

# 会議要録

会議名	平成26年度第2回 八王子市消費生活審議会	
日時	平成26年11月25日（火）午前10時～12時	
場所	八王子市教育センター3階 第7・第8研修室	
出席者氏名	委員	鈴木麗加委員（副会長）、石見光夫委員、北川寧楽路委員、 佐藤万里子委員、樋口悦子委員、深沢靖彦委員、今井婉子委員、 赤木省三委員、栗本正男委員
	事務局	松日樂義隆市民部長、山崎寿子消費生活センター所長 河井雅之主査、後藤正幸主任、檜森大作主事
欠席者氏名	和田清美委員（会長）	
議題	（1）八王子市消費生活基本計画における平成25年度実施状況の検証について	
公開・非公開の別	公開	
非公開理由		
傍聴人の数	0名	
配付資料名	<当日配付資料> ・平成25年度消費生活基本計画の実施状況（以下「資料1」とする） ・計量法関係手数料に関する資料（以下「資料2」とする）	
会議の内容	事務局：定刻になりましたので、これより平成26年度第2回八王子市消費生活審議会を開会します。開会にあたり、松日樂市民部長から挨拶があります。 <部長挨拶> <配布資料の確認> <和田会長の欠席、傍聴者がいないことを報告> 事務局：また、本日、和田会長が欠席となりますので、鈴木副会長に審議会の進行をお願いします。	

鈴木副会長：委員10名のうち和田会長を除く9名の出席をいただいておりますので、八王子市消費生活条例施行規則第6条第6項に基づき会議は成立しております。次に、次第の「2. 議事」に入る前に、会議の公開・非公開を決定したいと思います。本議題は、個人情報等、会議の公開に関する指針の非公開事項に該当するものがないとし、公開でよろしいでしょうか。

〈他の委員から承認の声あり〉

鈴木副会長：それでは、議事に入らせていただきます。

#### ■議題(1)について

鈴木副会長：本日の議事は「八王子市消費生活基本計画における平成25年度実施状況の検証について」です。まず、事務局から説明をお願いします。

事務局：〈「資料1」に基づき、「重要課題1」について説明〉

鈴木副会長：「重要課題1」について事務局よりご説明があったところですが、いまの説明を踏まえて今後の施策展開について何かご意見がございますか。

栗本委員：(3ページ(1)－2について) 障害者福祉課の平成25年度実施状況が未実施とありますが、何か要因はあるのでしょうか。

山崎所長：障害者福祉課は、障害者の生活に関してさまざまな施策を実施しているところですが、消費生活に関してはまだ着手できていないのか、あるいは障害者の消費生活に関する情報が障害者福祉課に届きにくい状況であるかもしれません。消費生活センターが、障害者が被害を受けた相談事例をこまめに障害者福祉課に情報提供などの連携を図れば改善できると思われれます。

鈴木副会長：何か具体的に障害者福祉課から懇談などの申し入れはないでしょうか。

山崎所長：今現在、具体的な情報交換までは至っておりませんが、26年度において障害者の自立支援施設から出前講座の依頼がございました。まもなく施設から地域に出て行かれるあるいは施設にいながら土日、外出されるような方に対して消費者トラブルにあわないようによく考えて契約をするあるいはトラブルにあった時は必ず誰かに相談するといった内容の出前講座を相談員が出向いて行いました。とても熱心な自立支援施設の方でしたので、施設を拠点にして連携していくこともひとつの方法と感じました。

鈴木副会長：障害者福祉課で少なくとも自己評価の欄は書いていただく必要はあると思います。

山崎所長：障害者福祉課の25年度の自己評価については、消費生活センターから障害者福祉課に連絡をしまして、改めて検討をさせていただきます。

石見委員：(4ページ(2)－4について) 消費生活センターとして、外国人に対する具体的な取り組みについて何かお考えがござい

ますか。

山崎 所長：実際に外国人からのご相談はございまして、言葉や文化の違いから通常の斡旋が難しい場合があると聞いております。ただ、八王子市で生活していただいている外国人の方にも消費者トラブルの未然に防ぐこと、あるいは解決していただきたいと考えております。多文化共生推進課などと連携して消費生活センターについて周知をしていきたいと考えております。

