

会議要録

会議名	令和4年度第1回八王子市消費生活審議会	
日時	令和4年6月30日（水）午後2時00分～午後4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	会長 朝日ちさと、副会長 渡邊隆、佐久間志緒里、中根悠貴 長谷川薫、清水栄、百瀬幸夫、赤木省三、野崎忠行（敬称略）
	事務局	立花等市民部長、橋本光太郎消費生活センター所長、 奈良貴代課長補佐兼主査、渡邊圭一主任、辻清江主任
		オブザーバー 警視庁 八王子警察署 平湯 達也 生活安全課長
議題等	<p>【議事】</p> <p>(1) 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画に基づく令和3年度事業実施の課題について</p> <p>ア 重点課題の達成状況</p> <p>イ 「成年年齢引下げに関する教育・啓発」のあり方と今後</p> <p>(2) 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画の改定について</p> <p>ア 消費生活に関する市民意識・実態調査の質問内容</p> <p>【報告】 令和4年度の取り組み予定</p>	
公開・非公開の別	(1) 公開決定後公開	
傍聴人の数	0名	
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 令和4年度第1回八王子市消費生活審議会次第 <ol style="list-style-type: none"> 1. 市民部長挨拶 2. 諮問 3. 議事 <ol style="list-style-type: none"> (1) 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画に基づく令和3年度事業実施の課題について <ol style="list-style-type: none"> ア 重点課題の達成状況 イ 「成年年齢引下げに関する教育・啓発」のあり方と今後 (2) 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画の改定について 4. 報告 令和4年度の取り組み予定 5. 閉会 ・ 資料1 令和3年度実績報告及び課題に対する意見 ・ 資料2 第2期八王子市消費生活基本計画・八王子市消費者教育推進計画 令和3年度取り組み実施状況 	

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・資料3 第2期八王子市消費生活基本計画重点課題の進捗状況(平成29年度～令和5年度)・資料4 消費生活に関する市民意識・実態調査へのご協力をお願い 案・資料5 八王子市の動き・資料6-① 国等の動き・資料6-② 東京都の動き・資料7-① 第4期消費者基本計画の概要・資料7-② 令和4年度における工程表の主な改正ポイント・資料8 東京都消費生活基本計画の改定について答申【概要】 |
|--|---|

会議内容

1 開会

事務局 : これより令和4年度第1回八王子市消費生活審議会を開会します。

なお、本日は、吉井委員から欠席のご連絡をいただいております。吉井委員からは、事前に送付させていただきました資料について、ご意見を頂いておりますので、事務局から議事に入りましたらご報告させていただきます。また、オブザーバーとして八王子警察署生活安全課長平湯様にご参加いただいております。後ほど、市内の状況についてお話を頂きますので、よろしくお願いいたします。

本審議会は、八王子市消費生活条例と規則に基づき開催していますが、その運営にあたっては、本市全体の会議運営の指針である「八王子市付属機関及び懇談会等に関する指針」に沿って行っております。指針では、任用期間や併任状況、男女比などを確認するため、参加者名簿を広聴課へ提出し、庁内で閲覧できるようにするとしています。また、会議を設置した場合は、名称や開催の目的、委員名簿等を市のホームページに掲載すること、さらに、会議の終了後は会議録を作成し、当該会議で確認を得て、市ホームページ等で公表しなければならないとしています。本日の会議要録は事務局でとりまとめ、皆様にご提示し確認をさせていただきます。修正等が出た場合は、必要に応じて各委員にご連絡のうえご確認をいただき、会議要録を決定後、市ホームページで公開いたします。それでは、この4月より就任しました立花市民部長よりご挨拶させていただきます。

<立花市民部長挨拶>

市民部長に着任しました立花です。暑い中お集まりいただきありがとうございます。3月までは医療保険部長として新型コロナウイルスのワクチン接種担当でした。ワクチン接種の開始直後、本来無料なのに「1万円出せばこの病院で打てますよ、ここに振り込んでください」「PCR検査はここに送金してください」など振り込め詐欺に利用されるケースがあり、市民生活に恐怖を与えるような怪情報が流れていました。行政全般に関わることですが、消費生活に関しては情報が大事です。いち早く情報収集し、市民の皆さまへ大事なことをスピード感を持ってお伝えすることが重要だと感じます。社会の変化を的確に捉えて正しい情報を伝えていくことが一番大事なことです。行政だけでは不足する部分もありますので、委員の皆さまのお力添えを是非ともよろしくお願いいたします。

事務局 : 今年度の審議会は、「審議スケジュール(案)」にありますように、12月までに今回を含め3回予定しております。10月には、1回目の消費者教育推進会議と2回目の審議会を同日に開会予定です。3回目の審議会で答申をまとめる予定です。

<資料確認>

<音声録音確認>

2 諮問

次に、八王子市長に代わり立花市民部長から会長に対して諮問書を読み上げ手渡しします。

<諮問書交付>

八王子市消費生活条例第7条第2項の規定に基づき、下記の事項について諮問

諮問事項

1. 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画に基づく令和3年度事業実施の課題について
2. 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画の改定について

事務局 : それでは、議事に入る前に会長から一言ご挨拶をお願いします。

<会長 挨拶>

朝日会長 : 暑い中、皆さまお集まりいただきましてありがとうございます。今期も八王子市の消費生活

の課題とともに、計画改定を決めていく大事な会議です。部長からもお話がありましたが、社会環境が激変しています。新型コロナウイルス、デジタル、企業意識も変わっていると思います。その中で、色々な立場、知見、普段の生活から知恵をお借りして、今後に資する方向性や結果を出していきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

