

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

### 重点課題1 消費生活の環境基盤整備

#### 施策の方向1-1 関係機関との連携の強化

- (1) 関係機関とのネットワークの強化【消費生活センター、防犯課】(4事業)
- (2) 事業者、商店会等との連携強化【産業政策課、生活衛生課、消費生活センター】(5事業)

#### 【実績】

(1) 市役所内(庁内)ネットワークの強化のため、前年度に引き続き関係所管課とのネットワーク構築に向けた会議や連絡会に参加し情報共有を行った。地域のネットワークづくりのため、サロン、民生委員児童委員及び高齢者あんしん相談センターの会議等の場において、講座案内や啓発活動を行うことで顔の見える関係づくりに努めた。

また、消費者団体連絡会を開催し、情報共有を行い、団体の活動内で講座のPR機会を得たことで周知範囲が拡大した。

特殊詐欺等防止のため防犯課では、防犯メール配信、被害多発地域の町会自治会への回覧依頼及び前年度に引き続き自動通話録音機の貸与等を行い、注意喚起を実施した。「WEB消費生活フェスティバル」では特殊詐欺啓発動画をアップロードした。

(2) 産業政策課では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、訪問活動を自粛したことで商店会連合会への加入促進活動はできなかったが、商業団体の会合等の機会に商店会連合会のPRを行った。

商品販売における適正な商品表示を実現するため、製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、南西地域を重点的に電気用品・ガス用品・家庭用品等の立入検査を実施した。その際に表示に関する法的責務の再確認を販売店に促した。

#### 【第1回 審議会委員からの意見・質問・提案等】

自動通話録音機の貸与実績はどの程度か。貸与について更に促進を図ったり、支給又は一定額を補助してはどうか。⇒ 昨年度の貸与台数は、360台 台数に限りがあるため、聞き取り調査をさせていただき、貸与を決定している。

重点課題1の目標「八王子市消費者団体連絡会」の加盟団体数の令和3年度:5団体について連絡会に入るメリットは異業種間の情報交換だと思う。将来的には20団体ほど目指すべし。

重点課題1の目標 加盟者メリットを明確にし、目標も含め検討してはどうか

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

### 重点課題1 消費生活の環境基盤整備

#### 施策の方向1-2 安心できる市内消費環境づくり

- (1) 情報の収集と効果的な発信【消費生活センター】(5事業)
- (2) 商品・サービスの安全性の確保【生活衛生課、住宅政策課】(2事業)
- (3) 適正な表示、適正な取引の実現【消費生活センター】(2事業)

#### 【実績】

(1) 消費生活センターで消費生活相談を受けた中で重大な商品事故(クロスバイク転倒事故、LED電球溶解事故、医療事故、ロードバイク転倒事故等)について、迅速に消費者庁へ通知を行った。事故防止の周知以外では、消費者庁や国民生活センターが発信している様々な商法の注意喚起情報等をホームページ、SNS、ポスター、チラシなどを通して周知・啓発した。

毎月発行している「消費生活ニュース」では、消費生活相談に多く寄せられた内容に関する啓発等を取り上げ、町会や高齢者あんしん相談センターの回覧等で活用及び周知された。

(2) 食や住の安全確保に向け、生活衛生課では食品検査を実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止のため実務講習会をWeb形式で実施した。住宅対策課では耐震診断や住まいの増改築・修繕の相談を前年度に引き続き実施した。

(3) 適正な計量を実現するため法令に基づきはかりの定期検査を実施した。商品量目立入検査については、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止したが、クイズ形式の量目関連チラシを受検事業者へ配付することで啓発・情報提供を行った。

#### 【意見・質問・提案等】

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

### 重点課題2 消費者教育の推進

#### 施策の方向2-1 自立し、行動する消費者市民を育む取り組み

(1) 効果的な啓発・情報提供の推進【消費生活センター】(5事業)

(2) ライフステージや様々な場に応じた消費者教育の推進

【消費生活センター、子どもの教育・保育推進課、教育指導課、学園都市文化課、福祉政策課、高齢者福祉課、障害者福祉課、多文化共生推進課、青少年若者課、生涯学習政策課】(10事業)

(3) 公正かつ持続可能な社会に向けた消費行動の支援

【健康政策課、農林課、教育指導課、学校給食課、環境政策課、ごみ減量対策課、北野清掃工場、水再生施設課、戸吹クリーンセンター、消費生活センター】(6事業)

