

第15次第2回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和7年7月4日（金）午前10時00分～午後0時00分
開催場所	横浜市役所18階共用会議室 なみき19
出席者	天野委員、小野委員、河合委員、小坂委員、清水委員、永井委員、中島委員、花田委員、福島委員 (オブザーバー) 横浜市消費生活総合センター 小川センター長、谷相談啓発課長、職員 (三田村主任、堀岡)
欠席者	城田委員
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) 令和7年度「横浜市消費者教育推進計画」の策定について (3) 「横浜市消費者教育推進の方向性」の振り返りについて (4) 「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しについて
決定事項	○会議録確認者は清水委員、中島委員とする。 ○令和8年度横浜市消費者教育推進計画の策定にあたっては、令和6年度事業実績や令和7年度計画を踏まえて次回審議会において意見交換を行う。 ○新たな「横浜市消費者教育推進の方向性」の「方向性の柱」については、事務局案のとおりとする。
	<b>1 開会</b>
天野会長	本日は、委員総数10名中、リモート参加1名、市庁舎に8名、計9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。 ～ 永井委員 挨拶 ～ ～ 栗原市民経済労働部長 挨拶 ～
	<b>2 議題（1）会議録確認者の選出について</b>
天野会長	本日の会議録確認者2名ですが清水（しみず）委員、中島（なかじ

	ま) 委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。 ～清水委員、中島委員了承～
	<b>3 議題（2）令和7年度「横浜市消費者教育推進計画」の策定について</b>
事務局	資料2－1～2－4により令和7年度横浜市消費者教育推進計画について説明
小野委員	デジタルに関する消費者被害については、現行の法令はほぼ追いついていない状況です。現場から弁護士へ被害の情報が挙がってこないと、研究が進みません。地域ケアプラザ等の現場と今出ている被害についての質問や情報交換ができる会議体を定期的にやるのが良いと思います。実験的に一部の区で行うというやり方もあります。
天野会長	消費者安全確保地域協議会を作るべきということですね。
小野委員	協議会を作れるならよいのですが、横浜市のような大都市では協議会を運営する人的資源が足りないので、既存の見守りの枠組みを活用して気軽に情報交換ができる会議体があると良いと思います。
天野会長	それは次回の会議で具体的に議論するということで、頭出しとして承知しました。
福島委員	資料2－4で若年層の消費者被害防止に向けた取組についてお話しただきました。出前講座や集まりの場などの啓発も大事である一方で、インターンシップのように少数に手厚く消費者行政について教えるといった取組も、両方大事かと思いますので引き続き続けていただきたいと思います。
清水委員	令和6年度の主な事業に市職員等に向けた研修動画の作成という取組がありますが、作成した動画を観てもらったということでしょうか。
事務局	はい、そうです。
清水委員	研修動画について、どのように受け取られたのかという評判が分かれれば、教えてください。
事務局	直接感想を伺ったわけではありませんが、研修の内容は比較的身近な話題ですか、活動にあたっての問題点などをまとめてお伝えしているので、一定の成果はあると考えています。また、時間と場所を選ばずに視聴できることについても、好評いただいたと聞いております。今年度は昨年度作成した動画を再度周知し、ご活用いただきたいと考えています。

