

第 14 次第 1 回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和 5 年 1 月 16 日（月）14 時 30 分～16 時
開催場所	横浜市役所 18 階共用会議室 さくら 14
出席者	天野委員、今井委員、河合委員、櫻井委員、佐藤委員、清水委員、城田委員、花田委員、細川委員、宮川委員、村委員 （オブザーバー） 横浜市消費生活総合センター 魚本センター長、米津副センター長
欠席者	小野委員
開催形態	公開（傍聴者 0 人）
議題	(1) 会長・副会長の選出について (2) 第 14 次審議会の運営について
決定事項	○第 14 次審議会の会長は天野委員、副会長は村委員とする。 ○会議録確認者は河合委員、櫻井委員とする。 ○審議会の構成は、審議会本会と、2 つの部会（消費者被害救済部会、公募委員選考部会）とする。 ○消費者被害救済部会の委員は、小野委員、櫻井委員、城田委員、花田委員とする。 ○審議会のテーマは、「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」とする。
	1 開会
事務局 (課長)	～ 市民経済労働部長 挨拶 ～ 会長選出までの間は、事務局で議事進行します。本日は、委員総数 12 名中、リモート参加 4 名、市庁舎に 7 名、計 11 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) 会長・副会長の選出について
城田委員	第 12 次より委員を務められており、横浜市を拠点にご活躍の天野委員を会長に推薦します。

天野委員	承知しました。 副会長は、第10次より副会長を務められている村委員を推薦します。
村委員	承知しました。
事務局 (課長)	議事進行を会長に引き継ぎます。
天野会長	本日の会議録確認者は、河合委員、櫻井委員にお願いしたいと思います。 ～河合委員、櫻井委員了承～
	2 議題(2) 第14次審議会の運営について～審議会の構成
事務局	資料2-1、2-2に添って、「第14次消費生活審議会構成(案)」について説明。
細川委員	<p>この審議会は条例第7条に規定があり、重要な柱は3つあります。①市長の諮問に応じ、重要事項について調査審議する。諮問に対する答申という審議会の位置付けです。②消費者被害救済に関するあっせんおよび調停。③消費者の消費生活に係る訴訟の援助。</p> <p>第13次開始時にも聞きましたが、市長の諮問がかなりの期間行われていません。今回も行わないということですが、第一の重要な機能を、この審議会は長い間、果たしていないということになります。</p> <p>②の被害に関するあっせん調停も、救済部会に上がってくる案件が十数年ない。なぜ案件がないのかということで、去年は努力いただいたが、結果的に案件はなかった。案件が上がらない理由は2つあります。ひとつは、センターで十分解決しているのだから、あげる必要がない。逆に、センターの相談処理が不十分で、安易に他機関紹介や自主交渉を促しているから、あがってない。どちらなのか、私は分かりません。</p> <p>③は、あっせんや調停が不調で、訴訟に至る場合の支援であるから、②がなければ③はない。条例で定められている役割を果たしていないなら、コストをかけてやる必要もなく、やめればいいのです。国には行政監察があって、決められた機能を果たしているかチェックされます。横浜市には行政監察はないのですか？審議会の在り方自体に疑問があります。</p>
事務局	審議会の第1次、4次、5次で諮問がありました。横浜市消費生活条例の改正について、諮りました。極めて重要な審議事項の際に、諮問の形をとっています。諮問の形をとらなくても、7条2項で、重要な事項

