

第 14 次 第 5 回 横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 6 年 5 月 23 日（木）14 時 00 分～15 時 30 分
開催場所	横浜市役所 18 階共用会議室 みなと 4
出席者	天野委員、今井委員、小野委員、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、村委員 （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、堀岡リーダー
欠席者	0 人
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) 令和 6 年度「横浜市消費者教育推進計画」について (3) 第 14 次 第 1 回横浜市消費者被害救済部会の報告について (4) デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組意見書骨子について (5) その他
決定事項	○会議録確認者は城田委員、花田委員とする ○デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組の意見書に議論内容を反映 ○次回開催は 8 月下旬～9 月上旬とする
	1 開会
天野会長	本日は、委員総数 12 名中、リモート参加 2 名、市庁舎に 10 名、計 12 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。
	2 議題（1）会議録確認者の選出について
天野会長	本日の会議録確認者 2 名ですが城田委員、花田委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。 ～城田委員、花田委員了承～
	3 令和 6 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・2-2 に添って、令和 6 年度「横浜市消費者教育推進計

	画」について説明。
天野会長	ただいま事務局から、 令和6年度「横浜市教育推進計画」について説明してもらいました。 現時点で、何か質問等があればお願いいたします。
	～質問なし～
	4 議題（3）「第14次第1回横浜市消費者被害救済部会の報告について」に基づく取組報告
天野会長	議題（3）「第14次第1回横浜市消費者被害救済部会の報告について」に移ります。事務局から説明をお願いします。
事務局	令和5年度付託案件候補状況、被害救済部会の今後の方向性について説明・報告。
天野会長	事務局から消費者被害救済部会付託候補案件の報告、今後の方向性についての説明をしてもらいました。みなさんからご意見・ご質問があればお願いいたします。
小野委員	<p>機能しないからセンター、現場でも使えない制度になっているのではないのでしょうか。選択肢の一つとして付託を位置付けられるようにする必要があると思います。</p> <p>排水施設詰まりの事案も相談者は訴訟すると言っていますが、着手金11万円かかりその他費用考えると場合によっては費用倒れもあり得る。そこまで考えて訴訟するという考えではないように思えます。</p> <p>消費生活総合センターの現場と被害救済部会の委員が繋がって柔軟に意見交換できるような仕組みになれば良いのではないかと考えています。</p> <p>クーリングオフの提案以外にも具体的な事案に沿って意見できるようになると良いという考えです。</p>
城田委員	<p>消費生活総合センターにお尋ねしたいのが、2番目の事案の排水施設詰まりの案件ですが、被害額32万円で訴訟したいとなっていますが、実際には弁護士がこの被害金額で訴訟代理受けるとは考えにくいのではないかと思います。費用倒れになってしまうので場合によっては自分でやった方が良いでしょうと助言しているかもしれません。</p> <p>センターの方で部会の位置づけというのはどのようになっていますでしょうか。端的に言ってしまうとあまり使える制度とは思っていないの</p>

	<p>か。またどの程度の主体性を持って部会を案内しているのか。そのあたりを教えてくださいと思います。</p>
センター	<p>職員の意欲としては部会に挙げられるものは挙げたいと考えているのは間違いございません。相談者の考え方も様々だと感じていまして費用は考えず、社会正義として訴訟したいという考えの方もいます。</p> <p>また、付託候補案件として考えていたものも実は東京、埼玉、千葉と広域的に問題が発生している事例の一部で、すでに東京都、埼玉県、千葉県が合同指導を実施していて、特商法等の規定に基づいて結果として解決していたというものもあります。</p>
城田委員	<p>部会としては選択肢の一つとしてぜひ積極的におすすめして頂きたいなという考えでいます。</p>
センター	<p>現状、部会委員と直接つながっているわけではないのでセンターとしては案件候補は随時、消費経済課にお伝えしています。センター・消費経済課共同で検討の上、取り組んでいきたいと考えています。</p>
細川委員	<p>韓国の事例を以前紹介しました。韓国が消費者行政の体制を整えていこうとしている際に韓国の方が視察に来た際、日本の取組を紹介しました。その時も救済部会の事例がほとんどないとお伝えしたら非常にびっくりしていたことを記憶しています。その後韓国では紛争調停委員会というものを設立して年数百件くらい事案を扱っているようです。</p> <p>制度設計として市長の付託で審議会で実施していくのが古い体制と感じています。複数の委員の日程を押さえて進めていくというのが機動的ではないなと感じていて、もっと柔軟に対応できる体制だと良いのではないかと思います。センター所長と弁護士資格を持っている方、裁判所でいう調停委員3名くらいで簡便的にやっていく体制でも良いのではないのでしょうか。</p> <p>また、広域的なものは都道府県単位の行政が連携して対応して解決しているというケースもあるということですので、行政的な需要が果たしてあるのかということも気になっています。需要がないものを無理やり引っ張ってきてもしょうがないので。</p> <p>消費生活総合センターの解決のステップとしての方法をもう少し議論していく必要があるのではないかと思います。</p>
天野会長	<p>中間的な制度となるとさきほど小野委員が話をしていた連携の話とも</p>

