

会議要録

会議名	令和7年度 第3回八王子市消費生活審議会	
日時	令和8年1月27日(金) 午後2時00分～3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:柿野成美、副会長:大浦郁子、 木村恵子、斉藤陽子、長岡博之、 野上恭子、葛野政博、赤木省三、守屋清美 (敬称略)
	事務局	部長:中部いずみ 課長補佐:森淳 所長:奈良貴代 主任:齋藤聡明、大日向由紀子
	欠席委員	北島 剛
公開・非公開の別	決定後公開	
傍聴人の数	0名	
議題等	<p>令和7年度 第3回八王子市消費生活審議会次第</p> <p>1. 開会 2. 議事 (1)第3期八王子市消費生活基本計画の令和6年度取組実施状況と今後の取組に関する意見(案)について (2)その他 3. 閉会</p> <p>(事前及び当日配布資料)</p> <p>1. 次第 2. R6年度実績・評価とR7年度取組予定シート【資料1】 3. 第3期八王子市消費生活基本計画重要施策の進捗状況【資料2】 4. 令和7年度 消費生活施策の新規・充実事業一覧【資料3】(修正版) 5. ライフステージ別消費者教育の取組状況【資料4】 6. これまでの審議会及び教育推進会議における委員・参加者からの意見一覧【資料5】 7. 第3期八王子市消費生活基本計画における令和6年度事業実施状況の評価・検証について<意見>(案)【資料6】</p>	

会議内容

開 会

事務局 令和 7 年度 第3回 八王子市消費生活審議会を開会いたします。本日は、北島委員より欠席のご連絡をいただいておりますので、あらかじめご承知おきください。それでは開会に先立ちまして、市民部長の中部よりご挨拶を申し上げます。

中部部長 本日は御多忙のところ、第3回「消費生活審議会」に御出席いただき、誠にありがとうございます。委員の皆さまには、日頃より本市の消費者行政の推進に多大なる御理解と御協力を賜り、心より御礼申し上げます。今年度も、物価高騰やデジタル化の急速な進展、さらには悪質商法の巧妙化など、消費生活を取り巻く環境は大きく変化し続けております。特に高齢者や若年層を中心に、情報格差や孤立を背景とした消費者トラブルが後を絶たず、行政としても迅速かつ的確な対応が求められております。こうした状況の中で、委員の皆さまからいただく専門的な御意見や御助言は、私たちの施策をより実効性の高いものへと導く大変貴重なものです。本審議会では、昨年度の取組状況の振り返りに加え、来年度に向けた課題や重点施策について御意見をいただいております。消費者被害の未然防止に向けた啓発のあり方、相談体制の強化、地域との連携促進など、引き続き検討すべきテーマは多岐にわたります。現場での課題感や市民の皆さまの声を踏まえながら、より安全で安心な消費生活環境を築くための方向性を、皆さまと共に確認していければと考えております。今年度最後の審議会となりますが、これまでの議論の成果をしっかりと次年度につなげていくためにも、忌憚のない御意見をいただければ幸いです。本日の議論が、今後の消費者行政のさらなる充実に向けた大きな一歩となることを期待しております。

結びに、委員の皆さまのこれまでの御尽力に改めて感謝申し上げるとともに、引き続きの御指導・御協力をお願い申しあげ、開会のあいさつとさせていただきます。

事務局 続きまして柿野会長よりご挨拶をお願いいたします。

柿野会長 皆様、こんにちは。八王子市消費生活審議会は今年から新しいメンバーで、私も会長という立場を仰せつかり、進めてまいりました。第1回、第2回とも皆様から非常に活発なご意見をいただき、とても有意義な会議となりました。今回が今年度の最後の会議となりますが、引き続き活発なご議論をお願いいたします。

事務局 柿野会長ありがとうございました。続きまして、今回、2名の方に新たに審議会委員となっていただきましたので、ご紹介いたします。はじめに八王子市民生委員児童委員協議会よりご推薦をいただきました葛野政博様です。

葛野委員 葛野と申します。よろしくお願ひします。八王子市第20地区民生委員児童委員協議会会長に昨年12月に就任しました。前任の丸山会長から審議会委員を引き継ぐこととなりました。消費生活の課題については多岐にわたっておりますが、お役に立てる部分があると思っておりますのでよろしくお願ひします。

