

第 15 次第 4 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 8 年 6 月 18 日（木）午前 10 時 00 分～11 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、 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 (金井)
欠席者	永井委員
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 8 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」の見直しに係る意見書骨子及び 見直し案（初案）について (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	○会議録確認者は花田委員、福島委員とする。 ○第 15 次審議会意見書について、骨子案に今回の審議内容を踏まえて加 筆修正及び文章を肉付けし、作成する。 ○横浜市消費者教育推進の方向性について、意見書の内容を踏まえて改 訂することを提案する。
	1 開会
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。
	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 名ですが花田（はなだ）委員、福島（ふくし 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。 ～ 花田委員、福島委員了承 ～

	3 議題（２）令和８年度「横浜市消費者教育推進計画」の策定について
事務局	資料２－１、２－２により令和８年度「横浜市消費者教育推進計画」、令和８年度重点取組事項該当事業について説明
天野会長	事務局から、令和８年度「横浜市消費者教育推進計画」について説明がありました。 今回は昨年１２月の第３回の審議会でのご意見を基に令和８年度の計画が策定されたという報告と、その内容をご確認いただきました。何かご意見やご質問等があればお願いいたします。
小野委員	方向性については昨年から議論しており、異論ありません。雑感ですが、１年単位でも進展が速すぎて、自分でも周回遅れになりつつあるというくらいの感覚があります。デジタル社会との関係で、どういうものを作ればいいのか、進展の方が速すぎてアップデートが追いついていないというのが実感です。デジタルをあえてアナログ的に使うという向き合い方もあると思います。現場では、難しいことをやるからわからない、わからないものをやるから危ない、といった相談があります。若者の場合は、ＳＮＳツールなどで知らない人と繋がって、手の込んだことをやるから。怖くないのかという感想です。
天野会長	重点取組事項３の関連ということですかね。
小野委員	３もそうですし、１もそうですし。担い手のほうも、進展が速くて、追いつこうともがいていても周回遅れになりつつあるような恐怖感があります。法律の規制が追い付いていないので、法律の知識だけアップデートしても現場で起こっていることに対応できなくなっています。
天野会長	確かに弁護士としての職業上、そんな被害があるのかと驚くようなことは多いですね。
小坂委員	重点取組事項に記載されていることはとても良く、消費者教育の推進については本当に必要だと思います。一方で、教育の中で高齢者の取りこぼしがあるのではないかと懸念があります。啓発や相談窓口に来られない人、自分で判断ができない人を対象とした終身サポート事業の詐欺が増えているという話を聞いています。加害者側に対する法規制や認証制度を横浜市として検討する必要があるのではないかと思います。
天野会長	高齢者のところにそういった業者が来たという相談を１、２件受けたことがあります。市が条例で規制するというのは難しいかもしれないで

	すが。
小野委員	私もいくつか同様の事例を散見しており、問題意識があります。法律上、高齢者の見守りに関しては家族に焦点が当てられていて、現状、かろうじてメニューとしてあるのは成年後見制度だけです。判断能力が低下している人は、医療機関や銀行に行けないのではなく、付き添ってほしいという心情的な支援が欲しいというニーズがあります。こうした支援について横浜市ではそういった施策はありますか。仮に全市的に実施すれば行政が逼迫する可能性もあるため、本来は国レベルでの対応が必要ではないかと思います。
天野会長	終身サポートについてセンターには相談はきていますか。
消費生活総合センター	具体的なトラブルの相談はさほど入っていません。信頼できる業者かどうか、という相談が若干数入っているような状況です。
小野委員	高齢者は騙されたことや自身の衰えを認めたくない傾向があり、その結果、家族に相談せずに隠してしまうという問題もあります。
天野会長	悪質な事業者にあたると家まで失うおそれがあります。ケアプラザと連携した取組もあるため、そうした点にも気を配りながら情報収集していただければと思います。
事務局	市では「あんしん終活相談センター」という相談窓口を設けています。そういったところや消費生活総合センターとも連携して情報収集しながら進めていければと思います。
中島委員	地域ケアプラザとの連携について、戸塚区でも今年度から消費生活推進員がケアプラザに伺って情報交換をする取組を行っています。重点取組事項に記載のある専用回線の設置やリモート相談の実施は既に始まっているのでしょうか。
事務局	センターとケアプラザの専用回線は既に設置されており、状況に応じて活用いただいています。
中島委員	高齢者に向けて、188の周知などと共に、ケアプラザに相談に行ってくださいと啓発してよいのでしょうか。
事務局	基本的にはご自身で相談できない方の場合にご活用いただく想定です。
中島委員	高齢者の方にとってケアプラザは身近なものなので、そこに行けば助けてもらえるというのはニーズがあると思います。自分で相談できない

