

# 会議録

会議名	令和6年度 第1回八王子市消費生活審議会	
日時	令和6年7月9日(火) 午前10時00分～午前11時25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、 黒崎勇矢、利光重信、赤木省三、野崎忠行 山本朱里、丸山茂男、北島剛 (敬称略)
	事務局	部長:横溝秀明 所長:奈良貴代 課長補佐:橋本光太郎 主査:森淳 主任:齋藤聡明
	欠席委員	長谷川薫
議題等	<b>【議事】</b> (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の令和5年度の実施状況について (2) 第3期八王子市消費生活基本計画の今後の取組について (3) その他	
公開・非公開の別	決定後公開	
傍聴人の数	0名	
	<b>【第1回八王子市消費生活審議会 次第】</b> 1. 開会 2. 部長挨拶 3. 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の令和5年度の実施状況について (2) 第3期八王子市消費生活基本計画の今後の取組について (3) その他 4. 閉会 <b>【配布資料】</b> ・「次第」 ・「八王子市消費生活審議会委員名簿・消費者教育推進会議参加者名簿」 ・「八王子市消費生活条例施行規則」 ・「諮問書写し」 ・「消費者問題マスター講座」(東京都消費生活総合センター)	

- ・ **資料1** 「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5年度取り組み実施状況等調査票」
- ・ **資料2** 「第2期八王子市消費生活基本計画 重要課題の進捗状況（平成29年  
度～令和5年度）」
- ・ **資料3** 「令和5年度事業概要」
- ・ **資料4** 「第3期八王子市消費生活基本計画」

## 会議内容

### 開会

**事務局(橋本)** : 定刻となりましたので、令和6年度第1回八王子市消費生活審議会を始めさせていただきます。なお、本日は長谷川委員から事前にご連絡をいただいております。それでは、会議に先立ちまして、この4月から着任いたしました、横溝市民部長よりご挨拶をさせていただきます。

**横溝部長** : 皆さんこんにちは。4月1日に市民部長に就任いたしました横溝秀明と申します。よろしくお願いたします。本日はお忙しい中またお暑い中、本審議会にお集まりいただきまして誠にありがとうございます。今回は第2期八王子市消費者生活基本計画及び八王子市消費者教育推進計画の最終年度に当たる令和5年度の取り組み状況の検証につきまして、皆様の率直な意見をいただきたいと思っております。また今年の3月に安全安心な消費者市民生活の実現に向けた第3期八王子市消費者生活基本計画を、委員の皆様にご協力いただきながら策定をいたしました。この場をお借りいたしまして御礼申し上げます。今後も本計画の実施について、委員の皆様の検証評価をいただきながら総合的な実効性を高め、本市の消費者行政を推進して参りたいと考えております。どうぞよろしくお願いたします。

**事務局(橋本)** : 本審議会は、八王子市消費生活条例と、同条例施行規則に基づきまして開催させていただきます。本市全体の会議運営の指針であります、「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」に沿って、会議を開催した場合には、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し、さらに、会議の終了後は会議録を作成して、公表しなければならないことになっております。そのため、本日の審議会は記録のために、音声を録音しておりますことをご承知おきいただきたいと思っております。本日の会議録につきましては、事務局で取りまとめ、皆様にご確認をいただいた後に公表ということで考えておりますので、ご協力よろしくお願をいたします。

### 【職員紹介・配布資料確認省略】

**朝日会長** : 皆さんおはようございます。昨年は例年より多くの開催回数を経て基本計画の改定に関してご議論いただきましてありがとうございました。今年度第1回目の審議会になるわけですが、私はもともと政策の評価や費用対効果といったことが専門なので、そのあたりの話題に触れることが多いのですが、EBPM というエビデンスに基づいた政策形成を強化していこうという流れがあります。根拠に基づく政策を形成していこうということです。今まで計画に関して、指標や成果について事務局より情報をいただき、議論をしてきました。これに関して私が一番思慮しているのは、消費者あるいは市民にこういった事業をやっている情報が届いているのか、また、それにより行動が変わったかということ把握するのがすごく難しいと感じています。