事務局 : 会議中、発言の際はマイクをお渡しします。それでは、議事の進行を会長にお願いします。

朝日会長 : それではここから会議を進行します。本日は、委員 10 名のうち 9 名出席しており、八王子市消費生活条例施行規則第 9 条第 6 項の規定に基づき、審議会は成立しています。次に、次第の「3. 議事」に入る前に、会議の公開・非公開を決定したいと思います。本会議は「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」の非公開事項に該当するものがないとし、本会議は公開ということによろしいでしょうか。

<委員から「異議なし」の声あり>

朝日会長 : 異議なしと認め、会議を公開とします。次に事務局から傍聴者について報告願います。

事務局 : 本会議場に傍聴席を設けましたが、今現在傍聴者はありません。この後傍聴希望があった場合は随時入場いたしますので、ご了承ください。

3 議事

朝日会長 : それでは「3. 議事」に入ります。本日の議事 (1) 第 2 期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画に基づく令和 3 年度の事業実施の課題について、事務局から説明をお願いします。

事務局 : <事務局説明>

議事 (1) のア重点課題の達成状況について資料 3 と、令和 3 年度の主だった取り組み状況のご報告をしながら説明します。資料は事前送付しました 1 ~ 3 です。資料 3 は本日差し替えたものをご用意ください。

令和 3 年度は、新型コロナウイルス感染症が令和 2 年度より蔓延し、拡大防止のため緊急事態宣言が長く発せられました。この事態に学校や企業、病院や介護現場など、あらゆる組織や個人の生活において密を避ける活動を続けなければなりません。

資料 3 の重点課題 2 「消費者教育の推進」の目標「様々な研修・講座の受講者数」については、このような状況下で、大学の新生ガイダンス全てが中止され、令和 2 年度以前のような受講者数には及びませんでした。新生ガイダンスを除いて、行えた講座やセミナー開催の回数や受講者数は、令和 2 年度の 10 回より 2 倍以上多い 28 回開催することができ、参加者数も令和 2 年度は 236 人でしたが、令和 3 年度は 597 名と令和 2 年度の 2 倍以上でした。

この増えた要因は、講座などの啓発の新しい試みとして、他課や他機関が開催する障害者の方への講座や外国人支援者向け講座で、消費者トラブル防止の啓発を行ったことや、新型コロナウイルス対策として、オンライン講座の開催を行いました。特に、計画の中にある「ライフステージや様々な場に応じた消費者教育の推進」で、今まで手を付けていなかった障害者や外国人への啓発事業に踏み込むことができました。これは、職員の人事異動の経験から、異動前に所属していた関係所管との啓発を行うきっかけ作りやその機会の創出が大きな要因です。

資料 3 の重点課題 3 「消費者被害の防止・救済」の目標「消費生活センターの認知度」については、毎年参加していた大きなイベント (環境フェスティバル、生涯学習フェスティバル、防災・防犯フェア) についても、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、密を防ぐ開催方法や WEB 開催であったため、令和 3 年度の数値を測る機会がありませんでした。令和 4 年度については、6 月 4 日に 2 年ぶりに実開催された環境フェスティバルで、消費生活啓発推進委員による誰もができる日常の SDGs の普及・啓発を行いながらアンケートを 300 人に対して行い、消費生活センターの認知度を得ることができました。これについては来年度の重点課題の達成状況に含めてお示したいと思います。

重要課題1「消費生活の環境基盤整備」の目標「八王子市消費者団体連絡会」の加盟団体数については、3月にWEB開催した八王子市消費生活フェスティバルにご参加いただいたSDGsに関する活動をしている団体に消団連への加盟について打診しましたが、ご都合がつかない様子でした。この他にも、市民活動支援センターのホームページから、お声がけを試みましたが、様々な団体の高齢化や個々の活動が過密であることを感じております。今後は、更にアンテナを高く保ちながら加盟のためのPRを地道に続けてまいります。

朝日会長 : 事務局の説明が終わりました。資料2は詳細をまとめ、資料1は重点課題ごとに主だった内容にまとめてあります。ご意見やご質問をよろしくお願いいたします。

事務局 : 本日欠席連絡を受けています吉井委員からは事前に3つ意見等をいただいています。まず資料1の重点課題1「消費生活の環境基盤整備」施策の方向1-1「関係機関との連携の強化」について、代読します。なお、重点課題2については後ほど事務局説明後、代読します。

『自動通話録音機の貸与実績はどの程度か。通話開始時に、「この通話は自動で録音します」などとアナウンスがあると、かなりのプレッシャーを相手に与え、特殊詐欺側も躊躇すると思われる。貸与について更なる促進を図ったり、貸与といわず、支給又は一定額を補助してはどうか。』

これについては、防犯課が実施しており、資料2に記載のとおり、自動通話録音機貸与台数は昨年度360台です。どのように貸与しているかは把握しておらず今後確認します。これについては、今年度も実施予定と聞いています。

続いて、重点課題3「消費者被害の防止・救済」施策の方向3-2「消費者被害の救済」についても、意見等をいただいていますので代読します。

『日々の消費生活相談業務に感謝。警察と連携して悪質業者取締の更なる強化をお願いしたい。』

朝日会長 : ご欠席の吉井委員からご意見いただきました。関連する点や詳細を確認したところなどあればご意見等をよろしくお願いいたします。

佐久間委員 : 消費者団体連絡会の加盟団体数の増加について、昨年度第1回目の審議会で赤木委員がお話していましたが、連絡会に入るメリットを明確にしないと、なかなか勧誘できないのではないのでしょうか。一番のメリットは異業種間の情報交換だと思います。あまり多すぎると話がまとまらないかもしれませんが、将来的には15~20団体くらいを目指すのがよいと思います。どのようにアピールするかまでは考えが及んでいませんが、20団体程度いないと機能していかないのではないかと思います。

