

会議要点録

会議名	令和7年度 第1回八王子市消費生活審議会	
日 時	令和7年7月17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: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、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	丸山茂男(敬称略)
公開・非公開の別	決定後公開	
傍聴人の数	0名	
議題等	令和7年度 第1回八王子市消費生活審議会次第 - 開会 - 部長挨拶 - 委員及び事務局職員の紹介 - 会長・副会長の選出 - 議事 - 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ついて - その他 - 閉会 (事前及び当日配布資料) - 次第 - 第3期八王子市消費生活基本計画 - 令和6年度事業概要 - 審議会の進め方 (別紙1) - R6年度実績・評価とR7年度取組予定 (資料1) 重要施策の進捗状況 (資料2) 令和7年度 消費生活施策の新規・充実事業一覧 (資料3)	

会議内容

開 会

事務局 これより令和7年度第1回八王子市消費生活審議会を開会いたします。なお、丸山委員につきましては事前に欠席のご連絡いただいております。それでは開会に先立ちまして中部市民部長よりご挨拶を申し上げます。

中部部長 本日はお忙しい中、お集まりいただきまして誠にありがとうございます。皆様の机に委嘱状を置かせていただいております。任期の令和9年6月7日まで、皆様から消費生活審議会委員として活発なご意見をいただき、消費者行政をさらに推進して参りたいと考えております。よろしく願いいたします。

さて、消費生活センターでは、「安全安心な消費生活の実現」はもとより、「一人ひとりの消費生活が社会に影響することを自覚し、より良い社会の発展に寄与できる消費者を育む」ことを基本理念とし、令和6年3月に第3期八王子市消費生活基本計画を策定し、関係所管と一緒に、その計画に基づき取り組みを行って参りました。今回は、「第3期八王子市消費生活基本計画」における令和6年度の取り組み状況の検証についてご意見をお願いいたします。この計画を着実に実行していくために、的確な検証・評価を皆さんに行っていただき、今後の事業実施に反映させていくことが大事だと考えております。ぜひ率直なご意見をお願いいたします。

事務局 ただいま部長からのご挨拶にもございましたが委員の皆さまは6月8日付で市長から委員の委嘱がされており、委嘱状を机上にお配りしております。また、本日は審議会のための開催ですが、消費者教育推進会議への参加依頼書も併せてお配りしておりますので、よろしくお願いいたします。なお、今回、商店会連合会様からの委員ご推薦につきましては、諸事情によりいただけない状況のため未定となっております。今後の状況を見ながら、事業者のお立場からの委員選出を進めて参ります。

それでは、委員の皆様をご紹介します。名簿順にお名前をお呼びしますので恐れ入りますがご起立をお願いします。

【 委員紹介 】

事務局 本審議会は、八王子市消費生活条例及び同条例施行規則に基づき開催しています。また、運営にあたっては、本市全体の会議運営の指針である「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」に則っております。指針では、会議を開催した場合は、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要録を作成し、市ホームページ等で公表しなければならないことになっています。そのため、本日の審議会は記録のため、音声を録音しておりますのでご承知おき下さい。また、発言の際には挙手のうえ、お名前を言ってから発言願います。本日の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。修正等が生じた場合は、必要に応じてご連絡のうえ、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。

【 事務局職員紹介 】

【 配布資料確認 】

それでは、引き続きまして、審議会の会長・副会長の選出を行います。会長・副会長の選出につきましては、「八王子市消費生活条例施行規則」により委員の互選により定めることとなっております。選出につきまして皆さまのご意見をいただきたいと思います。どなたか立候補・推薦される方はいらっしゃいますか。

立候補者、また推薦はありませんでした。委員の改正があり、初対面の方も多いと思いますので、事務局案として会長を柿野委員、副会長を大浦委員にお願いできればと思いますがいかがでしょうか。

【 異議なしの声 】

異議なしと認め会長を柿野委員、副会長を大浦委員にお願いしたいと考えておりますがお二人ともご承諾いただけますでしょうか。ご同意をいただきましたので柿野会長、大浦副会長にはお席のご移動をお願いいたします。それでは、柿野会長よりご挨拶をお願いいたします。

柿野会長 私は(公財)消費者教育支援センターという、消費者教育を普及推進する組織で長年働いております。一方で、法政大学大学院の准教授という立場もございまして、社会人の大学院生を受け入れて、研究を進める仕事もしております。地方自治体で消費者教育をいかに進めていくことができるかということを研究テーマにしており、八王子市のようなエシカル消費などに意欲的に取り組んでいる地域で、消費者教育を含め、消費生活の問題について、様々な施策を皆様と検討させていただけることをありがたく思っています。不慣れなところもございますが皆様と一緒にいい議論ができたらと思います。ご協力よろしくをお願いいたします。

