

第 11 次第 2 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	平成 29 年 10 月 30 日（月）14 時 00 分～15 時 20 分
開催場所	松村ビル別館 502 会議室
出席者	池田委員、石川委員、梅本委員、榎本委員、大森委員、河合委員、栗田委員、佐藤委員、清水委員、鈴木委員、多賀谷委員、田中委員、松葉口委員、村委員
欠席者	大澤委員、長尾委員、楊委員
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) 施策検討部会報告 (3) 消費者教育推進地域協議部会報告 (4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告 (5) 消費者被害救済部会報告 (6) その他
決 定 事 項	○会議録確認者は石川委員、梅本委員とする。
	1 開会
鈴木会長	<p>それでは定刻になりましたので、第 11 次第 2 回の横浜市消費生活審議会を開会します。ほぼ 1 年ぶりの開催となりますが、本日は部会報告を中心に進めてまいります。</p> <p>まず始めに、現在の出席委員についてご報告いたします。委員総数 17 名中、只今 14 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 条の規定により会議開催の定足数に達しておりますので、会議として成立しております。</p> <p>なお、大澤委員、長尾委員、楊委員の 3 名は所用によりご欠席とのご連絡をいただいております。</p> <p>今日は傍聴者いらっしゃらないですね。</p> <p>本日の審議会は情報公開条例により、公開となっておりますので、会議録は要約いたしますが、原則そのまま委員名とご発言内容を公表させていただきますのでご承知おきください。</p> <p>それでは、まず、事務局から報告があるようですのでお願いします。</p>
事務局	<p>皆様こんにちは。事務局を務めさせていただきます、経済局消費経済課長の山口敏子と申します。よろしくお願いいたします。委員の皆様には、ご多忙の中、ご出席いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>さて、昨年 12 月 5 日の第 1 回審議会以降、委員の方の交代が 4 名ございましたので、ご報告させていただきます。資料 1-1 の委員名簿をご覧ください。</p> <p>NO. 3 の梅本委員は、所属団体の役員変更に伴い、鈴木隆委員の後任として、施策検討部会でご審議いただいております。</p> <p>NO. 7 の河合委員は、作間委員の後任として、消費生活協働促進事業審査評価部会でご審議いただいております。</p>

事務局	<p>NO. 10 の清水委員は、高橋委員の後任として、施策検討部会でご審議いただいております。</p> <p>また、本日はご欠席ですが、NO. 17 の楊委員は、所属団体の役員変更に伴い、荒井委員の後任として、消費生活協働促進事業審査評価部会に所属いただいております。委員変更のご報告は以上でございます。</p>
	2 議題(1) 会議録確認者の選出について
鈴木会長	<p>ありがとうございました。</p> <p>それでは、『2 議題(1) 会議録確認者の選出について』に入ります。本日の会議録確認者2名ですが、石川委員、梅本委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。</p> <p>～ 委員了承 ～</p> <p>よろしく申し上げます。</p>
	2 議題(2) 施策検討部会報告
鈴木会長	<p>議題(2)からは、各部会の報告ということになります。ご報告は部会長からしていただくことになっておりますが施策検討部会については、私が部会長ですので、私からご報告いたします。資料2-1、1ページが施策検討部会の報告書です。</p> <p>施策検討部会は、これまで2回の部会を開催しました。第11次の消費生活審議会のテーマは、第1回審議会で確認させていただいたところですが「横浜市における市内事業者との連携・協力のあり方について」をテーマに議論を進めています。</p> <p>ここで、審議内容の確認ということで、「参考施策」というインデックスが貼ってある、A3版資料「第11次横浜市消費生活審議会 施策検討部会の運営について」をご覧ください。</p> <p>繰り返しになりますが「1. 審議テーマ」については、「横浜市における市内事業者との連携・協力のあり方について」です。議論を進めるにあたり、「市内事業者とは、市内で事業展開をしている事業者とする」、「消費者と直接、接している事業者を主な対象とすること」ということで、事業者と言っても消費者と直接、接している事業者もいれば、事業者間取引が中心の事業者もいますので、この審議では、「消費者と直接、接している事業者」が主な対象となります。また、『見守り』については、高齢者に限らず、若者等も含めた、すべての消費者を対象とすることや「事業者と連携した消費者教育」についても検討していくことを第1回消費生活審議会で確認させていただいたところです。</p> <p>次に、「2. 部会においてご審議いただきたい各テーマ【案】」をご覧ください。</p>