朝日会長 : 今目標値は8団体になっています。加盟者メリットを明確にして、もう少し目標含めて検討するのがよいかもしれませんという意見でした。いかがでしょうか。

事務局 : 目標を掲げていながら増やせないことを苦慮しています。久しぶりに昨年度フードバンクさんに加入いただいたのが現状です。設置要綱や趣旨に賛同してもらえる団体を、消費生活に関する団体という狭い範囲だけでなく、本市で盛んな市民活動に関する団体まで広げて、情報共有しながらもう少し積極的に働きかけをしていきたいと思っています。情報交換というメリットだけではなく、団体独自の講演会の場合、一定の講師謝礼や会場費を多少ですが市が用意しているというメリットもあります。

朝日会長 : 市民活動団体もあらゆるところで消費生活に関わってくると思います。他にご意見等いかがでしょうか。では次に事務局から資料1の重点課題2について説明をお願いします。

事務局 : 事前に資料送付し、ご意見等をいただくようお願いしておりました資料1「令和3年度実績報告及び課題に対する意見」の重点課題2「消費者教育の推進」施策の方向2-1「自立し、行動する消費者市民を育む取り組み」の中で、追補した施策にもあります「成年年齢引下げに関する教育・啓発」の在り方や今後に対する具体的な方法についてです。

ご存知のとおり、民法改正によりこの4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。国や東京都は、若年者への啓発や注意喚起について、マスコミを通じての周知や啓発、動画制作、若年者参加型の注意喚起コンテンツ制作などのコンテストを行っています。市でも消費者庁や東京都の動画を大学のポータルサイトや高校のホームページへの掲

載を依頼しました。また、成人式での注意喚起チラシの配布を行いました。1件あたりの被害額の大きい投資関係の契約では、事業者は言葉巧みに被害者に儲け話を持ち掛け、詐欺行為の根拠を残さず、多額の借金をさせている実態があり、被害者には他人に対する警戒心や相談することのできる人間関係の構築、判断力の欠如が見受けられます。これは、若者から高齢者まで、年齢・性別を問わない傾向にあります。スマートフォンやPCが普及し、日常的にインターネットを利用することが容易になっている現在、消費者が自ら調べたり、学んだりする機会は充実してきていると言えます。自らが批判的思考を持つことも、今後の情報化社会で生活する上では、身につけなくてはならないのではないかと、相談の現場からも感じております。実際に、成年年齢引下げに関するフォーラムでも、被害に遭わないためには、相手の話を冷静に、批判的思考で判断する事が必要であると結ばれておりました。

若いうちから批判的思考を身に着け自分で判断し、間違った方向に向かないようにするのは非常に大事だと思います。市は高校や大学に成年年齢引下げについてのアンケートを昨年度実施しました。講座やセミナーの案内をしたところ、数校から希望があり、東京都の消費生活コーディネーターとの連携した講座の実施や、今年度はヤマザキ動物看護大学1年生対象の講座を既に日本貸金業協会と連携し実施しています。教材を提供してほしいという依頼があれば、オンラインで閲覧できるようなオーダーメイドの教材も対応しています。成年年齢引下げや今後の若年者への教育の在り方について、委員の皆さまのご意見等をお願いします。

朝日会長 : 民法改正に関する問題ですが、若年者に限らない課題でもあり、消費者教育が大事であるという内容でした。資料1の重点課題2の部分に課題が提示されています。幅広い観点からご意見やご質疑をお願いします。

事務局 : 本日欠席連絡を受けています吉井委員からも意見等をいただいていますので代読します。

『「消費生活」は家庭科や社会科で扱うことが多いところ、教科で区切ると、消費生活を教わる機会は、これ以上増えない。したがって、現代文で消費生活に係る文章を読む、算数で計量業務を併せて学ぶ、英文で海外の消費生活に係る素材を扱う、道徳にも消費生活を盛り込むなど、教科を超えて、消費生活に触れさせる機会を設けることはできないか。教育指導や授業は各教員が行うところ、教員研修で、消費生活は様々な教科で応用できる旨をアナウンスしてほしい。』

朝日会長 : 具体的なお意見ありがとうございました。他にご意見等あればお願いします。

中根委員 : 質問と提案があります。質問としては、第2期八王子市消費生活基本計画令和4年2月追補の71ページを見ると、大学生向けアンケートの中で消費者教育を受けた機会は、「小中学校、高等学校の授業」が80%、その次が「課外授業や見学など」という結果です。自分の肌感覚でも、普通の授業よりも社会科見学や職場体験の方が、記憶に残ると思うし、相談してみようかという気になると思います。今現在受け入れを行っているのでしょうか。

事務局 : 令和元年度は打越中から課外活動として生涯学習センター（本施設）の各所管課に1チーム4名ずつ、事前に質問票や名刺交換などを行い交流しました。令和2・3年度はコロナ禍で中止、令和4年度は9月実施予定です。中学校などに受け入れしていますとアピールしてもよいと思いました。

