

第 15 次第 3 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 7 年 12 月 17 日（水）午後 2 時 30 分～午後 4 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、小野委員、河合委員、小坂委員、清水委員、城田委員、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 （コーギー総括主任、堀岡）
欠席者	なし
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 8 年度「横浜市消費者教育推進計画」について (3) 「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しに係る意見交換 (4) 第 14 次審議会「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」に基づく取組報告 (5) その他
決定事項	○会議録確認者は小坂委員、城田委員とする。 ○令和 8 年度消費者教育推進計画は、今回の意見交換を踏まえて今後策定する。 ○横浜市消費者教育推進の方向性については、今回の審議内容を踏まえ改訂を行う。
	1 開会
天野会長	本日は、委員総数 10 名中、リモート参加 2 名、市庁舎に 8 名、計 10 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 名ですが小坂（こさか）委員、城田（しろた）委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。 ～小坂委員、城田委員了承～

	3 議題（２）令和８年度「横浜市消費者教育推進計画」について
事務局	資料２－１～２－３により本市で発生している消費者被害の傾向及び令和８年度横浜市消費者教育推進計画策定までの流れ等について説明
小野委員	<p>資料２－１にあった「不審な電話」と「不動産に関するトラブル」は、現実的な被害があるという点で性質が違うと思っています。不審な電話は不審と分かれば害はないですが、不動産については被害が発生しているので、何か対策を打たなければならないと思います。</p> <p>ただ、不審な電話も近年はかかってきた番号を検索すると本物の公的機関に繋がる等、とても進化していて、見分けがつかなくなっていると感じます。</p>
河合委員	消費生活推進員については制度を終了するという方針が変わり、継続することになったと思いますが、活動にあたっての具体的な指針はあるのかお伺いしたいです。推進員さんも不安に感じていると思います。
事務局	<p>消費生活推進員については以前、全市的に休止ということでこの審議会でもお話をさせていただきましたが、推進員の皆さんや地域の町内会長さんなど様々な方と意見交換を行い、結論としてはこれまで通り、区の実情によって制度の実施を判断するという形を取っています。</p> <p>ご質問いただいた具体的な指針については、定めていないというのが実態です。消費生活推進員については、地区連合町内会単位でご活動いただいておりますので、地域の実情に応じて活動しやすい形で、ご無理のないようにご協力いただきたいと思います。</p>
中島委員	消費生活推進員を代表させていただいています。各区の実情に合わせてというのは、やっている本人としては難しいと感じます。区の中でも地区によっても実情が違います。春に各区の代表が集まる市の会議があって、そこで伺っても区によってやっていることが全く違って驚きました。その中で活動するのは頑張りがいもありますが、難しいところもあります。戸塚で地区代表さんと話をしても、連合の会長さんから理解が得られないところもある一方で、活発にやっているところもあって、それが全部ひとまとめになってしまうので、とても動きにくい状況です。
事務局	消費生活推進員の方には、A活動、B活動、C活動という３つの活動をお願いしています。A活動は地域の見守り活動や悪質商法等の啓発活