事務局 葛野様ありがとうございました。続きまして、本日は欠席となりますが八王子市商店会連合会

よりご推薦をいただきました北島剛様に委員となっていただいております。お二方には、市長からの委嘱状の交付を机上配布にてお渡ししております。この審議会は、八王子市消費生活条例および施行規則に基づき開催しており、運営にあたっては、「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」に沿って進めてまいります。なお、会議終了後には会議要録を作成し、市ホームページ等で公表することが定められております。そのため、本日の会議は音声を録音しております。ご理解のほどよろしく願いいたします。発言の際は、挙手のうえ、お名前を添えてご発言いただきますようお願いいたします。会議要録は事務局にてとりまとめ、後日皆さまにご確認いただきます。修正が必要な場合は、事務局よりご連絡のうえ、確認をお願いし、確定後に市ホームページで公開いたします。それでは、ここからの議事進行は柿野会長をお願いいたします。

柿野会長 それでは、ここから進行いたします。本日は委員 10 名のうち9名の方にご出席をいただいております。八王子市消費生活条例施行規則第9条第6項に基づき、会議は成立しております。まず、会議の公開非公開を決定したいと思っております。本会議は、八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針に照らし、非公開事項には該当しないため、公開としたいと思います。よろしいでしょうか。

【 異議なしの声 】

異議なしと認め、会議は公開といたします。続いて、事務局より傍聴者の状況について報告をお願いします。

事務局 本会議場に傍聴席を設けておりますが、今現在、傍聴者はおりません。この後、傍聴希望者があった場合は随時入場いただきますのでご了承ください。

柿野会長 それでは、「議事」に入ります。本日の議事、(1)第3期八王子市消費生活基本計画における令和6年度の事業実施評価と今後の取組に関する意見(案)について事務局から説明をお願いします。

事務局 この審議会では、令和6年度の事業実施状況について、基本計画の施策に基づき、皆さまからご意見をいただきました。これらの意見は、PDCA サイクルの「Check(評価・検証)」として位置づけ、より高い市民サービスのため、次年度の事業に反映させます。資料5は、これまで2回の審議会と1回の教育推進会議でいただいた主なご意見を一覧にまとめたものです。表の構成は、左から「提案・意見内容」、中央に「会議における市の回答」、右に「実施(進捗)状況」を記載しています。進捗欄には、対応状況と開始時の目安も示しています。まず、7月に開催した第1回審議会からご説明します。

【以下、(資料 5)を説明】

第1回審議会での主なご意見(重要施策1及び3に関するもの)

1. 赤木委員のご意見

TOKYO エシカルパートナーのネットワークづくりにおいて、市内では本市を除き2団体のみが登録。登録団体は比較的知名度の高い団体が多い状況。地元八王子で活動する小規

模団体にも目を向け、連携を進めるべきとのご意見。

市の回答としては、法人格を持たない団体とも連携できるよう、八王子独自のエシカルパートナー登録制度の仕組みづくりを検討します。

2. 木村委員のご意見

本市はごみ排出量の少なさ全国1位、食品ロス削減やフードバンクなど、市民の環境意識が高いと評価。消費生活分野でも、未来の環境に配慮する先進的な中核市として計画を進めてほしいとのご意見。

市の回答として「エシカル消費」を共通理念として、庁内や関係団体との連携を深め、環境視点も引き続き施策に取り込みます。

3. 長岡委員のご意見

重要施策1の目標「身近に相談できる人がいる割合」について、相談できる人が減っていると感じる。人とのつながりや身近な施設を活用した啓発を提案。

市の回答は、消費者ホットライン「188」については、冊子・ホームページ・SNSなどで周知を継続します。この意見は第2回審議会の長岡委員の意見とも関連しており、後ほど説明します。

第2回審議会での主なご意見(重要施策2に関するもの)