	<b>4 議題（3）「横浜市消費者教育推進の方向性」の振り返りについて</b>
事務局	資料2－1～2－5により横浜市消費者教育推進計画について説明
小野委員	方向性については基本的に間違っていないと思います。ただ、消費者を育てて自己決定を促す消費者教育は、デジタルとの相性が悪いと考えています。スマホ決済など、仕組みを理解していないのに使うのが一番危ないと思います。消費者教育においては自己決定が重要視されますが、仕組みを理解せずに行う自己決定が、自己決定と言えるのか疑問です。
天野会長	消費者問題に限らず取引形態が複雑になっているので、それも踏まえて消費者教育を行うということと、仕組みを理解した上で自己決定が重要ということですね。
小野委員	若年者と高齢者は、本当の意味での自己決定は難しいのではないかと思っています。自分自身も難しいと思っています。できないという人に啓発をしようというのが一番危ないのではないかでしょうか。
河合委員	基本的なレベルから分からぬ方もいるのに、誰にでもスマホを持たせようというのが間違いかなと私は思っています。私たち消費者が便利なものを使うということにあたっては、事業者の方には丁寧な説明をしていただきたいです。また、使えない機能がついていない製品も選択肢としてあれば良いと思います。これは事業者の方にお願いするというのはできないんでしょうかね。
小野委員	携帯電話会社の例で言うと、「これに切り替えるとポイントが倍になる」などと言ってカードを作らされて、それにキャリア決済の機能をつけられてややこしいものを持たされる、といったことがあります。通信会社に対して説明義務を課すとなつたときに、法律の規制が追いついていない状況です。
天野会長	高齢者やデジタルをうまく使えない方たちに対して教育が必要だというのはその通りだと思います。一方で、デジタルを使いこなしている人が、よくわからない投資の被害にあうこともあります。デジタルをやめましょう一辺倒ではなく、それぞれの特性や習熟度に応じた教育というのを考えいかなければならぬと思います。
中島委員	戸塚区の消費生活推進員を対象として昨年ネットをテーマにした出前講座をお願いしました。私も便利なのでネットショッピングなど使って

	いますが、講師の先生からお話を聞いて、冷静に考えることが大事だと分かりました。こういった講座も来てくれる方とそうでない方がいますが、来ていただければためになる内容なので、それを分かっていただければ皆さん来ていただけるのではないかと思っています。
小坂委員	資料3の課題の抽出のところで、課題4、5のところで消費者市民社会の形成に資する視点による担い手との連携・協働が必要だと書いてあるんですが、この担い手というのは具体的にどのような担い手を考えていらっしゃるのか、教えていただけますか。
天野会長	この課題については平成27年当時に考えられたものなので、当時どう考えていたかということで、現状分かることがあればお願ひします。
事務局	まず、消費者市民社会の実現が私たちが目指す最終目的と思っております。これは単に消費者が自ら行動して判断できるということだけではなく、その行動が社会にどのような影響を与えていているのか、さらにそれがいかに持続可能で公正な社会の形成に役立てていけるのか、それに参加できていくのかということが消費者市民社会の理解だと考えています。その視点を盛り込むということは、幅広の取組が該当すると思っています。通常の消費者被害に遭わないだけではなく、食品ロスですとか環境ですとかSDGs、そういったものも含めてやっていくというのがこの④にあたると考えています。また⑤は、そういった持続可能な社会に貢献するものも含めた消費者行動に資する視点による担い手との連携・協働ということで、これは市民の方は当然なんですけれども、事業者・福祉関係者等、全ての人との連携と理解をしております。
小坂委員	今回消費者教育の推進の方向性を考えていくときに、消費者被害について詳しく知っていて、消費者からの相談を受ける人がもう少し地域の中にいて、消費生活総合センターまでいく前に、身近な自分の地域でちょっと分からぬことを相談できる人がいたらいいのにと思いました。この担い手というのはそういう人を育していくという意味かと思ったので質問しました。ありがとうございました。
天野会長	これまでの話や現在の状況を踏まえて今後どうしていくかというのを見直しの議論にも関連すると思いますので、議題4に進めさせていただいて、引き続き意見交換をしたいと思います。
	5 議題(4)「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しについて

