

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

答 申

令和3年4月

八王子市消費生活審議会

はじめに

近年、私たちの消費生活を取り巻く状況は、少子・超高齢社会の進行、情報通信機器や情報サービスの急速な発達・普及による情報量の飛躍的増加など、急速なスピードで変貌を遂げています。また、高まる消費者のニーズに応える商品・サービスが提供される一方、消費生活で発生するトラブルも多様化・複雑化している状況にあり、特に近年は、悪質事業者による不当な契約などを中心に若年や高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが多くなっています。

八王子市が平成 29 年 4 月に策定した第 2 期八王子市消費生活基本計画は、従来の「安全・安心な消費生活の実現」からさらに進んで「安全・安心な消費者市民社会の実現」という理念のもとに、消費者施策全般にわたる総合的な計画として策定しました。併せて、平成 24 年 12 月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」を踏まえ、八王子市においても「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成に向け「八王子市消費者教育推進計画」を策定しました。

この「基本計画」を策定してから 4 年が経過し最終年度を迎えるにあたり、次期計画策定の準備として、八王子市長から策定に向けて、その進め方や方針について本審議会に諮問されました。

本答申を活かし、八王子市の消費生活及び消費者教育に関する施策を、総合的かつ計画的に推進するために「消費生活基本計画」及び「消費者教育推進計画」が策定され「安全・安心な消費者市民社会」が実現されることを希望し、ここに答申いたします。

令和 3 年 4 月 20 日

八王子市消費生活審議会

会長 朝日 ちさと

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

(1) 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理念と基本方針について

平成24年に策定された「八王子市消費生活基本計画」（以後「第1期基本計画」という）では、消費者の権利の尊重と自立支援を基本理念とした「八王子市消費生活条例」に基づき、市及び事業者の責務や消費者の役割についての考え方及び社会環境の変化を踏まえ、「安全・安心な消費生活の実現」をめざした様々な施策が盛り込まれ、十分にその役割を果たしてきた。

その後、平成29年に策定された「第2期八王子市消費生活基本計画」（以後「第2期基本計画」という）及び「八王子市消費者教育推進計画」では、従来の「安全・安心な消費生活」からさらに進み、国の「第3期消費者基本計画」及び「消費者教育の推進に関する法律」に示された「消費者市民社会の形成」という観点を取り入れて策定した。

第2期基本計画は、消費者が個々の消費の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が、現在及び将来の世代にわたって内外の社会情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をめざすために「安全・安心な消費者市民社会の実現」を計画理念に定めたものである。

これにより、第2期基本計画の理念達成に向けた計画の基本方針である「消費生活の環境基盤整備」は、第1期基本計画の「安全・安心な消費生活の確保」を一層具体的に進め、市民が消費に関して不安を抱くことなく、消費生活を安心して送ることができるよう環境の整備を行うとした。施策としては、庁内外の消費生活と関わりのある関係機関との連携を強化し、地域の多様な機関、団体、地域で支え合うことができるネットワークづくりをめざし実施してきた。

これ以外の基本方針である「消費者教育の推進」や「消費者被害の防止・救済」については、第1期基本計画より継続しており、これらは、安定した消費生活を送る上で欠かせない観点である。

八王子市の「消費生活基本計画」における理念は、「安全・安心な生活の確保」

と「消費行動による社会参画」や「持続可能な社会の実現」といった、「ひとり一人が大事にされ、社会形成を担う立場にあり、自らが考え自ら行動する」ことを掲げており、この理念の持つ重みや普遍性は、今後の消費生活基本計画にも受け継がれていくことが望ましい。

また、第2期基本計画の基本方針についても、消費生活行政のあるべき姿を方向づけており、目標設定については数字の捉え方が施策の達成度とのギャップがあるものの、めざす方向性について特段、社会状況との不一致は見られない。

