

会議要録

会議名	平成25年度第2回 八王子市消費生活審議会	
日時	平成25年12月13日(金) 午後3時～午後4時45分	
場所	生涯学習センター10階 第5学習室	
出席者氏名	委員	和田清美委員(会長)、鈴木麗加委員(副会長)、石見光夫委員、 北川寧楽路委員、樋口悦子委員、深沢靖彦委員、梶原寸真子委員、 赤木省三委員、栗本正男委員
	事務局	市民部松日樂義隆部長、消費生活センター山崎寿子所長 福田秀之課長補佐、田村隆史主任
欠席者氏名	佐藤万里子委員	
議題	(1) 八王子市消費生活基本計画における平成24年度実施状況の 検証について (2) その他	
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> ・重要課題に対する施策体系(以下「資料1」とする) ・平成24年度消費生活基本計画の実施状況(以下「資料2」とする) ・中核市八王子をめざして ・八王子市の中核市移行に関する取組	
会議の内容	事務局：開会 佐藤委員から欠席の連絡がありました。委員10名のうち9名の出席をいただいています。 8月26日付で組織改正があり、消費生活センターは、以前は生活安全部暮らしの安全安心課でしたが、今後は市民部消費生活センターという一つの課としての位置付けとなりました。 開会にあたり市民部の松日樂部長から挨拶があります。 <市民部長挨拶の要旨> ① 8月に組織改正があったこと ② 市民部全体の紹介 ③ 市議会等での中核市移行の状況説明 <配付資料の確認>	

<今回初出席委員の紹介>

栗本委員

<傍聴者がいないことの報告>

<レコーダーの使用の了解>

事務局：これより議事進行を会長にお願いします。

和田会長：手際良く進めていきたいのでよろしくご協力をお願いします。

本日は委員1名が欠席で、9名の出席を得ているので会議は成立しています。また、この会議を公開することをお諮りしますが、公開でよろしいでしょうか。

<他の委員から異議なしの声あり>

和田会長：それでは議事に入ります。

■議事（1）について

和田会長：それでは、議事1の「八王子市消費生活基本計画における平成24年度実施状況の検証について」です。事務局から説明をお願いします。

事務局：説明に入る前に、「資料2」についてですが、今回は24年度事業の実施状況について、各所管からの回答と検証をまとめたもので、事前に委員の皆様にお送りしました。3人の委員から指摘・質問をいただきましたので、本日は指摘事項を反映させたものをお配りし、質問事項についてはこのあとの説明の中でお答えしていきます。また、「資料1」の3つの重要課題ごとに審議を進めていきたいと思っております。

<「資料2」に基づき、重要課題1について概要を説明>

<重要課題1についての質問に対する回答>

- 1 (1ページ) 上から4段目、平成24年度作成「買い物環境実態調査報告書」について
(質問) ①平成24年以前の調査実績はあるのか。
②定期的な調査を行う計画はあるのか。
(回答) ①平成24年度に初めて実施
②現段階では、計画はない
- 2 (2ページ) 1段目、(4ページ) 1段目、家庭用品の表示の立ち入り検査について
(質問) 自己評価欄に、各品目ごとの検査結果が記載されているが、事業規模や来店者数等によって、検査、指導はなされたのか。
(回答) 24年度は、利用者数が多い「大型店」を中心に立入検査を実施。
25年度以降は、地域に密着した個人店や小規模店についても実施する予定。
- 3 (2ページ) 上から2段目、成年後見制度に関する講演会、学習会の開催について
(要望) 提携団体があれば、市民が知りうる範囲で構わないので、記載をお願いしたい。
(回答) 社会福祉協議会に委託している。(講師は行政書士、三多摩弁護士会、司法書士、社会福祉士をはじめとした有資格者であると把握している。

