

会議録

会議名	令和4年度第3回八王子市消費生活審議会	
日時	令和4年12月22日（木）午後2時00分～午後4時00分	
開催場所	クリエイトホール10階 第2学習室	
出席者等氏名	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 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
	欠席委員	吉井悠祐、長谷川薫（敬称略）
議題等	【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年度事業実施の課題について（答申案） (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	
公開・非公開の別	公開決定後公開	
傍聴人の数	0名	
	・令和4年度第3回八王子市消費生活審議会 次第 1.開会 2.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年度事業実施の課題について（答申案） <<意見聴取>> (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 <<意見聴取>> 3.その他 4.閉会 ・資料1-1 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及び同計画の改定について（答申案） ・資料1-2 令和3年度実績・課題に対する教育推進会議・審議会委員からの意見	

	<ul style="list-style-type: none"> ・資料表紙 計画改定の方向性 ・資料2 第2期基本計画の取組と次期計画の施策（考え方） ・資料3-1 【国】第4期消費者基本計画の概要 ・資料3-2 東京都消費生活基本計画（素案）について【概要】 ・資料3-3 （仮称）はちおうじ未来デザイン2040 素案～長期ビジョン（基本計画）部分～＜パブリックコメント資料（概要版）＞ ・資料4 変化と現状・課題 ・資料5-1 計画の理念と重要課題・施策 ・資料5-2 市 策定について
--	--

会議内容

1 開会

事務局 : これより令和4年度第3回八王子市消費生活審議会を開会します。本日は、吉井委員と長谷川委員から欠席のご連絡をいただいております。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」に沿って行っています。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。このため、会議中は記録のため、音声録音をしておりますことをご承知おきください。それでは、開会に先立ちまして、市民部長の立花よりご挨拶を申しあげます。

事務局 : 市民部長の立花です。先週、令和4年度第4回市議会定例会が終了し、今回の市議会定例会では消費生活センター関連で質問が二つありました。一つは旧統一教会の関する質問でした。消費者庁が対応しているということで、市の方はどうですかという問合せでした。もう一つは、香害に関する質問でした。においの素となる柔軟剤に香りの成分が入っており、人によっては悪影響があるということで質問を受けました。消費生活というものは本当に幅広く、そもそも消費生活とは何かという原点を確認する必要がありました。消費生活は社会情勢にとっても影響を受け、人によっても感じ方が違います。また、市の10年間の長期計画が今年度で終了するため、2040年を目指して市の方向性を示す「八王子未来デザイン2040」という長期計画が発表されます。これが市の基本計画となり、消費生活基本計画はその個別計画になります。皆さまからのご意見や答申内容を踏まえ、良い計画を策定したいと思っておりますので、引き続きよろしくお願いたします。

事務局 : 続きまして、朝日会長よりご挨拶をお願いいたします。

朝日会長 : 本日は、前回の審議会及び教育推進会議を踏まえて、答申案が議題になります。今後の計画に関連しますので、忌憚なく色々な観点からご意見をいただければと考えております。新型コロナウイルス感染状況については、大学でも学生の休みが増えてきました。新型コロナウイルスを理由とする欠席通知が学生から多く届いています。大学としては対面を崩さない体制であり、なかなか付き合い方が難しくなっている時期だと感じています。そして、生活の仕方も変わってくるところもあるので、色々思うところが出てくるかと思っております。そういったところも踏まえて、自由にご意見をいただければと思います。よろしくお願いたします。

事務局 : 本日配付資料の確認をさせていただきます。まずは「審議会の次第」、そして資料1-1「答申案」及び資料1-2「教育推進会議・審議会委員からの意見」については、事前にメール及び郵送しており一読いただければ幸いです。続いて、表紙に「計画改定の方向性」、資料2、資料3-1~3、資料4、資料5-1~2を机上配付しています。お持ちでない方はお申し出ください。資料をお手元にご用意をお願いいたします。また、A4サイズの封筒には今後のイベント情報、直近の消費生活ニュース、本日会議後に見学する東京たま未来メッセに関する資料を入れております。

本審議会では、計画改定の方向性についてご意見をいただき、市長からの諮問に対する答申をまとめることが目的です。1つ目の諮問「事業実施状況における課題」に対しては、第1回・2回の審議会及び第1回教育推進会議でいただきましたご意見をもとにまとめ、事前送付しました。2つ目の諮問である「計画改定について」は、本日のご意見を参考に1月上旬までに事務局がまとめ、皆さまに書面でお諮りし、会長・副会長のご了承のもと答申することになります。それでは、審議会の進行を会長にお願いしたいと思いますので、よろしくお願いたします。

朝日会長 : それでは、ここから進行します。本日は、委員 10 名のうち 8 名出席いただいておりますので、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、会議は成立しています。次に、次第の「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」に基づき、公開ということでしょうか。

一同 : 異議なし。

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、傍聴希望者があった場合は随時入場しますのでご了承ください。

2 議事

朝日会長 : 事務局から説明がありましたが、この会議では諮問に対する答申をまとめる今年度最後の審議会となりますので、ご協力をお願いいたします。それでは「議事」に入ります。本日の議事(1)は、「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(答申案)」で資料 1-1 についてです。計画改定については、先ほど事務局より説明がありましており、本審議会後にまとめられることとなります。それでは、事務局より資料 1-1 (答申案) について説明をお願いいたします。

事務局 : 議事(1) 諮問の 1 つ目である「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(答申案)」資料 1-1 について、ご説明いたします。今年度実施した市民意識・実態調査からの数字から見えた事や、これまで開催した審議会・教育推進会議でいただいたご意見等のエッセンスを取り入れております。今回の答申(案)では、令和 3 年度事業実施の課題の解決として、ご覧の 3 つの内容とさせていただきます。

