

第13次第4回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和4年3月17日（木）10時30分～12時10分
開催場所	横浜市役所 31階共用会議室 31-S03、29階共用会議室 29-S03
出席者	天野委員、大森委員、河合委員、新庄委員、多賀谷委員、田中委員、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	栗田委員、城田委員、長尾委員、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) 第13次審議会意見書骨子案について (3) 第12次審議会意見書に基づく取組報告について (4) 部会報告 (5) 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	○会議録確認者は花田委員、細川委員とする。
	1 開会
田中会長	第13次第4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6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、11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。
	2 議題（1） 会議録確認者の選出について
田中会長	本日の会議録確認者は、花田委員、細川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～
	2 議題（2） 第13次審議会意見書骨子案について
事務局	～資料2 骨子案 「はじめに」、「第1章」の説明～
田中会長	骨子案は3章の構成です。各章ごとに議論をしていきます。 第1章は緊急時における消費者相談から見た被害の全体の情勢分析になります。第2章が緊急時の消費生活トラブルや相談対応の現状とそれに対する課題の設定になります。第3章が、審議会としての回答にあたる課題解決と将来へ向けた方向性をうちだすという事になります。よって後ろの章にいくほど、審議会として重要な議題とい

	う事になります。それでは、第1章の緊急時の情勢分析について、不可欠な要素が欠けているのではないかとといった観点の御意見をいただきたいと思います。 ～意見なし～
事務局	～資料2 骨子案 「第2章」の説明～
田中会長	第2章について、現状認識として欠けている部分がないか、課題としてこの点が抜けているのではないかとといった観点からの御意見をお願いします。
河合委員	1 (1) 消費者教育・啓発について、情報リテラシー教育はとても大事だと思うが、もう一つ、行動心理学、認知心理学的な観点から、とにかく自分は冷静で知識もあると思っている人も、緊急時には慌てるものであって、正しい判断が難しくなるといった自覚を促すような啓発といったものも必要ではないか。
田中会長	そういう行動心理学等についての教育が足りないという課題設定が抜けているのではないかという事ですね。
松井委員	1 (2) 情報提供・発信についてですが、情報発信をする時には、受け取る側がどのように受け取るかについても考えないといけないと思う。
田中会長	第12次審議会で若者に対する教育を議論するときも、文書で配っても若者は読んでくれないからと受け取る側を意識しながら論じていたので、大事なところだと思う。
新庄委員	実績的に、高齢者が被害に遭うケースが多いように認識している。インターネットなど情報発信の手段が進化しているが、高齢者は受け取ることが難しい。情報弱者への情報提供をどうするかは、極めて重要だと思う。どういう形にしたら伝えられるのかを、検討していく必要があると感じた。
田中会長	情報弱者が情報を受け取ってくれるような方法を構築していかないといけないのではないかという課題設定だと承りました。
事務局	～資料2 骨子案 「第3章」、「おわりに」の説明～
田中会長	いただいている御意見からすると、河合委員の御意見は、(第3章の2. 対応の方向性の(1) 緊急時における消費者行動についての) 消費者教育の推進のところでは何か具体的に表現できればよいので、アイデアがあれば頂戴したいですし、松井委員、新庄委員からの御意見については、(2) 緊急時に便乗した消費者トラブル等の情報提