中根委員 : 成年年齢引下げの啓発では、SNSが必要不可欠だと思います。誰が運用や投稿するのかという点で、大学生や高校生を使うのもよいと思います。第2期八王子市消費生活基本計画令和4年2月追補の72ページを見ると、地域等における消費者教育活動への関心については、約40%が「関心がある」と答えています。そのうち、「消費者教育活動に関心があるので、活動に参加してみたい」6.5%、「消費者教育活動に関心があるが、どうしていいかわからない」が15.1%います。この潜在的な層をSNS発信に活用してはどうかというのが1点目の提案です。次に2点目の提案です。大学のポータルサイトに情報を掲載していただいているのですが、自分からサイトを見に行く動作が必要です。民間企業では偽迷惑メールというものがあると思いますが、例えば大学のポータルサイト経由や大学が把握しているメールアドレスに偽迷惑メールを送り、URLをクリックすると消費生活センターのページに飛び注意喚起や、添付ファイルを開くと注意喚起など、相当数自分も含めひっかかると思います。これは一つの提案です。

事務局 : 批判的思考を養うにはとてもよいと思いました。甘い話に簡単に飛びついてしまい大きな損害を被る相談者が多いので、相談員の中でも消費生活センターが甘い話の何かを実施して、どっきりカメラではないが、注意喚起をしたらどうかという話が出たことがあります。東京都では予算をとり、若年者の消費者被害の注意喚起のCMや動画に賞金を出すようになりました。最優秀賞はCMで動画配信などインセンティブをつけて募集をかけています。市からは大学コンソーシアムを通じて、応募機会について大学へ情報提供しています。この程度でとどめさせてもらうということではよろしいでしょうか。

赤木委員 : 今我々が考えている施策には、今まで生きてきた世代の思い込みがあって、紙がメイン、テレビやラジオを含めたものが中心の媒体で物事を考えています。一方、孫世代と話すと、親と一緒にニュースを見ることはあまりなく、見たいものはスマートフォンから見ています。SNSやYouTubeも多用しています。一番怖いのは年配者から見ると、倫理性などはどうなのかと誤ってしまいます。何もフィルターがかかっていないのではないかと誤ってします。成年年齢に達した、あるいはこれから達する世代の共通した現象であり、自由にインターネットを使いこなせる世代に消費者教育について、どのようにアプローチしていくか、注意喚起していくか、大人の上から目線ではなく、動画や漫画などのアプローチもあると思います。倫理性などが身につく策を講じて、耳を傾けて身に着けてほしいと思います。トライ＆エラーで大きな損害にならないように、「これはよくないよ」とSNSで友達と交流できるような世代になれば、この世代が標的にならないように理論武装できるのではないかと感じています。

渡邊副会長 : 消費者被害の救済に取り組んでいる立場から感じる点は、彼らは社会情勢について勉強していて、それに乗じて被害が生じることがあります。ビットコインなど暗号資産についてもよく研究しています。これからも様々なものに乗じて消費者被害が広がっていく中で、消費者教育の基本的な部分を勉強していかないといけないと感じています。若者だけでなく高齢者もそうです。日々軸となるものがないと新しいものに対応できないと思います。最近では、国が推進している投資や副業に関する若者の消費者被害が多いです。SNSの場合は相手が分からなかったり、ビットコインの場合は理屈では金の流れを追うことができると言われていますが、実際は至難のわざでなかなか被害回復を図れないという実態があります。簡単に儲かるなど甘い汁のようなものはないということを知っておいてほしいと思います。SNSには良い面悪い面があるので、何が良くて何が信じられるのかよく勉強する機会が必要です。お金のあり方や投資のあり方など組み込んでいけたら良いと思います。

朝日会長 : 他にご意見等ございますか。

佐久間委員 : 発言しようと思っていたことを皆さんから発言があったので、補足というより一つの提案があります。第2期八王子市消費生活基本計画令和4年2月追補の59ページの「学校での消費者教育に必要なこと」の中で「実践事例の紹介」が一番多いです。実践事例の動画を作成し、高校で動画を見ながら解説する方が講義で説明するよりもピンとくると思います。先ほど事務局から説明があった東京都のコンテストへ、是非八王子の高校や大学の演劇部の方に出していただき、被害の実態を演技してもらい多少面白おかしく周知してもらうのが良いと思います。小・中学生向けはアニメがきっかけとしては良いと思いますし、高校生・大学生にはドラマ形式の動画の方が良いと思います。

朝日会長 : 様々なご意見等ありがとうございました。こういった方法が有効か、教育にあたってはフィールド型が良いのではないかと、偽迷惑メールという方法、動画などストーリー性をもって伝える方法などのご意見やご提案がありました。これは教育推進会議でも共有したい内容だと思います。基本的な方向性として、若年層に対して進めていくことが大事です。そして若年層に限らず規範的な選択や消費行動について経験して、自身の判断に活かしていくという基本的な部分の姿勢や方向性を示していくということが必要なのではないかと根本的な部分のお話もありました。環境が激変していく中でどうやっていくか、共有できたかなと思います。

以上をもって「成年年齢引下げに関する教育・啓発」についての議論を終了します。続きまして資料1の6ページ「消費者被害の防止・救済」に関係して、八王子警察平湯課長から現

