

# 第 13 次第 2 回横浜市消費生活審議会 議事次第

令和 3 年 5 月 28 日（金）午前 10 時～

## 1 開 会

## 2 議 題

- (1) 会議録確認者の選出について
- (2) 令和 3 年度横浜市消費者教育推進計画について
- (3) 緊急時における消費生活相談の状況について
- (4) 第 12 次審議会意見書に基づく取組報告について
- (5) その他

## 3 閉 会

### 【資料】

- 資料 1 第 13 次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 資料 2 令和 3 年度横浜市消費者教育推進計画について
- 資料 3 緊急時における消費生活相談の状況について
- 資料 4 記者発表資料

## 第13次横浜市消費生活審議会委員名簿

令和2年10月1日現在

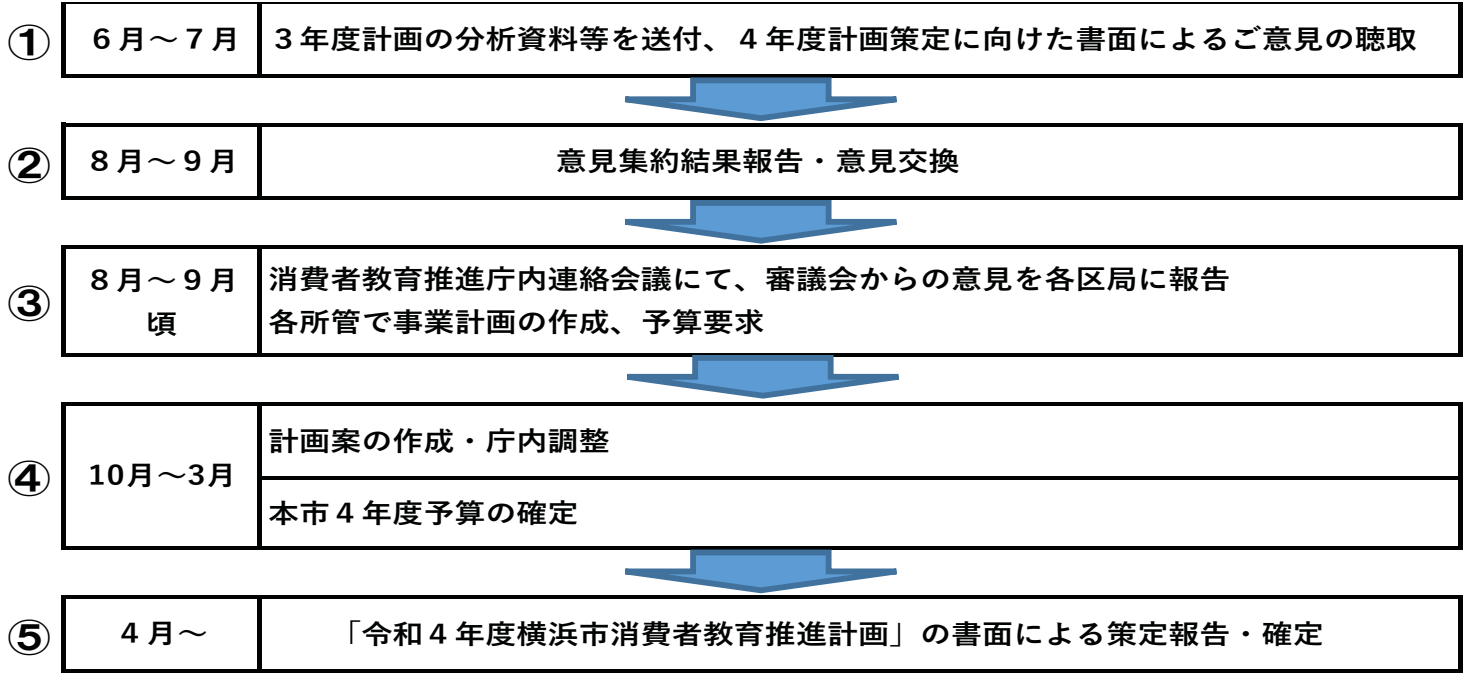
No	委員氏名	所 属
1	あまの まさお 天野 正男	神奈川県弁護士会
2	おおもり しゅんいち 大森 俊一	公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事
3	かわい なおみ 河合 直美	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
4	くりた ゆたか 栗田 裕	横浜商工会議所 小売部会長
5	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会
6	しんじょう しげる 新庄 茂	市民委員
7	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会 代表幹事
8	たなか まこと 田中 誠	神奈川県弁護士会
9	つつい しの 筒井 志乃	横浜市生活協同組合運営協議会 副代表
10	ながお じゅんじ 長尾 淳司	一般社団法人 日本クレジット協会 総務部長
11	はなだ まさし 花田 昌士	公益社団法人 消費者関連専門家会議 理事
12	ほそかわ こういち 細川 幸一	日本女子大学家政学部 教授
13	まつい ゆうこ 松井 祐子	市民委員
14	むら ちずこ 村 千鶴子	東京経済大学 現代法学部 教授・弁護士
15	もちづき ようすけ 望月 陽介	横浜市消費生活推進員 港北区副代表

敬称略：五十音順

## 横浜市消費者教育推進計画策定の流れ

### 【令和4年度計画の流れ(目安)】

#### 消費生活審議会にて実施



### 【参考】令和3年度計画の流れ

#### 消費教育推進地域協議部会にて実施

- (1) 第12次第2回横浜市消費者教育推進地域協議部会にて、3年度計画策定に向けた意見聴取
- (2) 消費者教育推進庁内連絡会議にて、聴取した意見を消費者教育に携わる各区局にフィードバック
- (3) 各区局の事業計画をとりまとめたものを「令和3年度横浜市消費者教育推進計画」として策定

# 横浜市消費者教育推進地域協議会について

## 1 位置付け

消費者教育の推進に関する法律（以下、「消費者教育推進法」という。）に基づき、横浜市では平成 26 年に横浜市消費生活審議会の部会として設置されましたが、令和 3 年の **第 13 次横浜市消費生活審議会より、横浜市消費生活審議会の本体が、本会を兼ねることとしました。**消費者教育推進地域協議会は、消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べると規定されています。

## 2 消費者教育推進計画とは

「消費者教育推進計画」は消費者教育推進法において、自治体が策定するよう努めなければならないと定められているものです。

横浜市では、平成 27 年 9 月に、本市消費者教育推進の基本的な考え方として、「横浜市消費者教育推進の方向性」をまとめました。（参考：令和 3 年度横浜市消費者教育推進計画（案）p. 3「5つの方向性の柱」）

**「横浜市消費者教育推進計画」は、この「方向性」を踏まえ、消費者教育推進地域協議会に意見を伺い、単年度の計画として策定することとしています。**

## 3 消費者教育推進地域協議会の役割

消費者教育の推進に関し、消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うとともに、横浜市が **消費者教育推進計画を作成又は変更する場合に意見を述べる**ことが、本会の役割です。

具体的には、前年度計画の振り返りや、**次年度計画に向けての御意見をいただき、**横浜市消費者教育推進庁内連絡会議等の機会に、**関係区局にフィードバックし、**関係区局において**事業のさらなる推進を図ってまいります。**

## 4 参考（根拠法令 抜粋）

### 消費者教育推進法 第 20 条

都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。

# 令和3年度横浜市消費者教育推進計画

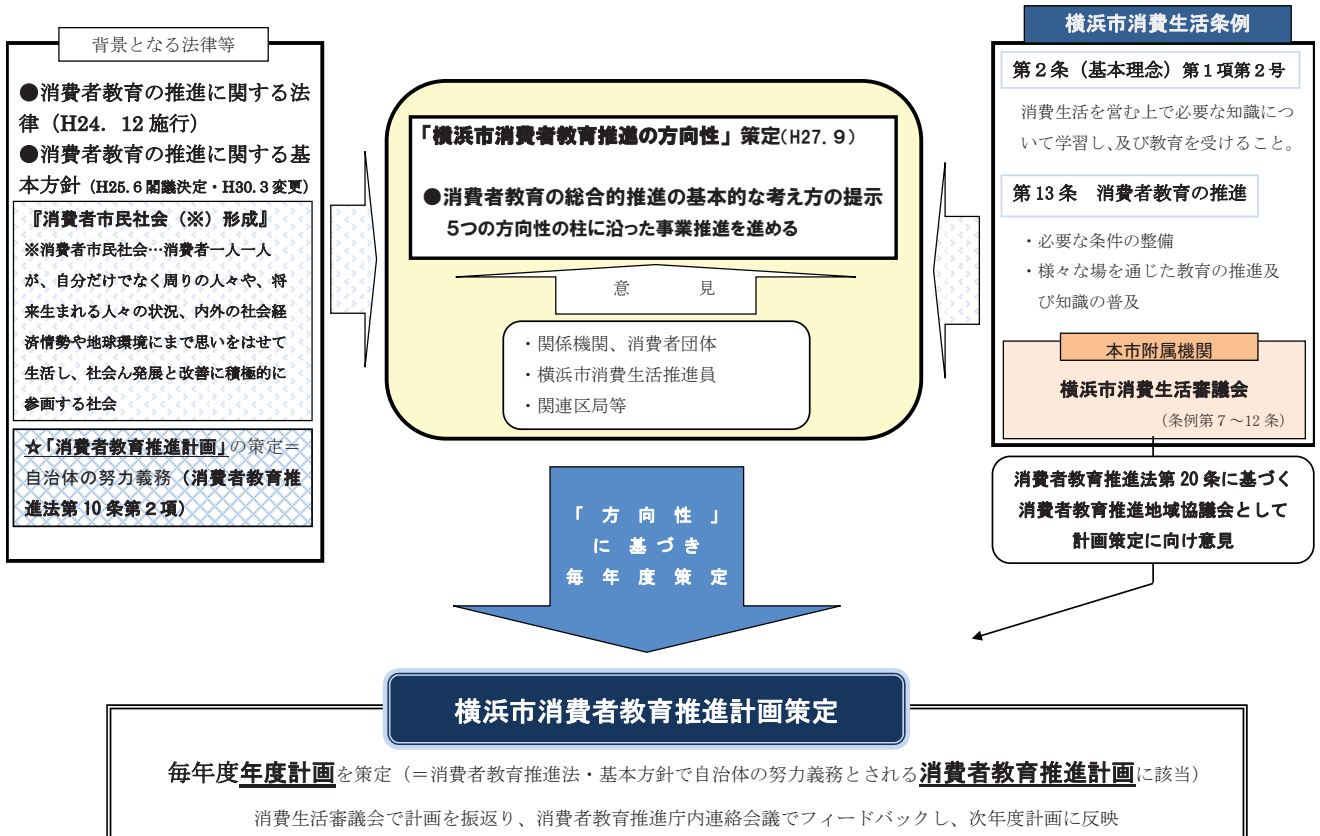
横浜市経済局



# はじめに

横浜市では、消費者教育推進の基本的な考え方をまとめた「横浜市消費者教育推進の方向性（以下「方向性」と示します。）」に沿って、毎年度「消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」と示します。）」に定められた横浜市消費者教育推進計画（以下「推進計画」と示します。）を策定します。

