

第13次第3回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和3年10月29日（金）10時30分～12時00分
開催場所	横浜市役所31階共用会議室 31-S03
出席者	大森委員、河合委員、城田委員、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	天野委員、栗田委員、三浦委員
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) 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防止～自然災害や感染症拡大時における消費者の安心安全を確保する体制の構築～」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) その他
決 定 事 項	○会議録確認者は多賀谷委員、長尾委員とする。
	<b>1 開会</b>
田中会長	第13次第3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7名、市庁舎にお集まりいただいた委員が5名で、12名の方が出席されており、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、原則そのまま委員名と御発言内容を公表させていただきます。 議題に入る前に、事務局より審議会の進行等について説明をお願いします。
事務局	審議会の進行説明の前に、第2回審議会以降、委員の変更がありましたので、御報告します。横浜市生活協同組合運営協議会に所属されている、筒井委員が退任され、後任として、三浦委員が新たに就任されました。 ～審議会の進行の説明～
	<b>2 議題（1） 会議録確認者の選出について</b>
田中会長	本日の会議録確認者は、多賀谷委員、長尾委員にお願いしたいと思います。
	<b>2 議題（2） 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心安全</b>

	を確保する体制の構築～」について
新庄委員	自治体町内会の地域防災訓練での啓発は良い。防災訓練の指導は地域の消防署が実施している例が多いので、チラシの配付や、防災訓練での展示をする等、消防署と連携を深めていけば良いと思う。 私は民生委員をしていて、地域のあるしん訪問制度で、一人暮らしの高齢者の見守りをしているが、研修会で消費者被害、特殊詐欺についての勉強することになった。こういう取組みは高齢者への啓発につながるので良いと思う。
大森委員	情報提供の取組み案に、市の広報媒体を活用とあるが、インターネットが遮断されたときに、住民に情報提供をする媒体があるのか。
事務局	紙媒体があるが、広報紙によらなくても、何か臨時に発行する事は考えられる。その他に、掲示板や配架ラック、公用車のスピーカーで広報活動するというのもある。
大森委員	回覧板は原始的だが、隣近所のネットワークの活用が出来て効果的だと思う。
新庄委員	自治会町内会への啓発、情報伝達手段として、年代を問わず、回覧板は有効だ。他には、民間だが、タウンニュースがある。
多賀谷委員	災害等の緊急時について、数年前に地域会議を行った。自治会町内会、民生委員、高齢者施設の代表等が集まって、住みよい地域にするためにはどうしたら良いかを話し合い、独居老人に声をかける等、隣同士の付き合いを大切にしましょうという結論に至った。誰かに担ってもらうのも必要だが、お互いが地域と関わる事が大切だと感じた。
田中会長	隣同士が普段から付き合いがあると、自治会町内会活動も充実しているわけで、そうした所だと消費者被害が起こりにくいというのは、本質的な話であると思う。
花田委員	発生後にこのような事をやろうと決まった場合、市に緊急対策本部が立ち上がり、消費者領域はこうした事をする事とあげていき、対策本部で統括するという事か。
事務局	災害規模にもよるが、一般的には、その通りだと思う。
花田委員	災害時の連携というと、対策本部を使うと連携しやすいと思う。
田中会長	そういう方向性も意見に盛り込んだ方が、取り上げてもらいやすくなるかもしれない。
河合委員	消費者トラブルの解決の取組案で、緊急時の相談をセンター以外の場所に対応する事を検討するというのは、どういう事か。
事務局	災害規模にもよるが、例えば市庁舎に場所を構えとか、リモートワークで相談を受ける事も発想の一つとしてはあると思う。
河合委員	消費生活相談員が、住む地域で臨時に相談を受けるのはどうか。住んでいる自治体町内会に相談員がいる事が分かれば、緊急時に役立つ

