

## 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 における令和元年度の取り組み実施状況の検証について(意見)

八王子市消費生活審議会において令和元年度の計画の取り組み実施状況を検証し、課題について、以下のとおり意見として提出する。

### 《全体の状況について》

令和元年度の計画に対する事業の取り組みについては、個々の事業を見ると一部の所管課の取り組みに若干の疑問があったが、実績値に前年を上回るものが多く、意欲的に事業実施されている。第2期八王子市消費生活基本計画の重要課題ごとに設定している目標については、前年度に比べ3つの重点課題全てが改善されていることから、課題解決のための取り組みが進んでいると評価する。

現計画の終了までは約1年あるが、引き続き、目標達成へ向けて事業を検討し、進めていく必要があると考える。

今後は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響、それに伴う情報技術の発展がより加速することで、社会も日常生活も大きく変化することが推察される。加えて、社会変化を巧みに取り込んだ新たな商法が生まれ、成年年齢引下げや超高齢化社会における高齢者を狙った消費生活被害の増加に鑑み、第2期消費生活基本計画の理念である「安全・安心な消費者市民社会の実現」が図られるよう、課題の解決に引き続き取り組んでもらいたい。

また、消費生活の実態を市民意識調査や相談案件の分析などを基に行い、教育・啓発の推進、次期計画策定を検討されたい。

### 《評価できる取り組み》

八王子市と日野市が生活協同組合と連携した広域の情報発信は、17,000軒に注意喚起情報チラシが配布され、効果が大きいと考えられるので今後も続けられることが望ましい。

第2期八王子市消費生活基本計画の重要課題2「消費者教育の推進」の目標に対する令和元年度の進捗状況としては、大学での新入生ガイダンス等で学生が遭いやすい消費生活トラブルの注意喚起や相談場所としての消費生活センターを周知するため、消費生活に関する研修や講座を開催している。その結果、令和3年度までの「様々な研修・講座の受講者数の達成目標値2,500人を1,500人以上上回り達成している点は、評価できる。

また、若者の消費生活に対する意識や行動は、未来の社会形成の基になるため、小・中学校教員や教育委員会と連携し小・中学生向け消費者教育副読本を八王子の特徴も盛り込みながら作成したことは評価できる。今後も授業の中で活用し、小・中学生の消費者としての意識向上が一層図られることを期待する。

《課題解決に向けて望む取り組み》

「高齢者の消費者被害を防ぐ」ためには、ある程度ネットワークの構築は出来ているので、高齢者の生活行動に沿った啓発が効果的と考える。また、家族・親族等本人の周囲の方からの働きかけが必要である。

「効果的な情報発信」については、今後は日常生活の中でIT技術の普及が一層加速することで、ホームページやSNS、Zoom等のオンラインの媒体活用が進む。こういった流れを活用し、市民が興味を持ちやすい情報、必要性の高い情報など、情報の中身や情報へのアクセスも分かりやすくし、発信することで消費生活への関心や対象者がより広がると考える。

「成年年齢引下げについての啓発」については、18歳未満の若年者に対して出前講座や動画等を使った働きかけのほか、親の認識も欠かせない要素であるため、家庭（親）への啓発を行うことで、社会全体としての認識が生まれることも望まれる。

「消費者自身が考え、行動できる消費生活の環境づくりについて」、被害に遭わない、遭った場合でも適切な対処が行える、また、社会を取り巻く消費者問題について自ら考え行動できる市民の知識や意識を醸成することを望む。新型コロナウイルス感染防止のため「新しい生活様式」が求められ、人の交流や啓発の場に制限が課せられるようになっており、教育現場のICT化や情報技術もさらに発展する今後を見据え、実体験とSNS等の媒体による情報発信の両面で工夫した啓発が必要である。

「相談体制にICTを取り込む」事は合理的であるが、相談者と相談員双方の負担やメリット・デメリットを精査し、ICTに頼る部分と人的サービスによる効果の融合が可能であるならば大いに期待する。

令和3年度は第2期消費生活基本計画の計画期間の最終年度を迎えるにあたり、今後の課題解決に向けて、市民意識・実態調査や相談内容をもとに分析を行い、更なる教育・啓発に取り組む必要がある。また、消費生活に対する考え方は、消費者被害の予防や対処による保護とともに、消費者自身の選択が社会的価値を形成することの重要性が増している。より効果的な教育推進を行うために、消費生活基本計画と消費者教育推進計画を一体化するよう、両計画のこれまでの成果を活かしながら検討されたい。