

第 11 次第 3 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	平成 30 年 9 月 7 日（金）15 時 00 分～16 時 45 分
開催場所	関内中央ビル 3 A 会議室
出席者	池田委員、石川委員、梅本委員、大森委員、河合委員、佐藤委員、清水委員、鈴木委員、田中委員、長尾委員、松葉口委員、村委員
欠席者	榎本委員、大澤委員、栗田委員、多賀谷委員、楊委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議 題	<ul style="list-style-type: none"> (1) 会議録確認者の選出について (2) 施策検討部会報告 (3) 消費者教育推進地域協議部会報告 (4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告 (5) 公募委員選考部会報告 (6) 消費者被害救済部会報告 (7) 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・協力の在り方」（案）について (8) 第 12 次横浜市消費生活審議会に向けて (9) その他
決定事項	○会議録確認者は大森委員、河合委員とする。
	1 開会
鈴木会長	<p>それでは、第 11 次第 3 回横浜市消費生活審議会を開会します。</p> <p>まず出席委員ですが、委員総数 17 名中、12 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 条の規定により会議開催の定足数に達しております。</p> <p>なお、榎本委員、大澤委員、栗田委員、多賀谷委員、楊委員はご欠席とのご連絡をいただいております。傍聴人の方はいらっしゃらないですね。</p> <p>情報公開条例により、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、原則そのまま委員名とご発言内容を公表させていただきますのでご承知おきください。</p>
	2 議題(1) 会議録確認者の選出について
鈴木会長	<p>それでは、『2 議題（1）会議録確認者の選出について』に入ります。本日の会議録確認者 2 名ですが、大森委員、河合委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。</p> <p style="text-align: center;">～ 委員了承 ～</p> <p>よろしく申し上げます。</p>

	2 議題(2) 施策検討部会報告
鈴木会長	<p>議題(2)からは、各部会からの報告となります。前回審議会を昨年10月30日に開催しておりますので、それ以降開催した部会について、部会長からご報告をしていただくこととなります。よろしくお願いいたします。</p> <p>それでは「施策検討部会報告」については、部会長である私から引き続き、説明をさせていただきます。お手元の資料2をご覧ください。昨年の10月30日以降、施策検討部会では3回部会を開催しました。議題については、部会報告書に記載のとおりです。</p> <p>第3回部会では、他都市がどのような取組をしているかといった事例を参考に、横浜市でも取り組めそうなものはないかという議論をしたり、若年者に関する消費者被害については、この時点ではまだ、民法改正により成年年齢が引下げられる可能性があるという状況でしたので、若年者の消費者被害への影響について、議論を行いました。他都市の取組事例に関しましては、例えば、千葉市では、サッカーチームと連携して啓発しているということで、「横浜であれば、サッカーならマリノス、野球ならベイスターズがある」というご意見があり、そういったところと連携して若者向けに啓発活動ができないか、といった議論を行いました。また、若年者に関する消費者問題に関しましては、若年者に限った話ではないのですが、「契約書や約款をよく読まない傾向がある」といった当事者意識の薄さ、契約したことすら認識していないのではないかとといった問題提起があり、興味を持ってもらうための手法として、漫画を活用した啓発などできないかといったご意見がありました。</p> <p>第4回部会は、今年の3月12日ですが、これまでの部会の審議状況を整理し、委員の発言を基にまとめられた対応の方向性(案)について、議論が不十分な点を中心に、議論を行いました。委員からのご意見としては、事業者内での情報共有が難しいというご指摘がありまして、「消費者と事業者内の各部署や行政とのパイプ役を担うような部署の設置や人材育成の必要性」といった体制整備に関するご意見がありました。また、従業員教育の取組に関しましては、まとまった時間を取るのが難しいだろうということもあり、手軽に取り組めるように、クイズ形式でネット環境を利用し学習できるような環境を整備したらどうかといった、ご意見をいただきました。その他、事業者と連携した見守りの推進に関しましては、すでに平成29年度から取り組んでいる「お助けカード」の配布協力事業者について、「介護サービス事業者やコンビニエンスストア、タクシー会社などに拡大してはどうか」というご意見をいただきました。</p> <p>第5回部会は、今年の6月13日に開催しましたが、主に2つのご意見をいただきました。1つ目は、報告書をどうやって事業者の方々に読んでもらうのかという議論の中で、「『横浜市は事業者にこういうことを望んでいる』という上から目線ではなく、『一緒にやっていきましょう』というような、スタンス、工夫が必要ではないか」といったご意見や「報告書の中に、横浜市のスタンスとして、『事業者の皆さんと一緒にやっていきたい』ということが、柔らかく</p>

