

第 14 次第3回横浜市消費生活審議会

議事次第

令和 5 年 11 月 9 日（木）13 時 30 分～15 時 30 分
横浜市役所18階共用会議室 みなと 5

1 開 会

2 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) 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 事例検討
- (4) 第 13 次審議会「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
についての意見」に基づく取組報告
- (5) その他

3 閉 会

【資料】

- 資料 1 第 14 次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 資料 2 - 1 令和 6 年度横浜市消費者教育推進計画の策定に向けた意見交換について
- 資料 2 - 2 成年年齢引き下げ後の状況
- 資料 2 - 3 令和 5 年度消費者教育推進計画 重点取組事項・事業一覧抜粋
- 資料 3 - 1 事例検討資料
- 資料 3 - 2 事例検討資料 2
- 資料 3 - 3 事例検討資料 3
- 資料 3 参考 審議の進め方について
- 資料 4 第 13 次審議会「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についての意見」に基づく取組報告

第14次横浜市消費生活審議会委員名簿

令和4年10月1日現在

No	委員氏名	所属
1	あまの まさお 天野 正男	神奈川県弁護士会
2	いまい りか 今井 里香	横浜市生活協同組合協議会
3	おの ひとし 小野 仁司	神奈川県弁護士会
4	かわい なおみ 河合 直美	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
5	さくらい ともこ 櫻井 智子	横浜市消費生活推進員旭区代表
6	さとう ひろのぶ 佐藤 博信	市民委員
7	しみず ゆりこ 清水 百合子	横浜市消費者団体連絡会
8	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会
9	はなだ まさし 花田 昌士	公益社団法人 消費者関連専門家会議
10	ほそかわ こういち 細川 幸一	日本女子大学家政学部 教授
11	みやかわ こうし 宮川 鋼士	横浜商工会議所
12	むら ちづこ 村 千鶴子	東京経済大学現代法学部教授・弁護士

敬称略：五十音順

令和 6 年度横浜市消費者教育推進計画の策定に向けた意見交換について

令和 5 年 7 月に開催した第 14 次第 2 回横浜市消費生活審議会では、令和 5 年度横浜市消費者教育推進計画について、その策定をご報告しました。

今回の第 3 回審議会では、来年度計画である「令和 6 年度横浜市消費者教育推進計画」の策定に向けた意見交換を実施します。

1 意見交換の方向性

計画の策定にあたっては、今年度も引き続き「重点取組事項」を定めたいと考えております。したがって意見交換にあたっては、令和 5 年度の重点取組事項をベースに、今後新たに必要になる視点や引き続き取り組むべき事項、拡充していくことが望ましい事業等について、ご意見をいただきたいと考えております。

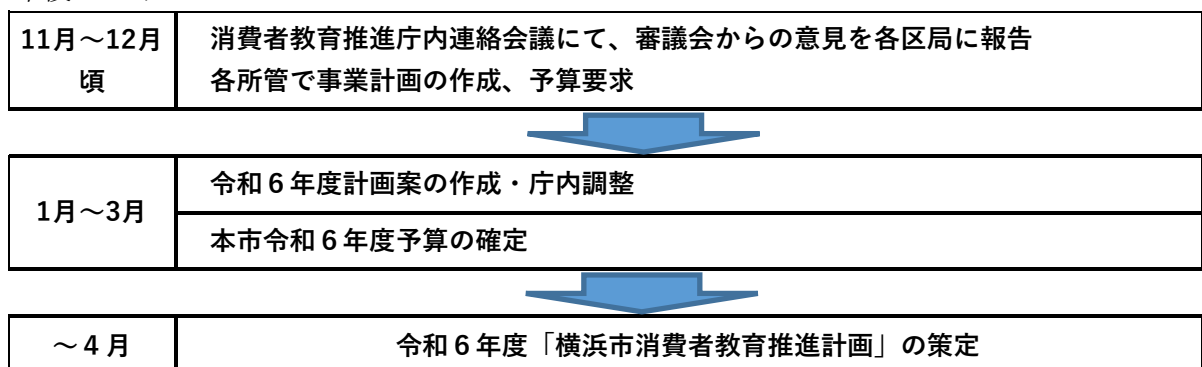
また上記に加えて、

今回の意見交換のメインテーマとして、「成年年齢引き下げ後の消費者教育」について、特に重点的にご意見をいただきたいと考えております。

本テーマについては、民法改正により成年年齢が引き下げられて約 1 年半が経過した現在も、引き続きの取組が求められていることから、今回の意見交換において、事務局が特に委員のみなさまにご意見を頂きたい内容ということで選定させていただいたテーマになります。

いただいたご意見につきましては、それを元に事務局にて令和 6 年度の重点取組事項を定めるとともに、各事業所管課へフィードバックを行うことで、横浜市消費者教育推進計画の策定と、今後の消費者教育関連事業の企画・立案を進めてまいります。

2 今後のスケジュール



3 参考資料

- (1) 【資料 2-2】 成年年齢引き下げ後の状況
- (2) 【資料 2-3】 令和 5 年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和 4 年度実績等追加版)

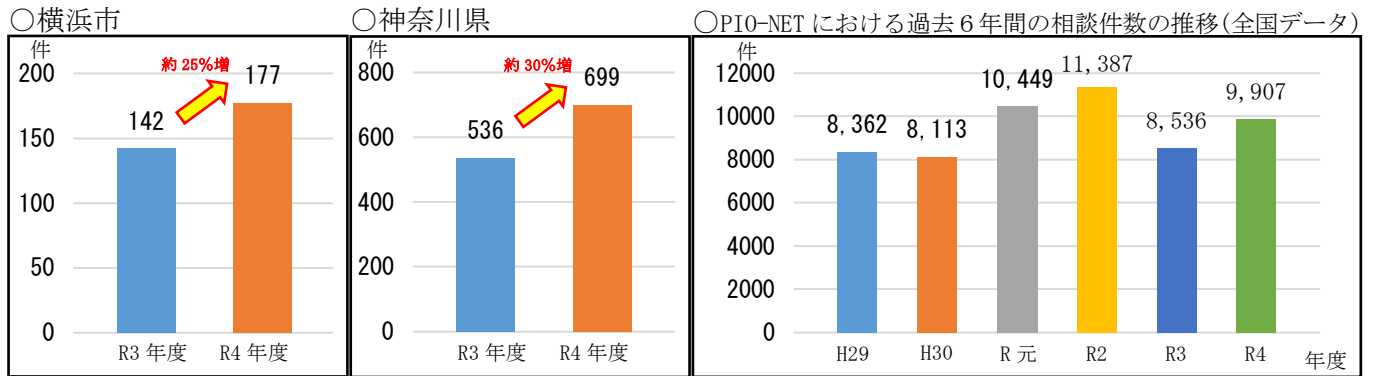
成年年齢引き下げ後の状況

1 消費生活総合センターへの相談状況

令和4年度に横浜市消費生活総合センターに寄せられた相談のうち、18歳、19歳が契約者となっているものは177件ありました。そのうち、成年年齢引き下げ以前であれば未成年者取消権により、契約を取り消すことができた可能性のある相談は約90件で、内容はエステや情報商材などに関するものでした。

また、相談件数は令和3年度比で横浜市は約25%増、神奈川県は約30%増となっています。このような増加傾向は、PIO-NETの全国データからも確認できる一方で、過去6年間の相談件数は8,000～11,000件台と、一定の水準で推移しています。

【契約者が18歳、19歳となっている相談件数の変化】



2 若年層からの相談の傾向

(1) 相談内容の推移

若年層（25歳まで）から寄せられた相談<上位5位> (件)

順位	17歳以下	18歳・19歳	20歳・21歳	22歳～25歳
1	インターネットゲーム 73	エステサービス 42	エステサービス 71	エステサービス 192
2	化粧品 33	異性交際関連サービス 17	役務その他サービス 25	不動産貸借 45
3	健康食品 19	商品一般 12	金融コンサルティング 19	役務その他サービス 33
4	アダルト情報 9	コンサート 6	他の内職・副業 13	異性交際関連サービス 27
5	商品一般 6	他の娯楽等情報配信サービス 5	異性交際関連サービス 12	医療サービス 25

黄色 美容関連 ピンク色 交際関連 紫色 儲け話関連

【国民生活センターの商品・役務別分類】

- **商品一般**
商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの
- **異性交際関連サービス**
出会い系サイト・アプリに関するもの
- **コンサート**
音楽会、ディナー付き音楽ショー、コンサートの生配信に関するもの（チケットに関するものを含む。）
- **他の娯楽等情報配信サービス**
趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービスに関するもの（副業サイト等の情報配信サービスを含む。）
- **役務その他サービス**
様々なサービスに関するもの（稼ぎ方を指南するサポート契約サービス等を含む。）

令和4年度に若年層から寄せられた相談のうち、17歳以下の未成年者からの相談の多くは、インターネットゲームに関するものでしたが、中には通販で購入した化粧品や健康食品などの「美容」に関する相談もありました。

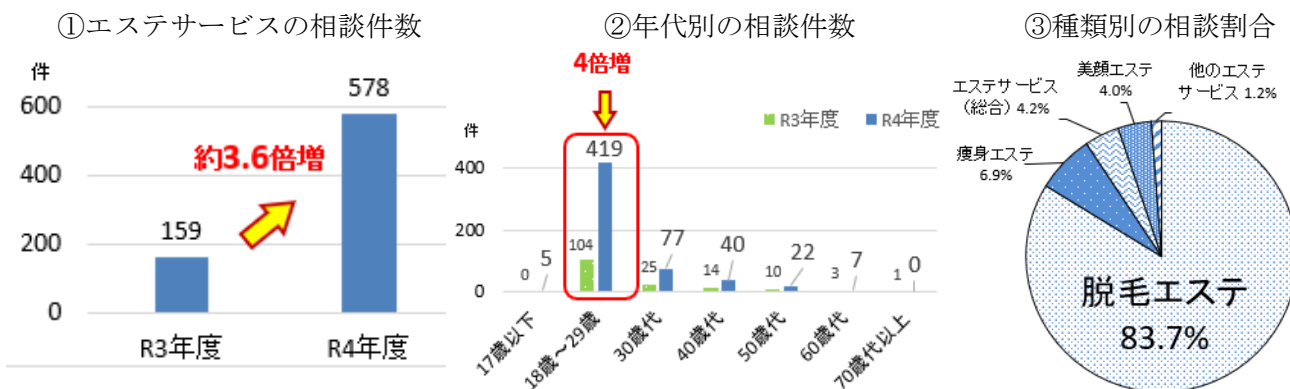
一方で、18歳・19歳の新成人からの相談になると、エステサービスなど実際に書面を交わす契約や「交際」サービスに関する相談が多くなり、20歳以降はそれに加えて、役務その他サービス、金融コンサルティング、副業など「儲け話」に関する相談も多く寄せられるようになる、といった傾向が見られました。

(2) エステサービスに関する契約トラブル

エステサービスに関する相談は非常に増加しており、令和4年度の相談件数は令和3年度の約3.6倍となっています。中でも18歳～29歳の方の相談は、約4倍となっており、特に脱毛エステに関する相談が多く寄せられています。

安さや気軽さを強調した広告を見て話を聞くだけのつもりが、高額なコースを勧誘され契約したというケースのほか、長期間のコースの途中で事業者の経営事情が変わり通えなくなった、解約後返金されない、中途解約での精算金が割高だったというケースも多く見受けられました。

【参考】



3 若年層の消費者被害防止に向けた主な取組（～令和4年度）※●はR5継続中

- 東急東横線や京浜急行の車内に成年年齢引き下げの注意喚起広告を掲出し、通学中の学生を中心とした若年層への啓発を実施。（平成30年度、令和元年度）
- 市内学校向け「消費者教育出前講座」において「成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル未然防止」をテーマとした講座を新設して実施。（令和元年度～）
- 横浜を舞台とした人気アニメ「文豪ストレイドッグス」とタイアップした啓発事業を実施。
描き下ろしポスターを、市内全高校及び大学等、各区役所、市関係施設で掲示するとともに、交通局とも連携し、市営地下鉄・市バスの車内や駅構内でのポスター掲示、特別デザインの日乗車券（みなとぶらりチケット）の販売を実施。（令和3年度）
- 横浜総合高校の総合学習の時間「横総生にオファーです」において、生徒が成年年齢の引き下げ及び若年層の消費者被害等について学習しながら、自らが注意喚起のポスター等作成する、という授業プログラムによる参加型の啓発を実施。（令和3年度～）
- コロナ禍における若者のインターネット被害防止及び令和4年4月の成年年齢引下げに伴う注意喚起キャンペーンを実施。市内18区、20か所の主要ターミナル駅前を中心とした啓発文言入り除菌ウェットティッシュの街頭配布や、市立高校の全生徒を対象とした啓発リーフレットの配布、鉄道駅や市民利用施設等に設置されている、市内約500か所のPRボックスへ啓発チラシの配架等を実施。（令和3年度）
- 横浜を本拠地とするトップスポーツチームとの連携・協働体制である「横浜スポーツパートナーズ」協力のもと、チームの選手等が若者に向けて消費者トラブルを注意喚起する啓発動画を制作し、横浜市消費生活総合センターホームページ・SNS等で公開するとともに、試合会場や市営地下鉄・市営バス等で放映。（令和4年度～）