	<p>について市長に対して意見を述べる事ができるとあり、審議会からのご意見は諮問同様施策に反映するべき重要なものと受け止めて、推進していきたいと考えておりますので、ご理解いただきたく思います。</p> <p>救済部会については、付託の案件抽出の条件を整理して、センターであっせんしている案件が不調になった時に、すぐに被害救済部会にあげられないか検討をしています。13次は付託には至らなかったが、水回りの案件について、付託の検討をしていました。類似の案件で、今進めているものもあります。今後も積極的に進めて参ります。状況についてもその都度ご報告します。</p>
細川委員	<p>成人年齢引き下げ、統一教会の問題などの宗教トラブルのことなど、消費者行政は何ができるか、という課題もあると思う。重要な案件がないという認識自体が、横浜市は消費者問題にあまり重きを置いていないという現れじゃないかと私は思います。</p>
宮川委員	<p>実際、市民はトラブルに巻き込まれたらどうしているのか？自分たちで解決できない問題があると市へ言うてくるのですか？今までにあった、付託やトラブルがどう解決されたかなどの具体的な事例を知っておかないと、どう考えればいいのか我々も分かりません。</p>
事務局	<p>付託への流れについては、資料2-2にあります。救済部会で、すべてを解決しているというわけではありません。困りごとがあった場合は、消費者から消費生活総合センターへ、まずお電話をいただき、資格を持った相談員が事業者とのトラブルを解決するための助言をするのが基本です。しかし、自分での交渉が難しい場合は、センター相談員が間に入り、事業者との交渉を行います。それでも解決に至らず、事務局が付託にできると判断した場合は、救済部会に付託します。ただし、事務局体制にも限りがあるため、センターで解決しなかった案件すべてに対応できるわけではありません。</p>
宮川委員	<p>相談が、年間どのくらいの件数で、どういう傾向があり、どう解決したのか、あるいは解決できなかったのか、実態を知りたいので、年ごとの増減とか、イメージがつかめる資料を出してほしいと思います。</p>
事務局	<p>令和3年度は、14,500件程度の電話相談がありました。電話以外にも、自動音声システムでのご案内、メールでの相談など、ICTの取り組みもあります。それらも含めると約15,000件。次回、相談の傾向状況を情</p>

	報提供します。
佐藤委員	消費経済課では、施策の柱建てをし、予算取りをして、執行されていると思いますが、執行状況がどうかなども審議の参考になるし、重要な施策の点検にもなります。そういったことは、審議会の議題にはならないのでしょうか？
事務局	施策・事業の状況の一つずつご報告することはしていません。ご意見を踏まえ、少し考えさせていただいてよいでしょうか。
天野会長	13次の緊急時対応の意見書についての報告は実施されますね。
事務局	13次は、緊急時における消費者施策について、委員の皆様からご意見をいただき意見書として取りまとめました。その実施状況について、14次でご報告することになっています。
事務局	また、消費者教育が予算の中で大きい位置を占めています。消費者教育基本計画の単年度の執行状況については、例年お示ししています。そのほかのものは、予算概要等公表資料を用いご紹介できると思います。
河合委員	報告・データ資料は公表されているものもたくさんあると思うが、探すのが大変です。紙だと膨大なので、HPなどで探しやすいように、そういうURLを整理した資料をいただくと、予習するためにもありがたいです。
天野会長	審議会での諮問の取り扱いについては、今後に向けて事務局で考えてほしい。救済部会でのあっせんがないのは、そのとおり。13次で事案はいくつか候補があがってきたが、本人が希望しないとか、事業者が応じないとかで、最終的には取り上げられなかった。引き続き頑張ってください。予算執行状況、データ資料の準備提供は、事務局でよろしくをお願いします。
天野会長	審議会の構成については、案の通りでよろしいでしょうか？ ～一同了承～
	2（2）～所属部会と審議会スケジュールについて
天野会長	部会については、消費生活条例11条の規定により、会長が部会委員を指名することになっているが、案があれば事務局からお示してください。
事務局	資料2-3（案）部会委員について説明