	方はケアプラザに相談できるということなのですね。
事務局	原則としてご家族や支援者の方が相談できる場合は直接センターにご相談いただき、どうしてもできない方の場合は是非専用回線等をご活用いただきたいということです。
小野委員	法律的な知識だけでは対応しきれない面があると思います。典型的な訪問販売で、クーリングオフしましょうとか、法定書面がないとかであれば対応しやすいが、よくわからない状況の場合、法律の知識だけでは予防になりません。一例として、家族との関係は良好なのか、子どもが支援できる状況かなども踏まえて、場合によっては高額な契約などに自ら制限をかけるといった対応も考えられます。不動産の押し買いなどは印鑑証明カードを預かってもらうなどで予防できる場合もあるかもしれない。ただし、かなり立ち入ったことになるため、個別の状況によるところが大きいです。そうした内容を意見交換できる仕組みがあるとよいと思います。
天野会長	制度化までは難しいと思いますが、個別にそういうやり方もあるということですね。
小野委員	聞ける仕組みがあるといいと思います。
河合委員	マイナンバーカードで印鑑証明は作れるので、それを取り上げるわけにはいかない気もします。
	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書 骨子及び見直し案（初案）について
事務局	資料３－１意見書骨子案について説明 加えて、前回第３回審議会において、事務局から「消費者安全確保地域協議会の設置に関して国からガイドライン等が示される」という趣旨の発言があったことについて訂正、実際には「協議会の設置に関して」ではなく、「協議会の設置を要件とする補助制度に関する」ガイドラインが令和９年度に策定されるということであった旨を説明
天野会長	意見書の骨子案について説明いただきました。今後、この骨子案に文章等を肉付けして、審議会意見書としてまとめていくことになりますが、何か現時点でご意見や追加した方がよいと思われることなどがありましたらお願いします。
小野委員	デジタル化が進んで、便利であることには異論はないけれども、非常

	に危険な要素をはらんでいる。施策として、デジタル化の推進を正とするのか、危険性とのバランスも踏まえ、アンチテーゼを示しながら進めていくのか。どちらがいいのかとは思いました。デジタルクーポンやマイナ保険証の普及の例もあるが、危険性を強調するとデジタル化の推進にはブレーキがかかります。悩ましいですが、両方必要なのですかね。
事務局	一般論としては、人口減少のフェーズで公的サービスの水準を維持していくにはある程度デジタル化を推進していく必要があるとは思います。
天野会長	骨子案の中にはデジタル社会の進展に対応した消費者教育を求められているという背景があり、それを進めていくとなっているので、意見書の中で特に抜けているところはないかと思います。
小野委員	正直、消費者教育だけで解決するのかという意識もあります。消費者教育の現場でスマホの使い方というよりも、そもそもネット自体をどう使えばいいのかというようなことも重要で、そういったことに起因した被害もある気がします。
中島委員	区役所で電子クーポンの相談窓口を開設した際、すごく大勢の人が来ていたことがありました。
小野委員	そういったきっかけで無理にアカウントを作ったりすると、どんどん後払いシステムとかに登録してしまって、被害に遭うこともありますね。紙でもらう選択肢もありますが。
中島委員	紙でもらうにも二次元コードから、という場合もありますね。全部電子決済だと、全く使っていない高齢者は切り捨てられることにもなりかねないですね。 日ごろ接している高齢者の中には「そういうのはできない」という人もいますが、一方でそういう方が積極的にボランティアに参加していたりとか、意欲的に活動されている面もあります。
花田委員	事業者においても、お客様との接点の多様化、業務効率化など、色々な視点でデジタル化を推進しているところです。ただ、利便性の向上につながっている部分がある一方で、活用できていないお客様の声が拾えていない面もあると思います。デジタル化が十分お客様の満足につながっているかどうかは今後さらに分析が必要で、もう少し時間がかかると思っています。

河合委員	NACSとしてもデジタル化を推進しているIT企業と協力してスマホの使い方の講座など企画したりしています。行政やNPO、消費者団体だけでなく、事業者とも連携、協力していただいて、すべての人がデジタルをうまく使えるようになる一助になればよいと思います。 また、消費者啓発講座などに行くと、ケアマネジャーや民生委員の方が188を知らないことが多いです。名前や身元を明かさなくても、188に電話すれば相談ができるということだけでも啓発できればと思っています。
天野会長	今のご意見だと、教育だけじゃなくて、ということでしょうか。
河合委員	啓発ですね。啓発に事業者の方も関わってもらいたいと思います。
天野会長	方向性2などの多様な機関との連携の中に、担い手として入っていただくというイメージですかね。
河合委員	はい。
事務局	今のご意見はごもっともで、方向性案の中にも包含されているという認識です。ちなみに、現在の取組ですとソフトバンクと連携し、出前講座の講師を担っていただいたりしています。企業の都合もあるので、継続性等で不明な点はありますが、今後も取組を広げていきたいと思っています。
天野会長	そういった視点を意見書にも入れていただきたいというイメージでよろしいですかね。
河合委員	そうですね。
小野委員	横浜市としては、市民に近い現場でネットの危険性等について問題提起をするくらいが良いと思います。法律の規制などの話になると、国がやるべき話になるので。
天野会長	骨子案に入れますか。
小野委員	そういう意識を持ってやりましょうくらいでいいと思います。
天野会長	反映できるかどうかも含め、ちょっと検討していただければと思います。
事務局	事業者への規制となると様々な議論があるところかと思いますが、検討したいと思っています。
城田委員	対事業者という視点はすごく大切だと思っていますので、各委員から