	<p>動、B活動は消費者被害の防止以外の講座、例えばリサイクルや食品ロス等の講座をしていただく活動です。C活動は地域の商店街や企業の方との意見交換会等を行うという活動です。この中で私たちは、A活動だけは年に2回やってくださいというお願いをしています。BとCについては任意で、状況に応じてやっていただいています。その意味では私たちが一番推進員の皆さんに求めているのは見守りと、被害防止の啓発の2点です。ただ、この2回が負担になっている地区もあれば、もっとやるべきじゃないかという地区もあるので、中島委員がおっしゃったとおり、非常に差があります。全部市の方からこうしてくださいと決めてしまうと、やりづらくなってしまうと思うので、あくまでもご無理のない範囲で実施していただきたいと考えています。</p> <p>実際に活動するにあたっては、様々な課題があると思っております。そういった意味で日々皆さんにご負担がかかっていらっしゃるのかなというところは心苦しいんですが、是非とも引き続きお願いしたいというのが本市からのお願いでございます。</p>
中島委員	<p>代表、副代表、一般の推進員がおられるので、代表や副代表をやってくださる方はすごく頑張ってくださいという一方で、順番に回ってくるから、という方もおられます。その中で悪質商法対策は皆さん活発にやってくださいしています。それだけではなくて、工場見学に行ったり、商店街さんとお話しさせていただいたりという活動もさせていただいています。悪質商法対策の啓発については市からの期待もあるので、なるべくみんなとやり方を共有する等、お伝えしています。</p> <p>消費生活推進員がいるかいないかというご判断になると、難しいと思いますが、やっている区は一生懸命やらせていただいています。ただやはり温度差があるので、やりにくいという事実はございます。</p>
小野委員	<p>戸塚はもともと農村である一方でどんどんマンション等土地開発が進んで、後から入ってきたサラリーマン層ともともとの農家層とでは、考え方が違っていると感じます。マンションだと管理組合があつて、順番に回ってくるから義務としてやらなければならないという意識になるのに対して、もともと農村のところは今でもお祭りや子ども会などの地域活動を行っています。温度差があるので、市の方でパッケージを示した方が良いのかなと思います。</p>

中島委員	<p>私は民生委員の社協の会議にも出ていますが、民生委員は社協から募金活動をしてください等の指示があって、活動内容が決まっているんですね。それで活発にやってらっしゃるので、やりやすいんだろうと思っています。</p> <p>消費の場合は順番で2年交代の方が多いので、覚えた頃には終わってしまいます。民生委員さんは逆に10年とか15年とか続けていらっしゃるので、やりやすいのかな、やるのが明白なのかなという印象を受けます。</p>
事務局	<p>消費生活推進員というよりは地域活動をどう考えるかという話になると思います。今横浜市では地域の方をお願いすることが多すぎて、自治会町内会が成り立たないという地域が多くなっています。町内会の加入率はかつて90%を超えていましたが、今は70%を切っている状況です。今は共働きが当たり前だと思いますし、高齢者の方でも働いている方が多くなってきている、さらに単身世帯が多くなっているということで、社会全体として地域活動に参加できる方が非常に減ってきていて、その中で横浜市では地域の方への負担軽減のために取り組んでいます。</p> <p>民生委員さんは法律で立場や役割が明確に定められている方たちですが、民生委員さんですらなり手がないというのが課題になっています。一方で消費生活推進員は法律ではなく横浜市の条例で定めていますので、比較的柔軟な対応が取れると思っていて、さらに皆さんボランティアでやっていただいていますので、その方々に対して必ずこれをしてくださいと言うのは年2回の活動ですら心が痛む時があります。</p>
中島委員	民生委員さんとは位置づけがちょっと違いますね。
事務局	無理のない範囲で、せっかく活動をするなら学んでいただくとか楽しんでいただくことを大切にさせていただけたらと思っています。
中島委員	ボランティアに負担がかからないようにと気を遣っていらっしゃるのがよく分かりました。
河合委員	資料3-2と3-3で、消費者安全確保地域協議会の設置にあたっての横浜市の現状と課題で、「地域福祉へのニーズが高まっている中、福祉関係者の負担は増加しており、また、ライフスタイルの変化に伴い、住民の地域活動の負担を軽減するため、行政からの依頼事項の削減が求められている現状を踏まえ」という記載があり、推進員の活動もそうなの