#### 【実績】

(1) 「WEB消費生活フェスティバル」で動画による出展団体の活動発表や「消費生活ニュース」の発行、ホームページやSNSなど様々な媒体等を通して、幅広い世代に消費者被害防止の注意喚起を行った。また、エシカル消費や消費生活センターのPRを前年度に引き続き行った。コロナ禍で感染予防対策を講じながら、地域や市民ニーズに沿った消費生活教育講座や専門知識をもった講師の講演会を開催した。

(2) 市内高等学校、専門学校及び大学に対して、成年年齢引下げに関するアンケート調査を実施し、次年度以降のニーズにマッチする講座の準備を進め、今後の施策展開に弾みをつけることができた。

様々な学齢期(幼児・小学生・中学生・高校生・大学生等)や高齢者、それ以外の世代や地域活動など様々な場、ライフステージに応じた消費者教育を行い、消費生活に関する情報提供・注意喚起を前年度に引き続き行った。

外国人への支援者向けや心身障害者福祉センター及び中央図書館と連携して、「障害者と支援者のためのiPad・電子書籍の活用講座」等で消費者トラブルの事例を踏まえて啓発活動を行った。

(3) 環境に配慮した消費行動が定着するよう、生活に身近な「食」に関して地産地消や小・中学校教育における食育・ごみ減量推進に繋がる食品ロスなどを関係所管課が、緊急事態宣言や新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえて、Web形式やYouTube等を活用し周知・啓発教育を実施した。

引き続き、広報「消費生活特集号」ではエシカル消費について掲載し周知を図るとともに、東京都消費者月間実行委員会及び本市消費生活啓発委員会と共催で「SDGs」をテーマにした講演会をオンライン配信した。

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

### 〔課題〕

民法改正により令和4年(2022年)4月1日から成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられた。それに伴い、若年者への消費者教育の推進が今まで以上に必要になる。

- 限られた予算及び職員・相談員体制の中で、効果効率的、継続的かつ広範囲に展開する方法等が大きな課題である。
- 各教育機関(義務教育期間・高等学校・大学・専門学校等)とともに学齢ごとのニーズに合った講座等の実施、さらにその親世代(保護者)をターゲットとした取り組みについても継続的に必要である。
- 対面型や集合型に限定せず、デジタル技術やオンラインを活用した手法を取り入れることも急務である。
- 成年年齢が引下げられたことにより、若者自身が自己責任を問われる範囲が広がり正確な自己判断を行える批判的思考力を養う必要が増すことになる。

追補にもあげている「成年年齢引下げに関する教育・啓発」のあり方や今後に対する具体的な方法について、ご意見等をいただきたい。

### 〔第1回 審議会委員からの課題に関する意見・質問・提案等〕

□学校の教科で「消費生活」は、家庭科や社会科で扱うことが多く、教科で区切ると消費生活を教わる機会は増えない。

消費生活に係る題材を現代文で、算数で計量業務を学び、英文で海外の消費生活に係る素材を扱う、道徳にも消費生活に盛り込むなど教科を越えて消費生活に触れさせることはできないか。

□教員研修で、消費生活は様々な教科で応用できる旨をアナウンスして欲しい。

□体験教育などは学生の記憶に残ると思う。今現在、課外授業や社会科見学会など受け入れているのか? ⇒ 9月に打越中学校の社会学習として受入れ予定あり

□成年年齢引下げの啓発には SNS が必要不可欠だと思う。

Ex.大学のポータルサイト経由や大学が把握しているメールアドレスに偽迷惑メールを送り URL をクリックすると消費生活センターのページに飛び、注意喚起をするのはどうか。

□世代によって情報を得る媒体が異なっている。紙やテレビ、ラジオが中心の世代から孫世代になると、親と一緒にニュースを見るより、見たいものはスマホから能動的に見ている。SNS や YouTube も多用しており倫理性からの制限がなく、視聴しており心配。

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

成年年齢が引下げられたことで影響を受ける世代も同様の傾向があり、自由にネットを使いこなせる世代への消費者教育について、大人の上から目線ではなく、動画や漫画などのアプローチもあると思う。

倫理性などが身につく策を講じて、小さなトライ&エラーを重ねながら SNS で交流できるような世代になれば、この世代が悪質商法の標的にならないように理論武装できるのではないか。

□消費者被害救済の立場から感じることは、若年者は社会情勢の知識もあり、それに乗じて被害に遭うことがある。例として、ビットコインなど暗号資産についてもよく研究している。これからも新たな発想・技術やサービスに乗じて消費者被害は広がっていくことが考えられる。消費者教育の基本的な部分を学んでいかないといけないと感じている。それは、全世代に必要である。

最近国が推奨している投資や副業に関する若者の消費者被害が多い。例として SNS の場合は相手かわからない、ビットコインでは理論上、金の流れを追うことができると言われていたが、実際は至難のわざで被害回復は困難である。