1. 大浦副会長のご意見

大学生をはじめとした若者の美容医療や闇バイトなどの契約トラブルについての啓発に関するご意見。

これについては、地道に学校に出向き出前考査を行うなど、教育啓発活動を続けていきます。学校の事情に応じ、新入学時のオリエンテーションの時間をいただくなど、授業の中に組み込んでいる学校も動画を見てグループで話し合いをしながら自発的に考える学習、アクティブラーニングを取り入れています。また、今年度中央大学では貸金業協会の協力のもと、学内で金融・契約に関する内容をクイズ形式にして挑戦した学生にUSBを配布するなどの取組を行いました。引き続き、学校、講師と工夫しながら、トラブルを未然に防ぐための若者への注意喚起や啓発を各種媒体を通じてしっかりと学生へ伝わるよう取り組んでいきます。資料5 関連資料「BIG WEST」という大学生が新入学時に配布される冊子に消費生活センターの電話番号を掲載しています。

2. 木村委員のご意見

本市在住の外国人市民に対しても、困ったときのサポート体制についてのご意見。

これについては、外国人が安心して生活を送るために市や国際協会では、多言語による相談窓口を設け、生活上必要な情報提供を適宜、各種媒体を通じて発信をするなどのサポート体制があります。消費生活分野において、契約トラブルに遭った際の相談窓口として、また安心安全な消費生活を送るための消費生活情報を発信することは大切と考えています。市の外国人市民支援の担当部署である多文化共生担当が情報発信をしている外国人向け情報誌「Ginkgo」や Facebook を活用し、多言語対応可能な消費生活相談窓口の案内とイベント情報を発信していく予定です。こちらも関連資料がございます。2月7日に行います消費生活フェスティバルのイベントのPRになりますが、Facebook で英語と中国語で発信しています。

3. 長岡委員のご意見

高齢者が集まる場で注意喚起の動画を流すことで、効率的に啓発ができるのではないかとのご意見。

ご提案いただいた健康体操サークルについては、市と明治安田生命保険相互会社との連携事業の一環として行っているプログラムとのことでした。動画を流しながら市民の健康づくりに取りくむ事業は市の健康福祉センターのほか、サロン等でも幅広く実施しており、その機会を捉え消費者トラブルの注意喚起情報を発信していくことは効果的、効率的だと考えており、実施に向け、庁内関係部署との調整を進めているところです。

4. 丸山委員のご意見

民生委員児童委員が高齢者宅を訪問調査する「高齢者世帯実態調査」の際に、消費者トラブルの注意喚起チラシなどを配布すると効果的ではないかとのご意見。

市としましては、新たな任期で民生児童委員が活動する R8 年度4月より、高齢者が騙されやすい悪質商法の注意喚起などを盛り込んだチラシを市からのお知らせとして配布し、訪問調査時の対話につなげていただくよう進めています。関連資料として、「みんなで防ごう！悪質商法にレッドカード」というリーフレットがございます。高齢者世帯の訪問時に、会話の中でこれをお見せしながら高齢者へ注意喚起を行っていただくという取り組みになります。

第1回教育推進会議での主なご意見(重要施策2に関するもの)

1. 木村委員のご意見

小中学生向けの消費者教育副読本について、大人でも勉強になることがわかりやすくまとめられているので広く市民に周知すべきとのご意見。

これにつきましては、教材の作成に携わっている先生方にとっても励みになると思いますので、今後の資料作成委員会でご報告させていただきます。また、次の志村統括からの発言にも関係しているのですが、副読本はデジタルブック化しているのでホームページでも昨年より公開しており、今年度スタートした八王子市教育情報プラットフォームというホーム

ページでも掲載しております。

【以下、(資料 6)を説明】

次に資料6をご覧ください。先ほどのご意見を踏まえまして八王子市消費生活審議会として、審議会の会長から市長に宛て、意見案として提出するものになります。6つの項目に分け、評価や今後の改善につながる意見をまとめました。あらかじめ目を通していただいているかと思しますので、ここでの読み上げは割愛させていただきます。内容や表現をより適切なものとしたいと考えておりますので、この案をもとに、後ほど皆さんからのご意見をいただければと思います。以上で、議事の内容説明を終わります。

柿野会長 ただ今の説明を踏まえて、資料5、そして資料6について、委員の皆様からご意見ご質疑をお願いいたします。

守屋委員 資料5にある八王子市はごみ排出量の少なさ全国第1位と記載されておりますが、これは環境省が発表した人口50万人以上の都市で1人当たりの排出量ということでしょうか。