天野会長	<p>案の通りで良いと考えています。委員の皆様は、いかがでしょうか？</p> <p>～ 一同了承 ～</p> <p>公募委員については、今説明があった通り、必要が生じた場合に委員の指名を行うこととします。</p>
事務局	資料２－４スケジュール案について説明。
宮川委員	日程は決まってないのですか？
事務局	現時点で詳細な日時は決めていません。開催の都度、日程調整の連絡を入れさせていただきます。
天野会長	<p>スケジュールについては、案の通り、進めさせていただきたいと思えます。</p> <p>～ 一同了承 ～</p>
	２（２）～審議会のテーマについて
事務局	審議会のテーマについて資料２－５（案）を説明
消費生活総合センター	<p>事務局が作成した資料の中に、国民生活センターや当センターで作った資料がいくつか載っています。</p> <p>中でも SNS がきっかけで、副業や内職などの儲け話で勧誘されて、被害を被っている例が目立ちます。また、犯罪性が高い偽サイトや、本物に似たサイトがたくさんできていて、そこにお金を振り込むが、偽物が届いたり、モノが届かなかったりしています。</p> <p>年齢層も、若い方から高齢の方まで、偽サイトに引っかかってしまうということも大変多い。若い方は、SNS の広告を見て、無料・安価な金額で、美容整形・脱毛・ちょっとした整形を気軽に行ったところ、施術されてしまい、高額な金額でローンを組まされたりしています。そういった特殊な例もたくさんあります。共通するのは、きっかけが SNS の広告というところで、私たちも懸念しています。</p>
天野会長	トラブル事例集として、参考１という資料がありますので、ご確認ください。
佐藤委員	<p>いろいろな事例が発生した時に、教育啓発につなげるなら、どういう特定の人に発生しているか知ることが大事。若年層なのか、全世代共通なのか、社会的属性がどうなのか、事案に即して明らかにしていただくと議論がしやすいので、資料を事務局でまとめていただければありがたいです。</p>

天野会長	<p>今のご意見はその通りで、発生事例ごとに属性や年齢などに特色があると思います。教育や啓発を考える上でも、そういう視点を落とさないように、まとめていきたいです。</p>
清水委員	<p>成人年齢が18歳になり、クレジットカードが作れるようになった。18歳はまだまだ社会に慣れていません。そこで失敗すると、その先が難しい。18歳成人をバックアップし、目をかけていくことが必要だと思います。</p>
城田委員	<p>弁護士として被害救済に携わっている現場の感覚からしても、トラブルの現場は、すごい勢いでネット上に移ってきています。審議会のテーマに取り上げることに賛成です。</p> <p>今まで紙で行われていた契約が、ネット上で行われることでおこる契約上のトラブルという問題と、一方でSNSから誘導されておこる、昨今の国際ロマンス詐欺のような、そもそも契約と言えないような、犯罪まがい行為があります。両者の類型は、気を付けるべきポイントや、被害に至る経過、救済の困難さが全然違うので、きちんと区別して議論すべきです。</p> <p>両方に関連するのが、決済の問題です。キャッシュレス決済がどんどん普及しています。これはこれでまた別に、消費者に知らせるべき知識で、そこもまた一つの柱として、区別して議論をしていきたいです。</p> <p>せっかく審議会で議論する以上は、きちんと施策に活かされるような意見をあげていきたいので、これからの方向性について、今の意見を述べさせていただきます。</p>
河合委員	<p>今回は、前回とは手法を変えて、具体的な事例を深掘りして、未然防止や、被害への対処方法について議論して、提案していくという手法をとるとのことですが、抽象的な議論ではなく、即実行につながるように思えるので、効果が見える提案をしていくのに有効だと思いました。決済やカード、ロマンス詐欺の事例がありましたが、海外事例、日本だけでは解決しない例が散見されます。海外の事例と対策例など、情報があれば教えてほしい。私たちにも参考になり、議論の幅が広がります。</p>
細川委員	<p>今回のテーマ案は教育・啓発の取り組みということですね？消費者問題の解決と言うのは、よく言われるのは2通りあります。ひとつは事業者規制。不正をさせない法的な仕組み。もうひとつは消費者支援。消費</p>

