

第 11 次横浜市消費生活審議会

第 4 回施策検討部会

議事次第

平成 30 年 3 月 12 日(月) 午後 2 時から
松村ビル別館 501 会議室

1 開 会

2 議 題

- (1) 会議録確認者の選出について
- (2) 第 11 次横浜市消費生活審議会報告「横浜市における市内事業者との連携・協力のあり方について」～これまでの審議状況と対応の方向性（案）～
- (3) その他

3 閉 会

【配布資料】

資 料 1 第 11 次横浜市消費生活審議会 施策検討部会委員名簿

資 料 2 第 11 次横浜市消費生活審議会報告「横浜市における市内事業者との

連携・協力のあり方について」～これまでの審議状況と対応の方向性（案）～

別 紙 見守りネットワークの構築に向けた取組について

第11次横浜市消費生活審議会施策検討部会委員名簿

平成29年6月19日現在

No	委員氏名	所 属
1	うめもと よしのぶ 梅本 佳伸	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター センター長
2	えのもと ひでお 榎本 英雄	一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長
3	さとう よしつぐ 佐藤 喜次	公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事
4	しみず ふさよ 清水 房代	横浜市消費生活推進員 中区代表
5	すずき よしひと 鈴木 義仁	神奈川県弁護士会
6	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会 代表幹事
7	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

1. これまでの審議状況（審議項目・現状・課題）

「①事業者への情報伝達のありかた」（経営者対象）

- ・消費者保護について必要な情報を届け、適切な対応をしていただくために、どのような情報提供方法が望ましいのか。
- ・経営者の方に優先順位を上げて対応していただけるよう、動機づけするための方策はどのようなものがあるか 等

《現状》市から事業者に対して、消費者行政情報を提供できていない。

- 【課題】○消費者裁判手続特例法改正により、事業者の訴訟リスクが生じる可能性がある。
○契約書類の確認など、法改正を受けて点検が必要だということが十分に知られていない。
- 情報共有できる仕組みが整っていない。
 - 提供する情報は、興味も持ってもらえるよう内容を工夫する必要がある。

「②従業員への消費者教育の推進に向けた取組」（経営者・従業員対象）

- ・消費者教育推進法第14条第3項に規定されている事業者の責務としての従業員への消費者教育を推進するためには何が必要か（どのような教材・資料があれば取り組んでいただけるか。例えば準備期間を要せず行える研修ツールの検討（HP上にクイズ方式の簡易なチェックシートを設ける）など）経営者の方に優先度を上げて取り組んでいただくための方策 等

《現状》市内事業者において従業員への消費者教育が進んでいない。

- 【課題】○一般消費者向けの啓発講座は平日の昼間に開催される例が多く、市民の約51.8%にあたる被用者が受講する機会が乏しい。
- 取組の動機づけや取り組みやすい環境整備、支援策、仕組みを検討する必要がある。

「③事業者と連携した消費者教育の推進」（顧客・一般消費者対象）

- ・事業者代表の委員から所属機関等における取組状況などをご紹介いただくなど（業界団体、事業者団体、事業者における好事例・先行事例を参考とする）、「顧客に対する消費者教育」、「CSRとしての消費者教育」を推進する取組として、どのような方策があるか 等

《現状》市において事業者と連携した消費者教育が行われていない。

- 【課題】○「職域」と連携した消費者教育があまり進んでいない。
- 活字への抵抗感があるなど、若者への消費者教育は当事者意識を持たせることが難しい。若者が興味、関心を引くような業界との連携や伝える情報の工夫をする必要がある。

「④市内事業者と連携・協働した消費者被害防止の視点からの見守りの方法」

（一般消費者・地域社会対象）

- ・地域と接する事業者と連携した見守りに関するアイデアについて（高齢者対象、若者対象などターゲットを絞った場合、地域に暮らすすべてを対象とした緩やかな見守りの場合）等

《現状》「第10次審議会報告書」を受けて、消費者被害防止の視点を加えた高齢者の見守りの仕組み作りを取組み始めた状況である。

- 【課題】○地域では見守りの担い手が不足しており、既存の担い手には負担をかけられない。
- 個人情報への不安など、見守られる側が不信感を感じないような配慮をする必要がある。
 - 継続的な取組となるよう、見守る側の事業者の負担にならない工夫をする必要がある。

2. これまでの審議を踏まえた対応の方向性（案）

対応の方向性1 【連携強化に向けた情報提供の推進と消費者保護の取組に参画しやすい土壌づくり】

■業界団体や労働組合等と連携した情報提供の推進

- ・業界団体独自のメールマガジンや広報紙、組合の集まりなどを活用し、事業者が有効活用できるような情報を提供する（提供する情報の充実や創意・工夫が必要）。

△消費者保護の取組に参画しやすい土壌づくりに向けた方策とは？

対応の方向性2 【事業者と連携した従業員教育の推進】

■従業員教育の推進に向けた協力・支援

- ・事業者が実施する従業員教育へ講師派遣をするなど側面支援の強化をする必要がある。

△従業員教育に活用できる研修ツール（教材・資料）としては、どのような物が考えられるか？

■従業員教育に取り組むための動機付けに向けた仕組みの検討

- 事業者が従業員教育に取り組むための動機づけとして、取組事業者の「登録制度導入」を検討する。また、将来的には優良事例の表彰や△融資制度による資金調達の支援など、事業者のインセンティブを高める策も検討する。

