

第 15 次第 1 回横浜市消費生活審議会

議事次第

令和 7 年 3 月 28 日（金）午後 1 時 30 分から午後 3 時 30 分
横浜市役所 18 階共用会議室 みなと 5

1 開 会

2 議 題

- (1) 会長・副会長の選出について
- (2) 第 15 次横浜市消費生活審議会の運営について
- (3) 横浜市の消費者行政の概要について
- (4) 令和 6 年度消費者被害救済部会 付託案件検討状況について
- (5) その他

3 閉 会

【資料】

- 資料 1 第 15 次横浜市消費生活審議会 委員名簿
- 資料 2－1 第 15 次横浜市消費生活審議会 構成（案）
- 資料 2－2 審議会・部会の概要
- 資料 2－3 第 15 次横浜市消費生活審議会委員 所属部会（案）
- 資料 2－4 第 15 次横浜市消費生活審議会スケジュール（案）
- 資料 2－5 第 15 次横浜市消費生活審議会の審議テーマについて
- 資料 3 令和 7 年度経済局予算概要（消費経済課抜粋）
- 資料 4 令和 6 年度 消費者被害救済部会 付託案件検討状況について

第15次横浜市消費生活審議会委員名簿

令和6年10月1日現在

N o	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	おの ひとし 小野 仁司	神奈川県弁護士会
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	こさか きよみ 小坂 清美	横浜市生活協同組合運営協議会
5	しみず ゆりこ 清水 百合子	横浜市消費者団体連絡会
6	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会
7	なかじま さつき 中島 さつき	横浜市消費生活推進員 戸塚区代表
8	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
9	ふくしま しげひろ 福島 成洋	明治学院大学法学部 准教授
10	みやかわ こうし 宮川 鋼士	横浜商工会議所

敬称略：五十音順

第15次横浜市消費生活審議会 構成（案）

【役割】（横浜市消費生活条例より抜粋）

第7条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

【構成】第15次審議会：10名（学識経験者5名、消費者3名、事業者2名）

第15次 横浜市消費生活審議会

第15次審議会の審議テーマ、横浜市消費者教育推進計画等について審議を行います。

＜開催頻度＞

会期中全5回程度の開催を予定しています。

【部会】（横浜市消費生活条例施行規則より抜粋）

第3条 審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、必要があると認めるときは、前項に規定する部会以外の部会を置くことができる。

3 部会は、委員10人以内をもって組織する。

消費者被害救済部会

市長の付託により紛争のあっせん・調停を行います。

＜開催頻度＞

付託案件の発生により随時開催。

付託案件がなければ、年1回の開催を予定しています。

審議会・部会の概要

消費生活審議会（本会）概要

設置目的	・消費生活に関する重要な事項の調査審議を行う。 ・消費生活に関する重要な事項について市長に意見を述べる。
開催予定	①第15次テーマについての審議 ②横浜市消費者教育推進計画※についての審議 ③消費者被害救済部会の進捗報告 ④14次意見書に基づく取組の報告等を行います。 ※本市が推進する消費者教育事業を取りまとめた単年度計画を毎年策定。 計画の進捗、実施について、審議会において、実績等の振返りや新たな計画の策定に向けての御意見等をいただく。 開催頻度：会期中 計5回程度 （開催回数は、審議状況等によって変更する場合があります。）

消費者被害救済部会 概要

設置目的	消費者から申出のあった消費生活上の被害に対し、消費生活総合センターにおいて、被害救済のための必要な助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難であった紛争について、あっせん及び調停等を行う。
消費者被害救済部会への付託の流れ	1 相談の受付（助言・他機関紹介、情報提供等の実施） 2 相談員によるあっせん 3 三者面談によるあっせん （必要に応じて実施。消費者・事業者・消費生活相談員の三者） 4 付託要件等の適合性の検討 5 選定会議での意見交換を踏まえた付託案件の決定
開催予定	付託案件の発生により随時開催 付託案件がない場合には各年度1回の開催を予定しています。

第15次横浜市消費生活審議会委員 所属部会（案）

委員名	消費生活審議会	消費者被害救済部会
天野委員	○	
小野委員	○	○
河合委員	○	
小坂委員	○	
清水委員	○	
城田委員	○	○
中島委員	○	○
花田委員	○	○
福島委員	○	
宮川委員	○	

第15次横浜市消費生活審議会スケジュール（案）

消費生活審議会（本会）			消費者被害 救済部会
6 年 度	2月		
	3月	第1回審議会 会長・副会長、部会委員の選出 テーマ決定	
7 年 度	4月		※付託案件が 発生した場合は随時開催、 案件が無い 場合は年度毎 に状況報告
	5月		
	6月	第2回審議会 令和7年度 消費者教育推進計画の策定報告 テーマ審議①	
	7月		
	8月		
	9月		
	10月	第3回審議会 令和8年度 消費者教育推進計画策定に向けた意見交換 テーマ審議②	
	11月		
	12月		第1回 被害救済部会
	1月		
	2月		
	8 年 度	3月	
4月			
5月		第4回審議会 令和8年度 消費者教育推進計画の策定報告 テーマ審議③ 消費者被害救済部会の報告について	
6月			
7月			
8月		第5回審議会 令和9年度 消費者教育推進計画策定に向けた意見交換 テーマ審議④	
9月			
「方向性」とりまとめ			

第15次横浜市消費生活審議会の審議テーマについて

テーマ（案）：「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しについて

1 テーマ選定の背景

本市では、平成27年9月に策定した「横浜市消費者教育推進の方向性（以下「方向性」）」において示された基本的な考え方をもとに、毎年度「横浜市消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育を総合的に推進しています。

この「方向性」について、策定から約10年が経過しており、消費者を取り巻く状況等も大きく変化していることから、内容の見直しについて、ご審議いただきたいと考えております。

【参考】「方向性」における5つの柱 ※別紙1「方向性（概要版）」抜粋

- 方向性1 効果的な情報発信の強化
- 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
- 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
- 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
- 方向性5 担い手の育成、協働の推進、関連分野との連携

2 審議の方向性

「方向性」策定以降の本市における取組状況や、国の動向、その他消費者を取り巻く環境の変化等を踏まえて、見直すべき内容についてご意見をいただき、「方向性」を本市の消費者教育における、今後の中長期的な考え方としてとりまとめます。

