

会議要録

会議名	平成28年度 第3回八王子市消費生活審議会	
日時	平成28年7月28日(木) 午前10時00分～12時00分	
場所	クリエイトホール10階 第2学習室	
出席者氏名	委員	和田清美会長、西島美奈子委員、樋口勝美委員、佐々木昭夫委員、 深沢靖彦委員、赤木省三委員、栗本正男委員
	事務局	原田親一市民部長、大日向由紀子消費生活センター所長 田代信之主査、後藤正幸主任、檜森大作主事
欠席者氏名	鈴木麗加副会長、今井婉子委員、北出義則委員	
議題等	<p>(1) 八王子市消費生活基本計画における平成27年度実施状況の検証について</p> <p>(2) 第1期八王子市消費生活基本計画の検証と評価について</p> <p>(3) 第2期八王子市消費生活基本計画の体系のあり方について</p>	
公開・非公開の別	公開決定後公開	
非公開理由		
傍聴人の数	0人	
配付資料名	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ 資料1：第2回八王子市消費生活審議会 会議要録 ・ 資料2：「八王子市消費生活基本計画における平成27年度実施状況の検証について(意見)」 ・ 資料3：「八王子市消費生活基本計画過去4か年の評価及び課題」 ・ 資料4：各年度の意見書まとめ ・ 資料5：「第2期計画の体系図」 ・ 資料6：「第2期計画の体系図」その2 ・ 資料7：「アンケート調査結果」(小・中・高校調査) ・ 資料8：「アンケート調査結果」(大学生調査) ・ 資料9：「八王子市消費生活基本計画における平成27年度実施状況の検証について」(依頼) <p>【机上配付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「八王子市消費生活基本計画過去4か年の評価及び課題」差し替え ・ 資料4-2 重要課題:1 安全・安心な消費生活の確保 ・ 八王子市消費者教育推進協議会設置要綱 	

会議内容

1. 開会

事務局：これより平成28年度第3回八王子市消費生活審議会を開会します。

開会にあたり、原田市民部長よりあいさつがあります。

原田部長：ご多用の中、またお暑い中、当審議会にご出席いただき、誠にありがとうございます。さて、私もこうした立場となつてからは、頻りに送られてくる通信販売などのダイレクトメールなど、かなり意識を高くもつて中味を確認するようにしています。例えば、私もお試し注文や無料販売等、無料であるなら一度試してみようかという考えがなかったとは言えません。但し、そうした甘い言葉の裏側として、細かく小さな文字で、断りを申し入れない場合は、以後契約に結び付くといったことが書かれている、そのようなことが、横行していることにも気づいております。国民生活センターからも1か月ほど前に、その事実を公表しています。八王子市としましては、まず市民の皆さんに、安全・安心な消費生活を送っていただくために、さまざまな情報をお届けしていくことが大切であると改めて感じております。言い方を変えると、消費生活を営む上で、保護の対象を守っていくといった、どちらかと言えば受け身的な市民への働きかけではなく、市民の皆さんが自ら考え、正しい判断ができ、より充実した消費生活を送ることができるよう、皆さんの力を借りながら市でもきちんと取り組んでいく必要があると考えています。今回の審議会は、第2期の肝となる新しい計画の骨子、あり方を議論していただく非常に大事な会となります。ぜひ和田先生のもと、活発な意見を交わしていただき、大事な第2期計画の骨、または幹が明らかになってくれば幸いです。よろしくお願いいたします。

<配付資料の確認／第1回会議要録確定の報告>

<出席・出欠者確認>

和田会長：会の進行に入ります。

本日は委員10名のうちの7名の出席をいただいておりますので、条例施行規則に基づき、会議は成立しています。

次に会議の公開に関する指針の非公開事項に該当するものがないとし、公開でよろしいでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

和田会長：それでは会議を公開とします。

次に、事務局がインターンシップ学生として受け入れを決定している学生を審議会に1名同席することを許可いただけますでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