状のお話をいただきたいと思います。

平湯課長 : オブザーバーとして参加しています八王子警察生活安全課長の平湯です。この会議の趣旨が「安全・安心な消費者市民社会の実現」であり、警察としても本来業務で皆さんの悩みや相談を事件化して悪い人や犯人を逮捕するのがまさにこの社会の実現だと思いました。最近の犯罪情勢をお伝えします。コロナ禍では犯罪者の行動が鈍ってきており、刑法犯は減りました。しかし、社会が元に戻ってきて春先から事象が毎日ひっきりなしに起きており、元に戻ったと感じています。昨日は還付金詐欺で高齢者が被害に会われ、今朝も万引き犯逃走という事件がありました。署には様々な窓口があり、消費生活に関する相談としては、インターネットが絡んだ相談が非常に多いと感じています。恐らくコロナ禍で在宅生活が増え、インターネットで何でも商品を購入するようになったこと、インターネットを利用する環境が整ってきたことが影響していると思われます。具体的には、インターネットで購入した品物が届かない、フィッシング詐欺で自分のパスワードを教えてしまった、出会い系のマッチングアプリで知り合うが後々金銭トラブルやストーカーのようになってしまうというトラブルが多いです。また、動画配信アプリ TikTok のための撮影で背景が絵になる所で撮りたいようですが、背景にされている店舗側は迷惑しているというトラブルや、18 禁のアダルトサイトから高額請求画面が出たなどの相談が多いです。参考としては、訪問業者関係が相変わらず多く、「怪しいガス業者が来た」、「屋根が壊れていると言う業者が来た、契約してしまった」などの相談を受けています。電子マネーやクレジットカードの不正利用も非常に増えています。昔は偽造カードが流行りましたが、今は番号盗用が主流です。番号を複製したり、暗記したり、ボイスレコーダー機能で読み上げたりして悪用する手口が変わってきています。成年年齢引下げになりましたが、現状特段 10 代の被害や相談の認知はないです。しかし、もしかしたら警察はハードルが高く、泣き寝入りしている人もいられないかもしれません。10 代ではないですが、「自分の娘が知らない書面にサインしてしまった」という相談が実際にあります。街角で様々な署名を求めるものなどがあると思いますが、安易にサインしてはいけないということをお教えできないと感じています。子どもたちからの相談も受けているのですが、「LINE などで相談できませんか」と聞く子がいて、性的な悩みや「電話じゃちょっと・・・」という子には LINE で相談できることを紹介したりしています。若い世代の犯罪では、薬物（大麻）犯罪が非常に増えています。高齢者は被害の方だと特殊詐欺が多いですが、犯罪をする方だと万引きする高齢者が非常に増えています。今朝の万引き犯も高齢者でした。警視庁では、警察官の採用が増えるにはどうしたらよいか、若い署員に聞いてみようということを実施しています。防犯チラシ作成についても、どうすれば読んでもらえるか若い署員に聞いたりしています。今若い人は活字を読まないようで、チラシの裏面は若い署員が発案した手書きのイラストを載せました。18 歳 19 歳のトラブルはその世代に聞いたり、考えてもらうのもよいのかなと感じています。

朝日会長 : 幅広くお話しいただきありがとうございました。最初の議題でもありましたが、コロナ禍で様々なイベント等が中止になってしまいましたが、オンラインなどで工夫して実施していただきました。引き続き、啓発や対策をしていければよいと思います。それでは次に、議題（2）「第 2 期八王子市消費生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画の改定について」事務局から説明をお願いします。

事務局 : お手元に本日配付した資料 5、6-①②、7-①②、8 をご用意ください。資料 4 は事前送付しています。本日は計画改定に先立ち、まずは議題（2）アとして、消費生活に関する市民意識・実態調査を 7 月下旬に予定しています。2 年前にも実施しておりますが、無作為に 3 千人を抽出し、アンケート形式で行います。たたき台としまして事前送付資料 4 としてご提示しています。この場では、こういう問いがよいのではないかと、こういう問いを追加した方がよいのではないかなど、ご意見いただきたいと思ひます。

そして、資料 5 以降も簡単に説明します。資料 5 について、国・都・市の計画の動向を示しています。国は令和 2～6 年度で第 4 期消費者基本計画を策定・実行しています。令和 4 年 6 月に同計画工程表の改定についてと記載されていますが、消費者基本計画に基づいて関係省庁が講ずべき具体的施策について計画期間中の取組予定を示したものです。毎年 6 月頃に国が示していくこととなります。総理大臣が会長、関連の大臣が 16 名参加する消費者政策会議で決定されていきます。今月 15 日の消費者政策会議内容が資料 7②で示されています。一方、資料 7①は令和 2 年度策定の消費者基本計画の概要です。資料 7②のとおり令

和4年度における工程表の主な改定ポイントは4つあります。1つ目は「消費者被害の防止の強化」、2つ目は「デジタル社会における消費者保護」、3つ目は「SDGsに貢献する消費者・事業者の取組・協働の推進」、4つ目は「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育の推進」です。資料8については東京都の進捗状況についての概要です。現行計画は今年度で終了し令和5年度から5年計画を組むということで策定の答申が示されました。計画全体を貫く視点としては、「デジタル社会への対応」「サステナブルなライフスタイルの推進」が新たに示されました。令和5年3月には東京都の新たな計画が策定予定です。

市については資料5の左上に記載のとおり、平成29年度から令和3年度までで第2期計画は終了予定でしたが、審議会等のご意見を踏まえて令和4年2月に3つの施策を追加し、追補として令和5年度まで2年間延長しました。令和5年度中には、皆さまのご意見等を踏まえて令和6年度からの新たな計画の策定を予定しています。そのためのご意見等をいただくということで、今回市民の方に回答いただくアンケートについてもご意見等をいただきたいと思います。本日配付した資料5～8については、市民意識・実態調査のためだけの資料ではなく、今後の計画策定の参考にしていただきたいという趣旨で付けています。本日ご意見等いただきたいのは、資料4の調査の設問についてです。よろしくお願いします。

朝日会長 : ありがとうございます。このアンケートは3年に1回でしょうか。

事務局 : 令和3年度計画終了し新たに策定する計画のために、令和2年度にアンケートだけは先行して行ったという実績があります。経過を見たい部分もあり当時と同じ設問もあります。今回は令和5年度末の改定に向けて実施します。