- 4 (2 ページ) 上から 3 段目、食品検査の実施について
(質問) 家庭用品同様、表示の検査を実施しないのか。
(回答) 実施していない。
- 5 (4 ページ) 上から 3 段目、平成 24 年度実施状況欄
(質問) 啓発パンフレットの音声版、点字版は、消費生活センターが独自に作ったものか。
(回答) 全戸配布したパンフレットを委託により音声版と点字版で作製した。
- 6 (4 ページ) 上から 4 段目、平成 24 年度実施状況の欄 第 3 段落
(質問) 「弁護士の無料相談会」と記載があるが、単位会でおこなったものか、それとも弁護士の有志が行ったものか。
(回答) 上記弁護士会とは、暮らしの安全安心課の弁護士相談を案内している。
(暮らしの安全安心課は三多摩弁護士会に委託している。)
- 7 (4 ページ) 下から 1 段目、(5 ページ) 上から 1 段目 自己評価の欄
(質問) 「直接市民に・・・効果的な周知を図ることができた」について、どれぐらい来庁者がいれば、興味関心を持っていただけたのかは、実際は、不透明だと考えられる。
(回答) 周知効果を図ることは難しい。フェイストゥフェイスにより、参加者からの情報も得ることができた。情報交換を兼ねた周知ができた。
- 8 (4 ページ) 検証 2 項目目、(5 ページ) 下から 3・4 段目、平成 25 年度以降の取り組み予定の各欄
(質問) 市は、「若者」の意義を大学生と捉えているのか。
(回答) 大学生に限定はしていない。
- 9 (5 ページ) 上から 2 段目
(質問) 消費生活センターの資料の利用状況について、DVD の視聴や情報端末の利用はできる環境にあるのか。実績がある場合は、教えていただきたい。
(回答) DVD のその場での視聴や情報端末の利用はできない。資料については、貸出している。(3 冊(本) 2 週間以内)

<質疑応答>

北川委員：(1 ページ、(1) - 4 に関して) 今は小さい商店の間でも「ネット販売」が普及しています。この販売方法も含めて検討しましたか。

事務局：所管からの回答を確認しましたが、ネット販売については含まれていません。引き続き所管とは連携していく考えであり、そういったご意見があったと伝えます。

北川委員：「自己評価」に「今後の市内商店街振興のための基礎資料・・・」とあり、それを作成することが第一義の目標と考えているので、その中での話しとご理解いただきたい。

石見委員：全体として良くまとめられている。特に、実施状況の中で「やった」「できた」などと言い切っているところが良い。ただ、4 ページの 2 段目あたりになると急に「不可欠である」とか評論家みたいな言い回しになっている。やってもやっても被害が出てくるということで、消費生活センターだけの問題ではないが・・・。今後も何を実施したかを率直に聞かせてほしい。

栗本委員：全体的に、年度末の 3 月で見て、例えば 3 回開催しましたとあっても、3 回で足りたのかといった点でどうかなと思事前自己評価の方法について質問

しました。

梶原委員：ヒアリングしたことが奏功しているな、すごいなと思いました。一市民として読んでいてワクワクしました。他所管とも連携ができていますと思います。表現を修正したのもよかったと思います。ただ、地域包括支援センターも「高齢者あんしん相談センター」という愛称も使われているので統一した方がよかったのではないかと感じました。

北川委員：（５ページ、（２）－３に関して）情報端末の設置というのは予算がかかってむずかしいとは思いますが、図書は図書館に置いた方が効果的に利用していただけるのかなと思いましたが、どう考えますか。

事務局：図書館は同じ建物にもあり、さまざまな資料・書籍も置かれているので十分連携ができると思いますが、やはり、消費生活センターにおいでの方がパンフレットなどと合わせて図書もご覧になれるという利点もあるので、基本的な部分は当方でそろえていきたいと思えます。

北川委員：情報端末に関して事前に質問をしましたが、その趣旨は、若者・大学生などにはパソコンよりもスマートフォンが普及しており、たくさんの方が情報端末を利用していると考えたからで、今使われているものをベースにして情報発信していったほうがより消費者問題に対する取組がしっかりできるのではないかと考えますがどう考えますか。

事務局：現在、消費生活センターに新たに端末を１台設置することは困難で、情報発信するものとしては市のホームページや国・都のネットを活用できると考えます。

北川委員：自分の体験から、ネット等で普及された情報を事前に持っていれば最低限の防止策が確保できたのではと認識しています。その体験を踏まえてお話しすると、この貸出実績を示されても普及されたとは言いきれないのではないのでしょうか。