第1回審議会では、ここにあります4つの項目が挙げられていました。一つ目は「市内事業者に対する情報の伝え方」、二つ目として「市内事業者と連携・協働した消費者被害防止の視点からの見守りの方法」、三つ目は、「市内事業者による従業者教育としての消費者教育の推進」、四つ目は、「その他、まとめ」ということで、施策検討部会で審議をしています。

それでは、資料2-1、1ページにお戻りください。

第1回部会では、先ほどご覧いただいたA3の資料に即して、「事業者に消費者保護の関心を高めてもらう仕組み」や「事業者への情報伝達のあり方」について意見交換等を行いました。2ページをご覧ください。

第1回部会では、「情報伝達のあり方」について、そもそも消費者保護に関する情報が伝わっていないのではないか、情報提供するにはどのような方法があるのか、といった内容についてご意見がありました。

「従業員への消費者教育の推進」については、職場で従業員向けの消費者教育を行うとなると、時間や労力などのいろいろな問題があるため、どのような形で進めていくことが望ましいのか、といった内容についてご意見がありました。それから、「消費者保護の関心を高めてもらう方法」として、例えば、積極的に取り組んでいる事業者を表彰する制度をつくったらどうか、あるいは、事業者といっても支店や営業所が市内にあって、本社は東京にあるといった場合、支店や営業所の取組に対して表彰するなどの取組が考えられないか、といったご意見がありました。その他、「神奈川県と横浜市の役割分担」といった点や「消費者被害防止の視点からの見守り」などについて意見交換を行いました。

第2回部会は、7月7日に開催しました。ここでは具体的に、ACAP専務理事の佐藤委員より、ACAPの表彰制度についてご紹介いただき、横浜市として事業者を表彰するような制度ができないかといった議論を行いました。また、「情報伝達のあり方」については、先ほど申し上げましたとおり、事業者と言っても業種の性質によって、提供する情報や方法に工夫をする必要があるのではないか、という意見がありました。

最後に今後の開催予定ですが、12月4日に開催する予定です。また、あくまで予定ですが、2月～3月に報告書の骨子（案）について審議し、5月～6月に報告書（案）について審議する予定です。

施策検討部会からのご報告は以上です。

ただいまの部会報告について何かご質問、ご意見はありますか。

まだ、施策検討部会でも具体性のないところなので、質問やご意見と言っても難しいかもしれませんが、「こんなことやったらどうか？」といったご意見があればお願いします。

特にないようですが、後ほどでも構いませんのでよろしくお願いします。

それでは、施策検討部会の報告につきましては、以上となります。

鈴木会長	<p>に部会を開催し、「平成 31 年度計画」に向けた意見交換等を行う予定です。 消費者教育推進地域協議部会の報告は以上です。</p> <p>ありがとうございました。 引き続き、事務局から補足があるようですので、よろしくお願いします。</p>
事務局	<p>事務局から教育部会について、2点補足させていただきます。 まず、部会の中でご意見をいただきました、「事業者と連携した出前講座」については、せっかくいただいたご意見ですので実現に向け、平成 30 年度予算の要求を行っております。 また、8月21日に庁内の関係部局（10部局21課）を構成員とした「消費者教育推進庁内連絡会議」を開催し、部会でいただいた次年度計画に向けたご意見の情報共有を行いましたので、この場をお借りしてご報告させていただきます。 事務局からの補足説明は以上です。</p>
鈴木会長	<p>では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。</p>
村委員	<p>ご報告ありがとうございました。報告の中身を伺うと消費者教育と言いながら、消費者教育の中の学校教育を中心とした意見交換をなさったというふうに理解したのですが。</p>
松葉口委員	<p>今回は、割とそうだったかもしれません。というのも、消費者教育推進法の中で課題となっているのが、学校の中に浸透していかないということがあります。このような中、教育部会には専門委員として教育委員会の方もおられるので、そういう点では、村委員のおっしゃるとおりだと思います。</p>
村委員	<p>確かに、学校教育の中で消費者教育をどうするかや社会に開かれた教育課程というのは、新しい課題であり考えなければいけないこともたくさんあると思います。消費者教育推進法でいう消費者教育は生涯教育と言われていています。高齢者については、どうするかという議論は多くされてきましたが、議論からすぼっと抜けてしまっているのが、社会人になった後から高齢者になるまでの方に対する対策というのが抜けてしまっています。 会長から報告のありました、施策検討部会の中にもありましたが、事業者との連携の中には、従業員の消費者教育の推進をどのように進めるか、一消費者として賢い消費者になるにはどうしたら良いか、ということも考えた方が良いのではないかという議論をしました。しかし、企業は企業で厳しい時代なので、企業が独自に消費者教育を行うというのは、よほどのインセンティブがないと難しいといった意見も出ています。非常に重要なことなのでどうしたら良いか</p>