## 「横浜市消費者教育推進の方向性」・「横浜市消費者教育推進計画」の位置づけ

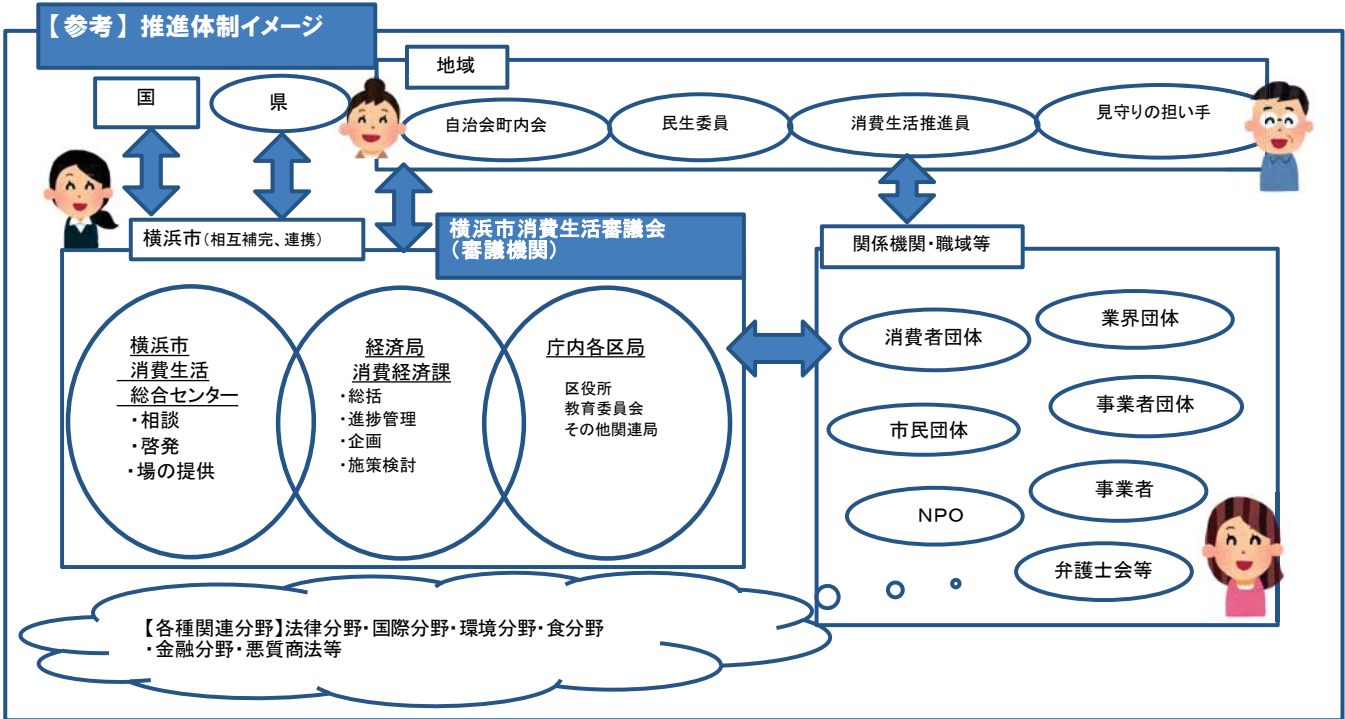
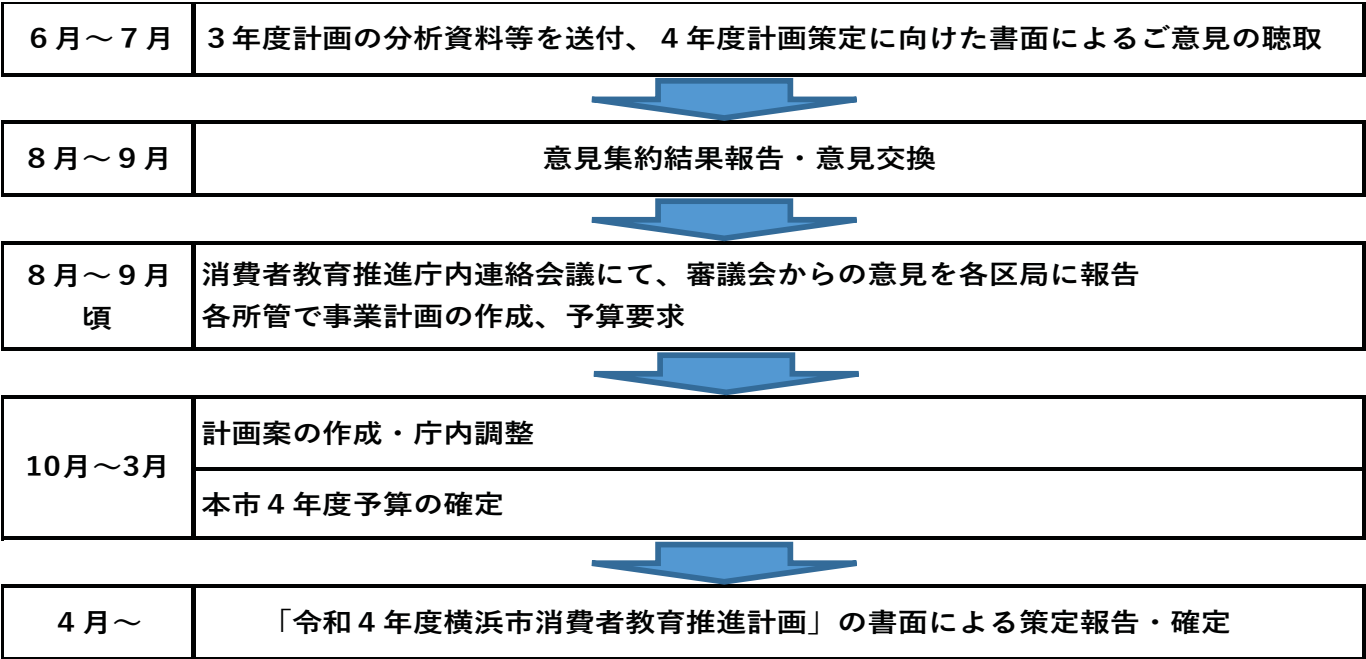


# 計画の推進

庁内関係局が予算化した消費者教育関連事業について、消費者教育推進の視点及び「方向性」を踏まえて取りまとめ、単年度の本市消費者教育推進計画として確定します。

計画の進捗、実施については、本市附属機関である横浜市消費生活審議会において、前年度計画の振り返りや次年度の計画策定に向けての御意見をいただきます。庁内関係局ではいただいた御意見を参考に事業の推進を図ってまいります。

【計画推進のフロー】





## 横浜市消費者教育推進・5つの方向性の柱

「方向性」において、消費者教育推進に向けた次の5つの柱を示しました。

### 【方向性1】効果的な情報発信の強化

- (1) 様々な媒体、機会を利用した
  - ・横浜市消費生活総合センターの周知
  - ・消費者教育・啓発となる情報の確実な伝達
  - ・「消費者市民社会の形成」という理念の浸透
- (2) 自ら情報にアクセスすることが困難な方への、周囲の方も含めた情報伝達についての検討、推進

### 【方向性2】横浜市消費生活推進員※等による地域での啓発の活性化

- (1) 段階的に学ぶ研修の充実
- (2) 刻々と変化していく消費者被害に対応した教材開発への支援
- (3) 地域団体や福祉関係団体等との調整や連携に向けた力をつける研修による地域活動実践力を持った担い手づくり
- (4) 消費者団体等との連携による地域への啓発強化

※横浜市消費生活推進員…横浜市消費生活条例第16条に基づき、市民の安全で快適な消費生活推進のために地域に根ざした自主的な活動を行う市長から委嘱された委員で、任期は2年、最長で通算3期6年活動が可能です。（平成29年5月1日現在の横浜市消費生活推進員数…1,528人）。

### 【方向性3】高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育の推進

- (1) 年代や障害特性を考慮した効果的な教育・啓発教材の検討
- (2) 家族や支援者などを介した啓発強化の方法等の検討、推進
- (3) 福祉部門、特別支援教育部門と連携した情報提供等の検討、推進

### 【方向性4】生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進

- (1) 学校等  
(幼児期～大学・専門学校等、支援を要する幼児・児童・生徒)
  - (2) 地域社会（高齢者、障害者、若者、成人一般）
  - (3) 家庭  
(食育等、危害・危険から身を守る、情報社会のルール等)
  - (4) 職域（社員への消費者教育、社会的責任意識を高める等）
- ）における共に学ぶ視点を意識した消費者教育

### 【方向性5】担い手の育成、協働の推進、関連分野との連携

- (1) 学校教育における教員研修や教材開発支援
- (2) 消費者被害防止に加え、消費者市民社会形成に向けた企業や各種団体等との協働の推進
- (3) 関連分野との連携

## 令和3年度計画の主な事業

### (1) 【方向性1】「効果的な情報発信の強化」をテーマにした事業

事業名	事業概要	所管
成年年齢引き下げ啓発事業 No. 1	消費者教育の一環として、コロナ禍における若者のインターネット被害防止及び令和4年4月から始まる成年年齢引下げに伴う注意喚起キャンペーンを行う。	経済局
啓発用ポスター・リーフレットの配布（若者向け） No. 2	悪質商法被害未然防止を図ることを目的に啓発用ポスター・パンフレット等を作成し、市内高等学校、大学等に配布。	消費生活総合センター
情報収集・提供事業（デジタル情報） No. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページによる情報発信</li> <li>・メールマガジンの配信</li> <li>・SNSによる情報発信</li> </ul>	消費生活総合センター

### (2) 【方向性2】「横浜市消費生活推進員等による地域での啓発の活性化」をテーマにした事業

事業名	事業概要	所管
消費生活推進員による地域での消費者啓発 No. 10	消費生活推進員が地域で消費者被害未然防止などの消費生活に関する講座を様々な媒体や資料を活用しながら開催する。	経済局、推進員制度運用区
地域の担い手等育成研修（消費生活推進員、自治会町内会向け講師派遣） No. 11	消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するため、消費生活推進員をはじめとして自治会町内会等が実施する研修や、高齢者の方を対象とした行事（昼食会やサロン等）に消費者被害防止に関する講師を派遣し講座を開催する。	経済局

### (3) 【方向性3】「高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育の推進」をテーマにした事業

事業名	事業概要	所管
地域ケアプラザ等との連携 No. 38	区・局・センター・地域ケアプラザ等と連携し、高齢者の消費者被害防止に向けた協働の取組等の充実を図る。	経済局、区地域振興課、区福祉保健課、局包括支援センター関係課、消費生活総合センター、地域ケアプラザ 等
高齢者利用施設への講師派遣 No. 42	高齢者施設運営者が開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣。	消費生活総合センター

(4) 【方向性4】「生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進」をテーマにした事業

事業名	事業概要	所管
消費者市民社会啓発事業 No. 55	消費者市民社会の実現をテーマに講座等を開催し、国の重要消費者施策に係る倫理的消費の普及・促進を図る。	経済局
消費生活教室（区と共催） No. 63	消費生活上の安全・安心の確保、消費者市民社会の形成などに関する、確かな情報と知識を学ぶ教室の区との連携・共催による開催	消費生活総合センター 共催区役所、消費者団体等
食育推進事業 No. 78 No. 79 No. 85 No. 92	各局で、食育計画等に基づき保育園や学校において地産地消や食育の教育・啓発を実施。 （給食メニューの紹介や地産地消野菜の消費など）	こども青少年局、健康福祉局、環境創造局、教育委員会事務局
環境に配慮した活動の普及・啓発 No. 82 No. 83 No. 84 No. 90	様々な対象に向けて、生物多様性や地球温暖化防止、水や緑の保全・再生、食品ロス削減の取り組みなど、環境に配慮した取り組みや考え方を教育、啓発。	環境創造局、温暖化対策統括本部、資源循環局、道路局、建築局、水道局 資源循環局

(5) 【方向性5】「担い手の育成、協働の推進、関連分野との連携」をテーマにした事業

事業名	事業概要	所管
専門家派遣による消費者教育教員研修 No. 94	弁護士やファイナンシャルプランナー等の専門家を市立小・中・義務教育学校及び高等学校教師による教科別研究会等に派遣する。	経済局
地域活動の担い手発掘に向けた情報共有 No. 98	地域に根ざした関係機関との情報共有、連携を深めることにより、地域での見守りや消費者教育・啓発の担い手を拡充する。	経済局、区地域振興課、区福祉保健課、区・地区社会福祉協議会、地域包括支援センター、市内大学 等
環境事業推進委員による啓発活動 No. 106	ごみ集積場所における分別排出の実践・啓発活動を行う。3R活動を中心とした環境行動の実践・啓発活動を行う。地域への情報提供を行う。等	資源循環局

令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接的対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域			年代						
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人
1	方向性1	-	経済局	【新規】 成年年齢引き下げ啓発事業	消費者教育の一環として、コロナ禍における若者のインターネット被害防止及び令和4年4月から始まる成年年齢引き下げに伴う注意喚起キャンペーンを行う。	啓発グッズ(除菌ウェットシート)を作成し、市内の主要駅や市内高校の最寄り駅を中心に15か所程度(予定)で消費者被害防止の啓発を行う。	27,000千円	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	-
2	方向性1	-	消費生活総合センター	啓発用ポスター・リーフレットの配布(若者向け)	悪質商法被害未然防止を図ることを目的に啓発用ポスター・リーフレット等を作成し、市内高等学校、大学等に配布	「文豪ストレイテッド」キャンペーンとして市内の高校・大学・専門学校等にポスター掲示、啓発グッズの配布を行う。また、神奈川新聞社が神奈川県内の高校生向けに発行しているフリーペーパー「HIP」を活用しての告知とプレゼントを予定	560千円	◎	○	○	-	◎	◎	◎	◎	-	-
3	方向性1	-	消費生活総合センター	情報収集・提供事業(デジタル情報)	・ホームページによる情報発信 ・メールマガジンの配信 ・SNSによる情報発信	・ホームページ 啓発情報や事例紹介、教室・講座情報などを迅速かつ幅広く市民へ提供 ・メールマガジン 被害事例や啓発情報などを情報提供(毎週配信) ・SNS ツイッターにより被害事例や講座情報を随時発信	9,870千円	○	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎
4	方向性1	-	港南区地域振興課	港南区消費生活推進員だより発行	「港南区消費生活だより」を発行し、地域に向けて情報を発信	3月発行:7500部発行 各自治会・町内会への回覧及び地域活動で活用	165千円	-	◎	◎	-	○	○	○	◎	◎	◎
5	方向性1	-	保土ケ谷区地域振興課	よこはまぐらしナビの配布	よこはまぐらしナビを地域振興課前に配架するほか、自治会町内会に配付する。	よこはまぐらしナビの配布。	0円	○	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎
6	方向性1	-	保土ケ谷区地域振興課	街頭啓発キャンペーン	消費生活に関する情報の周知のため、街頭啓発キャンペーンの実施。	防犯キャンペーンと合同で、横浜消費生活総合センター供給の啓発物品を用い、メールマガジン「週刊はまのタスケ、メール」の周知等を行う。	0千円	○	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎
7	方向性1	-	港北区地域振興課	広報紙の発行	悪質商法被害未然防止の啓発、消費生活推進員活動の報告を目的とした広報紙を作成、配布する。	広報紙「あゆみ」を作成し、自治会町内会での班回覧、消費生活推進員への配付及び地域振興課窓口に配架する。 (令和4年3月発行予定)	130千円	○	◎	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎
8	方向性1	-	緑区地域振興課	消費生活推進員ニュースの発行	消費生活推進員の活動や取組みを地域の方に伝え、相談先としての横浜市消費生活総合センターの周知を図る	年度末9月に8,000部程発行し、全自治会へ班回覧する。	192千円	-	◎	◎	-	-	-	-	○	○	◎