令和5年度重点取組事項

横浜市の消費者教育推進において、社会情勢の変化等を踏まえ、これまでの取り組みに加えて令和5年度から新たに必要になる視点や、引き続き取り組むべき事項、拡充していくことが望ましい事業等を、令和5年度における重点取組事項として次のとおり定めます。

1. 成年年齢引き下げ後の継続的な消費者教育・啓発

令和4年4月1日に「民法の一部を改正する法律」が施行されたことにより、成年年齢が18歳に引き下げられました。引き下げ後の被害状況を注視しつつ、これに対応した消費者教育・啓発に引き続き取り組みます。

【取組の例】

- 様々な媒体、機会を活用した成年年齢引き下げの周知・啓発
- 学校向け出前講座等の、若年者向け消費者教育の実施

2. 地域における消費者教育・啓発の活性化

地域向けの消費者教育・啓発や消費生活推進員等の活動により、地域での主体的活動を促進しながら、地域住民の意識向上や知識・情報の普及を図ります。

また、靈感商法を含む悪質商法対策や相談窓口の周知などの消費者被害の未然防止に加え、その他、人や社会・環境に配慮した消費行動「エシカル消費(倫理的消費)」の普及・啓発などを通して、持続可能な社会の形成に向けた消費行動を促します。

【取組の例】

- 消費生活推進員等による地域での活動の支援・促進
- 灵感商法を含む悪質商法防止のための啓発や相談窓口の周知
- エシカル消費等に関する講演会や講座の開催

3. 緊急時における消費者被害等の防止に向けた取組

近年発生した、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法など、災害発生時や感染症拡大時といった緊急時において発生する消費者被害やトラブル等への対応が、喫緊の課題となっています。

これに対応した教育や啓発等に平時から取り組むことで、消費者被害等の未然防止に努めるとともに、緊急時においても消費者の安全安心を確保できる体制の構築を目指します。

【取組の例】

- 緊急時に発生するトラブル等に特化した知識向上のための教育・啓発
- 緊急時における迅速な情報発信等に向けた体制の整備

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	成人期	若者		
1	方向性1	経済局消費経済課	新規	悪質商法対策事業	悪質商法を含む悪質商法の未然防止を呼び掛けるとともに消費生活総合センターの相談窓口を啓発する動画を各所で放映することで、悪質商法を含めた悪質商法の未然防止と早期発見を図る。	悪質商法を含む悪質商法の未然防止と消費生活総合センター相談窓口を啓発する15秒～30秒の啓発動画を市民全般に向けて放映する。	5,000千円	○	◎	○	○	-	○	○	○	◎	◎	◎	・消費生活総合センターと共同で、横浜市に本拠地を置くプロスポーツチーム協力のもと選手に出演いただき、悪質商法編に関する啓発動画を制作し、センターHP・Twitterで発信するとともに公共交通機関で放映(市営地下鉄2週間・市営バス3週間)
2	方向性1	経済局消費経済課	新規	緊急時に備えた消費者教育	第13次横浜市消費生活審議会報告に基づき、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に向け、平時から自然災害や感染症拡大時などの緊急時に対する意識を高め、備えを促すための消費者教育を行う。	災害発生後に起こりやすい消費者トラブル等について注意喚起を行う啓発ポスターなどを作成。(避難所を中心とした施設への掲示を想定)	50千円	◎	◎	○	◎	-	○	○	○	◎	◎	◎	
3	方向性1	経済局消費経済課	継続	若年層向け消費者教育事業(成年年齢引き下げに伴う啓発等)	消費者教育の一環として成年年齢引き下げに伴う注意喚起を行う。	成年年齢引き下げをテーマとした学校等向けの前講座の実施のほか、交通広告等での動画放映等による成年年齢引き下げに伴う注意喚起を行うなど、若年層やその保護者に対して様々な機会を通じた取り組みを行う。	700千円	○	◎	○	-	-	○	○	◎	○	○	-	・市内小中学校、高等学校及び特別支援学校等を対象とした成年年齢引き下げにかかる前講座を実施(8回実施、1,285人参加) ・消費生活総合センターと共同で、横浜市に本拠地を置くプロスポーツチームに協力を仰ぎ、選手に出演いただき悪質商法編と18歳は大人編を制作し、センターHP・Twitterや市営地下鉄・市営バスで動画を公開
4	方向性1	消費生活総合センター	継続	若者向け情報提供	若年層が消費者被害に遭わないよう注意喚起するための啓発物等の作成・配付、啓発動画の制作・放映	神奈川新聞社が神奈川県内の高校生向けに発行しているフリーペーパーHPを活用して、高校生記者座談会を企画し、紙面記事と動画で啓発活動を企画し紙面記事と動画で若者向け啓発活動を行う。 横浜を本拠地とするトップスポーツチームと連携し、悪質商法等の悪質商法に巻き込まれないポイントを呼びかける動画を制作、放映	2,010千円	◎	○	○	-	-	-	◎	◎	◎	-	-	「文豪ストレイドグス」キャンペーンとして成年年齢引き下げ・悪質商法認知のため市内の高校・大学・専門学校等にポスター掲示、啓発グッズの配布を行う。また神奈川新聞社が神奈川県内の高校生向けに発行しているフリーペーパーHPを活用しての告知とプレゼントを予定 ・若者向け啓発キャンペーンを中央図書館と共催 ・前年に引き続き「文豪ストレイドグス」キャンペーンとして描き下ろしイラスト2種でポスター・啓発グッズを制作。センターでの一般への配布は、メルマガとツイッター登録を条件にクリアケースを配付を行った。
5	方向性1	消費生活総合センター	継続	情報収集・提供事業(デジタル情報)	・ホームページによる情報発信 ・メールマガジンの配信 ・SNSによる情報発信	・ホームページ 啓発情報や事例紹介、教室・講座情報などを迅速かつ幅広く市民へ提供 ・メールマガジン 被害事例や啓発情報などを情報提供(毎週配信) ・SNS ツイッター等により被害事例や講座情報を随時発信	6,197千円	○	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	・ホームページ ウェブアクセシビリティ(適合レベルAA準拠)に対応したチャットボット切替 ・メルマガ(はまのタスケ・メール)配信 相談事例をもとに注意喚起、消費生活教室や教育講演会のお知らせなどを情報提供 ・SNS ツイッターにより被害事例や講座情報を随時発信
6	方向性1	港南区地域振興課	継続	港南区消費生活推進員より発行	「港南区消費生活だより」を発行し、地域に向けて情報を発信	3月発行:7600部発行 各自治会・町内会への回覧及び地域活動で活用	180千円	-	◎	◎	-	○	○	○	○	◎	◎	◎	令和5年3月に発行。 区内自治会町内会への回覧、区役所や区民利用施設での配架等を実施。 今後啓発活動でも活用予定。
7	方向性1	保土ヶ谷区地域振興課	継続	よこはまくらしナビの配布	よこはまくらしナビを地域振興課前に配架するほか、自治会町内会に配付する。	毎月(8月と12月を除く)の区連会資料配送時に掲示板を保有する各自治会町内会に「よこはまくらしナビ」を送付し、掲示を依頼します。	0千円	○	◎	○	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	毎月(8月と12月を除く)の区連会資料配送時に掲示板を保有する各自治会町内会に「よこはまくらしナビ」を送付し、掲示を依頼します。
8	方向性1	保土ヶ谷区地域振興課	継続	街頭啓発キャンペーン	消費生活に関する情報の周知のための街頭啓発キャンペーンの実施。	防犯啓発キャンペーンとの合同で、横浜市消費生活総合センター供給の啓発物を用い啓発・周知等を行う。(12月)	101千円	○	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	防犯キャンペーンとの合同で、横浜市消費生活総合センター供給の啓発物を用い啓発・周知等を行う。(12月) 日時:令和4年12月13日(火) 場所:洪福寺松原商店街 啓発物品:横浜市消費生活センター支給のメモ帳
9	方向性1	港北区地域振興課	廃止	広報紙の発行	悪質商法被害未然防止の啓発、消費生活推進員活動の報告を目的とした広報紙を作成、配布する。			○	◎	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	◎	広報紙「あゆみ」を作成し、自治会町内会での班回覧、消費生活推進員への配付及び地域振興課窓口に配架する。 悪質商法被害未然防止の啓発、消費生活推進員活動の報告を目的とした広報紙を作成、配布する。
10	方向性1	港北区地域振興課	廃止	ふるさと港北ふれあいまつりでの啓発	区民の集まる機会をとらえて消費者教育を行う。			-	◎	◎	-	-	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
11	方向性1	緑区地域振興課	継続	消費生活推進員ニュースの発行	消費生活推進員の活動や取組みを地域の方に伝え、相談先としての横浜市消費生活総合センターの周知を図る	令和6年3月に8,000部発行し、区内自治会に班回覧を依頼する。	192千円	-	◎	◎	-	-	-	○	○	◎	◎	◎	令和5年3月に8,000部発行し、区内自治会に班回覧を依頼する
12	方向性1	医療局医療安全課	継続	市内医療機関と患者とのコミュニケーション向上に向けた普及啓発	普及啓発を目的に、患者・市民・医療施設等を対象に医療安全に関する情報をホームページやリーフレット等で提供するほか、市民向け講演会や出前講座を行います。	・医療に関する普及啓発として、市内医療機関や地域包括支援センター、区役所等にリーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」を計20,000部配布し、設置する。 ・歯科における自費診療のトラブル回避などを目的として、新たに「歯医者さんへの上手なかかり方」を作成し、計20,000部配布する。 ・医療に関する出前講座に代わって、動画配信DVDを作成し、地域ケアプラザ等に貸出を実施する。 ・市民向け講演会を実施し、医療契約の理解や医療コミュニケーションの向上を促し、市民の主体的な医療への参加を目指す。	1,019千円	-	◎	◎	○	-	-	-	○	○	◎	◎	医療に関する普及啓発として、市内医療機関や地域包括支援センター、区役所等に市民啓発リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」を計40,000部配布し、設置します。また、市民・患者向け講演会や地域ケアプラザ等での出前講座に代わる配信動画を作成し、市民及び医療機関の医療コミュニケーションに対する意識向上を図るとともに、市民・患者が主体的に治療に参加できることを目指します。 ・市民啓発リーフレット「お医者さんへの上手なかかり方」等を、医療機関、地域包括支援センター、区役所等に37,400部配布。 ・市民向け講演会をWEB配信で実施(令和4年12月1日～令和5年1月9日まで配信)。 ・出前講座の動画DVDを作成し、地域ケアプラザに貸出を開始。