3 見直しに関する主要要素

(1) 成年年齢引き下げ

令和4年4月1日に「民法の一部を改正する法律」が施行され、成年年齢が18歳に引き下げられたことで、若年層への消費者教育がより重要となっています。

(2) 消費生活推進員制度の変化

令和7年度には10区での不実施が見込まれ、地域での消費者教育の在り方が変化しています。

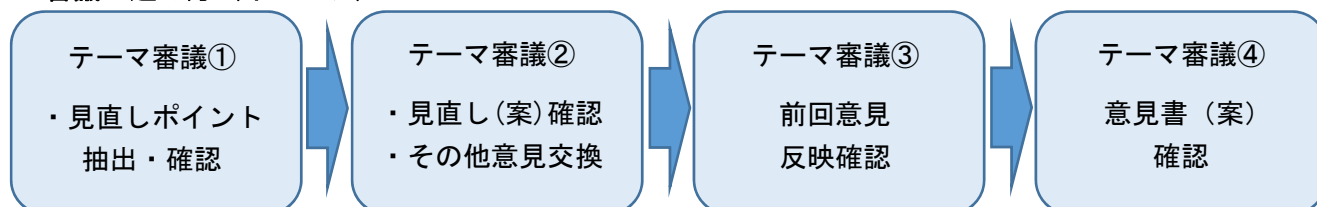
(3) デジタル社会の進展

第14次審議会意見書のとおり、デジタル社会の進展に伴い消費者被害は多様化・複雑化していることから、今後はこれに対応した消費者教育が一層求められています。

(4) 悪質商法等の増加

近年、悪質な事業者による点検商法の相談が高齢者を中心に増加しているなど、依然として発生する悪質商法の防止には、福祉部門等の関係機関との連携が不可欠となっています。

4 審議の進め方（イメージ）



横浜市消費者教育推進の方向性<概要版>

グローバル化、高度情報化の進展、高齢者の増加等により、消費者被害が多様化・深刻化しています。

また、消費者政策の充実及び制度の整備とともに、国より、被害に遭わない、合理的な意思決定ができる消費者であるとともに、社会の発展に積極的に関与する消費者の育成をめざすという考え・方針が示され、各自治体における消費者教育推進が促されてきています。

これらを受け、横浜市が消費者教育を総合的かつ体系的に推進するため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」を策定しました。

平成 27 年 9 月

横浜市経済局

1 「横浜市消費者教育推進の方向性」策定にあたって

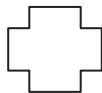
「消費者教育の推進に関する法律」の理念（平成24年12月施行）

- ①消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的能力の育成
- ②主体的に消費者市民社会※の形成に参画し、発展に寄与できるよう積極的に支援

「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の概念（平成25年6月閣議決定）

- ①消費者の自立を支援（被害に遭わない消費者、合理的意思決定のできる消費者の育成）
- ②消費者市民社会の形成に寄与
（よりよい市場、よりよい社会の発展に積極的に関与する消費者の育成）

①被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者



②よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者



消費者市民社会
の実現

学校、地域、家庭、職域の4つの対象領域、年代ごとの消費者教育

＝ライフステージに即した消費者教育が必要

※消費者市民社会…消費者一人一人が、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参画する社会（『消費者白書（平成25年度版）』）

2 横浜市の現状と本市消費者教育施策の課題

【消費者被害の現状】グローバル化、高度情報化、高齢者の増加等に伴う消費者被害の多様化・深刻化

【本市消費生活相談の状況】60歳以上の方からの消費生活相談が増加傾向

【第9次横浜市消費生活審議会報告「新たな視点での消費者教育」】

- ①合理的な意思決定を行い自ら考え自立した消費者市民となる視点
- ②消費者教育の担い手と対象を意識した取組の視点
- ③横浜らしい消費者教育推進の視点（国際都市、地域団体やNPO等との連携、消費生活推進員の活用）

【本市消費者教育施策の課題】

- 効果的な情報発信の必要性
- 横浜市消費生活推進員制度の有効活用
- 高齢者・障害者等、消費者被害に遭いやすい方への情報提供の必要性
- 「消費者市民社会」形成に資する視点を盛り込んだ消費者教育の整理、事業推進の必要性
- 「消費者市民社会形成」に資する視点による担い手との連携、協働の必要性

3 横浜市消費者教育の方向性

【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
- | | | | |
|---|--|---|------------------|
| { | <ul style="list-style-type: none">・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 | } | に関する情報
発信力の強化 |
|---|--|---|------------------|
- (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力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27年7月1日現在の横浜市消費生活推進員数…1,572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

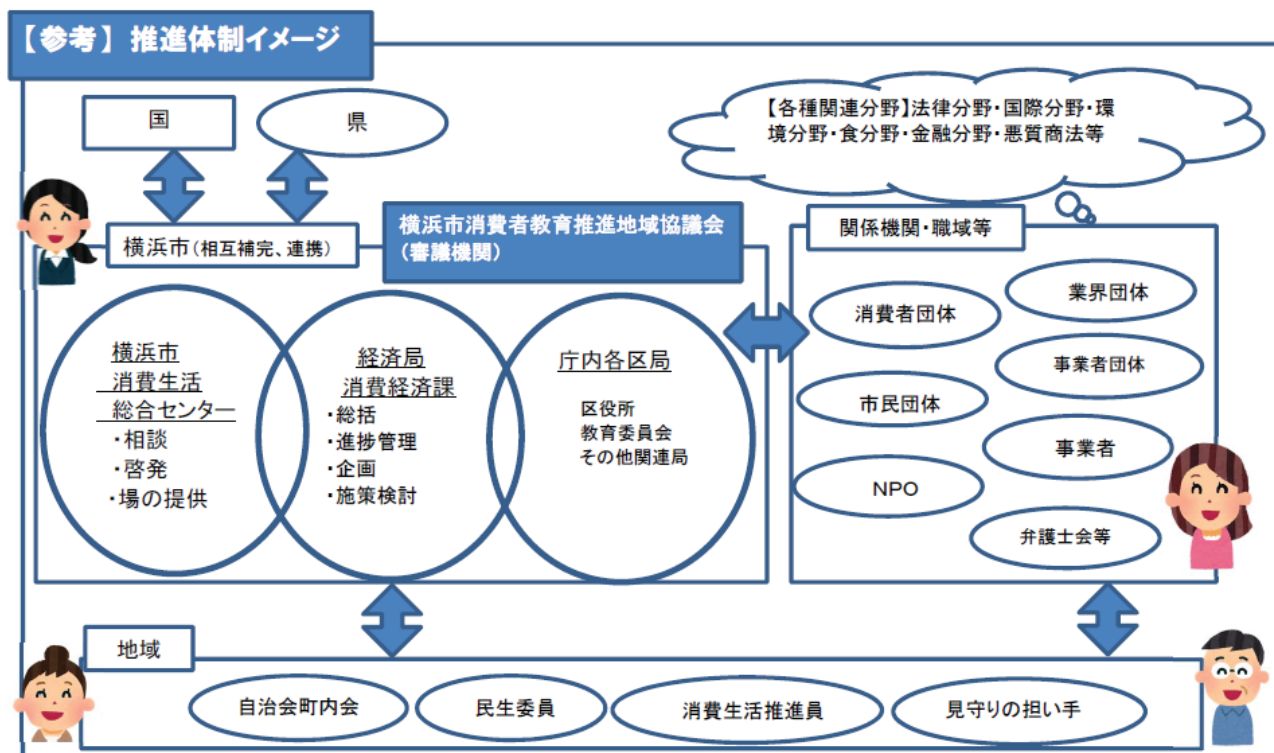
- | | | | |
|---|---|---|-------------------------------------|
| { | <ul style="list-style-type: none">(1) 学 校 等（幼児期～大学・専門学校等、支援を要する幼児・児童・生徒）(2) 地域社会（高齢者、障害者、若者、成人一般）(3) 家 庭（食育等、危害・危険から身を守る、情報社会のルール等）(4) 職 域（社員への消費者教育、社会的責任意識を高める等） | } | における共に
学ぶ視点を意
識した消費者
教育の推進 |
|---|---|---|-------------------------------------|