朝日会長 : 計画改定のための基本的なデータになっていくと思います。経年変化を確認するところと国の動向などを踏まえて少し追加いただいた部分もあるということです。

事務局 : キャッシュレス決済について、前回深掘りしましたが今回は外しました。前回、エシカル消費についてはどのくらい認知されているか計るため、言葉を知っているか、知らないが行動としてできているか、設問を作りました。今はエシカル消費の認知が少し進んでおり、東京都もエシカル消費を盛んにPRしており、有名タレントを使って「エシカル消費をしよう」など日常的になってきたので今回外しました。その代わりに、SDGsについてどのくらい知っているか、マークや目標を入れました。行政として必要なのは、認知されていないところをどうやって引き上げていくかだと思います。直接的に消費生活に関係するのは、目標12【持続可能な消費と生産】の「つくる責任つかう責任」です。深いところでは全部網のように繋がっていくものであり、何らかの関わりで弱いところを強くしていければよいと考えています。そして、成年年齢引下げの認知度や消費生活問題への取り組みについて新成年が消費生活トラブルに巻き込まれることを防ぐために必要だと思うことを問うています。

朝日会長 : 補足説明ありがとうございます。そのような意図で原案を作成いただいているということで、改善点、お気づきの点、そしてご質問等あればお願いします。

赤木委員 : 調査は今後も継続的に実施するのかどうか、今回やらないといけない質問もありますし、ずっと継続してよい質問もあると思います。仕分けさえうまくできれば1回2回で終わるのはもったいないと思います。費用もかかりとても大変だとは思いますが、ある程度継続的な意思あるか伺いたいです。

事務局 : 継続的に見ていったほうがよい項目もあると感じています。計画作成、計画実行、効果を出して、効果を計るという循環が今非常に求められています。一方、今回は従来同様、無作為抽出かつ紙ベースで、業務委託による調査形式になっています。今まさにDX（デジタルトランスフォーメーション）の流れがあり、簡便にスマートフォンを利用して調査やアンケートができるようになっていきます。方法や費用を含め集計も早くできるようになれば、より早く委員の皆さまに進捗を説明できるようになるとよいと思います。検討させてください。

朝日会長 : ありがとうございます。継続についての検討、媒体についてはもっともなご検討の考えだと思います。今回については紙媒体で郵送ということで承知しました。

- 野崎委員 : 家族との意見交換の項目があってもよいのではないかと感じました。成年年齢引下げがありましたが、若年層は社会経験が少ないことや、今はインターネットを通じてボタン1つで情報が取得できる時代であり、家族の中で話しているというような項目があってもよいと思いました。弱み、錯誤、欲望などから消費者トラブルにはまりやすいのかなと思います。
- 朝日会長 : 先ほどの議論でも世代が違おうと情報の取得方法が違い、世代の常識も違おうということで、そういうことが共有できているかなども影響してくるのではないかとのご意見かと思えます。年齢、年代、家族構成ごとに回答を整理していくと思いますが、どのように考えていますか。
- 事務局 : 若年層への働きかけは工夫が必要だと感じており、一定程度工夫はしています。自前で用意しているわけではありませんが、SNS を利用した啓発として広報プロモーション課の Facebook や LINE のツールを使って情報発信しています。例えば月に1度消費生活ニュースを作成しており、今まではホームページ掲載のみでしたが、今は SNS でも配信しています。若年層が市の SNS にどのくらい登録しているか把握していないので調べてみたいと思いますが、若者が果たして行政とお友達登録してくれているのか疑問もあります。先ほどの指摘のとおり、家族内での声掛けや会話も重要だと思います。高校・大学へのアンケートや直接働きかけて出前講座のように実施している一環の中で、なかなか学校側もカリキュラムの中で時間が取れないというケースでは、オーダーメイド形式で各学校に働きかけています。ニーズに合わせていかないと受け入れてもらえないと考えており、例えば PTA の集まりにお邪魔させてもらったりして、家族の団らんの中で話題にしてもらえたらよいと考え、働きかけを検討中です。いただいたご意見については、項目に入れられるかどうか検討させていただきます。
- 朝日会長 : このアンケートの中でどうやって項目に入れるかは時間がないかもしれませんが検討いただいて、現行施策に組み合わせて実施する、あるいは次に反映していくという判断もあると思います。
- 事務局 : 野崎委員のお話の100%の回答ではありませんが、アンケート問10-4「どこへ(誰へ)相談などしましたか」の項目9に「家族、友人、知人」があります。この項目を選んだ方は、身近な人間関係の中で相談できる人がいると推察できると思います。
- 野崎委員 : 単身の高齢者の方は自分なりに悩んでいるのではと思います。そういうところに付け込まれたりすることが多いので、そういう方に配慮したアンケートにしてもらえたらよいと思います。
- 朝日会長 : どういう環境の方がどこに相談しているか把握できて、狙われたり弱みに付け込まれたりしてしまうのか分析できると思います。
- 中根委員 : 先日 LGBT の方のお話を聞く機会があり、アンケート2ページF1「あなたの性別をお聞かせください」について、センシティブなところがあります。男性なら相談しにくい、女性ならインターネット関連のトラブルが多いなど統計的要素は分かります。例えば括弧書きで「性自認をお伺いします」など一文入れることでだいぶ違うと思います。F3の項目では夫婦のみとありますが、パートナー関係の方、事実婚の方に配慮する必要があると思います。八王子市の世論調査にもこれが入っていたのでそれを反映した方がよいと思います。F4の項目の学生についても、消費者庁の調査だと学生と高校生で分けており、今まさに教育を受けている高校生がどう感じているのか分かります。11ページ問13「さまざまな消費生活に関する情報であなたが利用しやすいものはどれですか」の項目7にLINE、Twitter、FacebookにInstagramも追加すると若者には良いと思います。
- 朝日会長 : 具体的なご指摘ありがとうございます。こちらは反映を検討できるでしょうか。
- 事務局 : はい、LGBTについては配慮が十分でなかったもので、いただいたご意見をもとに検討します。
- 渡邊副会長 : 私もF1について気になっていました。
- 佐久間委員 : とてもよくできていると思いました。エシカル消費やSDGsなど分かっているはずですが見てみると分かってなかったこともあり、アンケートに答えながら認識を確認できるツールだと思いました。せっくなので相談案内や消費生活センターのPRを挟んでおくとう有効だと