	関わってくるのだと思います。
小野委員	<p>制度を一から作るというのは難しい面があると思います。事前にこういう事案だとどう考えるかということを経験できれば良いかなと思います。2番目の事案は着手金もろもろで12万ほどかかる、被害額32万円でこの事案を積極的にやる弁護士が見つかるかという問題があります。本人が費用対効果を考えず、そこまで理解した上で訴訟に進む選択というのはそれは一つの選択なので問題ないと思います。実際はそうではないのではないかと考えています。</p> <p>ただ、現場で電話を受けている相談員がそこまでの説明を出来るかというとなかなか入りこめないということも理解しています。</p> <p>救済部会の委員や弁護士が現実はどうなってますよとアドバイス出来れば良いのではないかと考えています。</p> <p>付託の事前段階で委員へ意見を聞くような体制にすれば柔軟にアドバイスできるのではないかと、制度が重く、硬直しているという面も改善できるのではないかとこの意見です。</p>
清水委員	救済部会の委員は何人くらいいるのですか。
事務局	4人です。
清水委員	それでは細川委員がおっしゃってるような日程調整が大変というわけではないですかね。以前委員をしていた県の審議会の救済部会のような委員会では審議会のメンバーが半分に分かれて2つの救済部会で案件を検討していました。次はこのメンバーでお願いしますという形でやっていましたがその時でもそこまで日程調整は煩雑なような印象を受けませんでした。
細川委員	消費生活総合センターのあっせんがダメだった場合、救済部会でのあっせんで扱いますといったような対応のフローのようなものは消費生活総合センターのホームページ上で公表しているのでしょうか。消費者が確認した時に最終的に部会のような仕組みがあるのだということを知っていただく必要があるのではないのでしょうか。
センター	付託する上ではセンター・消費経済課検討の上、総合的な判断において付託しています。事業者側の意向もあり消費者の一方的な思いだけで付託できるわけではありません。
細川委員	私の発言の趣旨は制度として部会というものを消費者側に開示してな

	<p>いのではないかとということです。解決手法としてこのようなものがあるというフローチャートのようなものが見つからなかったのもそういったものを用意しても良いのではないのでしょうか。フローチャートのようなものはあるのですか。</p>
センター	<p>現状としては消費者被害救済部会というものが選択肢としてあるということではホームページ上には公開していません。</p>
細川委員	<p>知らされていなかったら使うことも出来ないのでは。横浜市はこういう体制で解決を図っているという周知は必要なのではないのでしょうか。センター・協会にいう事ではないかも知れませんが。横浜市としてはどう考えているのでしょうか。</p>
事務局	<p>ご指摘の通り、紛争解決の手法としてフローなどを具体的にホームページに掲載しているわけではないので、細川委員がおっしゃっているようにそういったことを含めて広報の仕方等を含めて検討していきたいと思っています。一方で先ほどセンターからのお話があったように、なかなか適用が難しいということもありますので、ホームページにのっているのに使えないということが課題になってしまわないように誤解のないようにしたいと考えています。</p>
村委員	<p>私は東京都の救済部会の委員長を務めさせて頂いていました。東京都の場合は消費生活センターであっせんに入り、事業者があっせんに応じてこない、被害が深刻であったり、被害件数が多いような場合に知事が付託するという仕組みです。国民生活センターの苦情処理委員会の場合は消費者が申し立てをすることになっています。ただ国民生活センターの場合も要件があるので申し立てがあれば裁判所みたいに形式的に書面が整っていれば受理されるというわけではないです。横浜市の場合は市長が付託するのでしょうか、消費者が申し立てをするのでしょうか。それを踏まえた上で東京都のお話しをさせて頂ければと思います。</p>
事務局	<p>のちほど確認させて頂きます。</p>
村委員	<p>都内の基礎的自治体であっせんがうまくいかない場合は東京都の被害救済部会の職員と相談するわけですが、センターの相談員資格を持った職員が常駐しています。常勤の職員が非常に詳細な報告を作成して付託するのに意義があるかなども検討しています。職員により対応の幅があるようにも感じていましたが私が委員長をしていた時は非常に的確</p>