【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

4 推進体制

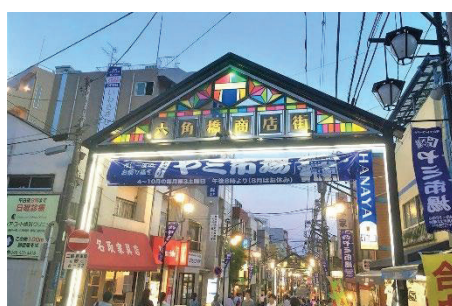
- (1) 推進の拠点（経済局・横浜市消費生活総合センター・各区の相互補完、連携による推進）
- (2) 横浜市消費者教育推進庁内連絡会議による庁内連携の促進
- (3) 横浜市消費者教育推進地域協議会（附属機関「横浜市消費生活審議会」の部会として設置）での構成員相互の情報交換、消費者教育施策への意見聴収



横浜市消費者教育推進の方向性＜概要版＞
 横浜市経済局消費経済課
 〒231-0017 横浜市中区港町1-1
 TEL 045-671-2568
 FAX 045-664-9533

令和7年度

予算概要



経済局

<表紙写真について>

- 1 市場まつりのマグロ解体ショー(上段左)
- 2 商店街のイベント(上段中央)
- 3 横浜グランドスラム企業表彰式(上段右)
- 4 テクニカルショウヨコハマ 2024 (下段左)
- 5 TECH HUB YOKOHAMA オープニングイベント(下段右)

(4) 安全で快適な消費生活の推進

市民の皆様が安全で快適な消費生活を推進するため、消費生活相談を充実させるとともに、消費者教育・啓発を推進し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

また、計量器の定期検査等を実施し、消費者の保護及び事業者の信頼向上に繋がります。

① 消費生活相談の充実

《拡充》消費生活総合センター運営事業 3億584万円（2億8,012万円）【P51】

横浜市消費生活総合センターでは、電話や対面による相談のほか、メール相談やチャットボット、自動音声応答システムを活用し、一件でも多くの相談に対応するための取組を進めます。

また、地域ケアプラザとの間での専用電話回線による相談対応を実施し、支援を必要とする方々が安心して相談できる環境づくりも引き続き進めます。

加えて、全国共通の消費生活相談システムの見直しに合わせたネットワーク環境の整備を進めることで、相談員のさらなる業務効率化を図り、相談者の皆様へのよりきめ細やかな相談対応を目指します。

② 消費者教育・啓発の推進

《拡充》消費者行政推進事業 1,856万円（1,706万円）【P52】

近年のスマートフォンの普及などによるデジタル社会の進展に伴う消費者トラブルを未然に防ぐため、SNSを活用した啓発や、通信事業者や弁護士を講師とした出前講座を、地域や学校を対象に実施します。

その他にも、民間事業者や福祉分野、警察といった様々な関係機関と連携・協力しながら、幅広い世代の方々に対して、多様な手法・媒体による啓発を進めます。



悪質商法を注意喚起する SNS 動画広告(6年度放映)

③ 取引・証明における適正な計量の実施

《拡充》計量検査業務費 3,584万円（3,575万円）【P52】

売買取引や証明行為の際に行う計量の公平性を確保し、市民の皆様が安心して消費生活を送ることができるよう、計量器（いわゆる「はかり」）の定期検査と商品量目検査を実施します。

ア 計量器（はかり）の定期検査

取引や証明に使用する計量器の性能等を確認する定期検査を実施します。

奇数年度は北部8区、偶数年度は南部10区を対象とします。

（7年度検査対象：北部8区、検査予定個数：約8,600個）

イ 商品量目検査

内容量を表示して販売している生鮮食料品等について、適切に計量・管理されていることを確認するため、販売店舗への立入検査等を実施します。（7年度予定検査個数：約2,000個）



定期検査済証印
のイメージ



計量器の定期検査の様子

5	市民経済労働費		事業内容
本年度		万円 16億8,168	地域経済の活力を維持・向上させ、地域コミュニティの核としての役割を担う商店街の活性化に向け、プレミアム付商品券の発行支援により消費喚起を図るとともに、集客や地域の交流につながるイベント開催など、商店街のにぎわいを促進します。また、課題解決に向けた取組や安全・安心な買い物環境の整備を支援します。 また、市民の皆様の安全で安心な消費生活の実現を図るための各種事業や就労支援に関する各種事業、職業訓練及び技能職振興等の事業を実施します。
前年度		万円 12億5,307	
差引		万円 4億2,861	
財源内訳	国・県	万円 1億8,497	
	市債	万円 —	
	その他	万円 3億7,247	
	一般財源	万円 11億2,423	

1 商店街プレミアム付商品券支援事業費《拡充》

2億8,900 円 (1億9,850 円※)

※うちR 5からの繰越：1億9,850 万円

物価高騰等に直面する市民を支援し、地域経済を活性化するため、商店街がプレミアム付の商品券を発行する経費を補助します。特に、電子商品券による商店街のデジタル化へのチャレンジを後押しします。

対 象 者：商店街、区商店街連合会等

		補助率	補助限度額
紙の商品券 (※)	事業費	10/10	200 万円から 300 万円
	事務費	3/4	35 万円から 50 万円
電子商品券 (※)	事業費	10/10	400 万円又は 500 万円
	事務費	3/4	150 万円又は 180 万円
広域電子商品券	事業費	10/10	12,000 万円
	事務費	3/4	4,000 万円

(※) 紙の商品券と電子商品券については、参加店舗数に応じ補助限度額を設定

2 商店街ブランド力向上支援事業費《拡充》

1億5,385 円 (5,042 円)

(1) 商店街にぎわい促進事業《拡充》

1億1,000 円 (1億800 円※)