令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接的対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域				年代						
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人	高齢期
25	方向性2	-	磯子区地域振興課	施設見学会	消費者生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化のため、施設見学会を実施します。	10月に実施予定	0円	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎		
26	方向性2	方向性3	港北区地域振興課	こうぼく消費者のつどいの開催	区民を対象とした消費生活に関するイベントを開催し、消費者教育を推進する。	・横浜市消費生活センターとの共催による消費生活教室の開催(「不当・架空請求トラブルにあわないために」(令和3年10月20日開催予定))	0円	-	◎	-	○	○	○	◎	◎	◎		
27	方向性2	-	港北区地域振興課	消費者生活推進員研修	消費者生活推進員を対象に、悪質商法未然防止について学ぶ研修を行う。	こうぼく消費者のつどいで開催する消費生活教室を消費生活推進員研修と位置付ける。(「不当・架空請求トラブルにあわないために」(令和3年10月20日開催予定))	0円	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎		
28	方向性2	方向性3	緑区地域振興課	消費者被害未然防止啓発	消費生活推進員による地域での啓発活動	緑区民まつりや地域のイベントで、ブースを設けて悪質商法未然防止の啓発をしたり、高齢者のお食事会の席で、紙芝居や替え歌などを盛って振り及ぶ詐欺未然防止啓発など	550千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	○	◎	
29	方向性2	-	緑区地域振興課	衣類のリユース事業	不要になった「衣類を譲りたい人」と「衣類をもらいたい人」の橋渡しをすることで、ごみを減らし、再利用、再生活利用する3R行動の普及・啓発をする。	年2回程度、環境事業推進委員と協働で実施。	50千円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	
30	方向性2	方向性4	青葉区地域振興課	【新規】消費生活教室	消費生活向上につながる講演会の開催	令和3年度7月30日開催予定 テーマ「健康所品の基礎知識」	0円	-	◎	-	-	-	-	-	-	○	◎	
31	方向性2	方向性1	青葉区地域振興課	【新規掲載】パネル展示	消費生活推進員の紹介及び消費生活に関する啓発に関するパネル展示を区役所等で行う。	実施予定	0円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	
32	方向性2	-	都筑区地域振興課	【新規掲載】ゆすりあい情報板の運営	不用になっただけに譲りたいものも必要とするものが記載された情報カードを掲示することで、必要としている人に必要としているものが渡りやすい取組を行っている。	毎月1回カードの貼り換え作業を行い、リユースの取組を行う。	0円	-	◎	-	-	-	-	-	○	◎	◎	
33	方向性2	-	戸塚区地域振興課	【新規掲載】施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化を図るとともに、学んだ知識を地域へ還元するため、施設見学会を行う。	実施予定	70千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	-	○	-
34	方向性2	方向性4	栄区地域振興課	栄区消費生活講演会の開催	消費者(区民)を対象とし、専門家や学識経験者等を講師とした講演会を開催することにより、消費者の意識啓発を図る。	・栄区消費生活講演会の開催 テーマ:未定	40千円	○	◎	-	-	-	-	-	-	◎	◎	◎

令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」(年代)の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接の対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域				年代					
								学校等	地域	家庭	職場	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人	高齢期
35	方向性2	-	瀬谷区地域振興課	施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化を図るとともに、学んだ知識を地域へ還元するため、施設見学会を行う。	新型コロナウイルス感染症の状況により、実施の可否を判断	155千円	◎	-	-	-	-	-	-	○	-	
36	方向性2	-	瀬谷区地域振興課	【新規】 ハワフル瀬谷・生活情報展	消費生活推進員の委嘱最終年度に、各地区の活動をハナシ展示し、消費生活推進員の活動や取組みを地域の方に伝えている。また、悪質商法や、環境問題に関する情報を学ぶため、講師による講演会を実施する。	委嘱最終年度に実施するため、実施予定なし。	0千円	◎	-	-	-	-	-	-	○	○	
37	方向性2	-	資源循環局	環境に配慮した行動の推進	ヨコハマ3R募プランに基づき、マイバッグの使用等の環境に配慮した購買行動の推進や食品ロス削減に向けて、食材の無駄をなくす調理等のヒントを学ぶ講座や講演会の開催	①プラごみ削減キャンペーンの実施 ②3R夢クッキング講座等の開催(10区)	①1,655千円 ②510千円	◎	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	
-	方向性2	方向性4	緑区地域振興課	【廃止】 消費生活教室	消費生活上につながる講演会の開催		0円	◎	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	
38	方向性3	-	経済局 区地域振興課 区福祉保健課 区包括支援センター関係 課 消費生活総合センター 地域ケアプラザ	地域ケアプラザ等との連携	区・局・センター・地域ケアプラザ等と連携し、高齢者の消費被害防止に向けた協働の取組等の充実を図る。	・(予定)ICT活用によるケアプラザ向けテレビ電話(リモート)相談のテスト実施 ・(予定)消費生活推進と地域ケアプラザとの「ゆるやかなつながり」(意見交換会)実施 ・(予定)横浜地域ケアプラザ及び横浜消費生活総合センター連携協議の開催 ・地域ケアプラザ(同時に民生委員等へも)へ高齢者・見守り関連資料を配布。(隔年)	2,500千円	◎	◎	◎	-	-	-	○	○	◎	
39	方向性3	-	経済局	地域の担い手等育成研修(民生委員・児童委員向け講師派遣)	消費者被害の視座を持った見守り活動を推進するため、民生委員・児童委員が主催する研修等に消費者被害防止に関する講師を派遣し講座を実施する。	・区又は地区民生委員児童委員協議会へ消費生活相談員等の講師を派遣し、消費者被害に関する講座を行う。 ・内容は、対象者に併せて講師と調整をする。 ・20回計画	(報償費) 600千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	◎	◎
40	方向性3	方向性1	経済局	消費者教育ポータルサイトの周知、活用促進	高齢者や障害者への見守りを行う方や子育て中の方に対し、自学可能な教材等や情報が掲載されたポータルサイトの周知をおこなう。	・消費経済課ホームページへの掲載 ・掲載可能な媒体の調査及び調整	0円	○	○	◎	-	○	○	○	○	○	○
41	方向性3	方向性1	消費生活総合センター	資料展示事業	市民向けの消費者教育関係図書・資料・DVD、展示パネルなど消費生活に関する資料等を充実させ、展示、閲覧・貸出	・情報資料展示室の運営(平日9時から19時、土曜日9時～17時) ・年3～4回図書・ビデオ・DVD等の購入	178千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
42	方向性3	-	消費生活総合センター	高齢者利用施設への講師派遣	高齢者施設運営者が開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣	高齢者利用施設(地域ケアプラザ等)への講師派遣	出前講座(地域団体等)で一括で 計上	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎



令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接の対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	生活領域			年代						
							学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人
43	方向性3	方向性1	消費生活総合センター	啓発資料等作成事業(高齢者向け)	高齢者向けリーフレットを作成し、配布	令和3年度予算額 145千円	◎	◎	◎	-	-	-	-	○	○	◎
44	方向性3	-	消費生活総合センター 区・地区社会福祉協議会	地域に根ざした高齢者向け消費者啓発	さめ細かい高齢者啓発を目指し、日常的に地域で高齢者と接している各区(地区)社会福祉協議会において、啓発活動に注意し「何かあったらセンター」に相談しよう!の2点を呼びかける啓発物を配布し、注意喚起	-	◎	◎	◎	-	-	-	-	○	○	◎
45	方向性3	方向性1	西区地域振興課	消費生活推進事業	消費生活に関する最新情報を広く周知するため、地域情報誌に掲載し、啓発する。	55千円	◎	◎	◎	-	-	○	○	◎	◎	◎
46	方向性3	方向性4	港南区地域振興課	地区活動助成金の交付	地区活動を効果的な実施を推進するため、助成金を交付	450千円	◎	◎	◎	-	-	○	○	◎	◎	◎
47	方向性3	方向性4	港北区地域振興課	活動助成金の交付	消費生活推進員活動の効果的な実施を推進するため、助成金を交付	43千円	-	◎	◎	-	-	○	○	◎	◎	◎
48	方向性3	方向性4	戸塚区地域振興課	【新報掲載】 地区活動助成金等の交付	消費生活推進員活動の効果的な実施を推進するため、助成金を交付。 消費生活推進や啓発講座の開催、広報誌の作成に活用。	940千円	-	◎	◎	-	-	○	○	◎	◎	◎
49	方向性3	方向性1 方向性4	教育委員会事務局 経済局	障害のある幼児児童生徒への効果的な消費者教育教材の作成に向けた検討	特別支援学校等での活用、実践を踏まえ、障害特性や発達段階に応じた効果的な教材について、意見交換しながら教材の開発を目指す。	0円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○
50	方向性4	-	経済局	専門家派遣による親子金融教育講座	弁護士、ファイナンシャルプランナー等の専門家を市立小・中学校へ派遣し、PTA活動などでの親子金融教育、出前講座を実施する。	110千円	◎	◎	◎	-	-	-	-	-	-	-
51	方向性4	方向性5	経済局 (公財)横浜市消費者協会 市内大学	消費者行政インターンシップ	学生が大学で修得した空間と現場での実践との融合、応用についての理解を深め、学習効果の向上を図るとともに、消費者行政に対する理解を深めることを目的に、大学と協定を締結し、インターン生を受け入れる。	0円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	-

(令和3年度は新型コロナウイルス流行のため休止)

令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接の対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域				年代				
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者
52	方向性4	-	経済局	消費者教育推進による出前講座	弁護士、ファイナンシャルプランナー等の専門家を市立小・中学校、義務教育学校及び高等学校へ派遣し、消費者教育に関する出前講座を実施する。	・教育委員会事務局との連携の下、市立小・中義務教育学校、高等学校及び特別支援学校へ専門家講師を派遣し、消費者教育に関する講義を行う。32回計画 ・2022年(令和4年)4月施行の成年年齢引下げを見据え、「成年年齢引下げに伴う消費者トラブル未然防止」について、市立中学校及び高等学校を対象にメニューを拡充して実施する。5回計画 ・安心な消費生活に欠かせない「計量制度」についての講座を行う。1回計画	1,853千円	◎	○	○	○	○	-	-	-	-
53	方向性4	方向性1	経済局	啓発教材の配布	消費者教育に関するパンフレット等を市立小・中学校及び高等学校に配布する。	・市立小・中・義務教育学校、高等学校及び特別支援学校へ教材を配布する。	1000千円	◎	-	○	○	-	-	-	-	-
54	方向性4	方向性1	経済局 選挙管理委員会	新成人に対する消費者教育・啓発	選挙管理委員会と連携して広報誌等での新成人に対する消費者啓発を行う。	・若者をターゲットとする悪質商法への注意喚起や対処法などの消費者教育・啓発記事を掲載する。	0円	○	◎	○	-	◎	◎	◎	-	-
55	方向性4	方向性5	経済局	消費者市民社会啓発事業	消費者市民社会の実現をテーマにした消費者啓発を推進し、国の重要消費施策に係る倫理的消費の普及・促進を図る。	消費者市民社会の実現を目指し「環境に配慮した消費行動」や「社会に配慮した消費行動」などの倫理的消費に関するサブテーマを選定し、啓発活動を実施する。	60千円	-	◎	-	-	-	○	◎	◎	◎
56	方向性4	方向性1	経済局	子どもの安全に関する情報の周知	「子どもを事故から守る!プロジェクト」(消費者庁)の周知を図る。 「子ども安全メールfrom消費者庁」の周知を図る。 子どもに関わる重大事故、注意喚起情報を発信する。	安全情報、注意喚起情報に関する情報をホームページで発信する。	0円	-	-	◎	◎	-	◎	◎	◎	◎
57	方向性4	方向性5	経済局 関係事業者団体 NPO法人 等	職域との連携強化	事業者団体等との連携を深め、企業による消費者教育、従業員に対する消費者教育など、消費者被害防止の協働ネットワーク構築に取り組む。	・市連メールマガジン等を利用した事業者団体への情報共有	0円	-	-	-	◎	-	-	○	◎	○
58	方向性4	方向性5	消費生活総合センター	消費者教育講演会	消費者市民社会の形成に向けて、消費者教育講演会を実施	年1回	729千円	◎	◎	◎	-	-	-	◎	◎	◎
59	方向性4	方向性1	消費生活総合センター	各種媒体広告掲載(地域の担い手養成)	福祉団体等が発行している広報誌、機関誌などに地域の担い手を呼びかける広告を掲載。	・福祉団体等が発行している広報誌、機関誌などに地域の担い手を呼びかける広告を掲載。 ・横浜市老人クラブ連合会発行の「かかやきたより横浜」に広告掲載。 ・横浜市社会福祉協議会発行「福祉よこはま」に広告掲載。	461千円	◎	◎	○	-	-	-	◎	◎	◎
60	方向性4	-	消費生活総合センター	出前講座(大学等)	大学が開催する学生向けガイダンスなどへ講師を派遣し、若者を狙った悪質商法等について講演	大学が開催する学生ガイダンスなどへの講師派遣	出前講座(地域団体等)で一括で計上	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	-