	<p>な指摘で付託する意義があるものがほとんどでした。日常的な案件の場合だと弁護士委員、学者委員2名で小規模な集まりで、国に提言を求めよう大きなテーマだと消費者委員、事業者委員なども加えて全5名で対応していくという体制でした。通常の場合だと2名で3か月くらいで対応しています。さきほど、件数があまりないという話をしていましたがそんなことはなくて東京都の場合だと累積100件以上やっていると記憶しています。毎年5、6件ほどはやっています。事業者が呼び出しでもこない案件もありますし、あっせん案に応じないケースもあります。東京都の場合は事業者があっせん案を拒否して消費者が裁判したいという場合には裁判費用の貸付という制度もあります。東京都全域で被害が起きている案件を扱うという前提があります。東京都内で起きた案件であれば事業者が全国どこでも扱い職員も調査のため出張などする体制が整っています。</p> <p>かつて世田谷区、葛飾区、現在は国分寺市の被害救済委員会の委員長をしています。基礎的自治体は付託するのは非常に難しいと感じています。事業者・消費者からもヒアリングしますので双方前向きに説明する意思がないと難しいです。法的な観点からも吟味しないといけないのでそういう素養も必要になると思います。世田谷区も葛飾区も条例上は制度がありますが、実際には動かしていません。国分寺市の方も委員からはやりましょうと声かけをしています。相談員現場からなかなか案件があがってこないという状況にあります。</p> <p>横浜市の場合は3件くらいは候補として上がっていて、事業者へ折衝して付託されるくらいであればあっせんして解決しようという感じで機能しているのであればそれはそれで良いのではないかと考えています。</p> <p>横浜市の場合、難しいのがセンターが指定管理で横浜市から委託されている状態ということです。相談を受ける組織と審議会・部会と付託する組織が別ですべて行政が回しているわけではないため付託が上がりにくい側面もあるのかなと推測しました。</p>
小野委員	<p>村委員おっしゃるとおり、横浜市の場合、東京都と違い外部委託になっているので予算だけの問題ではないと思います。救済部会の委員と相談者の距離をもっと近くしてアドバイスできるようになればというのが私の意見です。</p>

天野会長	私が以前救済部会の委員をやっていた時も、案件候補を初めて知るのが部会なり、審議会だったということもありました。もっと事前の段階で救済部会の委員に教えてもらいアドバイスできるという体制も良いのではないかと感じています。
細川委員	条例を確認したのですが、横浜市の場合の付託の主語は市長になっていますね。これが逆に重すぎるのかもしれませんが。また条例上、横浜市にも訴訟の貸付制度はあるにも関わらず今まで一度も実績はないのではないかと思います。制度ができたときの趣旨が反映されずうまく活用されていないということは大きな問題だと思います。
	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 意見書骨子について
天野会長	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 意見書骨子について」に入ります。事務局から説明をお願いします。
事務局	資料３－１により第１章説明。
天野会長	第１章までのところで、何か御意見や追加した方が良いと思われることがありましたらお願いします。
小野委員	ロマンス詐欺は何を指すか定義を確認させてください。副業投資かロマンス詐欺どちらの区分に入れていきますか。
事務局	恋愛感情を利用してということなのでロマンス詐欺に入っています。
事務局	資料３－１により第２章説明。
天野会長	第２章で、何か御意見や追加した方が良いと思われることがありましたらお願いします。
村委員	電子広告、SNS 広告、ネット広告の使い分けはどうなっているのか。SNS 広告などは個人のターゲティングをしているものだと思います。ネット広告は検索エンジンをイメージしているような印象を受けました。 定期購入の課題のところで追加してもらいたいものがあります。相談員が困っているものとしターゲティング広告の再現性がないこと。相談が最終購入画面を残していないため購入した画面の特定が出来ない。特商法で取消の制度がありますが、画面の特定が出来ていないので法的に問題ある箇所が分からないという現状があります。 消費者に伝わりにくい・理解していない機能としてスマホのスクリー