事務局	資料4－1、4－2により改訂版「横浜市消費者教育推進の方向性」における新たな「方向性の柱」案について説明
小野委員	先ほども発言しましたが、一つの区とケアプラザを中心とした会議体は欲しいと思います。会議体が難しければ、掲示板やメーリングリスト等を活用した情報交換型でもいいです。また、近年の状況から警察に繋ぐという選択肢もありますが、それも警察と意見交換をしていないと、なかなか弁護士や現場の相談員だけでは分からぬところもあります。みんな困ったらケアマネのところに相談に行くので、そこで最近の事例をキャッチするのが良いと思っています。
河合委員	今的小野委員の提案を具現化するとなると、例えば消費生活条例の改正とかそういうことになるんですか。
事務局	<p>法律で消費者安全確保地域協議会を作ることができるという規定になっているので、条例改正がなくとも可能です。小野委員のおっしゃるところ、ケアプラザを中心にというのは一番合理的かつ実効力のあるやり方と思っております。一方で地域福祉のニーズが高まる中で、新たな業務負担と捉えられることのないよう、センターと連携しながら、消費者問題は地域住民の困りごとの一つであるという認識を持っていただけるよう、ケアプラザをはじめ社会福祉協議会や民生委員等に情報提供させていただいているところです。あわせて、本市独自の取組としてケアプラザが把握した消費者問題を直接センターにつなぐホットラインを構築しております。</p> <p>また、警察との連携も重要とのお話がありましたが、こちらも今年度中には市内の21警察署との連携会議を実施し、警察ではどんな相談を受けているのか、センターではこんなことで困っている、というような情報交換を行い、連携して市民の方の被害、困りごとに対応していきたいと考えています。</p>
小野委員	現場のケアマネや支援員やケアプラにいらっしゃる方が、警察に繋ぐのか、消費生活センターに繋ぐのかという司令塔的な役割を要求されてしまうので、対応について整理するのが良いと思います。
天野会長	方向性の柱の案はこの4つでよいかという議論で言うと、今の話は方向性2に関連する取組だと思います。多様な機関との連携による地域での啓発の活性化という方向性自体は、特に否定する話ではないというこ

	とでいいですか。
小野委員	今の方針性の柱の案で良いですが、その延長線上でこういった取組をするのはいかがでしょうか、ということが一番言いたいことです。
天野会長	これまで出た意見はこの4つの方針性の柱に集約される意見が出ていたとも思いますが、いかがでしょうか。
花田委員	方針性2の多様な機関との啓発というところと、方針性4のいろいろなところと協働しての啓発というのは、どういうふうに頭を整理して分けて考えたらいいのか教えていただけますか。
事務局	分かりづらい表現で申し訳ありません。方針性2の方は、比較的身近な人々というカテゴリーで捉えていただいて、方針性4の方は対外的とか、ちょっと一歩離れた企業ですとか、他の団体とか、社会的な活動が4といったイメージで考えていただければと思っております。
花田委員	領域のところで違うということで、やることは一緒なんですね。
事務局	とにかくいろんな人と一緒にやっていきたいということです。それを具体的に、身近なところでというのが方針性の2、より幅広くとらえているのが4という形で見ていただければと思います。
花田委員	承知しました。ありがとうございます。
小野委員	方針性の2については、区の担当手のなり手不足という問題があります。私が最初に申し上げたとおり、まずは会議体を実験的にいくつかやってみて、そうすると人材が足りないとか、規模が大きい会議体だといつまで経っても作れないとか、様々な問題が出てくると思います。弁護士会も対応できるのかという課題はありますが、まずはご検討いただきたいと思います。
天野会長	方針性の柱をこの4つにするという話ではいかがでしょうか。次回以降、これを基本として中身の議論に入っていきますので、まずはここを固めなきゃいけないと思います。
福島委員	先ほど方針性の振り返りの中で、現役世代に対する取組が不十分だという認識をしていらっしゃるという話があったと思います。その話が、今回の方針性の柱の見直しにつながっているのか、それとも別の話なのか、事務局としてのご意見があれば教えていただけますでしょうか。
事務局	消費者に限ったことではないですが、役所からの情報は40代、50代の方にはなかなか届きづらいと思っております。そういうところを改め

