

第 11 次横浜市消費生活審議会 第 5 回施策検討部会会議録	
日時	平成 30 年 6 月 13 日（水）10 時 00 分～11 時 45 分
開催場所	松村ビル別館 501 会議室
出席者	梅本委員、佐藤委員、清水委員、鈴木委員、多賀谷委員、村委員
欠席者	榎本委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議題	議題（1） 会議録確認者の選出について 議題（2） 第 11 次横浜市消費生活審議会報告（案）「横浜市における市内事業者との連携・協力の在り方」について 議題（3） その他
決定事項	○会議録確認者は多賀谷委員、鈴木委員とする。 ○「おわりに」について、事務局（案）を作成し、書面により委員確認を行う。その他、修正箇所については、部会長一任で修正箇所を確認する。
	1 開会
鈴木部会長	<p>それでは、第 11 次第 5 回 施策検討部会を開会いたします。</p> <p>本日は、委員総数 7 名中、6 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おります。なお、榎本委員は所用によりご欠席とご連絡をいただいております。</p> <p>傍聴人はいらっしゃいませんが、情報公開条例により、本日の審議会は公開となります。本部会の会議録は、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>
	2 議題（1） 会議録確認者の選出について
鈴木部会長	<p>それでは、『議題（1） 会議録確認者の選出について』に入ります。今回は、多賀谷委員と私ということですが、多賀谷委員よろしいでしょうか。</p> <p>（了承される）</p> <p>では、よろしく申し上げます。</p>

	2 議題(2) 第11次横浜市消費生活審議会報告(案)「横浜市における市内事業者との連携・協力の在り方」について
鈴木部会長	<p>それでは議題に入ります。</p> <p>資料2をご覧ください。30ページ強の(案)となっていますが、適宜、項目ごとに区分けして議論をしていきたいと思っております。それでは、「はじめに」の部分について、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	～資料2、資料3に基づき、「はじめに」について説明～
鈴木部会長	<p>ありがとうございました。</p> <p>「はじめに」について、ご意見等ありましたら、お願いします。</p>
村委員	第4パラグラフの成年年齢の引下げですが、成立されましたので、「議論されている」ではなく、「引き下げられた」が正しいと思います。
事務局	時点の修正ですね。
村委員	はい。
村委員	<p>第1パラグラフのところですが、最近の消費者被害を見ると、グローバル化が進んでいるなど感じます。相手の事業者が外国というケースが増えています。高度情報化が入っているので、どうかとも思いますが。マルチ商法の事業者やオレオレ詐欺の相手が海外の事業者というケースもあります。</p> <p>東京の方だと、海外のマルチ業者が新宿あたりで100人規模の学生を集めて説明会を開催し、タブレット端末で入力させたりしているようです。書類が残らないので、契約内容や相手、送金先が分からないという状況があります。ですが、学生は平気で学生ローンを組んで送金してしまうんですね。それらの事業者は、日本国内には住所がないようです。</p>
鈴木部会長	今は、携帯やスマートフォンの契約もタブレット端末で、控えがないという状況があるので、このような契約方法に慣れてしまうと、それが当たり前になってしまうようですね。
村委員	相談員が被害に遭った学生に色々聞くと、学生としては、逆に聞かれることが不思議なようです。ですが、相手も内容も何もわからないので、相談員も困っているようです。このような状況があるので、グローバル化を付け加えていただいても良いかと思っております。

事務局	はい。加筆します。ありがとうございます。
村委員	高度情報化も、ものすごい勢いで進んでいますよね。高度情報化とグローバル化が同時並行で進んでいるので、余計に複雑になっていると思います。また、若者は、主観的には高度情報化に追いついていると認識しているようですが、客観的には全然ですよ。
鈴木部会長	<p>他はよろしいでしょうか？</p> <p>それでは、民法改正の成年年齢引下げの部分については修正いただくということで、一任させていただければと思います。</p> <p>引き続き、第1章「市内事業者及び消費生活相談の状況」について、事務局からご説明をお願いいたします。</p>
事務局	～資料2、資料3に基づき、「第1章」について説明～
鈴木部会長	ありがとうございました。第1章は、市内事業者の状況や消費生活相談の状況について、説明されているということですが、成年年齢の引下げについては、先ほどと同様に修正いただくということでもよろしくをお願いします。
事務局	はい。承知しました。
鈴木部会長	他にご意見、ご質問はありますか。よろしければ、第2章「消費者関連法の現状と横浜市の対応」について、ご説明をお願いします。
事務局	～資料2、資料3に基づき、「第2章」について説明～
鈴木部会長	ありがとうございました。第2章は、消費者関連法の整備、消費者教育の推進、事業者と連携した消費者被害防止の視点からの見守り、といった3つの項目について記載されています。消費者契約法の改正の部分はどうか。
村委員	先週、成立されました。ただ、公布されるのを確認した上で、記載した方が良いと思います。
事務局	はい。ご指摘ありがとうございます。
鈴木部会長	他に、ご意見等ありますか。
佐藤委員	P17の「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に関する部分で、「優良事