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人～高齢			高齢期
13	方向性2	経済局消費経済課 地域振興課	継続	地域活動実践力強化研修	地域における消費者市民社会についての啓発講座や情報提供、高齢消費者の見守り・啓発等を実施するとともに、地域団体や福祉関係団体等との連携・調整・コーディネート力をつけるための研修を実施し、地域活動実践力を身に付けた担い手を創出する。	・地域の人口構成、歴史等の地域情報や自治会・町内会、民生委員、地区社会福祉協議会、NPO等の地域活動状況、地域に入っていくための効果的な手法等の習得等、地域におけるコーディネート的な活動にむけた実践力をつけるための研修を行う。 ・講師：地域活動コーディネーターや消費者団体等	1,000千円	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	◎	◎	・地域の人口構成、歴史等の地域情報や自治会・町内会、民生委員、地区社会福祉協議会、NPO等の地域活動状況、地域に入っていくための効果的な手法等の習得等、地域におけるコーディネート的な活動にむけた実践力をつけるための研修を行う。 ・講師：地域活動コーディネーターや消費者団体等	・各区実施検討を行ったが、研修実践には至らなかった。
14	方向性2	経済局消費経済課 推進員制度運用区	継続	消費生活推進員による地域での消費者啓発	消費生活推進員が地域で消費者被害未然防止などの消費生活に関する講座を様々な媒体や資料を活用しながら開催する。	地区代表活動費の助成、区代表者会議、研修の開催、消費生活の推進に功績のあった推進員への顕彰及び委嘱式・新任者研修の開催準備や、地域に向けた情報発信支援を行う。推進員の活動を補助する物品・教材の補強を行い、地域における活動の更なる活性化を図る。その他、委嘱制度検討を進める。	2,960千円	○	◎	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	・地区代表活動費の助成、区代表者会議、研修の開催、消費生活の推進に功績のあった推進員への顕彰及び委嘱式・新任者研修の開催準備、地域に向けた情報発信支援を行う。加えて今後、推進員の活動を補助する物品・教材の補強を行い、地域における活動の更なる活性化を図る。その他、委嘱に向けた制度検討を進める。 ・感謝状の作成 ・委嘱再任回数のみのおしほか	・推進員数1,198人(地区数150地区) ・地域での消費者被害未然防止啓発講座及び地域の見守り活動への参加回数 325回 集計中 ・区代表者会議の開催 ・「消費生活推進員活動・見守りハンドブック」の作成「くらしの豆知識」「悪質商法・詐欺撃退カレンダー」等、参考教材や啓発物品の作成。	
15	方向性2	経済局消費経済課	継続	消費者被害防止出前講座	消費者被害防止に関する講師を派遣し、地域の講座に講師を派遣する。	消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するため、消費生活推進員をはじめとする自治会町内会や、民生委員等が実施する研修や、高齢者の方を対象とした行事(昼食会やサロン等)に消費者被害防止に関する講師を派遣地域の講座に派遣する。	2,000千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	◎	◎	消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するため、消費生活推進員をはじめとする自治会町内会や、民生委員等が実施する研修や、高齢者の方を対象とした行事(昼食会やサロン等)に消費者被害防止に関する講師を派遣地域の講座に派遣する。	32回実施 延べ827名参加	
16	方向性2	消費生活総合センター	継続	消費生活情報よこはま暮らしナビ「月次相談レポート」	相談事例をコンパクトにまとめ、公的機関や地域等へ配布	・毎月25日、21,000部作成(8月、12月は10,000部) ・区役所、学校、高齢者利用施設等へ10,000部配布 ・各区の自治会・町内会へ11,000部配布(掲示板に掲示等)	3,065千円	◎	◎	◎	◎	-	-	-	◎	◎	◎	◎	・毎月25日、21,500部作成(8月、12月は11,000部) ・区役所、学校、高齢者利用施設等へ10,500部配布 ・各区の自治会・町内会へ11,000部配布(掲示板に掲示等)	・236,000部作成、配布 ・毎月、各区自治会町内会(掲示板等)用とあわせて21,500部配布。(8月、12月は10,500部)
17	方向性2	消費生活総合センター	継続	消費生活情報よこはま暮らしナビ「増刊号」	暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載した情報紙を発行	・季刊(年4回)、各10,000部作成・配布 ・区役所、学校、高齢者利用施設等に配布	1,539千円	◎	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	◎	・季刊(年4回)、各11,000部作成・配布 ・区役所、学校、高齢者利用施設等に配布	44,000部配布(5月、8月、11月、2月発行)
18	方向性2	消費生活総合センター	継続	出前講座(地域団体等)	消費生活推進員や自治会・町内会などが開催する悪質商法に関する勉強会などへ講師派遣	被害未然防止と早期解決を図る地域団体、区役所等への講師派遣	127千円 他の出前講座と一括で計上	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	被害未然防止と早期解決を図る地域団体、区役所等への講師派遣	・被害未然防止と早期解決を図る地域団体、区役所等への講師派遣 7回206人	
19	方向性2	消費生活総合センター	継続	地域の担い手養成セミナー	身近な地域における消費者被害未然防止に向けて、市関係部局と連携しながら、消費生活推進員などを対象に、日常の地域活動のなかで高齢者の目線に立った、声かけや助言を担える人材として養成	年1回、1コマ(座学)	6千円	-	◎	○	-	-	-	-	-	◎	◎	年1回、1コマ(座学)実施予定。 アウトリーチ型の事業として、主に区役所での消費生活推進員の会議や研修会の場に、センター相談員等が講師として出向き、高齢者の見守りをテーマとした養成講座や情報提供、意見交換等を行う。	アウトリーチ型の事業として、主に区役所での消費生活推進員の会議や研修会の場に、センター相談員等が講師として出向き、高齢者の見守りをテーマとした養成講座や情報提供、意見交換等を実施。緑区推進員に対して「高齢者見守り」について訴求(参加者41名)	
20	方向性2	鶴見区地域振興課	継続	鶴見区消費生活セミナー	消費生活に関わる講演会の開催	年1回実施(消費生活総合センターとの共催)	20千円	-	◎	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	年1回実施予定	10月実施。鶴見区消費生活推進員を対象に、成人年齢引き下げに伴う消費者トラブルについての講演会を開催した。後日、セミナーの内容を鶴見区消費生活推進員が発行する広報誌に取り上げ、地域に配布した。	
21	方向性2	中区地域振興課	継続	消費生活推進員活動事業(旧：エコ・食・暮らし安心風土広め隊)	暮らし(消費生活)に関する区民の関心を高め、各家庭や地域での取組を盛り上げることで、区民自らが「未来を見据えた賢い暮らしの行動を選択」する安心風土の醸成を図ります。	①消費生活推進員の育成 ②消費生活推進員による地区活動への支援 ③消費生活推進員啓発事業への支援	860千円	○	◎	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	①消費生活推進員の育成 ②消費生活推進員による地区活動への支援 ③消費生活推進員啓発事業への支援	①消費生活推進員の育成 ②消費生活推進員による地区活動への支援 ③消費生活推進員啓発事業への支援	
22	方向性2	港南区地域振興課	継続	施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化のため、施設見学会を実施	12月頃実施予定	0千円	-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	11月頃実施予定	12月に実施。観光船に乗り、港湾施設を見学し、横浜港周辺の歴史を学んだ。	
23	方向性2	磯子区地域振興課	継続	子ども消費生活セミナー	子どもたちを対象に、消費生活に関する問題についてセミナーを開催します。	8月に磯子公会堂集会所にて実施予定	10千円	○	◎	◎	-	-	◎	-	-	-	-	-	8月に磯子公会堂集会所にて実施予定	新型コロナウイルス感染症流行防止の観点から中止
24	方向性2	磯子区地域振興課	継続	得トク生活フェスタ	パネル展示や実演会、地元野菜の販売等を通して、消費生活推進員の活動を地域に向けて情報発信します。	11月3日に磯子区役所1F区民ホールにて実施予定	消耗品費で一括計上	-	◎	◎	-	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	11月3日に磯子区役所1F区民ホールにて実施予定	新型コロナウイルス感染症流行防止のため内容を縮小し、パネル展を実施。10月27日～11月2日、磯子区役所1階区民ホール内容：パネル展示 参加人数：173人参加

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人～高齢			高齢期
25	方向性2	磯子区地域振興課	継続	磯子くらしのセミナー	消費者(区民)の意識啓発を目的としたセミナーを開催します。	12月上旬に実施予定	20千円	-	◎	◎	-	○	○	○	○	◎	◎	◎	12月上旬に実施予定	12月19日、磯子区役所7階701・702会議室にて実施。 内容:消費者被害の状況と成年後見制度 参加人数:42人
26	方向性2	磯子区地域振興課	継続	区版いそご消費生活だより発行	広報紙「いそご消費生活だより」を発行し、地域に向けて情報発信します。	2月に6,500部発行し、各自治会・町内会での回覧や、各施設での配架、各イベント参加者へ配布予定	160千円	-	◎	◎	-	○	○	○	○	◎	◎	◎	2月に6,500部発行し、各自治会・町内会での回覧や、各施設での配架、各イベント参加者へ配布予定	2月に2,000部発行区・地区活動の報告等区役所等に配架
27	方向性2	磯子区地域振興課	継続	消費生活推進員合同会議	地域で消費生活推進活動を活発に展開できるよう、消費生活推進員を全員を対象とした講義や活動報告会を行います。	年間2回実施 第1回は8月に講師を招いて講演聴講を実施予定 第2回は2月に地区活動報告会・意見交換会を実施予定	20千円	-	◎	○	-	-	-	-	◎	◎	◎	年間2回実施 第1回は8月に講師を招いて講演聴講を実施予定 第2回は2月に地区活動報告会・意見交換会を実施予定	第1回合同会議は新型コロナウイルス感染症流行防止の観点から中止 第2回合同会議は新型コロナウイルス感染症流行防止の観点から消費生活推進員だけの開催(意見交換会)	
28	方向性2	磯子区地域振興課	継続	施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化のため、施設見学会を実施します。	10月に実施予定	0千円	-	◎	○	-	-	-	-	◎	◎	◎	10月に実施予定	新型コロナウイルス感染症流行防止の観点から3月に延期見学場所:横浜市環境科学研究所	
29	方向性2	港北区地域振興課	継続	こうぼく消費者のつどいの開催	区民を対象とした消費生活に関するイベントを開催し、消費者教育を推進する。	区民を対象とした消費生活に関するイベントを開催し、消費者教育を推進する。	0千円	-	◎	◎	-	○	○	○	◎	◎	◎	区民を対象とした消費生活に関するイベントを開催し、消費者教育を推進する。	区民を対象とした消費生活に関するイベントを開催し、消費者教育を推進しました。	
30	方向性2	港北区地域振興課	廃止	消費生活推進員研修	消費生活推進員を対象に、学ぶ研修を行う。			-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	消費生活推進員を対象に、悪質商法未然防止について学ぶ研修を行う。 令和4年度は消費生活総合センターに講師派遣依頼済。 10月開催予定	消費生活推進員を対象に、学ぶ研修を行う。	
31	方向性2	緑区地域振興課	継続	消費者被害未然防止啓発	消費生活推進員による地域での啓発活動	・緑区民まつりや地域のイベントでブースを設けて悪質商法などの情報提供を行う。 ・高齢者のお茶飲み会などの見守り活動を通して、消費クイズや紙芝居、広報物等を利用して消費者被害未然防止啓発を行う。	720千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	○	◎	・緑区民まつりや地域のイベントでブースを設けて悪質商法などの情報提供を行う。 ・高齢者のお茶飲み会などで消費クイズや紙芝居を利用して消費者被害未然防止啓発を行う	・緑区民まつりや地域のイベント等での悪質商法などの情報提供や広報啓発活動の実施。 ・消費者被害未然防止・拡大防止に関する啓発講座等の実施。	
32	方向性2	青葉区地域振興課	廃止	パネル展示	消費生活推進員の紹介及び消費生活に関する啓発に関するパネル展示を区役所等で行う。	令和5～6年度の活動は休会とします。		-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	実施予定	①青葉区民まつり2022でパネル展示。テーマ「特殊詐欺に注意」 ②シルバー人材センター横浜緑事務所でのパネル展示。テーマ「特殊詐欺に注意」 「キャッシュレス決済のリスク」	
33	方向性2	都筑区地域振興課	継続	ゆずりあい情報板の運営	不用になったために譲りたいものと必要とするものが記載された情報カードを掲示することで、必要としている人に必要としているものが渡るリユースの取組を行っている。	毎月1回カードの貼り換え作業を行い、リユースの取組を行う。	0千円	-	◎	◎	-	-	-	○	◎	◎	◎	毎月1回カードの貼り換え作業を行い、リユースの取組を行う。	貼り替え作業:毎月1回 交渉成立件数(3月16日現在) ゆずります:82 ゆずってください:7	
34	方向性2	栄区地域振興課	継続	栄区消費生活講演会の開催	消費者(区民)を対象とし、専門家や学識経験者等を講師とした講演会を開催して、消費者の意識向上を図る。	栄区消費生活講演会の開催 日時・内容:未定	40千円	○	◎	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	栄区消費生活講演会の開催 テーマ:未定	栄区消費生活講演会の開催 令和5年1月18日(水)14時から15時 55名参加 講演テーマ「SDGs～一人ひとりの暮らし方が私たちのまちを変えていく～」	
35	方向性2	戸塚区地域振興課	継続	施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化を図るとともに、学んだ知識を地域へ還元するため、施設見学を行う。	・施設見学会(予定)	100千円	-	◎	-	-	-	-	-	-	○	-	中止	中止	
36	方向性2	瀬谷区地域振興課	継続	施設見学会	消費生活推進員を対象に、知識向上や活動の活性化を図るとともに、学んだ知識を地域へ還元するため、施設見学を行う。	調整中	調整中	-	◎	-	-	-	-	-	-	○	-	新型コロナウイルスの感染状況により、事業の実施を検討	未実施(中止)	