	のではないか。
田中会長	相談はどこで受けるというアイデアか。
河合委員	例えば避難所です。
多賀谷委員	今の意見は、個人情報が問題になってしまう。この地域ケアプラザや、区役所に相談して下さいという方法もある。
河合委員	身近な場所で緊急時に相談を受けられるような準備をしておく事が出来ると良いと思う。
城田委員	別紙1の「消費者と事業者の信頼関係が失われないための取組み」は、長い目で見て重要な視点だと思う。緊急時に、地元の健全な事業者とつながれる窓口があれば良い。消費者は安心できるし、悪質事業者の被害に遭う事も減少し、事業者の安心にもつながると思う。市の相談とは別に、地元の事業者団体等で緊急の窓口を作ってもらうように事業者団体側に、働きかけていくような取組みは出来ないか。
田中会長	災害が発生した後の対応として、地域ケアプラザを拠点として活用するといった話があったが、その場合、担い手がいるのかといった問題も一緒に考えないといけない気がする。他に、事業者団体を一つの受け皿とするといった意見もあった。
新庄委員	消費生活総合センターや消費生活推進員の役割を周知してほしい。
松井委員	自治会町内会に加入していない方が増えていると思うが、回覧版が回ってこないで、情報が入ってこないという懸念がある。緊急時に適切な情報を入手できない時、どうしたら良いか悩んでいる。
田中会長	災害時、緊急時に「188」にかけた時、対応可能な地方の拠点につながるようにするなど、188をつながりやすくしてもらえれば良いと思う。地域ケアプラザを相談拠点にするとしても、そこに消費生活相談員をはりつけるほど人数はいないし、消費生活推進員は地域で選ばれているから、その方の情報を地域の皆さんが知っていても良いかもしれないが、センターの消費生活相談員について、ここにいると広報するのは、個人情報の観点から無理でしょう。
消費生活総合センター	消費者庁、国民生活センターに確認しないと詳細は分からないが、市の消費生活総合センターが開いている時は、188にかければ市の消費生活総合センターにつながるが、緊急時に市の消費生活総合センターが開けられないという時、他につながるという仕組みになっていない。
田中会長	関東が災害で駄目なら大阪につながるというようなシステムの検討は面白いかもしれない。
村委員	188に関してそこまでの議論はされていないのではないかと思います。災害時の代用という事であれば、消費者庁に、具体的に、こういう場合に188が使えるようにしてほしいと要望するというレベルの

	話ではないか。消費者庁が、速やかに対応が出来るような188の仕組みを整備しないと難しい。
田中会長	188の仕組みを調べた上で、こういう要望を市としてすべきという意見も良いかもしれません。
	<b>2 議題（3） 令和4年度横浜市消費者教育推進計画について</b>
事務局	今年度は、4年度計画策定とあわせて、既存の方向性に不足している視点や取り組みを補う、単年度の方向性として新たに「令和4年度重点事項」を定めたい。 はじめに、「令和4年度重点事項」に挙げるべき内容について、意見を出していただき、その後、計画本体について、具体的に取り組むべき事業等、計画に関するアドバイス、意見交換等をしていただきたい。
田中会長	令和4年度の重点事項について、方向性5本柱を修正するわけではないが、柱を追加しても良いというイメージか。
事務局	補足や新たな視点の追加といった意見をいただきたい。
田中会長	重点事項として、一つ必ず足していただきたいのは、12次審議会で意見を出した、「成年年齢引き下げに対応した、若年者向けの消費者教育の充実」を柱として追加してほしい。
大森委員	質問だが、消費者教育と消費者啓発は、分けて意識されて作成しているのか。
田中会長	大森委員は、どのように区別されているのか。
大森委員	消費者教育は広い意味であって、その中の一部に啓発があるのかというイメージがあった。
事務局	策定の際に、教育と啓発の使い分けが意識されたかは分からない。
大森委員	混ざっているというイメージでよいか。
事務局	明確に分けていないので、広くとらえていただいてよい。
大森委員	そこにどれだけの力をかけるのか、予算計上されているのかといった事が頭の中にあっただけで質問した。
細川委員	以前、目的と手段が混ざって5つの方向性が構成されていて、分かりにくいという話しはしたが、例えば、表を作り、縦軸が手段、横軸が目的で、目的に対してどういう手段があるとか、そういう整理すると分かりやすいのではないか。
村委員	5つ方向性が、フラットに並べられているが、これはフラットに並べないのではないか。議論がしにくい。
田中会長	5つの柱自体はそのままにして、ここに埋もれている、本当の重要事項があるのだったら、令和4年度の重要事項としてあげるなどして、「プラスする形」で意見をもらえないかというのが、事務局からの

