

八王子市長 初宿 和夫 殿

八王子市消費生活審議会
会長 柿野 成美

第3期八王子市消費生活基本計画における令和6年度事業実施状況の評価・検証について
(意見書)

第3期八王子市消費生活基本計画では、策定後も各年度における事業実施状況を公表することとしています。計画を着実に推進するためには、進捗状況を確認し、課題を整理したうえで、次年度以降の取組に反映させることが重要です。

つきましては、今年度の審議会で意見交換を行った令和6年度の事業実施状況等について、下記のとおり報告いたします。

記

1. 基本計画における重要施策の進捗状況

令和6年度は、第3期八王子市消費生活基本計画の初年度であり、計画に掲げた3つの重要施策(1.消費生活の環境整備、2.消費者教育の推進、3.消費者被害の防止・救済)について、それぞれ設定した成果指標に対する進捗状況を数値化しています。

計画で示された3つの重要施策における、各成果指標及び目標値、それに対する進捗状況については、事務局より以下、表のとおり報告がありました。

重要施策1	消費生活環境の整備			
目標設定	身近な場所に困りごとを相談できる人がいる市民の割合	目標値(令和10年度)	計画策定時(令和4年度)	令和6年度
		80%	67.2% (令和5年度 68.3%)	62.7%
重要施策2	消費者教育の推進			
目標設定	エシカル消費の実践状況	目標値(令和10年度)	計画策定時(令和5年度)	令和6年度
		80%	51.8%	38%
重要施策3	消費者被害の防止・救済			
目標設定	消費生活センターの認知度	目標値(令和10年度)	計画策定時(令和5年度)	令和6年度
		80%	63.7%	72%

上記、重要施策 2「消費者教育の推進」の成果指標である「エンカル消費の実践状況」と、重要施策 3「消費者被害の防止・救済」の成果指標である「消費生活センターの認知度」の数値の調査方法について、これまで環境フェスティバルや消費生活フェスティバルなどの特定のイベント参加者を対象としていたものから、市の公式 SNS アカウント(LINE 等)を活用したアンケート形式に切り替えたことで、対象者の属性の偏りやサンプル数に関するバイアスが改善され、より実態を反映したデータ取得につながった点を評価します。

令和 6 年度の数値を見ると、令和 10 年度までに設定した各目標(達成率 80%)に対し、現状との乖離が大きく、達成には課題があります。今後は、以下、項目 2~6 で示した評価や意見を施策の充実に反映し、さらに工夫を凝らした取組が進むことを期待します。

2. 若年層への教育・啓発

成年年齢の引き下げに伴い、18 歳以上は未成年者取消権(親の同意がない契約を取り消せる権利)を行使できなくなることから、高校生や大学生が悪質商法や高額契約トラブルに巻き込まれるリスクが高まっています。

特に若年に多い美容医療関連の相談では、高額な契約や施術に起因する健康被害など、深刻な事例も報告されています。

さらに、SNS を通じたいわゆる「闇バイト」等の不当な誘引は、犯罪への関与や個人情報の不正利用につながる重大な危険をはらんでいます。これらは消費生活センターが直接対応できる事案ではなく、警察をはじめとする関係機関との連携が不可欠であることは言うまでもありませんが、その背景には、社会規範意識や金融リテラシーの不足など、複合的な要因が指摘されており、若年段階からの消費者教育とも無関係とは言えない側面があります。

また、個人情報流出の観点からは、メールアドレスを含む個人情報を安易に教えたり、不審なサイトへ入力したりしないという基本的な意識を身につけることが重要です。こうした情報管理に関する知識や判断力は、若者のみならず高齢者を含む幅広い世代に必要であり、市としても継続的な教育・啓発の推進が求められます。

市では、こうした新たな消費者トラブルの動向を踏まえ、各学校の要望に応じたオーダーメイド型講座や、教職員との意見交換会を実施することで、未然防止に努めている点を評価します。

引き続き、消費者ホットライン「188(イヤヤ)」の周知や注意喚起情報の発信とともに、新たなトラブルに応じた講座内容の柔軟な見直しを図りつつ、参加校(者)の一層の拡大を期待します。