事務局 ご指摘のとおりです。

柿野会長 ありがとうございます。このあたりの記述は正確にすることで誤解を防げと思います。

木村委員 第1回の長岡委員の意見に「人とひととのつながりが希薄になり近隣との付き合いが少なくなっていると感じる。高齢者あんしん相談センターや地域のサロンなど高齢者が集まる場所に出向いて相談や情報交換などを行う状況においては、様々な機関が有機的に連携して対応できる体制が求められている。」との意見だったと思いますが、これに対して市は「八王子未来デザイン 2040」では、人とひととの支えあい、つながりを大切にすることが基本理念と回答しています。長岡委員の意見と市の回答にズレを感じるので整合性を取る必要があると考えます。

奈良所長 木村委員、資料を深く読み込んでいただいて、ありがとうございます。冒頭での事務局からの説明が足らなかったかも知れませんが今回第3回の審議会では、1回目、2回目に出されたご提案やご意見を資料6の意見に反映させていくことを目的としています。ここではその中身について修正やご提案をいただく質疑をお願いしたいと思います。

木村委員 私としては、たとえ途中経過の資料であっても矛盾があってはいけないと思い意見しました。また、市の回答についても将来の展望を盛り込むなど、もう少し意欲的な姿勢を示す文言で結ばれたほうが良いと感じました。

柿野会長 今回の審議会では資料6を完成させることを目的としています。資料5はこれまでの議論を整理したもので、この内容が十分に資料6に反映されているかという着眼点で進めていきたいと思っております。従いまして、今の木村委員のご指摘を長岡委員にも確認したいと思っております。

長岡委員 第1回審議会での私の意見は、近隣に単身の高齢者世帯が多くなってきている状況において、「身近に困りごとを相談できる人がいるか。」という市の世論調査の設問がありましたので、これは「人」だけではなく「機関」でも良いのではないかというのが私の趣旨でした。高齢者が集まる場所などを通して、「高齢者あんしん相談センター」や「はちまるサポート」にいつでも相談できる環境があれば良いと思えました。また、市政世論調査は消費生活に

限ったことではない気がして少し違和感がありますが、基本計画上はこれを目標設定にしておりますので、80%を目指して頑張っていたきたいとは思いますが、

柿野会長 意見の趣旨を的確に捉えて反映させていくことはとても大事なことなので、木村委員ありがとうございました。今の件は資料6の「4. 高齢者見守り・啓発の取組み」の内容に関わってくるとは思いますが、皆様から意見はありますでしょうか。

木村委員 消費者ホットライン「188」に関してですが、郵便番号の入力などあまり使い勝手が良くないという話があったように記憶しています。市として普及に努める考えがあるならば、運営している国民生活センターへ何らかの働きかけをする必要があるのではないのでしょうか。

事務局 高齢者向けのチラシなどには東京都消費生活センターの番号とともに、「188」消費者ホットラインも掲載しています。また、八王子市の消費生活センターにダイレクトにつながる相談専用番号も合わせて掲載しています。木村委員のご指摘のとおり、「188」に電話をすると「あなたの居住の郵便番号を入力してください。」というアナウンスが流れ、入力すると居住の消費生活センターにつながる仕組みになっております。自身の住所の郵便番号は、おそらく確実に覚えていると思いますので、特に問題はないかと思えます。「188」と相談専用電話を一緒に記載をして、あらゆる場でPRをしているというような状況でございます。

長岡委員 「188」は3桁で覚えやすいというメリットがあります。直通電話の番号も併せて表記して選択肢を広げることは良いことだと思います。PRを継続していただきたいです。国民生活センターのホームページに記載されている架空料金請求電話の一例に、偽の消費生活センターの電話番号に架電させ、支払い義務があるように思わせてお金を騙し取る詐欺の手口が紹介されていました。このようなこともありますので、安全な「188」の周知をお願いします。

柿野会長 長岡委員ありがとうございました。この「188」は「高齢者の見守り・啓発の取組」に関して記載がありますが、高齢者に限らず若者に関しても同じように記載があってもいいのかと思えました。