	の発言に賛同します。規制を骨子案に盛り込むのは難しくとも、事業者の啓発や事業者との連携という視点であれば問題はないと思うので、意見書の中にぜひとも入れていただきたいと思います。事業者の啓発、意識向上も消費者教育と同様に重要だと思っていますので、多様な主体の中に含まれるというのではなく、事業者との連携が重要だということを誰が読んでも分かるようにしていただきたいと思います。
天野会長	事業者という言葉が明確に入れてほしいという趣旨ですね。私もそれは賛同するので、検討いただきたいと思います。
小坂委員	消費者安全確保地域協議会の設置に関するガイドラインの説明がよく分からなかったのですが、設置に関するガイドラインではなくて、補助金に関するものなのですか。ガイドラインはまだ示されていないということよろしいですか。
事務局	協議会の設置が条件となっている補助金が新しく用意されていて、その活用のためのガイドラインが令和9年度に出る予定というのが、現時点で明らかになっているところです。
小坂委員	わかりました。横浜市はその動向を見て、これから検討するという認識でよろしいですか。
事務局	設置するかどうかも含めて引き続き検討が必要だと思っています。
事務局	資料3-2により「横浜市消費者教育推進の方向性」見直し案（初案）について説明
清水委員	消費生活総合センターの認知度が低いとあるが、はまのタスケメールの登録を勧奨するチラシを最近見かけなくなった気がします。あまり頻繁で同じような内容だと煩わしく感じるかもしれないですが、その時注意すべきトピックが送られてくるのは気づきになるので、再度周知を進めていってもよいのではと思います。
河合委員	今はLINE等が中心で、メールも見ないかもしれないですね。
天野会長	方向性1の中でセンターの周知や情報伝達の仕方の具体的な方法を今後も検討していく必要があるということですね。 その他は、事業者との連携などの先ほどの骨子案で議論した内容も反映させていただければよいかと思います。
	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

事務局	資料 4 令和 7 年度動画広告放映実績を報告
小野委員	動画は以前から拝見していますが、なかなか踏み込んだ内容にするのが難しいという面もありますね。被害を防止する有効な方法はふたつあって、ひとつはクレジットカードなどに決済手段を限定して対策することと、もうひとつはあわてないというのが重要だと思います。
中島委員	スーパーなんかでは、世代によって現金、カード、バーコード決済など分かれていたりしますね。手を出せないという理由もありますが、守られている側面もあるということですね。
小野委員	そうですね。カード会社に連絡すればとりあえず動いてはくれるので、あとは 188 までアクセスできれば被害は減ると思います。
天野会長	「クレジットカードにして」と市として言うのは難しい気がしますが、「落ち着いて」という部分はそう思います。 動画は多くの方に視聴いただいているようですね。
小野委員	電車の車内サイネージは皆さんよく見えていますよね。あれは効果的だと思います。
事務局	市営地下鉄と市営バスの車内サイネージは活用しています。
	6 議題（５）その他
事務局	資料 5 により、市内の 65 歳以上の方へ一斉に送付する介護保険料額決定通知に合わせた詐欺・消費者被害防止の啓発について、記者発表を行ったことを報告
天野会長	この手の啓発は目につくというのが一番ですね。
小野委員	確かにこの 1、2 年、電話、それも携帯電話にかかってくる詐欺がとも増えていますね。
天野会長	本当にそうですよね。
	7 事務連絡
事務局	次回が第 15 次審議会の最終回になる予定であり、意見書の内容等についてご確認いただく予定であること、後日日程調整を行うことを連絡
	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 4 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
	資料 2－2	令和 8 年度重点取組事項該当事業について
	資料 3－1	第 15 次審議会意見書骨子案
	資料 3－2	「横浜市消費者教育推進の方向性」見直し案（初案）
	資料 4	令和 7 年度動画広告放映実績
	資料 5	介護保険料額決定通知書の発送にあわせ市内約 95 万 2 千人の 65 歳以上の皆様に詐欺・消費者トラブルへの注意チラシをお送りします（記者発表資料）