令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接の対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域			年代				
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等
61	方向性4	-	消費生活総合センター	高校生(または教員)向け講師派遣事業	市内高校の生徒(または教員向け)啓発講座を実施する。	生徒向け1校(横浜総合高校を予定)	45千円	◎	-	-	-	◎	-	◎	-
62	方向性4	方向性1	消費生活総合センター	小中学校向け消費者トラブル事例情報提供事業	子供たちの消費者トラブルを未然に防止するため、教職員を通じて子供たちに実際に起こっている事例等を学校に紹介し、注意喚起等の活用を促進	教育委員会事務局を通じて、トラブル事例情報のデータを各学校へ提供(4・7・10・1月、年4回)	0円	◎	-	-	◎	-	-	◎	-
63	方向性4	方向性5	消費生活総合センター 共催:区役所 消費者団体等	消費生活教室(区と共催)	消費生活上の安全・安心の確保、消費者市民社会の形成などに関する、確かな情報と知識を学ぶ教室の区との連携・共催による開催	区との共催で地域に Outreach 9回実施予定(共催区とともに新型コロナウイルス感染症拡大防止を図りながら)	347千円	-	◎	-	-	-	-	◎	◎
64	方向性4	-	消費生活総合センター 市老人クラブ連合会 ウィメンズ横浜 健康福祉局高齢福祉課	講師派遣事業(シニア大学・各種団体)	・高齢者層への悪質商法被害防止講演会を実施 ・高齢者や障害者と接する福祉事業者への啓発	・市(区)老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学で講演(1回×18区) ・各種団体への講師派遣(3回)	・3600千円(シニア大学全体) 20千円(負担金収入あり)	-	◎	◎	-	-	-	◎	◎
65	方向性4	-	消費生活総合センター	出前講座(企業等)	企業等へ講師を派遣(有料)	企業が実施する新入社員研修等への講師派遣(有料)		-	-	-	-	-	-	◎	◎
66	方向性4	方向性5	(公財)横浜市消費者協会 消費生活総合センター	大学等との連携	市内大学や専門学校との連携により、効果的な若者向け消費者啓発教育を実施	・市内の大学等との連携により、若者目線と感性を活かした効果的な若者向け消費者啓発物を作成・配布 ・市内の大学等との連携により、子どもや若者など多世代に向けて効果的な消費者啓発を実施	340千円	◎	○	-	-	-	◎	○	-
67	方向性4	方向性5	鶴見区地域振興課	三ツ池公園(文化・環境)フェスティバル参加	三ツ池公園(文化・環境)フェスティバルにて、活動紹介、エコグッズ、エコグッズ販売を行う。	開催検討中(3月下旬に開催可否を決定します。)	-	-	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎
68	方向性4	方向性5	鶴見区地域振興課	暮らしのヒント展	パネル展示やステージ講演を通して、消費生活推進員の活動を地域に向けて情報発信する。	開催検討中(4月下旬に開催可否を決定します。)	125千円(予算案)	-	◎	○	○	○	○	◎	◎
69	方向性4	方向性5	鶴見区地域振興課	鶴見区消費生活推進員だより発行啓発物品作成	広報紙「鶴見区消費生活推進員だより」を発行し、地域に向けて情報発信します。 啓発物品を作成、配布し、地域に向けて情報発信します。	年1回発行し、各自治会・町内会での配布や、各施設での配布を行います。	110千円	-	◎	○	○	○	○	◎	◎









令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接的对象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域			年代					
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者
96	方向性5	-	経済局	金融教育との連携	県金融広報委員会、日本FP協会等との連携により、金融教育を推進する。	・関係機関との情報共有を推進する。	0円	○	◎	○	○	○	○	○	○	
97	方向性5	-	経済局 教育委員会事務局 横浜弁護士会 神奈川県司法書士会	法教育との連携	教育機関、弁護士会等との連携を深め、法教育の手法について検討する。	・関係機関との情報共有を推進する。	0円	○	◎	○	○	○	○	○	○	
98	方向性5	-	経済局 地域振興課 区福祉健康課 区・地区社会福祉協議会 地域包括支援センター 市内大学 等	地域活動の担い手発掘に向けた情報共有	地域に根ざした関係機関との情報共有、連携を深めることにより、地域での見守りや消費者教育・啓発の担い手を拡充する。	・消費者教育推進地域協議部会や消費者教育推進行内連絡協議会等の機会に関係機関等との情報交換を進めていく。	0円	○	◎	○	○	○	○	○	○	
99	方向性5	-	経済局	高齢者の消費者被害防止の協働ネットワーク構築(事業者との連携)	市職員や地域ケアプラザ職員等を対象に高齢者の消費者被害防止に関する研修を実施する。見守り啓発動画の放映による高齢者の消費者被害未然防止に関する啓発等を実施する。	・市職員や地域ケアプラザ職員等を対象に高齢者の消費者被害防止に関する研修を実施する。 ・市内の映画館や公共交通機関等の街中で見守り啓発動画を放映する。	(報償費) 300千円 (旅費) 5千円 (消耗品費) 450千円 (食糧費) 5千円 (印刷製本費) 200千円 (通信運搬費) 40千円 (広告料) 2,500千円 (調査その他委託料) 200千円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	
100	方向性5	-	経済局	地域の担い手等育成研修(PTA向け)	消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するため、学校及びPTA等を対象に前記講座・啓発教材配布、教材作成などを行う。	小学校、中学校のPTA等を対象として、消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するための前記講座・啓発教材配布、教材作成などを行う。	1,000千円	◎	-	◎	-	-	-	-	-	○
101	方向性5	-	消費生活総合センター	簡易テスト実習	商品テスト実習室の機器を活用して、消費生活の中で身近な商品等への関心と知識を深める実習の開催	「紫外線(UV)が肌にも与える影響と防止対策」講師を依頼し、テスト室での簡易テスト等を学び日常生活に活かしてもらう。20名の参加を予定	51千円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎
102	方向性5	-	港南区地域振興課	協働による地域づくり推進協議会	消費生活推進員を含む各委嘱委員の代表や、地域活動者が集まり、より良い地域づくりに向け、連携、協力を進める場として開催。	・年間4～5回開催予定 ・所属団体:港南区連合町会長連絡協議会、港南区社会福祉協議会、港南区民生委員児童委員協議会ほか計14団体	0円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎

令和3年度横浜市消費者教育推進計画

※「生活領域」「年代」の分類について

◎…事業の直接の対象  
○…事業の間接の対象(例:教員研修の実施により、生徒・児童への消費者教育が推進)

No.	方向性の柱	関連する方向性の柱	所管・関連	施策・事業名	事業概要	令和3年度の取組(事業計画)	令和3年度予算額	生活領域			年代					
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者
103	方向性5	-	温暖化対策統括本部	エコハマ・エコ・スクール(YES)	横浜で地球を字ばう(エコウィッチャーレース)に、市民、市民活動団体、事業者、大学、行政が連携する環境・地球温暖化問題に関する様々な学びの場を、「YES」という統一ブランドで全市的ムーブメントに広げようとする市民参加型プロジェクトを展開する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>YES講座の実施、支援(協働パートナー、大学、図書館、区役所連携等)</li> <li>広報(ホームページ、パンフレット等)</li> </ul>	2,186千円	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎
104	方向性5	-	国際局 経済局 (公財)横浜国際交流協会、JICA(国際協力機構)等	国際理解教育との連携	(公財)横浜国際交流協会等と連携し、在住外国人に対する消費者啓発の手法について検討する。	オンライン等も活用した市民向けのイベント等を実施。	0円	◎	◎	-	◎	◎	◎	◎	◎	◎
105	方向性5	-	環境創造局農業振興課	市民や企業と連携した地産地消の展開①	農家や地産地消に取り組む市民や飲食店等への支援を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>はまふうどうコンシェルジュの育成・支援</li> <li>地産地消サポート店の活動支援</li> <li>地産地消活動の発表と情報交換の場の設定(食と農のフォーラムなど)</li> </ul>	3,190千円	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎
106	方向性5	-	資源循環局	環境事業推進委員による啓発活動	ごみ集積所における分別排出の実践・啓発活動を行う。 3R活動を中心とした環境行動の実践・啓発活動を行う。 地域への情報提供を行う。等	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイバッグ、マイボトル使用の呼びかけや、区民まつり等のイベントにおいて、リユース食器を使用するなど、ごみそのものを発生させない、リユースの取組を行う。</li> <li>生ごみの減量に向けた取組として、土壌混合法や生ごみの水切り啓発を行う。</li> <li>集積場所の改善や、早期啓発を行う。</li> </ul>	20,265千円 (活動費:17,720千円)	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎





令和3年度横浜市消費者教育推進計画  
令和3(2021)年5月策定

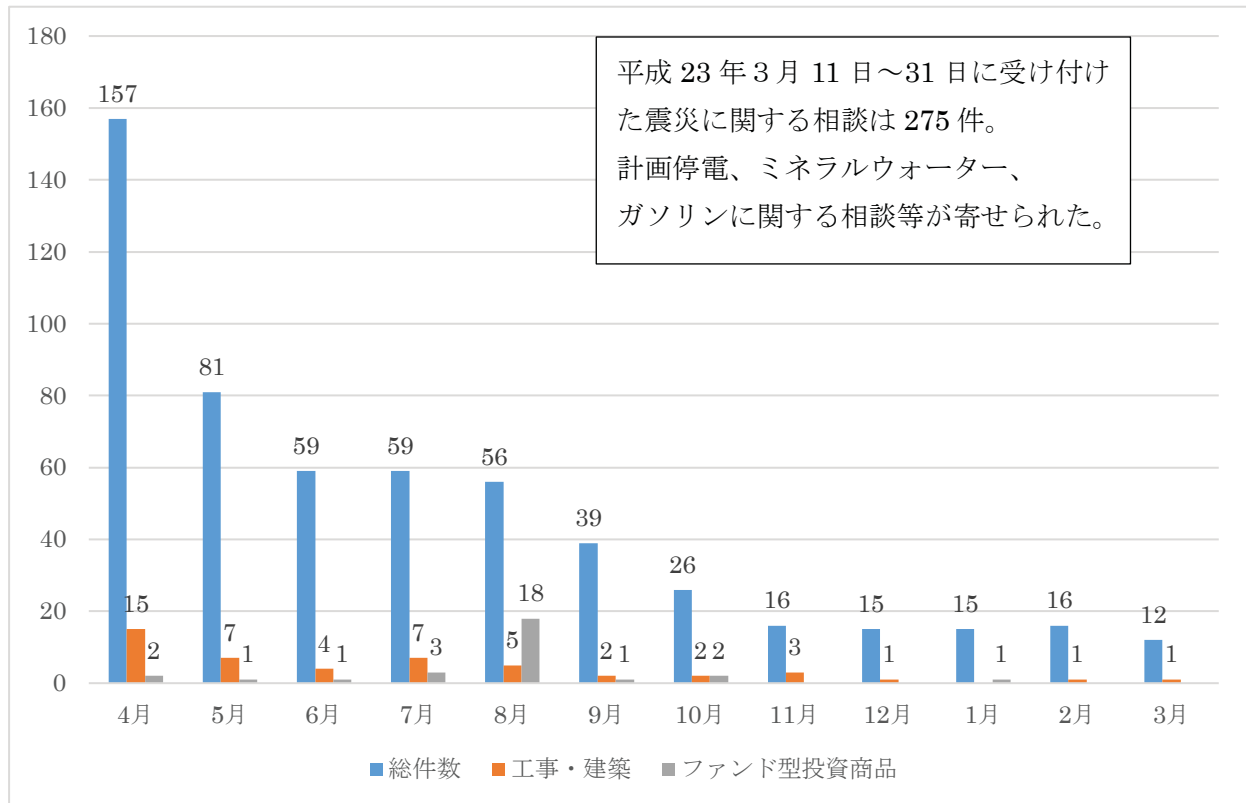
横浜市経済局消費経済課  
〒231-0005 横浜市中区本町6丁目 50 番地の 10  
TEL671-2584 FAX664-9533

第13次横浜市消費生活審議会のテーマの議論の進め方(案)について

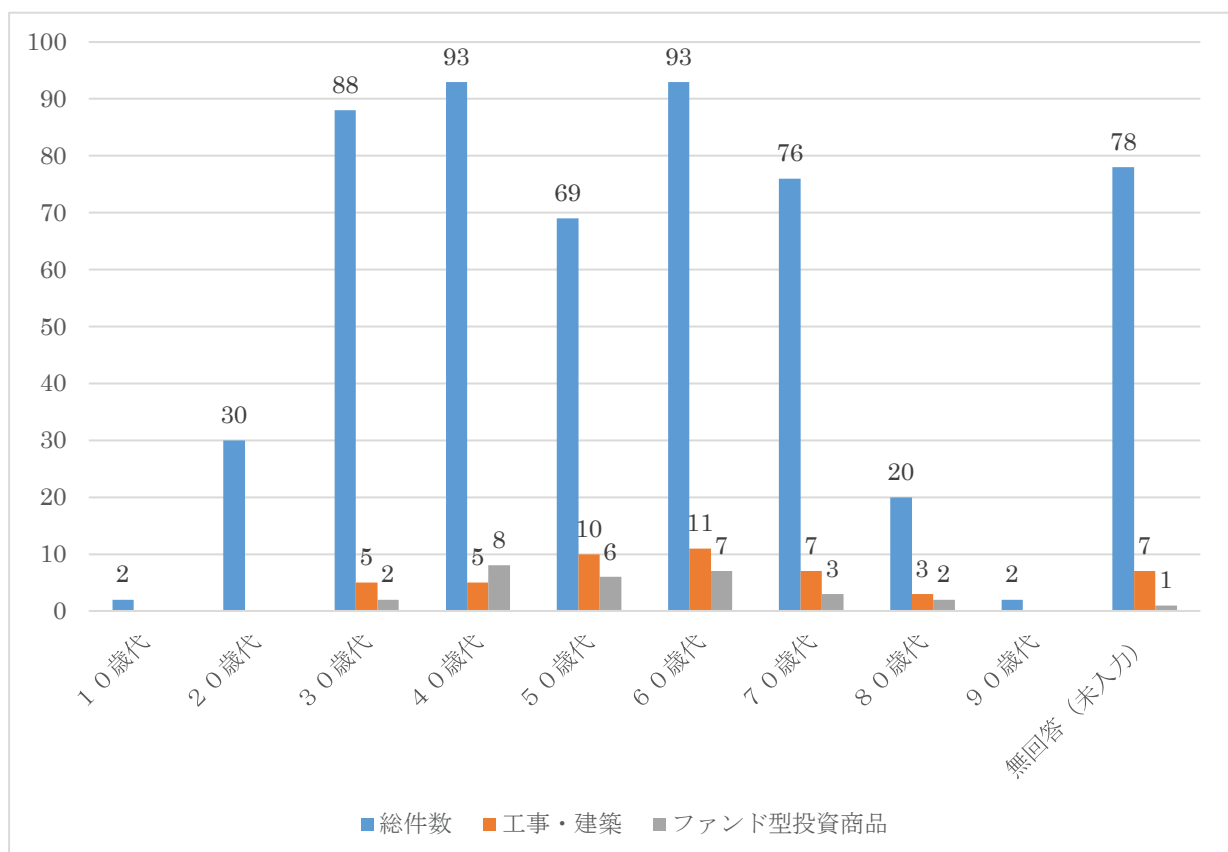
- ① 第1回審議会 令和3年3月29日
  - ・審議テーマ「緊急時における消費生活トラブルへの対応と消費者被害の防止～自然災害や感染症拡大時における消費者の安全安心を確保する体制の構築～」決定
- ② 第2回審議会 令和3年5月28日
  - ・横浜市消費生活総合センターに寄せられた消費生活相談データの分析を基に、緊急時における消費生活相談について現状を把握し、課題抽出と対応の方向性等を検討
- ③ 第3回審議会 令和3年8月末～9月
  - ・緊急時における消費生活トラブルについて迅速な情報提供を行うために、市の情報ツールや、他部局等との連携事例を確認し、課題抽出と対応の方向性等を検討
- ④ 第4回審議会 令和3年度
  - ・これまでに出了された意見を集約し、骨子案を検討
- ⑤ 第5回審議会 令和4年度
  - ・骨子の確定
- ⑥ 第6回審議会 令和4年度
  - ・意見書案の検討
- ⑦ 第7回審議会 令和4年9月
  - ・意見書の確定