※うちR 5からの繰越：1億800 万円

物価高騰等の影響を受けている商店会等に対し、市内外から人を呼び込むための広報活動やイベント、販促セールなど、来街促進につながる取組を支援します。

対 象 者：商店街、区商店街連合会

助 成 率：1/2

助成限度額：会員店舗数に応じ 55 万円から 1,100 万円

- (2) 商店街活性化イベント助成事業 2,750 冊 (3,250 冊)
 商店街が実施する地域内の交流や賑わいを創出するイベントを支援します。
 対 象 者：商店街、区商店街連合会、実行委員会
 助 成 率：1/2
 助成限度額：25 万円又は 50 万円（複数商店会で申請した場合）
- (3) 空き店舗対策等個店支援事業 1,340 冊 (1,390 冊)
ア 空き店舗開業助成事業 690 冊 (690 冊)
 商店街の空き店舗の活用に向け、空き店舗の開業に伴う初期費用等を支援します。
 また、開業者の安定的経営に資するための相談を実施します。
 対 象 者：開業者
 助 成 率：1/2
 助成限度額：30 万円又は 50 万円（特定の条件を満たした場合）
- イ 小規模事業者店舗改修助成事業** 500 冊 (500 冊)
 業務改善を目的として、小規模事業者が行う店舗改修を支援します。
 対 象 者：市内に店舗があり、創業後 1 年を経過している小規模事業者
 助 成 率：1/2
 助成限度額：20 万円
- ウ 繁盛店づくり支援事業** 150 冊 (200 冊)
 大型店等の商業施設と連携し、商店街の店舗が催事等に出店する場を創出することで、新たな顧客の獲得や販売ノウハウを学ぶ機会を提供するとともに、商店街の個性豊かな店舗を幅広く P R し、来街者の増加につながるよう支援します。
- (4) その他事務費等 295 冊 (402 冊)
- 3 商店街つながり・連携促進事業費 2,370 冊 (2,370 冊)**
- (1) 商店街原動力強化支援事業《拡充》 720 冊 (620 冊)
 商店街と地域とのつながりの強化、組織体制の強化、担い手不足、デジタル活用、施設管理など、商店街に対する伴走支援として、専門家の派遣やセミナー開催を行います。
- (2) 商業活動等支援事業 1,650 冊 (1,750 冊)
ア 一般社団法人横浜市商店街総連合会が実施する商店街活性化事業に対する支援 1,350 冊 (1,450 冊)
 一般社団法人横浜市商店街総連合会が実施する情報発信等各種事業や商店街活性化を目的とした活動に対して支援します。
- イ 横浜ファッション振興事業** 100 冊 (100 冊)
 地場産業である横浜スカーフの P R 事業、ファッション関連事業に対して支援します。
- ウ 区局事業者等連携事業** 200 冊 (200 冊)
 地域特性や強みを生かした商店街の魅力アップを効果的に進めるため、各区と連携し、多様な視点で商店街の活性化を支援します。

4 明るい買い物環境支援事業費 《拡充》 1 億 495 冊 (8,048 冊)

(1) 商店街ハード整備支援事業 《拡充》 1 億 392 冊 (7,848 冊)

ア 商店街環境整備支援事業 《拡充》 7,392 冊 (4,216 冊)

商店街の街路灯等施設の老朽化や自然災害の影響による破損など、緊急性の高い課題への対応を迅速に支援します。

また、街路灯やアーケードの修繕・撤去、防犯カメラ設置等、商店街が取り組む安全な買い物環境の整備を支援します。

助成率：1/2 ほか

助成限度額：400 万円 ほか

イ 安全・安心な商店街づくり事業 3,000 冊 (3,632 冊)

安全・安心な地域づくりのため、防犯パトロールを実施している商店街が維持管理する街路灯の電気料金等を支援します。

助成率：1/2

助成限度額：50 万円

(2) 大規模小売店舗立地法運用 103 冊 (200 冊)

大規模小売店舗立地法に基づく手続や審議会の運営等を通じ、地域特性や出店地の実情を踏まえた上で、設置者に対して、周辺地域の生活環境への適切な配慮を促します。

5 消費生活総合センター運営事業費 《拡充》 3 億 584 冊 (2 億 8,012 冊)

市民の皆様の安全で快適な消費生活を推進するため、消費生活相談員による相談事業等を行う、横浜市消費生活総合センターを運営します。また、全国共通の消費生活相談システムの見直しに合わせたネットワーク環境の整備を進めます。

<施設の概要>

- | | |
|-------|---|
| 所在地 | 港南区上大岡西一丁目 6 番 1 号(ゆめおおおかオフィスタワー 4・5 階) |
| 施設規模 | 鉄筋コンクリート造、地下 3 階地上 26 階建ての 4 階・5 階の各一部を占有 (区分所有)
施設面積専有延べ床面積 925.86 m ² |
| 施設内容 | 相談室、商品テスト・実習室、展示・情報資料室、会議室 (3 室) |
| 指定管理者 | (公財)横浜市消費者協会 |
| 指定期間 | 4 年 4 月 1 日から 9 年 3 月 31 日 |
- 横浜市消費生活総合センターが行う業務
- ・ 消費者教育に関すること
 - ・ 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関すること
 - ・ 商品テストその他商品の実習に関すること
 - ・ 消費生活に関する情報の取集及び提供に関すること
 - ・ 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること 等

6 横浜市消費者協会補助事業費 851 冊 (851 冊)

横浜市の消費者行政促進のために設立された団体である、公益財団法人横浜市消費者協会の運営に関する経費の一部を補助します。

7 消費生活審議会運営事業費

95 冊 (123 冊)

消費者を取り巻く環境の変化や国及び県の動向を踏まえて、消費生活に関する重要な事項について調査・審議等を行う、消費生活審議会を運営します。

8 消費者行政推進事業費《拡充》

1,856 冊 (1,706 冊)

(1) 消費者教育事業

1,096 冊 (1,108 冊)

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、学校向け出前講座の実施や、SNS 動画広告等による悪質商法に関する啓発・相談窓口の周知など、幅広い世代の方々への消費者教育・啓発を実施します。また、民間事業者や福祉分野、警察等の関係機関と連携しながら、多様な手法・媒体による啓発を進めます。

(2) 地域向け消費者対策事業《拡充》

733 冊 (570 冊)

消費者自身の主体的活動・交流・見守りによって、消費生活に関する知識・情報の普及と消費者被害の未然防止を図るため、「消費生活推進員」を委嘱し、地域における安全で快適な消費生活を推進します。また、経済局・区・消費生活総合センター等で連携を密にして、全市一律で消費者被害の未然防止に取り組みます。

(3) 事業者指導等

27 冊 (28 冊)