「簡単に儲かる甘い話はない」ことを知っておいて欲しい。SNS には良い面、悪い面があるので、学ぶ機会が必要。お金のあり方や投資のあり方なども学習に組み込んでいけたら良いと思う。

□消費者被害の事例の紹介が有効だ。事例の動画を制作し、高校で動画を見ながら解説するほうが、講義よりピンとくると思う。是非、東京都の消費者被害防止の CM シナリオ・動画コンテストに、八王子の高校や大学の演劇部に出てもらいたい。小・中学生にはアニメを、高校・大学生にはドラマ形式の動画が良いと思う。

### 《総合》

●成年年齢引下げに関する教育・啓発のあり方や今後について

□教育にあたっては「フィールド型」がよいのではないか

□偽迷惑メールという方法

□動画などストーリー性を持って伝える方法

□若年層に限らず規範的な選択や消費行動について経験し、自身の判断に活かしていくという基本的な部分を示していくことが必要なのではないか。

令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

重点課題2 消費者教育の推進

施策の方向2-2 消費者教育推進の担い手の育成と資源の活用

- (1) 消費者教育の担い手の育成【消費生活センター】(1事業)
- (2) 効果的な教育資材の開発・活用  
【消費生活センター、生涯学習センター図書館、教育指導課】(2事業)
- (3) 消費者団体・事業者団体等との連携【消費生活センター】(1事業)

〔実績〕

(1) Web形式による消費生活フェスティバル(3月の1か月間)を開催したことで、閲覧者の自由な時間に、消費生活について学ぶ機会を提供することができた。

(2) 小・中学生向け消費者教育副読本や教員用活動ガイドを更新し、学習系ネットワークGoogleドライブにアップロードしてデータとして活用できるようにした。中学校向けについては4ページ追加して、成年年齢引下げ及びエシカル消費について、教員の意見を踏まえて作成した。

また、前年度に引き続き、生涯学習センター図書館が図書テーマ展示で、消費生活に関する図書の貸し出しや啓発資料のPRを行った。

(3) 消費者団体連絡会を定期的を開催し、連携して「WEB消費生活フェスティバル」を開催した。また、複数の民間機関協力のもと日野市と協同して啓発チラシの戸別配布(年3回)や、スーパー等で「消費生活ニュース」の配架(月1回)を継続実施した。

〔意見・質問・提案等〕

令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

重点課題3 消費者被害の防止・救済

施策の方向3-1 消費者被害の防止・予防

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化

【消費生活センター、福祉政策課】 (5事業)

〔実績〕

国や東京都が発信する相談事例、注意喚起情報そして商品情報を、SNSや防犯メール、市の広報・ホームページ、「消費生活ニュース」等の媒体を活用し市民へ周知を行った。

東京都と連携し、多重債務や高齢者・若者の消費トラブルの相談会や講座を開催した。消費生活フェスティバルでは、消費生活啓発推進委員会等と連携し、新型コロナウイルス感染拡大防止によりWeb形式で開催するなど消費者被害の未然防止のための啓発を行った。

安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護について講演会や学習会を開催し、市民に広く啓発普及した。福祉・医療関係者にはオンライン会議形式で開催した。

〔第1回 審議会委員からの意見・質問・提案等〕

□デジタルデバイドについては、学生が入力のサポートなどで関わるとよいのではないか。

## 令和3年度実績報告及び課題に対する審議会委員からの意見

### 重点課題3 消費者被害の防止・救済

#### 施策の方向3-2 消費者被害の救済

- (1) 相談体制の充実による救済の強化【消費生活センター、市民生活課】(4事業)
- (2) 関係機関と連携した事業者指導【消費生活センター】(2事業)
- (3) 相談員の専門的な知識の向上【消費生活センター】(1事業)

#### 〔実績〕

- (1) 消費者被害の拡大防止、早期解決のために消費生活相談員による相談やあっせんの他、多重債務相談や弁護士による専門相談など、相談者の状況に応じた相談を実施した。
- (2) 警察署や東京都から悪質事業者の照会に対し、情報提供を行い、不適正な取引行為を防止につなげた。また、商品量目立入検査については、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止したが、クイズ形式の量目関連チラシを配付することで事業者に対し啓発・情報提供を行った。
- (3) 相談員の専門知識向上のため、国民生活センター(12講座)や東京都等(17講座)が実施する講座に8名全員が参加し、センター内での情報共有及び相談業務の向上が図られた。

#### 〔意見・質問・提案等〕

消費生活相談業務に感謝するとともに、警察と連携し悪質業者取締の更なる強化をお願いする。