さらに、その後の予防が非常に大事だと感じています。この予防に関してはエビデンスが取りにくい分野だと思います。事務局からの情報により議論していくわけですが、一番大事なのは、これにより消費者の行動変容を促すことだと思います。これに活かせるエビデンスを行政が提供することが、こらからの課題だと思います。委員の皆様には忌憚なくご専門の分野での意見・情報提供をお願いしたいと思います。

**事務局(橋本)** : 続きまして、八王子市長に代わりまして横溝部長から朝日会長に諮問書が交付されます。

### 【横溝部長より朝日会長へ諮問書手交】

それではここからの議事の進行を会長にお願いたします。会議中、ご発言いただく場合には挙手にて意思表示をしていただけますれば、職員がマイクを手元にお持ちいたします。ご協力よろしくお願をいたします。それでは会長、よろしくお願いたします。

**朝日会長** : それでは進行したいと思います。本日は委員10名のうち9名出席いただいております。

す。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、会議は成立しております。次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まして、本会議は公開ということによろしいでしょうか。

【 異議なしの声 】

ありがとうございます。それでは異議なしと認め、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(橋本)** : 本会場に傍聴席を設けてございますが現在傍聴者はいらっしゃいません。この後、傍聴希望があった場合には、随時入場しますので、ご承知おきいただきたいと思っております。

**朝日会長** : それでは議事に入りたいと思っております。昨年度は計画改定についての諮問を受けまして、全6回審議を重ねてきました。今年度は前年度の計画、取組についての検証と、新計画に掲げている持続可能な社会に向けてのエシカル消費の実践を高める施策についての諮問を受けておりますので全3回の審議会を通して、ご意見等いただき、答申としてまとめていきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。それでは本日の議事(1)の第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令和5年度の取組み実施状況について、事務局から説明をお願いいたします。

**事務局(所長)** : 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令和5年度の取組実施状況、両計画に追補した「成年年齢引下げに関する教育・啓発」、「SDGsの普及・啓発」、「教育教材のデジタル化」を含めた計画最終年度である令和5年度の主だった取組をご説明させていただきます。別紙1をご覧ください。調査表1ページ目の重要課題1、「消費生活の環境基盤整備」の(1)関係機関とのネットワークの強化の中の2、地域のネットワークづくりでは、令和4年度から始めたオンラインでの高齢者見守り講座を令和5年度では、市内に21ヶ所ある高齢者あんしん相談センターを6圏域にし、残った1圏域である追分・旭町・大横・大和田・子安・中野のあんしん相談センターと行いました。これにより、市内全域の介護現場の職員の方々に、高齢者の消費者被害を防ぐポイントへの理解が広められたと同時に、見守る方に何か消費者トラブルがあったときの対応や相談先としての消費生活センターも周知できました。同じ表の3、消費者団体への支援では、加盟団体の中から地域課題について、テクノロジーを活用して解決に取り組む、Code for Hachioji さんによる「ネットショッピング詐欺」についての学習会を開催しました。別紙2の重要課題1の八王子市消費者団体連絡会の加盟団体目標数は達成しておりますが、今後もこういった消費者団体間の交流や連携を深めるとともに、加盟団体を募っていききたいと思っております。

