

第 13 次 第 6 回 横浜市消費生活審議会 会議録	
日 時	令和 4 年 8 月 19 日（金）10 時～12 時
開催場所	横浜市役所 31 階共用会議室 31-S03、N03
出席者	天野委員、大森委員、河合委員、栗田委員、新庄委員、多賀谷委員、田中委員、長尾委員、花田委員、細川委員、松井委員、村委員、望月委員 （オブザーバー） 横浜市消費生活総合センター 魚本センター長、米津課長
欠席者	今井委員、城田委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議 題	(1) 会議録確認者の選出について (2) 第 13 次審議会意見書（案）について (3) 令和 4 年度横浜市消費者教育推進計画について (4) 部会報告
決定事項	○会議録確認者は大森委員、望月委員とする。
	1 開会
田中会長	第 13 次 第 6 回 横浜市消費生活審議会を開会します。 本日は、委員総数 15 名中、リモートで参加されている委員が 6 名、市庁舎にお集まりいただいた委員が 6 名ということで、12 名が出席されており、会議開催の定足数に達しています。また、途中からの参加の方を含めると、13 名が参加となります。 本日の審議会は公開となります。会議録は、要約いたしますが、公表させていただきます。
	2 議題（1） 会議録確認者の選出について
田中会長	本日の会議録確認者は、大森委員、望月委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。 ～委員了承～
	2 議題（2） 第 13 次審議会意見書（案）について
田中会長	今回が実質的な議論の最後の機会です。これまでの意見の反映状況及び意見書全体の最終確認を行います。 第 5 回で意見書（素案）について審議を行いました。その際の意見を反映し、より完成に近づけたものが、こちらの意見書（案）です。事務局より説明をお願いします。

事務局	～資料 2-1 第 13 次審議会意見書(案) について 前回審議の反映事項や意見書全般の説明～
田中会長	この意見書(案)は、これまでの意見を反映し、より完成に近づけたイメージのもの。今日の審議は皆さんの意見の反映状況と意見書全般についての最終確認を行っていただくということでした。 どうぞ自由なご発言をお願いします。
新庄委員	私が何点かお話しした点については、十分に文章の中に入っている。構成もこのまとめ方で良い。また、校正はこれからだということではあったが、ところどころ誤字等があるので、修正して欲しい。 それから、対応策の状況を適宜報告する、としているが、審議会に対して報告するということが良いか。
田中会長	審議会にということが良いと思う。この点は意見書にも明記しましょう。
長尾委員	一部表現について、統一感のないものがあるので修正して欲しい。P20 に消費者教育・啓発に係る 1 現状と 2 課題についてまとめているが、2 課題に書かれていることが 1 現状であるように感じるので、表現を工夫して欲しい。
事務局	言い回しの統一については再度見直します。現状の部分の表現を整理します。
細川委員	P32 対応の方向性 4 (1) の 3～5 段落目で、消費者庁に働きかけるとか、国を中心に検討することも必要である、などと記載されているが、横浜市が主体的に対応すべきことが見えてこない。 同じく (2) でデジタル・トランスフォーメーションのことだと思われる、DX という言葉を使っているが、脚注がないと一般的にはわかりにくいと思う。また、非対面型の来所相談とは具体的に何をイメージしているのか。 P35 「おわりに」で、「将来同様の事態に見舞われた際には対策を検討実施すること」という文章になっている。トラブルが起こってから対応するのではなく、事態に備えることが全体の趣旨であるのだから、そのように修正して欲しい。 また、最後の段落で平常時に起こる被害が緊急時に見えにくくなり、これらを取りこぼされることのないように並行して対応が必要とあるが、表現がわかりにくい。