横浜市消費生活条例に基づき、不当な取引行為を行う事業者に対して、指導等を行います。

9 計量検査業務費《拡充》

3,584 冊 (3,575 冊)

計量法の規定に基づき、取引又は証明に使用する計量器（はかり）の定期検査を委託により実施します。また、スーパーマーケット等で内容量を表示して販売している生鮮食料品等について、実際の計量値が相違していないかを調べる商品量目立入検査を実施します。

10 就職支援事業費

1,120 冊 (2,089 冊)

(1) 外国人就職支援事業《新規》

200 冊 (一冊)

市内企業での外国人の採用や育成における課題を明らかにし、必要な支援を把握するため、市内企業へのアンケートや個別ヒアリングなどによる調査・研究を行っていきます。

(2) 合同就職面接会《拡充》

920 冊 (230 冊)

ハローワーク等と連携した対面式の合同就職面接会の実施により、求職者と市内中小企業等の採用担当者との面談の場を引き続き提供します。

また、地域就職氷河期世代支援加速化交付金の終了に伴い、6 年度までの就職サポートセンター機能を改変し、面接会を入口として来場者等で個々の支援が必要な人に対する支援を行い、就職を促進していきます。

* 終了事業

横浜市就職サポートセンター事業

一冊 (1,859 冊)

11 職業訓練事業費

1 億 6,532 冊 (1 億 7,518 冊)

職業訓練事業《拡充》

1 億 6,532 冊 (1 億 6,360 冊)

一般の離職者やひとり親家庭の親等を対象とした職業訓練を引き続き実施します。

[7 年度 債務負担設定 (新規) 限度額 : 1,200 万円 (8 年度)]

・ 合計定員 : 660 人 (うち、ひとり親家庭の親等の優先枠 169 人)

＊終了事業

職能開発総合センター管理運営事業

一冊 (1, 158 冊)

12 技能職振興事業費

804 冊 (833 冊)

市民の皆様が生活・文化に寄与する、手仕事・手作業を中心とした職である技能職の振興を図ります。

(1) 横浜マイスター事業

393 冊 (393 冊)

卓越した技能を持ち、後進育成への意欲を有する技能職者を「横浜マイスター」に選定し、その活動等を通じて、技能職全体の振興を図ります。

(2) 技能職者表彰

46 冊 (52 冊)

長年同一の職業に従事し、技能の優れた技能職者を表彰します。

(3) 技能職団体等活動支援

365 冊 (388 冊)

技能職団体等による技能職振興に向けた各種活動を補助金等により支援します。

13 勤労行政推進事業費等

3 億 5, 921 冊 (3 億 5, 962 冊)

市内の勤労者の皆様が健康で安心して働くための生活資金の確保や各種の勤労福祉団体等の活動支援などを行います。

(1) 勤労行政の推進

921 冊 (962 冊)

(2) 勤労者生活資金預託金

3 億 5, 000 冊 (3 億 5, 000 冊)

14 シルバー人材センター助成事業費

4, 000 冊 (4, 265 冊)

概ね 60 歳以上の高齢者に対する臨時的・短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業の機会の確保及び提供等により、社会参加の推進を図り、高齢者の能力を生かした活力ある地域社会づくりに寄与するため、公益財団法人横浜市シルバー人材センターに対し、助成等を行います。

15 技能文化会館管理運営事業費《拡充》

1 億 5, 672 冊 (1 億 4, 915 冊)

技能職の振興、雇用による就業の機会の確保並びに勤労者の福祉の増進及び文化の向上を図るため、横浜市技能文化会館を管理・運営します。

(1) 指定管理料等《拡充》

1 億 5, 013 冊 (1 億 4, 306 冊)

(2) 設備の修繕・更新等（業務委託により実施）《拡充》

360 冊 (327 冊)

(3) 予約システム運営費《拡充》

204 冊 (194 冊)

(4) キャッシュレス決済運用費

81 冊 (88 冊)

(5) 指定管理者選定評価委員会開催経費（委員会開催に伴う関連費用）《新規》

15 冊 (一冊)

<施設概要>	所在地	中区万代町 2-4-7
	開設年月日	昭和 61 年 4 月
	敷地面積	1, 454. 59 m ²
	延床面積	6, 211. 94 m ²
	施設規模	鉄筋・鉄骨コンクリート造 地下 1 階地上 8 階建
	指定管理者	(株) 明日葉
	指定期間	3 年 4 月 1 日から 8 年 3 月 31 日

令和5年度 消費生活相談の傾向

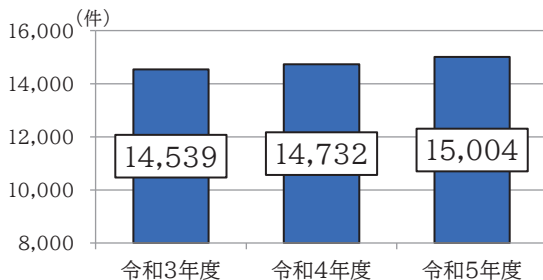
～屋根や給湯器などの点検商法トラブルやもうけ話に関する トラブルが増加しています～

横浜市では、市民の皆様の安心・安全な消費生活の実現のため、横浜市消費生活総合センターにおいて商品・サービスに関する契約トラブル等についてのご相談をお受けし、その解決のサポートを行っています。令和5年度に寄せられた消費生活相談の特徴としては、「屋根や給湯器などの点検商法トラブル」が高齢者を中心に増加したことが挙げられます。また、「SNS 上で勧誘される詐欺的な投資話」、「簡単に稼げるとうたう高額な副業サポート契約」など、もうけ話に関する相談も増加しました。「貯蓄から投資へ」の流れが加速する中で、全世代で投資等への関心が高まっていることが背景にあると思われます。

<全体概況>

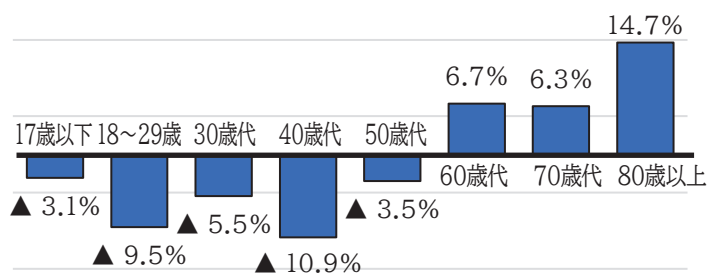
①消費生活相談の受付件数は、15,004 件
(前年度比 1.8%、272 件増)

【相談件数推移】



②60 歳代以上の相談が増加し、特に 80 歳以上の
相談が前年度比 14.7% 増加

【令和5年度 年代別対前年増減率】



③販売購入形態別にみると、訪問販売が 2,238 件(前年度比 36.3%増)、電話勧誘販売が 685 件(前年度比 33.5%増)、訪問購入(*)が 169 件(前年度比 64.1%増)と伸び率が高くなっています。

