

3 八 市 消 審 収 第 1 号
令和3年（2021年）12月20日

八王子市長 石森 孝志 殿

八王子市消費生活審議会
会長 朝日 ちさと

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
実施による課題及び計画期間延長による追補（案）について（答申）

令和3年（2021年）6月28日付3八市消発第77号により諮問のあったこのことについて、別紙のとおり答申します。

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実施による課題及び計画期間延長による追補について

答 申

令和３年１２月

八王子市消費生活審議会

はじめに

八王子市消費生活審議会は、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について検証し、意見を述べてきました。本計画は、市民の安全で安心な消費生活を実現し、持続可能な社会を目指すために消費者自身も自ら考え行動を起こす「消費者市民社会の実現」を理念としています。この度は、本市が計画を実施するにあたり直面した課題点を明らかにし解決するため、また、令和３年４月２０日に第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計画期間延長について答申し、その後、市が検討を重ね作成した追補（案）についての意見をまとめるよう、令和３年６月２８日、市長から諮問を受けました。

審議会は、事業実施の検証とともに市の計画を実施するうえで課題となっている重要課題１「消費生活の環境基盤整備」の目標「八王子市消費者団体連絡会」の加盟団体数の加盟増に向けた考え方や取り組み方法について、また、重要課題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」に対する課題として、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた市民への消費者教育推進についてのあり方や今後の試みについても検討し、意見をまとめました。

また、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計画期間延長に伴い、新たに生まれた課題に対する施策の充実を図った追補版（案）に対しては、新型コロナウイルス感染症による社会経済の変化を見据え、この他に、民法改正により成年年齢が引下げられることから、若年者の契約取消しの範囲が狭まることによる若者の消費者トラブルを防ぐこと、持続可能な社会の実現に向け世界的に取り組まなければならない目標の普及、教育教材のデジタル化など、消費生活基本計画と消費者教育推進計画の関係性からも審議しました。

市には、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より充実させ、「安全で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１２月２０日

八王子市消費生活審議会
会長 朝日 ちさと

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 (答申)

(1) 重要課題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市内・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の点で、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市内連携会議において情報の提供や共有を進めているのは、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作りは、高齢者への啓発の効果も期待できる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作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（持続可能な開発目標）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する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が増えることは、消費者の利益の保護や環境・地域社会の問題に取り組む様々な消費者団体から、団体の存在に近い多くの市民が消費生活の情報を得やすくなり、交流の機会が増えることに繋がる。

消費者行政の推進として、市民に近い位置にある消費者団体が増え、地域活動や社会貢献活動が活発になり、消費者団体連絡会により団体間の情報交換や交流、協働が進むことは、市民の消費生活に対する意識や関心も高まり、「安全で安心な消費者市民社会の実現」に近づくことが期待できる。

行政には、市民活動や消費者団体についての情報収集力を高め、社会の風潮も捉えながら、市民の消費生活への好影響が期待できる団体の加盟促進に、より一層努力することを望む。

(2) 重要課題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があり、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を通じ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、行事などの資源を活かし、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。

今後も自然災害や、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大などにより、人の交流や活動、社会生活への妨げとなる事象は度々起こる可能性がある。そういった状況にあっても、講座やイベントによる啓発について、オンライン開催の特性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両方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、若年者の契約取消しの範囲が狭まり、契約取消しの困難なケースが増え、若者の消費者トラブルが増えることが懸念される。

昨年は、大学の新入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対面で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へ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、学生自身が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。

前述の成年年齢引下げやSDGs（持続可能な開発目標）の実現に向けた行動などについては、中学校・高等学校の段階で、しっかり取り上げる必要がある。

是非とも、義務教育や高等教育の現場で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。

*「消費生活サポーター」・・・消費生活上のトラブルに対応するための基礎知識を習得し、自らの消費生活力を高めるとともに、地域の中での啓発や消費生活に関するサポート役として活動するボランティア。

2 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計画期間延長による追補（案）について （答申）

この度の追補（案）の検討では、第2期八王子市消費生活基本計画と八王子市教育推進計画の実施状況を検証しながら、現行計画策定以降に新たに出てきた課題（民法改正による成年年齢引下げ、SDGs（持続可能な開発目標）、教育現場のデジタル化）について論議してきた。