	て方向性の3の生活領域や年代に応じた消費者市民の育成ということで、特に職域のところで、会社勤めをされている方に対しては企業を通したアプローチや、一方で会社員の方もおうちに帰れば一般の住民の方ですので、いろんなツールを使ってこれまで不十分だった職域の部分について努力していきたいと考えています。
天野会長	方向性はこの4つを柱として、消費者教育を考えていくことで、よろしいでしょうか。 ～一同了承～ ありがとうございます。それでは引き続き事務局から、「ヨコハマeアンケート」について、ご説明をお願いします。
事務局	資料4－1～4－3によりヨコハマeアンケートについて説明
天野会長	従前ずっとやっているものを劇的に変えてしまうというのは難しいんですけども、多少加えた点や、制度の認知度等少し現状に合わせているということです。
小野委員	前回の回答データでの問9でイ（消費者が行う取引で生じがちなトラブル（契約・解約など）の実例と対処方法）が圧倒的に高いので、皆さんの要望はここなんだなと思いました。これは弁護士会の消費者専門のところにいた時に、消費生活センターからも必ずあがってきていて、一番これが難しいと思います。
天野会長	ここをどう発信していくかが大事ということですね。
河合委員	問の1で、「被害・トラブルに遭ったことはない」という方が7割以上というのがちょっと信じられないんですが、もう少しこれならあるかなと引っかかるような選択肢があればと思うんですが、こんなに少ないものでしょうか。このアンケートに答える時点でトラブルに遭ったという経験が一般より多いのではと思うんですが。それが遭っていても気が付いていないのかもしれません。
清水委員	まわりで話を聞いたりすると、実質的に自分に金額的な被害やモノが届かなかったということがないという方がけっこういらっしゃって、そうすると自分は被害に遭ったことがないと思ってらっしゃる方が多いのかなと思います。実質的な被害がなくても、トラブルに巻き込まれそうになったという方はとても多いと思うんですね。この73.2%というのはそういう方たちがいるのかなと思います。

河合委員	ヒヤリハット的なものがあった方が、実態が分かりますよね。
小野委員	このアンケートがウェブで回答するものですから、そもそもウェブで回答している時点でインターネットに関するリテラシーが一定以上の方々なんですね。
河合委員	「身近に」というのを入れたらいいのかな。
小野委員	「見たことはない」という選択肢であれば変わりますけど、「ありますか」と聞かれているので。
天野会長	「見たことはありますか」にしますか。
清水委員	質問で特に「誰が」ということは書いていないけれど、受け取りようによっては「あなたが」っていうことに限定されているものですよね。そこを「家族・友人等に聞いたことがある」っていうことを入れると、多少増えると思います。自分は被害に遭ってない、と思ってしまっているのではないかでしょうか。
小野委員	たぶん実感としては、私もここに該当すると思う。自分は危ないと思って余計なことをしない、と防御している人はこの選択肢（被害・トラブルにあったことはない）にいきますから。
事務局	e アンケートは不特定多数へのアンケートとは異なっていて、回答をしている市政に対してご協力いただける方たちは、比較的そういった対応ができる方が多いのかなというのがこの数字に落ちているのではないかと思っています。先ほど清水委員がおっしゃったとおり、対象は「あなたは」遭ったことがありますかだと思っていて、ここにあなたの家族で、身近で、と加えて違う設問を作つて違う展開をしていくと、実はアンケートの項目をあまり増やさないように、というのもありますし、そういう意味で、無作為抽出のアンケートとはちょっと違うということで、ご了承いただければと思います。
河合委員	それを前提にこの結果を見なきゃいけないってことですよね。ありがとうございます。
小野委員	解約のトラブルでよくある、どこに連絡したらいいか分からぬといふのが、このレベルでもその情報が欲しいと思っている人が多くいるということは、私たちも勉強しなきゃいけないレベルのハードルがとても高いなと思いました。
河合委員	5人に1人がセンターのことを知らないですね。

天野会長	結果は間に合えば次回の審議会に出てくるんですね。そのアンケートを見るときに、視点も変えて見ないといけないというのはご留意いただきたいということで、よろしいでしょうか。 ～一同了承～
	<b>6 事務連絡</b>
事務局	次回の日程は11月から12月頃を想定し、改めて委員と日程調整のうえ決定することを連絡。
	<b>7 閉会</b>
天野会長	以上で本日の議題はすべて終了しました。これで第15次第2回横浜市消費生活審議会を閉会します。
資料	資料1 第15次横浜市消費生活審議会 委員名簿 資料2-1 横浜市消費者教育推進計画について 資料2-2 令和7年度「横浜市消費者教育推進計画」 資料2-3 令和7年度重点取組事項該当事業について 資料2-4 令和6年度重点取組事項該当事業実績について 資料3 横浜市消費者教育推進の方向性(平成27年9月)の振り返り 資料4-1 消費者基本計画(概要版) 資料4-2 改訂版 横浜市消費者教育推進の方向性における「方向性の柱」(案) 資料5-1 ヨコハマeアンケートについて 資料5-2 令和4年度実施アンケート(消費生活に関するアンケート)結果 資料5-3 ヨコハマeアンケート設問案