	<p>表現されていると良いのではないか」というご意見がありました。2つ目は、「報告書を作成して終わってしまうのでは意味がない」ということで、「どのように着手して進めていくのか」それから、「4つの方向性のそれぞれの課題について、現実的に取り組めるところから着手し、中長期的に考えていかないと成果が出ないのではないか」というようなご意見を頂戴しました。後ほど、報告書の（案）については、事務局から説明がございますので、これまでの経過についてご質問、ご意見がありましたらお願いいたします。</p> <p>よろしいでしょうか。それでは、施策検討部会の報告は以上です。</p>
	<p>2 議題(3) 消費者教育推進地域協議部会報告</p>
鈴木会長	<p>続いて、議題（3）「消費者教育推進地域協議部会報告」について、松葉口部会長からご報告をお願いします。</p>
松葉口委員	<p>それでは、消費者教育推進地域協議部会の報告をさせていただきます。</p> <p>資料2は3ページから5ページになります。そちらの方をご覧ください。</p> <p>教育部会では、主に「横浜市消費者教育推進計画」の策定や計画の効果的な推進に向けた意見交換、委員間の情報交換などを行っています。構成委員につきましては、3ページのところに出ておりますけれども審議会委員が4名、それから専門委員として5名の方が所属しています。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況についてですが、5月28日に書面表決ということで、平成30年度の消費者教育推進計画について、審議会委員4名で書面表決をし、確認をして計画を確定したということになります。</p> <p>また、7月13日に第2回部会を開催し、「平成31年度横浜市消費者教育推進計画について」ということでそれを議題に情報共有や意見交換を行いました。</p> <p>7月13日の第2回目の議事概要につきましては、3ページの下の方から5ページの上の方まで書いてあるとおりでありますが、「平成29年度計画の実施状況の振り返り」と「平成30年度計画の進捗状況の確認」を行い、さらに「平成31年度計画」に向けた意見や情報交換を行いました。</p> <p>詳細は書いてあるとおりののですが要約しますと、先ほど、施策部会からもお話がありましたように、「成年年齢の引下げを見据えた若者向けの消費者教育」をどうするかということと、逆に「後期高齢者の消費者被害未然防止に向けた取り組み」をどうするか、それから「消費者教育というものに対して区役所がどのように関わっていくのか」ということに分かれるかと思えます。これらについて、様々な意見やアイデアが出されました。特に、組織だつてやるのも重要ですが、4ページのその他にありますように、組織として縦割りでやるのではなく、もちろん横のつながりも必要ですし、それだけではなく、家族の在り方や地域の在り方といったものも考えるようになっていかないと、消費者教育の効果的な進行ができないのではないかなという意見もありまして、根本的な意見と言いましようか、ざっくばらんに話題に出たというところ</p>