資料 1-1 内(1) 重要課題 1 「消費生活の環境基盤整備」の達成目標である「八王子市消費者団体連絡会」の加盟団体数に関しては、現加盟団体からの加盟するにふさわしい団体のご紹介、市内に所在する生活協同組合の団体、消費生活フェスティバルに新規で出展希望のあった団体を中心に、加盟へのメリットや意義についてお話をした結果、12 月 2 日までに 3 団体が加盟いたしましたことをご報告いたします。引き続き加盟促進に向けて、より一層努力することを望むとさせていただきます。

次に(2) 重要課題 2 「消費者教育の推進」の「自立し、行動する消費者市民を育む取り組み」における「成年年齢引下げに関する教育・啓発」のあり方や今後の具体策については、審議会、教育推進会議の教育現場の先生方からも具体的で活発なご意見を沢山いただきました。若者のライフスタイルの一部になっている SNS の利用やデジタルコンテンツの分かりやすさなどを有効的に活用し、学校教育現場の負担も軽減させた「成年年齢引下げに関する消費者教育・啓発」の展開が望まれているとしました。その一方、若者の消費者トラブルの要因に SNS の利用が高いと消費者庁の令和 4 年度版白書でも分析されており、今後もトラブル増加傾向が推測されていることから、消費者教育には、知識と批判的な判断力、責任や義務についての他に、情報活用能力等も養う要素が必要とさせていただきます。

最後に(3) 重要課題 3 「消費者被害の防止・救済」における消費生活センターについては、若者から高齢者まで、消費者被害に遭わないために必要なことは、ライフスタイルに応じた消費者教育の提供の他に、トラブルに遭った時、トラブルになる前に相談できる「消費生活センター」の存在、認知を高める工夫の必要があるとさせていただきます。答申(案)の説明は以上です。

朝日会長 : ご説明ありがとうございました。資料 1-1 が答申(案)で 1-2 が今までの議論の根拠となるものです。今の説明を受け、この答申(案)に何か修正やご意見はございますか。

確認の期間が短ったかとは思いますが改めて確認願います。

赤木委員 : どこが課題として大きいのか自分なりに考えてみました。第2期八王子市消費生活基本計画(令和4年2月追補)41ページに、「計画の推進体制」の項目があり、よく見る概念図が掲載されています。「取り組みの検証・評価及び公表」という項目では、PDCAサイクルが掲載されています。市民意識・実態調査結果が配付されましたけれども、我々が注意しなければならないこととして、以前から常にチェックしている「センターの認知度」があります。本市の数字は比較するとどうなのか、他自治体をインターネットで探してみました。東大阪市が約50万人、静岡市や相模原市が約70万人で、規模で比較するなら良い規模だと思いました。国民生活センターが国民生活センターを知っていますかという質問をしているので、各自治体のセンターも類似の質問をしているのだと思います。数字だけ見ると、「場所も業務内容も知らない」が本市では57%で多いと感じました。一方、先の3つの自治体では20~28%前後でした。よく設問を見てみると、「場所」というのはハードル高いと思いました。他自治体では場所ではなく、「消費生活センターの名前も業務内容も知らない」という類似の質問をしており、全く知らない方が20%前後という結果でした。この比較が良いかどうかは分かりませんが、設問内の場所と名前の違いの影響で、本市は認知度が低いのかなと思いました。今後、センターとして啓発を進めていくためには、他自治体と比較できる体制を作っておいたほうが良いのではと思いました。今後調査実施の際は設問について精査し、連続性は切れてしましますが、他自治体との比較メリットを活かして補強していくのが良いのではと感じました。

本市の消費生活センターでは市役所内の各部署に働きかけて、情報共有や意見の吸い上げをよくやっていると感じます。これは自治体としてカバーしている部分です。もう一つはいわゆる地域団体ですね、自治会や先程説明があった消費者団体連合会についてです。消費者団体連絡会は、ボランティアで和気あいあいとやってきました。この連絡会の良さは、各団体の性格・意識・経験等が違っていて、お互いに情報交換して高めていくという効果がある点です。また、それぞれ加盟している市民が違うので啓蒙活動を進めていく中で、とても重要なことだと思います。団体数が増えていくことは大歓迎でこれからも継続して加盟促進に力を入れてもらいたいと思います。

そういうことを進めると、PDCAサイクルの中で、審議会や審議会後の事務局はP(プラン)の部分になるのかなと思います。色々結果データを基に試行錯誤して意見をまとめて事務局が起案するからです。PDCAの絵を描きながらも一つ一つの側面を補強していきながら、今後の活動に充てていくべきかと思っています。やはり原点に帰った方が良いのかなと思いますし、伸びるところは結構伸ばしていると感じます。中身をつけたり、今増えてない部分をもう一回活性化させるためにはどうすれば良いか、そういう風な部分のチェックの仕方から入っておいた方が良いのかなと感じます。どの項目に何が当たるかということについては、整理はできていないのですが、いろんな部分に関わってくると感じます。少し気になったところがございます。以上です。

朝日会長 : 貴重な建設的なご意見ありがとうございました。事務局から現段階でご意見等ありますか。

事務局 : 市民意識・実態調査について、全国やり方は様々ですけれども、各自治体で消費生活行政を実施していますので、他自治体との比較ということもおっしゃるとおり大切なことだと思います。そういう意味では、例えばアンケートで比較する場合、その設問が違うと一概に数字が比較しにくいっていうのはおっしゃるとおりだと思います。赤木委員のご意見のとおり、「場所」というのは「名前」に比べて確かにハードルが高いと思います。「名前は知っている」と「名前と業務内容を知っている」という比較だとまた結果が違ったかと思っています。今回の調査は2年前の調査と比較したいという考えから設問を設定しました。他自治体との比較を想定しておらず、2年前と同じ聞き方をしてしまったと、反省も込め、次回その点も注意しながら設問を考えていきたいと思っています。