続きまして、重要課題2、「消費者教育の推進」について、別紙2をご覧ください。残念ながら、左側、目標値の令和5年度、3,500人を、右側の実績では1,200人ほど下回っています。また、令和4年度と比較しますと、300人ほど下回っています。主な要因は、高校で行った成年年齢引き下げに関する講座と、大学で行った新入生ガイダンス等での消費者被害防止に関する講座の受講者数が減ったことによります。高校については、東京都の講師派遣による減、大学については、学生数の減も要因にあります。このように、研修や講座の受講者数は目標値に届きませんでしたが、令和5年度は、エシカル消費・SDGsに関する啓発、主に地産地消について、いちよう祭りで2日間行いました。環境政策課や市内で生産された野菜やエシカル消費に関する商品を取り扱う熱心な事業者さんと協力しながら、市民に、いかに環境への配慮、消費者ができる、エシカル消費、SDGsについて関心を持っていただけるように努力したと思っております。消費者教育のデジタル化については、6年前から義務教育における消費者教育の推進として、教育現場の先生たちと協力し、作成・配布してきた、小中学生向け消費者教育副読本をデジタルブック化し、学校教育専用のオンラインにも掲載し、教育現場での活用を促進した他、市のホームページ上でも公開いたしました。今後は新しいデータを毎年更新していき、紙の利用削減したカーボンニュートラルを進めます。

重要課題3「消費者被害の防止・救済」では、令和5年度の消費者相談の傾向として、令和4年度と比較したところ、契約購入金額の平均が約52万円から約100万円と、2倍となっています。500万円以上の契約購入額の増加が見られました。販売購入形態では、訪問販売が増加しており、空調、冷暖房、給湯設備の訪問点検をしながら購入を進める業者との契約トラブルが、前年より約5.6倍ありました。給湯設備設置の強引な契約に関しては、防犯メールや民生委員・児童委員の連絡網に注意喚起の発信を行い、それについての問い合わせが多かったことから、消費生活センターの周知や被害防止・救済の効果が高かったと考えております。ご説明は以上でございます。

**朝日会長** : ありがとうございます。令和5年度の取り組み状況につきまして、別紙1と2を用いてのご説明をいただきましたけれども、ご質問やご意見はいかがでしょうか。山本委員お願いいたします。

**山本委員** : 別紙2の重要課題2（消費者教育の推進における研修・講座の受講者数）の令和5年度の目標値が3,500人となっていますが妥当性があつたのでしょうか。先ほどの説明にもあつた少子化という環境の変化を踏まえながら、数字を見直していくというのも今後必要だと思います。令和5年度の目標が3,500人となつた根拠を教えてくださいませんか。

**事務局(所長)** : 令和元年度と令和2年度を見ていただきますと、令和元年度には、大学で新入生ガイダンスを実施する大学が、現在よりも1校多かったということがありまして、4,000人台となっています。令和2年度につきましてはコロナの影響で、講座がほとんど行われなかったため、eラーニングを活用して実施した結果、3,000人を超える実績になりました。その後、このようなオンラインでの講座を普及させていかなくてはならないということで、3,500人という目標を掲げさせていただいた次第です。

**渡邊副会長** : 15ページ1の部分（相談体制の充実による救済の強化）で自己評価に未然防止を含め約6,800万円もの救済に貢献したとありますが、これは先ほど被害の高額化という話もありましたが、例年に比べこれがどれ程の金額なのかをご説明をいただきたいのが1点、また、ここには記載されていないが昨年から八王子市では、メールでの相談の受付を始めておられるかと思うが、その利用状況について報告をいただきたい。また、このような先進的な取り組みをされているのに、ここに記載されていない事情が何かありましたら、ご説明いただければと思います。

**事務局(所長)** : 事業概要の35ページをご覧ください。こちらで救済金額を掲載しており、令和5年度は6,788万円丸めまして約6,800万円とさせていただいております。救済金額につきましては、令和2年度からパイオネットというシステムから抽出して計上しております。メール相談につきましては、令和5年の4月から開始しました。ホームページからのお問い合わせを含めまして35件となっており、グラフアールというシステムを介しては29件受付けています。