(*)不用品を買い取ると言われ訪問を承諾したところ、強引に貴金属を安価で買い取られるなどの相談

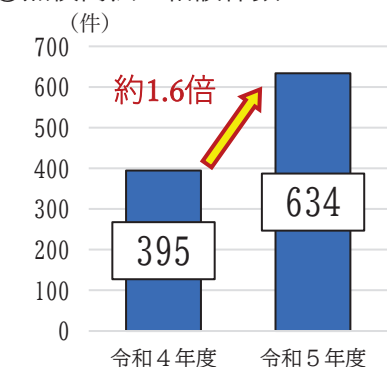
1 点検商法のトラブルが 80 歳以上に増加傾向 (別紙事例 1 参照)

「屋根瓦がずれているので点検します」と言って点検したあと、「このままだと雨漏りして大変なことになる」などと不安をあおり工事の契約をする点検商法の相談が 634 件と、前年度比約 1.6 倍に増加しました。

契約当事者の年代でみると高齢者からの相談が多く、特に「80 歳以上」が突出して多くなっています。

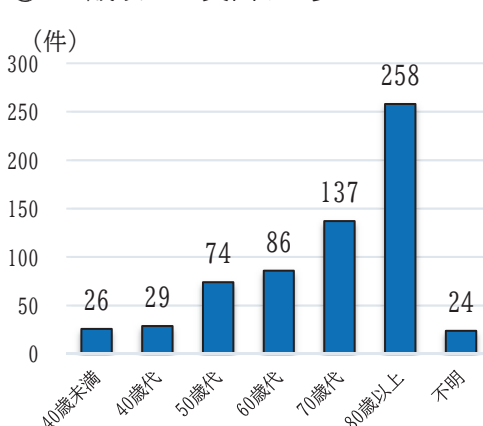
契約金額の区分では「10 万円以上 50 万円未満」が 41.9%と最多となり、平均契約金額は約 119 万円となりました。

①点検商法の相談件数

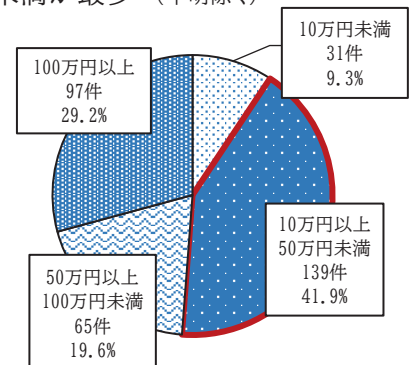


屋根工事	136 件	➡	177 件
給湯器	43 件	➡	115 件

②80 歳以上が突出して多い



③契約金額は 10 万円以上 50 万円未満が最多 (不明除く)



裏面あり

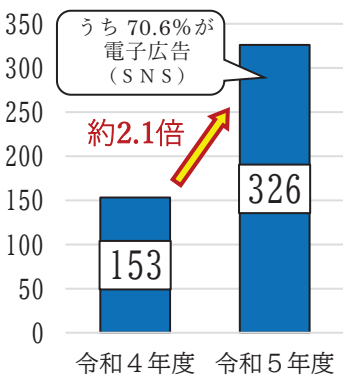
2 もうけ話「投資トラブル」に注意 (別紙事例2 参照)

著名人を名乗り「儲かる方法を教えます」などと投資や出資を勧誘する利殖商法の相談が326件と、前年度比約2.1倍に増加しました。このうち、230件(約70.6%)は、ホームページやSNSのターゲティング広告から誘導され取引を持ちかけられています。また、マッチングアプリで知り合った面識のない人から無料通話アプリの投資グループに誘われるケースもみられます。

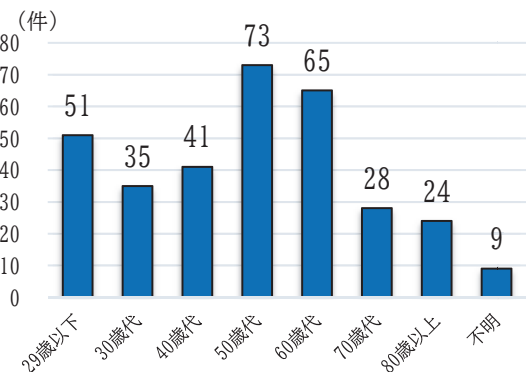
契約金額の区分では「500万円以上」が最多となり、平均契約金額は約723万円となるなど、高額な契約も目立ちます。

支払手段は口座振込などの「現金払」が全体の85%を占めています。

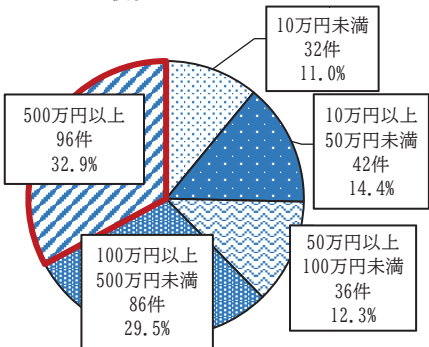
①利殖商法の相談件数



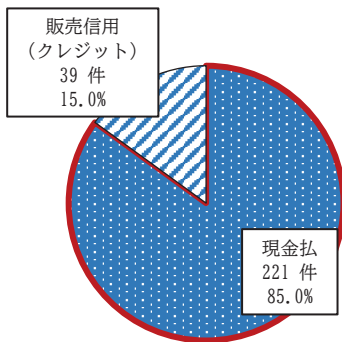
②幅広い年代から相談が寄せられている



③契約金額は500万円以上が最多 (不明除く)



④支払手段は現金払が85.0% (不明除く)



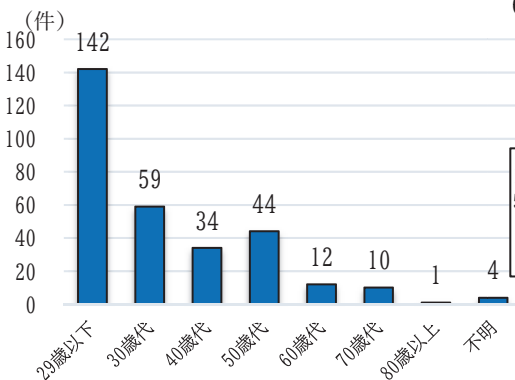
3 もうけ話「副業トラブル」に注意 (別紙事例3 参照)

「1日数万円稼げる」などのSNS広告から、副業の高額サポート契約を勧誘されるといった相談が306件と、前年度比約1.3倍に増加しました。契約当事者が29歳以下の相談が多いのが特徴ですが、30～50歳代からの相談も多く寄せられています。