朝日会長 : ありがとうございます。他にご意見ございますか。

渡邊副会長 : (3)重要課題3の2段落目と3段落目の文章でよく分からない部分があるので教えてください。2段落目では、調査結果から見ると消費者教育の中で若者にセンターの認知が高く、一方、3段落目では、毎年センターがまとめている事業概要の統計データから見ると、高齢者からの相談が圧倒的に多く、センターの年齢別認知度の割合と比例していることが

わかると記載されています。おそらくこの文章は若者の認知度が高く、高齢者の認知度が低いという反比例の形になるのではないかと思います。そうするとおそらく今の文脈は一貫しない矛盾した形のため、分析としても修正していただく必要があると思います。

朝日会長 : ありがとうございます。今の件について事務局から補足説明等ございますか。

事務局 : ご指摘ありがとうございます。事務局で整理し、会長及び副会長に確認いただいたうえで、委員の皆さまへお示したいと思います。

渡邊副会長 : 若い方にはある程度認知度が高まっているというところで、被害が防げる部分もあると思いますので、そのあたりを積極的に解釈しても良いのかなと思います。

朝日会長 : 他にご意見ございますか。

佐久間委員 : (2) 重要課題2の2ページ一番下の段落部分について、動画等を通しての疑似体験、課外授業や社会科見学等も行われているとありますが、より小中学校の社会科見学に消費生活センターの見学を推進するのが良いのではないかと思います。行政の方ですと学校教育部へもっと働きかけ、八王子市教育委員会の方にももう少し事業のアプローチをして、その見学時に小学生ですと20分程度、中学生でも30分程度の動画等を見せたり、補足説明するとセンターの宣伝にもなるかと思えます。是非ご検討ください。

朝日会長 : ありがとうございます。他にありますか。

事務局 : 以前にも佐久間委員から見学について当センターはどうかという話をいただきました。会場の広さやプログラムの可能性かどうかについて検討したいと思っています。小・中学生への他の手立てとしては、小学校、中学校それぞれの家庭科や社会科の先生にお集まりいただいて、副読本を作成しています。小学校では、副読本を授業の時、或いは買い物調べの時やスーパーの見学時、副読本を持っていきながらお金の使い方や消費について学んでいく機会を提供させていただいています。副読本を作る資料作成委員会では先生方と一緒に作っておりますので、是非そのことについてご意見を伺いたいと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。大きな事ではないのですが、重要課題について、若年者や若者は良いと思いますけれども、成年年齢引下げでは学生ですと大学生、小中高校生を生徒と呼んでいると思います。例えば2ページ一番下に小中高が記載されていると思いますが、学生とした方が良いでしょう。学生という用語について意図があるのでしょうか。私は学生というと大学生をイメージします。

事務局 : 実は国では、消費者教育に関する指針の見直しが行われており、この中では成年年齢引下げなどについてはもっと義務教育の段階から定着させるべきであるということが書かれていました。そのため、義務教育もしくは小中高というような表記を頭につけました。一方で、佐久間委員からは若い世代の人はSNSや動画の食いつきが良いのではという意見がございました。学生というと、大学生をイメージしやすいので、文言整理については、本日色々いただいたご意見を会長と整理して検討させていただきたいです。そして、皆様に最終的な報告をお伝えしたいと思います。出来る事は努めていきたいと思っています。

朝日会長 : 本日は消費者教育の成年年齢引下げの話題が多いので、大学生も念頭に置くこともありながらも、義務教育課程などもあり、誰を対象にしているのかということが誤解の無いように読めればと思っています。他にはございますか。

中根委員 : 大きく分けてご提案とご質問が3点あります。1点目は、重要課題2番のタイトル後半に『「成年年齢引下げに関する教育・啓発」あり方や今後の具体策について』と記載がありますが、鍵括弧の後ろに「の」を入れたり、「について」や「に係る」などに訂正した方が分かりやすいと思います。先ほどお話がりましたが、やはり学生という表記は若年層という表記等もあるので、そこは児童・生徒・学生や若年層のどちらかに統一すると分かりやすいかと思えます。2点目は成年年齢引下げについて、せっかく実態調査をしたのでそれについて記載してはどうかと思いました。現状ですと掲載はないのですが、例えば実態調査報告書86ページを見ると、「引下げられたことを知っており、その内容を多少は理解している」が61.2%いるものの、88ページの未成年契約の取消し権引下げの認知度は「知らなかった」が4割弱に留まっているという現状など、統計から有意な結果を見せた方がいいと思います。最後に3点目です。資料1-1の2ページ目後半の「市民意識・実

態調査による若者（39歳以下）のSNSの利用は90%近く、良い面、悪い面について学ぶ情報活用能力の育成は消費生活にも影響するであろう。」について、市民側の活用能力のことを記載していると思うのですがけれども、市民意識・実態調査を見ると、寧ろ市民は市からの情報提供を望んでいると記載してあります。こちらについては、市の事業の課題だと思いますので、市からの情報提供をより充実させていただきたいと思っております。

朝日会長：ありがとうございます。ご提案についてのご回答がありましたらお願いいたします。

事務局：市からの情報提供を望むということについて、一方的に消費者側からの評価だけではなく、市はそれに対してどう答えられるのかという視点が不足していたと感じますので、それを踏まえて文章を見直し、改めて皆様にお示しさせていただきたいと考えています。

朝日会長：ご意見を振り返ります。重要課題2の方のご意見を比較的にいただきました。義務教育課程の中でのもう少し実践的なお話がありましたし、対象の学生の用語について記載を改めて見直しさせていただきたいと思っております。また、市民側の活用能力に対して市からの情報提供などの課題をもう少し改善が必要かと思っております。そして課題3については、認知度と年齢と相談件数の関係についてもお願いします。全体的にご意見をいただいたチェックの話ですが、消費者教育もだいぶ加速しましたが、まだまだ取り組みたいこともあるので、PDCAのC(チェック)のところをどういう風に行うかなど今後大事であると感じていただきたいです。場所については、以前は大事だったのですが、場所に限らず相談に繋がるというふうになってきていることもありますから、アンケートの分析の連続性との兼ね合いにもなりますが、時代の変化の部分も入るといいなと思っておりました。そして、中核市になってから中核市との比較が多いですね。それぞれ地域差がありますが、そういったベンチマークの考え方は非常に参考になるご意見だと思っておりました。