<p>鈴木会長</p> <p>事務局</p> <p>鈴木会長</p>	<p>です。消費者教育推進地域協議部会の報告は以上です。</p> <p>松葉口委員、ありがとうございます。 引き続き、事務局から補足があるようですので、よろしくお願ひします。</p> <p>教育部会について、補足させていただきます。 8月23日に庁内の関係区局（1区10部局22課）を構成員とした「消費者教育推進庁内連絡会議」を開催しました。部会でいただいた次年度計画に向けたご意見の情報共有をその場で諮らせていただきましたので、ご報告いたします。 事務局からの補足説明は以上です。</p> <p>では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。 特によろしいですか。</p>
	<p>2 議題(4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告</p>
<p>鈴木会長</p> <p>河合委員</p>	<p>続いて、議題（4）「消費生活協働促進事業審査評価部会報告」について、河合部会長からご報告をお願いします。</p> <p>それでは、消費生活協働促進事業審査評価部会の報告をさせていただきます。 資料2の6ページをご覧ください。</p> <p>協働部会では、市内活動団体から募集した2つのテーマ「消費者被害の未然防止」と「消費者市民社会の実現」に関する事業の審査と評価を行っています。採択されますと市から補助金が交付されて、市と協働で事業を実施することとなります。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況についてですが、第3回は5月8日に開催しました。ここでは、平成30年度に事業を実施いただく団体を選定しました。第4回は6月29日に開催しまして、平成29年度に事業をすでに実施いただいた団体の事業評価を行いました。</p> <p>裏面の7ページをご覧ください。「平成30年度事業の審査・選定について」ですが、「消費者被害の未然防止に向けた取組」については、2団体から「消費者市民社会の実現に向けた取組」については、4団体から申し込みがありました。審査の結果、後者の「消費者市民社会の実現に向けた取組」をテーマとした2団体を選定しました。</p> <p>一つ目が「特定非営利活動法人 森ノオト」です。こちらの団体は、横浜の地産地消の普及啓発と消費者市民社会の実現に向けた取組として、地産地消の恵みを味わって学べる文化祭というものを開催します。開催にあたっては、市民から企画・運営に関わるメンバーを募りまして、何度かワークショップを重ね実施するという内容です。二つ目の団体は、「横浜市資源リサイクル事業協同組合」です。こちらやはり地産地消の飲料と原料産地やリユースびんに関わる現場を巡るツアーと環境配慮型消費生活についての情報発信と意見交換を行</p>

<p>鈴木会長</p> <p>鈴木会長</p> <p>河合部会長</p> <p>鈴木会長</p>	<p>なうシンポジウムを開催します。</p> <p>参考に、それぞれの事業のチラシを次ページに添付しておりますので、後ほどご覧ください。</p> <p>続いて「平成 29 年度事業の評価について」ですが、29 年度もやはり 2 団体に実施いただきました。</p> <p>一つ目は今年度も選定されています「特定非営利活動法人 森ノオト」です。昨年度の活動は、横浜の女性農業者を講師に、旬の作物の加工や保存技術、伝承文化を学ぶ講座を開催しました。</p> <p>二つ目の団体は「神奈川県ファイナンシャルプランナーズ協同組合」です。この団体は、家庭で出来る簡単なCO2削減方法とその経済効果を明らかにするセミナーとそれに伴う相談会を開催しております。こちらも講座のチラシを添付しておりますので、後ほどご覧ください。消費生活協働促進事業審査評価部会の報告は以上です。</p> <p>河合委員、ありがとうございます。では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。</p> <p>消費者被害の未然防止に関する取組については、応募団体が少ないのでしょうか。2年続けてそうなので。</p> <p>少ないわけではないのですが、それぞれのテーマから1団体という決まりはないので、正当な評価をした結果、消費者市民社会をテーマにする団体が採択されたということになります。</p> <p>ありがとうございます。それでは、消費生活協働促進事業審査評価部会の報告につきましては、よろしいでしょうか。</p>
	<p>2 議題(5)「公募委員選考部会報告」</p>
<p>鈴木会長</p> <p>長尾部会長</p>	<p>続いて、議題（5）「公募委員選考部会報告」について、長尾部会長からご報告をお願いします。</p> <p>それでは、公募委員選考部会の報告をさせていただきます。</p> <p>資料は8ページになります。</p> <p>公募委員選考部会では、本審議会の消費者を代表する委員の一部を市民から公募するため、募集内容の確定や選考を行っています。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況についてですが、第12次審議会の市民委員を選考するため、5月14日に第1回、それから8月8日に第2回部会を開催しました。</p> <p>第1回目の部会におきましては「第12次消費生活審議会委員公募のスケジュー</p>