事務局：厳粛に受け止めたい。ただ、ネット情報でも信頼性に欠けるものもあり、大学生などが、自分だけで調べ、自分だけで解決しようとすればかえって利用される場合もあります。その意味でも消費生活センターに相談するよう周知していきたいと考えています。

石見委員：唯一手がついてないのが若者向け、大学生中心というところですね。今のような提案があったので、２５年度の取組の中で対応していただければと思う。

北川委員：正直に申し上げると大学の中でなんとかできないかというものがある。和田先生どうでしょうか。

和田会長：大学によって差があるようですが、自分の大学を見ているとそう感じます。現状では、様々な事例が出てきて学生委員会を通して対応しているという状況でしょうか。私立大学の方が充実しているのかなと思っています。

事務局：ホームページで学生に向けて消費者啓発を行っている大学をピックアップして声掛けしたところ、中央大学でパネル展示していただいたという実績が得られました。

和田会長：うちの大学も都もまだまだ手がつけられないといったところです。

事務局：25年度の事案で、大学生からマルチ商法まがいの被害の相談が続き、大学内で被害が広がっている実情があると思われます。八王子市には「大学コンソーシアム」という組織があって市内23大学が登録されていますが、相談員からも情報提供の必要性についての意見があって、大学コンソーシアムを通じてメール配信したという実績があります。その追跡調査は行っていませんが、この事案について大学からの配信と思われるツイッターを見た大学生から相談があったという事例もありました。大学の中でそういった情報提供の手法があるということは北川委員のいう若い人たちに情報が届きやすい、適切な対処法がわかるということにつながるのではと思います。

和田会長：新入生ガイダンスの話もありましたが、そこで周知されればなお良いと思います。ぜひ進めてほしいと思います。一つ気になるのが、国際交流課が実施する外国籍市民への周知が実態としてどうなのか読み取れないのですが。

事務局：当方でも外国籍の方の相談は受けているが、統計的な数値は持っていません。

北川委員：障害者の消費者問題についての取組はあるのですか。

事務局：啓発については、音声版・点字版の資料を作って広報でお知らせし、希望者にお渡しする環境がつくられています。相談も手話通訳のボランティアセンター等を通してお受けしています。また、4ページ(1)－2に書かれている出前講座も実施しましたが、その後は依頼がありません。

北川委員：以前に障害者福祉計画の策定にたずさわったのですが、その中ではまだ消費者問題に取り組みなかったというか、盛り込めなかったという認識があり、この計画の中で取り組んでいただければと思います。

事務局：障害者福祉課からは4ページの(1)－2で「実績なし」となっていますが、「なし」で終わらせずにヒアリングによる情報交換を行うことで次につなげたいと考えています。現状では、消費者トラブルの相談は担当所管に届いていないがバックアップ態勢はできているとのことでした。引き続き所管課とのつながりを確保していきたいと考えます。

市民部長：昨年まで自分がいた部門なので、様々な障害者団体・支援団体がたくさんあり、つながりをつくって消費者トラブルに遭わないよう進めていきます。何らかの実績をあげられるようにします。

もう一つ意見で、栗本委員は町会自治会連合会からおいでいただいてまして、折角のDVDやビデオを一度町会や由木地区連合会などで閲覧していただきたいのですが。

栗本委員：わかりました。

和田会長：ここまで出された意見についての対応はどうしますか。

事務局：若者向け・障害者向けなどについて審議会として力をいれるようにと意見があったとまとめます。

和田会長：それでは審議会の意見としてまとめるといふことにします。
つづいて重要課題の2の説明を事務局からお願いします。

<「資料2」に基づき、重要課題2について概要を説明>

<重要課題2についての質問に対する回答>

10 (6 ページ)下から1 段目、平成25年度以降の取り組み予定欄

(要望)消費生活フェスティバルの来場者実績によると、平成24年度は579名の方に来場していただいている。しかし、本市の市民数からすれば、数少ない方も取れるため、平成25年度以降の取り組み予定に、どうすればより多くの市民に関心を持っていただけるのか、その方向性を明記していただきたい。