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代							【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人-1期	成人-2期			高齢期
37	方向性2	瀬谷区地域振興課	廃止	パワフル瀬谷・生活情報展	消費生活推進員の委嘱最終年度に、各地区の活動をパネル展示し、消費生活推進員の活動や取組を地域の方に伝えている。また、悪質商法や、環境問題に関する情報を学ぶため、講師による講演会を実施する。	予定なし		-	◎	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	調整中	区役所区民ホールで消費生活パネル展を実施
38	方向性2	資源循環局3R推進課	継続	環境に配慮した行動の推進	ヨコハマ3R夢プランに基づき、マイバックの使用等の環境に配慮した購買行動の推進や食品ロス削減に向けて、食材の無駄をなくす調理等のヒントを学ぶ講座や講演会の開催	①プラごみ削減キャンペーンの実施 ②家庭での実践講座の開催(18区)	9,676千円	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎			①プラごみ削減キャンペーンの実施(6/1~6/30) ・店頭啓発(18区、20店舗) ・市庁舎アトリウムでの小学生向けイベント開催(約200名) ・海洋生物や海洋プラスチックごみをテーマとした写真展(6/17~6/30) ・廃棄物やプラスチック問題をテーマとしたアート展示会(6/10~6/18) ・横浜駅構内のデジタルサイネージでのPR(6/6~6/12) ②家庭での実践講座の開催(18回 762人)	■プラごみ削減キャンペーンの実施(6/1~6/30) ・店頭啓発(18区、20店舗) ・市庁舎アトリウムでの小学生向けイベント開催(約200名) ・海洋生物や海洋プラスチック問題をテーマとした写真展(6/17~6/30) ・廃棄物やプラスチック問題をテーマとしたアート展示会(6/10~6/18) ・横浜駅構内のデジタルサイネージでのPR(6/6~6/12) ・家庭での実践講座の開催(18回 約762人)
39	方向性3	経済局消費経済課 区地域振興課 福祉保健課 局包括支援センター関係課 消費生活総合センター 地域ケアプラザ等	継続	地域ケアプラザ等との連携	区・局・センター・地域ケアプラザ等と連携し、高齢者の消費者被害防止に向けた協働の取組等の充実を図る。	・地域ケアプラザ等からの消費生活相談を受け付ける専用回線の設置やリモート相談の実施 ・地域ケアプラザ等見守り関係者への消費生活情報の提供 ・地域ケアプラザ(同時に民生委員等へも)へ高齢者・見守り関連資料を配布。	1,363千円	-	◎	○	◎	-	-	-	○	○	◎			・地域ケアプラザ等からの消費生活相談を受け付ける専用回線の設置やリモート相談の実施 ・地域ケアプラザ等見守り関係者への消費生活情報の提供 ・地域ケアプラザ(同時に民生委員等へも)へ高齢者・見守り関連資料を配布。(隔年 R4年度は実施しない年度)	・地域ケアプラザ等包括支援センターとの連携のため、「消費生活相談ガイド」作成・配布 ・地域ケアプラザ等包括支援センター向け啓発グッズ「悪質な訪問販売撃退セット」作成 ・大豆戸地域ケアプラザ(社会福祉士2名)、港北区役所(職員1名)との情報交換 ・富岡地域ケアプラザ(社会福祉士・職員5名)との情報交換
40	方向性3	消費生活総合センター	継続	資料展示事業	市民向けの消費者教育関係図書・資料・DVD、展示パネルなど消費生活に関する資料等を充実させ、展示・閲覧・貸出	・情報資料展示室の運営(平日9時から19時、土曜日9時~17時) ・年3~4回図書・ビデオ・DVD等の購入	678千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎			・情報資料展示室の運営(平日9時から19時、土曜日9時~17時) ・年3~4回図書・ビデオ・DVD等の購入	【展示・情報資料室】 ・ビデオ・DVD637巻、図書4,055冊所蔵 ・貸出実績・ビデオ・DVD87巻、図書209冊 ※配架用図書20冊購入
41	方向性3	消費生活総合センター	継続	高齢者利用施設への講師派遣	高齢者施設運営者が開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣	高齢者利用施設(地域ケアプラザ等)への講師派遣	No17出前講座(地域団体等)で一括で計上	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎			高齢者利用施設(地域ケアプラザ等)への講師派遣	・地域ケアプラザ等主催 ・9回、141人
42	方向性3	消費生活総合センター	継続	啓発資料等作成事業(高齢者向け)	高齢者向けリーフレットを作成し、配布	・高齢者向け啓発グッズ、リーフレットを作成し、市内病院や出前講座等を通じて配布	124千円	-	◎	◎	-	-	-	-	○	○	◎			・高齢者向け啓発グッズ、リーフレットを作成し、市内病院や出前講座等を通じて配布 ・高齢者被害防止及び見守りのリーフレットを作成し、地域ケアプラザや民生委員等に配布	・市内の11病院に高齢者見守りリーフレット1,100部を配布(6月)
43	方向性3	消費生活総合センター 区・地区社会福祉協議会	継続	地域に根ざした高齢者向け消費者啓発	きめ細かい高齢者啓発を目指し、日常的に地域で高齢者と接している各区(地区)社会福祉協議会あてに「悪質商法に注意しよう」「何かあったらセンターに相談しよう」の2点を呼びかける啓発物を配布し、注意喚起	引き続き対応(No. 38の事業のひとつ)	0千円	-	◎	◎	-	-	-	-	○	○	◎			引き続き対応(No.40の事業のひとつ)	・地域ケアプラザ等包括支援センターとの連携のため、「消費生活相談ガイド」作成・配布 ・地域ケアプラザ等包括支援センター向け啓発グッズ「悪質な訪問販売撃退セット」作成 ・大豆戸地域ケアプラザ(社会福祉士2名)、港北区役所(職員1名)との情報交換 ・富岡地域ケアプラザ(社会福祉士・職員5名)との情報交換
44	方向性3	西区地域振興課	継続	消費生活啓発記事の情報誌掲載(消費生活推進事業)	消費生活啓発記事をタウンニュースに掲載し、多角的に周知する。	年1回実施予定。タウンニュースへ消費生活啓発記事を掲載し、広報よこはまとは異なる読者層への周知を図る。	55千円	○	◎	◎	-	○	○	○	◎	◎	◎			年1回実施予定。タウンニュースへ消費生活啓発記事を掲載し、広報よこはまとは異なる読者層への周知を図る。	1回実施。(6月2日号及びWeb掲載)
45	方向性3	南区地域振興課	継続	消費生活推進員による地域での出前講座の実施。	消費生活推進員が地域に出向き、消費者被害等についてわかりやすく紹介する。	地域の老人会や茶話会に出向き、寸劇や紙芝居などを用いて、消費者被害等についてわかりやすく紹介する出前講座を実施する。	254千円	-	◎	◎	-	-	-	-	○	◎	◎			横浜市消費生活総合センターへ講師派遣を依頼し、南区消費性推進員の消費生活に関する知識を底上げし、地域で活動・発信してもらう。	地域の老人会や茶話会に出向き、寸劇や紙芝居などを用いて、消費者被害等についてわかりやすく紹介する出前講座を実施した。
46	方向性3	港南区地域振興課	継続	地区活動助成金の交付	地区活動を効果的な実施を推進するため、助成金を交付	1地区上限30,000円×15地区	450千円	-	◎	-	-	○	○	○	◎	◎	◎			1地区上限30,000円×15地区	7月に交付決定、8月に前金払いで支出。
47	方向性3	港北区地域振興課	廃止	活動助成金の交付	消費生活推進員活動の効果的な実施を推進するため、助成金を交付			-	◎	-	-	○	○	○	◎	◎	◎			要綱改正のため、1人当たり2,000円の交付	消費生活推進員活動の効果的な実施を推進するため、助成金を交付
48	方向性3	港北区地域振興課	継続	港北図書館でのパネル展示及び消費者教育関連書籍の展示	港北図書館と協力し、特設会場にて消費生活総合センター提供のパネル及び、消費者教育関連書籍を展示。	港北図書館と協力し、特設会場にて消費生活総合センター提供のパネル展示及び関連チラシを配架。	0千円	-	◎	◎	-	-	◎	◎	◎	◎	◎			港北図書館と協力し、特設会場にて消費生活総合センター提供のパネル及び、消費者教育関連書籍を展示。	港北図書館と協力し、特設会場にて消費生活総合センター提供のパネル及び、消費者教育関連書籍を展示。

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人～高齢		
49	方向性3	金沢区地域振興課	廃止	消費生活教室	「不当・架空請求トラブルにあわないために」と題し、ハガキや電子メールに潜む詐欺行為と回避方法について講師を招いて学びます。	特になし													日時:令和4年12月12日 14:00~16:00 会場:神奈川区役所本館5階 大会議室 テーマ:「不当・架空請求トラブルにあわないために ~ハガキやメール等に潜む狡猾な手口とは~」 参加費:無料 来場者数:17名 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方
50	方向性3	戸塚区地域振興課	継続	地区活動助成金等の交付	消費生活推進活動の効果的な実施を推進するため、助成金を交付。	地区活動助成金(18地区) 18地区ごとの消費推進活動に活用 ・戸塚区消費生活推進員の会助成金 消費生活展、啓発講座の開催、広報誌の発行、食品ロス削減レシピの作成に活用。	940千円												・地区活動助成金(18地区) 720千円 18地区ごとの消費推進活動に活用 ・戸塚区消費生活推進員の会助成金 185千円 消費生活展、啓発講座の開催、広報誌の発行、食品ロス削減レシピの作成に活用。
51	方向性3	経済局消費経済課 教育委員会事務局 健康福祉局	廃止	障害のある幼児児童生徒への効果的な消費者教育教材の作成に向けた検討	特別支援学校等での活用・実践を踏まえ、障害特性や発達段階に応じた効果的な教材について、意見交換しながら教材の開発を目指す。	No52に統合													健康福祉局や教育委員会等と連携しながら、障害のある幼児児童生徒にも分かりやすい啓発資料等の作成を進める。 既存教材のわかりやすい版の作成等について関係部局と連家のうえ検討。
52	方向性4	経済局消費経済課	継続	専門家・事業者派遣による出前講座	弁護士、ファイナンシャルプランナー等の専門家を市立小・中学校、義務教育学校及び高等学校へ派遣し、消費者教育に係る出前講座を実施する。	・市内学校の児童生徒やPTA、教員等を対象に専門家講師派遣による消費者教育出前講座を実施する。 テーマ:成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル未然防止、物や金銭の使い方、インターネット・携帯電話利用の危険性、エンカル消費 等	950千円												・市内学校の児童生徒やPTA、教員等を対象に専門家講師派遣による消費者教育出前講座を実施する。 テーマ:成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル未然防止、物や金銭の使い方、インターネット・携帯電話利用の危険性 等
53	方向性4	経済局消費経済課	継続	消費者市民社会啓発事業(エンカル消費)	消費者市民社会の実現をテーマに、講座等を開催し、国の重要消費者施策に係る倫理的消費の普及・促進を図る。	・消費者市民社会の実現を目指し、「環境に配慮した消費行動」や「社会に配慮した消費行動」などの倫理的消費に関するサブテーマを選定・設定し、講座等を企画・実施するとともに、コロナ禍においても事業を執行できるよう、内容を収録した動画のオンライン配信も併せて実施する。	1,000千円												・国際認証ラベルをテーマとした企業向けの講演会の実施及び講演会の内容を収録した動画のリアルタイム配信とアーカイブ配信の実施(開催回数1回、参加人数90人) ・市内小中学校及び放課後児童健全育成事業所等を対象としてエンカル消費をテーマとした出前講座を実施(開催回数8回、参加人数480人)
54	方向性4	消費生活総合センター	継続	消費者教育講演会	消費者市民社会の形成に向けて、消費者教育講演会を実施	年1回 瀬谷区共催	584千円												年1回 旭区共催 11月29日(火)旭公会堂 ホール
55	方向性4	消費生活総合センター	継続	各種媒体広告掲載(地域の担い手養成)	福祉団体等が発行している広報誌、機関誌などに地域の担い手を呼びかける広告を掲載。	・福祉団体等が発行している広報誌、機関誌などに地域の担い手を呼びかける広告を掲載。 ・横浜市内老人クラブ連合会発行の「かがやきだより横浜」に広告掲載。 ・横浜市社会福祉協議会発行「福祉よこはま」に広告掲載。	461千円												・福祉団体等が発行している広報誌、機関誌などに地域の担い手を呼びかける広告を掲載。 ・横浜市内老人クラブ連合会発行の「かがやきだより横浜」に広告掲載。 ・横浜市社会福祉協議会発行「福祉よこはま」に広告掲載。
56	方向性4	消費生活総合センター	継続	出前講座(大学等)	大学が開催する学生向けガイダンスなどへ講師を派遣し、若者を狙った悪質商法等について講演	大学が開催する学生ガイダンスなどへの講師派遣	No17出前講座(地域団体等)で一括で計上												大学が開催する学生ガイダンスなどへの講師派遣 ・派遣なし
57	方向性4	消費生活総合センター	継続	高校生(または教員)向け講師派遣事業	市内高校の生徒(または教員向け)啓発講座を実施する。	成年年齢引き下げに伴い、消費者被害に遭わないよう注意喚起するための講座を実施	No61大学等との連携で一括で計上												・横浜総合高校の総合学習授業の一環として行われた「高校生にオファーです」に協力し、課題として消費生活トラブルの現状をレクチャーし、生徒がプレゼンするポスターセッションにて課題を反映させたポスター・動画が発表され、教職員・生徒への啓発を実施(10月~11月29日) ・市立東高校プレミアムプログラム(東高校と横浜メディアビジネス総研の共催)は企業・団体の活動をプレゼンテーションする機会が35団体が参加し、センターの取組みに対して興味を持った1・2年生に向けてプレゼンを行った
58	方向性4	消費生活総合センター	継続	小中学校向け消費者トラブル事例情報提供事業	子供たちの消費者トラブルを未然に防止するため、教職員を通じて子供たちに実際に起こっている事例等を学校に紹介し、注意喚起等の活用を促進	教育委員会事務局を通じて、トラブル事例情報のデータを各学校へ提供(4・7・10・11月、年4回)	0円												教育委員会事務局を通じて、トラブル事例情報のデータを各学校へ提供(4・7・10・11月、年4回) ・教育委員会事務局を通じて、トラブル事例情報のデータを各学校へ提供(4・7・10・11月、年4回)
59	方向性4	消費生活総合センター 共催区役所 消費者団体等	継続	消費生活教室(区と共催)	消費生活上の安全・安心の確保、消費者市民社会の形成などに関する、確かな情報と知識を学ぶ教室の区との連携・共催による開催	区との共催で地域に出向き6回実施予定(共催区とともに新型コロナウイルス感染症拡大防を回りながら)	231千円												・区と共催で8回実施 参加者608名 ・実施したテーマは、健康食品の基礎知識、不当架空請求トラブルにあわないために、遺産と相続と遺言書の話、インターネット・スマホの落とし穴、高齢者専用ホームの基礎知識、トラブルを回避するための終活を考える、加速するキャッシュレス決済の行方。
60	方向性4	健康福祉局高齢健康福祉課 消費生活総合センター 市老人クラブ連合会 ウイリング横浜	新規	講師派遣事業(シニア大学・各種団体)	・高齢者層への悪質商法被害防止講演会を実施 ・高齢者や障害者と接する福祉従事者への啓発	・市(区)老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学で講演(1回×18区)	5,100千円												市(区)老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学で講演(1回×18区) 令和4年度シニア大学を開催し、高齢者層への悪質商法被害防止に関するものやフレイル予防等の講座を実施した。