柿野会長 それでは会議を進行いたします。本日は委員9名のうち8名の方にご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。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 】

ありがとうございます。では会議を公開といたします。次に、事務局から傍聴について、ご報告をお願いいたします。

事務局 本会議場には、傍聴席を設けておりますが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、随時ご入場いただきます。

柿野会長 それでは議事に入ります。

本日の議事、第3期八王子市消費生活基本計画の令和6年度の取り組み実施状況と今後の取り組みについて、事務局から説明をお願いします。

事務局 【配布資料により概要を説明】

【別紙1】審議会全3回がPDCAサイクルに則って進行する流れであることを説明。第1回審議会では「重要施策1 消費生活環境の整備」と「重要施策3 消費者被害の防止・救済」について昨年度の事業評価及び改善提案をいただき、第2回審議会では「重要施策2 消費者教育の推進」について意見をいただきたい。

【資料1】第3期八王子市消費生活基本計画の各事業の活動指標、令和6年度の実績、評価及び令和7年度の取組予定の概要について説明。

【資料2】第3期八王子市消費生活基本計画の3つの重要施策について、調査方法含め令和10年度まで進捗状況をモニタリングしていくことを説明。

【資料3】令和7年度消費生活施策の新規・充実事業について説明。関係部署、地域ネットワークとの連携強化により消費者被害の未然防止や被害に遭った際の早期解決を目指す取り組みを進める。多くの市民にSDGsやエシカル消費への関心をもってもらい、実際の行動変容に繋げていくことを目的に、消費生活フェスティバルを初めとするイベントで啓発していく。特に昨年度は東京たま未来メッセで京王八王子商店会主催のケイハチクリスマスマーケットに初参加をして、東京都やエシカルパートナーと連携したエシカルマルシェを開催した。今年度も、地元八王子からエシカル消費のうねりを起こすことを目指し、事業者、市民との繋がりを深め、エシカル消費を浸透させていきたいと考えている。相談体制の充実については悪質・巧妙化する消費トラブルに対して窓口体制の見直しを進めるとともに、相談員の安全安心な就業環境の確保に取り組む。また、東京都では、本年4月に全国初のカスタマーハラスメント防止条例を施行、本市でも独自に基本方針と対応マニュアルを策定し、職員の保護と市民理解の両立を図っている。消費生活センターにおいても、対応困難者への対応マニュアルを内規として整備し相談員のメンタルヘルスや職場環境の保全に努めている。

柿野会長 ただいまの事務局からの説明を踏まえ、令和6年度の取組の進捗状況または今後の事業展開に向けて必要な改善点、課題についてご意見等ございましたらお願いします。

赤木委員 資料1の1ページ目に記載のある「TOKYO(八王子)エシカルパートナーのネットワークづくり」についてですが、東京都のTOKYOエシカルに入っている団体はナショナルブランドが多いように感じました。八王子のエシカルパートナーづくりにおいては地元で一生懸命活動している小さな団体にも目を向けていただいて充実させていけばTOKYOエシカルの補完にも繋がっていくと思いますのでご検討いただきたいと思います。

奈良所長 昨年度、環境フェスティバル、クリスマスマーケットなどに参加し、八王子市にはエシカル消費を意識して活動している団体が多数あると感じました。ただし、TOKYOエシカルパートナーに登録するには法人格を持っていることが要件となります。これは八王子市のエシカル消費を進めていくうえではネックとなっていると思います。今後、八王子市独自のエシカルパートナーの登録制度などができれば横の繋がり等も深まり、そしてエシカル消費が市民に浸透していく効果もあるとも考えています。すぐに実現できることとは思っておりませんので、じっくりと腰を据えて検討していきたいと思います。

柿野会長 私はこのTOKYOエシカルのアドバイザーをつとめており、東京都の動きには関与しています。八王子市でも活動を広げていくことができたかと考えておりました。今後も前向きに検討

を進めていただければと思います。

守屋委員 資料3の重要施策3にあります「消費生活相談体制の見直し」について質問します。私は以前、インターネット販売について市民から相談され、消費生活センターを案内したことがありますが、今後どのような形で相談体制を見直していくのでしょうか。

事務局 現在の消費生活センターの相談体制ですが、平日の来所相談は予約なしで受付けており、電話は 9:00～16:30、メールフォームによる相談は 24 時間受付けております。ただし、昨今は相談内容が複雑化していて、1件当たりの相談時間も長くなっており、電話が繋がりにくくなっております。また、対応困難者も非常に増えており相談員の負担も大きくなっております。このような現状を踏まえ、市民サービスを低下させることのないよう改善をしていきたいと考えております。たとえば突然の来所ですと必要な契約書等を持参しておらず、再度来所せざるを得なくなる等、二度手間になるケースがありますので、まずはお電話をいただくようお願いしたいと思います。その他、お昼休み時間の対応等、細かい部分の改正を整理してホームページ等で周知していきたいと思います。