(回答) 質問者がおっしゃるように、どれだけの来場者がいれば、「多くの市民に興味関心を持っていただけた」と言えるのか、非常に難しい。消費生活フェスティバルについては、来場者や出展者にアンケートをとり、毎年度、実行委員会で議論を重ねた上で実施しているが、来場者を増やす画期的な案はなかなか出ない。

11 (7 ページ)上から1 段目

(質問)平成24年度は「実績なし」だが、どのような意味か。本市立図書館との連携も無かったのか。

(回答)「主な取り組み」欄に「充実を図る」とある。あくまで、「主な取り組み」に対する実施状況を記載するものであるため、図書やDVD を充実しなかったため「実績なし」とした。市立図書館から消費生活フェスティバルでの無料配布用にリサイクル図書は入手したが、図書等の充実とは捉えていない。

12 (7 ページ)下から3 段目、平成25年度以降の取り組み予定欄

(質問)「消費生活ニュース」、「くらしのレポート」は、電子媒体として発行されるのか。

(回答) 消費生活センターのホームページに掲載しているほか、事務所や図書館、児童館などに紙で配布している。

<質疑応答>

<2 委員から表現の修正を求める発言あり、事務局了承>

鈴木副会長：(6ページ、(1)－4に関して)地域で活動する団体への支援で「会場の提供」とありますが、提供は会場だけにとどまらず、消費生活センターで保有しているDVD などの学習ツールの提供も考えるべきだと思います。良くできているツールなのでから。

市民部長：地域で活動する団体のうち代表的なものが町会・自治会で560あるが、新たな町会長に対する研修会のようなものが開催されます。その場で、消費生活についての話しを入れ込めれば一気に多方面に伝達でき、DVD や図書などの紹介もできます。老人クラブ連合会のサロン活動にも働きかけていきます。

栗本委員：町会などもよく知らない実情があります。町会自治会連合会にもはかっけていきたいと思っています。

鈴木副会長：(8ページ、(1)－1に関して)障害者福祉課欄に実績なしとはありますが、取り組み予定は良い着目なので、これを在宅の障害者に限定せず、被害の増えている在宅の高齢者にもお願いしたい。

事務局：25年度事業ですが、活性化交付金を活用して、当方の企画として10か所の地域包括支援センターに出向いて、消費者教育の専門家の講座を開催しています。その趣旨は出前講座では、家にこもっているため出席いただけない高齢者には情報が伝わりにくいので、地域包括支援センターを拠点に、そこにかかわる人たちに最新の情報や、お年寄りが被害に遭いやすい状況・環境・心理を知っていただき、高齢者宅を訪問した際に声掛けしていただいたり、不審な点を確認していただけたらと取り組んでいます。このことは、資料2の1ページの上から2段目に記載してあります。

鈴木副会長：地域包括支援センターのヘルパーさん方への対応はキーワードとも思われ、きめ細かな対応が重要です。関係機関への対応がアピールされがちですが、再掲でもよいはずで対応をお願いしたい。

事務局：8ページの(1)－1の消費生活センター欄に記入します。

梶原委員：(8ページ、(1)－1に関して)障害者福祉課の実績欄に関して在宅の障害者への対応が話題になりましたが、秋に「ふれあい運動会」が開催され障害者福祉課も共催しており、実績になると思います。

市民部長：「ふれあい運動会」には多くの障害者の団体が参加しており、この場でPRできれば全ての団体・関係者に伝わります。消費生活センターもお手伝いできれば「実績」になると思います。

事務局：「実績なし」を減らすよう当方から働きかけることを意識してきました。消費生活センターが何も言わなければ実績も上がらないし連携にもつながらないという実態もあるので、働きかけを一層強めていきたいと思います。

栗本委員：各所管の受け止め方が異なるようです。消費生活センターからどんどんアドバイスをする必要があると思います。

赤木委員：(7ページ、(3)－3に関して)消費生活フェスティバルに579名という大勢の参加がありました。以前は年配の方の参加が多かったが、若い、子育て世代が増えて、良い傾向だと感じました。クリエイトホールに移転してから、興味のある・ないだけでなく近くに住んでいる方々まで無作為においでいただくようになったと思っています。その意味では、高齢者・若者といった細かいターゲットではなく、市民全体に情報が広がっていけばと思うので、情報を提供し続ける必要がある時期だと思っています。