思います。また、高校の授業で情報の時間があると思うのですが、情報の教科で初めて PC を習うので、教材としてこのアンケートを使ってもらってもよいと思います。成年年齢引下げに関して高校生にも PR になると思います。

朝日会長 : 3,000 人に送付して少なくとも 3 割程回収率があったと仮定して、約 1,000 人の方にはちゃんと読んでいただけていると思っています。先ほどもご指摘があった通り、消費者教育について「既に地域等で消費者教育活動を行ったことがある」は 1.4%ですが「関心がある」方は 4 割程いるということで、活動に関わりたい方もいらっしゃると思います。世論調査で市民公募委員に協力いただける方の登録制度などあると思いますが、今回は難しいかもしれませんが、このアンケートという資源はアウトリーチに活用してもよいと思いました。計画のための情報収集という趣旨はあると思いますが、市の資源をかけて行うのでアウトリーチの視点も今後検討していただけたらよいと思います。

清水委員 : 商店会の様々な活動を行っているのですが、マイバッグが浸透する前は、市が 10 月第 1 土曜日をマイバッグの日として設定して、各スーパーマーケットに活動していただき、商店会がマイバッグを作るなどイベントを実施してきました。10 年以上経ちそれ自体はなくなりました。消費者の日・月としてイベントは実施していると思いますが、何か象徴的なイベントを毎年実施することも 1 つの方法だと思います。消費生活センターが中心となり、商店会や大学などと連携してイベントを実施、そこでこういったものの告知や物品が付くプラス α だと、皆さん協力してくれたり印象に残りやすいと思います。マイバッグ作りやキッチンペーパー配布など継続的に行っていくことで自身も何か関わり合いがあることがあればやってみよう、少しずつ実践していってもらうのも手だと思います。SDGs に関わるマイバッグは、皆さんのご協力の中で達成され、多くの方がマイバッグを使用するようになった経緯もあるので、その次の選択が何かできればと思います。商店会としても是非お手伝いしていきたいと思います。

朝日会長 : 消費者教育の日というものはありましたか。

事務局 : 国は 5 月を消費者月間として定めています。市は例年 2 月に本施設の中で消費者団体に協力いただき「消費者フェスティバル」を実施しています。昨年度はコロナ禍で実現できませんでした。消費生活啓発推進委員会とともに WEB 開催しました。新型コロナウイルス感染拡大が落ち着けば、また来年 2 月には実現できると思います。また、今月 6 月の環境フェスティバルでは、消費生活啓発推進委員会が出展し、市民へ SDGs の啓発や理念の普及を行いました。

朝日会長 : 防災の日もそうですが、地域に根差したそういった日があるのはよいと思います。他にご意見等いかがでしょうか。ではアンケートを実施していただき、結果を楽しみにしています。

野崎委員 : すみません、八王子警察の平湯課長に聞きたいことがあります。未成年者の問題で色々なケースがあろうかと思いますが、どういう家庭のところに問題があるのが多いのか、もし分かれば参考に教えてほしいです。どこが問題か分からないと対策ができないかと思っています。

平湯課長 : オブザーバーの平湯です。少年法で 20 歳未満を少年としています。罪を犯した子どもたちには様々な要因が関係しています。家族構成など様々ですが、私独自で聞き取りなどして感じたことをお伝えします。必ず非行を犯した少年を逮捕して自宅に証拠品を押さえるために捜索差押えに行くのですが、共通しているのが「部屋が汚い」という点です。ひどいところだと玄関を開けた先から足の踏み場がないです。そういう家は「子どもが荒れている」、共通して感じたところです。またもう 1 点感じているのが、悪いことをしたら教育として親に叱られるということは当然だと思いますが、「親から褒められたことが一度もない」という子どもたちも共通して多かったです。その後親御さんを署に呼んだ際は、「叱るのは当然、でもよくできた時はそれ以上に褒めてあげてください」と伝えていきます。1 点目の方は散らかっているというだけでなく、セーフティ教室では、非行防止には片付け、挨拶、玄関先の靴を揃えるなど日ごろの一つ一つの規範意識が全部繋がっているということを今まで話し

てきました。参考になればよいと思います。

野崎委員 : 私も犯罪や消費者トラブルの未然防止には、民生委員・児童委員をはじめとする地域の様々な関係者の協力が必要なのではないかと感じています。

平湯課長 : 非常に大人の影響は大きいと思います。近くにいる親や学校の先生などが、いかに自分のことを思ってくれるか、例えば思ってくれない寂しさから寂しい者同士集まって悪さをしたり、お金がないから物を盗んだりしてしまうこともあります。

野崎委員 : この会議とは関係ないのですが、朝、外に立っていると「何時？」と聞いてくる子どもがいて、人に聞く時はちゃんと「何時ですか？」と言いなさいと教えました。そうするとちゃんと言うようになったので褒めてあげました。今度は「ありがとうございました」と言いなさいと言おうかと思っています。ちょっと関心を持って接してあげれば悪いことはないのではないかと思います。