(2) 第2期八王子市消費生活基本計画及び八王子市教育推進計画の施策の現状について

現行基本計画の施策の現状について、3つの基本方針とそれを実現するための個別施策と事業について詳細に検討したところ、施策ごとの目的は順調に達成されているが、施策を構成する事業の要素の中には進捗が緩やかな部分があることが分かった。

具体的には基本方針の「消費者教育の推進」の、「ライフステージや様々な特性に応じた体系的な消費者教育」における「障害者・外国人・新社会人等」に対する消費者教育について、一層の進展を図らなければならない状況にある。

また、平成30年策定の東京都消費生活基本計画では、「ダイバーシティ」の実現や、民法改正により2022年4月からの「成年年齢引下げ」、SDGsについての教育や啓発が掲げられているが、第2期基本計画ではそれらの課題に対応する具体的な事業がまだ取り上げられていない。

また、現行基本計画の策定内容を精査したところ、平成29年を初年度とする八王子市の第2期基本計画では、東京都が平成25年度に策定した計画を前提としているために、社会情勢の変化に対する対応として多様性を背景に持つ市民の増加、消費者問題の低年齢化により若年層へ集中的に行う必要がある消費生活施策等について課題があることを指摘する。

この他に、直近に新たに発生した社会現象として令和2年から国内で新型コロナウイルス感染症が拡大し、消費生活に大きな影響を与えた。具体的には、誤った情報発信による買い占めなどの消費行動に始まり、インターネットを利用した購買の拡大、経済的な格差、感染リスクへの偏見や差別、家庭内トラブルなどが発生している。また、スマートフォンの普及、国によるデジタル庁の設置など産業や社会生活のデジタル化、AI化、電子マネー、SNSの普及が加速し、急速な社会の複雑化、多様化、グローバル化は市民の消費生活にも大きく変化をもたらすことになっている。

これらの事による消費活動の変化は消費者相談の傾向でも明らかになっており、新型コロナウイルス感染症拡大による市民の不安や心配につけ込む個人情報収集に的を絞った詐欺行為の増加、非対面式のネットショッピング利用やシェアリングエコノミーなどの拡大などによるトラブルの相談が増えている。

(3) 第2期八王子消費生活基本計画及び八王子市教育推進計画改定の考え方について

この新型コロナウイルス感染症はワクチンの普及などにより、数年で慢性化しながら終息を迎える方向にある、という専門家の見解があり、現在は、様々な変化が起きている過渡期と捉えられ、新型コロナウイルス感染症終息後における社会生活をめぐる状況変化を見据える必要があると考えられる。このように、今後、比較的短期間に社会環境の大きな変化があることが想定できるため、計画期間満了だけを理由として、令和4年度から始まる次期「消費生活基本計画」及び「消費者教育推進計画」を本年度中に策定することでは、当該計画に社会状況を的確に反映させるのは困難と考えられる。

また、令和2年度中に審議会で検討して来た「消費生活基本計画」と「消費者教育推進計画」の一体化や、それに伴う会議の体制等についての検討、審議は、まだ十分といえない状況にあるため、より議論を重ね見極める時間が必要である。

次に、消費生活をめぐる様々な課題に対して第2期基本計画の実施により、十分対応できている側面がある一方、第2期基本計画策定後の新たな課題に対して対応の必要性も出ている1. 成年年齢の引き下げに伴う教育・啓発、2. SDGsの普及、3. 教育教材のデジタル化やダイバーシティの社会観念を取り入れることなどが明らかになっており、これらは改定を待たずに追加すべき課題である。

こういった状況に、過去の基本計画の策定経過による期間的な課題（国・東京都の計画策定サイクルとの不整合）を重ねて考察すると、次期消費生活基本計画策定では、社会状況の急速な変化に対応した国や都の動向を注視しつつ、本市特有の課題を反映した計画策定のため、一定の時間をかけた検討が必要であると考えられる。そして、その間の対処として、現行計画の期間を延伸し、理念や基本方針、施策を継続しながら、新たな課題を施策に加え、市民の消費生活の一層の安定と充実を図っていくことが望ましい。