松葉口委員	<p>といった論点は出てきているのですが、答えまではまだたどり着いていません。このような議論は、消費者教育推進地域協議部会で話し合うべきことなのか、施策検討部会で話し合うべきなのか、どちらかなと思いました。</p>
村委員	<p>私も資料を拝見して同じようなことを思いました。</p>
事務局	<p>両方で別の議論をしてもしょうがないので、少し整理した方がいいのではないかと思います。</p>
事務局	<p>先ほど教育部会から報告いただいた出前講座というのは、あくまでも学校教育における事業者との連携になります。予算の獲得に向けた動きというのも現在すでに行っている小中学校への講師派遣の新しいテーマとして組み立てができないかということで整理しています。一方、施策部会で検討いただいている消費者教育というのは、学校現場ではなく企業を舞台としたものとしてすみ分けをしています。</p>
松葉口委員	<p>確認ですが、来年度、教育部会で意見交換などをする際は、施策部会で話し合われている部分は除いた方が良いということでしょうか。</p>
事務局	<p>議論の骨組みについては報告いただいたので、何か足りないことや思いつくことがあれば、ご意見をいただければと思います。</p>
松葉口委員	<p>比重としては、施策部会の方が大きいということでしょうか。</p>
事務局	<p>多少、舞台は分けて議論した方がいいと思います。</p>
鈴木会長	<p>事業者との連携という観点になってきますので、それから漏れるものや消費者教育という面で考えた時に何か部会からご意見がある場合は、頂戴できるとありがたいと思います。</p>
石川委員	<p>6ページの「学校と連携した消費者教育について」の項目で「高齢者など地域の人々と協働する必要があることを中学生が気づく」というフレーズがありますが、中学生が気づくことにより何が起こるのかという点については、何か議論があったのでしょうか。例えば、生徒側が主体的になることで消費者教育が進行していくことに繋がるとか。</p>
松葉口委員	<p>中学生が気づくというのは、家庭科でも高齢者については福祉のことを重視して取り上げていますので、そのようなことと連動させることでいわゆる見守りの必要性を中学生自身が感じるのではないかと、という期待もこもっています。</p>

石川委員	学校教育というと先生が主導するといったイメージがあります。
松葉口委員	もちろん先生が主導ではあるのですが、最近は「いかに気付かせるか」という視点を大切にしています。上から教え込むような注入教育は良いイメージが持たれていません。アクティブラーニングと言ったりしますが、実際にやってみることで気付くことをいかに促すかという方向に変わってきています。
石川委員	<p>そうすると、生徒に気付かせて必要なことを挙げさせて、学校教育に生かしていくということですね。</p> <p>資料を見ると、学校が何か主体的に動いていくという議論をしていたようにも見えますが、そうではなく生徒に掘り起こさせるという点について議論されたということでしょうか。</p>
松葉口委員	両方あります。生徒に気付かせるというのがまず一つですが、学校側が消費者教育に取り組みたいと思った時に、どこを窓口にして進めていけば良いかということについても意見が出ていました。
石川委員	生徒が気づくということは、私は非常に大事なことだと思います。学校教育から生徒が必要性を認識し、課題を抽出して進めていくことにより、将来的に被害に遭わないということにも繋がると思います。
松葉口委員	<p>消費者教育の分野ではずっとそれを言われていて、言い方は悪いですが、被害に遭った時に対処療法的に解決する力も必要ですが、被害に遭う前に学校教育の段階でその知識を付けていくことで未然防止になると言われています。また、学習指導要領の中では、特記事項として消費者教育や食育が挙げられています。家庭科というと皆さん衣・食・住で構成されているというイメージがあると思いますが、今は変わっていて、衣・食・住で一つ、その他、家族で一つ、消費と環境で一つの三本柱で構成されているくらい比準が高まっています。</p> <p>さらに現在検討されている高校の学習指導要領の中では、「公共」という新しい科目が出てきます。成年年齢の引き下げと相まって非常に消費者教育が重視されてきています。そういう点では学校教育の中では、やる気になれば推進することができる状況になってきています。しかし、一般の先生方はご自身で指導するのは難しいかもしれません。このような中で、教育部会が消費者教育推進法に明記されたことはすごく大きな意味を持っていると思います。</p>
池田委員	お茶の話は私が発言したのですが、昔のように女性だけがお茶を出す時代ではなく、男女ともども家事、育児、家庭へ参画をするようになってきています。お茶を淹れて飲むという文化の復活など、家庭や地域の中にある問題などを吸い上げ、学校教育の中で取り上げることも必要ではないかと思いました。お茶