	<p>者がトラブルにあわないような教育・啓発。今回のテーマは、片方の消費者支援の話だけです。横浜市として、条例上の事業者規制は十分だと考えているのですか？条例 27 条に、不当な取引行為の禁止というのがあります。これはどこの自治体にもこういった条例があり、27 条には 1 項から 8 項に不当な取引行為の類型があって、かなり具体的に、どういうものが不当な取引行為にあたるのかが別表にあります。</p> <p>こうしたものも時代とともに変えていく必要があります。条例を変えるときは審議会にかけると思いますが、条例をもとに位置付けられた規則の改定は、今まではどうしていたのでしょうか？審議会にかけていたのか？そういう必要はないのか、消費者支援だけじゃなくて新しく出てくる不当な取引行為に対する条例による規制も必要なのではないかとというのが私の問題意識です。</p>
事務局	<p>規則の改正は、必ずしも審議会にかけることにはなっていません。例えば、昨年は消費生活推進員の再任の回数を見直しました。こうしたそれほど大きくないものについては、手続きを踏み改正しています。新たに規則を定めるなどの場合は、審議会にお諮りすることもあります、特に大きなもの以外は、事務的に改正を行っています。</p>
細川委員	<p>不当な取引行為の禁止の類型を規則に加える予定はないのですか？かなり事業者に影響があることなので、審議会です事業者代表の方の意見を聞かないと決められません。重要なものなら規則であっても審議会にかけるとか。今回はそこまでは踏み込まないのが事務局案ということですよいいですか？</p>
事務局	<p>事業者規制と消費者支援の両面と言うことでしたが、14 次に関しては、消費者支援に軸足を置いて、ご議論いただければと思います。</p> <p>テーマの選定についてもそうですが、ある程度絞って、具体的な事例に対してご意見をいただきたく、消費者支援の観点でご議論いただければと考えています。</p>
天野会長	<p>これまでの意見の整理、事例の抽出、資料の準備、被害状況の分析など、よろしく願います。</p> <p>条例の改正に結びつくかは別としても、不当な勧誘行為が問題になって、条例で規制をしなければいけないという話になれば、規則等の改正の際は、審議会に諮るべきだと思いますが、今のところすぐにと</p>

	<p>は、難しいのかなと思います。</p> <p>今回は意見書の形でまとめた事例に関して、消費者被害救済の啓発で使うのでしょうか、事業者の目に留まるような形で、きちんと公表していけば、こういうことが問題で違法なんだと、広く知らせることができると思うので、ここを出した意見の公表の仕方だとか、使い道と言うのも、今後考えていけたらと思います。</p>
天野会長	<p>テーマ案自体についての反対意見はありませんね？ 決定してよろしいでしょうか？</p> <p>～ 一同了承 ～</p>
	<p>議題 2 (3) その他</p>
事務局	<p>今後の予定についてですが、部会や審議会の開催日程については、予定時期の2か月くらい前に、事務局から日程調整表を送らせていただきます。ご協力をお願いします。</p>
	<p>閉会</p>
天野会長	<p>以上で本日の議題はすべて終了しました。</p> <p>これで第14次第1回横浜市消費生活審議会を閉会します。</p>
資料	<p>議事次第</p> <p>資料1 第14次横浜市消費生活審議会委員名簿</p> <p>資料2-1 第14次横浜市消費生活審議会 構成(案)</p> <p>資料2-2 審議会・部会の概要</p> <p>資料2-3 第14次横浜市消費生活審議会委員所属部会(案)</p> <p>資料2-4 第14次消費生活審議会スケジュール(案)</p> <p>資料2-5 第14次横浜市消費生活審議会のテーマについて</p> <p>参考1 インターネットを介在した契約トラブルの事例集</p> <p>参考2 消費者教育の推進に関する基本的な方針</p> <p>別紙 当面の重点事項</p> <p>参考3 社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会 取りまとめ(概要版)</p> <p>参考4 審議会での審議状況</p>