

第 14 次第 2 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 5 年 7 月 4 日（火）10 時 30 分～12 時
開催場所	横浜市役所 31 階共用会議室 S03・N03
出席者	天野委員、今井委員、河合委員、櫻井委員、佐藤委員、清水委員、城田委員、花田委員、細川委員、宮川委員、小野委員 （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、米津副センター長
欠席者	村委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議題	(1) 第 1 回審議会質問・要望事項について (2) 令和 5 年度横浜市消費者教育推進計画について (3) デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組について (4) 消費者被害救済部会報告について
決定事項	○会議録確認者は今井委員、小野委員とする。 ○令和 6 年度計画は令和 4 年度事業実績や令和 5 年度計画を踏まえて議論し、策定する。 ○デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組について進め方については事務局案とする。 ○次回開催は 11 月 9 日（午後）、会議方式は WEB 併用のハイブリッド方式とする。
	1 開会
天野会長	本日は、委員総数 12 名中、リモート参加 4 名、市庁舎に 7 名、計 11 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。 ～ 小野委員 挨拶 ～ ～ 畠山課長 挨拶 ～
	2 議題（1）会議録確認者の選出について

天野会長	<p>本日の会議録確認者2名ですが今井（いまい）委員、小野（おの）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>～今井委員、小野委員了承～</p>
	3 議題（2）「第1回審議会質問・要望事項について」
事務局	参考1～3に添って、「第1回審議会質問・要望事項」について説明。
天野会長	<p>ただいまの説明について御意見、御質問等はありませんか。</p> <p>～一同特になし～</p>
	4 議題（3）令和5年度横浜市消費者教育推進計画について
事務局	資料2-1～2-5により横浜市消費者教育推進計画について説明
小野委員	<p>いくつかありますが、まず成年年齢引き下げについて、</p> <p>成人年齢引き下げに対する取り組みをする上で、業者側は内在的な消費者被害に対する対策を高いレベルで行っていますので、それ相応の取組が必要です。</p> <p>2つめの地域における消費者教育・啓発の活性化については大きくわけると若者のネット関係のトラブルと高齢者の問題があるのかなという認識を持っています。</p> <p>3つめの緊急時における消費者被害等の防止に向けた取組については、日弁連にもQAが作成されていますが、最初、緊急事態宣言が出た当時多かったのがキャンセル料やマスクの送り付け商法に関連するものなど、2回目の時は貧困系、お金に困っている系の相談が多かったです。そこにいかにリンクしていくかが重要です。</p> <p>問題提起は以下のとおりです。</p> <p>消費者教育を推進するにあたっては、消費者契約法の条項がどうだというレベルに留まっていたは家庭科の授業と一緒なので、最新の今起きている事例とリンクする必要があると考えています。</p> <p>国際ロマンス詐欺など最新の事例とリンクしていないと「怖いな、危ないな」という認識で終わってしまいます。</p> <p>弁護士が持っている情報と消費生活センターが持っている情報とでは違いがあるので難しいと思うのですが、消費生活センター等と連携して、事例は最新のものとリンクするということで進めてほしいです。</p> <p>また、現実な対応方法を検討することも必要です。国際ロマンス詐欺であれば、国内に留まっていたらまだ対応できるが、海外に飛ばれてし</p>

	<p>まうとほぼ対応不可能であること、クレジット、銀行振込など決済方法ごとに初期対応がどう違うのかなど。ここでも現に起こっている事例とリンクしてアップデートしていく仕組みを作っていく必要があります。</p>
天野会長	<p>私も最新の事例で検討を行うのは必要かなと考えています。後半のご意見は次回以降の議論になると思うので、次回以降詳しく議論して頂きたいと思います。</p>
小野委員	<p>最新なものはここですぐ話せるものと話せないものがあります。オンラインプラットフォームの規約など事前に調べておかないと分からないものもあります。事例については、事務局で問題提起してもらって事前に情報があればそれを元にこちらで最新の事例や現実的な救済方法を調べることが出来ます。</p>
事務局	<p>消費者教育の啓発としてご意見頂いていますが、14次のテーマ「デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組について」についてこのあと現状を説明した上で、どういう方法で進めるかをご提案したいと思っています。いかがでしょうか。</p>
小野委員	<p>最新のものにリンクするのは大変だと思うので私の事務所へどんどん連絡してもらって構わないのでそういった意味で意見を述べました。</p>
細川委員	<p>今回の文脈とちょっと違うかもしれないが、明石市の条例の件で取材を受けたことがありました。障がい者を全ての審議会のメンバーに入れることに決めたという内容でした。</p> <p>消費者啓発というのは情報弱者に対する対応というのが日頃言われているものであるので、横浜市は国際的で大都市なわけだから、日本語を母国語としていない方への啓発というものが必要になってくると思います。</p> <p>目、耳に障害のある人がどれくらいいるかわからないが、今ダイバーシティが掲げられている時なのでそういうところの配慮も必要であります。</p> <p>そのあたり横浜市の対応としてどうなっているのか気になったので発言しました。</p>
事務局	<p>附属機関や審議会に障がい者の方がどれくらい委員になっているかというのは調べないと分からないので確認したいと思います。</p> <p>啓発で情報弱者に対する対応は、委員のおっしゃる通りだと思うので</p>