	<p>例の公表や表彰の実施などを検討していく予定」と記載がありますが、確かすでにホームページに応募の開始が掲載されていたかと思います。</p>
事務局	<p>ご指摘ありがとうございます。確認して、修正します。</p>
鈴木部会長	<p>他はよろしいでしょうか？それでは、消費者契約法改正と消費者志向経営に関する表彰の部分については、時点を確認いただき修正するというごをお願いします。続いて、第3章「事業者と横浜市が連携・協力するにあたっての課題と方向性」について、ご説明をお願いします。</p>
事務局	<p>～資料2、資料3に基づき、「第3章」について説明～</p>
鈴木部会長	<p>ありがとうございました。P26の一行目に「成年年齢の引下げが議論される中」という一文がありますので、文言修正をお願いします。さて、今までの審議でのご発言を基に対応の方向性を示していただきましたが、全体を含め、ご意見、ご質問があればお願いします。</p>
村委員	<p>この報告に記載されていることがすべてできると、素晴らしいと思うのですが、課題がてんこ盛りという感じになっているので、どのように計画的に着手して進めていくのか、ということが大事なのではないかと思います。行政が関与していなくても、すでに取り組んでいて、受け皿となってくれそうなところがあったり、一方でゼロからのスタートで工夫が必要となりそうな課題も混在している状況かな、と感じます。報告をまとめて「良いものがまとまりましたね」で終わってしまうと意味がないですね。4つの方向性のそれぞれの課題について、現実的に取り組めるところから、計画を立てて、毎年なり2年にいっぺんなり、進捗状況の評価をして、前に進められるものは前倒しで取り組み、予想外に手こずるものについては、もう少し時間をかけて取り組むなど、中長期で考えないと成果が出ないのではないかと思います。予算の問題もありますよね。第3章なのか、「おわりに」に書くべきなのか、どちらに記載すべきかはありますが、きちんとやらないといけないということをごどこかで明確にしておく方が良いと思います。できることからやるということだと思います。</p>
事務局	<p>内容的には、「おわりに」に記載する方が良いでしょうか？</p>
梅本委員	<p>「おわりに」は、現在空白ですし、そのような内容のことが記載されるのかなと思います。</p>
佐藤委員	<p>あとは、工程表と言いますか、何をいつまでにやっていくかということがあると</p>

	<p>美しいし、わかりやすいですね。それから、事業者との連携が中心なので、この報告を事業者の皆さんに読んでもらわないといけないですね。どこまで読んでもらうチャンスを作るか。例えば、「お客様対応の担当者を置いて、公表する」ということについて、「良いことだね、うちでもやろうか」と思ってくれるかもしれないし、事業者が乗っかってくる、「行政はこういうことを求めているんだ」、「自分たちの考えていること、やろうとしていることと一致している」と思ってもらって、連携するためには、報告を読んでもらわないといけないですね。読んでもらうための工夫をどうするのか、というのをすごく感じました。</p>
村委員	<p>今のご意見というのは、結局、事業者との情報共有とも関係してきますよね。具体的な課題ごとにわかりやすいポンチ絵を作り、事業者や事業者団体のどこにどういう風に情報を流していくのか、という工夫が必要だと思いますね。あとは、このような事務的な地道なことももちろん必要なので大切なのですが、それだけだと目立たないというか、楽しくないというか、一つか二つでも一定の成果が上がった時にお披露目のイベントを考えるのも良いかなと思います。商工関係だと商工まつりとかありますよね。このような場に相乗りさせてもらうなど、事業者の方にも負担感だけではなく、楽しめる、面白い話題づくりのようなものがあったら良いと思いますね。</p>
村委員	<p>佐藤委員からご指摘があったように、工程表で示していただけると良いですね。今回の報告に盛り込むのは難しいと思うので、まとめた後に、事務レベルで作成した方が良いかなと思います。</p>
鈴木部会長	<p>具体的に実現するための中長期的なスケジュール立てということですね。</p>
佐藤委員	<p>この報告は、最終的に審議会の場で承認を得てから確定するのでしょうか。</p>
事務局	<p>はい。</p>
佐藤委員	<p>そうすると、事務局の方に表現を修正していただくことは可能でしょうか。</p>
事務局	<p>はい。部会終了後でも、何かご指摘がありましたらお願いします。</p>
多賀谷委員	<p>あとは、事業者にどう伝えるかですね。報告がまとまって、取組を進めようと思っても事業者の方に報告の内容が浸透していかないと、一步が踏み出せないと思います。「報告ができました」、「知りませんでした」ではもったいないですね。例えば、情報提供はしたけれども、その情報が上層部で止まってしまい、資料は見たけれども社内で共有されていないということも考えられますよね。</p>