それでは先に進めます。よろしいでしょうか。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、今見ていたところですが、いただいたご意見を事務局にご検討いただき、反映後皆様にご協力していただくという流れで進めてよろしいでしょうか。はい、ありがとうございます。引き続き、「議事（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」の説明を事務局をお願いいたします。

事務局：議題2では、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、こちらについては、2年間延長し令和5年度末までとなっております。令和6年度からの新たな計画を作成します。資料「計画改定の方向性」をご覧ください。下の方に改定にあたってこの3点を検討してきました。また皆様にもこの3点について資料をご用意させていただいたので、簡単にご説明いたします。

1枚めくって資料2では重要課題として3つ取り入れています。1つ目が「消費生活の環境基盤整備」、2つ目が「消費者教育の推進」、3つ目が「消費者被害の防止・救済」で1ページにまとめてあります。特に囲いの部分は、実施していることを要約して記載しています。

次に資料3-1です。こちらが国の計画である第4期消費者基本計画の概要です。前回ご覧いただいているのですが、上段の2章では消費者の多様化或いは社会情勢の変化、そして課題分析すると弱い消費者の増加、デジタル化、持続可能な社会の実現に向けてなどを踏まえ、5章に重点的な施策の推進として5つ柱を掲げています。1つ目の消費者被害の防止から5つ目の消費者行政を推進するための体制整備について記載されています。最下段の4章は政策推進のための行政基盤の整備が記載されています。その中でPI0-NETは全国の消費生活センターと繋がり、情報の一元化がされており、そういった情報・人材・財政等という中での整備について記載され、柱として政策に関わるようになっております。

続いて資料3-2は東京都の計画についてです。東京都では、計画改定を今まさに進めているところであり、現行計画が令和4年度末までであり、令和5年4月から新しい計画で次の5年間を進めます。東京都でも同じように審議会が開催され、そこで出される答申を踏まえ、事務局で計画を策定している最中で、こちらはその概要です。ここでのポイントは3つあります。一つ目は、サステナブルなライフスタイルの推進です。2つ目のデジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応、この2つのポイントを踏まえて基本計画を策定しているところです。そして下段に記載されている基本計画の構成は、視点1「主

体的な消費行動への変革の促進」、視点2「デジタル社会及びグローバル社会への対応」、視点3「多様な主体との連携・協働による取組の強化」から成り立っています。政策1の「消費者被害への事前防止と拡大防止」から政策5の「消費者被害の救済」というところまで柱が5つあるという作りです。

資料3-3については、部長が冒頭の挨拶の中で話をしましたが、現在、本市では長期計画の策定が終わり、来年4月から「八王子未来デザイン2040」という名で、2040年を見据えて2030年までの8年間の計画が始まりますので、ここでお示しをするという段階になっております。その概要を資料としました。目標達成に向けたキーワードが表示されており、未来を拓く原動力として「地域自治」と「共創」を掲げています。「共創」はあまり聞かない言葉かと思いますが、多様な立場の人たちと対話しながら新しい価値を共に作り上げていくという意味合いで使われています。ここに「地域自治」と「共創」を推進するエンジンとなりキーワードでもある「デジタルトランスフォーメーション」と「カーボンニュートラル」の2つを、どのような計画にも入れ込んでいき、この2040年を見据えて、SDGsの最終年度である2030年度までの8年間の間での計画を実施します。

そして資料4では、今の社会情勢の変化、新型コロナウイルス感染症拡大を契機としたそれぞれの事象、それ以外にも消費者を取り巻く社会状況や成年年齢などの法令もかなり変化しているため、こういったことも踏まえながら、計画を細かく策定していく必要があると考えています。その現状を現在細かく分析しており、そちらは下段に表しています。

そして資料5-1を飛ばしていただき、先に資料5-2をご覧ください。こちらは今年度の第1回消費生活審議会の時にお示ししましたが、再度お示しします。右下の4つ目の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、斜線がかかっているところになりますが、市の「計画の理念」と「重要課題・施策」が空欄になっています。ここを今年度は審議会のご意見を踏まえながら作っていきたいと考えています。そしてその先来年度は具体的な事業の策定を進めていきたいと考えています。

資料5-1に戻ります。本市の第1期と第2期計画を比較しています。当初の第1期計画で重要課題というワードを使って3つの柱を立て、表は現在までの流れを矢印で示しています。その第1期、第2期を経て、次期計画の理念と施策を記載しています。事務局としてご意見をいただきたいのはここについてです。今までご説明した中で、理念としては、第2期の計画でお示ししている「安全・安心な消費者市民社会の実現」と考えています。この消費者市民社会の実現というのは、消費者教育推進法第2条で消費者市民社会についての言葉の定義がされていますが、それと本計画でも同じことが位置づけられています。それは自らの消費生活というものが将来の社会情勢や地球温暖化に影響を及ぼすことを自覚して、持続可能な社会の形成に積極的に消費者の皆様が参加する社会にしていこうという大きな理念であり、根本的な考えを示しています。消費者の救済ということに目が行きがちですが、それよりもっと大きなテーマで取り組んでいまして、これからも取り組んでいきたいと考えています。今までは重要課題ということで、新たに計画を作った時から「課題」という位置づけでした。事務局で整理した結果、ここは「施策」という位置づけで表現したいと考えています。1つ目は、「消費生活環境の整備」、2つ目は、「消費者教育の推進」、そして3つ目が「消費者被害の防止・救済」という3つの柱を施策としています。それぞれ市の各部署との庁内会議を受け、そこから出た意見を審議会に報告させていただきながら、具体的な計画の形にしていきたいと考えています。最後に、最下段に位置する「デジタル社会への対応」「持続可能な社会の実現」「人とひととのつながりの創出」という3つの視点を踏まえて策定していきたいと考えています。これに対してご意見をいただきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