鈴木会長	<p>ール案及び関係事項について」、第2回の部会では、「応募者の選考について」審議を行いました。</p> <p>資料の中段あたり、公募の概要としましては、応募資格は「消費者問題に関心があり、平日の昼間に開催される会議に出席できる、市内在住の20歳以上の方」とし、募集期間は、「5月28日から6月27日まで」の1か月間、それから、選考方法は、「応募用紙に記載されているこれまでの活動経歴・自己PR・志望動機及び作文を総合的に審査して選考する」こととしました。</p> <p>選考結果としましては、応募者15名の中から、選考方法に基づき第11次と同数の2名を選考しました。男女の内訳は、男女1名ずつとなっております。</p> <p>公募委員選考部会の報告は以上です。</p> <p>長尾委員、ありがとうございます。では、ただいまの説明について何かご質問、ご意見はありますか。よろしいでしょうか。</p>
	2 議題(6) 消費者被害救済部会報告
鈴木会長 田中委員	<p>続いて、議題(6)「消費者被害救済部会報告」について、田中部会長からご報告をお願いします。</p> <p>それでは、消費者被害救済部会の報告をさせていただきます。</p> <p>資料2の9ページをご覧ください。</p> <p>被害救済部会は、消費生活総合センターで受け付けた相談のうち、解決することが困難であった事案について、市長からの付託があった場合にあっせん・調停を行う部会として設置されています。根拠は消費生活条例の第41条です。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況についてですが、8月31日に第2回部会を開催し、「相談、あっせんの状況について」を中心に、事務局から報告を受けました。</p> <p>議事概要についてですが、前回の部会以降、平成29年7月から平成30年6月までに消費生活総合センターで対応した消費生活相談について、当部会への付託要件等に適合する案件はなかったのですが、なかったことに対する報告を事務局から受けてさらに質疑応答した上で、確かになかったということを確認しました。</p> <p>また、事務局から、平成29年度消費生活相談の概要、「はれのひ株式会社」に関する消費者被害への経済局の対応、さらには県及び指定都市との合同での事業者指導実施について報告がありまして、これについて質疑応答を行いました。なお、横浜市における大規模な消費者被害となった「はれのひ株式会社」に関する消費者被害への経済局の対応に関する資料を10ページ、11ページに添付しておりますが、資料の内容については、この後、事務局から説明をお願いしたいと思います。消費者被害救済部会の報告は以上です。</p> <p>鈴木委員</p> <p>続いて、事務局より、「はれのひ株式会社」に関する資料のご説明をお願いいたします。</p>

事務局	資料2 10 ページ、11 ページに基づき、説明
鈴木会長	それでは、消費者被害救済部会の報告につきまして何かご質問、ご意見はありますか。
村副会長	質問よろしいですか。先ほど、1 件も付託がなかったということで、付託要件に適合する案件がなかったということを確認されたというご説明がありましたが、これについて教えていただきたいのですが、消費生活センターであっせんに入ったものについては、ほぼあっせんが上手くいっているので扱う必要がないのか、そうではないのだけれども、条例の付託要件に適合しないものが多いという事情があったのか、そのあたりのことを教えていただきたいのですが。
田中委員	条例第 41 条は、「センターで助言、その他もろもろの措置をとったにも関わらず、解決することが困難な紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停に付すことができる。」という記載があるだけなのですが、これについて市の方で「消費者被害救済部会付託案件の選定及び会議の実施に関する要領」というのを作っていて、ここに具体的な要件が定められておまして1が「横浜市消費生活条例第 40 条の規定により、横浜市消費生活総合センターにおいて助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難な紛争であること。」2が「市民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又およびおそれのある紛争であること。」3が「当該案件について紛争当事者から訴訟が提起されていないこと。」というのがありまして、さらにこれに加えて、付託検討の対象外とする場合というのがあって、「国民生活センター紛争解決委員会その他の専門的な相談機関の活用が相応しい場合」それから「当該紛争につきあっせんを継続できない事情がある場合」というのがありまして、これに則って付託要件にあたるか検討したのが、いずれも原野商法に関する事例で、10 件ありました。その 10 件それぞれが、消費者が「もういいです」と事業者と交渉するのをあきらめてしまっていたり、業者との連絡がとれずあっせんを継続できない事情があると判断し、付託が行われなかったということです。
鈴木会長	なかなか、案件がなくて寂しいですね。
田中委員	毎回、今期はやりたいと思っているのですが。
村副会長	1 件くらいあっても良いですよ。
田中委員	「はれのひ」なんかも当然、検討対象になり得るわけですが、最初から逃げちゃって破産となっていますので、あっせんもできずどうにもならないので。