河合委員	<p>の店舗や生産者などが三位一体になって連携できると良いのではと思います、意見しました。</p> <p>学校で何か授業をしようと思った時に窓口があると学校と地域が繋がっていく可能性がある、という意見がありますが、先ほどの出前講座との関係はどのようなになっているのでしょうか。</p> <p>と言うのも、先日、私が携わっている消費者団体の関連で、個人的に小学校の先生から、新しい学習指導要領の関係で契約に関する話を小学校6年生にしたいと言うことで、ゲストスピーカーに呼んでいただきました。先生が授業をされている中で、私が質疑を受けるような形だったのですが、他の先生からもカリキュラムマネジメントの研究会に協力してほしいと声をかけていただきました。このような中で、横浜市が組織的に関わっていただけるのかどうか、個人的な繋がりだけで進めるよりも広がりがあるのではないかと感じました。</p>
事務局	<p>私どもの方で、教育部会の専門委員である青木先生を通じて学校教育の現場との繋がりを持っています。先生方の発案をもとに私どもの予算を使って教材化するというをここ3年ほど行っています。例えば、新しいテーマとしてカリキュラムマネジメントに関することを取り込むといった議論はできると思うのですが、もしかしたら、このような場があることを学校の先生がご存知ないのかもしれない。後でご連絡をいただければ教育委員会とも連絡をとって繋いでいければと思います。</p>
鈴木会長	<p>横浜市立の高校ではどのような取組をしているのでしょうか。</p>
事務局	<p>小学校長会や中学校長会では出前講座のPRをしており、高校に関しても各校にチラシの配布を行っています。チラシを見てご希望があった学校に講師を派遣することになりますが、高校からの依頼はあまり来ていないのが実態です。</p>
村委員	<p>横浜市立の小学校と中学校と高校は何校くらいあるのでしょうか。</p>
事務局	<p>おおよそですけれども小学校が350校程度、中学校が統廃合などもあるので概算ですが148校、あわせて500校程度です。</p>
村委員	<p>それは大変ですね。ありがとうございました。</p>
松葉口委員	<p>前回作成した教材は全校に配布していますよね。消費者教育支援センターから表彰された教材があると思うのですが。</p>
事務局	<p>全中学校に配布しています。3年かけて1年生用、2年生用、3年生用と作</p>

<p>佐藤委員</p> <p>事務局</p> <p>鈴木会長</p> <p>事務局</p> <p>松葉口委員</p> <p>鈴木会長</p>	<p>成しました。表彰されたのは、1年生用と2年生用です。 そのまま授業に使用できるようにセットになっています。</p> <p>消費者教育支援センターの教材を見ているととても良いものがたくさんあると思います。企業も独自に教材を作成していますが、恐ろしいのはそれが山積みになっていて活用されていないという現実があります。</p> <p>配布した教材が何回使用されたのか、フォローアップを行っているのかお聞きしたいのですが、実際に活用した学校から報告を受けたりはしているのでしょうか。</p> <p>一度、アンケートをとったことがあり、配布した学校のうち、3分の1が使用したと回答がありました。</p> <p>使わなかったところの理由までは聞いていないですね。</p> <p>そこまでは設問に入れてないですね。</p> <p>結局学校に送っても、やる気のある先生の元に届かないと活用はされにくいかもしれません。</p> <p>それでは、消費者教育推進地域協議部会の報告につきましては、よろしいでしょうか。</p>
	<p>2 議題(4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告</p>
<p>鈴木会長</p> <p>河合委員</p>	<p>引き続き、議題(4)「消費生活協働促進事業審査評価部会報告」です。では、河合部会長からご報告をお願いします。</p> <p>それでは、消費生活協働促進事業審査評価部会の報告をさせていただきます。資料2-3、8ページをご覧ください。</p> <p>協働部会では、市内活動団体から募集した「消費者被害の未然防止」あるいは「消費者市民社会の実現」に関する事業の審査、評価を行っています。採択された団体は、市から補助金が交付され、市と協働して事業を実施することとなります。</p> <p>第1回審議会以降の開催状況についてですが、2回開催しました。第1回は4月19日に開催し、平成29年度に事業を実施いただく団体を選定しました。</p> <p>第2回は6月12日に開催し、平成28年度に事業を実施いただいた団体の事業評価を行いました。</p> <p>裏面の9ページをご覧ください。「平成29年度事業の審査・選定について」ですが、5団体から申し込みがありましたが、すべて「消費者市民社会の実現に向けた取組」についてをテーマにしたものでした。審査の結果、2団体を選</p>

