

会議要録

会議名	令和6年度 第3回八王子市消費生活審議会	
日時	令和7年1月30日(木) 午前10時00分～11時30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、長谷川薫 (敬称略)
	事務局	部長:横溝秀明 課長補佐:橋本光太郎 所長:奈良貴代 主査:森淳 主任:齋藤聡明 渡邊圭一
	欠席委員	北島剛 (敬称略)
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の令和5年度の取組(重要課題3 消費者被害の防止・救済)の実施状況について</p> <p>(2) 答申(案)について</p> <p>(3) その他</p>	
公開・非公開の別	決定後公開	
傍聴人の数	0名	

会議内容

開 会

事務局 定刻となりましたのでこれより令和6年度第3回八王子市消費生活審議会を開会いたします。なお、あらかじめ欠席のご連絡いただいている委員はおりませんが、まだ北島委員がお越しになられておりません。それでは開会に先立ちまして、市民部長の横溝よりご挨拶を申し上げます。

横溝部長 本日はお忙しい中、第3回の消費生活審議会にご出席いただきまして誠にありがとうございます。本審議会は消費者の権利を守り、より安全で健全な消費生活を実現するために重要な役割を果たしているところでございます。本日は前回までのご意見をまとめさせていただき、諮問に対する答申を決定させていただくために意見交換し、お知恵を拝借したいと思っております。皆さまのご協力とご意見が、今後の施策の改善に繋がると考えております。本日の議論を通じまして、よりよい社会を築く一助となることを願っている次第でございます。最後まで活発なご意見を賜りますようよろしくお願いいたします。

事務局 続きまして審議会朝日会長よりご挨拶をお願いいたします。

朝日会長 皆さん、おはようございます。横溝部長からお話がありまして、今まで教育を含めて様々なご意見をいただきました。本日は審議会としての意見をまとめることとなりますので、皆さまの忌憚のないご意見をいただければと思っております。

事務局 【配布資料の確認】

今回の審議会では次第にあります重要課題3 消費者被害の防止・救済についてですがこれは第1回の審議会で議題にあがっておりましたが、特段ご意見がなかったことから念のため再度ご審議いただければと思います。そして、答申案をまとめるということが目的となります。それでは進行を会長にお願いしたいと思います

朝日会長 それでは進行します。本日は委員9名のうち8名に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おります。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 市のホームページで傍聴希望をご案内させていただいておりますが、希望はございませんでした。またこの後、傍聴希望がありましたら、席を設けていますので随時、入場させていただきますことをご承知いただきたいと思います。

朝日会長 それでは、議事に入りたいと思います。本日の議事、「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（重要課題3 消費者被害の防止・救済）の実施状況について」事務局より説明をお願いします。

奈良所長 主だった実績について、ご説明いたします。A3資料14ページ、(1)相談・情報発信による消費者被害の防止・予防の強化につきましては、注意していただきたい消費者トラブルについて、消費生活ニュースをSNSや紙媒体で配布、また、緊急性の高い注意喚起情報は防犯課と連携し、防犯メールや高齢者あんしん相談センター、民生委員児童委員のネットワークを活用し、発信を行いました。令和5年度中に給湯器の訪問点検から高額な給湯器契約をさせられたという相談が集中的に増えたことをきっかけに、素早い注意喚起情報の発信の必要性を認識しました。今年度は既に、5回ほど屋根や給湯器の訪問点検について防犯メール等を媒体に発信しており、着実に相談にも繋がっています。A3資料15ページ(1)相談体制の充実による救済の強化では、上段「消費生活相談員による相談の実施」状況について、ご説明します。網掛の令和5年度の実績、また令和5年度事業概要にもありますが、センター相談員が受けた新規の相談件数は4,357件です。東京都消費生活総合センターが受け付けた地域別相談件数で八王子市在住者の件数は4,728件で、この件数を合算すると9,085件の相談を受けていることになります。だいたい、八王子の人口の1.6パーセントが消費生活相談をしていることになります。三多摩地域の中では八王子市の消費生活相談員1人あたりの相談者数は544件で、昨年度は1位・2位を町田市と競っています。事業概要の35ページでは、救済金額を経年で表記しております。令和5年度1件あたりの平均救済金額が下がっているのは、相談員2名が離職した状況の影響が出ていると想定できます。令和6年度は新規に2名採用し、指導しながら相談体制の強化を図っているところです。次に、A3資料15ページ中ほどより(2)関係機関と連携した事業者指導では、「1悪質事業者の公表・指導」の実績で、国・東京都への情報提供は前年4年度と件数は変わらないのですが、警察署への情報提供は2倍となっています。いずれも、国都、警察署からの情報提供依頼を受け、相談状況の提供を行っております。全国的に詐欺行為や訪問・点検による悪質な事業者の検挙に力を入れていると、生活安全対策協議会で警察の方から伺っております。第3期八王子消費生活基本計画の実施初年度である、令和6年度も、引き続き、消費者被害の防止・救済には、相談状況のデータ分析等を行い、注意喚起や相談に役立てていきます。説明は以上になります。