**渡邊副会長** : メール相談というのは多分他の自治体では実施されていないところが多い。相談形態で先進的な取り組みをされている以上はこういった評価においては、実績を記載した方がいいのではないかという意見です。

**事務局(所長)** : はい。令和5年度の取組状況調査票に反映させます。

**利光委員** : 重要課題のうち消費生活の環境基盤整備に8団体とあり、その8団体が連絡会を設置していると思うが開催の頻度と、連絡会の内容が公開されているかをお聞きしたい。

**事務局(所長)** : 連絡会の開催は4ヶ月毎、年3回行っています。内容の公開は、消費者との繋がりを持っている消費者団体の中心となる方たちが集まっていただいて意見交換、情報交換し各団体に公開するような形となっております。

**黒崎委員** : 特殊詐欺の被害についてですが、直接の所管は防犯課だと思うが、ここに記載されている被害件数が様々な対策の結果抑えられるのか、あるいはまだ対策が十分ではないのか。また、消費生活センターとして、原因や状況を分析してどういう場合に詐欺にあつてしまうのかを情報連携をし、対策を考えた方がいいのではないかと思います。

す。

**事務局(所長)** : 令和4年度から令和5年度にかけて5,000万円ほど詐欺被害は増加しています。様々なネットワークや見守りを通じて被害を抑えているとは思いますが、消費生活センターとしては相手が特定できれば間に入って交渉することもできますが、詐欺となると相手がなかなか特定できないので警察に相談していただくこととなります。また、消費生活センターは防犯課が主催している防犯対策連絡会のメンバーとなっております、情報共有はしています。

**事務局(橋本)** : 補足させていただきます。お昼のワイドショーなど色々なメディアで情報発信していても被害が減らないのが現状だと思います。警察をはじめ、行政でも防犯課、消費生活センターでも注意喚起は一生懸命やっていますが、詐欺被害が減らないのが現状です。特に高齢者の被害は多いです。秋に予定しています、第2回目の審議会では八王子警察の生活安全課長の方から情報提供していただきたいと思っております。また、第3期計画では消費生活環境の整備も提唱しており、身近な場所に困りごとを相談できる人がいる市民の割合を高めていこうと掲げているところでございます。

**渡邊副会長** : 弁護士の立場から補足します。今は高齢の方々もスマホを大体お持ちで、電話よりもSNSを利用した詐欺が多いです。特に今だと投資というところに熱がありまして、少しでも投資をして自分もその波に乗りたいという方が多いです。SNSで繋がった相手の偽の取引に引っかかってというのが多分一番多いパターンで、これだと全く相手が見えない。今までの電話などの対策では追いつかなくなっているという認識です。SNSがここまで広がっていると、自治体や警察としてもマスメディアを利用して徹底的に警鐘を鳴らす必要が高いと感じています。

**黒崎委員** : フェスティバルやイベントをたくさんやられていて、すごく良いと思いますが環境や食育などメインのテーマでなくとも、せっかく人が集まる場なので、消費生活センターの取組を情報提供するなどアピールすることも必要ではないか。

**事務局(所長)** : 消費生活に関するリーフレットなどを置いて興味のある人に配布しています。

**朝日会長** : 事業概要で、若者の成年年齢引き下げといった議論もあったなかで、若者に関してのデータの特徴などはありますか。

**事務局(所長)** : 成年年齢が下がったことで、消費者庁もいろいろな被害が増えるだろうと見込んでいましたが、実際はそれほど増えていません。中身を分析するとインターネット、ゲーム関係したトラブルや理美容に関係するものが目立ちます。しかし、全国的にも懸念されたような状況が起こっているわけではないと認識しています。

**黒崎委員** : これに関して、若者の被害件数が減っているとのことですが、若者の人口も減っているので人口減を加味して傾向を捉えた方がよいのではないかと思います。

**朝日会長** : 質問がほかにはないので、次の議題に移ります。第3期八王子市消費生活基本計画の今後の取り組みについて説明をお願いいたします

**事務局(所長)** : 今年度は昨年度計画策定に大変ご協力いただきました第3期八王子市消費生活基本計画実施の初年度に当たります。計画の30ページ、31ページをご覧ください。本計画は、基本計画と消費者教育推進計画を一体化し、社会情勢を捉えた3つの視点、「公正で持続可能な社会の実現」、「デジタル社会への対応」、「人とひととの繋がり」の創出」を31ページにございます3つの重要政策にクロスさせながら、各事業の目標に向け、有機的に実施して参ります。

