

第 15 次 第 1 回 横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 7 年 3 月 28 日（金）午後 1 時 30 分～午後 3 時 30 分
開催場所	横浜市役所 18 階共用会議室 みなと 5
出席者	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 （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、谷相談啓発課長、職員（コーギー、堀岡）
欠席者	宮川委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
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
決定事項	○第 15 次審議会の会長は天野委員、副会長は河合委員とする。 ○会議録確認者は小野委員、河合委員とする。 ○審議会の構成は、審議会本会と消費者被害救済部会とする。 ○消費者被害救済部会の委員は、小野委員、城田委員、中島委員、花田委員とする。 ○審議会のテーマは、『「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しについて』とする。
	<b>1 開会</b>
事務局 (課長)	～ 市民経済労働部長 挨拶 ～  会長選出までの間は、事務局で議事進行します。本日は、委員総数 10 名中、リモート参加 1 名、市庁舎に 8 名、計 9 名の方が出席されており、横浜市消費生活条例施行規則第 2 条により、会議開催の定足数に達しています。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、委員名とご発言内容を公表させていただきます。

	<b>2 議題（１）会長・副会長の選出について</b>
事務局	横浜市消費生活条例第 10 条により、審議会に会長及び副会長を各 1 名、委員の互選によって定める、となっておりますが、いかがでしょうか？
城田委員	第 14 次より委員を務められた、天野委員を会長に推薦します。
天野委員	承知しました。
事務局	ありがとうございます。皆様いかがでしょうか。 ～ 一同了承 ～ 続きまして副会長については、皆様いかがでしょうか。
天野委員	副会長は、第 15 次で 5 期 10 年目を務められる、河合委員を推薦します。
河合委員	承知しました。
事務局	ありがとうございます。皆様いかがでしょうか。 ～ 一同了承 ～ それでは議事進行を会長に引き継ぎます。
天野会長	それでは、会議録確認者の選出に入ります。本審議会では、毎回委員 2 名の方に持ち回りで会議録の確認をお願いしています。会議録確認者のお二人には、事務局が作成した会議録を確認いただくこととなります。今回の会議録確認者は、小野委員、河合委員にお願いしたいと思います。 ～ 小野委員、河合委員 了承 ～
	<b>3 議題（２）第 15 次横浜市消費生活審議会の運営について</b>
	<b>&lt;審議会の構成について&gt;</b>
事務局	資料 2-1、2-2 に添って、「第 15 次消費生活審議会構成（案）」「審議会・部会の概要」について説明。
天野会長	審議会の構成については、案のとおりでよろしいでしょうか？ ～ 一同了承 ～
	<b>&lt;所属部会について&gt;</b>
天野会長	部会については、消費生活条例第 11 条の規定により、会長が部会の委員を指名することとなっておりますが、案があれば事務局からお示しください。
事務局	資料 2-3 に添って「第 15 次横浜市消費生活審議会委員 所属部会

	(案)」を提示。
天野会長	案の通りで良いと考えています。委員のみなさまは、いかがでしょうか？ ～ 一同了承 ～
	<今後のスケジュールについて>
事務局	資料2-4に添って「第15次横浜市消費生活審議会スケジュール(案)」を説明。
天野会長	スケジュールについては、案の通り、進めさせていただきたいと思えます。 ～ 一同了承 ～
	<第15次の審議テーマについて>
事務局	資料2-5に添って「第15次横浜市消費生活審議会の審議テーマについて」説明。
小野委員	内容について異論はありません。 ただ、現状の課題の多くは横浜市のみの問題ではなく、全国的にも課題となっており、具体的にどのように対処したらよいか、現時点ではいまひとつ分からないと感じます。消費者教育も「賢くなりましょう」といった内容のものが多いため、それだけでは問題の解決にならないのだろうなとも思っています。 また制度として、被害にあったときに、どこの誰に相談すればいいのか分からない、という方向けの仕組みづくりも考えていかなければならないと思います。横浜市は元々福祉が強い市町村なので、できるのではないかと感じています。
事務局	本市では市内146か所、おおむね中学校区に1つほどある地域ケアプラザを中心とした仕組みを持っており、他都市と比べても手厚い体制が取られていると考えています。 小野委員のご指摘の通り、困った時にどこに相談すればよいかを分かりやすくする、ということは重要ですので、消費者教育においては、被害の注意喚起や情報リテラシーの向上を啓発するのみならず、例えば、困ったときにケアプラザに相談をすれば消費生活総合センターに繋がります、といった相談体制の周知も重要だと捉えています。 また、現在の取組として、地域ケアプラザとの連携を強めているほ