	そういった視点を取り入れていきたいと考えています。
細川委員	横浜市の消費生活総合センターとしては、啓発の資料として英語や中国語などに対応したものになっているのか。また、日本語を話せない人から相談が入った場合には、実際にはどうしているのでしょうか。
消費生活総合センター	パンフレット類に関しては現状、外国語対応のものは作成していませんが、ホームページは外国語対応しています。 現実問題、日本語がまったく話せない方からの相談はあまり入っていません。外国人交流の窓口の方と一緒に相談に来たり、ご家族の方など日本語を話せる人と相談に来るケースがほとんどです。まったく話せない方が単独でくるケースは、いまのところあまりありません。
細川委員	需要がないかアクセスする手段が分からないかは不明だが、実際にはサポート出来る方がアクセスしているということなのかもしれません。啓発に情報弱者に対する視点を取り入れていくことを検討して頂きたいと思います。
天野会長	情報弱者というと高齢者をメインに考えていたところがあるので細川委員の意見の視点について次回以降の会議等で議論出来ればと思います。
細川委員	日本語を母国語としない人が住民登録しているのは市内どれくらいいるかなど事務局でわかりますか。
事務局	すぐには分からないので、調べた上でお知らせします。
佐藤委員	重点取組事項の中で消費生活推進による活動とありますが、実際には成り手がいないので、推進員を増やしていく活動というのは必要だと思います。推進員を増やしていく活動としてはどんなものがありますか。
事務局	様々な取り組みをしていますが、代表的なものとしては任期上限の撤廃があります。今まで2年スパンで3期まで合計6年までしか活動できませんでしたが、ご指摘の通り、成り手不足などを考慮して任期の上限を撤廃して4期、5期と活動できるようにしました。5年度委嘱からその制度に替えているところです。
佐藤委員	ありがとうございます。さらに推進員への細かいサポートなどもお願いしたいと思います。
櫻井委員	任期の面では長くなることは良いことだと思います。その一方で広く知ってもらって、より多くの方に経験してもらうことも良いのかなと考

	<p>えています。推進員は専門家というわけではなく、行政の情報などを伝えていくメソッドとして存在しているから、なるべく広く多くの方に経験してもらいたいです。賢いといかないまでも騙されない消費者という意識をみんなで共有できれば消費者意識の底上げになるのではないかと思います。</p> <p>地域の方でハンディキャップを持つ方がどういうところに住んでいるのか母国語が日本語ではない方がどれくらいいるのかは地域の方が知っていることが多いと思います。</p> <p>市の方で伝えたい施策などがあり推進員という制度で広く知らせていけるという側面があると思うので、任期を長くするというだけでなく多くの人という面も考慮して頂きたいです。</p>
清水委員	<p>質問ですが、消費者教育推進計画事業一覧で No. 51 が令和 5 年度廃止、No. 51 に統合となっていますがこれがどういうことかお尋ねしたいです。</p>
事務局	<p>これは記載に誤りがあります、申し訳ございません。正しいものをご確認ください。</p>
河合委員	<p>推進員の話になります、認知症サポーターと推進員はリンクしていませんでしょうか。</p>
事務局	<p>現状、福祉関係部署とリンクしていない状況です。</p>
河合委員	<p>両者重なる部分が多いと思うのでうまく連携できると良いなと思いました。</p>
	<p>5 議題（４）デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組について</p>
事務局	<p>資料 3-1、3-2 によりデジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組について説明</p>
天野会長	<p>審議の進め方などに対する御意見や御感想等はありませんか。</p>
河合委員	<p>デジタル関連のトラブルのデータ分析、対応策、啓発方法などは横浜市以外でもいろいろとやっていると思います。私が所属している NACS でも ICT 啓発事業といったものを行っています。総務省、消費者庁、経済産業省などが課題として取り上げ提言などを行っていると思います。そうした中、横浜市ならではの施策を審議会で審議し提案することにおいてどこに意義を置くべきか自分の中で漠然としている。みなさんどのよ</p>