松日 部長：ちなみに市の人口約56万人のうち、外国籍の方の人口は約9000人です。留学生も多いので、大学生トラブルに関する取り組みにも関係してきます。そちらも含めて関係機関と連携し、取り組んでいきたいと考えております。

栗本 委員：(2ページ(3)-3について)消費生活センターの自己評価の欄に「警察とはより密接な連携を図ることができた」とありますが、防犯対策連絡会の参加のほかに何か実績はございますか。

山崎 所長：25年度につきましては防犯対策連絡会に1回のみ参加となりましたが、連絡会をきっかけに八王子警察署などと日頃のこまめな情報交換ができるようになりましたので、自己評価として、より密接な連携を図ることができたとなりました。

栗本 委員：自己評価に「より密接」とありながら、実績として防犯対策連絡会の参加が1回だけというのが気になりましたので、質問させていただきました。

山崎 所長：こちらの自己評価の内容につきましては、改めて検討し修正をしていきます。

赤木 委員：「若者トラブル110番」を3月に実施しているとのことですが、なにか反応や今後の課題などはございましたか。

山崎 所長：「若者トラブル110番」は都が広域的に実施しておりまして、市でも広報などでお知らせしているところであります。25年度は3月17日、18日実施し、相談件数として合計2件ございました。市として大きなPRが出来なかったことが課題としてあげられると思います。今、大学生への消費者トラブルについて力を入れているところですので、そちらとあわせて大学生でない若者に対しても消費生活センターについて分かっていただけるような手段を講じていきたいと考えております。

赤木 委員：若者の消費者トラブルについて、発生件数で見ますと大学生よりも大学生でない若者のほうが多いと思うのですが、トラブルに関してまだ熟知されていないように思います。このことを今後の課題として、大学生でない方も含めて若者の消費者トラブルについて何らかの対策を講じていく姿勢が欲しいです。

鈴木 副会長：「若者トラブル110番」の件数が合計2件というのは少ない気がしますね。先ほど、PRが足りなかったというお話でしたが、検証としてPRの強化に関する記載があってもいいかと思えます。

山崎 所長：わかりました。

今井委員：(3ページ(1)－2について)消費生活センターの自己評価に高齢者向けの出前講座が18回とございますが、どのような内容なのでしょうか。

山崎所長：25年度の実績として、出前講座全21回のうち18回が高齢者を対象に実施しました。出前講座は市の制度でして、10人以上の人数で開催場所が確保できれば、市に申し込みをいただいて市が事業などについてご説明するものです。消費生活センターでは「転ばぬ先の消費者知識」という講座で、相談員が被害事例などを高齢者の方にご説明しております。出前講座について市全体で周知をしておりますが、例えば老人クラブ連合会や町会自治会連合会の定例会などに行き周知を図っています。高齢者見守り講座は、出前講座などになかなか参加できないような高齢者に情報提供ができるよう、高齢者を見守る立場の方を対象に実施しています。25年度は全ての高齢者あんしん相談センターを対象に10回実施することができ、高齢者あんしん相談センターの職員などを通じて高齢者ご本人に情報提供ができたのではないかと思います。

今井委員：日頃、高齢者と接する機会の多い方に対する高齢者見守り講座はとても良いと思います。町会が高齢者にとって一番身近な存在ですし、情報伝達もしやすいと思いますが、町会の方に対してなにか講座などを開催することはお考えでしょうか。

山崎所長：24年度に町会と連携して悪質商法防止に関する講演会を実施し、各町会の役員の方にもご参加いただきました。また、27年度の見守り講座は町会の役員の方などを対象に実施したいと考えております。