	<p>定しました。まず、「特定非営利活動法人 森ノオト」では、市内で農業に携わる女性を講師に、旬の作物の加工や保存技術を学ぶ講座を開催しています。</p> <p>また、「神奈川県ファイナンシャルプランナーズ協同組合」では、「環境への配慮と家計への影響」をテーマに家庭でできる CO2 の削減やその経済効果について学ぶ講座を開催しています。参考にそれぞれの講座のチラシを次ページに添付しておりますので、後ほどご覧いただきたいと思います。</p> <p>続いて「平成 28 年度事業の評価について」ですが、28 年度は 2 団体に実施いただきました。こちらも講座のチラシを添付しておりますので、後ほどご覧ください。</p> <p>今年度も採択された「特定非営利活動法人 森ノオト」がその一つです。昨年度は、市内にある醤油や塩糰などの調味料生産者を招き地産地消は野菜やお肉だけではなく調味料もあるということに気づかされながら、エコクッキングについて学べる食事会を開催いただきました。</p> <p>また、「特定非営利活動法人 横浜コミュニティデザイン・ラボ」では、食品ロス、環境保全、フェアトレードなど、様々なテーマについて、座学や現場見学など多様な講座を開催いただきました。</p> <p>最後に今後の開催予定について、1 ページ戻りまして、8 ページをご覧ください。平成 29 年度と同様、平成 30 年 4 月に 30 年度事業の実施団体を審査・選定する部会を開催し、6 月に 29 年度に実施した事業の評価をする部会を開催する予定です。</p> <p>消費生活協働促進事業審査評価部会の報告は以上です。</p>
鈴木会長	<p>河合委員、ありがとうございます。では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。</p>
松葉口委員	<p>私も以前、この部会に所属していたので懐かしいなと思いましたが、私が担当していた時は事業が固定化されていたイメージがありましたが、報告を拝見するとすごくリフレッシュされ、横浜にはいろいろな人材がいますがそれがうまく反映されてきているなと思えました。いつ頃から変わってきたのでしょうか。</p>
事務局	<p>実は補助金の打ち方を平成 28 年度から変えています。前は 4 団体ほどを対象に 20 万円ほどの補助をするというスキームでしたが、補助金の上限を 40 万円まで上げて使い勝手を工夫した結果、今までとは違う団体から申込みが出てきたという経過があります。</p>
河合委員	<p>森ノオトさんは、若いママさんを中心とした団体で青葉区あたりを中心に活動されていますが、南部でも実施したいとおっしゃっていました。</p>