池田委員	「はれのひ」の関連で、被害者の方から刑事告発はないのでしょうか。ただの民事というか、金銭的な問題だけで終わっているのか。新聞発表などを見ると刑事的に最初から騙す意図があったのではと載っていましたが。警察関係の動きがあったのかどうか。決して少ない額ではないですがあきらめてしまったのか。
田中委員	横浜市として把握しているかというご質問でしょうか。
事務局	事務局からお答えします。刑事告発がされているかということについて、私どもは承知する立場にないので、把握はしておりません。ただ、社長は逮捕されております。融資を銀行に申請していますが決算を粉飾するなどして銀行から融資をだまし取ったとして、刑事事件にはなっていますが、被害者の方から刑事告発があったかどうかについては、承知しておりません。
池田委員	警察からも情報提供はないのでしょうか。
事務局	はい。ありません。
池田委員	詐欺事件として入っていないのでしょうか。
事務局	お客様への詐欺事件として立件されているかどうかは、把握しておりません。
田中委員	正確に言うと、私たちが知り得る形で報道等はされていない、ということになります。
鈴木会長	他はよろしいでしょうか。
	2 議題(7) 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・協力の在り方」(案)について
鈴木会長	それでは議題(7)の第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・協力の在り方」(案)ということで、施策検討部会で議論を行い、取りまとめたものについて、この場で皆さんからご意見をいただき、最終的には、横浜市長に報告することとなります。 まず、報告(案)の内容について、事務局から説明をお願いします。
事務局	～資料3に基づき、説明～
鈴木会長	ありがとうございました。 それでは、皆様からご意見・ご質問などがございましたらお願いします。特に、施策検討部会に所属されていない委員の方からご意見等を頂戴できればと思いま

<p>松葉口委員</p>	<p>すがいかがでしょうか。</p> <p>今後の検討ということで、今回ではなく今後検討していただきたいこととして SNS をもう少し有効活用していただいた方が良いのではないかと考えています。インターネットというのは書いてあるのですが、場を設けて教育・啓発するのは皆さん忙しいですから、実施する方も大変ですが、受けようという時間的余裕がない方も多いと思います。しかし、皆さんスマホを良く見ているわけですからフェイスブックなどで例えば、安心安全な横浜大好きというようなアカウントを作り、被害にあった人が被害事例を投稿できるような、誰もが情報発信者にもなり、受益もするといった双方向の関係性で啓発活動を広げていくというのが、今の時代できますので、その方が楽しく時間がない中でも最新の情報が入ってくるので、今すぐどうこうというわけではないですが、今後の教育啓発の在り方として、取り入れていただけると良いかなと思います。</p>
<p>池田委員</p>	<p>要望なのですが、町内会の方からもよく聞くのですが、契約だとか債権だとか重要事項をよく読まないで契約してしまう、といったことがあるかと思いますが、重要事項の内容が保険などでも重要ですが、虫眼鏡で見ないと分からないほど小さい字で書かれていますよね。いざ事故があつたり災害があつた時に「ここに書いてある」となります。事業者に対しては、真に重要な契約情報をもっと少し箇条書きで大きな字にするなど、老若男女がわかりやすいようにしていただきたいと思います。</p> <p>高齢化でもありますし、そういう方たちが騙されたり、失敗したりしますから、本当に重要なことだけを書いてほしいですね。プロが見なければわからないようなことを書くよりも簡単にわかりやすい内容のほうが良いと思います。</p>
<p>佐藤委員</p>	<p>私は事業者の立場で出席させていただいておりますが、私も最近、小さい文字が見えづらくなってきていまして、自分が同じ立場に立ってようやくわかってきました。字が小さいのは確かにいろいろな事業者さんの説明書や契約書で見ますが、その中で重要なことを理解してもらおうとして、ピックアップして大きな字で別冊を作ると「こんなにたくさん冊子をもらっても全部読めるかよ」となってしまうという悩ましい問題があります。また、しっかり読んでもらおうと端的な文章で箇条書きにすると専門用語が多くなってしまいます。それから事業者の説明書などは変に丁寧すぎて「～させていただきます」という文言が5行くらいに4回ほど出てきたりして、へりくだり過ぎという部分もあります。事業者の内輪をばらして申し訳ないのですが、そこまで丁寧にする必要があるのかという表現の問題、単語や専門用語の問題、それから箇条書きにすればするほど、意味が取りづらくなる、冊子が増えるなど、大きな問題だと思っています。私が一人で言っても仕方ないかもしれませんが、事業者の立場で参加させていただいているので、今の話は大変意味がわかりました。</p>
<p>池田委員</p>	<p>重要なところだけ赤線を引いたり、カッコ書きをするなどやっていただけると、</p>