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	若者	成人～高齢期			
61	方向性4	消費生活総合センター	継続	出前講座(企業等)	企業等へ講師を派遣(有料)	企業等が実施する新入社員研修等への講師派遣(有料)	No17出前講座(地域団体等)で一括で計上	-	-	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	-	企業等が実施する新入社員研修等への講師派遣(有料)	・新入社員研修等への講師派遣 ・6回 454人
62	方向性4	(公財)横浜市消費者協会 消費生活総合センター	継続	大学等との連携	市内大学や専門学校との連携により、効果的な若者向け消費者啓発・教育を実施。(教職員含む)	・市内の大学等との連携により、若者目線と感性を活かした効果的な若者向け消費者啓発物を作成し、学生や教職員等へ配布 ・市内の大学等との連携により、子どもや若者など多世代に向けて効果的な消費者啓発を実施	92千円	◎	○	-	-	-	◎	◎	○	-	-	・市内の大学等との連携により、若者目線と感性を活かした効果的な若者向け消費者啓発物を作成し、学生や教職員等へ配布 ・市内の大学等との連携により、子どもや若者など多世代に向けて効果的な消費者啓発を実施	コロナ禍で大学への啓発物配付中止 ・岩崎学園 横浜デジタルアート専門学校と協定書を締結し、授業の一環として若者向け啓発デザインを作成・提供を受け、神奈川新聞が発行する高校生向けタブロイド版H!Pの広告デザインに採用。 ・「消費生活・計量啓発」イベントを11月13日に横浜スーパードームで開催。横浜デジタルアート専門学校からデザイン協力を得て家族向け啓発物作成・配布。	
63	方向性4	鶴見区地域振興課	廃止	三ツ池公園(文化・環境)フェスティバル参加	三ツ池公園(文化・環境)フェスティバルにて、活動紹介、エコクイズ、エコグッズ販売を行う。	参加見送り		-	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	開催検討中	新型コロナウイルス感染症流行防止の観点から中止。	
64	方向性4	鶴見区地域振興課	廃止	暮らしのヒント展	パネル展示やステージ実演を通して、消費生活推進員の活動を地域に向けて情報発信する。	開催停止(改選年であるR5年度は「学びの年」とし、2年目を「啓発活動に力を入れる年」として、R6年度に暮らしのヒント展を開催予定)		-	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	開催検討中	2月に2日間で開催 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ステージ実演等を無くし、小規模で開催した。約200人が来場。		
65	方向性4	鶴見区地域振興課	継続	鶴見区消費生活推進員だより発行啓発物品作成	広報紙「鶴見区消費生活推進員だより」を発行し、地域に向けて情報発信します。啓発物品を作成、配布し、地域に向けて情報発信します。	年1回発行し、各自治会・町内会での配布や、各施設での配架を行います。	110千円	-	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	年1回発行し、各自治会・町内会での配布や、各施設での配架を行います。	3月に8,000部発行 消費生活推進員が各自治会町内会において回覧や配布を行った。また、区役所内にも配架した。		
66	方向性4	神奈川区地域振興課	継続	講演会「消費生活教室」の開催	講師をお招きして消費生活に関する講座を開催し、情報の提供を行う。	年度内(下半期)1回実施を検討	0千円	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	日時:令和4年12月12日 14:30~16:00 会場:神奈川区役所本館5階 大会議室 参加費:無料 定員:40名(事前申込制) 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方	日時:令和4年7月25日 14:00~16:00 会場:金沢区役所3階1号会議室 テーマ:不当・架空請求トラブルにあわないために 参加費:無料 定員:37名(事前申込制) 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方	
67	方向性4	港南区地域振興課	継続	講演会「消費生活教室」の開催	講師をお招きして消費生活に関する講座を開催し、情報の提供を行う。	日時:令和5年8月25日(金) 13:30~15:30 会場:港南公会堂 参加費:無料 定員:200名 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方	0千円	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	日時:令和4年8月26日(金) 13:30~15:30 会場:港南公会堂 参加費:無料 定員:200名 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方	8月26日に港南公会堂にて実施。 テーマは、「遺産と相続と遺言書の話」。	
68	方向性4	保土ヶ谷区地域振興課	廃止	講演会「消費生活教室」の開催	講師をお招きして消費生活に関する講座を開催し、情報の提供を行う。			-	◎	◎	○	-	-	-	◎	◎	◎	日時:令和5年1月26日(木) 13:30~15:30 会場:保土ヶ谷公会堂1号会議室 参加費:無料 定員:80名 対象:横浜市内に在住・在勤・在学の方	日時:令和5年1月26日(木) 場所:保土ヶ谷公会堂 講演:「加速するキャッシュレス決済の行方 ~通貨はどこへ? 知っておきたい仕組みと注意点~」 来場者数:28名	
69	方向性4	旭区地域振興課	継続	旭区消費者大学事業	学識経験者や専門家などを講師に招き、区民に向け、広く関心のあるテーマで啓発講座を実施。	一般区民に向け、広く関心のあるテーマで啓発講座を実施(7月・11月予定)	119千円	-	◎	○	-	-	-	-	◎	◎	◎	一般区民に向け、広く関心のあるテーマで啓発講座を実施(7月・11月予定)	・悪質商法に関する出前講座 ・食品ロスをなくそう ~地球1個分の暮らし方、食べ方~	
70	方向性4	都筑区地域振興課	廃止	消費生活教室	消費生活向上につながる講演会の開催	消費生活総合センターが、毎年度共催する区を選定し実施 ※令和5年度、都筑区は選定されず。		-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	テーマ:トラブルを回避するための終活を考える~元気なうちに始める、暮らしの総点検~ 日程:11月30日(水)	テーマ:トラブルを回避するための終活を考える~元気なうちに始める、暮らしの総点検~ 日程:11月30日(水) 13:30~15:30 参加者:52名	
71	方向性4	栄区地域振興課	継続	栄区消費生活推進員の会の広報紙「さかえ消費サポだより」の発行	悪質商法や各種詐欺被害の未然防止、省エネ・環境に配慮した生活などをテーマにした広報紙「さかえ消費サポだより」を年2回発行し配布する。消費生活推進員の活動紹介、認知度向上を図る。	広報紙「さかえ消費サポだより」を発行(10、3月 各1,500部) 広報紙テーマ:未定	185千円	○	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	◎	広報紙「さかえ消費サポだより」を10月および3月の計2回、各1,500部程度作成し、自治会町内会の掲示板、および各種イベントや出前講座での配布を行う。 テーマ:未定	広報紙「さかえ消費サポだより」を発行 10月 1,500部 「家で取り組む節電」 3月 1,500部 「ペットボトルキャップはゴミじゃない!」 自治会町内会の掲示板に掲載、各種イベントや出前講座等で配布。	
72	方向性4	泉区地域振興課	継続	消費者対策研修会	食品表示を正しく知ることで消費トラブル防止や食品ロス削減につながる講演会を実施する。	横浜市消費生活総合センターと共催で実施予定 テーマ:「暮らしに活かそう食品表示」 講師:森田満樹	0千円	○	○	○	○	-	○	○	◎	◎	◎	実施予定(内容については検討中)	防犯研修会と同日開催。地域の方々18名を対象に、悪質商法の対策について研修を実施。	

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績			
								学校等	地域	家庭	職場	幼児期	小学生期	高校生期	大学・専門学校等	成人期	若者			成人一般	高齢期	
73	方向性4	資源循環局3R推進課	継続	環境教育出前講座(資源循環局)	資源の循環、3R夢等について、市内の小・中学校や地域に、職員等が出向き出前講座を実施する。	未就学児から社会人まで様々な世代を対象とした出前講座の実施	0千円	◎	◎	○	-	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	未就学児から社会人まで様々な世代を対象とした出前講座の実施	出前教室 167回 自治会・町内会等を対象とした住民説明会 73回
74	方向性4	こども青少年局保育・教育支援課	継続	食育推進事業(こども青少年局)	保育所等に、食育計画の策定及び実施を推進する。 給食だよりや、市ウェブサイトで保育所等の給食メニューを紹介することにより、家庭へ食育の啓発を行う。	・保育所等における食育計画の策定及び実施の推進 ・給食だよりや市ウェブサイトを使った保育所等の給食メニューや旬の食材等の紹介による食育の推進	164千円	○	○	○	◎	○	-	-	-	-	◎	-	◎	-	・保育所等における食育計画の策定及び実施の推進 ・給食だよりや市ウェブサイトを使った保育所等の給食メニューや旬の食材等の紹介による食育の推進	・保育所等における食育計画の策定及び実施の推進 ・給食だよりを使った保育所等の給食メニューや旬の食材等の紹介による食育の推進
75	方向性4	健康福祉局健康推進課	継続	食育推進事業(健康福祉局)	食育推進計画に基づき、啓発及び事業の推進を行います。	食育推進計画に基づき、啓発及び事業の推進を行います。 ・栄養バランスのよい食事に関するリーフレットの配付	4,269千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	・かながわ食育フェスタへの出展 ・よこはま朝食キャンペーン ・横浜食と農の祭典	食育推進計画に基づき、啓発及び事業の推進を行いました。 ・朝食キャンペーン(令和3年度末～令和4年4月まで) ・栄養バランスのよい食事に関するリーフレットの作成
76	方向性4	医療局食品衛生課	継続	食の安全や食品衛生に関する知識の普及・啓発(その1)	食の安全について、様々な機会を通して効果的な情報発信を行う。	①横浜市食品衛生協会と協力して、各区で「食中毒予防キャンペーン」を開催し、啓発チラシや啓発グッズ等を配付 ②「食の安全ヨコハマWEB」や「広報よこはま」での情報提供 ③食中毒予防啓発動画の広告を行う(映画広告上映、YouTube広告掲出、横浜駅デジタルサイネージ広告)	4,065千円	○	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	①横浜市食品衛生協会と協力して、各区で「食中毒予防キャンペーン」を開催し、啓発チラシや啓発グッズ等を配付 ②「食の安全ヨコハマWEB」や「広報よこはま」での情報提供 ③食中毒予防啓発動画の広告(駅ホームドアビジョン)	①食中毒予防キャンペーン:イベント会場型:15区計27回、店舗協働型:12区計483店舗 ②「食の安全ヨコハマWEB」で監視指導結果やノロウイルス食中毒警戒情報、記者発表資料等を掲載した。 ③みどりみらい線 元町・中華街駅及び馬車道駅ホームドアビジョンを1か月行った。(8月) また市庁舎のデジタルサイネージ放映(8月)、YouTube広告掲載(8月)も行った。	
77	方向性4	医療局食品衛生課	継続	食の安全や食品衛生に関する知識の普及・啓発(その2)	食品衛生に関する知識の向上のため、市民や食品等事業者を対象とした講習会、シンポジウム等を開催する。	①「食の安全を考えるシンポジウム」の開催 ②市民や食品等事業者を対象とした食品衛生に関する講習会の開催	565千円	○	◎	○	○	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	①「食の安全を考えるシンポジウム」の開催 ②市民や食品等事業者を対象とした食品衛生に関する講習会の開催	①「食の安全を考えるシンポジウム」をWEBで開催しました。 ②市民や食品等事業者を対象とした食品衛生に関する講習会を336回実施した。	
78	方向性4	医療局食品衛生課	新規	食品表示に関する知識の普及・啓発	食品表示について、様々な機会を通して効果的な情報発信を行う。	①「食の安全ヨコハマWEB」での情報提供 ②食品表示の広告を行う(小学校給食献立表内広告掲出)	440千円	○	○	◎	○	○	◎	○	○	○	◎	○	○	①「食の安全ヨコハマWEB」での情報提供 ②食品表示の広告(小学校給食献立表内広告掲出、電車内広告、駅サイネージ)	①「食の安全ヨコハマWEB」での情報提供 消費者向けのWEBページを大幅リニューアル(12月から公開) ②市営地下鉄ブルーライン・グリーンラインに車内広告掲出(12月) 新横浜駅でのサイネージ広告掲出(12月～1月) 小学校給食献立表内広告掲出(2月、3月)	
79	方向性4	温暖化対策統括本部調整課	継続	環境教育出前講座(温暖化対策統括本部)	生物多様性や地球温暖化防止といった環境問題への理解を深めるため、市内の小・中学校や地域の皆を対象に、市民団体、企業、市役所など専門知識を持った講師、国際機関が出向き講座を実施する。	【温暖化対策統括本部】 ヨコハマ・エコ・スクールの枠組みである協働パートナー(市民団体・企業等)を活用し、地域・学校を対象に温暖化対策や環境全般について学ぶ場を提供する。 出前講座を展開するとともに、講座の認知拡大・利用促進の為に、積極的な広報を図る。	960千円	◎	◎	-	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	【温暖化対策統括本部】 ヨコハマ・エコ・スクールの枠組みを活用し、地域・学校を対象に生物多様性や環境全般について学ぶ場を提供する。	小学校:32件 中学校:5件 高校:6件 大学:2件 放課後児童育成施設:7件 地域一般:12件	
80	方向性4	水道局サービス推進課	継続	水道局サービス推進課	水道事業への理解を深めていただくことを目的に、市内の小・中学校に水道局職員が出向き出前教室を実施します。	令和4年に引き続き、職員が小学校に出向く学習プログラムに加え、YouTubeにアップロードした動画も併用し、新型コロナウイルス感染症対策を講じて実施します。	180千円	◎	-	○	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	小学校4年生の社会科の授業の一環として水道に関心を持ってもらい、水道水の安全性などを理解してもらおうことを目的として、出前水道教室を実施しています。令和3年度に引き続き、職員が小学校に出向く学習プログラムに加え、YouTubeにアップロードした動画も併用し、新型コロナウイルス感染症対策を講じて実施します。	1 出前水道教室 実施回数 151回 参加者数 12,601人 2 市立小学校4年生へのパンフレット配布部数 32,655部 3 YouTube掲載動画再生回数 36,842回(令和5年2月21日現在)	
81	方向性4	環境創造局農業振興課	継続	市民や企業と連携した地産地消の展開②	小学生を対象に、地産地消及び食育に関する理解を深めてもらう。	はま菜ちゃん料理コンクール実施	2,100千円	◎	-	○	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	はま菜ちゃん料理コンクール実施	第20回はま菜ちゃん料理コンクールの開催 (本選は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止)	
82	方向性4	資源循環局3R推進課	継続	環境行動を実践する人づくり	環境学習の充実・強化を図る。取組方針を設定し、PRを行う。地域との連携を強化する。	①3R夢学習副読本の作成・配付(1,844千円) ②ヨコハマ3R夢！ポスターコンクールの実施(687千円)	2,531千円	◎	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	-	-	①3R夢学習副読本の作成・配付(1,844千円) ②ヨコハマ3R夢！ポスターコンクールの実施(687千円)	①3R夢学習副読本の作成・配付 34,000部作成、市内377校へ配付 ②ポスターコンクール開催実績 ・応募作品数/学校数 2,051作品/177校 ・入賞作品数 64作品 ・表彰式の開催 令和5年2月26日(日) ・作品展示(市庁舎1階、京急百貨店10階等) ・その他活用事例 収集車への貼付(大賞作品のみ)	
83	方向性4	資源循環局3R推進課	継続	ごみ・環境情報の積極的な提供	市民・事業者へのわかりやすい情報提供を推進する。 様々な機会や媒体を活用した効果的な広報・啓発活動を行う。 事務所・工場等の啓発機能の充実・強化を図る。 地域特性や対象者(若者、外国人、高齢者等)に合わせた啓発を推進する。	①市民向け事業紹介パンフレット「きれいなまちに」翻訳(200千円) ②交通広告を活用した広報(549千円)	749千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	①市民向け事業紹介パンフレット「きれいなまちに」の作成(300千円) ②交通広告を活用した広報(100千円)	①市民向け事業紹介パンフレット「きれいなまちに」のWEB掲載データ作成・公表 ②市内スポーツチームと連携した啓発ポスターの掲出を実施。 ・横浜DeNAベイスターズ 令和4年6月1日～21日 ・横浜F・マリノス 令和4年10月12日～18日	
84	方向性4	資源循環局施設課・処分地管理課	継続	地域に密着した情報発信等	身近な場所での情報提供の充実を図る。 情報発信・環境学習の拠点として事務所・工場機能等の充実・強化を図る。	①主に小学校や町内会を対象とした工場見学会の実施及び工場イベントの開催 ②主に処分場近隣小学校の4年生を対象とした最終処分場見学会の実施	① 933千円② 404千円	◎	○	◎	-	○	◎	○	○	○	○	○	○	主に処分場近隣小学校の4年生を対象とした最終処分場見学会の実施	最終処分場見学会を開催	