事務局	<p>今回議論いただいた中で何度かご発言でいただいたのは、事業者は、事業体なので利益と存続が大事だということで、メリットがないと、協力をお願いをするだけでは、なかなか難しいのではないかと考えています。受け入れる事業者にとっても何らかのメリットがあると、記憶に残るし、関心を持ってもらえるのではないかと考えています。なので、事業者側がメリットを感じる具体的な取組とともに報告の内容を知ってもらう、という時点としては逆になってしまいますが、メリットありきで提供していくことが大事かなと思います。</p>
清水委員	<p>事業者としては、目に見える利益もほしいのではないのでしょうか。知識ばかりではなく、数字に出てくるような利益。例えば、優良ステッカーを貼ると、来店者が増えるなど、目に見える利益はほしいのではないかと考えています。</p>
梅本委員	<p>報告を渡しても、「こうあるべき」といった抽象的な内容が多いので、これから実際に具体的な施策を実施するにあたり、事業者PRや表彰の実施などに関するPRのチラシを配布する際などに、「実はこの取組の裏付けには、このような報告がある」といったような補足資料として使い、「今後もいろいろな施策を考えていきますよ」というお知らせの仕方になるのではないかと考えています。</p>
清水委員	<p>例えば「広報よこはま」も利用できると思いますよ。事業者としてはタウン誌より重みがあり、喜ばれるかもしれません。</p>
佐藤委員	<p>事業者は、儲けや収入などにメリットを感じる部分もあると思いますが、それとは別に、意気に感じる部分も重要だと思います。例えば、明治150年に関する取組で、消費者庁では、明治期の消費者志向経営の取組を募集しているようです。「創業精神からして、自分たちの会社は消費者志向だよ、応募しよう」という老舗企業があると聞いています。儲けということだけではなく、自分たちの想いをPRできる場がほしい、と感じているのではないのでしょうか。「消費者志向経営って言うているけれど、昔からお客様第一でやっているよね」という企業は恐らくたくさんあって、機会があれば事業者はエピソードを語りた、やっていることをアピールできる場が欲しいと思い、意気に感じる部分があるのではないのでしょうか。</p>
事務局	<p>意気に感じる部分というのは、すごく大事かもしれませんね。お金とは別の価値ですよ。</p>
金子センター長	<p>最近、センターにも何社かPRに来られる企業があります。今のお話からだと、消費者と生産者を越えた共通の利益というところですよ。今はグローバル化が進んでいる中で、地球レベルで課題を解決するために繋がる、要するにSDGs（持続可能な開発目標）の12番目にあたりませんが、「つくる責任、つかう責任」というこ</p>

	<p>とで、SDGs を絡めることにより企業も参加しやすい、参加したくなるのではないかと思います。例えば、表彰制度なども持続可能な地球、地域に貢献したいと思う企業からすれば、インセンティブに繋がる施策の位置づけになると思います。IDECでも地域貢献にSDGsの視点を加える動きがあるようです。報告に記載されている内容も地域だけではなく、地球レベルの課題にも貢献しているとなると、他の自治体でも例がなく、提案としては新しいものになると思います。センターに寄せられている企業の声からもこのように感じる部分がありました。</p>
鈴木部会長	<p>対応の方向性に書かれていること自体は、これで皆さんよろしいでしょうか。これをどのように事業者に伝え、どこから手を付けて、どのように進めていくのか、ということに関するご意見が多かったかなと思います。</p>
多賀谷委員	<p>関係のない、余分な話になるかもしれませんが、未成年だと契約の時に親の了承があると思うのですが、例えば、80歳以上の方が契約する場合、キーパーソンの署名が必要ということを表示しておくということはどうか、と思ったことがあります。「俺はまだそんな年齢ではない」とお怒りになる方もいるかもしれませんが、高額な契約をするのは高齢者が多いと聞くと、このような仕組みがあると、勝手に契約できなくなるかなと考えたことがあります。</p>
鈴木部会長	<p>高齢者取消権が法律で認められていれば可能性はあるかもしれませんが、それがないと難しいですね。</p>
事務局	<p>逆に、表示をすることで狙われてしまう危険性もありますよね。</p>
鈴木部会長	<p>「私は一人じゃ何もできないのか」というご意見もあるでしょうね。</p>
清水委員	<p>運転免許証の返納と一緒に本人の認識次第ですよ。いくら周りが心配してもなかなか、本人に意識していただくのは、難しいですね。</p>
多賀谷委員	<p>日々、認知症の方と接していて、名前は書けるけど、契約したことは覚えていない、という方もいらっしゃるの、本当にこれで契約が成立するのかと不思議なんですよ。</p>
佐藤委員	<p>P9の表5にあります「普通生命保険」とは、団体保険や共済を除いたものなのではないでしょうか。相談の分類の都合だと思うのですが、言葉が気になりました。読んだ人にわかりづらいのでは、と思います。</p>
事務局	<p>PIO-NETという全国的に使っているシステムの分類にそって書いているのです</p>