田中会長	事務局に質問だが、非対面型の来所相談は具体的に何があるのか。
事務局	電話や対面以外の手段を充実させるという文意になるよう「来所」を削除する。
細川委員	デジタル化だけを進めると、緊急事態に通信手段が遮断されて何もできなくなる。この点疑問に感じてきた。
田中会長	P32(2)はデジタル・トランスフォーメーションという現代的なトピックスとして柔軟な相談体制について触れている箇所だが、デジタル的な手法が機能しなくなることはこの部分では想定しなくて良いと思う。(1)でセンター機能がダウンした際のことを述べている。もし追加するとすれば(1)で補う形になるか。
事務局	(1)はセンターがダウンした場合にどこで相談を受けるのかという趣旨。(2)は、デジタル的な手法が機能しなくなった場合のことは議論がなかったので、通信手段がダウンしたらここをどうするかということは表現しておらず、次の(3)で身近なところでの相談体制に依るという流れで書いている。
田中会長	それなりの整合性はあるように理解できました。 それから、将来同様の災害に見舞われることを想定して事前に備えるという趣旨になるよう、表現を修正しましょう。
細川委員	「おわりに」の最後の段落の意味についてはいかがか。
事務局	平時から起こっている消費者トラブルは、緊急時にも継続して起こっているので、緊急時にも見失わないようにという趣旨。
天野委員	P32は、細川委員もおっしゃっていたが、「国を中心に検討する」や、「国の動きに合わせて進める」、といった表現が消極的である。横浜市として独自に進めるような表現にならないか。県内でのやり取りであれば、市でも進められるのではないか。
事務局	188の接続先の変更などは、相手あつての依頼なので、広域的なものは国を通じた働きかけにとどまるかと思う。 県内連携については、横浜の相談件数は県内でも大きな比率を占める。近隣都市も被害を受けていることも考えられるので、他都市が受けられるかという問題は残ると思う。 国を中心に検討する、という箇所は見直す。

細川委員	対消費者庁だけとして考えるのではなく、自治体間での災害時の助け合いの仕組みとして進まないか。例えば政令市長会のような機会働きかけるなど、できることがあるのではないか。
事務局	大都市関係課長会などの機会がある。自治体同士で調整できる可能性はあるので、その点に言及する。
多賀谷委員	P34の身近な地域社会での相談手法の検討について、若い人から高齢者にPCやスマホの使い方を教える、とあるが具体的なイメージはあるか。
河合委員	この辺は私の意見を反映してもらっています。例えば、防災アプリに消費者トラブルに関する情報が掲載されているとします。その情報を伝えるために、若い方が高齢の方にアプリのダウンロードの仕方や情報の見方、使い方を教えるといったイメージを持っていました。
田中会長	リモート環境が整う中で、若い人も地域活動に参加できるようになれば、そういったシーンも期待できる、ということで理解できるかと思います。
細川委員	この意見書をどう伝えるかという点ですが、他都市だと手交式というパフォーマンスがあり、メディア等が来る場合もある。横浜市ではどういう手続きになるのか。
田中会長	前回の第12次の意見書は、経済局長へ渡した。市で記者発表もしている。
細川委員	局を超えて対応する内容も含まれるので、なるべく上位の方へお渡しいただきたい。
田中会長	事務局と相談、検討します。
	2 議題（3）横浜市消費者教育推進計画について
事務局	～資料3-1、3-2、3-3の説明～
田中会長	1の成年年齢引き下げへの対応は、引き続きの重点取組であると考えます。
大森委員	質問だが、資料の1番目の成年年齢施策は予算が減少しているようだがなぜか。 57番目の施策に関し、大学への講師派遣が実績なしということだがどうということか。
事務局	1番目の施策に関しては、令和3年度は「緊急雇用対策事業」として特別に大きな予算枠を活用できたが、令和4年度は通常に戻った。

消費生活総合センター	57 番目の出前講座の実績については、大学の他、自治会町内会等の要請に応じて派遣するものである。コロナ禍において実施が難しく派遣要請が減った。
大森委員	63 番の施策に、大学等との連携という取組があるが、啓発手法は効果的なものなのか。座学には飽きられていて、自ら学び、取り組むスタイルが良いのではないかと思うがいかがか。
消費生活総合センター	専門学校と協定を結び、授業の一環で学生が、若者向けの啓発デザインを考えるという内容で取り組んでいる。高校とも同様に主体的な学習を通じた啓発を実施しており、今後もそういう取組が増えるように取り組んでいきたい。
細川委員	消費者行政は自治事務であるが、国は地方交付税により必要な財源を交付している。基準財政需要額という考え方もある。仕組みを理解して、しっかり予算措置を行って欲しい。
村委員	令和4年度に重点事項に掲げた内容について、取組の状況や成果もわからないままに、令和5年度の内容を考えるというのはなかなか難しいというのが率直なところ。成年年齢引き下げ関連の取組についても、もはや半永久的に必要なものだが、啓発が軌道に乗っているということが確認できれば重点にしなくても良いと思う。意見が言いにくい状況かと思う。 成年年齢の取組はわかる範囲で教えて欲しい。
事務局	横浜市内の中高校中心に、弁護士等の専門家を派遣する出前講座の実施が進んでいる。消費生活総合センターでは、アニメーションとタイアップした啓発物品の作成配布、高校の総合学習の授業で、生徒が啓発ポスターの内容を考えるプログラムへの参加など、様々な取組を推進している。
新庄委員	村委員の意見には同感である。 成年年齢の引き下げは、令和4年4月に既に民法改正されたから、令和5年度の重点としては、改正に対応した云々としなくてもよい。 ただ、引き続き若年層によく理解してもらうことは重要なので、若年層へ向けた教育啓発の充実として、項目として必要だと思う。 その他の2項目についても、引き続き重要な取組として重点項目として問題ないと思う。 世間の変化の流れが激しい中で、特にデジタル化に伴う消費者被害は問題となっている。インターネット等を通じた契約などで被害