	<p>か、社会福祉協議会や民生委員児童委員協議会等の地域の支援者の方々への定期的な情報提供等を適宜実施しています。</p> <p>今後はこれらの取組を仕組み化してお示しできるようなことも、消費者教育というテーマのプラスアルファとしてご意見をいただければ、参考にさせていただきたいと考えております。</p>
小野委員	<p>消費者教育に関しては、私が以前、地域の方向けの出前講座で「そもそも消費者契約法には、契約は守らなければいけません、という考え方はない。いろいろな規定があつてひっくり返せてしまう。」といった話をしたところ、参加者の方は非常に驚いていました。このように、インパクトのある伝え方をするなどの工夫をすれば、評判が広がってより出前講座のニーズが高まると思うので、希望のある団体には積極的に実施してほしいと思います。</p>
河合委員	<p>消費生活推進員の制度について、休止が検討されていると聞いていましたが、継続となった経緯や今後の見通しを教えてくださいませんか。</p>
事務局	<p>第14次審議会の際に、消費生活推進員につきましては、ライフスタイルの変化や社会情勢の変化により不実施区が増加していることを踏まえ、市の施策の方向転換として、全市一律での休止を検討しておりました。</p> <p>検討にあたっては、実施区へヒアリングを行ったほか、実際に活動されている方や区の連合町内会の会長さま、市の連合町内会等にもご説明をさせていただきました。その結果、様々なご意見をいただき、休止に賛成だという方も多くいらっしゃる一方で、せっかく実施しているのに一度やめてしまつては二度と復活できなくなってしまう、といったご意見や、自分たちの地区はとても熱心に活動しているんだ、といったご意見等もありました。</p> <p>これまでも、区の実情に応じて実施していただく制度ではありましたが、区によって取組に差が生じてしまうという点を踏まえて、制度を一律休止としたうえで、新たに違う手法で全市一律の啓発を進めていこうと考えておりました。</p> <p>しかしながら、地域で熱心に活動されている方のご意向を無視してまで制度を休止する、ということは考えておりませんでしたし、私どもとしても積極的に休止したいということではなく、地域の方々のご負担</p>

	<p>や、区によって差が生じてしまうことへの懸念があつての検討でした。</p> <p>今後も熱心に活動していきたいというお声がありましたので、結論としては、これまで通り、区の実情に応じて実施していただくものとししました。</p> <p>その結果、現時点では予定ですが、これまでは11区で実施、7区で休止となっていたところ、令和7年度からは8区で実施、10区で休止という形で、3区ほど休止の区が増える、といった見込みを持っております。</p>
<p>福島委員</p>	<p>資料にある見直しの主な要素はどれも重要なものだと思います。</p> <p>これらは消費者法全体にも関わる大事な点ですが、消費者教育においてこれらを考える、という点で見ると相性が良くないものもあるといった印象も受けました。成年年齢引き下げやデジタル社会の進展には消費者教育で対応するのが効果的だと思いますが、気になったのは「(4) 悪質商法等の増加」についてです。たしかに近年増加していますが、最近は悪質なものも多いので、対応としては消費者教育というよりも、悪質な事業者を徹底的に取り締まるといったことが中心になるかと思えます。現時点で、消費者教育として何ができるかアイデアやお考えがあれば教えていただきたいです。</p>
<p>事務局</p>	<p>確かに、近年の悪質商法・悪質な事業者の中には、もはや消費者トラブルではなく犯罪ではないかというもの多くあると思えます。</p> <p>その影響もあり、消費者被害・トラブルについても市民のみなさまの関心が非常に高くなっています。直近では市会においても、防犯の観点も踏まえながら、悪質な事業者に対してどう対応していくのか、といった趣旨のご質問をたくさんいただいております。</p> <p>厳密に言えば、詐欺などの犯罪と我々が扱う消費者トラブルは異なるものだと思いますが、特に市民のみなさまにとってはその区別が難しい部分もあり、我々としてもそれらを厳密に仕分けて対応することは得策ではないと考えております。</p> <p>そのため、今回の資料には記載ができておりませんが、警察との連携を進めたい、ということも考えております。警察では、これまでも訪問販売の注意喚起を実施しているなど、我々消費者行政と重なる部分は多いと思っていますので、今後、警察の詐欺・特殊詐欺対策のチームと我々で連携をして様々な消費者教育・啓発の取組を、力を入れて進めて</p>