和田会長：それでは、同席を許可させていただきます。

続いて、本日の傍聴者はありますか。

事務局：現在傍聴者はおりません。このあと希望者があれば随時入場していただくこととなりますので、予めご了承願います。

深沢委員：議事に入る前にお願いがあります。前回の第2回の会議要録署名人に指定され、確認したのですが、「だ・である」調の書きぶりが気になります。平成25年度の会議要録を確認したところ、「です・ます」調で表記されておりました。会議要録は公開ということもあり、会長並びに委員の発した言葉が乱暴に感じられることのないよう、「です・ます」調への置き換えをお願いしたいのですが、いかがでしょうか。

大日向所長：承知いたしました。丁寧な表記に修正いたします。

深沢委員：第1回の議事録も含めて見直しをお願いいたします。

2. 議事

(1)八王子市消費生活基本計画における平成27年度実施状況の検証について

<【大日向所長】事務局説明—資料9、資料2の説明>

和田会長：今の事務局の説明について、何か質問や意見はありますか。

佐々木委員：通常、こうした資料は、A4の1枚にまとめるものですか。

大日向所長：特に決まった形はありません。

佐々木委員：全体的な基調として、「～する必要がある」と語尾が締めくくられています。そのため、何もしなかったから、今後の目標だけにとどまっているような感じを受けます。うまくいっているものとそうでないものを織り交ぜて、わかりやすくした方が良いでしょう。最初の「高齢者への消費者被害防止の取組みについて」だけ「継続する必要がある」と締めくくられているのは、これまで取り組まれてきたものであり、今後も必要であるものと理解するのですが、その他の項目で「する必要がある」とすると、取組みが不十分であったような印象を持ってしまいます。全体的にそうした表現になっていることが気にかかります。

和田会長：「地域等への消費者被害防止の取組みについて」などは、これまでの視点としてなかったものとして組み込まれているものなので、「必要がある」という表現は違うかもしれません。確かに障害者については不十分であることは了解していますよね。「必要である」以外に何か良い表現はありますか。

栗本委員：意見書なので、「～されたい」というニュアンスであると私はイメージしています。つまり、これまで良好であったので、「今後も継続されたい」といった感じです。その方が意見らしいですね。但し、「～されたい」と言うと、上からものを言うようにも受け取れるので、難しいですね。

和田会長：内容の面ではどうでしょうか、抜け落ちているものはありますか。

栗本委員：「地域等への消費者被害防止の取組みについて」の箇条書きは、3つめの「被害にあう前に目につくよう～」を最初に持ってくるのも良いですね。

和田会長：順番を入れ替えるという意見ですが、他にはいかがでしょうか。

事務局：事務局としては佐々木委員の意図するところは、「必要がある／必要である」という書きぶりです。統一するのではなく、不十分な部分とあわせて、もっと力を入れて取り組むべきもの、ある程度の評価はできるが、さらに推し進めていくものが、バランスよく表記されることが必要ということかと感じています。

赤木委員：意見書は、この資料1枚のみで、付属資料等は提出されないのですか。

大日向所長：提出はいたしません。

赤木委員：例えば資料3は○×△で全体を評価しています。その全体の検証の状況として、否定的なものだけではなく、肯定できるものを意見書内で表現できないのであれば、前文を起こして全体について述べ、そのあとに特に意見のあった部分を要望事項のように続けてはどうでしょうか。それによって、全体の議論した雰囲気の中でのバランスがもう少し見えてきます。今の書き方では指摘事項がかなり多く感じられ、全体として指摘の多い議論がなされたような印象を受けます。

和田会長：今回の意見書はこれまでのものより明確になっていますが、私はこの意見書を読んだときに、計画自体は主体別になっていないのに、高齢者、地域、障害者と主体別に表現されていることが気になりました。赤木委員のご提案の通り、全体の総括があって、「充実させていただきたい」といった表現の方が、意見書としては良いかもしれません。