朝日会長 : 大事なご意見ありがとうございました。個人を取り巻く環境は非常に大事な点かと思っています。アンケートに限らず計画にあたって、消費者被害の状況について質的に消費者相談や学校の状況などの調査や話を聞くこともあるかと思っています。そういった点も今後計画に向けてご意見をいただければと思います。もし事務局の方でも質的な情報があれば、フィードバックしてもらえたらと思います。

事務局 : 今後の進め方やスケジュールについて皆さまにお示しが漏れていましたのでお伝えします。資料5の右下「4 現行計画と今後策定する計画の基本的な策定方針について」をご覧ください。斜線が入っている部分は事務局側で上位計画などを踏まえながら検討する部分です。今年度は10月と12月のあと2回の本審議会のうち、この空欄になっている「イ 計画の理念」「ウ 計画の成り立ち」を、皆さまのご意見等をいただきながら埋めていきたいと考えていますのでよろしくお願いいたします。

朝日会長 : ありがとうございました。計画改定のプロセスを説明いただきました。

長谷川委員 : アンケートを答える側の気持ちで考えたのですが、東京都など色々なところからアンケートが届く中、このアンケートにはお問い合わせ先が「八王子市消費生活センター」と記載されており、これは完全に八王子市が実施していると分かります。外部に調査委託するとのことですが、是非八王子市が実施していると分かる住所のままにしてほしいと思います。年収〇〇以上の方にお伺いしますなど怪しいと思うものは答えません。出所はよく見ますので外部委託ならそのあたりを担保してほしいと思います。また、若い方に向けてLINEでの相談というのがあるというお話がありましたが、相談したLINEをまた利用する悪い人もいます。それで騙されたら2重にショックだと思います。何か担保されるものがあればよいと思います。代替になる案はないのですが、あるとしたら会社経営の観点から協力できるか分かりませんが、例えばホームページなどでバナーを入れて、相談してもらって、その人をこちらが社会的に信頼できる窓口へご連絡するなど、協力してくれるところはあるのではないかと思います。

朝日会長 : ありがとうございました。相談先の確保は大事ですがデジタルの関係でどうやって信頼性を保っていくか、今後も議論していく点だと思います。アンケートについて事務局から補足説明はございますか。

事務局 : 送付する封筒は、皆さまのお手元にある黄緑色の封筒の下段に記載されているロゴや八王子市だと分かるようなデザインにしてあります。国などは全て外部委託してどこが出所か分からないものもありますが、前回も今回も八王子市が実施しているということが第1面で分かるように、市長のご挨拶を添えていますのでご安心ください。返信も八王子市の方に来るようにしていますので、もし届きましたら回答の御協力をお願いします。

4 報告

朝日会長 : 事務局の説明が終わりましたので「3. 議事」を終了します。次に「4. 報告 今年度の取り組み予定について」事務局からお願いします。

事務局 : <事務局報告>

今年度の新たな取り組みとしましては、先ほどもご説明しましたが昨年中に市内高校・大学・専門学校等に「成年年齢引下げ」についてのアンケート調査を行い、成年年齢引下げに関する講座等の実施希望があった学校に、東京都の消費者教育コーディネーターや日本貸金業協会と市が連携し、学校側のニーズ合わせたオーダーメイドの講座や教材を、また、実開催やオンライン配信などの方法にも対応しながら提供していきます。既にヤマザキ動物看護大学は実施済みです。帝京高校も昨日実施済みです。今後は、南多摩中等教育学校の高校生対象、純心女子高等学校、共立女子第二高等学校を予定しています。こういった取り組みが学校間で話題になり、さらにこちらにオーダーが来るとよいと考えています。

コロナ禍前の日常生活に戻りながら、新型コロナウイルスが蔓延中に進んだデジタルの技術を取り入れたサービスとして、メールでの消費生活相談の準備を今年度は行います。来年度から開始できるようにしたいと考えています。

高齢者見守り講座としては、オンライン開催で、高齢者の生活に身近な高齢者あんしん相談センター職員対象(複数センター合同)に、消費生活トラブル防止また被害について、見守る側の注意点などをオンライン講座で配信します。総勢100名程参加予定です。これをきっかけに口コミで、他の高齢者あんしん相談センターや他機関にもPRし、実施できればと考えております。

この他として、2年間実施できなかった「親子で地産地消体験・見学会」を7月27日(水)に予定しています。夏休みにバスに乗って親子で消費生活について触れ合いながら学んでもらうイベントです。お手元の封筒の中に応募チラシがありますのでご覧ください。小学校4年生になりますとSDGsやエシカル消費について学んでいきます。小学校4年生から6年生までが対象ですが、是非お知り合いの方がいましたらお申込みしてもらえたらと思います。また、この2年間WEBで実施していた消費生活フェスティバルについては、来年2月の実開催を予定しております。今月環境フェスティバルが実開催され、人と目を合わせてたわいもない話ができるというのは精神衛生上よいと感じました。来年2月には新型コロナウイルス感染拡大状況を見ながら実開催を予定しており、その際はご案内しますのでよろしくお願い申し上げます。報告は以上です。

朝日会長 : それでは、以上をもちまして本日の議事は終了となります。本当に貴重なご意見を多々いただきましてありがとうございます。引き続きよろしくお願い申し上げます。進行を事務局にお返しします。

5 閉会

事務局 : 会長には審議会進行ありがとうございました。また、委員の皆様、長時間にわたりご審議いただきありがとうございました。次回の会議開催日ですが、日程等が決まりましたら、1か月程度前に、改めて文書で通知を送らせていただきますのでよろしくお願いいたします。おおむね10月を予定しています。以上で、本日の審議会を終了とします。ありがとうございました。