

第 13 次 第 5 回 横浜市消費生活審議会 会議録	
日 時	令和 4 年 6 月 17 日（金）13 時 30 分～15 時 10 分
開催場所	横浜市役所 31 階共用会議室 31-S03、N03
出席者	天野委員、今井委員、大森委員、河合委員、栗田委員、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 (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	村委員、望月委員
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) 第 13 次審議会意見書（素案）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
決定事項	○会議録確認者は天野委員、松井委員とする。
	<b>1 開会</b>
田中会長	第 13 次 第 5 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 8 名、 市庁舎にお集まりいただいた委員が 5 名ということで、13 名が出席 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、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	委員の交代についてご報告します。6 月 16 日付で、横浜市生活協 同組合運営協議会代表の三浦委員が退任され、今井委員に交代され ました。 ～今井委員、挨拶～ 横浜市の 4 月の異動で、経済局市民経済労働部長が、本田から森と なりましたことをご報告します。 ～森部長 挨拶ののち退席～
	<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、天野委員、松井委員にお願いしたいと思 いますが、よろしいでしょうか。 ～委員了承～

	<b>2 議題（２）第13次審議会意見書（素案）について</b>
田中会長	前回審議会で議論をした骨子案をもとに、事務局が作成し文章化したものがこちらの意見書（素案）です。今回はこの素案をもとに、議論していきます。今回は意見書の核となる資料2-1の第3章について議論をしたので、第3章の内容や表現についての議論が中心になるかと思う。
事務局	～資料2-1 第13次審議会意見書(素案)について 「意見書作成の経過」、「意見書(素案)の構成及び現状の作成状況」、「本日の審議の内容、骨子案への意見の反映状況の確認」の説明～
田中会長	今回は、この意見書のうち、特に第三章の構成や内容について、前回の意見の反映状況も踏まえて、議論していただきたい。 今回は第5回で、第7回は最終的な意見書報告書の確定の会議のため、実質的な議論は、今回と次回で集中的に行いたい。
新庄委員	私が何点かお話した点については、十分に文章の中に入っている。構成もこのまとめ方で良い。校正はこれからだということではあったが、15ページ（4）に誤字があるので修正をお願いしたい。
花田委員	文書の最後が、「重要である。必要である。」と色々な表現だが、これを受け取った行政は、ある程度、強さを判断して運用するのか。
田中会長	微妙な表現の違いにどういうニュアンスがあるのか、という趣旨の質問ですね。
事務局	今後整理していく中で、このような意味で使っているということが次回以降説明できればいいのかと思います。今の時点では、明確な違いを整理して表現をしている状況ではありません。
花田委員	意見書は行政に生かしてほしいと思っている。受け取る方が、言葉の強弱を感じられると良い。
事務局	大森委員からも「トラブル」や「被害」の表現の違いについてご意見を頂戴しております。皆様に、こういった意味で使った、ということが分かるように、次回以降説明していきます。
田中会長	本審議会の意見書は「こういう表現をしたら、直ちにこういう法的拘束力が発生して、市当局は即応義務が発生する」といったものではない。自分は、あまりそこにこだわらず、意見を述べたり読んだりしていた。取り組みの強弱に関する意見は是非出していただいていたと思う。

長尾委員	第2章の15ページ、情報を受けとる方への配慮に、障害者も入れたほうがよいと思う。18・25ページのURLはページが見つかりません、と出てくるので正確に記載してほしい。
事務局	確認させていただきます。
天野委員	個人的には第3章の表題の、トラブル対応と消費者被害の未然防止の方向性についてだが、未然防止の言葉だけだと、将来に向けて起らないようにするというイメージだが、起こってしまったものを広げない意味も含め、拡大防止という言葉も入れたほうがよい。
田中会長	天野委員は、緊急時に拡大する消費者被害とは、どういうイメージをされていますか。
天野委員	20ページの下部にトイレットペーパーの話が出ていますが、既に品薄になっている状態のときに、情報発信などをして拡大しないように、という意味も入っていたほうが、言葉としていいのかなど。
田中会長	トイレットペーパーの事象は、それも未然防止かなというふうに私は読んでいます。天野委員も特に、個人的な、という前置きされているので、そういう観点が入っていればよいということですね。
天野委員	そうです。
河合委員	<p>「他の機関との連携が必要である」という視点はとても良い。このほか、多世代間の連携、多世代で教えあう・学びあうことも大切だと思う。例えば、若い人から情報弱者である高齢者にデジタルスキルを教えたり、高齢者から若い人に戦争を含む災害体験からの知恵を伝えたりなどを、日常的に行う活動ですが、これらは地域での活動が中心で、リモートワークが普及し今は参加しやすい環境が整ってチャンスだと思う。</p> <p>また、20年以上前、消費生活推進員の男性は皆無でしたが、今は推進員も男性が活躍されていて、とても良いことだと思う。もう一歩進んで、若い人も一緒に活動できるような環境を作っていけば、災害時に強い力を地域で発揮することができるのではないかな。</p>