	<p>が、確かにわかりづらいですね。</p>
村委員	<p>それでしたら、キーワードの解説を調べていただいて、表記していただくと良いのではないのでしょうか。</p>
事務局	<p>そうですね。</p>
梅本委員	<p>項目立てについて、よろしいでしょうか。</p> <p>章立ての後、1、(1)、ア、と項目が立てられていますが、3章のところは、1として課題を上げていて(1)～(4)の項目があります。そして、2として対応の方向性となっていますが、この部分が前段の項目立てと合っていないですね。「対応の方向性1～」という部分が前段でいうところの、(1)にあたると思います。なので、ぱっと見た感じでは、わかりづらいなと思いました。現在、それぞれの対応の方向性に掲げられている(1)、(2)などはそれなりに重みのある内容なので、ア、イとするのは、どうかと思う部分もあるのですが、例えば、課題の項目名と対応の方向性の項目名を統一させるという方法もあると思います。現在は、若干、課題と対応の方向性の表記が異なっていると思うので、合わせることで、ぱっと見た印象がわかりやすくなるのではないのでしょうか。</p>
鈴木部会長	<p>そうですね、対応の方向性のタイトルは、課題のタイトルに少し文言を加えた形になっていますよね。</p>
梅本委員	<p>課題と対応の方向性が合っていないように見えたので。</p>
事務局	<p>対の形がわかるようにした方が良いということですね。ありがとうございます。</p>
鈴木部会長	<p>「おわりに」ですが、いろいろな課題がある中で中長期的に計画的に取り組むべきだということと、事業者とどう情報共有するかといったことがあがったかと思います。大きくわけてこの2点ということでもよろしいでしょうか。</p>
村委員	<p>事業者はどうやって伝えていって協力してもらおうかというのは、何となく行政が上から目線な気がしてしまいます。協力してもらえそうな事業者とは、協議をしながら進めていく、ということなのであって、「横浜市はこうしたいから理解して従え」ということでは誰もついてこないし、上から目線だと拒否されてしまうと思います。事業者がどうありたいか、ということも含めて「横浜市と一緒にやれることをやりましょう。消費者に喜んでもらえるような事業者でありましょう。」というような、向き合う関係をつくるのが事業者との連携では必要なのではないかと思います。簡単なことではないと思うのですが、信頼関係を築き、うまくいけば表彰を</p>