松葉口委員	消費者教育推進法ができてから全体がエシカル方向に動いてきていますが、消費者被害の未然防止にも取り組む必要があるなど感じました。
石川委員	添付のチラシですが、主催の表記の仕方がそれぞれ異なっていて統一した方が良いと感じました。記載方法の基準はないのでしょうか。
事務局	細かく規制はしていません。
石川委員	決めてないということですよ。平成 29 年度の森ノオトさんのチラシはとても丁寧に記載されていると思います。統一した方が良いのではないかと思います。市が関わっているかどうかは、一般の消費者として重要な視点だと思えますので、局名や事業名が入っていることで集客効果もあるのではないかと思います。
事務局	ご意見ありがとうございます。 私どもが主というよりも、団体が進めていく中で広報などの協力をしていくということが趣旨になりますので、いただいたご意見を参考にしていきたいと思えます。ちなみに、平成 28 年度の横浜コミュニティデザイン・ラボさんのチラシについては、裏面に本講座の紹介として、横浜市との協働事業であることが記載されています。協働事業として実施しているということが肝になりますので、どこかに記載いただければというところでしたが、事業の広報も兼ね、次年度の参考とさせていただきます。
鈴木会長	それでは、消費生活協働促進事業審査評価部会の報告につきましては、よろしいでしょうか。 続いて、資料 2 - 4、10 ページの公募委員選考部会の報告書をご覧ください。この部会は市民委員の選考をする部会ですが、この間は選考の時期ではなかったため開催していません。今後の予定ですが、次期、第 12 次審議会の市民委員を公募するため、30 年 6 月と 8 月に開催する予定となっております。所属委員の方におかれましてはご承知おきくださいますようお願いいたします。
	2 議題(5) 消費者被害救済部会報告
鈴木会長	続いて、議題(5)「消費者被害救済部会報告」です。 では田中部会長からご報告をお願いします。
田中委員	それでは、消費者被害救済部会の報告をさせていただきます。 資料 2-5、11 ページをご覧ください。 横浜市消費生活審議会は横浜市消費生活条例第 41 条の規定に基づいて、消費生活総合センターで受け付けた相談などのうち、解決することが困難であった

事案について、市長からの付託があった場合にあつせん・調停を行うことができるとされています。被害救済部会はその実務を担う部会です。

第1回審議会以降の開催状況についてですが、8月24日に第1回部会を開催し、「相談、あつせんの状況について」を中心に、事務局から報告を受けました。

議事概要についてですが、前回の部会以降、平成28年7月から平成29年6月までに消費生活総合センターで対応した消費生活相談は、2万2828件ありましたが、本審議会及び部会に対する付託案件はなかったということを確認しました。付託をするためには付託の要件というものがあつて、第1に消費生活総合センターを通じたあつせんでは解決に至らず、第2に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り、第3に紛争当事者からいまだ訴訟が提起されていないこと、といった付託要件が要領で定められています。そして、第2の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について、市の方では、市内において、同種の被害が相当多数の者に及んでいる、市民の生命、身体や財産に重大な危害が及んでいる、新たな販売方法などであるため、争点の整理が必要で複雑である、というようなことを要件としているため、これら付託要件にあたるものがあまりないとしています。ただし、付託要件にあたりそうな事例として原野商法やその二次被害に関するものが6件挙げられていました。その6件は当事者が法的な手続きを希望していたり、当事者と連絡がとれなくなったり、消費者が事業者との交渉の継続を望んでいないという点から、結果的に付託には至りませんでした。

委員からは、「相談にきておきながら、消費者が事業者との交渉の継続を望んでいないというのは、どういうことなのか」といった質問があり、事務局から回答をいただき、議論が交わされるといったことがありました。一言でいうと事業者の対応を見ていて消費者が諦めてしまったという例がほとんどのようでした。さらに、事務局から、28年度から実施している新たな取り組みである、「事業者に対する聞き取り調査」について、実績の報告がありました。これは、審議会によるあつせん、調停に至らなかった事案であっても市として能動的に取り組んでいけないかという観点から始められた活動ということです。事業者を呼び出したうえで、聞き取りを行い場合により一定の指導を行うということで、一事業者に対し、聞き取り調査を行い、一定の改善を約束したというような実績について報告がありました。