	<p>重要なことが分かりやすいですね。箇条書きや大きな字、ページを分けるなどしていただくと被害が防げるのではないかと思います。重要事項の裏書きを見ている方はほとんどいないと思います。クレジットカードの悪用などもそうですが、「何かあったときに署名がしてあるでしょ」と言われてもそれでは遅いですから。かえって事業者さんが親切だと信用されると思います。長い目でみるとすごく良いことだと思います。</p>
佐藤委員	<p>よく理解してもらおうと思って赤字にすると、「目がちかちかする」というご意見をいただいたり、しっかり読んでもらおうとして下線を引くと「こんなに線が引いてあったらわからない」というご意見があったり、もっと強調しようと思って二重線にすると余計見えづらくなるということがあります。</p>
池田委員	<p>ページを分けていただけると良いのではないのでしょうか。 新聞も昔と比べて大きな字になっていますからね。今はお年寄りも多いですから。</p>
村副会長	<p>実質的なことではないのですが、事業者の方にも消費者の方にも広く読んでいただきたい報告書だと思うのですが、12 ページに消費者団体訴訟制度で差止請求の説明があり、「内閣総理大臣に認定された適格消費者団体のみが担える」と記載がありますが、8月に神奈川県にも認定を受けた団体ができましたよね。なので、神奈川県の場合はこの団体というのがわかるように記載したらどうでしょうか。それから、同じく 16 ページの被害回復の部分で「特定適格消費者団体は全国に3団体」と書いてあって消費者庁のホームページを見ればわかるのですが、このままではわかりづらいですし、スペースもあるようですので、3団体の名称と所在する都道府県があると親切かなと思います。</p>
鈴木会長	<p>ありがとうございます。他にいかがでしょうか。 よろしいでしょうか。今のご意見を加筆していただいて、報告書のほうをまとめたいと思います。申し訳ありませんが時間が限られておりますので、会長一任ということでお任せいただいてもよろしいでしょうか。 ～委員了承～ ありがとうございます。</p>
	<p>2 議題(8) 第12次横浜市消費生活審議会に向けて</p>
鈴木会長	<p>それでは、議題(8)「第12次横浜市消費生活審議会に向けて」に入ります。 第11次横浜市消費生活審議会では、今承認いただきました報告書をまとめさせていただいたわけですが、第12次審議会に向けて、「こんなテーマについて審議したらいいのではないか」というようなご意見をいただきたいと思います。ご意見・ご感想のある方はいらっしゃいますか。</p>

村副会長	<p>私は最近、横浜市の消費生活審議会の委員をお引き受けして、今回もそうですがかなり詰めた議論をして、立派な報告書がまとまっていると思います。しかし、大問題は報告書が立派なだけではしょうがないので、実行してもらわなければいけませんよね。ですので、今回の報告書にも最後のところに、すぐ着手できるものもあるかもしれないし、長い時間をかけて考えなければならない取組もあるので、中長期の計画を立て、定期的に進み具合や新しい課題がないかチェックしてメンテナンスをしてほしいといった注文を付けています。具体的な中長期の計画や定期的なチェックについては、可能な範囲で審議会に諮るようなことをしていただくと良いのではないかと思います。先ほど池田委員からも契約条項について、ご意見をいただきましたが、佐藤委員が言われたように昔からの課題で、事業者と消費者が大事だと思っていることやわかりやすいと思うことが異なるという点があります。詰め合わせていって本当に良いものを作るには時間もかかりますし協力体制が必要なので、時間がかかると思います。12次の審議会で何をやるかといった具体的な提案までは、踏み込んだことは言えないのですが、報告書を踏まえた上で横浜市が何をとり組み、どういうことを点検していくのかとういことについて、計画的に審議会でも関与していく、というスタンスでやるべきことを決めていただけるとありがたいというか、着実に前に進み、市民の方のためにもなると思います。</p>
鈴木会長	<p>なかなか報告書をまとめるだけで手いっぱいというところもあるかと思いますが。是非、というところです。</p>
佐藤委員	<p>村先生のおっしゃるとおりでして、25 ページに私が所属しております、ACAP との連携について記載いただいています。案の段階で ACAP の理事会でも取りあげていただいたことを報告しています。「取り上げてもらえてよかったね」という話にはなったのですが、今後、取組が実行できないとなると、ちょっとなと思いますので、もしできましたら私どもも前向きにやっていきたいと思いますので、フォローアップと言いますか、参画した者としてもお役に立てる、一歩進めるかなと思います。</p>
鈴木委員	<p>すでに着手できそうですね。 12次の審議会のテーマに限らず、ご意見・ご感想ありましたらお願いします。</p>
松葉口委員	<p>今の話に関連して、具体的に考えてみると、25 ページの今おっしゃっていただいたところで、「講座やワークショップ等を企画」と記載されていますが、具体的に内容は決まっているのでしょうか。例えば、消費者側と事業者側とそれぞれが出てきて問題点などを出し合い、お互いに出し合って形を決めていき、それを横浜モデルとして全国に先駆けて、「こういう表示の仕方が良いのではないか」といったことを提示すると画期的で良いかなと思いました。</p>