大日向所長：書きぶりについては、再度検討して、取組み内容の評価をした上で、改善の方向性を示すようにしたいと考えています。

大日向所長：内容的には、現在あげているもので問題はありますか。

和田会長：漏れているものは特段見当たらなさそうですが、いかがでしょうか。

深沢委員：今、各項目に対して、「必要がある」という言葉が繰り返し出てきていることに皆さんの焦点が集まっています。その表現をどうするかということですが、タイトルが「検証について(意見)」となっていますので、その下に「下記の項目について、必要性を生じる」と始めれば、各項目に書かれている「必要」というすべて文字がなくなると私は考えますが、いかがでしょうか。

佐々木委員：今後の課題という感じですね。

深沢委員: そうです。「今後の課題として必要性がある」とすると、全体がすっきりします。

和田会長: そうした形にすると、主体の表現も不要になりますね。

大日向所長: 書きぶりが例年とはかなり違ってきてしまいますがよろしいでしょうか。

深沢委員: 特に踏襲しなければならないということはないでしょう。

和田会長: 今回は平成24年度以降の意見を踏まえたものになっており、皆さんからもこれまでのものを含めた意見が寄せられているので、変更しても問題ないでしょう。

大日向所長: 承知しました。

和田会長: それでは、今の意見を反映して、再度整理したものを次回の資料として配付をお願いします。

(2) 第1期八王子市消費生活基本計画の検証と評価について

<【大日向所長】事務局説明－資料3、資料4、資料4－2の説明>

和田会長: 事務局としては、市の評価の○×を中心に議論をお願いしたいということでしょうか。

大日向所長: 資料4－2を中心に議論をお願いします。

和田会長: ○×で評価されたものを参考にしつつ、全体として4か年の整理をしていただいたということです。○は施策を展開して一定の評価がされ、×は不十分であるということですね。

大日向所長: 平成24年度から26年度までの意見書に対しての評価なので、すでに○がついているものは、平成27年度の検証でも○になるかと思われませんが、×と△がついているものは、平成27年度の取組みを実施したあとでも、不十分なのか、もう少し改善が必要なのかというところの議論が必要となります。

和田会長: 平成26年度は○であったけれども、平成27年度では×にならないとも限りませんよね。

それでは、「重要課題1」ですが、フェイスブックやSNS等最近のメディアは、施策の方向1－2の「(2) 多様な機会を活用した情報提供の実施」に含まれているのですか。

大日向所長: それらは重要課題3、施策の方向3－1「消費者被害に関する情報提供の強化」に含めています。

事務局: 資料4－2はあくまでも現行計画を体系化して、各施策がどう展開されているかという評価です。今のところ重要課題3の施策の方向3－1の中だけで取上げていますが、SNSのようなものは重要課題1の施策の方向1－2に入れるなど、施策としてある事業の見方を変えれば、他の施策に含まれていても問題ないと考えます。

和田会長: 新しい情報提供の方法であるし、学生に限った若者を対象にしているわけでもないですからね。

事務局: その通りです。

和田会長: 次に重要課題2ですが、あげられている関係機関に抜けはないですかね。皆さん、いかがでしょうか。

<特に意見なし>

和田会長: 次に重要課題3はいかがでしょう。ここの評価はあっさりしていますね。

事務局: 重要課題1から3を俯瞰してみると、重要課題3の評価はもう少し充実させる必要がありますので、皆さんの意見をいただきたいと思います。

和田会長: 資料4の4ページ、施策の方向3－3に「(2) 事業者と連携した指導の強化」に対して各年度の意見がありますね。

和田会長: それでは、重要課題1～3を通してでも結構ですので、質問や意見等があればお願いします。

樋口委員: 消費者計画を作る場合、消費者が実際の被害に遭ったという事実があって、それを基に消費者教育や被害に遭わないよう情報提供するといったことから始まるのではないのでしょうか。八王子の消費生活センターの相談体制は充実しており、さまざまな情報も得ていると思いますが、最新の被害状況の傾向や新たな手口の詐欺、また国や都の動向などを、次の計画策定における前提として踏まえていかなければ、結果、現行計画の焼き直しのものになってしまいます。消費者被害も時間を経て、変化しているので、今、消費者が生活をする上で特に問題となっていることを土台に置いて話しを進めていく必要があります。