朝日会長 それでは今の説明について、質問、意見はございますか。

赤木委員 事業概要の35ページに記載されている救済金額が、年々減少傾向にあるようですが事務局でこの傾向について把握されていることはありますか。

事務局 ここに掲載されている数字は相談件数の全てを網羅しているわけではありません。具体的な金額まで踏み込まずに相談が終了したケースや、PIO-NETという相談システムに入力していない場合もありますので実際の数字と必ずしもイコールではないことをご理解ください。また、年度毎の分析についてはあまり進んでおりません。令和3年度、4年度はコロナの影響で消費行動が落ち込み、5年度頃から消費が活発になり契約金額が

増加しているように見て取れます。ただし、相談件数に大きな推移は見られません。

赤木委員 概要は大体掴めてきました。相談件数に大きな変化はないが、契約金額が増加しているのは1件当たりの金額が多額なものがあったということでしょうか。

奈良所長 それは考えられます。また、年度を持ち越すケースもあります。令和5年度に関しては不動産投資や屋根の修繕、リフォームなど1件当たり数百万円のものが多かったように思います。回復額については相談員も一生懸命対応しております。

野崎委員 先ほどの説明に今年度の相談受付件数が9,085件（東京都が受付した地域別相談件数含む）ということでしたが、前年度と比較しての増減はどのようになっていますか。

奈良所長 ほぼ横ばい状態で、9,100件から9,200件です。

山本委員 消費者が窓口に出向くことが難しい場合、自分自身で問題を解決できるような仕組み、例えばウェブサイトによくある質問などを掲示し、検索することで解決できるような施策を検討してはいかがでしょうか。相談員の離職の問題などもありますので相談件数の抑制に繋がるのではないのでしょうか。

奈良所長 国民生活センターのLINEの友達登録などのツールを広報やSNSで紹介しています。クーリング・オフ制度などはインターネットや市のホームページでも調べることはできます。

山本委員 消費生活相談は相談員が直接内容を聞き取って対応することが必要なものもあると思いますが、単純な質問などはチャットボットなどを利用して回答する仕組みがあれば今後さらに利便性が上がるのではないかと思います。

事務局 市のホームページでもチャットボットは活用していますが、なかなか普及していないのが現実です。生活が多様化する中では、今後はAIの技術の導入を考えていかなければいけないと思います。

朝日会長 メールなどの相談も有人（相談員）につなげるということが大前提にあったかと思いますが、今出ているツールによる解決については消費者庁を中心とした消費者行政全体として進めていくものと、八王子市で進める取り組みを整理していく必要があると考えますがいかがでしょうか。

事務局 全国共通で使用しているPIO-NETという相談システムがここで再構築されます。その中でAI機能などの活用も検討しているようです。また、各省庁もDX事業には積極的に取り組んでいるようですので、今後の相談業務に活用されていくと考えられます。

渡邊副会長 調査票15ページに記載されている八王子駅南口総合事務所が実施した総合市民相談会は令和5年1月に実施予定となっているが、これだと令和4年度の取り組みと見てとれるが、実施されたのは令和5年6月なので5年度に実施されている。これは年度をまたいで実施したと理解してよいのか。自己評価の部分で令和4年度の相談予約件数が記載されているが令和5年度の相談件数は何件だったのか。八王子市は南口総合事務所のほかに本庁舎と南大沢事務所でも実施していると思うが、ここに掲載されている数字はそ