柿野会長 これに付随する質問ですが、消費生活相談員の雇用についてお聞きします。消費者庁からの交付金の年限が切れ、地方での予算確保が難しくなっていると思いますが八王子市では相談員の確保について問題はないのでしょうか。

奈良所長 現在、八王子市には8名の相談員がおります。比較的ベテランが多く在籍しており、相談員同士でトレーニングや相談ができる環境にあります。また、国民生活センターでの研修も毎年受講しております。また、人員に対する予算確保について特段問題はありません。

木村委員 資料1、1-1-⑤にあるエシカル消費について意見があります。八王子市は 1 人当たりのごみ排出量の少なさが全国1位になるなど環境配慮に高い意識を持った都市だと感じています。大学も多いことから社会貢献に関して高い志を持った学生がたくさん在籍しているのではないかと思います。また、地産地消、食品ロス、フードバンクなど様々な活動も実践されており、市民意識は非常に高いと思います。私は八王子市の福祉事業に関わってきましたが、この分野では八王子市は大変進んでおり、他の自治体が参考になっている状況です。消費生活に関する分野でも「未来の環境に配慮する先進的な中核都市八王子市」という理念を持って計画を進めていただきたいと思います。

奈良所長 木村委員のご意見につきましては「令和7年度 消費生活施策の新規・充実事業一覧」にある「消費者教育の推進」に関わる部分であると思いますが、事業を進めていくなかで繋がりのある部所や団体にエシカル消費という理念を基に結び付きを深めていきたいと考えております。

柿野会長 エシカル消費という言葉のなかには「人」、「社会」、「環境」、「地域」に配慮した消費行動という意味があると思いますが、昨今の大きな気候変動や私たちの暮らしの変化を考えると、木村委員が指摘された「環境」という観点もしっかり捉えながら施策を進めていくことが重要であると感じました。

柿野会長 資料3に掲載されている「職員の意識醸成に向けた職員向けエシカル講演会の開催」とありま

すが、この職員とは八王子市の職員ということでしょうか。

奈良所長 八王子市の職員という意味です。第3期八王子市消費生活基本計画の策定にあたっては環境部、福祉部等様々な所管から提案をいただいております。市のエシカル消費の理念について関係所管の職員の理解を深めることで、新しい視野で取組を発展させて欲しいと考えております。

長岡委員 資料2の重要施策1にあります「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」を調査していますが、昨今の高齢者は隣近所とあまり付き合いがない方も増えていると思います。高齢者が集まるサロン等に出向けばお互いに様々な相談事や情報を共有できるのではないかと思います。例えば高齢者あんしん相談センターなどで困りごとを一旦受け止めていただいてから消費生活センターに繋ぐこともできると思います。これからは人の繋がりよりも市の機関、身近な施設などの利用を促進することが重要ではないでしょうか。2点目は電話相談についてです。相談の多くは電話だと思われますが「188」を経由しての相談と直接消費生活センターに届く場合があると思いますが割合がわかれば教えていただきたいと思います。消費生活センターの電話番号を覚えるよりも、覚えやすい「188」をもっと周知する必要があるのではないのでしょうか。

奈良所長 最初の質問の「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」についてですが、これは八王子市の基本構想「八王子未来デザイン 2040」にあります人の繋がりを大事にするという理念に則っております。高齢单身の方が身近な機関「はちまるサポート」などを知っておくことも大事ですが、人の繋がりが広まっていけば消費生活の安心にも繋がるということでこの指標にしています。今後も相談できない方をなくすべく努力をしていきたいと思っています。2点目の「188」の割合については把握できない仕組みになっております。「188」に電話をすると郵便番号で各市町村に転送されるため、「188」なのか、直通電話かを判断することはできません。また、「188」の周知につきましては国や東京都から配布される啓発物に掲載されており、市の相談電話番号も掲載されております。今後もこれらの啓発物の配布を広めていきたいと思っています。

柿野会長 資料2の目標設定についてですが、令和10年度80%という目標値があり、そこに向けて政策を進める計画になっていますが「エシカル消費の実践状況」の達成率が令和6年度は38%と大きく下がっている状況です。これはデータの取り方を変更したことによるものと思いますが、目標値の見直しは検討しないのでしょうか。

奈良所長 この目標値を設定したときは未来に大きな希望をもって策定しております。80%という目標値は「八王子」から設定しています。現状では目標達成は少し厳しい状況にありますが様々なアイデアを出しながら職員が一丸となって頑張っていきたいと思っています。

木村委員 目標に対する達成率が下がったことの分析は非常に大事な部分だと思います。データの取り方を変更したなどの例外的な要因があるのであれば、そこも含めて目標値設定を再検討する必要があるのではないのでしょうか。