和田会長: その通りですね。前回の計画策定時から時間が経っているわけですから、その間の変化をつかんでおかなくてはなりません。その分析として、4年を経て傾向の変化がわかるようなデータが計画の前段に入ってきますね。そこは事務局としてどう考えていますか。

大日向所長: 前回の審議会でお配りした資料「計画にあたっての基礎資料」で、人口推移や相談件数等を提示しています。人口では高齢者人口が増加、生産年齢人口が減少という分析をいたしました。それに伴い60歳代、70歳代の相談が増加しています。性別では、昔は女性の相談が多かったのですが、現在は男女の比率はほぼ同等の傾向です。相談内容では、インターネットを活用しての出会い系サイト、アダルト情報サイト、ワンクリック詐欺がいずれの年代でも多くなっています。悪徳商法業者がランダムにショートメールメッセージで送信してくるため、年代に関わらず携帯・スマホ利用者すべてがターゲットになるためです。また、教養・娯楽品ということで、光回線の契約のトラブルがかなり多いのですが、携帯電話やテレビ、新聞などの契約の相談も常に多くなっています。高齢者の場合では、金融商品の相談が他の年代と比較して多くなっています。ワンクリック詐欺や通信サービスは、件数としては多いのですが、一件あたりの被害額はそう多くなく、高齢者が狙われている次々販売や金融関係の一件あたりの被害額の方が大きいものとなっています。

原田部長: 今の説明に補足しますと、相談件数は平成23年度で3,895件、以降、年度ごとにやや増減はありますが、平成27年度が4,366件ということで、平成23年度から471件、12.1%増加しています。概して言うと、各年度では多少増減はありますが、右肩上がりの傾向にあります。年代別では、60歳代以上が大幅に伸びています。もう1つ本市の特徴として、学園都市ということもあり他市と比較して、若者の被害も一定数あります。被害内容では通信販売が現在最も多くなっていますが、同時に伸び率としても増加しています。具体的に言うと、平成23年度では通信販売関連が1,036件でしたが、平成27年度では1,399件と、363件増加、平成23年度の35%増しとなっています。SNSやフェイスブックに関連する悪徳商法に遭わないような情報発信の強化等が必要になってくると考えます。いずれにしても、現在、どのような手口・被害が増えてきているのかということは、消費者側としても知りたいことですから、さまざまなチャンネルを活用した情報提供の充実と、より充実した消費生活が送れるような教育が重要になってきます。そうしたことを視野に入れて、第2期の計画を議論していただくこととなります。

和田会長: 傾向としては3点に集約してまとめてくださいましたが、第2期では重要課題の3点がより強まってきているということですね。

赤木委員: 重要課題3は、重要課題1、2のような関連部署との連携等によって進められてきたものとは異なり、消費生活センター自体が今後目標とする評価となっているため、現在苦慮されていることを開示していただけると、委員としても議論しやすくなります。

和田会長: 消費生活センターの相談員の方々のヒアリング等が充実してくるといいですね。

大日向所長: 施策の方向3-1「消費者被害の防止・予防に向けた取り組み」と、施策3-2「消費者被害救済の取り組み」の相談という点では、八王子市は体制として他市と比較して進んでいると認識しております。土曜日も朝から夕方まで開けているところは東京都の中でもほとんどなく、平日のみの相談がほとんどで、土曜日対応しているところでも電話のみか午前中のみというところがいくつかある程度です。八王子市の相談体制としては、相談員も7人配置しており、東京都でもトップクラスの充実ぶりであると自負しています。但し、施策の方向3-3「悪質な事業者に対する取り組み」は、非常に難しく、消費生活センターで個別の事業者に対して指導まではできていないのが現状です。