朝日会長：ご説明ありがとうございました。それでは2番目の答申に関してのご説明ということで、消費生活基本計画及び消費者教育推進計画の背景と改定の方向性についてご説明をいただきました。計画の理念と重要課題の項目について、本日ご意見をいただきたいところなのですが、ご提案としては、計画の理念については現行計画に引き続き、「安全・安心な消費者市民社会の実現」ということ、それから重要課題については用語を「課題」から「施策」へ変更するという、内容については「消費生活の環境基盤整備」を「消費生活環境の整備」として、残りの2つ「消費者教育の推進」、「消費者被害の防止・救済」の言葉は、このまま「施策」とするということです。それではご意見をいただくにあたり、参

照らいただいております市民意識・実態調査報告書を改めて参考に、先程の事務局のご説明に対してご意見をいただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

清水委員 : 消費者教育の推進の件で意見を出したいと思ひます。学生や小・中学生は、皆さん、集団に所属していく時には色々な勉強もしやすいですし、集まって色々な経験をする事が多いと思ひます。高齢者の方の被害がとても多いということなので、高齢者の方にどんな形でそういった教育をしたら良いのかということが1つ課題になると思ひます。そして町会自治会連合会からの委員さんも本日出席していますが、町会自治会連合会の方は町会を通して色々やってもらっていると思ひます。もう1つの流れとしては、女性の方は健康体操など健康のために市民センターなどで活動をしていたりしますので、そういった市民活動を定期的に開催し集まっている方々が、興味を持つような感じで出張講習を定期的に開催して、こちらからアプローチしていくのはどうでしょうか。

朝日会長 : ありがとうございます。消費者教育の推進の1つですね。他にご意見などございますか。

野崎委員 : 先程、消費生活センターの認知度が低いというお話がありましたが、はちまるサポートや社会福祉協議会や高齢者あんしん相談センターなどに寄せられた意見は、消費生活センターへ入ってくるものなのではないでしょうか。

事務局 : ご意見というよりもご相談やこういうことがあったという情報提供のようなものの方が多く、具体的に当センターにこういうことをやってほしいというお話よりは、苦情や相談などを承ることがあります。

野崎委員 : 先程、地域のお話がありましたが、消費生活センターという話題があまり表に出てこないもので、地域の人は消費生活センターというものが、どういうところなのか疑問に思ひ方が多いと思ひます。出前講座などもやっているのでしょうか。

事務局 : はい。出前講座もやっています。出前講座はニーズがあり、こういうことを聞きたいという意欲があるところにこちらが出向くので良いのですが、なかなか悪質商法やこういうことに気を付けましょうということは、耳が痛くなるようなお話なので、皆様が聞きたいと思うような内容ではないかと思ひます。ですから消費生活はとても幅が広く、文化的なところまで踏み入れるような側面もあるので、豊かな消費生活のためになるというキーワードを基に、講座などを発信して興味を沸かし、話を聞いてよかったなという見せ方や出し方が今後必要だと思ひています。

野崎委員 : 結構心理的に被害に遭うと自分が悪いと思ひてしまったり、他人の力を借りず自分で解決しようと思ひてしまうことがあるのですが、実際に被害者は名乗りあげることが出来ないのかと思ひました。

事務局 : 消費生活フェスティバルというイベントを2月の第1週目の土曜日に開催しており、悪質商法などに高齢者が被害に遭わないように、ミニ講座をプログラムに載せて実施するのですが、やはり利殖や投資に関係するようなことの方が、多くの方がよく集まります。悪質商法などのお話は食いつきが悪いので、一般的には野崎委員がお話された通りに見られているのでは、とフェスティバルの状況を見て感じています。

野崎委員 : 連合町会で話題には出るのですが、皆で気を付けましょうということなので共有していきたいと思ひます。

事務局 : まずは清水委員から貴重なご意見をいただきました。清水委員からは、集団に属している学生は教育や啓発ができますが、集団に属していない高齢者の方々そういうところを強めていく必要があるとのことのご意見でした。そして野崎委員からは、町会に属している方のご意見をいただきました。被害者本人への啓発機会の必要性和見守りという言い方をしているのですが、高齢者の周りの方への啓発として、例えば今年度重点的に取り組んでおりますのは、高齢者あんしん相談センターと共催で見守り講座を実施しています。高齢者あんしん相談センター職員とケアマネジャーの方向けに、コロナ禍でもありますのでオンラインで、講座を開催して啓発しています。また、その他にも町会や自治会で出前講座を実施しています。教育啓発は継続して取り組まなくてはいけない課題と思ひており、1つとしては悪質商法などについては時代の変遷に合わせて巧妙な手口になってきていますので、終わりのないことだと思ひています。引き続き取り組んでいきたいと考えています。

朝日会長 : ありがとうございます。他にはありますか。

渡邊副会長 : 意見と質問両方になるのですが、今回施策ということで重要課題から名称を変えるとのことですが、この3点の環境整備、教育推進、被害者防止・救済は揺るがない軸だと思っているので、賛成意見を出させていただきたいと思っています。消費者環境の整備について、基盤の整備と書かれているところがありました。基盤というところがどういった意図でフレーズを変えられるのか、ご説明をお願いします。

事務局 : 計画は行政内部だけが分かっていたら良いものではなく、やはり市民が読んで分かりやすさの必要性を感じています。市でも基盤整備などの言葉を使いますが、そこはこだわらずにお示しの通り、内容を変えるのではなく市民の日頃の消費生活の環境の方が捉えやすいと思い、変更しました。

渡邊副会長 : わかりました。ありがとうございます。

佐久間委員 : 特定の方に向けたアプローチのことで、NHK「わたしはだまされない」という番組が分かりやすい事例や事案を提供しており、その番組のように高齢者へアプローチしてみるのはいかがでしょうか。例えば、年に1回落語家さんと呼んで面白おかしくしてもらい、落語講座といいますと年配の方にも親しみがあるので集まりやすいのではと思うので、ソフトなアプローチをしてみるのはいかがでしょうかと思いました。