確かに、障害者・若者への対応は難しいと思います。高齢者への対応は東京都全体でも進められていますが若者への対応はどれも苦労しているようです。八王子市は大学が多いなどの特徴があるので、東京都に先がけて若者に対する新たな対応策を構築していければ特筆される事業になると思います。

深沢委員：所用があって退席しますが、一言発言します。

以前から比べれば各所管にこの計画の趣旨が浸透されてきたなと感じます。よくまとめられつつあり、もう一歩だなというところまで来たと思います。また、「広報」が一番の問題になっているわけで、今後は、それぞれの団体のイベントにブースを設けて参加し、気安く相談いただけるようイベントを活用したら良いのではと思っています。

樋口委員：私もここで退席するのでお話しをさせていただきます。

商工会議所でいろいろなことを行ってきました。また、独自にボランティアとして市の活性化に向けて活動してきました。その中で市の後援ももらって活動してきましたが市の反応はただそれだけのように感じてきました。市の企画する出前講座もありますが、もっと身近に接するということが大切だと思います。これだけ幅広い事業を行っていても量が多いだけに一般の人たちは興味があればなかなか「食いついて」こないと感じています。

和田会長：それでは、つづいて重要課題の3の説明を事務局からお願いします。

<「資料2」に基づき、重要課題3について概要を説明>

<重要課題3についての質問に対する回答>

13 (11 ページ)上から3・4 段目、平成24年度及び25年度以降の取り組みの欄
(質問)インターネットを介した法律相談の実績及び実施計画の予定をお聞きしたい。
(回答)実績はなし。予定もなし。

14 (11 ページ)上から3 段目、自己評価欄 及び平成25年度以降の取り組み予定について
(質問)弁護士による法律相談の時間が、1枠あたり30分だが、相談者は満足されているのか。また、法律相談の満足度について、調査実績があれば、教えていただきたい。
(回答)満足度調査は行っていない。状況により、相談員が同席することがあるが、概ね時間内での説明で納得しているとの感触を持っている。

15 (11 ページ)下から1 段目、自己評価欄
(質問)パンフレット配布により、商店会会員は満足したとの報告はあるのか。
(回答)行政が、悪質商法に対する認識を高めていただくために実施したものであり、満足頂いたかは把握していない。

北川委員：(11 ページ、3-2 (2) - 1に関して) 弁護士による法律相談は月に2
日で1回30分だと、かなりまとめて話しをしないとなかなか進展しないので
はないでしょうか。利便性が悪いのではと感じますがどうお考えですか。

事務局：消費生活相談員が事前に相談すべき内容を整理してアドバイスしています。
受任ではなく弁護士によるアドバイスなので30分で足りると考えています。
また、その後も相談員がフォローしています。

鈴木副会長：法律相談を受けている立場から言えば、確かに事前に相談員が聞き取り・整
理をしていただいているので、30分もあればお話しを聞き、ある程度の方針
を示すことができます。

和田会長：つづいて 3 今後の予定 について事務局からお願いします。

事務局：事務局から2点お伝えさせていただきます。
1点目は、本日審議いただいた内容をまとめ、意見として各委員に送付し内容を
精査した後、和田会長に確認いただき、会長名で市長に提出します。
2点目は、この実施状況については整い次第ホームページに掲載し、市内図書
館で閲覧できるようにいたします。
「今後の予定」については以上です。

和田会長：つづいて 4 その他 について事務局から何かありますか。

事務局：議事録の署名は、前回名簿順でご署名の順番を決めさせていただきました。
については、今回は北川委員にお願いします。
また、次回開催は、中核市の移行に伴い計量法の事務が移譲され、手数料条
例の制定が必要となるので、ご意見をいただきたいと考えており、確定ではご
ざいませんが、4～5月あたりに予定させていただいております。

	<p>和田会長：議事録の署名は、北川委員よろしく申し上げます。 次回審議会は、私が不在する場合がございます、その際はよろしく申し上げます。 以上で本日の審議会を終了します。お疲れ様でした。</p> <p>—閉会—</p>
会議録署名人	平成 年 月 日