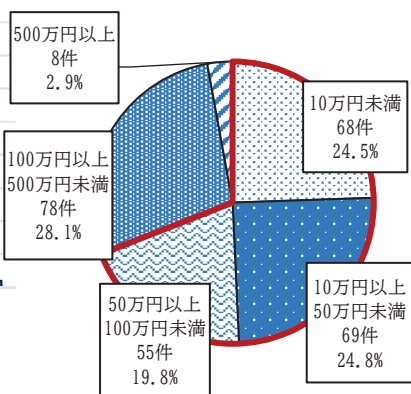
契約金額の区分では、100万円未満の割合が69.1%で、平均契約金額は約123万円です。

支払手段は「販売信用(クレジット)」の割合が42.4%と高く、また、「現金払」のうち半数近く(64件)は消費者金融で借金するよう指示されています。支払能力が低い者にも強引に勧誘するため注意が必要です。

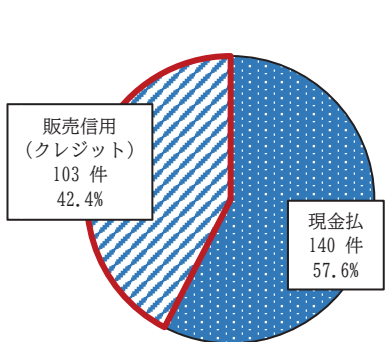
①29歳以下の相談が最多



②契約金額は100万円未満が69.1% (不明除く)



③支払手段は販売信用(クレジット)の割合が42.4% (不明除く)



お問合せ先		
経済局消費経済課長	富山 重徳	Tel 045 - 671 - 2573
横浜市消費生活総合センター長	魚本 一司	Tel 045 - 845 - 5708

事例1 点検商法

- 「ガス給湯器の無料点検に伺いたい」と業者から突然電話があり、電話を受けた高齢の母が来訪を承諾してしまった。後日、業者が来訪すると「このままでは壊れる。火災の心配もある」などと一方的に言われ、母は断り切れず契約したようだ。解約を希望したい。(契約当事者 80 歳代 女性)
- 「近所で工事をしている、お宅の屋根がはがれかかっているのが見えた」と業者が訪問してきた。近所に迷惑をかけてはいけないと思い、屋根工事の契約をしてしまった。よく考えると、我が家は近所から屋根を見ることはできないはずだ。不審なので解約したい。(契約当事者 70 歳代 男性)



センターからのアドバイス

- 突然訪問してきた業者には、安易に点検させないようにしましょう。
- 「近所で工事をしている」「無料で点検」「火災の危険がある」「台風が来たら雨漏りする」「瓦が飛んで近所に迷惑がかかる」「保険金を使って修理できる」などの勧誘トークに気をつけましょう。
- 特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から 8 日以内であればクーリング・オフ※できます。

※訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘で契約した際に、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度

事例2 投資トラブル（利殖商法）

有名な経済評論家が紹介していたFX投資勉強会のグループメッセージアプリに登録した。担当者の指示に従って投資のため複数回入金したが、振込先の銀行と名義人はその都度違っていた。アプリの画面上では600万円の投資に対し200万円の利益が出ていたのに、担当者に出金したいと伝えたと「税金を支払う必要がある」と言われて 50 万円を支払った。さらに「システムが止まった」と言われ 200万円を支払ったが、利用した銀行から「詐欺に遭っていませんか」と電話があった。返金してほしい。(契約当事者 60歳代 男性)



センターからのアドバイス

- ネット上には無断で著名人の画像を使用したフェイク広告や、偽アカウントが多数存在します。ネット情報をうのみにしないよう注意しましょう。
- 日本の居住者を相手に株取引やFX取引、暗号資産取引などを行う場合は、日本の法令に基づく登録が必要です。金融庁に届出のない無登録業者とは、絶対に取引しないようにしましょう。
- 事業者の連絡先が SNS(無料通話アプリ等)だけの場合は、連絡が取れなくなる可能性が高く、お金を支払ってしまうと被害の回復は極めて困難となるため、取引しないようにしましょう。

事例3 副業トラブル（サイドビジネス商法）

副業サイトの電子広告を見て無料メッセージアプリに登録し、個人情報を与えたところ、業者から電話で「ホームページを作成し再販する仕事で毎月50万円稼げるので、ネット銀行の口座を作るように」と指示があり従った。昨日、再度電話があり詳しい仕事内容とサポートコースの説明をされ、500 万円のコースを申し込んだ。その後画面共有アプリをインストールし、事業資金として5社の消費者金融のサイトから合計 350 万円を借りて業者の銀行口座に振り込んだ。おかしいと思いつつも、画面共有だったので断れなかった。ネットで調べると業者の詐欺情報が掲載されており、解約して返金してほしい。(契約当事者 20 歳代 男性)



センターからのアドバイス

- 「短時間で簡単に稼げる」などの SNS 広告をうのみにしないよう注意しましょう。
- 作業内容や利益が出る仕組みがよく分からない場合は、契約しないようにしましょう。
- 連絡先が SNS だけの事業者とは取引しないようにしましょう。
- 「借金」をしてまで高額な契約をしないようにしましょう。
- 遠隔操作アプリをインストールさせて借金するよう指示される場合があります。万一、貸金業者に登録してしまった場合は、IDやパスワードを変更し悪用防止対策を取りましょう。

消費生活相談概要（資料編）

令和5(2023)年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

※注意:各表における区分ごとの割合(%)は、小数点第2位で四捨五入しており、合計は100%にならない場合があります。

(表1)相談受付件数 単位:件、(%)

区 分	令和5年度	令和4年度	増▲減【対前年度増減率】
苦 情 相 談	14,351 (95.6)	14,123 (95.9)	228 【 1.6 】
問 合 せ	653 (4.4)	609 (4.1)	44 【 7.2 】
計	15,004 (100.0)	14,732 (100.0)	272 【 1.8 】
電話の自動音声応答※	6,339 (78.6)	4,790 (75.1)	1,549 【 32.3 】
メー ル 相 談	1,723 (21.4)	1,586 (24.9)	137 【 8.6 】
計	8,062 (100.0)	6,376 (100.0)	1,686 【 26.4 】
合 計	23,066 (-)	21,108 (-)	1,958 【 9.3 】

※電話の自動音声応答・・・IVR電話システムの受付項目「通販で商品が届かない・偽物が届いたなど偽サイト」「事業者・家族相隣・労働」に関する相談で、ガイダンスに納得したため電話相談までには至らず解決したとみなしたものを。

(表2)契約当事者年代別件数 単位:件、(%) (表3)販売購入形態別件数 単位:件、(%)