和田会長: 自分の市の自慢になるようなことは書きにくいかもしれませんが、相談体制が整っているとか、土曜日も開けているという表現だけでは、伝わりにくいですね。

赤木委員: 他との比較があると客観性が出てきますね。

和田会長: 比較できると、市の相談体制の充実ぶりがわかりやすくなるでしょう。

それと、3点めの「悪質な事業者に対する取り組み」は確かに難しいですね。

大日向所長: そもそも消費生活センターの相談員には、事業者を直接指導できる権限はありません。但し、条例の中で「指導する」と謳っているので、八王子市として業者に申し入れることは可能であると考えておりますが、これまでに強く申し入れをした例はありません。

和田会長: 他にはいかがでしょうか。次の計画への提言もありますので、一度ここで締めて、次の議題に進みましょうか。

大日向会長: お願いいたします。

(3) 第2期八王子市消費生活基本計画の体系のあり方について

<【大日向所長】事務局説明－資料5、資料6の説明>

和田会長：本日のところは計画の体系について議論いただきます。資料5が体系になります。文言は別にして重要課題は同じく3つで、基本的には現行の骨格を活かして、より整理された体系案になります。この間に生じた変化の中で新たな重要課題をあげるということも含め、骨組みに対する意見をいただけますか。まず、計画の理念に「消費者市民社会」が新しいキーワードとして追加されています。

樋口委員：重要課題1「消費生活の基盤整備」があって、1-1「関連機関との連携の強化」という形で始めると、どうも組織整備の体系を作ることが主のような印象を受けるので、重要課題2、3の消費者教育や消費者被害を前に出して、その後にそれらに取り組むための関係機関のネットワークや事業者、商店会等との連携強化をするという見せ方の方がわかりやすくなるのではないのでしょうか。但し、1-2の「安心できる市内消費環境づくり」という表現が出てきたのはかなり良いですね。八王子市の地域特性をここに盛り込み、産業政策と連携して、高齢者や若者が守られる側ではなく、消費を通じて八王子市の消費拡大を図っていきけるような方向へ進んでほしいと考えます。そういう意味では、1-2を前に出すのも良いかと思えます。

和田会長：その通りですね。

大日向所長：重要課題そのものの順番を入れ替えるという方法と、重要課題1の中で1-1と1-2だけを入れ替えるという方法もありますが、どちらの方が適当でしょうか。

佐々木委員：基盤が整備されないと下の方が進まないという見方もありますから、このままでも良いのではないのでしょうか。

和田会長：重要課題1の1-1と1-2の順を入れ替えるというのは良いでしょう。

大日向所長：樋口委員が言われた受け身の消費者ではないということが、今回の計画の中心の考え方であり、「消費者市民社会の形成に参画する」という表記が、まさにその意味を表しています。いつも守られる側の消費者というよりは、積極的に関わっていくというところが、次の計画の中心となってきます。

和田会長：他にはいかがでしょうか。

赤木委員：これまでは高齢者、若者といったように切り分けて議論し、それぞれの取り組みを行ってきましたが、やはりどこかで無理が出てきてしまいます。切れ目のない教育の取り組みを繋げていくことは、消費者市民社会という意味では特に重要になってくるため、「ライフステージ」という捉え方はとても良いですね。

それから、この体系図の意味を考えると、重要課題2を目立たせたいので、このままで良いでしょう。

佐々木委員：私も今の順のままで良いと思います。重要課題同士の関係を示すような相関図があると理解しやすいでしょうね。

西島委員：この後で、大学生のアンケートの内容に触れるかと思いますが、大学生の7～8割が消費生活センターの存在を知りません。従って、ネットワークの強化を周知することを先決した方が良いでしょう。この順で問題ないでしょう。

和田会長：他に個別の意見としてはどうですか。

西島委員：第1期計画よりすっきりして、個人的には見やすくなったと感じています

栗本委員：よく整理されているので、私も基盤整備が最初で良いと思います。

栗本委員：それと、第1期の3-3にあった「悪質な」という言葉は第2期でも残した方が良いと思います。

大日向所長：そうすると、3-2「消費者被害の救済」の(2)は、「関係機関と連携した悪質事業者への指導」とする方が良いでしょうか。

栗本委員：現在の表記では、市内の全事業者に指導するように思えますので、指導の対象となるのはどういう事業者かということを絞り込んだ表現は残した方が良いでしょう。

和田会長：深沢委員はいかがでしょう。

深沢委員：事務局がまとめていただいた案で問題ありません。

和田会長：それでは、皆さんからご承認をいただけたので、大枠については、これで進めていただきます。それと個別のものは検討していただき、下から積み上げていただくようにしていただけますか。