## 東日本大震災（平成23年3月11日発生）関連の消費生活相談の状況

## 1. 月別相談件数（平成23年度）



## 2. 契約当事者の年代別相談件数（平成23年度）



### 3. 商品別分類 上位 10 品目（平成 23 年度）

順位	商品別分類	件数	相談内容の例
1	工事・建築	48	工期の遅れ、震災による修繕、資材の放射線汚染
2	ファンド型投資商品	29	和牛委託オーナー
3	不動産貸借	25	震災による修繕、放射線量
4	保健衛生品その他	24	放射能測定器
5	米	23	放射能汚染
6	緑茶	22	放射能汚染
7	生鮮肉	16	放射能汚染
7	ミネラルウォーター	16	放射能汚染
9	野菜	15	放射能汚染
10	相談その他	13	

◇平成 23 年度に、市消費生活総合センターに 24,007 件の相談が寄せられたうち、震災関連の相談は 551 件寄せられた。

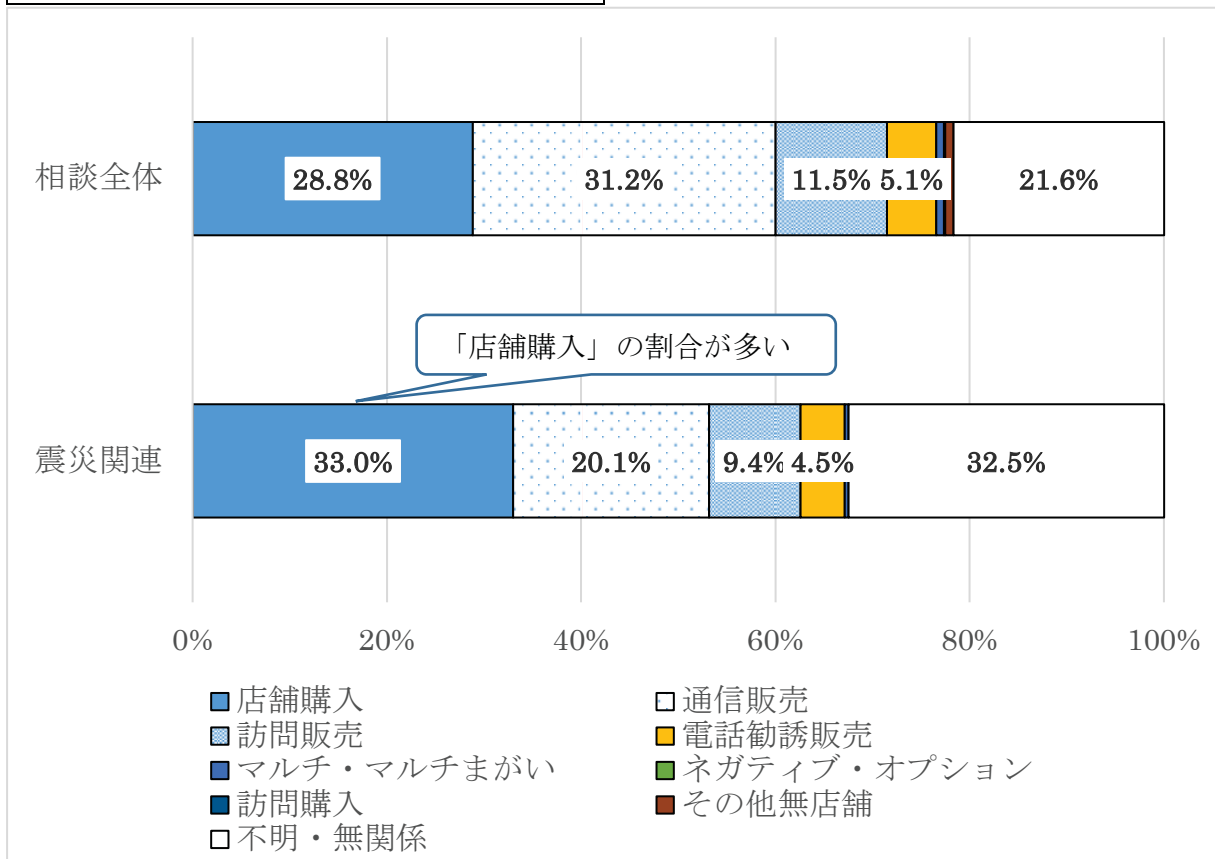
◇30 歳代から 70 歳代まで幅広い年代から相談が寄せられている。

◇主に、原発事故による放射能汚染に関する相談が、どの商品別分類に対しても寄せられている。その他には、住宅に関して、修繕、工期の遅れ等の相談が寄せられている。

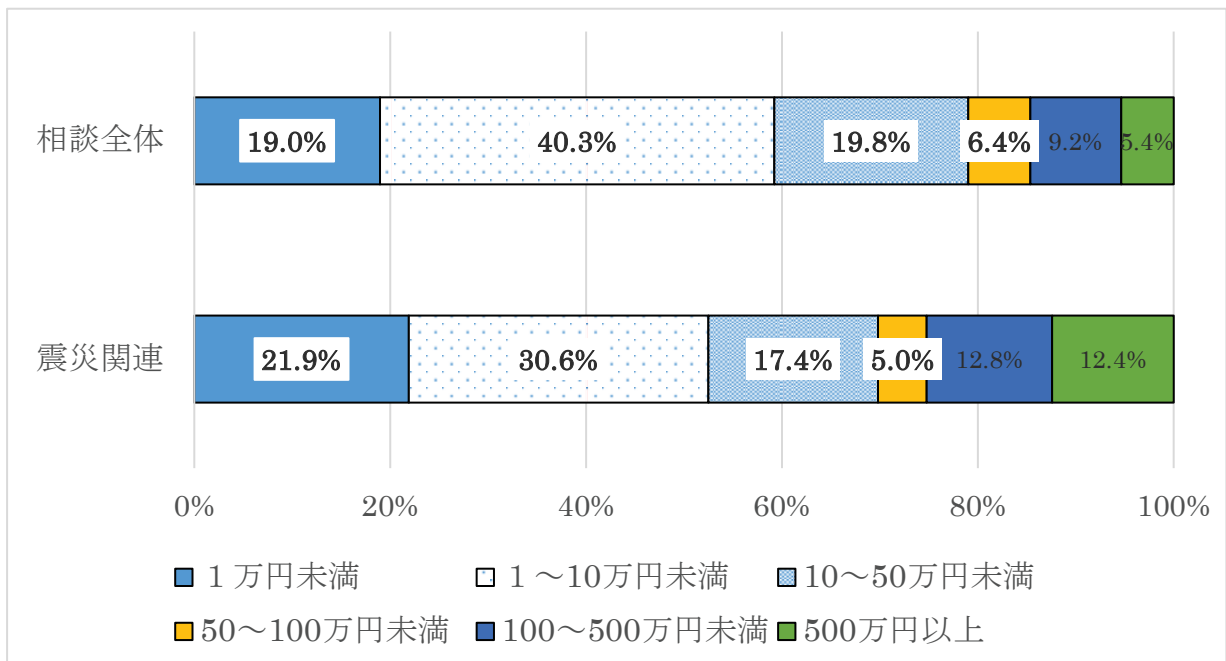
◇「ファンド型投資商品」については、震災の影響で破綻したとされる、和牛委託オーナー制度に関する相談が多く寄せられている。

◇「保健衛生品その他」については、放射能測定器の性能等に関する相談が多く寄せられた。

#### 4. 販売形態別相談件数（平成23年度）



#### 5. 契約購入金額（平成23年度）



◇販売形態別の相談では、「工事・建築」、「賃貸」、「生鮮食品」の相談が多いため、「店舗購入」の割合が多く寄せられている。  
 ◇契約購入金額は、相談全体と比べると、「工事・建築」、「ファンド型投資商品」の相談を契機に、100万円以上の高額な契約購入金額の割合が増えている。

## 6. 相談事例

### 事例1◇工期の遅れによるトラブル(当事者:50歳代/男性)

#### (相談概要)

天災で契約した材料の在庫がない、他の材料を使用できるが、契約金額より高くなる、また契約した材料は、いつ入るか分からない、と言われた。今、仮住まいをされていて、これ以上工事期間が延びると、家賃も発生してくる。本社に、工事が延びるために発生する費用を支払ってほしい、と伝えたら、今回は天災なので、家賃は支払うことはできない、と言われた。このケースの場合、どうしようもないのか。

#### (対応概要)

事業者相談者自身の実情を伝え、話し合ってみよう助言した。また住宅関連の相談窓口にも見解を聞いてみるよう窓口を情報提供した。

### 事例2◇戸建住宅の震災による修繕(当事者:80歳代/女性/契約購入金額:2,000,000円)

#### (相談概要)

近所で工事をしていて、こちらの屋根を見たら瓦がずれているのが分かった、震災で動いたのではないかと訪問された。屋根の写真を撮って見せられ、現在の瓦を外し葺替工事をしたほうがよいと勧められた。契約書面には「代金支払いは工事完了後3日以内」と書かれているのに、担当者が来訪し工事前に全額払って欲しいと言う。工事内容を別居の息子の同席を得たうえで説明したいとのことだったのに、支払いについては夫や息子には伝えないようにと言われて不安になった。

#### (対応概要)

クーリングオフのハガキの書きかた・発信方法を説明。その間に「集金の為に業者が来訪したが、契約を止めたい」と伝えると了解されたとのこと。そのような経緯があっても、意思表示を明確にする為にハガキの発信をしておくよう伝え、今後の同種販売方法への注意を助言した。

### 事例3◇飲料物の放射能汚染(当事者:50歳代/女性)

#### (相談概要)

飲食物の放射能汚染を心配している。サーバー式の外国産のミネラルウォーターの購入を検討しているが、本当に外国産の水なのか心配なので、確認法の情報を知りたいし、輸入した水の表示義務など規制についても知りたい。

#### (対応概要)

ミネラルウォーターの表示について一般的情報を提供し、表示を確認して購入検討をと助言した。他の情報入手先として相談窓口の情報を提供した。

事例4◇集合住宅の震災による修繕(当事者:70歳代/男性/契約購入金額:840,000円)

(相談概要)

2日前「点検する」「この辺をずっと回っている」と夕方5時に突然来訪された。「大きな地震で排水管等破裂することがある」「漏水で階下住人に迷惑を掛けたら大変」「とにかく見てあげる」等々言われつい家にあげてしまった。『点検』と言いながら配水管等調べる様子はなかった。「部品メーカーが震災で大きな被害を受けた」「生産が追いつかず今まで工事が出来なかった」「まとまって工事すれば安くなる」と契約を急がされた。「トイレと一緒に洗面所壁もきれいにして」と伝えると見積書に手書きでその旨書き加えていた。冷静になって見積書を確認したらと必要ない床や天井などの工事も入っていた。管理事務所へ相談したら「高額過ぎる」と契約を反対された。クーリングオフは可能か。

(対応概要)

クーリングオフについて情報提供。葉書の書き方を説明。センターから業者へ電話。相談者が契約を続ける意思がないことを伝え、無条件解約の手続きを依頼した。相談者へ今後契約は慎重にと助言した。

事例5◇放射能測定器の性能(当事者:30歳代/男性/購入契約金額:55,000円)

(相談概要)

大地震後の原発事故で、放射能に関する不安があった。3カ月前、インターネットで放射能測定器を購入した。中国製で、代金は55000円だった。先日、国民生活センターが「比較的安価な放射能測定器の性能」に関するテスト結果を公表したが、自分が購入した放射能測定器が該当していることが分かった。数値の信用性が低いと言う。性能の悪い商品であれば、返品したい。