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年 代				【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等			若者
85	方向性4	資源循環局3R推進課	継続	食品ロス削減に向けた普及・啓発(その1)	食品ロスを削減するため、手つかず食品の現状や調理・保存方法などについて、広報媒体やツールを活用した広報やイベント等における啓発の実施	・国際機関や事業者等との連携 国際機関等と連携した食について考えるイベントの開催(1回) ・食の問題を考えるきっかけづくり フードバンク団体や社会福祉協議会と連携したフードドライブ活動支援(18区43箇所)	16,099千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	・国際機関等と連携したオンラインイベントの開催(1回参加者約100人) ・岩崎学園との連携による啓発動画作成(8本)、シネアドでの放映(3本)、公共施設での放映(8本) ・国際機関や事業者等との連携 国際機関等と連携した食について考えるイベントの開催 食の問題を考えるきっかけづくり フードバンク団体や社会福祉協議会と連携したフードドライブ活動支援(3,000部) ・無印良品港南台パースにおけるイベントの開催(1回約60人)、使い切りレシピのライブ配信(3回) ・フードドライブ活動の支援(18区43箇所) ・土壌混合法等講習会の開催(548回※12月末時点)
86	方向性4	資源循環局事業系廃棄物対策課	継続	食品ロス削減に向けた普及・啓発(その2)	食品ロスの発生抑制や削減の取組を実施して頂ける市内飲食店等を登録する食べきり協力店を拡大するとともに、様々な機会を活用して消費者へPRし、意識の向上を実施	・本市SNSにて、消費者へ「食べきり協力店」の紹介を実施します。 ・地下鉄、バスの中吊り広告を行います。 ・協力店用ポスター印刷 ・専用ホームページにて、利用者(消費者)へ「食べきり協力店」の情報を発信しています。	1,181千円	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	・本市SNSにて、消費者へ「食べきり協力店」の新規登録店舗を紹介。(3回) ・10月の食品ロス削減月間に合わせた市営地下鉄、市営バスでの中吊り広告の実施。広報よこはま全市版に消費者に利用を呼び掛ける記事を掲載。 ・専用ホームページにて、消費者へ「食べきり協力店」の情報を発信。
87	方向性4	都市整備局都市交通課	新規	モビリティマネジメント出前講座	「環境」、「福祉」、「キャリア」の3つの観点からモビリティマネジメント(過度にマイカーに頼る生活から、公共交通などを適度に利用する生活への転換を促す取組)を推進する。	市内全小学校を対象に講座を周知し、申込のあった学校にて実施。	0千円	◎	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	市内全小学校を対象に講座を周知し、申込のあった学校にて実施。 令和4年6月～令和5年2月にかけて、市内のべ12校の小学校にて出前講座を実施した。
88	方向性4	教育委員会事務局健康教育・食育課 環境創造局農業振興課	継続	食育推進計画に基づく市立学校での食育	市内産野菜の小学校給食での活用など、市立学校における食育計画を作成し推進する。	①市内産農産物の一斉供給 ②教えて食育Web版の掲載 ③横浜F・マリノスによる食育教室	1,315千円	◎	-	-	-	◎	◎	-	-	-	-	①市内産農産物の一斉供給 ②教えて食育Web版の掲載 ③横浜F・マリノスによる食育教室
89	方向性5	経済局(公財)横浜市消費者協会 市内大学	継続	消費者行政インターンシップ	学生が大学で修得した学問と現場での実践との融合、応用についての理解を深め、学習効果の向上を図るとともに、消費者行政に対する理解を深めることを目的に、大学と協定を締結し、インターン生を受け入れる。	・消費者法を専攻している学生を受け入れる。 ・経済局で本市消費者行政全般にかかる概要の説明や啓発事業、教材開発などの企画の実習を行う。 ・(公財)横浜市消費者協会で協会事業、消費生活総合センター業務補助等に従事し、消費生活相談や啓発講座等消費者行政の現場業務の実習を行う。	0千円	◎	○	○	○	-	-	-	◎	◎	-	・消費者法を専攻している学生を受け入れる。 ・経済局で本市消費者行政全般にかかる概要の説明や事業の実習を行う。 ・(公財)横浜市消費者協会で協会事業、消費生活総合センター業務補助等に従事し、消費生活相談や啓発講座等消費者行政の現場業務の実習を行う。 明治学院大生2名受け入れ 消費経済課1日、消費生活総合センター1日の計2日間実施
90	方向性5	経済局消費経済課	継続	高齢者の消費者被害防止の協働ネットワーク構築(事業者との連携)	市職員や地域ケアプラザ職員等を対象に高齢者の消費者被害防止に関する研修を実施する。 ・市内の映画館や公共交通機関等の街中で見守り啓発動画を放映する。	・市職員や地域ケアプラザ職員等を対象に高齢者の消費者被害防止に関する研修を実施する。 ・市内の映画館や公共交通機関等の街中で見守り啓発動画を放映する。	4,000千円	-	◎	-	◎	-	-	-	-	◎	◎	・市職員や地域ケアプラザ職員等を対象に高齢者の消費者被害防止に関する研修を実施する。 ・市内の映画館や公共交通機関等の街中で見守り啓発動画を放映する。
91	方向性5	経済局消費経済課	継続	地域の担い手育成研修(PTA向け)	消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するため、学校及びPTA等を対象に出前講座・啓発教材配布・教材作成などを行う。	学校、PTA等を対象として、消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するための出前講座・啓発教材配布・教材作成などを行う。	1,000千円	◎	-	◎	-	-	○	-	-	◎	○	小学校、中学校のPTA等を対象として、消費者被害の視点を持った見守り活動を推進するための出前講座・啓発教材配布・教材作成などを行う。 学校を対象とした出前講座の実施 30回実施 延べ2,812人参加
92	方向性5	消費生活総合センター	継続	簡易テスト実習	商品テスト・実習室の機器を活用して、消費生活の中で身近な商品等への関心と知識を深める実習の開催	テスト室を活用して簡単な実験と産学を学び、日常生活に活かしてもらう。10名の参加を予定	81千円	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	「糖分」を課題として講師を依頼し、テスト室での簡易テスト等を学び日常生活に活かしてもらう。20名の参加を予定 11月17日 発酵食品ををテーマとした基礎知識実習(8人)を実施 講師:一般社団法人日本発酵食品協会 発酵プロフェッショナル オレガン愛美氏
93	方向性5	港南区地域振興課	継続	協働による地域づくり推進協議会	消費生活推進員を含む各委嘱委員の代表や、地域活動者が集まり、より良い地域づくりに向け、連携、協力を進める場として開催。	・年間4～5回開催予定 ・所属団体:港南区連合町内会長連絡協議会、港南区社会福祉協議会、港南区民生委員児童委員協議会ほか計14団体		-	◎	-	-	-	-	-	◎	◎	◎	・年間4～5回開催予定 1回目:令和4年9月29日 2回目:令和4年11月17日 3回目:令和5年3月9日 3回実施。
94	方向性5	温暖化対策統括本部調整課	継続	温暖化対策に関する教育・啓発	①ヨコハマ・エコ・スクール(YES)「横浜で地球を学ぼう」をキャッチフレーズに、市民、市民活動団体、事業者、大学、行政が実施する環境・地球温暖化問題に関する様々な学びの場を、「YES」という統一ブランドで全市民的ムーブメントに広げようとする市民参加型プロジェクトを展開する。 ②教育コンテンツ 気候変動のメカニズムや影響などについての理解を促し、行動変容に結び付けられるようなコンテンツを作成する。	①ヨコハマ・エコ・スクール(YES)ヨコハマ・エコ・スクール(YES)に登録する協働パートナー(市民団体・企業等)を中核として、地域への積極的な啓発活動を展開し、啓発の担い手と地域の関係を構築していく。 ②環境に関する教育 学校等で活用しやすいデジタルコンテンツを作成する。	8,702千円	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	◎	・YES講座の実施、支援(協働パートナー、大学、図書館等) ・広報(ホームページ、メールマガジン等)
95	方向性5	環境創造局政策課	継続	環境教育出前講座(環境創造局)	生物多様性や地球温暖化防止といった環境問題への理解を深めるため、市内の小中学校や地域の皆様を対象に、市民団体、企業、市役所など専門知識を持った講師、国際機関が出席する講座を実施する。	学校・地域を対象に生物多様性や環境全般について学ぶ場を提供する。	720千円	◎	◎	○	-	-	◎	◎	◎	◎	◎	学校・地域を対象に生物多様性や環境全般について学ぶ場を提供する。 ・通年実施 ・登録講座数 50講座