鈴木副会長：町会に対する取り組みについて、25年度は実施していませんけれども、今後は実施する予定ということでよろしいでしょうか。

山崎所長：そう考えております。

松日楽部長：市内における高齢者の数は増えておりますが、町会や老人会などに属さない方も多くいらっしゃいます。そういった地域のなかで孤立しやすい方に対して情報を届けるためにどうすべきかを関係機関と検討する必要があります。

今井委員：どこにも属さないような高齢者と接する機会があるのが民生委員です。全20地区の民生委員に対して「高齢者見守り講座」を実施していくことが、どこにも属さないような高齢者に情報を届けるために良いかと思います。

山崎所長：民生委員を対象とした「高齢者見守り講座」を26年度に実施しております。20地区のうち13地区を対象に全13回を予定しております。残りの7地区については27年度の「高齢者見守り講座」で実施する予定になっております。民生委員は地域の要と考えておりますので、全20地区もれなく開催したいと考えております。

鈴木副会長：そろそろ時間の関係もございますので、「重要課題2」について事務局よりご説明願います。

事務局：〈「資料1」に基づき「重要課題2」について説明〉

鈴木副会長：ただ今事務局よりご説明がありました「重要課題2」について何かご質問、ご意見はございますか。

佐藤委員：（4ページ（1）－2について）学園文化課の自己評価に「大学からの希望がなく、未実施となった」とありますが、要因はなにかございますか。

山崎所長：学園都市文化課では大学コンソーシアム八王子を通じてさまざまな取り組みをしておりますが、そのなかで消費者問題をピックアップして大学に伝える機会がなかったということが推測されます。ただ、26年度において消費生活センターが大学コンソーシアム八王子を通じて大学の教職員を対象に研修会を実施しました。内容として、大学の教授による大学と行政が連携して消費者問題を取り組む必要性をテーマとした講演や相談員による実際に大学生が被害にあった相談事例の紹介などを行いました。研修会の実施によって、大学に消費者教育の重要性を知っていただくことができました。消費者教育に関して意識を高くもっていただくことで学園都市文化課の情報が浸透しやすくなることが期待できます。

鈴木副会長：学園都市文化課や障害者福祉課もそうですが、消費者問題について所管の担当者の意識を高く持っていただくようセンターからのなんらかの働きかけが必要であるように思います。

松日楽部長：消費生活センターが学園都市文化課や障害者福祉課などの各所管の担当者に消費者問題について啓発をしていく必要があると思います。ただ、障害者福祉課についてみますと、障害を持っている方が増えてきまして、職員が自分の抱えている業務で手一杯になっているのが現状です。そのなかで所管に過度に負担にならないような形でうまく連携を図りたいと思います。

鈴木副会長：障害者の方がどのような消費者被害にあっているかが把握しづらいなかで、どのように取り組んでいくかがこれからの課題になると思います。

赤木委員：障害者の方に対する取り組みですが、障害者福祉課の職員に啓発をすることが難しいようであれば、例えば障害者のヘルパー事業所の職員に対して講座を開催してはいかがでしょうか。

鈴木副会長：25年度に高齢者あんしん相談センターの職員に対して高齢者見守り講座を実施したと同様に、障害者福祉課と連携して障害者を見守る立場の方を対象に講座を開催できればいいですね。検討していただければと思います。

北川委員：若者に関してですが、例えば大学を卒業した後、自ら進んで関わらない限り、消費者教育に触れる場面が少なくなると思います。そういった若者が消費者教育についてさらに関心をもっていただくために今後実施することは何かありますか。

山崎所長：そのような若者に対しても消費者教育を受ける機会を提供するべきと考えておりますが、具体的な方策について今後検討していきます。

鈴木副会長：最後に「重要課題3」について事務局よりご説明願います。

事務局：〈「資料1」に基づき、「重要課題3」について説明〉

鈴木副会長：「重要課題3」について事務局よりご説明があったところですが、いまの説明を踏まえて何かご意見がございますか。

鈴木副会長：（8ページ（1）－2について）立入検査時に事業者に対して行う啓発は、表示に関するものだけでしょうか。例えば、不当な勧誘はいけないなどの啓発は行われませんか。