村副会長	<p>それに追加をして、ワークショップなどを実現するのであれば、是非、学生を入れてほしいですね。市民の方と学生と企業が協力してできると素晴らしいですね。</p>
鈴木委員	<p>他にいかがでしょうか。</p>
村副会長	<p>よろしいでしょうか。11次の審議会では、消費生活センターでの消費生活相談の対応が市民にとって十分なものか、というようなことを精査する議題がないのですが、もうそろそろチェックするようなことを審議会でやってみてはどうかと思います。事業者の状況も消費者の状況も変わり、相談の中身もすごく難しくなっています。商品売買契約のような典型的なものは減っていて、SNSが介在したようなものや儲け話のようなものが増えていたり、わけのわからない無形のサービスのようなものがあったり。国際化、サービス化、情報化の中で状況は変わっていますので、消費生活センターの相談体制や中身が十分かということについて、12次の審議会でチェックしたり、場合によっては市民へのアンケートをとるのも良いと思います。十分できていますということで、ずっとそのまま放っておくのは危険かなと思うので。私は、施策部会の中で横浜市の消費生活センターの相談体制は非常に良く運用されていると、オブザーバーのセンター長から聞いていますが、本当にそのままで済ませてしまっても良いのかなと思うこともあります。</p>
鈴木会長	<p>直轄ではなく指定管理なので、機動的に上手くいかない場合もあると聞きますので。</p>
村副会長	<p>指定管理でうまくやれている、業務委託でうまくやれているところはあまり聞きません。小回りが利かないとか、新しい施策の展開をしようとするときに、指定管理や業務委託をしていることによって、乗り越えられないという話も聞きますので。状況の変化が激しいときに、拘束がかかってしまう運営の仕方がそのままでいいのかということもありますので。</p>
事務局	<p>事務局から現状をご報告しますと、横浜市では、非公募の指定管理をしておりますので、ちょうど、今年度、指定管理業務の評価委員会を別のメンバーで実施中です。この間、委員会の方に消費生活センターを見学していただき、業務の状況をご覧いただいたうえで、指定管理者からの説明を評価委員会の方が聞くというようなことを実施しました。今後、評価委員会からの評価結果がまとまってくる見込みとなっています。それとの関連性がありますので、第12次のテーマとなると、だぶり感が出てしまうかなと思いますので、事務局で検討させていただきたいと思います。ご指摘はごもっともだと思います。今年度中には、評価委員会からの評価結果がまとまると思うので、場合によっては共有させていただくこともあるかなと思います。</p>