	<p>いきたいと考えております。</p> <p>例えばですが、まずは5月25日に市庁舎のアトリウムで不正商品、いわゆる偽ブランドの商品等の撲滅イベントを警察と連携して実施するほか、6月頃に、横浜市民の約九十数万世帯に発送される介護保険料のお知らせのなかに、警察と市民局と連携のもと様々な被害を注意喚起するチラシを同封するなど、関心の高まりに合わせて取組を実施していくことを試みています。</p>
福島委員	<p>国ではできないようなことに取り組みまれていて素晴らしいと思います。福祉部門等との連携だけではなく、警察等とも連携して取り組まれているのは大変心強く思いました。</p>
小野委員	<p>是非実施の際には、解決方法もお伝えするという視点を持っていただきたいと思います。例えば今ありがちなのは、偽物がオンラインのオークションで落札された際などのトラブルですが、そのような場合にどのように対処したらよいかという点も啓発していただきたいと思います。</p> <p>この問題はプラットフォーム側の問題もあるので、そういったところも深掘りしながら触れて、単に「こういう被害が多いよね」で終わってしまわないようにしていただきたいと思います。</p>
事務局	<p>ご意見として承りました。ありがとうございます。検討させていただきます。</p>
天野会長	<p>まとめると、資料にある見直しの主要素を前提として、消費者教育推進の方向性を見直すということ自体は、みなさま異論はないということでしょうか。</p> <p>～ 一同了承 ～</p> <p>加えて、見直しの要素に挙げられているような出来事に対しては、相談窓口の周知等も実施しながら、福祉部門や警察と連携を図ったうえで消費者教育を進めるとともに、その体制を協議会の形など、今以上のものにすることも視野に入れながら進めていくのがよい、という風にまとめてよろしいでしょうか。</p> <p>～ 一同了承 ～</p>
小野委員	<p>明確な答えが無いものが多いことが、消費者教育の大変なところだと思いますが、提供する側も常にアップデートしていく努力が必要だと思います。</p>

河合委員	第14次で、デジタル社会の進展に伴う消費者教育について扱った際は、高齢者と若者に力をいれて考えてきたところがあると思いますが、壮年期の方々もデジタル社会の進展に伴ってトラブルに巻き込まれているということが分かってきていると思います。消費者教育においては、そういった方々への教育の場をどうしたらよいか、例えば職場で啓発を行うなど、そういった視点も取り入れていくのが良いと思います。
天野会長	それでは、審議テーマについては事務局説明のとおりでよろしいでしょうか。 ～ 一同了承 ～
	<b>4 議題（3）横浜市の消費者行政の概要について</b>
事務局	資料3に添って、「横浜市の消費者行政の概要」について説明。
天野会長	ただいまの事務局からの説明について、何か質問等はありませんでしょうか。 ～ 一同無し ～ それでは議題（3）は以上となります。
	<b>5 議題（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</b>
事務局	資料4に添って、「令和6年度消費者被害救済部会 付託案件検討状況」について説明。
清水委員	今回の訪問販売事業者は、横浜市近辺にある事業者でしょうか。
事務局	はい。そうです。
天野会長	被害救済部会はなかなか開催されることが無いので、是非案件を取り扱ってみたいという気持ちはありますが、今回のようにけん制として機能して被害が解決するという事だけでも、しっかりと存在意義のあるものだと思います。 引き続き、部会への付託が検討できる案件がありましたら積極的に挙げていただきたいと思います。
小野委員	今回は良かったと思いますが、仮に救済部会で取り扱った時、その結果に事業者が従わない場合はどのように対処したらよいか、という懸念はありますので、横浜市は総力戦でおかしなやり方は許さないという姿勢を示した方がよいと思いました。是非センターさんには積極的に案件を挙げていただきたいと思います。

事務局	センターとは定期的に案件の情報共有をしながら対応を進めていますので、今後とも継続していきたいと考えております。
小野委員	個人的には、法定書面を交付していないのにも関わらず、クーリングオフに応じないという事業者は、訪問販売をやってはいけないレベルだと感じます。
	<b>6 議題（５）その他</b>
事務局	事務局から今後の予定について御説明させていただきます。 各部会や審議会の開催日程については、開催予定時期の２か月くらい前に、事務局から日程調整表をお送りさせていただく事となります。 次回の開催は６月～７月の開催を予定しておりますので、御協力のほどよろしく願いいたします。 事務局からは以上でございます。
	<b>閉会</b>
天野会長	ありがとうございました。 それでは、これで第 15 次第 1 回横浜市消費生活審議会は閉会となります。どうもありがとうございました。 (一同) ありがとうございました。
資料	議事次第 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