	<p>するなど見える化を図り広げるといような、あまり上から目線にならないような工夫が必要なのではないでしょうか。すごく良いことばかり言っても、上から目線で「横浜市は事業者にこういうことを望んでいる」では、誰もついてこないですよ。 「一緒にやってみましょう」といった感じが必要かなと思いますが、いかがですか。</p>
佐藤委員	<p>村先生のおっしゃる通りではあるのですが、記載する箇所が「おわりに」で良いのかなと思うところもあります。「おわりに」まで行きついて、初めてそのスタンスが出てくるのでは、遅いのではないかという気がします。</p>
事務局	<p>「はじめに」も記載があったほうが良いでしょうか。</p>
多賀谷委員	<p>この報告に記載されていることを、最後までばっちりやろうとしない方が、始めが良いのではないのでしょうか。協力してくれそうなところから、始めてみて上手くいきそうであれば広げていくという感じで、最初から全部やっついこうというのは難しいのではないのでしょうか。</p>
清水委員	<p>呼びかけから始まって、「行政としてはこういうことを考えているのですが、御社としてはどうですか？」と意見を聞きながら進めていく方が良いと思います。また、先ほど、話が出ていた話題作り、イベントまでかないまでも話題づくり的なもの、パフォーマンス的なものがあると良いですよ。</p>
村委員	<p>そうですね、1年に1回でも良いので、成果報告のような形で発表することで、他の事業者の参考にしてもらう機会となると良いですよ。</p>
清水委員	<p>例えば、広報よこはまに優良企業として載せてもらうと気分も良いですし、取材に来てもらうことで「今度、広報よこはまに載るよ」と宣伝効果が期待できますよね。そして、その話を聞いた他の事業者は、「どういう風にしたら載せてもらえる？」「優良企業ってどうしたら認定してもらえるの？」と気にするきっかけになるのではないのでしょうか。そういう意味では、話題づくりとして何かあると良いですよ。</p>
佐藤委員	<p>「はじめに」のところに、横浜市のスタンスとして「事業者の皆さんと一緒にやっていきたい」ということが、柔らかく表現されていると良いのではないのでしょうか。「はじめに」を見ると、「～必要がある」、「～望まれる」という文字が並んでいます。「横浜市としては、事業者の皆さんと一緒にいろいろとやっていきたいんだ」という文言があると、その後の文章もすっと読めるかもしれません。</p> <p>消費者庁が、かつて「規制」というイメージが強かったのですが、今はしっかりやっている事業者や賢くなった消費者と協働していく、ということで、昔は「叱る</p>

<p>事務局</p> <p>金子センター長</p> <p>鈴木部会長</p> <p>事務局</p> <p>鈴木部会長</p> <p>事務局</p>	<p>行政」だったけど「褒める行政」に変わったんだ、ということを知りました。そういうこともあるので、「横浜市としては事業者の皆さんと一緒にやっていきたい」ということを大きく前に出していく方が良いのかなと思います。</p> <p>「はじめに」に記載するというのと、お話しを聞いていると第3章のP22にある基本的な考え方の部分も「効果的な情報提供と連携を図る」という記載では、若干上から目線な部分もあると思うので、協働の在り方と言うのでしょうか「手を携えて進めていきたい」ということを盛り込みたいと思います。「はじめに」と基本的な考え方と「おわりに」のそれぞれに、横浜市の姿勢として「手を携えながら進めていきたい」という表現を加えておきたいと思います。</p> <p>「つくる責任、つかう責任」というキーワードの中で、持続可能な住みよい地域、住みよい地球をというところで、企業もパートナーとしての消費者と自治体という観点の中で関わりやすくあることが重要だと思うので、上から目線ではなく、というところで、読んでもらいやすくなるかなと思いました。</p> <p>事業者と協働しながら進めるという市の明確な方針を「はじめに」、「おわりに」にきちんと書いていただいて、また、文章の中にも記載するということで修正をお願いします。「おわりに」については、原案を作成していただき、皆様にご意見を伺うということによろしいでしょうか。</p> <p>原案ができた段階でお配りさせていただきます。</p> <p>また、ご意見があれば個別に事務局にお寄せいただければと思います。</p> <p>資料4の概要版についてですが、本文に合わせて修正をさせていただければと思います。こちらについても、表現の問題等お気づきの点がありましたら、ご意見をお寄せいただければと思います。</p>
	<p>2 議題（3） その他</p>
<p>鈴木部会長</p> <p>事務局</p>	<p>それでは『議題（3）その他』に入ります。事務局からお願いします。</p> <p>「おわりに」については、いただいたご意見を基に原案を作成し、ご確認をいただき、改めていただいたご意見を踏まえ最終調整した報告（案）を審議会からの報告としていただくために、9月に開催予定の審議会で全委員の皆様にお諮りすることになります。後日、改めて日程調整させていただきますので、よろしくお願いいいたします。事務局からは以上でございます。</p>

	3 閉会
鈴木部会長	<p>ありがとうございました。</p> <p>以上で本日の議題はすべて終了しました。</p> <p>それではこれで、第5回施策検討部会を閉会いたします。お疲れ様でした。</p>
資 料	<p>議事次第</p> <p>資 料1 第11次横浜市消費生活審議会 施策検討部会委員名簿</p> <p>資 料2 第11次横浜市消費生活審議会報告（案）「横浜市における市内事業者との連携・協力の在り方」</p> <p>資 料3 各委員からの御意見の反映状況</p> <p>資 料4 第11次横浜市消費生活審議会報告「横浜市における市内事業者との連携・協力の在り方」概要版（案）</p>