百瀬委員 : 消費者被害の防止・救済は大変重要なテーマになるのですが、市民意識・実態調査 71 ページを見ておきますと、消費生活トラブル時に相談しなかった理由として、「相談してもうまい解決策があるとは思わなかった」、「被害が小さかった」ので相談しなかったなどがあります。なかなか相談されないということが現状だと思うので、是非市のホームページやメール配信などで解決方法や相談の事例をご紹介いただければと思います。それによって消費生活センターの認知度も上がると思っています。現実的には中々難しいことだと思いますがよろしくをお願いします。

朝日会長 : ありがとうございます。佐久間委員からは引き続き具体的な事例のご紹介をいただき、ありがとうございます。そうですね、市民意識・実態調査の方は根拠がありますね。解決策があると思わなかったということが認知度と連携しているので注目すべきかもしれません。

事務局 : 会長からもお話いただきましたが、1つは認知度にも影響しているというところがあるのではないかと考えています。相談する前に解決方法があるのか分からなかったという方、知らなかったという方の中にはいるのかもしれませんが。当センターでは消費者被害の救済だけでなく、消費者の自立も促しています。救済の例としては、内容によって事業者との間に入ってあっせんまでするケースがあります。当センターの事業概要には、金額については一部把握できた範囲ですが、昨年度 1.2 億円程度の救済実績があります。是非頼っていただきたいですし、共に解決に導ければと思います。

百瀬委員 : 是非アピールをお願いします。

赤木委員 : 先程百瀬委員が事例を挙げられたので、相談してもうまい解決策があるとは思わなかったというふうに見た時、市民意識・実態調査 70 ページのトラブル時の相談先・相談相手のグラフは、重要だと思いました。商品を購入して何か起きてしまった際、購入したお店やそのお店の勧誘員・営業担当者等、サービスセンターやカスタマーサービス、家族や友人、メーカー、そして5番目に消費生活センターに相談するという現状があります。それは上記の人に相談した上でも良い解決策が出なかったということ了我々が市民の目線になり気が付いて、消費者生活センターの認知度をもっと上げていかないとこの結果は変わらないのだと思いました。この結果を消費生活センターへ市民が相談したい時に、1番最初の相談窓口や機関になるという認識を広めて持っていただくことができれば、残念な結果になってしまうという事例が減ってくるのではないかと考えました。そのように振り返っていただくのはどうですかと思いました。我々が努力しなくてはいけない部分であるとも思います。

事務局 : 私は日々相談者が当センターに来られた時、受付をしているのですが、やはり賢い消費者に向かっていくことが一番大事なのではないかと考えています。そのため、消費者教育の推進を掲げています。消費者が何かを購入した際、その場で納得いかないことがあったと

申し出ることができれば、わざわざ当センターへ相談に来る必要はないと思いました。その場ですぐに解決できることもあると思います。つまり、このグラフで当センターが一番上に来ることについては、あまり良いことではないのかと思います。

渡邊副会長： 要望ですが、消費者被害を生み出している一定の業者は出てくるのですが、そういった事業者に対して、消費者生活センターは寄せられる相談案件について、同一事業者が繰り返しているということはある程度把握されているはずだと思います。条例上の悪質事業者名の公表や指導を積極的に活用していただきたいと思います。なかなか事業者側にも言い分や弁護だったりという事もあったりするので、直ぐに活用できないというのは理解できるのですが、もっと積極的に活用していくと、先程もお話があった環境整備などに繋がっていくことになるのではないかと思いますので、活用していただきたいです。

朝日会長： ありがとうございます。

事務局： 現状ではそこまで至っておりません。基本計画の資料編に八王子市消費生活条例を掲載しているのですが、第 18 条に指導及び勧告があります。渡邊副会長のお話の通り、「市長は、第 16 条各号に規定する不適切な取引行為がなされていると認められるときは、事業者に対し、是正するよう指導することができる」と明記しております。第 18 条第 2 項では、正当な理由がなく指導に従わないときは、本審議会の意見を聞いて勧告することができるということなので、指導までは審議会を開かなくてもできると明記しています。勧告に従わない場合は、第 19 条に基づき公表することができる」と明記しています。現状、取り組めていないのですが、かといって何もしていないということではなく、PIO-NET という全国に繋がっているネットワークの中に相談内容を入れて、それを吸い上げて東京都の方では調査をし、警察にも情報が見えるようなシステムになっております。個人情報については見られないようになっております。そして、警察が自治体に対して、文章で事案についてどのような相談だったかということ、その相談の資料を求められることがあります。その際は情報を提供しています。東京都では、取り締まりなどを行う取引指導課という専門部署がありますが、本市では情報提供に留まり、指導まで至っていないのが現状です。まずは研究をしながら、引き続きそういうことに取り組んでいきたいと思っています。

朝日会長： 現状についてもご説明いただきありがとうございました。なかなか表には公表されないようなことなのでお聞きをしてみないと、実際にどのような対応をしているのか分からないのでご説明があり、よかったですと思います。もしかしたら相談してもという存在感の話にもなってしまうところもあるかもしれませんが、他にご意見はありますか。

中根委員： 施策のことですが、1 番に「消費生活環境の整備」とありますが、この消費生活環境というのは具体的に何のことを指すのでしょうか。消費生活についてはとても参考になると思うのですが、この消費生活環境は具体的にどのようなことなのでしょう。というのも、資料 5-1 の第 2 期の方を見てもらいたいのですが、1 消費生活環境基盤の整備の下に安全・安心な市内消費環境の整備とありますが、話題に出た通り、やはり市内外で消費者問題は起きています。やはり市の予算や出来る事には限りがあると思うので、この消費生活環境を市内に留めるのか、市内外と捉えるのか、どうやって解釈したら良いのかについてご意見をお聞きしたいと思っています。