れらを合算したものなのかを教えてください。

奈良所長 この部分は南口総合事務所に確認しておきます。

事務局 相談件数はおそらく本庁、南大沢事務所を合算したものと思われます。実績が4年度と記載されているのは単純な誤記なのか確認します。

利光委員 注意喚起の方法についてですが、もう少し具体的に被害を防止する方法を周知していく必要があるのではないかと思います。単に事例を挙げての注意喚起だけではなく、実際に効果のあった対策や取り組みを周知していくことも必要ではないかと思います。消費生活センターとしての取り組みを教えてください。

奈良所長 注意喚起については、国民生活センターや東京都消費生活センター等からの通知を緊急性に応じてLINE、防犯メール等で情報発信しています。また、未然防止につきましては注意喚起を見て、自分もそれに巻き込まれているのではないかと気付くことで、消費生活センターへの相談につながると考えています。

黒崎委員 法律相談についてですが、実績が105件となっていますが月に2回の開催で予約ができない相談者はなく、希望者が全員相談できていると理解してよろしいのでしょうか。

事務局 毎回すべての枠が埋まるわけではないので、現状では法律相談の枠は十分足りていると理解しています。ただし、この制度を知らずに希望しないケースも考えられるので周知については引き続き努力していきたいと考えています。

奈良所長 補足ですが、法律相談は毎月広報で周知しています。消費生活センターではまず相談員が相談を受けて、必要に応じて弁護士相談につなげています。消費生活に関わらない一般的な相談の場合は八王子駅南口総合事務所の市民相談（弁護士相談含む）を紹介しています。

黒崎委員 市の公式LINEで情報提供を行っているとのことですが、評価の部分で定量的な数値の表記がないので、経年でのプッシュ型の発信数など具体的な数値を示して評価したほうが良いのではないのでしょうか。また、市の公式LINEの登録者は3万数千人ほどで人口57万人に対して10%に満たない状況ですが、転入された方などに二次元コードを配布するなど利便性の周知も必要かと思います。

事務局 市の公式LINEの登録者は昨日現在で34,739人となっております。ただし、既にブロックされている方もいるので約27,000人が受信できる状況となっております。このほかに、重複しているかもしれませんがFacebook、Xの登録者がそれぞれ約5,000人、約18,000人となっております。これは全庁的なことになるかもしれませんが今後登録者を増やすべく努力をしていく必要があると思います。

奈良所長 SNSに関する発信数については今後集計していきたいと思います。ただし、消費生活ニュースは毎月出しておりましたので少なくとも12回はSNSの発信はしております。

朝日会長 続きまして、議事の2答申（案）について議論していきたいと思います。ご意見、ご質問をお願いします。

- 黒崎委員 質問になりますが、令和5年度取り組み実施状況等調査票からどのような観点で答申（案）のカテゴリ（1）から（5）が抽出されたのかを教えてください。
- 奈良所長 今回の答申（案）は第2回審議会及び教育推進会議のなかで委員の方から出されたご意見をまとめた形となっております。
- 利光委員 質問になりますが、重要課題1、2、3で示されている数値目標に関する記載が今回の答申に反映されていないようですが、どのようにお考えですか。
- 奈良所長 重要課題の数値が反映されていないのはご指摘のとおりかと思えます。重要課題については総括的に答申に加えたいと思えます。
- 黒崎委員 答申（案）1の（5）教育教材のデジタル化についての表記が他の項目とは違った表現になっていますので揃えたほうがよいのではないのでしょうか。
- 奈良所長 修正したいと思います。
- 渡邊副会長 答申（案）2の（5）デジタル教材の普及についてですが、この審議会では普及というよりは多様化する時代に合わせた有効利用について議論してきましたので、活用というフレーズのほうが合致すると思えます。
- 朝日会長 ここでいう教育機会とは若い人や学校に限ったことではなかったように思いますが、対象をどのように考えていますか。
- 事務局 教育といいますと小・中学生向けと、とらわれやすいですが社会教育的な観点や生涯学習的な観点も重要と考えています。表現方法は少し工夫させていただきます。
- 黒崎委員 2. エシカル消費の実践状況を高める施策についての（1）に記載のある「現在の消費に影響が高い高齢者」とはどのようなことを指しているのか教えてください。
- 奈良所長 若い方より高齢者が相対的に購買力は高いという意味になります。
- 朝日会長 高齢者の購買力が高いというのは少し伝わりにくいと思えます。高齢者は人口的なボリュームが大きいこと、所得的に高いという2つの面があると思えます。
- 渡邊副会長 購買力が高い層を高齢者に限定すると違和感があるので、審議会が出す答申としては相応しくないと思えます。
- 奈良所長 高齢者という表現を少し修正させていただきます。
- 丸山委員 1. の（1）についてですが、民生委員児童委員は消費者被害防止に関する情報の受け手であり、情報発信の主体ではありません。答申（案）にある「民生委員児童委員のネットワークを活用し随時発信・・・」という表現は少し違うように感じます。
- 奈良所長 表現を「様々な機関を通じた」に変更したいと思います。
- 黒崎委員 1. の（4）の最後の行にある「表れる」という表記ですが、正しくは「現れる」ではないのでしょうか。
- 奈良所長 修正させていただきます。