	<p>かなと思います。</p> <p>ただ災害とか消費者被害に対して、地域の働きはすごく大事だと思います。ライフスタイルが変わったなら例えば夜にオンラインで会議をする等、ただやめるのではなく、活動のやり方を工夫して地域のつながりをより強固にすることを考えることが大事だと思います。私が住んでいる地域では若い方も地域に出てきて、それを高齢者が温かく見守りながら活動していて、地域で自治会の活動が育っていると感じます。会議や活動を平日の昼間ではなく夜や土日にするとか、あるいはおうちでお仕事をされている方が多いのでそこで対応するとか、そういった工夫をして地域活動を充実させていかないと、災害や消費者被害に立ち向かうことはできないのではないかと思います。</p>
天野会長	地域の実情に応じた様々な活動を広げていこうということですかね。
河合委員	やり方ですね。やってくださいではなく、みんなで工夫して考えていきたいと思います。他市の状況も参考になるかもしれません。
天野会長	<p>私の方からも一点よろしいでしょうか。</p> <p>資料2-1で、前年度から相談件数が1割増えているというのは相当なことだと思いますが、これは実際に新しい被害や類型が出てきたので相談件数が増えたのか、それとも消費生活センターの名前が広く周知されて昔に比べて相談が入りやすくなったのか、事務局でイメージを持っていますか。</p>
事務局	そこは判断が非常に難しいと思っています。いろいろな問題が増えたから相談が増えたという見方もあれば、天野会長がおっしゃったとおり、センターの認知度が高まってきたから増えたという見方もあると思います。もう一つ、センターが電話を頑張って取ってくれているのもあると思っています。時間帯によってはなかなかつながらないときもありますが、センターの相談員も努力をさせていただいて、一件でも多く取れるよう対応していただいたということもあると思うので、どれが正解かは私どもとしてもはっきりしていません。
天野会長	後で出てくると思うんですけど、資料3のアンケート結果でもセンターの認知度や188の認知度についての質問もあるので。
事務局	実はセンターの認知度はそんなに変わっていません。
天野会長	今後も引き続き、ということで意見として反映させていただきたいと

	<p>思います。</p>
<p>城田委員</p>	<p>資料2-1で80歳以上の相談が30%近く増えているとか、点検商法のトラブルが増えているという明確なデータが出ているので、これに関しては令和8年度の重点取組事項にしっかりと位置付けた方が良いと思います。令和7年度を取組事項で言うと、「多様な分野が一体となった消費者教育・啓発等の取組」というところに大きくは入っていますが、推進員さんは地域ごとに差があって、ご負担があってというお話があったので、点検商法とか80歳以上の方を守っていこうとした場合に、地域の自治会等のコミュニティや福祉関係者、地域事業者等の高齢者を守る人たちをしっかりと教育・啓発して、日常の活動の中で意識を向けてもらって高齢者を守っていきましょうという取組をもうちょっと分かりやすく明記した方が良いと思いましたので、ご検討いただきたいと思います。</p>
<p>天野会長</p>	<p>その点は私もその通りだと思いますので、来年度に反映させていただきたいと思います。</p>
<p>小野委員</p>	<p>消費者被害というと、先ほどの消費生活推進員のA活動で啓発するもの、B活動で啓発するものと2つあって、A活動の方は被害に直結するので、優先順位を上にしてもいいかなと思います。消費者市民社会に関連した消費行動も重要で全く異論はありませんが、命に関わる被害とどちらの優先順位が上かと言えば後者であると考えます。リソース、マンパワーが足りない中で、どこにマンパワーをかけるかということです。</p>
<p>中島委員</p>	<p>A活動は何をするかは決まっているんです。Aの2回は絶対で、あとは入ったり入らなかったりですね。</p>
	<p>4 議題(3)「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しに係る意見交換(ヨコハマeアンケート結果報告)</p>
<p>事務局</p>	<p>意見交換にあたっての参考情報として、資料3-1によりヨコハマeアンケートの結果について説明。</p>
<p>天野会長</p>	<p>質問の16、17、18を見ると明らかに高齢者の場合は地域の活動で、ある程度年代が低い方々の場合はソーシャルメディア等を通じた情報発信、さらに若い方の場合はそれに加えて家庭や学校の教育と綺麗に割合が分かれているのが印象的でした。これまでやってきた地域の見守りと情報の発信・広報の両方を頑張っていくのがいいんだろうなと思いました。</p>