葛野委員 民生委員・児童委員として意見します。令和8年4月から高齢者世帯を巡回する予定となっております。その際、このような啓発チラシを配布するのは非常に効果が高いと思います。ただし、本日配布されたチラシのデザインは高齢者向けには見えないので少し考慮していただきたいと思えます。先程、お話がありました消費者ホットライン「188」についてですが、連絡した際に郵便番号を入れることなどが記載されていると現場で配布する人間は助かると思えます。また、副読本についてですが、確かに学生以外にも有益と感じました。市の回答は希望者に配布可能となっておりますが、情報発信をしないと希望者になり得ないと思えます。民生委員・児童委員が情報発信できる出前講座のような研修機会があるとありがたいと感じました。

柿野会長 このチラシは東京都が作成されているものですね。

奈良所長 これは東京都が毎年9月に「高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施しており、そのためのチラシになります。開いていただくと高齢者が遭いやすい消費者トラブルの事例を掲載しています。表面がサッカーのデザインになっているのでターゲットが若者向けという印象を受けられたと思いますが、サッカーをされているのはシニアの方になっていま

す。また、消費者ホットライン「188」の目的は被害に遭っている、心配事がある方を即、適切などころにつなぐということでありますので、趣旨をご理解いただきたいと思います。また、人とひととのつながりにつきましては、そのつながりからはみ出た人を一人でも減らしたいという思いがあったと思います。人とひととのつながりは物理的な場所やサロンを活用したり「高齢者あんしん相談センター」や「はちまるサポート」を皆さんも知っていただき、専門的な方とのつながりを作っていただくことを期待するということではいかがでしょうか。

柿野会長 先ほどの葛野委員の意見に小中学生の教材を見たいという希望者を、どのように発掘していくかという趣旨の発言がありました。高齢者が被害に遭う対象で見守らなければいけないという前提が背後にあるので、高齢者も自身が勉強して被害に遭わない体制を作っていくことも今後検討していく課題だと感じました。

斉藤委員 重要施策2「エシカル消費の実践状況」についてですが、目標値が80%に対して38%と他の施策に比べて進捗率が著しく低い数値になっています。これをどのように推進していくのか、数値を押し上げていくアイデアを出していく必要があると思います。エシカルパートナーに関する制度の検討やエシカル消費の若年層への浸透などは、力を入れていくべき課題と感じました。

奈良所長 このエシカル消費の実践状況については、市の公式LINEを通じてアンケートをとっております。昨年は1,000件弱でしたが今年は800件弱となっています。1,000件を目指していますので皆さまもご協力いただけるとありがたいです。エシカル消費に対してSDGsはかなり定着してきており、認知度も高くなっていると感じています。エシカル消費はSDGsに結びつくものでありながら、あまり定着していないと感じています。多くの消費者がエシカル消費は持続可能な社会に本当に役に立つのか疑念を抱いていると思います。私たちの一つの使命として、エシカル消費の重要性を講座、イベント、学校教育などを通じて幅広く啓発していきたいと思っています。先日、市の職員向けに柿野先生に講演をいただきました。講習会後のアンケートを見ますと、まだエシカル消費の重要性が浸透していないと感じました。今後も様々な方法で周知啓発をしていきたいと思っています。

柿野会長 「エシカル消費の実践状況」の数値が下がっていることについては、アンケートの調査方法をイベント参加者を対象としていたものから市の公式SNSを活用した形式に切り替えたことからサンプル数に関するバイアスが改善され、より実態を反映した数字となっているとのこと。目標の80%の達成は大変ですが、エシカル消費・SDGsの普及について様々な展開を実践していくという方向性でよろしいのではないかと思います。

大浦副会長 「若年層への教育・啓発」について、SNSを通じた闇バイト勧誘などの被害防止は消費者トラブルとは種類が少し違うように感じますので修正を検討していただきたいと思います。

奈良所長 防犯課と消費生活センターは被害に遭わない、被害を防ぐという点では重なる部分がございます。闇バイトやトクリュウ(匿名・流動型犯罪グループ)が社会問題となったときに消費生活センターにも(市議会等から)様々な質問がありました。しかし、契約に基づくトラブルが消費生活の担うところですので削除させていただきたいと思います。