最後に今後の開催予定ですが、付託案件がある場合には、その都度部会を開催し、付託案件がなかった場合には、年に1回、状況確認のための部会を開催する予定です。

消費者被害救済部会の報告は以上です。

鈴木委員

田中委員、ありがとうございます。では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。

佐藤委員	<p>諦めてしまったというのは、「このぐらいの金額なら泣き寝入りしてしまおう」なのか、「これ以上交渉するには、労力もあるし」という状況なのでしょう。なんだか大きな問題があるようにも思います。諦めるというところの理由からなのでしょう。</p>
田中委員	<p>まさに部会でも同じような質問がありました。各委員の問題意識として、市として積極的に取り組む姿勢がないのではないかという趣旨の質問もありましたが、そうではなく、センターの相談員も一生懸命進めていたり、先に進めても実際の回収が困難であるということから諦めてしまうという話でした。</p> <p>原野商法では、加害者を特定し被害を回復することが難しいということが弁護士の中でも実務上知っていることなので、そういうことなのかなと理解しています。</p> <p>ただ、委員としては毎年付託案件がないので、何かないのか、来年はやりましょうというお願いをしているところです。</p>
鈴木会長	<p>最後に付託されたのはいつでしたっけ。</p>
事務局	<p>平成16年度に扱った案件が本市では最後です。</p>
村委員	<p>市が事業者を呼び出して事情を聞いて、指導した案件が1件あるということでしたが、これは条例に基づくものなのでしょうか。</p>
事務局	<p>条例には基づいていません。条例に基づく指導となると多数性や被害が甚大になる恐れがあるといった状況が必要ですので、そこまでではないけれどもこのまま見逃して良いのだろうかという事業者を対象に、横浜市が呼ぶことで改善の方向に進むことを期待して行っているものです。条例適用まではいかないが、いかがなものかと思った事業者を対象にしています。</p>
村委員	<p>いかがなものかという中身ですが、例えば条例の禁止事項に違反しているとか特定商取引法の行政規制に違反しているとかそういう疑いのある事実があったということでしょうか。</p>
事務局	<p>センターに相談のあったものから、条例違反が疑われる事案があった場合としています。ただし、センターの相談は相談者側の主観となりますので、事実確認ができていないものとなります。条例を活用するほど多くの被害があったわけではありませんが、特定の地域で被害が頻発していたので事業者を呼んで苦情があった事実について、事業者として把握しているかや社員教育をどのようにしているかなどの聞き取りを行いました。</p>

村委員	<p>指導したということですが、改善の対応についてはどういう形で事業者に約束させているのでしょうか。例えば、特商法だとか条例に基づく指導などでは文書により改善を求めたりすると思うのですが、今回は、法的根拠に基づかないソフトなやり方ということだと、完全な約束はどのように取り付けているのでしょうか。</p>
事務局	<p>文書による指導や改善は求めています。口頭で状況を聞き、改善方法についても聞き取るという形です。その後、相談件数が増えているか減っているかは注視しておりますが、実際に聞き取り調査をした事業者の相談件数は減っているのでは効果はあったかなと思っています。</p>
池田委員	<p>被害救済部会に付託案件が上がってこないということでしたが、付託要件がある程度、解釈を広くとれるように消費者の立場に立って定めていただければと思います。要件を緩和することで、被害救済部会の目的が生きてくるのではないかと思います。いきなり弁護士や司法書士など法的な手続きに進むのではなく、受け口が広くなるといいなと思います。</p>
鈴木会長	<p>ぜひ、未然防止や被害救済などの観点から、できるだけ広く解釈し付託できるように頑張っていただければと思います。</p>
佐藤委員	<p>不祥事にしても何にしても、「法には触れていない」という言葉を耳にすることがあります。誰かが言っていましたが「法には触れていなくても世間様が許さない」という見方があります。法で裁けないような案件も救い上げていけるような仕組みがあるといいなと感じました。</p>
池田委員	<p>倫理・道徳という面を配慮した救済ができるといいですね。法律に触れなければいいのかということではないと思います。</p>
梅本委員	<p>質問よろしいでしょうか。 平成28年度の聞き取り調査は、口頭注意のようなレベルだったと思うのですが、条例に基づく指導となった場合は、被害救済部会に諮るのでしょうか。</p>
事務局	<p>条例に基づくあっせん・調停となった場合は、被害救済部会に諮ります。</p>
田中委員	<p>条例に基づく市長の付託があった時にだけ、被害救済部会であっせん・調停をするということです。聞き取り調査は、付託があった案件ではないため、消費経済課から実施報告を受けたという形になります。</p>
鈴木会長	<p>それでは、消費者被害救済部会の報告につきましては、よろしいでしょうか。</p>