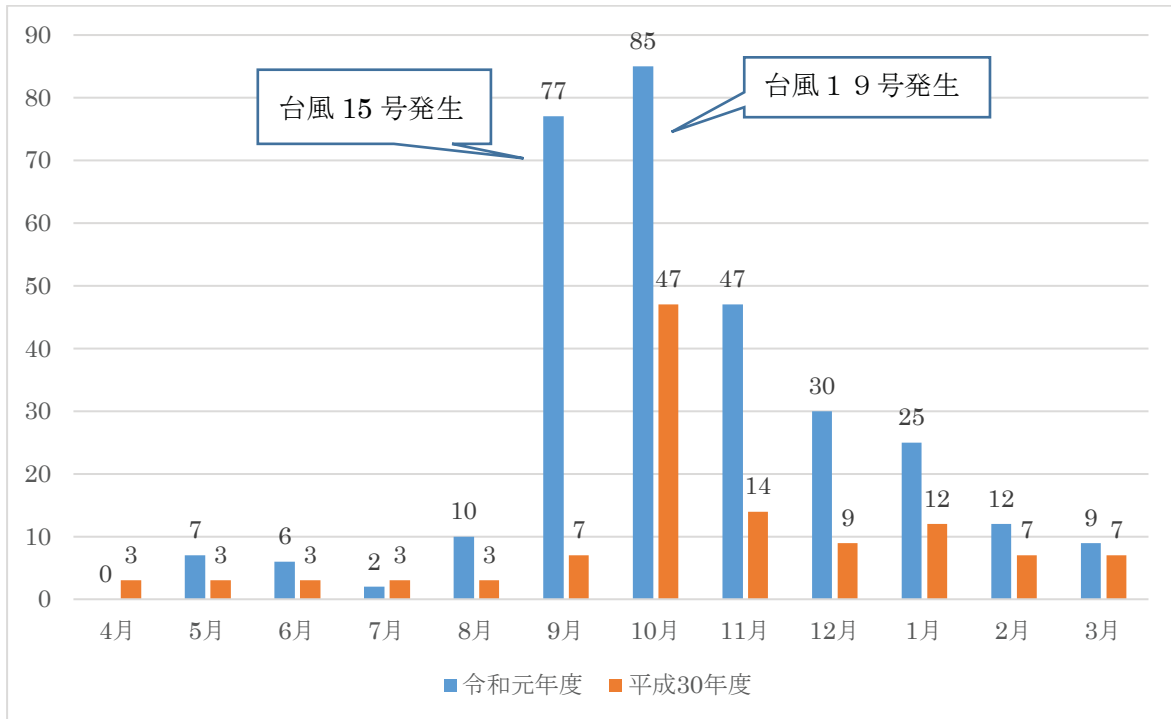
(対応概要)

国民生活センターのテスト結果があったとしても、必ず返金を求められるものではないことを説明したうえで、納得出来ないのであれば、その旨を伝え、業者に返金交渉をしてはどうかと助言した。

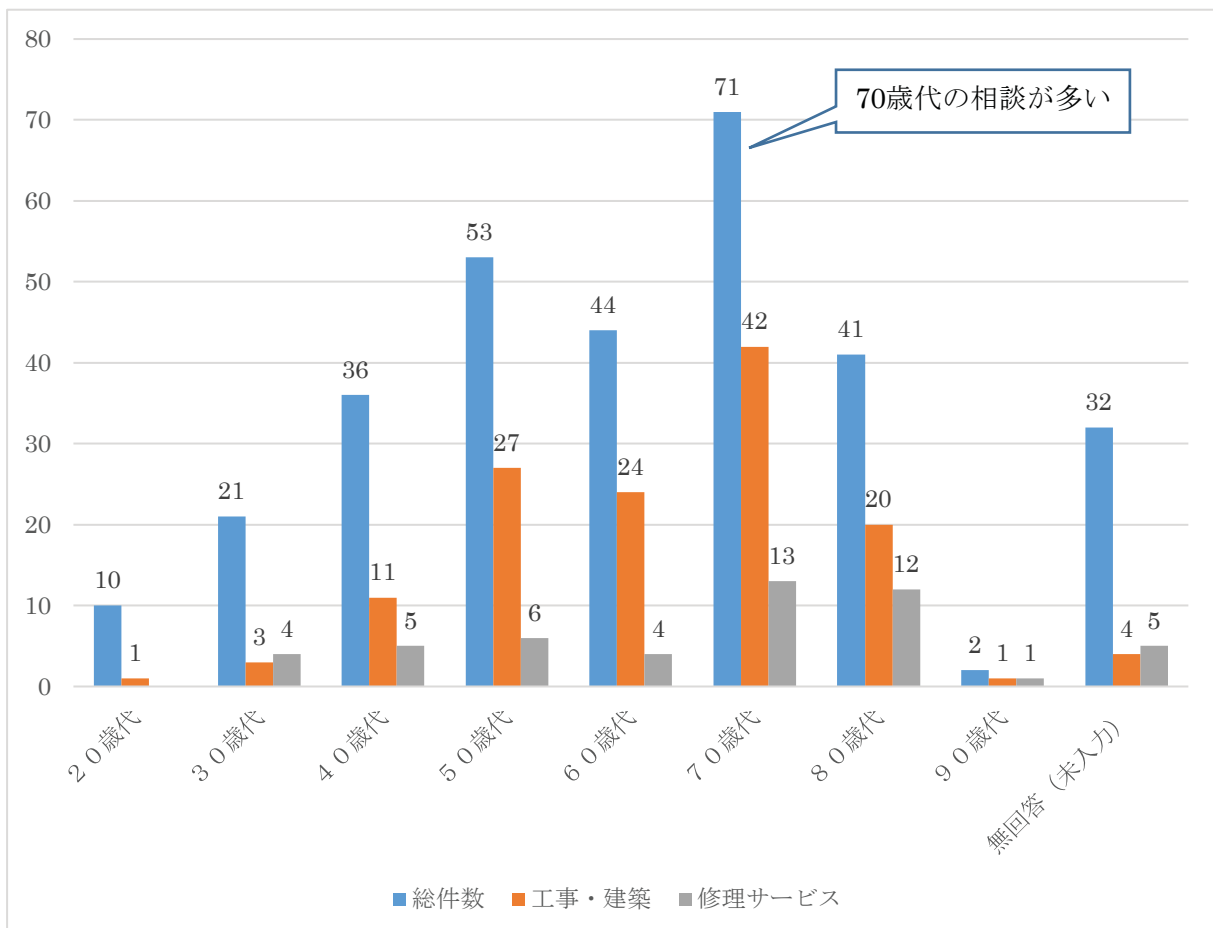


## 自然災害関連の消費生活相談の状況

## 1. 月別相談件数（令元年度・平成30年度）



## 2. 年代別相談件数（令元年度）



### 3. 商品別分類 上位 10 品目（令和元年度）

順位	商品別分類	件数	相談内容の例
1	工事・建築	133	屋根工事、外壁塗装工事
2	修理サービス	50	雨樋の修理
3	不動産貸借	31	台風被害の修繕
4	役務その他サービス	15	保険の申請代行
5	相隣関係	11	台風被害の補償
6	火災保険	9	保険金の請求
7	相談その他	6	
8	結婚式	5	計画運休によるキャンセル
9	中古分譲マンション	4	中古マンションの雨漏り
9	航空サービス	4	欠航となったチケット代の返金

◇令和元年度に市消費生活総合センターに 19,420 件の相談が寄せられたうち、自然災害関連の相談は 310 件寄せられた。

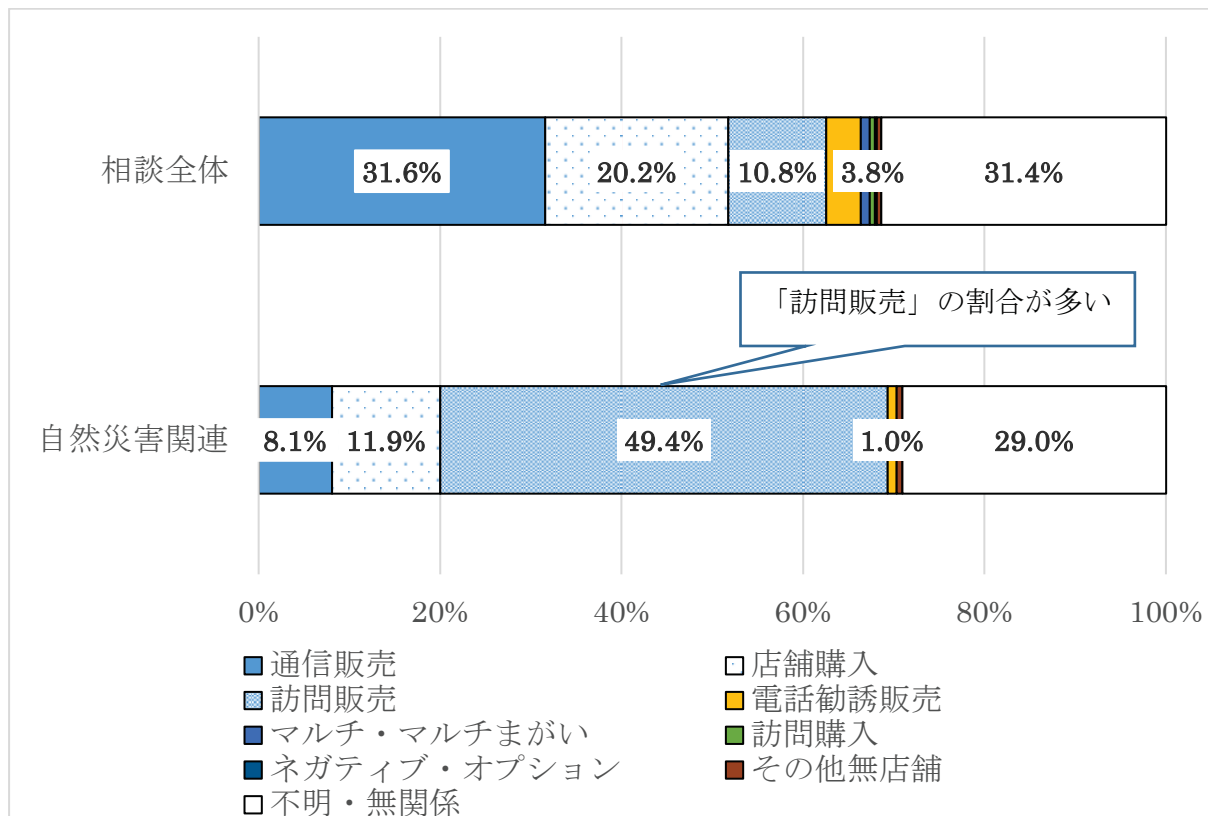
◇9月に発生した台風第 15 号、10月に発生した台風 19 号の影響で、令和元年度は、自然災害関連の相談が、平成 30 年度の 2 倍以上増加している。

◇令和元年台風 19 号関連の相談だけで 97 件寄せられた。

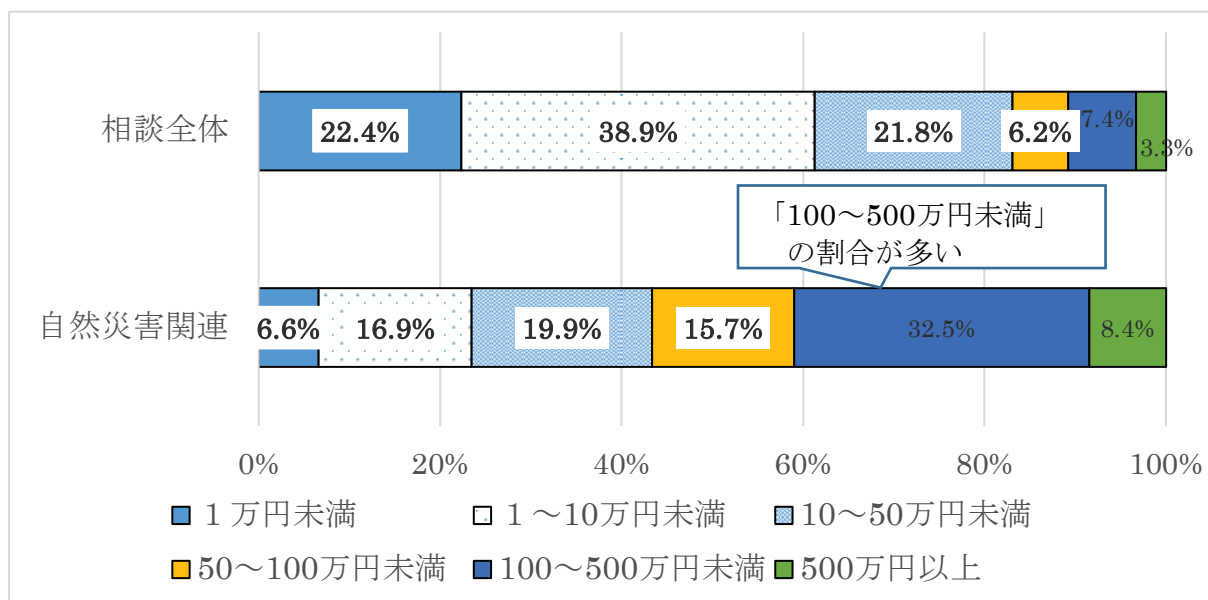
◇年代別では、70 歳代から 71 件、50 歳代から 53 件と多くの相談が寄せられた。