3. 消費者教育教材の活用について

小・中学生向けの消費者教育副読本は、現場の教員の協力のもと学習指導要領に沿って、学齢期に応じた消費者教育が体系的に授業へ組み込まれており、内容も非常にわかりやすくまとめられていることについて高く評価します。また、成人にも役立つ内容を含んでいるため、

児童・生徒に限らず幅広い年齢層への周知を進めることが望まれます。

例えば、デジタル化された副読本を市ホームページだけでなく、子どもたちの多様な学びを促進するために学習に関する情報を集約したホームページ「八王子市教育情報プラットフォーム」(八王子市教育委員会管理・運用)は、子どもたちだけでなく、保護者や子どもたちを見守る様々な主体の方々に 情報を届けられることから、その活用は有効と考えます。

教員からは、保護者が子どもと一緒に学び、家庭内で消費行動の見直し(例:八王子製品の購入、添加物や賞味期限への意識向上)につながっていることが報告されており、効果的な活用が進んでいることを評価します。

同時に、キャッシュレス化の進展に伴い、その利便性が増す一方で貨幣の価値に対する認識低下やリスク管理を課題としつつ、安全な消費生活に役立つ金融リテラシーの向上に向け、引き続き、学校と連携した取組を望みます。

4. 高齢者見守り・啓発の取組

高齢者の消費者被害は依然として深刻であり、点検商法や不当な訪問販売、家屋修繕を装った高額契約など、悪質な手口が後を絶ちません。また、電話やメールを通じた個人情報の聞き出しによる被害や、偽サイトへの誘導といった情報面でのリスクも増加しており、メールアドレスを含む個人情報を安易に教えたり、不審なサイトに入力しないといった基本的な情報管理意識の醸成が重要です。

高齢者は悪質事業者を狙われやすい傾向があり、判断力の低下や孤立といった環境的要因も重なって、被害が深刻化しやすいことが指摘されています。そのため、地域での見守り体制や、日常的な接点を通じた啓発が不可欠です。こうした観点から、市公共施設の健康体操サークルで注意喚起映像を放映する工夫や、民生委員による訪問調査時の注意喚起チラシの配布など、身近な場を活用した啓発は有効であると考えます。

引き続き、消費者ホットライン「188(イヤヤ)」のさらなる周知や注意喚起情報の発信に加え、高齢者が集うサロンやサークル、高齢者あんしん相談センター等との連携を強化し、人とひととのつながりを大切にしたい見守り体制の一層の充実を期待します。

5. 外国人市民への情報提供

新たに八王子市への定住を希望する外国人市民が増加する中、消費者トラブル発生時の相談窓口や、消費生活に役立つ情報について、多言語対応の情報誌や SNS を活用した周知など、工夫を凝らした情報提供の充実を期待します。

6. エシカル消費・SDGs の普及

消費生活センターでは、消費生活の向上に寄与する団体が参加する「消費生活フェスティバル」の開催や、SDGs・エシカル消費の理念を取り入れた「ケイハチクリスマスマーケット」(京王

八王子商店会主催)等のイベントへの参加を通じて、エシカル消費の普及啓発に取り組んでいるとの報告がありました。

特に昨年度の消費生活フェスティバルでは、新たな試みとして八王子市地域デジタル通貨(桑都ペイ)を導入し、来場者への動機付けを行った結果、前年度比で来場者数が約 1.8 倍に増加しました。地域経済の活性化というエシカル消費の理念とも呼応するポイント制度をイベントに取り入れたことにより来場者数の拡大に寄与した点を評価します。

また、事業者が開催する大規模なケイハチクリスマスマーケット等を通じて、事業者・団体・東京都との連携が進み、多摩地域の自治体としてエシカル消費の普及に関する発信力が強化されている点も高く評価 します。

さらに、地域の活性化やエシカル消費・SDGs の普及に向け、市内でエシカルな活動を行う市民団体や、エシカル関連の製品・サービスを提供する地域企業と連携した取組として、市が「エシカルパートナー(エシカル団体)制度」を検討することは、地域に根ざした有効な施策と考えます。

引き続き、地産地消や食品ロス削減など地域特性を活かした事業の充実を期待するとともに、SNS などの広報媒体の効果を検証しながら、エシカル消費の理念を若年層へも浸透させる工夫を望みます。