朝日会長： ありがとうございます。事務局から説明をお願いします。

事務局： 具体的な施策又は事業については、消費生活基本計画をご覧くださいとイメージが湧きやすいかと思います。基本計画の 29 ページ付近ですが、実際にどんな事業に取り組んでいるか記載しています。現行では、環境基盤整備といいますが色々なことを指しますが、その中の 1 つは関係機関との連携強化になっています。情報を発信していくというのも大事ですし、情報を共有した中で取り組んで行っています。様々な機関とのネットワークを強化するのもこの消費者環境の 1 つに含まれています。市内に向けてイベントが何かで情報収集や整理をし、ここのカテゴリーの中で他の所管とともに事業を進めています。

第 2 期の時は消費生活というグローバルな形で、ネット環境も今はありますので、市外も含めて全ての消費生活として基盤を整備していこうということでした。今回はそこを絞りました。端的に言うと市内という形で対応しました。消費生活という広いところから、本市の計画ですから消費生活という市内の環境、事業者も市内、消費者も市内、その中でいかに環境を整備していくということが施策ということに整理しています。課題の時は解決

すべき問題でしたが、今回は策を施すとして絞り、「の」の位置を変えて狭めました。

朝日会長 : ありがとうございます。被害に遭わない、救済する、防止するという観点と、自分で主体的に解決できるのが良いというお話がありました。市民意識・実態調査 54 ページで、個人が主体的に行動できる点について、日常生活で心掛けていること、やっていることの表を見ると、マイバッグ持参や食べ残しを減らすが減っているように見られます。サステナブルが今話題になっていると思うのですが、なぜこのような結果になっているのかと疑問に思いました。そしてそれと関連して、47～48 ページに書いてあるように、2年間という短い期間という要因もありますが、エシカル消費という言葉の認知度はあまり変わらないように見えます。消費者被害については耳が痛くなるのであまり話さないというお話がありましたし、主体的に考え行動することが大切ともお話がありました。この調査でお見受けできる中で、何か見解はあるでしょうか。

事務局 : 今いただいた問7は、確かに令和2年度と比べると減っていますが、この点の分析はまだ出ていません。

朝日会長 : はい、分かりました。ありがとうございます。2つ側面があるのではないかと思います。TVで知らないうちにとか、無自覚で被害に遭ってしまうということや、消費生活にどれくらい自覚的になるかという部分も大事になってくると思います。それに関連して2つの側面に分けてアンケートを書いていたと思うのですが、それについても関連性があるのではないかと思います。先程、消費生活を意識的に考えて送れるようになるのと被害は減るのではないかとお話がありましたが、それはまた別の事ではないのかと思いました。その辺りを窓口で見ると何かコメントはございますか。

事務局 : 色々な相談先が充実してくると、基本的には自分で考え判断するということが、相談先に判断してもらいたい、やってもらいたい、交渉してもらいたいという他人任せの楽な方向に向かってしまう傾向があるかもしれません。相談業務を見ているとそう感じることもあります。消費生活相談では助言した上で、基本はご自身で解決できるところは、ご自身で行動してもらいます。人によって、また年齢によって認知能力や判断能力は、異なるため、相談員は相談者一人一人のパーソナリティに応じて、足りない部分を補いながら解決に向けています。常に相談者が何を求めているのか、何を解決したいのかという意味を確認しながら対応しています。他方で、消費者被害に遭わない安全・安心で、持続可能なより良い社会を築くことに繋がる、どんな方でも自発的にそういう意識をもって生活してもらうための消費者教育・啓発を行うことが、消費生活行政の考え方だと思っています。今後はSDGs、エシカル消費などでも、ご自身で出来ることを何かを1つでも続けていただきたいと思っています。そして、その続ける人の輪を広めていただきたいと思っています。今後は高齢化、単身化というあらゆる面での格差が開いていくということ、家政学院大学の上村先生もおっしゃっていたのですが、そういう格差社会の中において、自分がやることはやる、やれないことは相談に頼るという思考を持ち、相談できない場所はないという認識を持っていただいきたいと思っています。あらゆる格差をどうやって埋めていくか知恵を出し合い、繋がりの中から解決していくという循環型社会にしないかと思いました。

朝日会長 : よく分かりました。やはり私の意図としては、主体的に関わると被害に対する態度は違ってくるのではないかと思います。その観点で見たときに主体というのは基本構想や自治などの背景には自発的に主体的に動いていくということで、あとは公共サービスなどの維持の問題よりも、今までは議会形式で意見をもらい、その行政がどうするのかということでした。これからは直接関わるといいますか、維持・管理に直接関わることになったり、それは海外の事例なのですが、昔のコモンズのような感じなのですが、要は自分たちで管理していくという方向性になったりするという流れになってきていると思います。そういった意味で、すごく主体的に消費が関わっていくという背景があるのではないかと思います。改めてこの3つの言い方である、消費生活環境の整備、消費者教育の推進そして、消費者被害の防止・救済は変える必要がないと思いました。資料5-1の下の方に、この中で環境の方が大きく変わっているとありますが、デジタル社会になり便利さも変わり、それに伴ってリスクも増えてきていますし、持続可能な社会というのもやはり自発性もありますし、今まで沢山ご意見をいただいた通り、繋がりというものにはアレンジというものがあるのだと思います。下の部分の強調が必要なのではないかと思います。他にござい

ますか。

佐久間委員：先程会長がご指摘された 54 ページのマイバッグを持参するや食べ残しを減らすというところが昨年度よりも減少しているとのことでしたが、疲れが出てきているのではないかと思います。数年前にマイバッグをスーパーに持参するようになってから、ポイント5ポイント付与や3千円以上購入したお客様にバッグ贈呈というものをスーパーも前のめりに取り組んでいました。皆様がマイバッグを持参することが当たり前になってきますと疲れが出てきたという結果なのではないのかとも思いました。今までは消費者もスーパーの方も前のめりだったのですが、浸透してきたので第1段階が終わりということではないかと思いましたが、そうしますと結局エシカルの方も最初は前のめりに取り組んでいくと思うのですが、数年経ちますとそれが当たり前になっていき、そうなるようになっていくのと同じようにデータが落ち込んでいくのではないかと思います。