	要望だと思う。
事務局	令和4年度計画については、全体を見直している時間が残されていないので、方向性が良いのかどうかはまた別で御意見をいただくとして、令和4年度については、進めていけばと良いと考えています。
田中会長	若年者への消費者教育を重要事項にという要望について反対の方はいないという事でよいか。
村委員	成年年齢が来年4月1日から18歳に引き下げられるので、成年になるまでに、一人前の消費者として必要な事を学んでもらえる仕組みが必要な事は間違いない。
田中会長	方向性2に、横浜市消費生活推進員等による地域での啓発の活性化とあるが、現在、神奈川、西、保土ケ谷、金沢、泉の5区は消費生活推進員が不在だそうです。不在区を解消する事も含めて、活性化を図るといような事を取組事項に入れてもらうべきだと思う。
河合委員	消費生活推進員は、以前は全区にあったが、自治会町内会が推薦しても、担い手がなくて衰退し、予算も少なくなったと聞いているが、活動してみると楽しいと思う。 若者についての啓発は、TikTokやYouTube等を本人たちにやらしてもらったらどうかと思う。大人が作ったものを押し付けるのではなく、コンテストをやるなど、そういった仕組みやイベントをやらしたらどうか。
多賀谷委員	消費生活推進員の件だが、数年前に立候補したら、次のなり手が決まっていた断られた。そういった事があるのに、不在区があるというのは問題があるし、不在区をなくすために、公募も必要だと思う。区で何人ではなく、積極的に声をあげてくださいというのも必要かと思う。 成年年齢に関しては、本当に必要だと思う。高校生は他人事で、親がなんとかしてくれるという意識がある。高校生や中学生に教育していただきたい。
田中会長	消費生活推進員については、担い手がいないと言っていないで、選ぶ方法で考えてくれれば良いではないかという事です。
多賀谷委員	立候補したら、受けていただきたい。
望月委員	私は消費生活相談員（港北区）だが、消費生活推進員の募集は、自治会町内会が決めるやり方と、区地域振興課が決める方法がある。港北区は最近、仕組みが変更し、区から募集があった。今年度は20名ほど、去年は12、3名ほど出て、増加傾向にある。そういった状況なので、行政で、どう募集するかというのを考えるのも一つかもしれない。
田中会長	望月委員の実感として、消費生活推進員はやりがいはありますか。

望月委員	どちらかというが高年齢層ですが、多くの地域の方とふれあう事ができて、地域の会館を使ったイベントや、消費生活総合センターでの講座等、自分のアンテナを広げる意味では良い勉強の機会だと思う。
田中会長	人の役にも立つし、自分にとっても勉強になって楽しいという事ですか。
望月委員	そうですね。
田中会長	方向性の柱に謳っているので、不在区があるというのは、なんとかしてほしい。
新庄委員	自治会町内会の推薦という形をとっている区が多いと思うが、公募形式をとっていいと思う。そもそも、消費生活推進員が何の目的のために、どういう活動をしているのか知らない人が多い。制度があるのだから、活用して、体制をきちんと作っていくという事を考えた方が良い。 行政は、賢い消費生活とはどういう事なのかという事を、市民に伝えていく必要があると思う。
田中会長	～河合委員、花田委員が退席～ 議題3について、特に他にありますかでしょうか。 ～意見なし～
	<b>2 議題（4） その他</b>
事務局	若年層への啓発キャンペーン活動を予定している。消費経済課は、11月半ばから来年1月にかけて、市内各区1か所以上、ターミナル駅20か所で、18歳からは大人と記載された、ウェットティッシュを若者向けに配布する予定です。消費生活総合センターも、文豪ストレイドッグスとタイアップして活動しているところですが、11月から新たな取り組みをはじめるとの予定なので、情報提供します。
	<b>3 閉会</b>
田中会長	それではこれで第13次第3回横浜市消費生活審議会を閉会します。
資 料	議事次第 資 料 1 第13次横浜市消費生活審議会 委員名簿 資 料 2 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防止～自然災害や感染症拡大時における消費者の安心安全を確保する体制の構築～」について 資 料 3 令和4年度横浜市消費者教育推進計画について