	<p>ンショットがあります。スクリーンショットの機能を消費者が理解していないため最終画面を残せていないのが問題です。</p>
小野委員	<p>副業投資の場合は個人口座への送金は危険、ウェブ上の表記から個人名が変わったらもっと危険。あとは啓発の方法として「そんなバイトないから」といったようなシンプルな動画の方が良いと思います。</p> <p>水回りトラブルの場合どこにアクセスすれば良いかだけを押さえておくとよいと思います。</p>
村委員	<p>横浜市でどれくらい被害があるか分かりませんが、副業投資の案件で若い子の間の被害で問題になっているのが遠隔操作アプリです。遠隔操作アプリをインストール促されて、インストールすると画面を共有でき勝手に画面上で操作されてしまって消費者金融の契約などをされたり、指示されるがまま契約してしまうケースが増えているようです。</p>
センター	<p>横浜市の消費生活センターで遠隔操作アプリで操作されてしまったという相談はあります。</p>
佐藤委員	<p>信頼性のある事業者の確認方法についてですが、各種団体に所属していないような事業者が多くいますのでどのように確認するかどんなイメージを持っていますでしょうか。</p>
事務局	<p>以前から関係性のある工務店などからの情報を頼りに依頼するということがまずあります。</p> <p>また、前回の事例検討の際に例示として出しましたが、X等ネット上で事業者名やサービス名を検索してみて利用した人の口コミを参考にするという方法があります。ある検索エンジンが提供しているマップ上のサービスで事業者の口コミを確認できることもあります。悪評が多い事業者は一目で確認できる仕組みになっています。</p>
村委員	<p>排水施設・鍵開け・「ロードサービス」とロードサービスも入れておくほうが良いと思います。</p>
城田委員	<p>これまで啓発においては消費者だけでなく事業者についても啓発することが必要だと述べてきましたが、第2章骨子の課題では消費者側の課題のように見えます。定期購入の例でいえば、事業者の表示が分かりづらい。連絡先が書いてない。など端的なものでも良いと思います。第3章で事業者への働きかけが抜けてしまいますので、第2章においても事業者側の課題を入れておく必要があると思います。事例2は詐欺前提の</p>

	ものなので良いとしても定期購入と訪問販売トラブルについては記載すべきだと思います。
事務局	資料3-1により第3章説明。
天野会長	「第3章」、「おわりに」について、何か御意見や追加した方が良くと思われることがありましたらお願いします。
河合委員	キャッシュレス決済の理解とトラブルに遭わないための注意喚起を行うとは具体的にどんなことでしょうか。最近代引きが流行っているようです。
事務局	キャッシュレス決済についてはクレジットカード、デビットカードいろんな種類があります。まずはその基礎的なことの紹介。気軽に利用できてしまう上でのネット上における問題などの注意喚起を想定しています。
村委員	キャッシュレス決済についての啓発ですが、従来型の電子マネーとクレジットカードだけだと足りないので、QR決済、スマホキャリア決済なども紹介した上で上手に利用してほしいといった内容にしてほしいと思います。
小野委員	キャッシュレス決済は大きく3つあって <ul style="list-style-type: none"> ・加盟店管理 ・金融インフラとしての安全性、二段階認証しているか ・過剰与信 3つの視点をすべて取り込む必要があると考えています。
城田委員	(2)には指導・あっせんを通じて事業者側に販売ページなど適切な情報を提供するように働きかけていくと事業者側のことが書かれていますが、(1)には書かれていないのでここにさっき言っていた事業者側の啓発について書くと良いと思います。
清水委員	「おわりに」の箇所ですが、最後の文章が理解しにくいのでもう少し分かりやすい表現でお願いします。消費者の安全安心の確保のためにどうするかの説明というつながりが分かった方が良くと思います。
	5 議題(5) その他について
天野会長	最後の議題(5)その他に入ります。事務局からお願いします。
事務局	消費生活推進員制度、市全体の今後の方針について説明。

