

## 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実施から見えた課題について（意見まとめ）

### （1）重点課題1「消費生活の環境基盤整備」の達成目標である「八王子市消費者団体連絡会」の加盟団体数の増に関して

消費生活センターと庁内外の関係機関とのネットワーク強化や連携強化について、地域住民の抱える様々な問題を包括的に解決する「地域福祉ネットワーク」への参加や、多重債務問題解決の一助として庁内連携会議において情報の提供や共有を進めている点で、市民の安全・安心の確保に繋がっていると言える。また、高齢者の健康づくりなどに取り組むシニアクラブ連合会とのネットワークづくりは、高齢者への啓発にも効果が大きいため続けることが大事である。

関係機関とのネットワークづくりや連携強化は進んでいるが、計画の目標である「八王子市消費者団体連絡会」加盟団体数は、令和3年度までの目標値には届いていない状況である。これに対しては、消費者団体連絡会に加入する意義や明確なメリットを示し、PRすることが必要である。また、今後、SDGsの考え方を普及していく中で、消費者団体のくくりがこれまでより拡大されることも考えられることから、市の関連部署と連携している他の団体を推薦してもらう方法もある。

消費者団体連絡会の加盟団体数が増えることは、消費者が自主的に消費者の利益の保護や環境・地域社会の問題に取り組む活動団体と情報交換、協力体制が深まり、市民への消費者行政の進展に加えて、団体間の消費生活に関する情報交換も活発になることとなり、「安心できる市内消費者環境づくり」にも繋がるため、一層の工夫を望む。

#### 意見

消費者団体の概要を明確化し、具体的なメリットや負担の有無について、情報提供が必要である。今後は、持続可能な社会（SDGs）をめざした活動に取り組む団体にも加盟の輪を広げる試みや広報で公募することを検討されたい。

(2) 重点課題2「消費者教育の推進」の「自立し、行動する消費者市民を育む取り組み」や「消費者教育推進の担い手の育成と資源の活用」に対する課題について

効果的な啓発・情報提供の推進の点では、従来通りの紙面やホームページ・SNS等の媒体の他に、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために消費生活フェスティバルをWEB開催したことは、大きな挑戦であったと言える。このような情報発信をすることで、啓発・教育の対象者や機会が広がる可能性もあるので、オンライン講座・講演会の充実は社会状況からも必然になっている。

しかし、大規模イベントやWEBを用いての啓発活動に参加できる高齢者は、まだ多くないのが現実であるため、情報収集やインターネット利用の格差に配慮した啓発を行う必要がある。地域の特色や繋がり、行事などの資源を生かし、参加しやすく親しみやすい内容で講座の実開催やイベントを行うことも忘れてはならない。

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大や、今後も自然災害などの影響は頻回に起こる可能性がある。講座やイベントによる啓発を、オンライン開催と目線を合わせて体験する人と人のふれあいを大切にした実開催のそれぞれの特性を活かして実施することで、消費生活の問題に共感する参加者を増やすことができると考える。

施策の方向3-1「消費者被害の防止・予防」には、消費者教育の推進が欠かせない要素の1つである。民法改正により令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられることで、若者の消費生活トラブルが増えると予想される。

昨年は、大学の新生ガイダンスが新型コロナウイルス感染症拡大防止のために開催されないことを受け、大学等の学生・保護者専用ポータルサイトで「成年年齢引下げ」や「悪質商法に対する注意喚起情報」等について情報発信を行ったが、学生のポータルサイトの認知は高くはない。学生の関心を高めるためには、学生自身が消費者としての当事者意識を持つことが大切であり、消費生活の問題解決に関わるような「消費生活サポーター養成講座」の実施の試みも検討されたい。

また、義務教育や高等教育の現場でも、教員に消費者教育の必要性や関心を高める研修を実施し、生徒に消費者としての自覚を促すよう指導してもらうよう期待する。

## 意見

成年年齢引下げやSDGsなどは、中学・高校段階でしっかり取り上げる必要がある。未成年者取消の範囲が狭まることから取消困難なケースが増え、若者の消費者トラブルが増加すると懸念される。若者には当事者意識が必要なことから、「消費生活サポーター養成講座」を開催し、自らが地域の消費生活トラブル防止の見守りや啓発を行えるようにするのは良いのではないか。また、教育現場の教員に対して消費生活に関する関心を高めるため、研修を行う必要があると考える。