城田委員	5,000人の登録者で1,300人くらいが回答してくれたんですね。すごい回答率だと思うのですが、どのように登録者の方にアンケートを促したんですか。
事務局	ヨコハマeアンケートは横浜市政全般に対してのアンケートで、事前にアンケートにご回答いただける方を募集させていただいております。そこでお申込みいただいた5,000名にアンケートをお送りして、そのうちの1,400名の方にお答えいただいています。
城田委員	アンケートに答えようという意欲のある、市政に関心のある人たちの集団ということですね。それにしてもけっこうな回答率だし回答数だと思いますので、これをしっかり活かしていった方が良いのではないかという印象を受けました。
小野委員	アンケートの回答をしているということはネットリテラシーが高い方だと思うので、ネットリテラシーが高くかつ市政に関心が高い層が、リテラシーが高いことを求めているなと思いました。
	4 議題（3）「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しに係る意見交換（消費者安全確保地域協議会の設置に係る本市の現状と課題について）
事務局	意見交換にあたっての参考情報として、資料3-2により消費者安全確保地域協議会の設置に係る本市の現状と課題について説明
小野委員	<p>協議会については以前も少し意見しているので発言します。協議会というと個人情報の共有について言われる傾向があります。そもそも協議会は野洲市で多重債務者の救済のために実施した取組が消費者問題一般にも広がったという背景がありますが、野洲市と横浜市では人口規模が異なるので横浜は地域レベルでは難しいというのも理解できますし、実際に野洲市の後に協議会を作ったところで個人情報を取り扱ったところはないと思います。</p> <p>私をご提案しているのは、医療機関で言うところのカルテにあたる相談の記録は、今は消費生活センターの相談員さんの手元のPIO-NETというシステムには残りますが、他のところには出てこないのので、それをできれば区ごとにケアプラザが集約して、弁護士に被害の情報や対策を聞けたり、年に2回程度の会議で現場にいる方々が相談できたりするツールを作るということです。個人情報を持ってみんなで見守りをするとい</p>

	うのは横浜では難しいと考えています。
城田委員	<p>いま市の方からご報告を受けて、現状の中でも様々連携して、それが成果に繋がっているということはよく分かりまして、非常に現場で頑張っていると感じました。であるならば、協議会という仕組みを作ってしまった方が、職員さんは異動もあるので、この先長く連携していくという観点では良いのではないかと感じました。やはり協議会は作らないという方向性については変わらないのでしょうか。その理由をもう少し詳しく教えてもらいたいと思います。</p>
事務局	<p>協議会については今後絶対に作らないという判断をしているわけではないことはまずご理解いただきたいと思っています。国からガイドライン等情報提供されるということなので、それを踏まえながらどうしたら一番有意義なものになるかということは、引き続き模索をしていくべきと考えています。</p> <p>現状協議会を作っていない理由ですが、他都市の事例を見ていますと啓発のために年に一回集まるという形式が多いと感じています。私たちも国の示すとおり、地域で必要な方を見守るということはとても大切だと思っています。そういった意味では横浜市は、昭和50年代から消費生活推進員というシステムを作って被害の未然防止の啓発を市民の横のつながりでやっています。それに加えて、地域ケアプラザを中心に福祉に携わる方々、高齢者等の支援をしている方たちに、「通院や買い物に行けなくて困っている」、「連絡が取れなくて困っている」というような課題と同じように、消費者被害も生活の中の一つの課題だということを知っていただいて、日頃の関わりの中で気づいていただくということが一番必要と考えております。それと、その方たちに何を願うのかというと、「気がついたら、とにかく警察やセンターにまずは繋いでください」ということをお願いしております。皆さんで見守る協議会もできれば素晴らしいと思いますが、今ある高齢者見守りネットワークにこの協議会を位置付けさせてくださいと急に横から割り込んでしまうと負担感も大きいと思うので、まずは会議体よりも皆さんに意識を持っていただくことを第一に、福祉の会議に出たり、必要に応じて動画の研修を受けていただいたりして、ご理解をいただくようにしています。それともう一つ、そうした啓発だけではなく、センターとケアプラザの</p>