大日向所長：承知しました。

3. その他

(1) アンケートの調査結果について

<事務局説明－資料7、資料8の概要説明>

事務局：アンケート調査結果ですが、今後の消費者教育推進計画策定の基本資料になるものですので、

十分お目通しをいただき、次回以降の本審議会の審議の参考としていただきますようお願いいたします。次回、完成版をお配りする予定です。

和田会長：事務局としては予想した結果との相違を感じていますか。

大日向所長：学校教育についてはおおよそ予想がついておりましたが、大学生に関しては大学との連携もかなり進んできている状況でしたので、もう少し認知度があるのかと期待しておりました。

赤木委員：大学生調査の3ページの「(1) 関心のある消費生活問題」で、「食品の安全性について」が最も多いことには驚きました。

和田会長：学生も健康には敏感ですよ。

樋口委員：男性の回答者が多かったことも意外でした。

和田会長：次回ではより詳細なものが出てきますね。何か分析の要望等があれば、事務局に要望をお願いいたします。

赤木委員：最終的にクロス集計はしますか。

事務局：行います。

(2)八王子市消費者教育推進協議会の設置について

<事務局説明－八王子市消費者教育推進協議会の設置についての説明>

大日向所長：補足ですが資料5の新たな体系図をご覧ください。重要課題2の「消費者教育の推進」、これを実施計画として策定しますので、この策定の議論をするための協議会ということですよ。

和田会長：そうすると、次回は前半の審議会で本日の体系に基づいた施策が提案されるということですね。それと先程の平成27年度の意見書をもう一度検討していただくことになりますね。

大日向会長：そうです。その後、新たに協議会のメンバーに加わっていただき、協議会として教育計画の議論をいたします。

和田会長：第3条2の(2)～(6)の方々メンバーに加わるということで、消費者教育についての計画準備を行っていくことになります。皆さんも引き続きよろしくお願ひします。

大日向所長：この「消費者教育推進計画」も諮問を受けている審議会です。従って、協議会でさまざまな意見をいただきますが、あくまでも答申は審議会ですることになりますので、よろしくお願ひいたします。

(3)その他

和田会長：「その他」として、他に報告等がありますか。

事務局：本日の会議要録は事務局でとりまとめ、次回の審議会で提示して確認をしていただきます。また、修正が出た場合は、その都度必要に応じて各委員にご連絡をし、ご確認をいただいた上で決定いたします。本日お配りした2回目の会議要録は、審議会冒頭で「です・ます」調への修正要望もありましたが、それ以外の内容的な部分でのご意見等がありましたら、ご連絡をお願いいたします。また、本日の会議要録の署名ですが、赤木委員をお願いいたします。

和田会長：それでは次回の日程についてお願ひします。

事務局：次回の審議会は9月15日(木)の午前10時から、クリエイトホール10階の第2学習室で行う予定です。第1回の審議会でお配りした全5回の日程を示した書類では9月13日(火)になっておりますが、9月15日(木)の10時に変更になっておりますので、お間違えなきようお願いいたします。特段のことがなければ、これを確定日時とさせていただきます。また、約1週間前に開催通知とあわせて、資料関係一式をお送りいたします。

4. 閉会

和田会長：それでは無事に骨格案の承認がいただけました。限られた日数ではありますが、皆さんのご協力のもと、ぜひ良い計画を策定していきたいと思ひます。次回以降もよろしくお願ひします。以上で本日の審議をすべて終了いたします。ありがとうございました。

事務局：それでは、本日の審議をを終了いたします。

平成28年 11月 21日

委員 赤木 省三