天野会長	消費生活推進員の今後について報告がありましたが、ご質問等ありますでしょうか。
城田委員	教育推進計画の令和6年度重点取組事項の中で2. 地域一体となった様々な消費者教育・啓発等の取組の中で推進員のことが記載されていますが、今のお話し踏まえるとこのままで良いのでしょうか。
事務局	ご提示しているのは令和6年度の教育計画で令和6年度についてはまだ推進員制度があります。令和7年度から廃止の方向性で調整中ですので、令和7年度の教育計画には反映していきたいと考えています。
城田委員	該当の記載をなくすのではなく、これに代わる何かを記載していくということで良いのでしょうか。
事務局	地域のご協力というのは不可欠ですので地域の取組という点は残しつつ違うものを検討・掲載していきたいと考えています。
河合委員	自治体の推進員にはいろいろありますが、休止の方向性なのは消費生活推進員のみでしょうか。それぞれ推進員には重なる部分があるということなので例えば再編成して担って頂くという考え方は出ていませんか。
事務局	現状では消費生活推進員の役割を他の推進員に担って頂くという検討はしていません。
小野委員	横浜型の地域安全協議会を作成するのはどうでしょうか。東京ほど予算が多くないが人口は多い。地域安全協議会のモデルが今のところ中小規模で活動に熱心な人が主体となって動いているように思えます。東京のように予算が多いか、中小規模で熱心な活動家がいるかという場合だとどうまくいくようですが、横浜はそのどちらでもない。個人情報を取得しようとするのが難しいと思います。まず市の方で大きな枠組み、地域安全協議会というものを作成して進めていくのはどうでしょうかという提案です。神奈川県内にひとつしかないから作成されれば弁護士会はそこを重要視してさまざまなリソースを割いていくと思います。
事務局	既存の見守りのネットワークは高齢者、介護、地域ケアなどさまざまなものを持っています。新たに消費者の見守りをお願いしますという提案は難しいです。現状、詳しい人なら訪問などで異変に気づいていける状況だと思います。私としてはさまざまな人に気づいていけるような仕組み・実績を作りながら生活の困りごとの一つ認識してもらおう、そうい

	<p>う取組が必要なのではないかと思います。</p> <p>そうなった段階で地域安全協議会を提案していくという考えでいます。</p>
小野委員	<p>いままでの地域安全協議会は上からやれといった感じでやるから現場が疲弊することになってしまいます。地域包括等があるから地域包括で年二回やるのを統括する形で地域安全協議会を作成してしまえば良いと思います。</p>
事務局	<p>ありがたいご提案だと思っています。内部で相談した上で検討していきたいと思っています。</p>
小野委員	<p>神奈川県弁護士会から人を出してほしいということであれば私は出ていきたいと思っています。</p>
佐藤委員	<p>自治会の立場から、行政の方は各法律があって各施策をいろんな部署で取り組んでいます。自治会町内会はそれ全部一つでやっている状況です。各施策も実際には重複していたりすることも多いです。運用するには限界が来ていることを感じています。自治会で全部受けるのではなくて第三セクター的なところでやっていくようなことも考えてもよいと思います。新しい枠組みを考えて頂きたいです。</p>
櫻井委員	<p>横浜市には地域ケアプラザがあって、学区に該当するところにあります。高齢者の権利を保護する包括支援課の方と地域の交流の地域交流課の方たちが共催で啓発事業や講座を持っています。地域ケアプラザの現場では題材があるから喜ばれるようです。推進員がいなくても2つが協力していけばうまく回っていく可能性があります。悪徳商法撃退のカレンダーを配ると非常に喜ばれます。今すでにある仕組みを再考してみると以外とやり方は見つかるのかなと思います。</p>
天野会長	<p>推進員の制度を休止するという話ですが、より良い制度を作るという話と認識していますのでぜひお願いします。</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。</p> <p>これで第14次第5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</p> <p>資料1 第14次横浜市消費生活審議会委員名簿</p> <p>資料2-1 令和6年度横浜市消費者教育推進計画</p>

	資料 2 - 2 令和 6 年度重点該当事業
--	------------------------

	資料 3 - 1 第 14 次審議會意見書骨子
--	-------------------------