令和5年度横浜市消費者教育推進計画 事業一覧抜粋(令和4年度実績等追加版)

No.	方向性の柱	所管・関連	継続/新規/廃止	施策・事業名	事業概要	令和5年度の取組(事業計画)	令和5年度予算額(千円)	生活領域				年代						【参考】令和4年度の取組(事業計画時点)	令和4年度実績	
								学校等	地域	家庭	職域	幼児期	小・中学生期	高校生期	大学・専門学校等	成人期	若者			成人～高齢期
96	方向性5	環境創造局政策課	継続	エシカル消費普及啓発キャンペーン	エシカル消費を促進するための普及啓発キャンペーンを実施	企業との協働により市民参加型のSNS(Twitter)キャンペーンを実施し、環境配慮型商品の選択・購入(エシカル消費)を呼びかける。	1,000千円	-	◎	◎	○	-	-	◎	◎	◎	◎	◎	SNSを活用した企業との協働により市民参加型の普及啓発キャンペーンを実施し、環境配慮型商品の選択・購入(エシカル消費)を呼びかけます。	SNSを活用した企業との協働により市民参加型の普及啓発キャンペーンを実施し、環境配慮型商品の選択・購入(エシカル消費)を呼びかけ。(令和4年11月15日～12月21日開催、商品協賛企業 10社)
97	方向性5	環境創造局農業振興課	継続	市民や企業と連携した地産地消の展開①	農家や地産地消に取り組む市民や飲食店等への支援を行う。	①はまふんどコンシェルジュの育成講座 ②はまふんどコンシェルジュの活動支援 ③地産地消活動の発表と情報交換の場の設定(食と農のフォーラムなど)	4,490千円	-	◎	-	◎	-	-	-	◎	◎	◎	◎	①はまふんどコンシェルジュの育成講座 ②はまふんどコンシェルジュの活動支援 ③地産地消活動の発表と情報交換の場の設定(食と農のフォーラムなど)	①はまふんどコンシェルジュの育成講座 ②はまふんどコンシェルジュの活動支援 ③食と農のフォーラムの開催
98	方向性5	資源循環局街の美化推進課	継続	環境事業推進委員による啓発活動	ごみ集積場所における分別排出の実践・啓発活動を行う。 3R活動を中心とした環境行動の実践・啓発活動を行う。 地域への情報提供を行う。等	・マイバッグ・マイボトル使用の呼びかけや、区民まつり等のイベントにおいて、リユース食器を使用するなど、ごみそのものを発生させない、リデュースの取組を行う。 ・生ごみの減量に向けた取組として、土壌混合法や生ごみの水切り啓発を行う。 ・集積場所の改善や、早期啓発を行う。	19,647千円	-	◎	◎	-	-	-	-	◎	◎	◎	◎	・マイバッグ・マイボトル使用の呼びかけや、区民まつり等のイベントにおいて、リユース食器を使用するなど、ごみそのものを発生させない、リデュースの取組を行う。 ・生ごみの減量に向けた取組として、土壌混合法や生ごみの水切り啓発を行う。 ・集積場所の改善や、早期啓発を行う。	環境事業推進委員数3,842名(R5.3.31現在) ※各区、各地区毎に活動しているため、回数等は未把握

審議の進め方について（案）

1. 第 2 回審議会、統計分析結果の説明

契約当事者の属性（性別・年齢・職業など）の分布、相談の種類・件数

2. 第 3 回審議会・第 4 回審議会

（1）事例の検討

相談の概要、センターの助言内容、結果など

・検討事例の候補

（ア）定期購入

選定理由：SNS に関連する相談で 50 代以降の年代で相談件数 1 位のため。インターネット通販、電子広告に関連する相談、商品別分類において化粧品等が 1 位となっており定期購入の相談が多数ある。

相談事例：SNS の広告から 1 回限りと思い美容クリームを注文したら高額な 2 回目が届き定期購入だった。返品したいが電話が繋がらない。

（イ）副業・儲け話・投資

選定理由：SNS に関連する相談で 20 代、30 代において副業・儲け話・投資が 1 位となっている。契約金額（被害額）が高く重要性が高いため。

相談事例：SNS で副業セミナーの誘いがあり情報商材を購入した。希望した内容ではなくマルチ取引と知ったので解約・返金して欲しい。

マッチングアプリで知り合った人から F X を一緒にやろうと言われお金を相手に渡した後、連絡が取れなくなった。

（ウ）不用品回収・鍵の開錠等

選定理由：電子広告に関連する相談における商品別分類で 2 番目に件数が多く、当初想定していた料金よりも高額な料金を請求されたなど悪質性が高いため。

相談事例：ネットで見つけた『業界最安値』と書かれた不用品回収業者・鍵開け業者に依頼したら、HP に記載の料金とかけ離れた高額な請求をされた。

（2）トラブルの未然防止・事後対応策・啓発方法

- ・消費者はどのようなことに気を付けるべきか、どのような救済方法があるか
- ・各年代への効果的な啓発方法

※事例ごとに未然防止、事後対応策、啓発方法まで検討。第 3 回で事例 1 つ検討と 2 つめの紹介、第 4 回で残りの事例の検討を予定

3. 第 5 回審議会、総論まとめ

SNS、電子広告、インターネット通販等に関する事例検討

事例 1 について

事例 1 通販・定期購入

【受付年月日】 2023年06月

【相談者地域】 横浜市磯子区

【契約当事者年齢】 53歳

1-1 【相談概要】

昨日スマホの電子広告を見て化粧品4点セットを注文した。代金は500円。支払い方法は手数料がかからないようにクレジットカード払いとした。クレジットカード登録をした後に定期購入だと表示が出た。騙されたので解約したい。今日クーリング・オフしたいと事業者には電話をしたが、できないと言われ、12回の縛りのある定期コースを注文していると言われた。

1-2 【処理結果概要】

同様なトラブル事例を情報提供した。通信販売の場合、原則、クーリング・オフ規定はないことを説明した。特定商取引法において、契約条件は広告や最終確認画面に分かりやすく表示する必要がある、定期購入の場合は、初回の価格、2回目以降の価格を、最低購入回数を定める場合にはその回数と合計金額を表示する必要がある、広告や最終確認画面に定期購入であることの表示がない場合や分かりにくい表示で誤認した場合は契約を取り消すことができる場合があることを伝えた。当センターで相談者が契約したコースのサイトを確認しようとしたができなかったため事業者にはURLを送信してほしい旨を伝えた。しかし事業者はURLを送信できないが今回は特別対応をすると話した。相談者の契約しているコースは初回1000円（税込み）2回目以降900円（税込み）の12回の縛りのある定期コースだったが相談者は割引クーポンのボタンを押しているため初回500円となる、利用規約に契約条件は書かれておりチェックボックスを押さないと注文できないようになっている、近々商品が届く予定だが商品を受け取って（クレカ払い500円）2回目以降解約したいと電話くれれば解約となるとのことだった。相談者に事業者の話伝えて終了。

2-1 【取消の可能性について】

- ・特定商取引法において「通信販売」はクーリング・オフの適用外、事業者の返品規約によることとなる。
- ・特定商取引法において商品説明ページなどで消費者に対し内容等誤認させる表示があった場合には取消できる可能性があるが、google、meta等広告出稿による専用ページがある場合検索しても同様のページが出てこない場合もあるため消費者が購入を決めたページの特定が難しい。
- ・消費者契約法においても事業者が消費者に商品・サービスを誤認させる説明をしていたり、効果など不確実性があるものを断定的な表現を使用している場合にも取消できる可能性があるが、上記同様消費者が購入を決めたサイトを確認できないとそのような表現をしているか判断できないため適用が難しい。
- ・民法においても取消規定はあるが、詐欺、強迫による申込や未成年者が同意なく申込した場合などに限定される。

2-2 【消費者が認識せず定期購入になっている】

The screenshot shows a checkout page with the following elements:

- クーポン利用 (Coupon Use):** A field for the coupon code with the value "C1000ND1".
- お支払い情報 (Payment Information):**
 - お支払い方法 (Payment Method): 必須 (Required). Credit Card (手数料無料) (Credit Card (Free Fee)). Note: クレジットカードでの支払いは、決済手数料300円(税込)が無料です。
 - クレジットカード番号 (Credit Card Number): 必須 (Required). Masked as (0) 4111*****.
 - カードの有効期限 (Card Validity Period): 必須 (Required). Masked as 1/11 - 1/11.
 - カードの名義人 (Cardholder Name): 必須 (Required). Masked as (0) ****.
- 同意事項 (Consent):**
 - ショップからのお知らせを受け取る。
 - 未成年者の場合、親権者の同意を得ております。利用規約について承諾し、定期コースに同意して申込みます。
- ボタン (Buttons):** A large green button labeled "ご注文完了へ" (Proceed to Complete Order).

- ・クーポンコードを入力すると自動的に定期コースに申込となる。
- ・注文完了前に同意の旨のチェックがあり、チェックしないと注文できないようになっている。
- ・利用規約（リンク）に定期コースの解約などが記載されている。

※単品、解約可能なコースを申込した後、「今だけさらにお得に購入できる」等の有利な条件で購入できるようなポップアップが表示され、つられて契約したところ、当初の契約とは別の解約不能な定期コースに契約条件が変わっており、気づかずに申しこみしてしまうケースもあります。

当初の契約のままであれば解約可能であったのに、新しいコースに申しこんだため解約が出来なくなるというケースです。

2-3 【決済方法について】

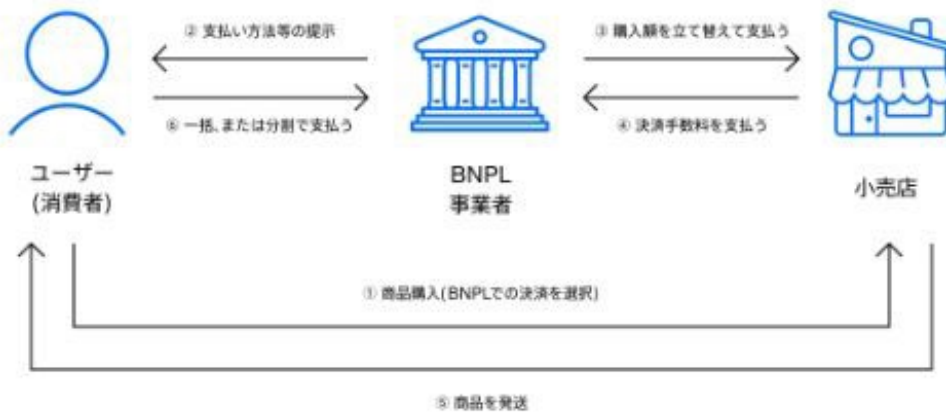
事例1の決済についてはクレジットカード1回払い。

※横浜市消費生活総合センター令和4年度 定期購入トラブル 約1600件の決済方法内訳

- ① Paidy、メルペイスマート払いなどのクレジット類似のBNPL 約870件
- ② クレジットカード1回払い 約500件
- ③ 単なる後払い、または代金引換払（相手方は当該定期購入業者） 約150件（うち、代金引換約40件）
- ④ 上記カテゴリーに入っていないもの（例えばコンビニ払い） 約80件

※BNPLとは 「Buy Now Pay Later」。「今買って、あとで支払う」を意味する。「後払い決済」や「先延ばし決済」と似ており、クレジットカードに代わる決済方法として注目されている。クレジットカードのような厳格な審査がなく手数料も消費者が負担しない場合が多い。ネットショッピングなどで手軽に利用しやすい。

BNPLの仕組み



2-4 【年代別件数と年代別 SNS 利用率】

相談の種類（第 2 回審議会資料より抜粋）

内容等 KW「SNS」が付与された相談を、概要やトラブルの性質ごとに分類し、年代別に集計を行った。

※PIO-NET の分類がないため、経済局で相談概要をもとに分類したもの。

表 1

種類	概要	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明	合計
SNS トラブル の広告 ラが ブル	定期購入	13	22	28	44	85	64	32	6	4	298
	偽サイト・ フィッシング詐欺	1	12	20	62	58	24	9	1	1	188
	インターネット通販	4	9	31	38	49	27	7	3	2	170
	上記以外のもの	8	21	10	13	11	3	2	0	4	72
副業・儲け話・投資	7	113	47	37	49	24	9	2	3	291	
出会い系・マッチングア プリ・ロマンス詐欺	3	10	5	9	13	5	1	0	1	47	
SNSで知り合った 個人とのトラブル	8	18	1	4	2	0	3	0	1	37	
その他	1	18	5	11	15	6	3	1	7	67	
合計	—	45	223	147	218	282	153	66	13	23	1,170

表 2

【令和4年度】主なソーシャルメディア系サービス/アプリ等の利用率(全年代・年代別)