赤木委員：東京都の基本計画がよくまとめてあると思えました。計画の基本的な考え方で、サステナブルなライフスタイルの推進はまさに賢い消費者作りなのではないかと思えました。積極性を持った消費に対して前向きな取り組みだと思っておりまますので、これは推進していくべきだと思えました。デジタル社会の急速な進展に伴う新たな対応ということで、それには悪質商法が出てくると思うのですが、それに対する公的な知恵を養うのも大事になっていくのではと思えました。そうしますと、その二面性の理解がしやすいと思えました。今回八王子市で作ろうとしている案で、同じ目で見ようとする、重要課題1の環境基盤整備、それから2の消費者教育の推進、3の消費者被害の防止・救済、3の方がデジタル部分では割と近いのではないかと思えました。1、2がサステナブルなライフスタイルの推進プラス3の一部なのではないかと思えました。少し関連性を込めてまとめて掲載した方が読んでいて分かりやすいのではないかと思えました。この3つの立て方ですと、なんとなく伝わるのですが、そういう整理をしてもらった方がいいのではないかと思えました。賢い消費者作りにごく目を向けた立て方と、それから何か起きた時はこういう対応をしていくという、そして八王子市はこうしていくと、そういう整理の方がパッと見てわかりやすいような気がします。これを読んで理解して現場で動く時に東京都方式のような形の方が分かりやすいのかなと思えました。

朝日会長：ありがとうございます。3つの位置づけですね。背景として書いてある三角形の下の方の部分は、東京都の書き方でいう前提にあたるのかなと思います。ここは少し整理が必要なところだと思います。それでは、一旦整理をします。概ねこの3つの施策の原案については、むしろその中身について議論いただいたということで、これについてはこれでいくというご意見だと思います。いただいたご意見は多く、それぞれ教育の推進や生活環境の整備や被害防止があるのですけれども、対象をどれくらい包摂しているか、カバーしているかという部分の観点が多かったです。例えば、そのアプローチするのに、地域の団体や町自連よりも市民活動の場を通じてという方が少しまだ余地があって、そこを強化していったら良いのではないかということでした。どのように包摂していくか、カバーしていくかということだったのではないかなと思っています。例えば、認知度の低さや高齢者向けのアプローチについて、どういったアプローチをすれば効果的になるのかという視点があったかと思えます。それから被害防止や解決策について、消費生活センターの位置づけについてのところもやはり消費生活環境の整備についてということで、ここもそういったところに整理されるのかなと思います。事業者へのアプローチについても一つ課題としてご意見をいただいたところです。ここは消費生活環境の部分にも入ると思えます。色々な仕方があって、そういうことまで消費生活センターが実施しているんだという見方や存在感あるかもしれません。あとは賢い消費者というところですね。やはりそこに向かって行くというご意見ありました。それに対してこの3つの施策をどう示していくか、デジタル社会への対応、持続可能な社会の実現、人とひととのつながりの創出を背景の中で、この3つがどのように位置づけられるかということ、分かりやすい示し方すべきであるというご意見をいただいたかと思えます。よろしいでしょうか。様々なご意見ありがとうございました。

それでは、「第2期八王子市消費生活基本計画及び消費者教育推進計画の改定について」は、事務局が答申案にまとめ、皆様に書面にて確認いただき、決定していきます。お目通しいただき修正等があった場合の最終の確認は、会長・副会長に一任していただくという

ことで、よろしいでしょうか。

一同 : 異議なし。

次に、3 その他として事務局よりお願いします。

3 その他

事務局 : 本日配付しましたチラシについては、冒頭でお伝えしております通り、2月の第1週目土曜日に消費生活フェスティバルがあります。是非足運んでいただければと思います。

朝日会長 : ありがとうございます。事務局の説明が終わりました。他に質問がないようであれば審議を終了いたします。

4 閉会

事務局 : 本日の会議録は事務局でとりまとめ、皆様にご提示して確認をしていただきます。修正等が出た場合は、必要に応じて各委員に連絡のうえご確認をいただき、会議録を決定します。

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。進行を事務局にお返しします。

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、長時間にわたり御審議いただきましてありがとうございました。最後に、これまでご協力いただきました委員の皆様へ市民部長より御礼のご挨拶をさせていただきます。

事務局 : ご意見やご指導ありがとうございます。事務局で答申案をまとめ、皆様にご確認いただくこととなりますが、本当に様々なご意見をいただき、そういう視点もあるのだなというところを改めて認識しました。情報提供になりますが、地域自治ということで市が進めている地域づくり事業というのがあります。ご案内差し上げますけれども、本日庁内で情報提供があり、翌年1月28日土曜日に、八王子駅北口駅前八王子スクエアビル12階の学園都市センターのホールで、公開パネルディスカッションをするイベントがあります。是非来場又は無料動画配信をご覧いただきたいと思います。市が進めている市内37カ所の中学校区の地域のうち、元八王子、恩方、城山の中学校区でそれぞれこれからどうして行きましょうかという地域自治の事業展開をしていますので、その件についてのご報告会があります。そういった中、デジタルトランスフォーメーションやカーボンニュートラルもそうですけれども、消費生活についても先程色々ところで情報発信したらという流れの中で、横軸で地域という切り口がありますので、地域にそういう情報を提供して、消費生活ではこういうことがありますよという情報発信ができるかと思います。またイベントについてはご案内を差しあげます。本審議会は本日が今年度最後の予定です。本日はどうもありがとうございました。

事務局 : 以上で、本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。この後、東京たま未来メッセの施設見学に徒歩でご案内いたしますので、移動の準備をお願いいたします。