大森委員	<p>ご報告の中で、2万2828件という数字がありましたが、相談員さんがあっせんして解決した事案もあるということですよ。</p>
田中委員	<p>2万2828件というのは相談案件全体の件数で、相談しただけという事案もあります。ですから、2万2828件すべてをあっせんしたということではありません。</p>
大森委員	<p>相談員があっせんしなければならない相談というのは増えているのでしょうか。</p>
事務局	<p>センターの相談件数自体は、2万2千件から2万4千件で推移しています。相談内容としては、トラブルに遭ってしまったという相談以外に、ある事業者のチラシが投函されていたが、信用している事業者なのかといった信用性照会のようなものもあります。相談員が助言して終わるものもありますし、すでにトラブルが発生している事案についても、事業者とのやりとりを直接的に消費者自身ができる場合は自主解決をとっていただいています。</p> <p>高齢化が進む中でご家族が被害に気付き、相談いただくという件数が全国的に増えている傾向があります。契約者が高齢の場合で自主交渉が難しい場合は、センターの相談員が間に入ってあっせんするということがあります。本市のセンターは電話や面談によるあっせんの解決率が約90%となっており、解決に向けてはかなり丁寧に取り組んでいると思います。</p>
田中委員	<p>公式発表される相談件数は年度の相談なので4月～3月のものなのですが、被害救済部会では、前回部会の開催時期の兼ね合いで7月～6月という区切りで相談件数を出していただいています。</p> <p>被害救済部会では、2万2,828件のうち相談で完結したのが2万1,241件、相談員によるあっせんに進んだのが1,587件、このうち、1,434件が解決に至ったということです。その残りが、審議会によるあっせん・調停の検討対象となり要件に該当しなかったため、案件がなかったということになります。</p>
大森委員	<p>あっせんに至る相談が少ないということは、現場の相談員が頑張っているとも言えますよね。先ほど、田中委員からご報告のあった原野商法については、事業者が倒産や破産をしているということなのかなとも思いますが、結局、詐欺的な事業者が残るということですよ。まともな事業者でないと回復が難しいということですよ。</p>
事務局	<p>あっせん不調となった案件の中には、例えば高齢の方が投資信託などで仕組みを理解しないまま契約し、いつの間にか景気が悪くなっている中で損をってしまったため、解約に向けた話し合いを希望するようなケースもあります。</p>

鈴木会長	<p>金融機関ですと書類がきちんと整っている場合が多いため、センターでのあっせんまで解決に至らないこともあり、その場合は、ADR をご紹介するといったこともあります。</p> <p>大森委員がおっしゃたように詐欺的なものもあれば、契約の内容が難しかったり理解することが困難な場合にセンターがあっせんに入る案件も少なからずあるということです。</p> <p>それでは、消費者被害救済部会の報告につきましては、よろしいでしょうか。</p>
	2 議題(6) その他
鈴木会長 事務局	<p>それでは最後の議題(6)その他に入ります。</p> <p>事務局からお願いいたします。</p> <p>本日は、長時間に渡り、ご審議いただきありがとうございました。事務局から2点ご連絡があります。</p> <p>1点目は、先ほど部会報告の中で、第11次の任期内である、平成30年9月末までに予定されている、開催予定について報告いただきましたが、審議会(本体)の開催予定についてご連絡いたします。第11次、最後の会となる第3回審議会については、9月に開催する予定です。内容は、施策検討部会でご審議いただいている、「市内事業者との連携・協力の在り方について」の報告書の確定及び各部会の報告を予定しております。2点目は、マイナンバーの収集について、ご連絡いたします。</p> <p>委員報酬の支払いの関係で、昨年度から、源泉徴収票へマイナンバーを記載する必要があります。会議に出席いただき、報酬をご本人名義で受け取った方が対象となりますが、第11次第1回審議会にご出席いただいた委員の方については、昨年度、マイナンバーを提供いただいておりますので、再度、提供いただく必要はありません。また、新たに委員に就任いただいた方につきましては、後日、郵送にて、マイナンバーをお伺いさせていただきます。番号の管理等については厳正に努めますので、ご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。</p> <p>事務局からの連絡は以上です。</p>
	3 閉会
鈴木会長	<p>ありがとうございました。以上で本日の議題はすべて終了しました。引き続き、各部会でのご審議よろしくようお願いいたします。</p> <p>それではこれで第11次第2回の横浜市消費生活審議会を閉会します。お疲れ様でした。</p>

資	料	議事次第	
		資料 1 - 1	第 11 次横浜市消費生活審議会 委員名簿
		資料 1 - 2	第 11 次横浜市消費生活審議会 委員所属部会
		資 料 2	第 11 次第 2 回横浜市消費生活審議会 部会報告書
		資料 2 - 1	施策検討部会報告書
		参考資料	第 11 次横浜市消費生活審議会 施策検討部会の運営について
		資料 2 - 2	消費者教育推進地域協議部会報告書
		資料 2 - 3	消費生活協働促進事業審査評価部会報告書
		参考資料	消費生活協働促進事業チラシ (H29・H28)
		資料 2 - 4	公募委員選考部会報告書
		資料 2 - 5	消費者被害救済部会報告書