対応の方向性3 【事業者と連携した消費者教育の推進】

■消費生活相談の状況や社会情勢に合わせた関連事業者との連携

- ・増加するインターネット関連トラブルの未然防止に向け、関係事業者との連携を図る。
- ・ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）と連携した消費者教育（出前講座等）を実施する。

■若者をターゲットにした消費者教育の推進

- ・市内スポーツチームと連携し、若者が多く集まる場を利用して消費者教育・啓発を実施する。
- ・漫画を発行する出版社等と連携することにより、働きかけが難しい若者への啓発を実施する。
- ・大学生に身近である大学生協と連携・協力した消費者教育・啓発を実施する。

△どのようなポイントに絞って情報提供すると、若者への消費者教育として効果があるのか？
（例：最低限、契約書の〇〇は確認しましょう。など）

対応の方向性4 【事業者と連携した消費者被害防止の視点からの見守り強化】

■事業者と自治会町内会のつながりの強化

- ・地域の催し物に事業者が参加し、消費者被害防止の啓発等を行うことでつながりを深める。

△事業者が地域の見守りに参画しやすくするための工夫とは？

（現在実施している事業例：別紙「見守りネットワークの構築に向けた取組について」を参照）

※○は、事務局が当初認識していた課題です。■は、審議の中でご指摘いただいた課題です。なお、上記の【課題】はスペースの都合上、いただいたご意見のすべてを網羅しているものではありません。

※■は、審議の中でいただいたご意見です。
△及び網掛け部分は、本日の部会で議論いただきたい内容です。

見守りネットワークの構築に向けた取組について

1. お助けカード配布の取組

第10次審議会報告（平成28年9月）を踏まえ、困っている高齢者と消費生活総合センターを繋ぐツールとして、消費生活総合センターの連絡先を記載した「お助けカード」を作成し、事業者や地域の担い手とともに連携・協力して配布を行っています。

(クーリング・オフ版)



(スマホ版)



(1) 事業者 <取組開始：平成29年度> (H30.2.28時点)

No.	配布先	配布枚数	配布対象・方法
1	通信事業者 (NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)	70,000枚	・スマホを新規購入した、市内在住の65歳以上の方に配布(スマホ版)
2	神奈川県生活協同組合連合会	50,000枚	・夕食や食材の宅配時などの場面で気になる高齢者の方に配布 ・大学生協で配布(スマホ版)
3	損害保険ジャパン日本興亜(株)	29,800枚	・既契約者の契約更新等でご自宅に訪問した際に配布
4	日本郵便(株)南関東支社	19,000枚	・書留や速達など、郵便配達社員が対面配達をする際、声掛けをしながら配布

合計：168,800枚

(2) 地域の担い手 <取組開始：平成28年度> (H30.2.28時点)

No.	配布先	配布枚数
1	横浜市消費生活推進員(約1,540名)	15,000枚
2	横浜市老人クラブ連合会友愛活動員(約7,650名)	39,000枚
3	自治会町内会(約2,860団体)	10,350枚
4	民生委員・児童委員(約4,500名)	44,300枚
5	横浜市商店街総連合会(※約270商店街：約10,790店) 各商店街に25枚ずつ配布	7,000枚

合計：115,650枚

裏面あり

2. 横浜市地域ケアプラザと横浜市消費生活総合センターの連携会議等について

本市で検討が進む「横浜型地域包括ケアシステム^{※1}」に合わせて、地域の高齢者の消費者被害の相談を受ける地域ケアプラザ^{※2}等を支援するため、消費生活総合センターに地域ケアプラザ等専用の相談電話を平成30年1月に設置しました。

併せて、地域ケアプラザ等と消費生活総合センターが継続的に連携を深め、信頼関係に基づく継続的な支援関係の構築のための連携会議を設置（第1回：平成30年1月25日開催）するなど見守りネットワークの構築に取り組んでいます。

今後、地域ケアプラザ等と消費生活総合センターとの間で、気になることなどを気軽に相談できる「顔の見える関係づくり」を目指します。また、特定の消費者被害がある地域に多発している場合などは、該当地区への重点的な注意喚起等、地域と連携して消費者被害の未然防止の取組を進めることを検討していきます。

【連携会議でいただいたご意見等】

○「今こういう商品を取り扱っている企業についての消費者被害情報が多い」、「近隣地域でも同様事例があり、そこではこのように対応した」等の情報が頂けると、騙されている疑いのある市民の方に地域ケアプラザが助言もできると思う。

○横浜市の消費者被害について掲載されている情報があるといい。

→はまのタスケ・メール（相談事例やイベントのお知らせを毎週配信）やツイッター、ホームページでの相談事例検索を紹介

※1 横浜型地域包括ケアシステム

高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される体制（地域包括ケアシステム）の構築が全国的に進められ、横浜市では、2025年までに「横浜型地域包括ケアシステム」を構築することを目指している。

※2 地域ケアプラザ

地域の福祉保健の拠点として、中学校区程度に1館の割合で設置されている横浜市独自の施設（137館）。地域ケアプラザには、活動の場の提供をするなどの「地域活動・交流」の機能や高齢者デイサービスなどの「福祉・保険サービス」の機能がある。また、地域ケアプラザには地域包括支援センターが置かれ、高齢者の総合相談支援・権利擁護等の業務を行っており、権利擁護業務の中で、消費者被害の防止が位置付けられている（地域包括支援センターは上記の137館の他、特別養護老人ホームに併設されている施設が3館ある）。