◇主に、台風被害による住宅の修理に関するトラブルの相談が、多く寄せられている。

#### 4. 販売形態別相談件数（令和元年度）



#### 5. 契約購入金額（令和元年度）



◇「工事・建築」の相談が多く寄せられているため、販売形態別では、「訪問販売」、契約購入金額では、「100万～500万円未満」の高額な契約購入金額の割合が増えている。

## 6. 相談事例

### 事例1◇火災保険を使った家の修理(当事者:80歳代/女性)

#### (相談概要)

昨日、高齢で一人暮らしの母宅に、「火災保険の保険金で家の修理をしないか。」という内容の電話が掛かってきたらしい。先日の台風の被害は受けていないし、修理が必要な場所があったとしても、経年劣化なので、母は断わったと言っているが、再度、業者から電話が掛かってきたらどうしたら良いか教えてほしい。また、業者が来てしまったどうしたら良いか教えてほしい。

#### (対応概要)

台風や降雪の後、「家の屋根や雨樋など壊れている箇所があれば、火災保険の保険金で修理しないか。保険の申請手続きを手伝う。代行する。」と勧誘する業者がある。本当に火災保険の申請が必要であれば、その手続きは契約者自身が行う事であるし、手続きが分からなければ損保会社に確認すれば教えてもらえる。また、このような業者は、解約すると解約料を請求する業者もある。契約はしていないとの事だが、再度、業者から電話が掛かってくる可能性もあるので、当事者宅の電話は留守番電話の設定にして必要なメッセージにだけ応答し、業者が来訪する可能性もあるので、その際はインターフォン越しに対応し、契約の意思がないのであれば、きっぱりと断り帰ってもらうよう助言した。

### 事例2◇火災保険を使った家の修理(当事者:80歳代/男性)

#### (相談概要)

昨日、リフォーム業者が、建築中の分譲住宅の工事車両が自宅前の道路を使用すると挨拶に来た。この業者から、先月の台風で屋根瓦が浮いているようなので、釘を打つ程度ならば無料ですと言われた。業者に屋根を見てもらったところ写真を見せられて「棟瓦の部分の板金の釘が抜けて浮いている。土台も腐っている部分があるのでスレート瓦を葺き替えた方が良い。火災保険が下りれば実費負担はなく工事できる。」と屋根の修理工事を勧められた。また「保険申請業務には一切費用は掛からない。保険適用が確定後に工事契約をし、保険が適用されなくても費用は掛からない。」と言われ、私は「火災・地震保険申請代行業務申込書」にサインした。その後、分譲住宅の建築業者と話したところ、自宅前の工事車両通行の予定はなく関係のない業者だったと分かった。知り合いの工事業者に写真を見せたら修理の必要はないと言われた。保険申請業務申込書には「保険適用前のキャンセルには、代行業務手数料が発生する。」との記載がある。裏面はクーリングオフの説明書(赤字)となっている。クーリングオフしたい。どうしたらよいか。

(対応概要)

訪問業者から屋根の補修が火災保険適用で無料でできると勧誘し、契約解除時に高額  
の解除料を請求されるなどのトラブル事例について情報提供した。業者の訪問を受けて  
契約をした場合は、契約の書面を受け取った日から8日間は、注文者から契約解除がで  
き、費用の支払いの必要はないと伝えた。クーリングオフの通知方法を説明し、控えを  
とったうえで、業者の代表者あてに配達記録郵便で発送するよう助言した。その後、相  
談者より翌日(契約後3日目)クーリングオフの通知葉書を投函したとの報告があった。

事例3◇海外旅行のキャンセル(当事者:50歳代/女性/契約購入金額:36,000円)

(相談概要)

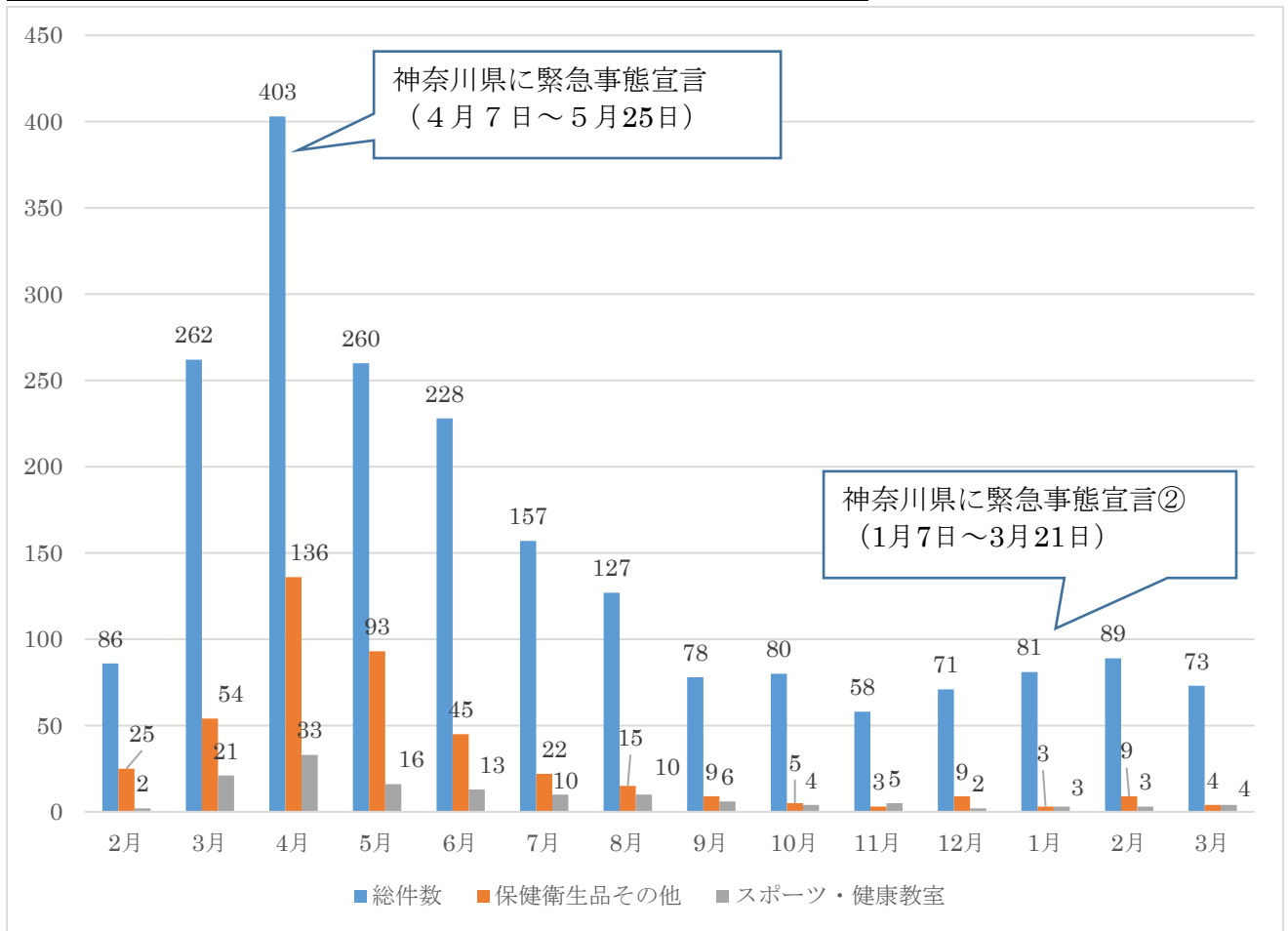
昨年10月上旬、家族で海外に旅行した。現地で宿泊するホテルや往復の格安航空券  
は、海外の予約サイト通じて手配した。ところが、大型台風の影響で帰りの便が欠航し  
たため、後日、別の航空会社の便で帰国した。予約サイトからは、「欠航した航空券代は  
全額返金する」との連絡があったが、なかなか返金の確認ができないため、翌月、航空  
会社に問い合わせたところ、航空会社の返金手続きは完了しているとのことだった。予  
約サイトの問い合わせ窓口で電話したところ、日本語を話す外国人が対応し、「航空会社  
からの返金手続きが完了していない」と主張し航空会社に再度連絡し、予約サイトから  
の返金手続きに必要な書面を送ってもらい、予約サイトに転送したが、未だ返金には至  
っていない。返金金額は3万6千円である。今後どう対応したらよいか。

(対応概要)

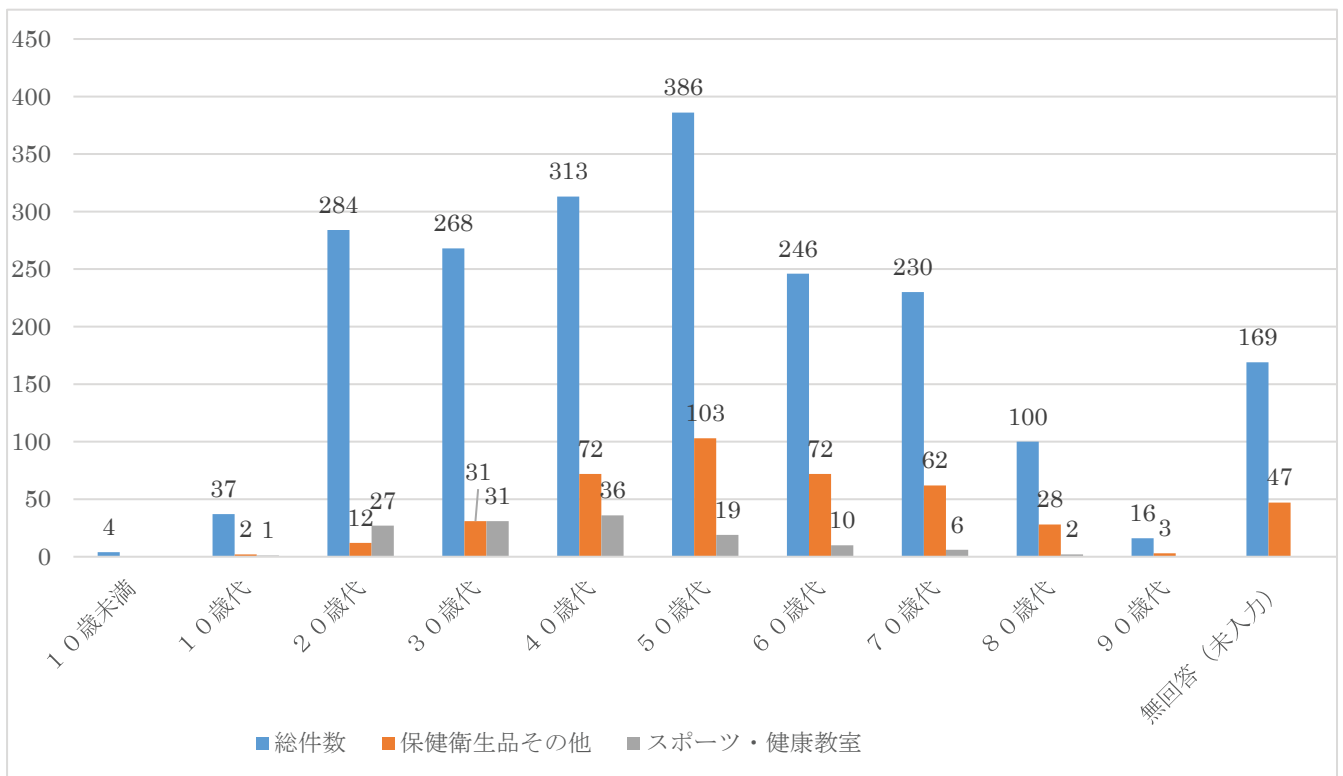
センターが事業者のホームページを確認したところ、海外の予約サイトであった。海  
外事業者とトラブルになった場合は、原則として、当事者間交渉で解決を図る必要があ  
るが、当事者間交渉がうまく行っていないことから、代金決済したカード会社に異議申  
し立てをして、調査を依頼するよう助言した。ただし、カード決済から既に4か月経過  
していることから、カード会社が調査等に対応するかどうかは、カード会社の判断とな  
ると伝えた。

新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談の状況

1. 月別相談件数（令和2年2月～令和3年3月）（速報値）



2. 年代別相談件数（令和2年2月～令和3年3月）（速報値）



### 3. 商品別分類 上位 10 品目（令和 2 年 2 月～令和 3 年 3 月）（速報値）

順位	商品別分類	件数	相談内容の例
1	保健衛生品その他	432	マスクの不足、マスクの送り付け
2	スポーツ・健康教室	132	ジムなどの休業、休会、解約
3	結婚式	104	延期やキャンセル
4	他の行政サービス	92	特別定額給付金の問い合わせ
5	手配旅行	64	キャンセル、返金
6	デジタルコンテンツ	62	投資の情報商材、オンラインゲーム
7	不動産貸借	54	収入減少による家賃滞納、退去時の原状回復費用
8	他の医療用具	51	パルスオキシメーターの購入
9	航空サービス	48	欠航による返金
9	海外パッキングツアー	48	キャンセル、返金

◇令和 2 年 2 月から令和 3 年 3 月までに、市消費生活総合センターに 18,811 件の相談が寄せられたうち、新型コロナウイルス感染症関連の相談は 2,053 件寄せられた。

◇「保健衛生品その他」（マスク等）に関連する相談が、当該期間内で、432 件と最も多く寄せられた。2 月から 3 月は、品不足に関する相談が寄せられていたが、4 月以降は、「通信販売で購入した商品が届かない」、「身に覚えのないマスクが届いた」といった相談等が寄せられるようになった。