石川委員	<p>要望というかご提案なのですが、先ほど、メインテーマである第 11 次横浜市消費生活審議会報告書のご説明がありました。私は市民委員として全体会議は3回目ですが、あまり会議に出席している数が少なく、部会としては消費者被害救済部会なのですが、メインテーマの報告書は施策検討部会の7名の方でまとめられたということです、実感としては、これに参加していない感じが私としてはあります。せっかく2年間やらせていただいて、数少ない会議に出席してきたわけですが、なかなか一市民としての意見が反映されていない、と言うとおかしいですが。発言の場が少なかったかなと思います。部会でも大変勉強になりましたし、全体会でも部会報告を聞いて、こういう流れで進んでいたのなら、こういう方向性になるというのはわかります。是非、ご検討いただきたいのは、施策検討部会で5回ほど開催する中で、全部とまでは言いませんが、例えば2回とか3回とかは全員が集まれる機会を増やす、施策検討部会の中に全員が入る回をつくる、あるいは部会報告で全員が参加する機会を設けるなどとしていただいた方が、報告書を最後にまとめ上げるのに、参加したという意識が生まれると思います。今回のような場合、「まとまりました」と言われると私としては「ああ、そうだな」と終わってしまうわけです。先ほど、池田委員がおっしゃいましたが、もう少し早めに、審議の途中の段階で盛り込めたらよかったなと思いました。今日言っても、報告書には反映できないわけですから、仕組みといいますか審議会の在り方と言いますか、是非、そういう風にしていただいて参加できたら良いなと思いました。今までと同じやり方だと、次の市民委員の方もいらっしゃると思いますが、意識が薄れてしまうと思います。私としては、もう少し参加したかったなと言うところです。それから、先ほど、村委員がおっしゃったように、ロードマップがあつて進捗がどこまで進んでいるかがビジュアルでわからないので、そういう進捗の点検は必要だと思いました。よろしくお願いいたします。</p>
事務局	<p>事務局から補足説明させていただきますと、被害救済部会は付託される案件がなかったのですが、1件でも案件が発生すると部会を開催する回数が増えるであろうことが見込まれまして、今回は開催回数が少なく出席される回数が少なかったとお感じになったと思うのですが、もし1件でも案件が発生すると、負担状況がだいぶ変わるかと思えます。その負担の均等化ということもあり、今回のような部会構成となりましたが、いただいたご意見を踏まえて、付託案件がなかった場合にも参加した実感が得られるような構成を考えていきたいと思えます。ご指摘ありがとうございます。</p>
石川委員	<p>繰り返しになりますが、付託要件について田中部会長からお話しがありました。なかなか付託ならないという状況があります。</p>
事務局	<p>なかなか、原野商法は難しいですからね。</p>

石川委員	付託案件があったのが平成14年ころですよ。もう15年ほどないわけですよ。被害者救済部会の中で取り上げる要件の見直しがあっても良いかなと思います。このままでいったら、今の要件を満たすものはないのではないかと思います。
田中委員	<p>条例の要件はそんなに厳しくないのですが、行政が要領等でさらに絞ってしまっているんで、その要領等が良いのかどうかというのは検討すべきだと思いますね。</p> <p>例えば「国民生活センター紛争解決委員会その他の専門的な相談機関の活用が相応しい場合」を対象外とするなどは、絞りすぎで、そのような場合でも横浜市が最先端でやるんだというのでも良いのではないかと、私個人としては思います。部会がある以上は、取り上げようという意識が必要だと思います。</p>
鈴木会長	他にはよろしいでしょうか。では、ただいまいただいたご意見を第12次以降で事務局として前向きに検討していただいて、実現できるようにしていただければと思います。
	2 議題(9) その他
鈴木会長	それでは最後の議題(9)その他に入ります。 事務局の方から何かございますか。
事務局	<p>会議及び部会の開催予定はございません。今後は横浜市消費生活審議会報告を横浜市長あてにご報告いただきましてから、報告でお示しいただいた方向性に沿って取組を推進してまいります。また、報告につきましては記者発表を行い、あわせて、ホームページで公開いたします。</p> <p>委員の皆様にはお忙しい中2年間にわたり、本市消費者行政の推進に向けた審議について、熱心なご議論と貴重なご意見を賜り、本当にありがとうございました。</p> <p>事務局からは以上でございます。</p>
	3 閉会
鈴木会長	<p>以上で本日の議題はすべて終了しました。</p> <p>2年間どうもありがとうございました。</p> <p>私事ではございますが、審議会の委員を5期10年務めたので、来期以降は、弁護士会から別の者が参ります。つたない会長ではありましたが、ご協力いただきましてありがとうございました。</p> <p>それでは、第11次第3回の横浜市消費生活審議会を閉会します。</p> <p>どうもお疲れ様でした。</p>

<p style="text-align: center;">資 料</p>	<p>議事次第</p> <p>資料 1 第 11 次横浜市消費生活審議会 委員名簿</p> <p>資料 2 第 11 次第 3 回横浜市消費生活審議会 部会報告</p> <p>資料 3 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・協力の在り方」(案)</p> <p>資料 4 第 11 次横浜市消費生活審議会報告 概要版 (案)</p>
--	---