	に遭わないための啓発が一層必要である。
	2 議題 (4) 部会報告
田中会長	第 14 次審議会の市民委員募集について、「公募委員選考部会」が開催されましたので、部会長である河合委員よりご説明をお願いします。
河合委員	<p>4 月に、事務局から委員に資料が送付され、公募委員選考のスケジュールと募集案内等について確認しました。</p> <p>8 月 3 日の部会では、応募者の選考について審議を行いました。</p> <p>選考結果としては、応募者 15 名（女性 2 名、男性 13 名）の中から、選考方法に基づき、男性 1 名を選考しました。</p> <p>選考のポイントとしては、消費生活に関するテーマを設定した作文の内容について、テーマに沿った具体的な提案をされていること。市民活動に注力されてこられた経歴と、福祉的な視点をお持ちであること、を評価しました。</p> <p>なお、正式な委嘱の前であるため、お名前、その他、具体的な情報については申し控えます。</p>
田中会長	次に、被害救済部会についても取組があったようですので、報告をお願いします。
事務局	<p>～被害救済部会の進捗状況に係る説明～</p> <p>被害救済部会に諮る案件の検討を行い、付託可能な案件と判断されたため、当該事業者には部会への参加を打診したものの、拒否された。ただ、当該契約案件についてはクーリング・オフに応じ、全額返金を行う旨の了承が得られた。これにより今期の被害救済部会は開催しない見通しとなった。</p>
田中会長	これまでの説明に質問はありますか。
細川委員	特商法により、クーリング・オフに応じる義務のある案件であれば、部会への参加打診や交渉ということではなく、法に基づく対応として速やかに処理できないのか。また、部会への参加を拒否されたということだが、応じない場合の罰則規定はないのか。
消費生活総合センター	事業者にしてみると、訪問販売には該当せず、クーリング・オフの適用は認めないという見解。消費者もその場で全額支払っているケースが多く、返金が成立しにくいのが現状。
事務局	部会への出席に応じるかどうかは任意で、ペナルティはない。
田中会長	補足すると、横浜市消費生活条例では、不当な取引があれば、最終

	<p>的には事業者名を公表することもできるとしている。こうした規定を根拠に間接的に被害を防ぐことはできる。</p>
細川委員	<p>応じなくても罰則がなければ、仕組みが機能しない。応じない場合の事業者名の公表に関して規則等に定め、うまく機能するように検討して欲しい。</p>
	<p>3 事務連絡</p>
事務局	<p>次回は9月16日(金)午前10時から、市庁舎及びWEBにて開催します。</p>
	<p>4 閉会</p>
田中会長	<p>これで第13次第6回横浜市消費生活審議会を閉会します。</p>
資料	<p>議事次第</p> <p>資料 1 第13次横浜市消費生活審議会 委員名簿</p> <p>資料 2-1 第13次審議会意見書(案)</p> <p>資料 2-2 第5回審議会以降の意見書への反映事項</p> <p>資料 3-1 令和4年度横浜市消費者教育推進計画</p> <p>資料 3-2 令和4年度横浜市消費者教育推進計画抜粋 (令和3年度実績等追加版)</p> <p>資料 3-3 令和4年度横浜市消費者教育推進計画の策定状況</p> <p>資料 4 第13次横浜市消費生活審議会公募委員選考部会 報告書</p>