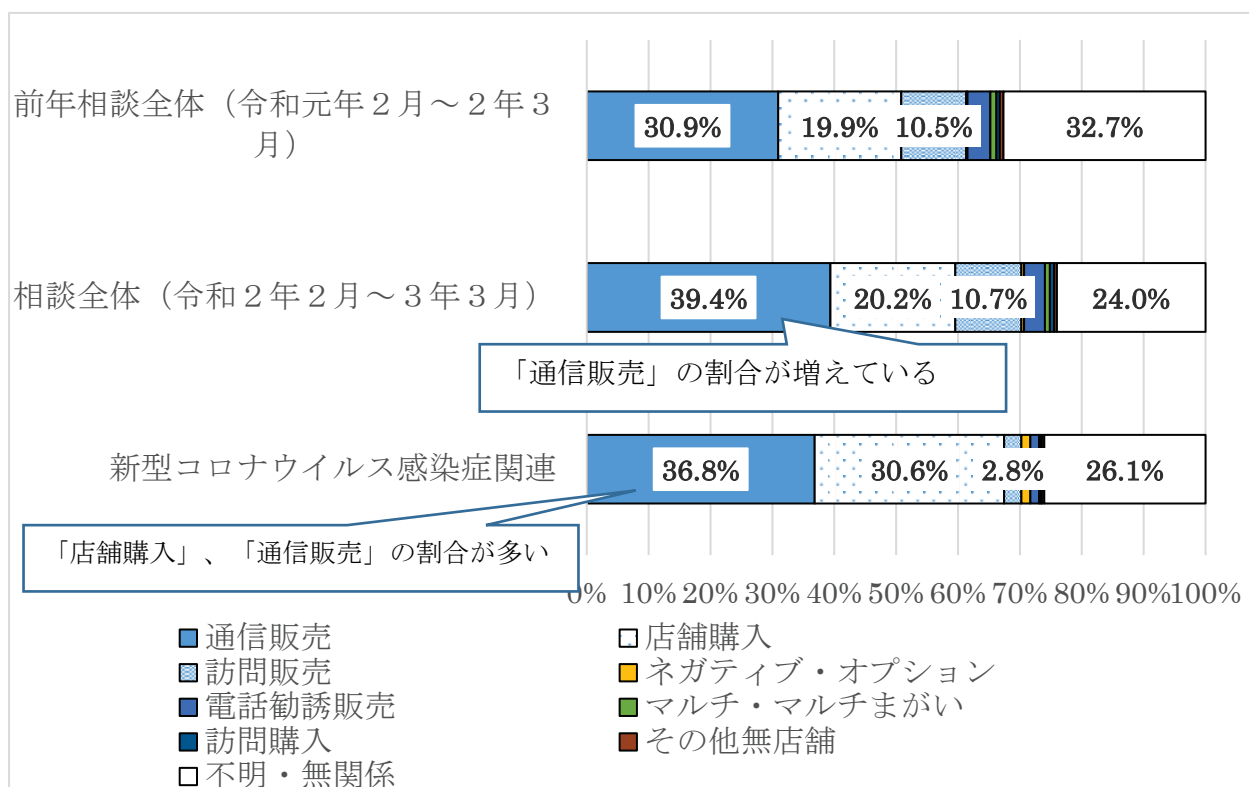
◇「スポーツ・健康教室」（スポーツジム等）と「結婚式」は 4 月を中心に解約に関する相談が多く寄せられた。

◇「他の行政サービス」（特別定額給付金等）6 月を中心に、申請方法に関する相談等が寄せられた。

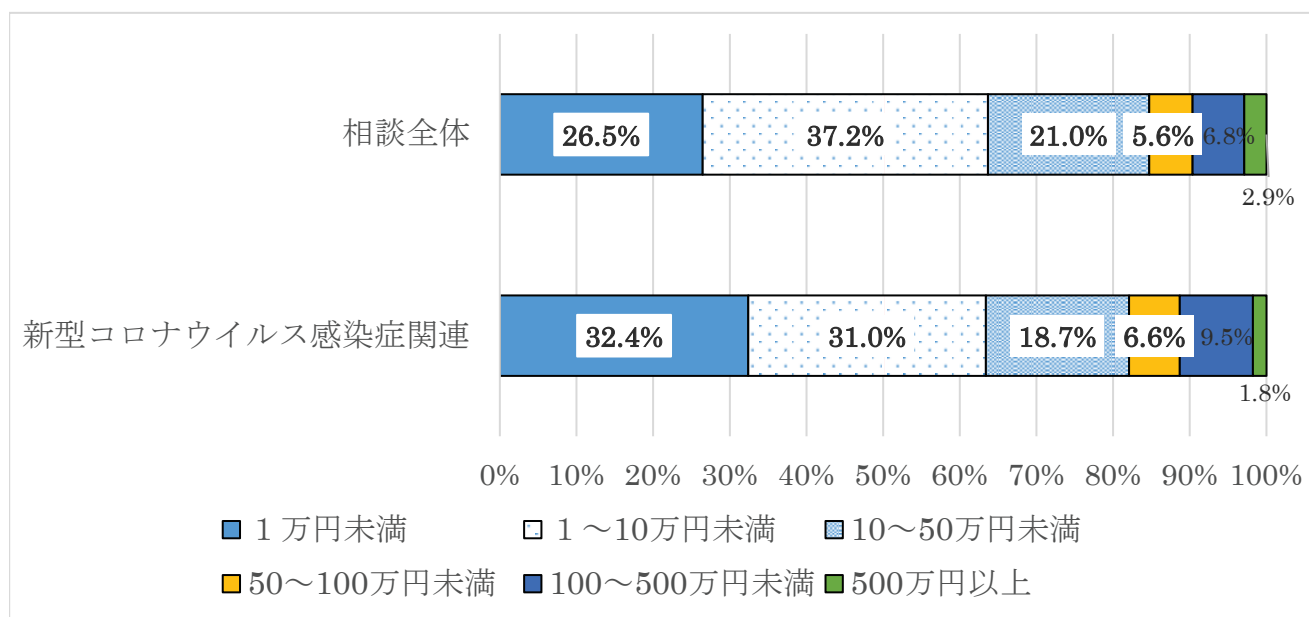
◇年代別では、20 歳代から 70 歳代まで幅広い年代から寄せられている。

◇10 歳代以下は、「デジタルコンテンツ」（オンラインゲーム等）、20 歳代～30 歳代は、「結婚式」や「スポーツ・健康教室」、40 歳代以上は「保健衛生品その他」の相談が多く寄せられている。

#### 4. 販売形態別相談件数（速報値）



#### 5. 契約購入金額（令和2年2月～令和3年3月）（速報値）



◇販売形態別については、相談全体を前年同時期と比較すると、巣ごもり消費が増え、「通信販売」に関する相談が増えている。

◇新型コロナウイルス感染症関連の相談では、マスク等の購入や、ジム等の解約、結婚式のキャンセル等による「店舗購入」や、情報商材やオンラインゲームの課金など「通信販売」の相談が多く寄せられている。



## 5. 相談事例

### 事例1◇注文した覚えのないマスクの送り付け(当事者:80歳代/男性)

#### (相談概要)

昨日、宅配便の再配達で荷物を受け取った。荷物を確認したら50枚入りのマスク1箱だった。書面や請求書等は一切なく、送り主の情報もない。宅配便の送付状には「タオル、精密機器」とあり、他の宅配業者のラベルが使われていた。不審なので受け取りたくないが、どうしたらよいか。

#### (対応概要)

宅配のラベルについて不審なため、配達した宅配業者に問合せ、受け取り拒否が可能か相談するように助言した。ネガティブオプションについて説明し、受け取り拒否が出来ない場合は14日間商品を保管し、様子を見るように伝えた。しばらくはクレジットカードの請求に注意し、心当たりの無い請求があればカード会社に経緯を伝え、対応を求めるように伝えた。

### 事例2◇ヨガ教室の解約(当事者:50歳代/女性/契約購入金額:25,200円)

#### (相談概要)

ヨガ教室に通っているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、今月は授業に出席していない。落ち着くまで通えないので、退会したい。規約によると授業を受けていない今月と来月、再来月の3か月分の月謝を支払って退会となる。規約通りの退会手続きになってしまうのか。

#### (対応概要)

通常は退会については規約に沿って行われると伝えた。しかしながら、現在は特別な状況であると思われるので、何らかの対応ができないか事業者にお問い合わせはどうかと助言した。

### 事例3◇結婚式のキャンセル(当事者:20歳代/女性)

#### (相談概要)

予定していた結婚式について延期した。延期に伴う費用は無料にしてくれた。しかし先行きが不透明なので中止を考えている。事業者はその旨を伝えたところ、高額なキャンセル料金を支払わなくてはならないことが分かった。キャンセル料の負担なく解約できないか。

#### (対応概要)

結婚式を中止や延期にする場合は基本的に規約に定められた料金が発生すると説明し、規約を確認するよう助言した。ただし、政府の自粛要請を踏まえた判断なので完全な消費者都合とはいえない。先行き不透明な点を事業者伝えて減額ができないか話し合ってみてはどうかと伝えた。

事例4◇未成年者が行ったオンラインゲームの課金(当事者:10歳代/男性/契約購入金額:65,000円)

(相談概要)

子どもが、休校で留守番をするようになったせいか、スマートフォンでオンラインゲームに興じ、課金していることをクレジットカードの引き落とし利用明細で知った。未成年者が保護者の了承を得ずにやったことなので取り消したい。カード会社に電話しているが繋がらない。

(対応概要)

ゲームアプリ提供事業者に対して、請求の取り下げを求めて了解を得ることが必要と伝え、未成年者が利用したもので保護者は了解していないことを伝えて請求の取り下げを求めよう助言した。新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響でカード会社に連絡が繋がりにくくなっている可能性があることと伝え、連絡がついたら、オンラインゲーム利用分については未成年者契約による取り消しを求めてゲームアプリ提供事業者と交渉中であることを伝えておくよう助言した。今後はスマートフォンに不適切な利用を防ぐ設定を施すよう助言した。

事例5◇悪質な通販サイト(当事者:60歳代/女性/契約購入金額:5,366円)

(相談概要)

マスクの除菌ボックスをネット通販で注文した。代金を銀行振込した後、連絡がとれなくなった。ホームページも消去されている。詐欺にあったと思うが、返金してほしい。

(対応概要)

ネット通販による同様の相談事例を情報提供した。代金を支払済で販売事業者と連絡がとれない場合、被害回復は大変困難だと伝えた。最寄りの警察及び振込先の銀行に情報提供するよう助言した。



経済局消費経済課  
横浜市消費生活総合センター  
交通局高速鉄道本部営業課

# 成年年齢の引き下げに伴い若者に向け消費行動の注意喚起をします

～横浜を舞台とした人気アニメ「文豪ストレイドッグス」とのタイアップ～

横浜市消費生活総合センターは、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、若者が契約トラブルや悪質商法に巻き込まれることを未然に防ぐため、若者に人気があり横浜を舞台にしたアニメ「文豪ストレイドッグス」とタイアップし、描き下ろしイラストのポスターやグッズを作成しました。また、令和3年4月から令和4年5月までポスターを市内各所に掲示しグッズを配布します。また、市営バス・地下鉄では「文豪ストレイドッグス」オリジナルデザインの「みなとぶらりチケット」を製作するなど、若者向けの広報活動に努めていきます。



山手西洋館／外交官の家編



みなとみらい編

## 「文豪ストレイドッグス」成年年齢引き下げ広報ポスター2種類を市内各所に掲示

横浜市関連施設／各区役所関連施設・市立図書館全18館・横浜市立高校他  
横浜市外郭団体／よこはまユース・横浜市緑の協会・横浜市スポーツ協会・  
横浜市男女参画推進協会・横浜市資源循環公社他

横浜市内／県立・私立高校・大学・専門学校他 \*緊急事態宣言の発出状況により変更になる可能性があります  
\*各施設での掲示期間は異なります

## 「文豪ストレイドッグス」オリジナルみなとぶらりチケットの販売

横浜ベイエリアの市営バス・地下鉄が1日乗り降り自由の便利でお得な「みなとぶらりチケット」を「文豪ストレイドッグス」オリジナルデザインで限定販売します



販売期間：令和3年4月29日（木）から6月30日（水）まで

有効期間：令和3年4月29日（木）から7月31日（土）まで

販売額：大人500円／小児250円

販売駅等：市営地下鉄 横浜駅（山手西洋館／外交官の家編：2,000枚）  
市営地下鉄 桜木町駅（みなとみらい編：2,000枚）

※駅ごとに異なるデザインを販売



横浜駅：山手西洋館／外交官の家編



桜木町駅：みなとみらい編

\*「文豪ストレイドッグス」は架空都市ヨコハマを舞台に、中島敦、太宰治、芥川龍之介といった実在の文豪の名を懐いたキャラクターたちが、異能力を用いて活躍するバトルアクション作品。触れた異能力を無効化する太宰治の「人間失格」など、モデルになった文豪の作品にちなんで異能力を用いて戦いが繰り広げられる。原作・朝霧カフカ、漫画・春河35によって、漫画雑誌「ヤングエース」にて連載しており、関連書籍はシリーズ累計850万部を突破。

©朝霧カフカ・春河35/KADOKAWA/2019文豪ストレイドッグス製作委員会

### お問合せ先

(キャンペーン・ポスターについて)	横浜市消費生活総合センター一長	魚本一司	Tel 045-845-5640
(消費者啓発について)	横浜市経済局消費経済課長	永峯浩子	Tel 045-671-2573
(みなとぶらりチケットについて)	横浜市交通局高速鉄道本部営業課長	入江洋二郎	Tel 045-671-3137