区 分	令和5年度	令和4年度	増 減	増減率
17歳以下	190	196	▲ 6	▲ 3.1%
18～29歳	1,832	2,025	▲ 193	▲ 9.5%
30歳代	1,457	1,541	▲ 84	▲ 5.5%
40歳代	1,769	1,985	▲ 216	▲ 10.9%
50歳代	2,572	2,665	▲ 93	▲ 3.5%
60歳代	2,034	1,907	127	6.7%
70歳代	2,017	1,897	120	6.3%
80歳以上	1,657	1,445	212	14.7%
不明	1,476	1,071	405	37.8%
合計	15,004	14,732	272	1.8%

区 分	令和5年度	令和4年度	増 減	増減率
通信販売	5,328	6,164	▲ 836	▲ 13.6%
店舗購入	2,991	2,967	24	0.8%
訪問販売	2,238	1,642	596	36.3%
電話勧誘販売	685	513	172	33.5%
訪問購入	169	103	66	64.1%
その他無店舗	76	77	▲ 1	▲ 1.3%
ネガティブオプション	45	46	▲ 1	▲ 2.2%
マルチ・マルチまがい	40	91	▲ 51	▲ 56.0%
不明	3,432	3,129	303	9.7%
合計	15,004	14,732	272	1.8%

(表4)相談の上位10品目 商品・役務別件数 単位:件、(%)

順位	商 品 ・ 役 務 名	令和5年度	令和4年度	増▲減【対前年度増減率】
1	商 品 一 般	1,079 (7.2)	② 875 (5.9)	204 【 23.3 】
2	化 粧 品	879 (5.9)	① 1,286 (8.7)	▲ 407 【 ▲ 31.6 】
3	工 事 ・ 建 築	803 (5.4)	④ 655 (4.4)	148 【 22.6 】
4	不 動 産 貸 借	739 (4.9)	③ 669 (4.5)	70 【 10.5 】
5	役務その他サービス	668 (4.5)	⑥ 491 (3.3)	177 【 36.0 】
6	修 理 サ ー ビ ス	429 (2.9)	⑧ 305 (2.1)	124 【 40.7 】
7	健 康 食 品	408 (2.7)	⑦ 411 (2.8)	▲ 3 【 ▲ 0.7 】
8	エ ス テ サ ー ビ ス	329 (2.2)	⑤ 578 (3.9)	▲ 249 【 ▲ 43.1 】
9	インターネット接続回線	312 (2.1)	⑩ 249 (1.7)	63 【 25.3 】
10	医 療 サ ー ビ ス	311 (2.1)	⑬ 158 (1.1)	153 【 96.8 】
そ の 他		9,047 (60.3)	9,055 (61.5)	▲ 8 【 ▲ 0.1 】
計		15,004 (100.0)	14,732 (100.0)	272 【 1.8 】

※1 令和4年度の○数字は、令和4年度の順位

(表5)年代別上位5品目 商品・役務別件数 単位:件

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム	エステサービス	不動産貸借	不動産貸借	化粧品	化粧品	化粧品	工事・建築
	97	225	156	136	227	197	200	208
2	化粧品	医療サービス	役務その他サービス	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
	12	132	64	92	149	163	165	102
3	商品一般	不動産貸借	商品一般	化粧品	工事・建築	工事・建築	工事・建築	役務その他サービス
	11	131	61	84	133	119	142	101
4	健康食品	役務その他サービス	医療サービス	工事・建築	不動産貸借	役務その他サービス	役務その他サービス	給湯システム
	6	109	61	73	120	89	118	85
5	他の娯楽等 情報配信サービス	商品一般	エステサービス	修理サービス	修理サービス	健康食品	健康食品	健康食品
	4	59	50	56	80	71	79	77

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

化粧品・・・基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保険・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」等のサービスに該当しない役務に関するもの

令和6年度 消費者被害救済部会 付託案件検討状況について

1 検討案件について

(1) 概要

訪問販売事業者による、太陽光発電機および給湯器の設置契約トラブル

(2) 相談内容

訪問販売事業者との間で、太陽光発電機と給湯器で計500万円の設置契約をし、頭金として200万円を現金で支払い、残りの300万円はローンを予定していた。

契約後に、工事業者による現地調査が実施されたところ「構造上、給湯器の設置ができない」と伝えられたため、後日、給湯器を除いて再契約を行うことになった。

しかしながら、その後の再契約が行われないまま突如、工事業者が再度来訪したため、契約前であることを伝えて工事を断った。

その後、早急に契約書を交付するよう事業者に依頼したものの書面が届かず、不審に思ったため解約を申し出た。

すると事業者から「担当者は退職した。解約しても200万円は返金しない。」との主張を受けた。

(3) センターでのあっせんにおける双方の主張

<消費者の主張>

契約の解除と頭金200万円の返金希望 ※書面不交付でクーリングオフの通知済み

<事業者の主張>

既に給湯器を102万円で仕入れているので、返金は差額の98万円のみ応じる。

2 付託要件の適否

本件については、委員のご助言も踏まえて総合的に検討を行った結果、以下の点などから付託要件に適合するものと判断し、付託に向けた調整を開始しました。

- ・有効な契約書面が交付されていないのにも関わらず、クーリングオフに応じない事業者を看過することは、他の事案にも影響を及ぼす点
- ・民法上の観点からも、設置ができない給湯器の代金を事業者が取得することは不当である点
- ・一消費者にとって大きな支払金額である一方、費用面から訴訟の提起が事実上困難である点

【参考】付託の要件

- ①横浜市消費生活総合センターにおいて助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難な紛争であること。
- ②市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又及ぼすおそれのある紛争であること。
- ③当該案件について紛争当事者から訴訟が提起されていないこと。

※消費者被害救済部会付託案件の選定及び会議の実施に関する要領 引用

3 対応経過

	時期	担当	内容
①	10月下旬～	センター	消費者から初回相談、返金に向けて交渉 ➡ 事業者より98万円返金の意向
②	11月下旬	センター	消費経済課へ事前の情報提供 ※以降も平行してあっせん対応は継続
③	11月末	消費経済課	付託要件への適否判断・天野委員・城田委員への意見照会 ➡付託に向けた調整開始
④	12月初旬～	センター	消費者への意向確認（付託の希望有無） ➡全額返金とならない限り部会への付託希望
⑤	12月中旬	センター・消費経済課	事業者に対して、部会への付託が検討されており、今後消費経済課から連絡が入る旨伝達 ➡対応を再検討するため、年始まで回答を保留させて欲しい旨 事業者より返答あり
⑥	1月初旬	センター	事業者から連絡あり ➡全額返金に応じたい旨、返答あり なお消費者と調整の結果、分割返金で合意
⑦	1月中旬～	センター	消費者と事業者間の合意書の取り交わしあっせん ➡返金の継続的な履行を確認後、対応終了