計画の33ページをご覧ください。重要施策1消費生活環境の整備では、成果指標に、「身近な場所に困りごとを相談できる人がいる市民の割合」を挙げております。これに向けては、34ページにある「ネットワークの充実と連携強化」として、新たに「消費者安全確保地域協議会」の役目を担う八王子市包括的な地域福祉ネットワーク会議の設置を整備します。これにより、消費者被害に遭っている、または遭いそうな方への支援を身近な人からの相談でも円滑に行えるようになります。

計画の39ページをご覧ください。重要施策2消費者教育の推進では、成果指標に「エシカル消費の実践状況として、地産地消の実践」を挙げて、44、45ページの「SDGs・

エシカル消費に関して」は、昨年度に引き続き、東京都の「TOKYO エシカル」事業への積極的な参画を模索しています。この事業の目的は、つくる・提供する側である事業者のエシカル消費や、SDGs 達成に向けた理念を醸造し、製品・サービスにそれを反映させ供給することで、消費者の消費行動を変革させることを狙っています。本市では、この事業に参画しながら、イベント等でのエシカル消費の普及、SDGs 推進、市内事業者等に、TOKYO エシカルパートナーへの参加をPRいたします。

最後に、計画の 47 ページをご覧ください。重要施策 3 消費者被害の防止・救済の成果指標は「消費生活センターの認知度」としています。49 ページにあります。相談体制の充実による救済の強化を「消費生活相談の DX」により、相談者の利便性、相談の充実を図りながら、令和 8 年度より新たな全国消費生活情報ネットワークシステムへ移行してまいります。

**利光委員** : 重要施策 1・2・3 に掲げている成果指標を見るとそれぞれ n 値が 2,134 人、168 人、171 人となっていますが、これに対して八王子市の人口が 56 万人ぐらいだとすると分母(抽出数)の値が小さすぎるのではないかと。

**事務局(橋本)** : 市では毎年市政世論調査を実施しております。住民基本台帳上 56 万人の人口に対して、統計的に有意があるということで数年前まで 3,000 人を無作為抽出して実施しておりました。我々としても 3,000 人近く取れば、数字的に信頼性も高まると思っております。

**朝日会長** : これに関連しての質問ですが、ターゲットがどこなのかということによっても取るべき、n の考え方というのがあるかと思えます。全体の指標は市民全体かもしれないが、政策の対象がどこに重点を置いているかによって、どこからデータを取るべきかを考えるべきではないかと。

**事務局(橋本)** : 成果指標に掲げて数字につきましては特段そういうバイアスというようなものはございません。以前、この審議会でもご指摘いただきました通り、例えば環境フェスティバルに来ている人にアンケートをとると、環境に関心の高い人にアンケートをとってもバイアスがかかっているのではというご指摘もいただきましたところがございます。つきましては次回以降は、できるだけそういったバイアスを排除した環境で意見を伺って、それを評価として、取り入れるようには気をつけたいと思えます。

**山本委員** : これは意見になりますが、消費生活相談の DX について、活動指標が新パイオネットシステムの導入になっているが活動指標をより具体的にしたほうが良いのではないかと。例えばそのシステムを使って、相談処理件数がどれくらい上がったかなど具体的な数値がないと成果の検証ができないのではないかと。

**事務局(所長)** : 意見として拝聴します。

**朝日会長** : 重要施策 1 の成果指標において、身近な場所に困りごとを相談できる人がいる人の割合がありますが、自発的に相談ができる人ばかりではないという実態がある。周りの人の気づきが大事なカテゴリーだと思うが、ここでの取組はその辺をカバーした連携強化も含まれているのか。