	うにお考えでしょうか。
小野委員	<p>さきほども述べましたが、最新の事例とリンクするということは全国的にも出来ていないと思います。私は深堀派というか最新の事例とリンクさせるべきという考えです。次回以降、事例を取り上げる上で次の点を要望したいです。</p> <p>(ア) 定期購入について：特定商取引法の適用が前提になると思うが、決済方法において、クレジット、後払い、電子マネー 何が使われているか調べておく必要があると考えます。</p> <p>(イ) 副業・投資など：決済方法でいろんなものが入り込むと思います。ジャパンライフのような組織化されている事業とオレオレ詐欺系のものでは対応方法は異なってきます。クレジット、電子マネー、振込については個人口座を使っているのか、暗号通貨を使用しているのか、暗号通貨であれば国内か海外かなど。</p> <p>(ウ) 不用品・鍵開けなど：決済方法というよりは、おとり広告を使用していると思うので勧誘方法が、訪問販売か、電話勧誘販売なのか販売分類を確認する必要があります。それぞれの対応方法をどうするかが問題になってくると思います。</p> <p>分からなければ私の事務所に連絡して頂ければと思います。</p>
天野会長	事例の取り上げ方ということで意見頂きました。細かいところはどこまで抽出できるか分かりませんが事務局の方で参考にしてもらえばと思います。
河合委員	小野委員は深堀派ですが、私は地域密着派です。区に推進員さんがいらっしゃるので、ケアプラザや認知症サポーターと連携して啓発できれば良いかなと思いました。
天野会長	啓発方法についてのご意見を頂きました。他にありませんでしょうか。
佐藤委員	定期購入の数が一番多いのでそれを取り上げるのは異論はないです。通販の一形態として定期購入があるというものなので、通販の中で特に定期購入を取り上げるという方が良いと思います。全体として通販を取り上げ定期購入を重点として深堀するというまとめ方が良いのではないかと思います。
城田委員	定期購入、副業・儲け話はいずれも特徴的な被害類型で件数も多いので、取り上げるのに異論はないです。定期購入については佐藤委員の視

	<p>点というのは大事だなと思いました。</p> <p>3つ目の不用品回収・鍵開けが唐突な印象を受けます。客観的に数が多いので取り上げる理由はあるのだと思います。なぜ唐突に感じるか考えたが、よくある水道修理やリフォームなど安くやると勧誘して、現場で高く請求するという手法なので、デジタル社会特有のものではないかなと思いました。この審議会でやるには議論が散漫になるのかなと感じました。デジタル社会に即した問題提起や啓発方法を取り上げるとなるとこの「不用品回収・鍵開け」を取り上げるのは適切なのかなという疑問があります。</p> <p>審議会として何を発信するかですが、消費者がどういった点に気をつけるのか救済方法があるのかということも大事ですが、これだけのメンバーがいるので事業者がどういった点に注意してほしいかという視点も必要だと思います。事業者に対する呼びかけもいれてもらいたいです。</p> <p>行政についてもこれからどういう取り組みをすべきかという視点もいれると良いと感じました。ぜひ検討をお願いします。</p>
天野会長	<p>後半の事業者、行政等に対する視点も入れるという意見については具体的に今後検討していきたいと思います。また事例についてア、イ、ウについての意見が出ましたが、他の委員のみなさんはいかがでしょう。</p>
櫻井委員	<p>事例の内容はデジタル社会とは違い、前からあるような内容も含まれていると思います。ただデジタル社会になってもまだこういった問題はあるという認識を持ってもらおうと語りかけは必要かと思います。</p> <p>議論するかは別として、昔からある方法もまだ問題としてあるということをお伝えられたら良いと感じました。</p>
事務局	<p>事例ウについて城田委員よりご指摘頂きましたが、確かに契約の中身はデジタルというものではないですが、入り口の段階で電子公告が多く使われ、消費者が電子公告の内容で引っかかってしまっている点に着眼した事例になります。電子公告以降は、確かにデジタルは関連しないので議論するのはどうかというご意見もあるかと思います。議論必要ないのではないかという事であれば、3つ目に関しては、またご意見頂きながら再検討していきたいと思います。この場で、こういった事例が良いというものがあればご意見頂きたいと思います。</p>