柿野会長 犯罪に関することは警察の管轄の問題としますので、「関係機関と連携しながら」など記述の方法を工夫して記載することも検討してください。

赤木委員 悪質商法についてですが、メールについても加えて欲しいと思います。電話は留守番機能である程度防げますが、メールはアドレスが漏れてしまうと金融機関や公的機関などを名乗る様々な手口のものが入ってきます。若い人も高齢者もメールは使っていますので、防止対策を発信するなど警鐘を鳴らす必要があると思います。

柿野会長 先程の闇バイトと関連して悪質商法のメールを追加することについて事務局はどう考えますか。

奈良所長 今は高齢者もほとんどの方がスマホを持っていて、インターネット通販等を利用時にメールアドレスを入力し、その後商品に関する勧誘のメールがたくさん届いてしまうといった流れだと思います。メールアドレス等の個人情報を気軽に教えないような教育啓発を若年層、高齢者双方に記載することを検討します。

柿野会長 「若年層への教育・啓発」にはトラブルの事例が載っていますが「高齢者の見守り・啓発の取組み」にはトラブル事例の記載がありませんので少し加筆してはいかがでしょうか。

皆様ご意見をありがとうございました。事務局にはこれまでの意見を踏まえ、修正のうえで意見案を作成していただき、正副会長に提出、決定という流れとなります。意見書の決定については、正副会長に一任していただくということによろしいでしょうか。

【 異議なしの声 】

柿野会長 ありがとうございます。意見書の写しは事務局より皆様に送付させていただきます。進行を事務局にお返しします。

事務局 議事のその他につきまして、先程お話に出ました消費生活アンケートのご協力についてです。第3期計画では重要施策として、それぞれ成果指標を立てております。毎年その項目の数値を消費生活アンケートを通じて取るという形にしております。調査結果につきましては、今後の消費者施策を実施するうえで貴重な情報となります。1月16日からSNSにて発信をしまして、現在すでに750件近くの回答が寄せられております。アンケートの回答は2月14日までとなっております。先程所長からもありましたとおり1,000回答を目指しておりますので、ご自身、また周りの方へのご案内も含めましてご協力をいただけますと幸いです。続きまして実施報告です。昨年12月15日にエシカル消費に関する市役所職員向けの研修を実施しました。講師は柿野会長にお願いをしまして、SDGs諸課題の達成に向けた日本、世界を取り巻く状況から我々が具体的にどのようなアクションが起こせるかというものを考えました。当日は75名の職員が参加をしました。エシカル消費についてのアンケートを取ったところ内容も含めエシカル消費を知っていた職員が15%という数値に留まり、職員にはエシカル消費の認知が進んでいないという現状が浮き彫りになりました。これを機に、各職場でエシカル消費の実践に取り組んでいきたいかということ聞いたところ、約80%が前向きに取り入れていきたいという回答が得られました。具体的には、再生紙の利用、エコマーク等環境認証製品の選択、ペーパーレス化など、どの職場でも共通に取り組める内容が挙がっております。次に「ケイハチクリスマスマーケット2025」についてで

す。昨年12月20日に京王八王子商店会主催のイベントに消費生活センターと創価大学が共同出展をし、エシカル消費にちなんだ内容のクイズラリーを行いました。参加者は小学生とその保護者がメインで、約380名に楽しみながらエシカル消費の意義を啓発できました。小学生には「日頃どんなエシカル行動を実践しているのか。」というアンケートを取りましたところ、ほぼ全員が「ご飯を残さず食べる。」「使わない部屋の電気を消す。」など日頃から家庭の中で環境配慮を意識した取り組みが確認できました。そして、消費生活フェスティバルについてです。2月7日に、第59回目になります消費生活フェスティバルをクリエイトホールの5階と9階で行います。今回、過去最高の25団体が出展を予定しており、展示、セミナー、体験、試食などを行います。イベント全体にエシカル消費をメッセージとして発信する内容になっております。それぞれの団体が活動してきた集大成を発表する催しとなっております。消費生活センターと啓発推進委員会が主催するイベントでは1年で1番の大きなメインイベントとなっております。

最後に、この3月末をもちまして消費生活センター所長奈良が退任となりますので、皆様一言ご挨拶を申し上げます。

【奈良所長退任挨拶】

事務局

それでは、令和7年度の第3回審議会を終了します。来年度第1回審議会は7月の開催を予定しております。詳細につきましては改めて通知させていただきます。

以上で本日の審議会を終了いたします。

—閉会—