**事務局(所長)** : 第 3 期の計画の説明でも申しあげましたが、消費者安全確保地域協議会を国が全自治体に設置するよう働きかけています。これの利点は消費者安全法にある、個人情報共有できるところが大きなポイントで、例えばそういう方を見つけた場合、関係する第三者に氏名住所等を話しても良いこととなっています。これから高齢化が進んでいずれ単身になり、身近なサロンや保健福祉センターであるとか、いろいろな高齢者が集えるようなサークル活動を増やしていただき、地域の見守りにつなげていきたいと考えています。

**野崎委員** : 私ども町会自治会連合会にとっても地域の安全安心に関する見守りは大変重要なことで、各警察署の防犯会議等にも出席し、チラシを配るなどの啓蒙活動はしていますが、なかなか被害は減らない状況にあります。個人情報の制約を受けるなど、なかなか踏み込めない場面もあります。しかし、時間はかかると思うが実績をだせるよう努力していきたいと考えています。

**朝日会長** : 重要施策2にも少し触れておきたい。エシカル消費に関することは、事業者と消費者の垣根が低くなると思うが、事業者側の意識や実態を情報収集するような計画はありますか。どちらかというとな今までは消費者の意識を喚起していく方法、あるいは消費者の意識を酌み取って対応するものであったと思うが、エシカルに関しては事業者にも大きな役割があると思うのでそこへのアプローチはしていかないのでしょうか。

**事務局(所長)** : 事業者へのアプローチとしましては計量業務がありまして、秤を使って営業している業者に出向いて秤の検定をすると同時に消費者トラブルについても啓発活動をしています。しかし、そこに当てはまらない事業者には、産業振興推進課をお願いしていく分野だと思います。

**朝日会長** : 産業振興推進課の分野という考え方もあると思うが消費者側にアプローチできる1つの大事な主体に事業者があると思うので、そこを産業振興推進課との連携でエシカル消費に関する事業者への意識付けをお願いできればと思います。

**事務局(所長)** : 先ほどの計画実施の説明で挙げた、TOKYO エシカルがまさしくそれでして、令和4年度から開始した事業で、昨年度カンファレンスがありました。加盟事業所団体の交流会では、様々な企業が自分たちのエシカル関係の取組をPR されていました。昨年度やってきたことが、実を結んできている気がします。

私どもの方では環境フェスティバルなどに参加して、この TOKYO エシカルパートナーを募集しています。これに共感する考え方の、企業に積極的に登録をお勧めしています。その事業者さんが、TOKYO エシカルで脚光を浴びるようになれば、他の事業者さんも参画してくれるのではないかと期待しています。

**赤木委員** : 第2期で行った3つの重要課題といま議論している施策は非常に近い内容に感じる。この重要課題と今回の施策の扱いに違いはありますか。先程の意見と重複しますがn 値の部分は1,000 を超えるぐらいの数値を出していく必要があると思う。

**事務局(橋本)** : 第2期計画では重要課題の目標値の設定は別紙2のとおりであります。第3期計画ではその延長線上にあることで、重要な施策という位置付けをさせていただいています。

また、ご指摘がありました、n 値についてですが、数値が特に少ないのは認知度調査に関するところで、これまではイベントの来場者に対して認知度を求めてきました。今後はDX 化を進め、例えばLINE アンケートなど数字だけではなく、属性も分析できるというようなものの導入を検討していきたいと思います。

**朝日会長** : 他に意見がないようですので、以上をもちまして、本日の議事は終了となります。最後にその他について事務局からお願いすることにして、進行を事務局にお返ししたいと思います。

**事務局(橋本)** : 朝日会長大変ありがとうございました。今後の審議会の予定についてですが、次回の開催は10月、11月頃を予定しております。次回は消費者教育推進会議と同時開催となる予定です。重要施策2の消費者教育のところを中心に審議いただく予定となっております。日程等につきましては文書等でご通知をさせていただきます。

本日の審議회를閉会とさせていただきたいと思います。ご協議いただきましてどうもありがとうございました。

閉会 午前11時25分

—閉会—