山崎所長：立入検査の目的が表示に関することです。表示に関する冊子の配布などを通して啓発を行っています。今後、中核市に伴って、計量に関する立入検査を行うことで事業者との関わりが多くなることが考えられます。そのなかで、計量に関する情報はもちろんのこと、それとは違った情報を提供することはできると思います。

鈴木副会長：消費者側の被害防止の施策も当然必要ですが、事業者に対しても表示に関するだけでなく、例えば不当な勧誘をしてはいけないなど、それ以外のことについても情報提供していただきたいです。

石見委員：センターの相談員は相談業務のなかで事業所とさまざまなやり取りをされていると思いますが、どのようなやり取りが多いでしょうか

山崎所長：事業者への斡旋の多くはクーリングオフに関するものです。訪問販売や電話勧誘による契約は、法律で定められた期間内に相手方に通知すれば、無条件で解除できることとなっています。その際に、個人が事業者に交渉するよりも、専門の知識を持った相談員が交渉したほうが契約解除に結びつくケースがございますので、相談内容に応じて対応しています。

鈴木副会長：それでは、全体を通してなにかご意見などはございますか。

深沢委員：消費生活センターとしてさまざまな取り組みをされていることはわかりましたが、やはり所管の担当者に消費者問題について理解を深めていただくことが大切ではないかと思えます。それと、「施策の方向3－3 悪質な事業者に対する取り組み」の「（2）商工会議所、商店会と連携し、悪質な事業者に対する指導の徹底」について25年度の実績がないというのはよろしくないと思えます。このような問題について商店会や商工会議所は積極的に取り組みたいと考えております。来年度は、所管の担当者に消費者問題に理解を深めること及び商店会や商工会議所との連携を重点的に取り組んでいただくと市民の皆様は消費者問題についてさらにご理解いただくとお思いますので、よろしくお願ひします。

鈴木副会長：その他にご意見などがなければ、本日の議事について審議は終了とさせていただきますが、よろしいでしょうか。

〈他の委員から承認の声あり〉

山崎所長：本日いただきましたご意見について、今後の事業のために各所管にお知らせしたいと考えております。事務局で集約したうえで、鈴木副会長と調整し文案とさせていただきますので、ご承知をいただければと思ひますが、いかがでしょうか。

〈副会長及び他の委員から承認の声あり〉

	<p>鈴木副会長：続きまして次第の「3. 報告」に入ります。事務局から報告をお願いします。</p> <p>事務局：＜「資料2」に基づき、事務局より計量業務に関する手数料条例について説明＞</p> <p>鈴木副会長：次に次第の「4. その他」について事務局からなにかありますか。</p> <p>事務局：本日の会議要録は事務局で取りまとめ、各委員にお送りし、各委員にご確認をしていただきたいと思います。修正などが出た場合は、改めて各委員にご連絡し、ご確認をいただき、決定をしたいと思います。第2回の会議要録の署名ですが、署名は、委員名簿の順で樋口委員です。よろしくお願いたします。また、次回のこの審議会の開催予定ですが、ご承知のとおり、委員さん方の任期が27年6月7日となっております。お諮りすべき議題の予定がありませんので、特段のことがなければ、結果として本日が最終の会議となります。さらに来年の3月以降に新委員さんの改選作業に入りますが、市民委員さんについては広報を通じて公募いたします。</p> <p>鈴木副会長：第2回の会議要録についての署名ですが、署名は、「樋口委員」にお願いしたいと思います。皆様いかがでしょうか</p> <p>＜異議なしの声＞</p> <p>鈴木副会長：それでは、以上をもちまして、本日予定された審議は終了となります。進行を事務局にお返しします。</p> <p>事務局：副会長には、審議会進行ありがとうございました。以上で、本日の審議会を終了とします。ありがとうございました。</p>
会議録署名人	平成27年 3月 27日 樋口 悦子 委員