奈良所長 令和5年度については、「環境フェスティバル」という催しで啓発推進員と職員がアンケートを取った数字になります。しかし、「環境フェスティバル」に来場する方は環境に高い関心のある

方が多く、そこでエシカル消費や地産地消についてアンケートを取れば、ある程度高い数値が得られるのは予想できることです。令和6年度につきましては、市の公式 LINE 登録者約 3 万 8 千人を対象に調査を実施しました。結果はご覧のとおりで、まだまだエシカル消費についての普及啓発が不十分だと分析をしております。

柿野会長 データの取り方が令和5年度と令和6年度で変わっていることは理解できました。より客観的なデータの取り方として LINE の登録者にアンケートを実施するという方向性はよかったのではないかと思います。目標値の変更についても「八王子」を基にしているのであれば変える必要はないと思います。

木村委員 「八王子未来デザイン 2040」の冊子は委員に配布されていますか。

奈良所長 「八王子未来デザイン 2040」はお配りしていません。市のホームページで見ることができます。

木村委員 審議会の委員として八王子市の将来構想を理解し、共有することは必要なことだと思いますので配布をお願いします。

奈良所長 消費生活基本計画の理解を深めていただくためにも、「八王子未来デザイン 2040」をご確認いただくことは必要なことと思いますのでお配りいたします。第2回審議会の資料送付時に「八王子未来デザイン 2040 概要版」を郵送させていただきます。

大浦副会長 重要施策3「消費者被害の防止・救済」について弁護士という立場からお伺いします。八王子市の相談員は知識・経験そして意識の高さは多摩地域の中で突出していると感じています。多摩地域では自治体相談に弁護士を派遣していますが、消費生活センターに弁護士を派遣しているのは八王子市だけです。弁護士相談に消費生活センターの相談員が同席することもあり、市民にとっては心強い相談体制が築かれていると思います。ただ、残念なことに今年度から相談枠が減らされていると聞きました。その理由をお聞きします。次に「資料1重要施策3」にある新 PIO-NET の導入について具体的な予定を教えてください。最後に資料3の重要施策3にあるカスハラ防止対策、マニュアルの作成は、増加する過剰要求などに対して非常に重要な施策だと思いますのでしっかりと進めていただきたいと思います。

事務局 八王子市消費生活センターでは月に2回の法律相談を行っております。令和6年度までは1回当たり 30 分の相談を6枠確保しておりましたが、年間平均で 70～80%の利用率に留まっていました。このことを考慮して令和7年度からは実態に合わせて1回当たり 30 分の相談を4枠に変更しました。2点目の新 PIO-NET の環境整備についてですが、PIO-NET とは全国の消費生活センターを設置している自治体で使用しているシステムで、受理した消費生活相談の内容をデータとして蓄積、情報共有して国等が悪質な事業者の取り締まりや指導に役立てています。このシステムは消費者庁から貸与されたパソコンを利用していました。それが令和8年度からはそれぞれの自治体が端末を用意することとなります。現在、国や国民生活センターが示すスケジュールに則り準備を進めています。また、情報セキュリティに関しましても関係部署と協議を進めております。

斉藤委員 私は小学校の非常勤講師や児童相談所の講師をしております。昨今、未成年者によるゲーム課金やネット通販での買い物など金融リテラシーの低下が問題となっていますが、八王子市

での消費者教育に関する取組について教えてください。

奈良所長 八王子市議会でもインターネットに関する未成年者のトラブルについては質問が出ています。主に学校教育部が対応しています。消費生活センターでは夏休み前に、家庭への注意喚起としてチラシを配布しています。お手元にあります「消費生活ニュース 158 号」がそれです。小・中学校を通じて紙ベースで配布し、高校にもデータ・ポスターで周知しています。各家庭での一定のルール作りの機会になればと考えております。

野上委員 消費生活について改めて考えていきたいと感じております。配布資料を再度確認して意見していきたいと思います。

柿野会長 本日の検討については以上とさせていただきます。令和6年度は第3期消費生活基本計画が施行されて1年ですが八王子市の活動を評価する意見が多かったと思います。令和7年度の事業につきましても充実させていく方向で進めてください。また、消費者被害の防止・救済、相談体制の充実についても多くの意見がありました。相談員の確保やカスハラ防止対策のマニュアル作成など体制の見直しも非常に意義があることだと思いますので、ぜひ積極的に進めていただきたいと思います。エシカル消費についても多くの意見をいただきましたが、消費者教育の推進に掲げている内容ですので八王子基準で広げていってほしいと思います。以上をもちまして、本日の議事を終了とさせていただきますと思います。

事務局

【 配布チラシ等の説明 】

次回の審議会は、10 月 21 日火曜日 14 時を予定しております。第1回消費者教育推進会議を同日に開催いたします。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회를終了といたします。

—閉会—