多賀谷委員	<p>大きな避難所には、高齢者などが絶対に避難してくるので、そこでのように「トラブルに巻き込まれないように」と伝えるかが一番大事。役所やケアプラ等に重きを置いているが、地域や自治会はとても大切。何かあったらケアプラに電話するように、ではなく、地域の人に助けを求めるようにとか、地域にも相談できる人がいるような仕組みがあると良いと思う。使えるものは何でも使いましょう、といった方向性を持ったほうが良いと感じている。</p>
城田委員	<p>22 ページの対応の方向性 2 の(4)事業者等と連携した情報提供は、すごく大事な視点だと思う。この事業者の中に、ぜひ金融機関も入れてもらいたい。平時からの連携がとても大事だと思うので強調してほしい。</p> <p>意見書とは違うが、24 ページにあるチャットボットについて。消費生活総合センターのホームページの冒頭にチャットボットがあるが、横浜市のホームページのチャットボットには、消費者被害に関する項目がないので、ぜひ市のホームページのチャットボットにも、消費者や消費者被害等の項目を入れてもらいたい。</p>
田中会長	<p>横浜市のホームページには、消費者問題をセンターのホームページに誘導する仕組みはないのですか。</p>
事務局	<p>現状ではありません。検討いたします。</p>
田中会長	<p>よろしくお願ひします。センターのホームページは、意見もあるが、日々充実していると思う。本市からそこに繋がるようにするのは重要なことですよね。</p>
細川委員	<p>私は、意見書がどう行政に生きるのか、というのが一番気になっている。ここ十何年、市長の諮問がなく、自主的に審議会が述べた意見を、意見書として出す形だ。中身は方向性を示しているだけなので、これを受けて横浜市はいったい何をどうするのか。先ほど、銀行も入れた方がという話もあったように、色々なところとの連携や市役所による連携も必要だと思う。</p> <p>相談体制という話になると、他の自治体や国民生活センター、消費者庁との連携など、横浜市だけで動ける話ではない。</p> <p>先ほど田中会長から、この内容は当事者を拘束するわけではないという話があったが、意見書を出したあと、言って終わりでも何も変わらなくては無意味で、内容がどのぐらい実現したか見るなど、実効性確保に向けては、定期的な報告など何か必要ではないか。</p>

田中会長	<p>私が法的拘束力という言葉を使ったのは、この意見書の効果として直ちに法律上、市が何かしなければいけない義務が発生するものではない、という趣旨ですが、当然、市の審議会ですから、意見を無視するような行政であってはなりません。なので、何の意味もない、無力なものではないです。</p> <p>個人的には、消費者行政の第一線にある方々、センターの方々も含めて、積極的にいろいろやりたい方の多少の力になればいいのではないかと、思っています。</p>
栗田委員	<p>細川委員の発言に関連して、意見書作成を何のためにするかというと、4ページの「はじめに」の「消費者行政がさらなる推進をされることを期待する」ということに集約されると思う。つまり、今やっていることに対して、ここが足りないから、こういうことをやりたい、ということだと思う。その結論として、26ページの「おわりに」という文章が出てきます。「被害に遭うことのないよう、周囲のこまやかな配慮と支援に向けた取り組みを願う」とあります。具体的に何を期待して、何をすべきかということが、この記載からは見えてこない。</p>
栗田委員	<p>それと、緊急時というのは何を定義しているのかと、はっきり出来ればと思う。</p>
田中会長	<p>緊急時という言葉には、パンデミック感染拡大も自然災害も含めて、議論をしてきたと思います。そのことは自明だったと思いますが、確かに今、栗田委員がおっしゃるように、「はじめに」と「おわりに」を見ると、少しメッセージ性が弱く抽象的なのかもしれませんね。もう少し本意見書に即した、記載にしたほうがいいかもしれませんね。</p>
栗田委員	<p>「はじめに」の部分で、これを受けて行政が何をするか、よくわからない。</p>
田中会長	<p>本意見書で提示・提案し、要求するメッセージであるべきだ、ということでしょうか。</p>
栗田委員	<p>そうです。具体的に、行政に何を要求するかということです。</p>

大森委員	この意見書は、問題点も整理されていて、何をどうしなければいけないのかもはっきりしている。22 ページの(1)(2)が本当に大事。緊急時に必要な情報を得て、トラブルを受けないようにするという事は、大変重要な政策。(2)効果的で活用しやすい情報提供、の主旨を満たすためには、ホームページに、分かりやすく載せていただきたい。また、情報を蓄積し、緊急時に何かあったときに、それをすぐ情報提供できる状態を作る必要がある。
大森委員	趣旨が違うかもしれないが、悪い事業者に商品を供給している人達がいる。供給側にも、販売の現場で起きていることを知ってもらい、商品供給について考えていただく。これが大事なことです。消費者側だけに情報を提供するのではなく、広く関係業界とも連携して、販売業者との付き合いを考えていただく。そういう相対的・総合的な情報提供によって問題を無くすことも大事。
	<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	～資料3-1、3-2の説明～
田中会長	この議題は、令和4年度計画が現在進行形であり、令和4年度計画の遂行成果を見てから5年度の計画を立てるということではないので、4年度の現状と、3年度の成果などの分析資料送っていただいて、次回審議会でも本格的に意見交換を行う、ということによろしいですか。
事務局	はい。そのとおりです。
一同	異議なし
	<b>3 事務連絡</b>
事務局	10月から始まる第14次消費生活審議会の公募委員募集が6月6日から始まっています。広報よこはま、市HP、神奈川新聞等で周知を行っています。応募締め切りは7月6日です。その後、8月の中下旬ぐらいに、公募部会を開催し、選考を行いたいと考えています。
事務局	選考を行う公募部会の委員は3名ですが、今井委員が就任直後でご負担ということもあり、今回は、河合委員・花田委員の2人で審査選考したく考えております。
一同	異議なし
	<b>4 閉会</b>
田中会長	これで第13次第5回横浜市消費生活審議会を閉会します。

資料	<p>議事次第</p> <p>資料 1 第 13 次横浜市消費生活審議会 委員名簿</p> <p>資料 2-1 第 13 次審議会意見書（素案）「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を確保する体制の構築～」</p> <p>資料 2-2 第 4 回審議会での意見の反映状況</p> <p>資料 3-1 令和 4 年度横浜市消費者教育推進計画</p> <p>資料 3-2 横浜市消費者教育推進計画策定の流れ</p>
----	---