	<p>供について、こういう方法を試みたらどうかといった形で何かあればお願いします。その他、皆さんから御意見をお願いします。</p>
細川委員	<p>2. 対応の方向性(1)ウに、「不確かな情報を受け取った場合」とあるが、何を言っているのか分からない。もちろん、消費者市民社会の形成のために、自分の権利だけではなく、自分が体験した問題等を伝えることによって被害防止になるという趣旨は分かるのだが、何を想定しているのか。</p>
田中会長	<p>「不確かな情報を受け取った場合」というのは、具体的に何を意味しているのか。</p>
事務局	<p>具体的ではないが、いわゆるデマ情報等に触れた時、世間にこういった情報が出回っているといったことを、消費生活総合センター、消費経済課、行政機関に通報していただく事かと思っている。</p>
細川委員	<p>そうだとすると、もう少しはっきり書かないといけない。不確かな情報というと意図が分からない。不確かな情報だけど大丈夫かと聞かれた時に行政機関が答えられるか難しいと思う。</p>
田中会長	<p>例えば、緊急時にはデマや扇動が行われやすく、それによって被害が起きることもあるので、それに備えて、日頃よりデマや扇動に強い消費者市民を形成していかないといけない。その一端として、デマ情報等があった時には、消費者相談窓口に通報するといった行動をしてもらう事が必要であるといった文脈ですかね。</p>
事務局	<p>新型コロナウイルス感染症拡大時に、トイレットペーパー等が十分な在庫があるにもかかわらず、手に入らなくなるのではないかといった情報が流れ、スーパーから商品が次々と無くなった。その後、行政機関等から、在庫が確保されているといった情報が発信されて、市場に落ち着きが取り戻されたといった事があった。そういった情報や、なんらかのデマをむやみやたらに拡散しないとか、拡散されている状況を行政にお寄せいただくとか、そういった事も含めて、ここでの不確かな情報を鵜呑みにしないとか、発信しないといったことにつなげるのかなと捉えている。</p>
細川委員	<p>デマとは違うと思う。消費者は自分で自分を守らないといけない。生活防衛として、トイレットペーパー等を買っておこうという事になるわけで、こうした情報を得た場合、どうすれば良いのかは消費者にとって大きな課題だ。むしろ、行政が、生活物資の供給状況等、適切な情報を素早く流すことが重要だと思う。行政側の課題のような気が</p>

	した。
田中会長	細川委員の御意見を反映させるにあたっては、緊急時における広報活動というところでも表現されないといけないし、日頃の消費者教育というところでも表現されないといけないし、双方にまたがったものとして、適切に表現していくといった事になりますかね。
細川委員	そうですね。行政が適切な情報を流すことが、消費者が適切な行動に移すという事につながると思う。
新庄委員	正しいのか悪いのか判断が出来ない情報を受け取った時、デマでも何でもよいので、こんな情報が流れているという事を、しかるべきところに伝達する事が重要だと事務局はまとめたのではないかと。
田中会長	この表現は局面を限定しすぎている感じがするので、少し直しましょう。
天野委員	2(2)緊急時に便乗した消費者トラブル等の情報提供に、列挙されている内容に、行政から直接、消費者に対して情報提供する場面がたくさん並んでいるが、(4)事態発生後の相談及び解決手法の検討には、事業者身近な地域での相談の受け皿というのが書かれている。 (2)でも、例えば、コンビニ、宅配事業者、ライフライン事業者といった民間を通じた形での情報提供も書いておいた方が良いのではないかと。
多賀谷委員	高齢者は物事を忘れやすい、同じ間違いを繰り返す等トラブルがなくならないので、どうしたら良いかといったことを入れてほしい。民生委員は頻繁に訪問したいが、時間がなくて行けない。例えば、役所や地域ケアプラザによる見守りを工夫するといったことが必要なのではないかと。
大森委員	「消費生活トラブルへの対応」と「消費者被害防止」と2種類の表現があるが、言葉の定義があって整理されているのか。
事務局	そこまで明確には使い分けてはいないので、どういう使い分けが良い等、お考えがあれば教えていただきたい。
大森委員	正確な事は言えないが、被害というと詐欺など悪意があるもの、トラブルというと多様な意味があり、幅が広いというイメージだ。
田中会長	消費者被害というと、本当に消費者問題の中核部分で、加害者がいて被害者を助けるという事だが、そこに限定すると狭すぎるから、困ったこと自体が起きない方がよいので、広くトラブルとして、どちらにも対策するというのが事務局の考えと解釈している。