朝日会長 ご意見ありがとうございました。事務局には意見を踏まえた修正答申案を作成していただき、正・副会長に提出、決定という流れになります。答申の決定について正・副会長に一任していただくことで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。答申の写しは事務局より皆様に送付させていただきます。それでは議事（3）その他について事務局よりお願いします。

事務局 事務局から2点ご報告させていただきます。1点目は今週末2月1日に、ここクリエイトホールで消費生活フェスティバルが開催されます。今回はVRを使った消費者被害の体験など新しい取り組みも盛りだくさんですので、委員の皆様もご都合よろしければお出かけいただければと思います。もう1点は消費生活アンケートになります。去年までの重要課題という表現を第3期計画では重要施策として、それぞれに成果指標を立てております。例えば第3期計画の33ページには、重要施策1としまして消費生活環境の整備ということで成果指標を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となっております。また、39ページには重要施策2、消費者教育の推進としまして成果指標をエシカル消費の実践状況、特にこのエシカル消費の中でもターゲットを地産地消の取り組みに絞っております。そして47ページには、重要施策3としまして消費者被害の防止救済とし、成果指標を消費生活センターの認知度としております。昨年から審議会等で、指標のとり方について皆様からご意見をいただきました。標本数が少ないことや、バイアスについての指摘をいただいております。そこで、検討を重ねた結果、LINE、Facebook、Xを使いましてアンケートに回答いただくことで、重要施策2及び3の成果指標について調査し、重要施策1の成果指標につきましては、無作為抽出した5,000人を対象とした世論調査にこの成果指標の内容を盛り込み調査します。結果がまとまりましたら審議会でご報告させていただきます。

朝日会長 質問等がないようですので審議は終了したいと思います。では事務局よりお願いします。

事務局 本日の会議要録につきましては事務局でまとめさせていただきます、皆様にご提示してご確認をしていただきたいと思います。

朝日会長 それでは本日の議事は終了となります。答申についての修正意見もいただき、これで審議会のミッションは一旦終了となります。委員の皆さまの知見により計画策定から効果測定、評価の手法まで有意義な内容に動いたと感じております。お忙しい中たくさんの議論をいただきまして誠にありがとうございました。それでは進行を事務局にお返ししたいと思います。

事務局 朝日会長におかれましては、審議会の進行誠にありがとうございました。また委員の皆さまにおかれましては長時間、長期間にわたりご審議いただきまして誠にありがとうございます。皆さまの任期は今年の6月7日までとなっておりますが今後、臨時の審議会招集がなければ今日で終了ということになります。ご協力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さまに市民部長より御礼

のご挨拶をさせていただきたいと思います。

横溝部長 3年にわたりまして、消費生活審議会の委員を務めていただいた皆さまに心から御礼申し上げます。この3年、計画策定から事業実施に至るまで数多くのご意見、ご提案を賜り、誠にありがとうございました。皆さまのご尽力により数々の課題を乗り越え、消費者の生活をより良くするための施策を実現することができました。今後も皆さまの経験と知識が次のステージで生かされ、さらなる成功をおさめられることを心から願っております。お1人お1人が果たしてくださった役割に対し、改めて感謝の意を表します。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회를終了いたします。ありがとうございました。

—閉会—