	<p>ホットラインについては実効性のある体制になっていると考えています。年間 50 件くらいはホットラインからご相談をいただいでいて、定着しつつあると感じます。現状は会議体ではなくてこうした取組を頑張らせていただいでいます。繰り返しにはなりますが、会議体の設置については引き続き検討してまいりたいと考えています。</p>
天野会長	<p>いずれ国からガイドラインが示されるという話がありましたが。それはいつ頃ですか。</p>
事務局	<p>まだはっきりしていませんが、遅くても 9 年度には、ということは漏れ聞いています。これまでも設置の手引きはありましたが、運用、運営についてのガイドラインは国から出ていなかったの、そこが明確になったものが出てくるんじゃないかなと考えています。</p>
天野会長	<p>それが出たらより前向きにご検討いただけるとのことですかね。</p>
事務局	<p>はい。</p>
清水委員	<p>他都市事例で、広島市は平成 31 年に設置して、7～8 年経っているんですね。実績は調査されていますか。</p>
事務局	<p>先日広島に出張に行った際に、広島市役所でお話を伺ってきました。広島市は審議会の中の一つの部会として協議会を設置しています。具体的に何をしているかという、見守りの実践マニュアルを作成して、それを部会に諮って作ったということで、現状では個別のケースの議論は予定していないということでした。広島市も本市と同じ政令市で、人口 100 万人以上の都市なので、顔の見える関係というのは難しいのではないかと考えています。</p>
清水委員	<p>地域ケアプラザに相談している方たちはいいですが、そういうところに行けない方で、被害に遭ってらっしゃる方がいるんじゃないかと感じていて、もうちょっと何かできないだろうかと思ってしまっているんですね。そうするとやはり小野先生が前から言ってらっしゃるような協議会を作って、見守りも含めてできないかなと考えています。</p>
小野委員	<p>私は見守り自体は横浜市の場合は、ケアマネさんがやるしかないだろうなと思っています。弁護士がやれるかという現実的に難しいです。</p> <p>ご参考までに、他の消費生活センターから電話があつて相談を受けた事例で、契約の有無を確認したところ既に契約をしてしまっていて、緊急性が高い案件がありました。逆に契約前であれば再度の勧誘が来ない</p>

	<p>ように断る意志を示して、落ち着いて法律相談を受けましょうという案内をします。そうした初期対応での緊急性の判断は、分からない場合があります。センターさんが警察を呼んでも警察は民事には介入できないですし、訪問販売自体は違法ではないからなかなか動けないので、先ほど申し上げたカルテを作って、区役所の方からすぐ聞ける仕組みを作ってあげればあとはケアマネさんがそれを使うかどうかなので、それを情報交換型の地域安全協議会としませんかというのが、私からのご提案です。</p>
事務局	<p>先ほど清水委員の方から、ケアプラに繋がってらっしゃらない方がいるのもうちょっと掘り起こしが、とありましたが、まさにその通りだと考えております。資料3-2の参考として横浜市の現在の取組状況を記載しています。①関連機関との連携というところをご覧ください。もちろんケアプラザが地域の拠点だと思っていますが、それ以外にも例えば訪問介護事業所の連絡会、区役所の福祉保健センターの職員、保健師やケースワーカー、民生委員さん、高齢者虐待防止の事業に携わっている方たち等、こうした方たちに共通するのが、おうちの中まで入っていただける方たちなんです。ご本人から発信がなくても、生活の中で例えば真新しい段ボール箱がずっと積んであるとか、新聞がたくさん来ているとか、そうしたことに気づいて、それをセンターや警察に繋げていただく、という取組をしていることを補足させていただきます。</p>
天野会長	<p>協議会にすべきかというのはやや疑問はあります。今のお話を聞いて思ったのは、個別に入っていけるところとの連携ができているのは良い取組だと思っていて、相談はホットラインで繋がるというサイクルを今後充実させていただきたいと思えます。それを協議会とするかは、今後のガイドライン等を見て議論させていただければと思いますので、よろしくお願ひします。</p>
	<p>4 議題(3)「横浜市消費者教育推進の方向性」の見直しに係る意見交換(改訂版「方向性の柱」の修正及び現行の「方向性」事務局修正案について)</p>
事務局	<p>資料3-3、3-4-1、3-4-2により改訂版「横浜市消費者教育推進の方向性」における「方向性の柱」修正版及び現行の「横浜市消費者教育推進の方向性」の事務局修正案について説明</p>