細川委員	(4) 事態発生後の相談及び解決手法の検討についてですが、横浜市が大打撃を受けたら、市の消費生活総合センターで相談は受けられない。消費者ホットラインの接続先を他に転送するだけでなく、自治体間の協定みたいなものはあるのか。
事務局	自治体間の協力体制は、国民生活センターと都道府県のやりとりはあっても、それを越えたものはないように聞いている。ただ、新しいパイオネットの取組を考えていく中で、国とも少しずつ話しを進めていければと考えている。
細川委員	他県民から、横浜市消費生活総合センターに電話がかかってくるのか。
消費生活総合センター	原則は、地域の方の相談を受けという事になるが、実際には、災害時でなくても、他の自治体の方からの相談が入ることがあり、原則の話をした上で、一般的なアドバイスはしている。ただ、あっせん交渉というところまでは踏み込めない。
細川委員	阪神・淡路大震災の時、国民生活センターが職員を派遣したということがあった。相談体制を維持するために、自治体間の協力が必要だ。自分のところが震災の中心になれば自前の職員だけではやっていけないわけだから、他県に対しての人材派遣要請等も必要だろうし、お互い様なので、そういう協力体制を構築できないか。
田中会長	細川委員が御指摘されているところは、もう少し書き込んでいきたいかなと思う。自治体間の協定なんかもアイデアとして、面白いかもしれない。阪神・淡路大震災の時、神戸新聞の印刷システムが壊れてしまい、災害協定を結んでいた京都新聞社に印刷してもらったということがあったらしいので、自治体間でもそういった取組が出来るのではないか。
望月委員	(4) 事態発生後の相談及び解決手法の検討について、相談の担い手に、地域ケアプラザ職員、消費生活推進員等とあるが、それ以外に、市民からみると身近な存在として、自治会町内会、民生委員といったものもあると思う。
村委員	(2) 緊急時に便乗した消費者トラブル等の情報提供とあるが、消費者トラブルというのは便乗して起こるわけではないので、便乗したではなく、緊急時に伴うとかになると思う。ただ、その下に、緊急時に便乗した悪質商法事例という部分があるので、ここは、見出しとの整合性がとれていないので、協議が必要ではないか。

	2 議題（3） 第12次意見書に基づく取組報告について
事務局	～資料3の説明～
田中会長	横浜市消費生活総合センターのホームページをみると、色々と動画がでているので見ていただければと思う。他の自治体も動画を作っている ので、相互活用できないものかと思う。
	2 議題（4） 部会報告について
事務局	～資料4の説明～
細川委員	以前、消費者被害救済部会の付託がないのは問題ではないかという 事で指摘したことがあり、これに対応していただいたのかなと思う。 説明を聞いて、本当に解決しているのか、安易に他機関紹介で終わっ てしまっているのではないかというのが気になっている。20年近く 開催がないということは、付託して開催するシステム自体が重すぎる ということがあるような感じもする。韓国では消費者紛争調停委員会 があり、年間1,000件単位で行っている。弁護士が非常勤でいるから というのもあるが、日本は機能が難しい状況があり、改善すべきだ。
田中会長	具体的に他機関とは何ですか。
事務局	弁護士というか、訴訟に移行しているというのは一つあります。
村委員	消費生活総合センターで相談を処理している段階で、付託をするか どうか検討をするようにしたというのは良い事だ。その結果、付託に ふさわしくないとか、消費者が望まないという事になるのであれば、 それは仕方がないと思う。
	2 議題（5） 令和4年度横浜市消費者教育推進計画について
事務局	～資料5の説明～
田中会長	これは決定、執行されているのですか。
事務局	この場で意見等をいただき、それでもって決定していきたい。
新庄委員	若年者向けの消費者教育について、対象を学校に通っていない人、 また、私学に通う生徒に向けても、実施してほしい。
田中会長	文言としては、公立学校や学生に限定していないので、しっかりと やってほしいということで、よろしいでしょうか。 では、異議なきものと認めこの議題については終了いたします。
	3 閉会

田中会長	これで第13次第4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 第13次審議会意見書 骨子案「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</p> <p>資 料 3 第12次審議会「若年者への消費者教育の在り方についての意見」に基づく取組報告</p> <p>資 料 4 部会報告書</p> <p>資 料 5 令和4年度横浜市消費者教育推進計画について</p>