具体的に追補する「成年年齢引下げに関する教育・啓発」、「SDGsの普及・啓発」、「教育教材のデジタル化」は、いずれも現行計画を2年間継続しながら、「安全で安心な消費者市民社会の実現」に資するために必要な消費者教育推進の要素と考えられる。

この3つの施策を実施していくことは、社会・経済の変化による影響を大きく受ける市民の消費生活において、法や制度を市民が正しく知り、自立し行動する消費者市民を育むことが期待できる。これらについて、普及・啓発の多様な手法も取り入れながら、持続可能な社会の実現により近づくこと求める。

以下では追補版（案）のテーマごとに意見をまとめている。

（1）第2期八王子市消費生活基本計画における重要課題の目標設定数値について

現行計画を2年間延長するにあたり、現在の目標設定数値を令和5年度まで設定するということだが、目標設定数値を高く設定することは妥当と考える。

その中で、「重要課題3『消費者被害の防止・救済』」に関して「消費生活センターの認知度」を上げることは、市民の消費者被害の防止・救済を行う相談場所としての周知や、防止する対策を講じる機関として、市民の安心にも繋がるため、達成への努力を強く望むとともに、より実態を正確に捉える数値の測定方法に留意されたい。

（2）第2期八王子市消費生活基本計画の体系上での追補する施策（位置づけ）について

追補する施策の性質は、教育・啓発によるものであるため、3つの施策は「重要課題2『消費者教育の推進』」のそれぞれに位置付けられることでよいと考える。

しかし、「成年年齢引下げに関する教育・啓発」については、若年者の契約取消しの範囲が狭まり、契約取消し困難なケースが増える懸念があるため「重要課題3『消費者被害の防止・救済』」にも関係することを相談の現場でも考慮されたい。

(3) 重要課題における追補する事業について

追補する事業については、現行計画の体系上での位置づけが適切であり、庁内の関係所管や審議会からの意見も取り入れていることから、現行計画を補う課題への対策としての施策とその事業の方向性、狙いについて理解できる。

「成年年齢引下げに関する教育・啓発」については、令和4年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられることから未成年者の契約取消しの範囲が狭まること、また、令和4年4月1日以降18歳～20歳の誕生日を迎える若者が一斉に成年となることで消費者トラブルの増加が懸念され、その必要性が一層高まると考える。社会経験などが乏しい若者への消費者教育は、年齢や学校教育に限定せずに幅広く提供することが必要であるため、これに対応した消費者教育の推進が望まれる。若者の消費者トラブルを防ぐこと（若者の消費者被害の防止・救済）と「成年年齢引下げに関する教育・啓発」は、相関関係にあると言える。

「SDGsの普及・啓発」の目的は、世界中の人・社会・環境を取り巻く格差を身近なものと捉え、少しでも解消するための行動を呼びかけ、持続可能な社会の実現をめざすことである。この施策が市民に浸透することで、日常の消費生活の中で、「つくる責任・つかう責任」（SDGsの12番目の目標）への理解や一人ひとりの消費行動が企業への投票行為であるという認識を持ち、自ら行動できる消費者市民を育むことを望む。企業と市民が対峙するのではなく、「持続可能な社会」を構築するために何ができるのか、どのように行動するのか、行政・企業等・消費者が協働しながらこの機運を高めよう、計画実行の取り組みにも工夫をされたい。

「教育教材のデジタル化」については、学校教育現場での教材のデジタル化の方針を取り入れ、教育現場と連携してデジタル化に取り組む必要がある。教育現場が消費者教育の必要性を認識し、授業に取り入れやすい教材とすることにより消費者教育がより定着するよう活用の促進も検討されたい。

これらについては、今後、さらに事業展開なども検討し、市として決定し

ていくことを期待する。

(4) 消費者教育推進計画における追補する事業の展開について

消費者教育推進計画の追補版(案)については、消費生活基本計画に追補する3つの施策に沿って構成されており、実施計画として関連部署の取り組みとの連携も強化されている。その中で、「SDGsの普及・啓発」で事業者への働きかけも加わっている事は、新しい試みと言える。今後の消費者行政の推進には、行政・消費者・事業者や関係団体が互いの役割を活かし協働していくことが必要である。

消費者教育推進計画は、消費生活基本計画の重要課題である「消費者教育の推進」に関する施策・事業を具体的に推進するための実施計画であることから、今後、さらに関連所管においての事業実施状況の情報収集に努め、計画実施の充実に努められることを望む。