福島委員	<p>新しい方向性の3の中には高齢者で特出しではなく、消費者被害から守るという表現はせずに、消費者市民の育成という形で抽象化されていて、それ自体に異存はありません。ただ、最近の相談の状況のところでご報告がありましたように、高齢者の消費者被害が非常に増えていて、しかも点検商法では80代の人を騙されていると、被害者も多いという状況に鑑みますと、やはり高齢者の消費者被害を守るという視点は、新しい方向性の中でも何かしら具体的に書く必要があると思っています。現行の方向性では「当事者と日ごろ接している家族や支援者を介した啓発強化の方向性について検討し進めていきます」というご指摘がありまして、これは10年前の方向性ではありますが今もなお、むしろますます重要な指摘だと思っているところで、地域の力が必ずしも強くない中でどのようにしていくのか、工夫が必要なところかと思っておりますので、ここはぜひ何らかの形で取り組んでほしいなと思っているところです。</p>
天野会長	<p>冒頭の話からすると高齢者の被害が増えていますし、その通りだと思います。他にご意見ありますか。</p> <p>ご説明いただいた内容で改訂を進めていただく方向でよろしいでしょうか。</p> <p>～一同了承～</p>
	<p>5 議題（4）第14次審議会「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」に基づく取組報告</p>
事務局	<p>資料4-1、4-2により第14次審議会「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」に基づく取組について報告</p>
	<p>※意見・質問等なし</p>
	<p>6 議題（5）その他</p>
事務局	<p>参考資料1により、被害救済部会の付託候補案件となっていた件について、事業者が付託前に和解に応じ、消費者へ全額返金が行われたことを報告</p> <p>また、本会の前に第1回被害救済部会を開催し、城田委員が部会長に就任したことを報告</p>
	<p>※意見・質問等なし</p>
	<p>7 事務連絡</p>

事務局	今年度の消費生活審議会は本会を最終回とし、第4回審議会は来年度に開催予定。日程調整は後日行うことを連絡
	8 閉会
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3回横浜市消費生活審議会を閉会します。
資料	<p>資料1 第15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 消費生活相談の傾向（記者発表資料）</p> <p>資料2-2-1 令和7年度重点取組事項</p> <p>資料2-2-2 令和7年度重点該当事業実績（11月末時点）</p> <p>資料2-3 令和7年度消費者教育推進計画抜粋（6年度事業実績追加版）</p> <p>資料3-1 ヨコハマeアンケート結果</p> <p>資料3-2 消費者安全確保地域協議会について</p> <p>資料3-3 改訂版「横浜市消費者教育推進の方向性」方向性の柱（案）</p> <p>資料3-4-1 現行「横浜市消費者教育推進の方向性」修正案</p> <p>資料3-4-2 国の基本方針（概要版）</p> <p>資料4-1 「許さんぞ！消費者トラブル!!」3人の蝶野が喝！ポスターで市民に注意喚起！（記者発表資料）</p> <p>資料4-2 ～川崎市・横浜市『悪質商法対策強化合同キャンペーン』【横浜市取組】～悪質商法の注意喚起動画をSNS広告・駅構内等で放映・配信します（記者発表資料）</p> <p>参考資料1 令和6年度 消費者被害救済部会 付託案件検討状況について</p>