	<p>次回、第3回ではア、イまででウの検討まではいかないと思います。平行してこういった事例が良いのではないかとこのものがあればご意見頂き議論していければと思います。</p>
小野委員	<p>ウを入れることに関して、私はどちらもありだなと思っています。地域でも多そうだと感じています。事例選び、データを集める上で意識して頂きたいのは広告出所、業者名がはっきりしているか。組織が判明している事業者なのか、よく分からない事業者なのか、広告の出所がよく分からない事業者だと結局どこに連絡すれば良いかが分からないままになってしまいます。事後的救済どころか、事後的法的救済すらほぼ困難という事例があります。これはデジタル社会が抱えている問題だと思います。そういった点を意識してデータを集めた方が良いと思います。</p>
河合委員	<p>出会い系なんかはどうでしょうか。出会い系で知り合っただけで投資詐欺にあってしまうという事例が結構あると思います。</p>
城田委員	<p>デジタル社会でもこういう古典的なものも引っかかっているという視点で取り上げるのはありだと思います。深堀するのではなく、従来型のものがデジタル社会でも起こっているという視点で提案するのは意義があると思います。</p> <p>出会い系サイト、マッチングアプリやオンラインゲームとか若い人達が安易に引っかかってしまうものに対する警鐘なども大事だと思うし、子供を守るという視点での提言もできると思います。事例が3つに限られないのであれば出会い系関連の事例なども出しても良いかと思えます。</p>
事務局	<p>出会い系などはイで取り上げていく認識でいしましたがお二方の意見も踏まえもう少し項目整理して、提案できるか検討していきたいと思えます。</p> <p>ウについても時間の中でどこまでいけるかという制約もありますので、併せて総合的に選択を考えていきたいと思えますので、次回以降これでどうかということを決めていくということではいかかでしょうか。</p>
天野会長	<p>今、事務局から提案ありましたが、明確に3つというよりは進めながらということになると思えますが、次回また示すということに進めたいと思うがいかかでしょうか。</p>
宮川委員	<p>闇バイトが流行っているようです。なぜそれに引っかかるのか不思議</p>

	<p>です。ネットで調べてみたがよく分かりません。事例や注意すべき点などをぜひ調べてもらいたいです。</p> <p>ウについてですが、トイレの故障などどうして良いか分からない中、Googleなどで検索して1番上のものを見て業者に頼んでしまうケースがあります。当初安い金額を提示して、業者が現地に来てから高額請求してきます。</p> <p>生活に必要なものほど何とかしようとしてひっかかってしまうものだと思います。古典的かもしれないけど、悪質な業者などは市民に知らせないと高齢者はみんなひっかかってしまうので対策すべきではないでしょうか。</p>
天野会長	<p>闇バイトについてはどれくらい事案として抽出できるか分かりませんが検討していきます。ウについてはご意見として承ります。次回以降事例等に反映を検討していきたいと思います。</p>
	<p>6 議題（5）消費者被害救済部会報告について</p>
事務局	<p>共有画面にて消費者被害救済部会報告について説明</p>
天野会長	<p>ただいまの説明についてご質問、ご意見あればお願いいたします。 ～一同特になし～</p>
天野会長	<p>引き続き案件を検討して頂いて1回でも2回でも実施できればしたいと思います。</p>
	<p>7 議題（6）その他</p>
事務局	<p>事務連絡についてです。次回第3回の連絡です。皆さまに第2回の調整をする際に第3回の日程希望もお聞きしています。調整の結果、11月9日（木）午後に決定したいと思います。場所は市庁舎18階の部屋になります。詳細については追って連絡致します。</p> <p>次回比較的広い部屋を取ることが出来ています。ここ2年対面での開催が出来ていなかったのをぜひ対面でお集まり頂きたいと考えています。</p> <p>前回、今後の14次の会議もハイブリッド方式で継続するのかという質問頂いて、「そのつもりです」と回答していますが、その後、新型コロナウイルスの5類移行もありまして、かつ広いお部屋もご用意できたということもあります。いかかでしょうか。</p>
細川委員	<p>私は横浜市在住ではなく、職場も都内なのでZOOM開催の方が参加しや</p>

	<p>すいです。事務局は日程調整苦勞していると思いますので併用の方が参加者が増えると思います。もちろん対面の方が良いというのも分かりますが、そういった事情がありますのでお伝えしときます。</p>
事務局	<p>WEBの併用が出来ないというわけではありません。次回広いお部屋ですので、都合許すかぎりお集まり頂ければと思います。難しい場合はWEBの参加でお願い致します。</p>
	<p>閉会</p>
天野会長	<p>以上で本日の議題はすべて終了しました。 これで第14次第2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 資料1 第14次横浜市消費生活審議会委員名簿 資料2-1 横浜市消費者教育推進計画について 資料2-2 令和5年度横浜市消費者教育推進計画 資料2-3 令和5年度重点該当事業 資料2-4 令和4年度重点取組事項 資料2-5 令和4年度の主な事業実績 資料3-1 SNS、電子公告、インターネット通販等に関する相談状況 資料3-2 審議の進め方について 参考1 令和5年度経済局予算概要（抜粋） 参考2 越境消費者センター、相談事例 参考3 令和3年度消費生活相談の動向（横浜市消費生活総合センター）</p>