	全年代(N=1,500)	10代(N=140)	20代(N=217)	30代(N=245)	40代(N=319)	50代(N=307)	60代(N=272)
LINE	94.0%	93.6%	98.6%	98.0%	95.0%	93.8%	86.0%
Twitter	45.3%	54.3%	78.8%	55.5%	44.5%	31.6%	21.0%
Facebook	29.9%	11.4%	27.6%	46.5%	38.2%	26.7%	20.2%
Instagram	50.1%	70.0%	73.3%	63.7%	48.6%	40.7%	21.3%
mixi	2.0%	2.9%	1.8%	4.1%	1.6%	1.6%	0.7%
GREE	1.4%	2.9%	2.8%	2.4%	0.3%	1.0%	0.4%
Mobage	2.1%	6.4%	2.8%	4.1%	1.3%	1.0%	0.0%
Snapchat	1.7%	4.3%	3.7%	2.9%	0.9%	0.7%	0.0%
TikTok	28.4%	66.4%	47.9%	27.3%	21.3%	20.2%	11.8%
YouTube	87.1%	96.4%	98.2%	94.7%	89.0%	85.3%	66.2%
ニコニコ動画	14.9%	27.9%	28.1%	17.1%	9.1%	10.4%	7.7%

出典：令和 4 年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書より

Youtube、LINE は全世代で利用率が高く、Facebook は 30 代、40 代の利用が多い。各 SNS プラットフォーム上に登録された個人情報（年齢、性別、出身地、興味関心、いいね！など）をもとに各個人に最適化された広告を出稿しているため広告から興味・関心のある商品を購入させやすくなっている。

2-5 【その他相談で考慮すべき事項】

- ・返品・解約の規定はあるが、解約できる日数が少ない（商品が到着してから実質1日、2日程度しかない）
- ・解約するためには電話による受付のみにもかかわらず、電話につながらない
- ・SNSで広告出稿されている販売を促すサイト（複数のアフィリエイトなどが作成）と公式販売サイトが異なるため消費者が購入を決定したサイトの特定が困難
- ・販売を促すサイトにて限定性（今だけ500円）、希少性（在庫本日限り）などを強く訴える表現や、効果を断定するような表現（しみがなくなった）がされている。

3 【議論視点案】

- ・ターゲットになっているのはどの年代か
- ・消費者はどのようなことに注意すれば良いか
- ・申込後、どのような対応が可能か
- ・教育啓発はどの年代にどのような働きかけ（広告媒体）をすべきか

【各法律参考条文】

■特定商取引法、「通信販売」に関する規制

（通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し）

第十五条の四 特定申込みをした者は、販売業者又は役務提供事業者が当該特定申込みを受けるに際し次の各号に掲げる行為をしたことにより、当該各号に定める誤認をし、それによって当該特定申込みの意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

- 一 第十二条の六第一項の規定に違反して不実の表示をする行為 当該表示が事実であるとの誤認
- 二 第十二条の六第一項の規定に違反して表示をしない行為 当該表示がされていない事項が存在しないとの誤認
- 三 第十二条の六第二項第一号に掲げる表示をする行為 同号に規定する書面の送付又は手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとならないとの誤認
- 四 第十二条の六第二項第二号に掲げる表示をする行為 同条第一項各号に掲げる事項についての誤認

2 第九条の三第二項から第五項までの規定は、前項の規定による特定申込みの意思表示の取消しについて準用する。

（特定申込みを受ける際の表示）

第十二条の六 販売業者又は役務提供事業者は、当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が定める様式の書面により顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又は当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により顧客の使用に係る電子計算機の映像面に表示する手続に従って顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み（以下「特定申込み」と総称する。）を受ける場合には、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、次に掲げる事項を表示しなければならない。

- 一 当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量

二 当該売買契約又は当該役務提供契約に係る第十一条第一号から第五号までに掲げる事項

2 販売業者又は役務提供事業者は、特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面において、次に掲げる表示をしてはならない。

一 当該書面の送付又は当該手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示

二 前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示

※事例に関連する取消に関する補足

消費者契約法【誤認類型】

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 重要事項について事実と異なることを告げること。 当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。 当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

民法

(未成年者の法律行為)

第五条 未成年者が法律行為をするには、その法定代理人の同意を得なければならない。ただし、単に権利を得、又は義務を免れる法律行為については、この限りでない。

2 前項の規定に反する法律行為は、取り消すことができる。

※小遣いの範囲の少額な契約、成人であると嘘をついた場合などは未成年者契約の取り消しはできない

(詐欺又は強迫)

第九十六条 詐欺又は強迫による意思表示は、取り消すことができる。

SNS、電子広告、インターネット通販等に関する事例検討

事例 2 について

事例 2 副業・投資

【受付年月日】 2023年6月

【相談者地域】 横浜市戸塚区

【契約当事者年齢】 20歳

1-1 【相談概要】

1週間前にネットで副業を検索し「簡単に儲かる副業」と広告があったので登録した。すると電話があり「FXで儲ける方法のサポートする。230万円のコースは1000万円儲かる」と言われ契約したが、審査が通らなかったようで、450万円儲けることができるという130万円のコースの契約をした。遠隔操作で指示通りに消費者金融の画面が5社程出てきて、個人情報を入力した。すると私の口座に130万円入金され、それを業者の口座に振り込んだ。その後FXのアプリをダウンロードさせられ、口座を開設した。業者からは「アプリが自動的に投資をして儲かる」と説明された。最初に無料でボーナスポイントを1万3000ポイント受け取ることができ、投資をしたら儲かった。すると業者より電話があり「儲けがショートして消えてしまった。10万円がいいが、無理なら3万円でもいいので入金してほしい」と言われ不審に思い、入金せずに別の副業の業者にその旨を相談した。すると「儲けが消えるわけがない。追加で入金しないように。詐欺だと思う」と言われた。業者名や連絡先は不明で、契約内容の詳細もわからない。解約し返金してほしい。

1-2 【処理結果概要】

同種のトラブルの相談事例を伝えた。特定商取引法の電話勧誘販売やクーリングオフについて説明した。契約書面は送付されていないとのことだった。契約先の業者名や連絡先が不明とのことだったので、センターでのあっせん交渉はできない旨を伝え、また現金で支払っている為、被害の救済は困難であると併せて伝えた。無料通話アプリでクーリングオフ通知を送信してはどうかと伝え、書き方について助言した。

（後日相談者より「無料通話アプリでクーリングオフ通知を送信したが、既読もついていないとの連絡があった。」）

2-1 【クーリング・オフ適用について】

上記事例は特定商取引法、電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフの適用対象になると考えられます。


電話勧誘販売の際、消費者が契約を申し込んだり、締結した場合でも、法律で決められた書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、消費者は事業者に対して、書面又は電磁的記録により申込みの撤回や契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。書面が交付されていない場合、8日を経過しても適用対象になります。

※「電話勧誘販売」とは、販売業者又は役務提供事業者が、消費者に電話をかけ、又は特定の方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘によって、消費者からの売買契約又は役務提供契約の申込みを「郵便等」により受け、又は契約を締結して行う商品、権利の販売又は役務の提供のことをいいます。

2-2 【遠隔操作アプリ悪用】

遠隔操作アプリとは、スマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリのことです。パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面などで利用されます。

令和5年6月23日付、国民生活センターから注意喚起の情報が発信されています。


 独立行政法人
国民生活センター
2023年6月

20歳代が狙われている!? 遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意

【相談事例】

- ・ 副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された
- ・ 遠隔操作アプリで画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、そのまま借金の申請も誘導された

イラスト：IPA(独立行政法人情報処理推進機構)作成
https://www.ica.go.jp/info/ira/info/ikinf/inf/2023/06/23/20230623_01.html

【トラブル防止のポイント】

- 「簡単に稼げる」という広告をうのみにしな！借金してまで契約しない！
- 遠隔操作アプリは安易にインストールしない！
- 遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、IDやパスワードを変更するなど悪用されないための対策を取る！
- 不安に思った場合やトラブルに遭った場合は、消費者ホットライン「188」番に相談！

2-3 【上位表示された情報を信頼してしまう、広告と認識していない】

事例ではネットで検索したとされているので google もしくは yahoo などの検索エンジンを利用して検索し、上位に表示された情報にアクセスして申込をした可能性が考えられます。

相談者は広告と認識していたが、消費者の中には**広告と認識せず**利用した検索エンジンが信頼性が高い情報と上位表示させたものと認識してアクセスしている可能性があります。検索後、左上に「スポンサー」と表示されているものは広告です。検索エンジンによる広告では、予算、広告ランク（キーワードと表示させる内容の整合性が高い）により上位表示させることが可能なものがあり、広告ポリシーをクリアしていて、予算をかければ悪質業者なども上位表示が可能になっています。



2-4 【特定商取引法の記載、販売者情報を確認】

・サイト上で商品、サービスの販売をしている場合は特定商取引法上の記載が必要

図 1



資料 3 - 2

・ 特定商品取引法上、住所氏名連絡先の記載が求められる

特定商取引法に基づく表記

運営会社
株式会社

代表責任者名

所在地
〒151-0053

電話番号

事例では業者と連絡が取れない、業者名が不明となっていますが、HP で確認する方法を認識していない可能性もあります。※販売者がまったく記載していない場合もあり得ます。

2-5 【プラットフォーム上で広告主を確認できる場合がある】

・ 広告の右側縦3点をクリック

図 1



The image shows a screenshot of a Google search result. At the top, there is a 'スポンサー' (Sponsor) label. Below it, there is a blue circular icon and a text label '(フランチャイズ) 加盟店募集'. To the right of this text, there is a vertical three-dot menu icon (⋮) which is highlighted with an orange rectangular box. Below the advertisement, the Google logo is visible, along with a page navigation bar showing '前へ' (Previous), a list of numbers from 1 to 10, and '次へ' (Next).

・広告主の氏名等は確認できる。ただしプラットフォーム側ですべての広告主の信頼性を確保しているわけではない

※登記等の提出はしなくても出稿はできる

図 2



3 【議論の視点案】

- ・ターゲットになっているのはどの年代か
- ・消費者はどのようなことに注意すれば良いか
- ・申込後、どのような対応が可能か（事業者に連絡がつく場合）
- ・教育啓発はどの年代にどのような働きかけ（広告媒体）をすべきか

SNS、電子広告、インターネット通販等に関する事例検討

事例 3 について

(1) 前回審議会の主な意見

- ・ 鍵開け・不用品事例はデジタル社会の事例としては違和感がある
 - ・ 出来るだけ最新の事例を取り上げるべきである
 - ・ 以前からある事例も注意喚起として取り上げることも有用である
- といったご意見がありました。

(2) 事例 3 の設定案

「鍵開け・不用品」に関する事例を取り上げて検討します。

(3) 採用の理由

鍵開け・不用品等の事例は google など検索エンジンを通じて WEB 広告から悪質業者へ連絡してしまうことが非常に多くなっています。センターへの相談も依然として多く寄せられています。役務サービス内容自体はデジタルに関連する内容ではないものの、契約に至るまでの過程には、インターネットによる情報収集に係る消費者の課題が含まれており、緊急時、検索 WEB 広告への注意喚起という面ではデジタル社会の課題として注目する意義があるのではと考えます。

※出会い系・マッチングアプリなども検討しましたが、消費生活相談という枠の中ではロマンス詐欺等、投資させる、借金させる、アプリをダウンロードさせるという相談が多い状況であり、このような手口は副業・投資事例と内容や性質が類似しており、事例 2 でも取り上げているため、総合的に検討した結果、テーマは「鍵開け・不用品」としたいと考えます。

第 13 次審議会

「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についての意見」に基づく取組報告

地震・風水害等の緊急時によくある消費者トラブルに対して、平常時から意識を高めることを目的として、2つの取組を実施します。

取組1 啓発リーフレットの作成

緊急時によくある消費者トラブルについて、その事例と対策方法をまとめたリーフレット（A3 二つ折り）を作成します。（デザイン案別紙）

また、このリーフレットには、消費者が緊急時でも情報を正しく取捨選択するために、情報リテラシーを身に着けるための必要なポイントもまとめました。

作成したリーフレットは消費生活総合センターHP や X（旧 Twitter）を活用した周知のほか、区局防災関連部署と連携した配付などを検討しており、広く啓発を行います。

取組2 ごみ収集車の放送を活用した啓発

平常時・緊急時のどちらにも発生する屋根等の点検・修理に関するトラブルに係る啓発放送を実施します。ごみ収集車の放送機能を活用することで、広く地域一帯へ啓発を届けることが可能です。

1 放送内容

「無料で屋根の点検しましょうか」「保険金で家が無料で修理できますよ」こんな言葉で訪問する業者はいませんか。悪質商法かもしれません。

家族やご近所に相談し、不安な時やトラブルに遭っているなどと思ったら、横浜市消費生活総合センターに相談。

2 放送期間

令和 5 年 12 月 1 日から、令和 6 年 11 月 30 日まで

3 放送頻度

週 4 日程度、集積場所での作業中に放送を行います。

1 回の放送は約 1～2 分ですが、近場の集積場所には放送を行いながら移動します。

燃やすごみ、缶・びん・ペットボトル、プラスチック製容器包装の回収日での放送になります。

4 過去の放送実績

神奈川県警：特殊詐欺・交通事故防止について

水道局：災害水の備蓄・災害時給水所の確認について

健康福祉局：新型コロナウイルスの感染防止について