

第13次第1回横浜市消費生活審議会 議事次第

令和3年3月29日（月）午後2時～

1 開 会

2 議 題

- (1) 会長・副会長の選出について
- (2) 会議録確認者の選出について
- (3) 第13次横浜市消費生活審議会の運営について
- (4) 第12次審議会意見書に基づく取組報告について
- (5) その他

3 閉 会

【資料】

- 資料1 第13次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 資料2 第13次横浜市消費生活審議会の運営について
- 資料3 第4期消費者基本計画（抜粋）
- 資料4 地方消費者行政専門調査会報告書《概要》（抜粋）
- 資料5 第12次審議会「若年者への消費者教育の在り方についての意見」
に基づく取組報告

第13次横浜市消費生活審議会委員名簿

令和2年10月1日現在

No	委員氏名	所 属
1	あまの まさお 天野 正男	神奈川県弁護士会
2	おおもり しゅんいち 大森 俊一	公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事
3	かわい なおみ 河合 直美	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
4	くりた ゆたか 栗田 裕	横浜商工会議所 小売部会長
5	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会
6	しんじょう しげる 新庄 茂	市民委員
7	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
8	たなか まこと 田中 誠	神奈川県弁護士会
9	つつい しの 筒井 志乃	横浜市生活協同組合運営協議会 副代表
10	ながお じゅんじ 長尾 淳司	一般社団法人 日本クレジット協会 総務部長
11	はなだ まさし 花田 昌士	公益社団法人 消費者関連専門家会議 理事
12	ほそかわ こういち 細川 幸一	日本女子大学家政学部 教授
13	まつい ゆうこ 松井 祐子	市民委員
14	むら ちずこ 村 千鶴子	東京経済大学 現代法学部 教授・弁護士
15	もちづき ようすけ 望月 陽介	横浜市消費生活推進員 港北区副代表

敬称略：五十音順

第 13 次横浜市消費生活審議会の運営について

第13次横浜市消費生活審議会 構成（案）

【役割】（横浜市消費生活条例より抜粋）

第7条 市長の諮問に応じ、消費生活に関する重要な事項を調査審議し、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、並びに消費者の消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、市長の附属機関として、横浜市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、消費生活に関する重要な事項について、市長に意見を述べることができる。

【構成】第13次審議会：15名（学識経験者6名、消費者5名、事業者4名）

第13次 横浜市消費生活審議会

・第13次審議会の審議テーマ、横浜市消費者教育推進計画について審議を行います。

<開催頻度>
年3回程度の開催を予定しています。

【部会】（横浜市消費生活条例施行規則より抜粋）

第3条 審議会に、消費者被害の救済に関するあっせん及び調停を行い、及び消費生活に係る訴訟の援助に関する事項を調査審議するため、消費者被害救済部会を置く。

2 審議会は、必要があると認めるときは、前項に規定する部会以外の部会を置くことができる。

3 部会は、委員10人以内をもって組織する。

消費者被害救済部会

市長の付託により紛争のあっせん・調停を行います。

<開催頻度>
付託案件の発生により随時開催。付託案件がなければ、年1回の開催を予定しています。

公募委員選考部会

次期審議会の市民公募委員の選考を行います。

<開催頻度>
令和4年度に1回の開催を予定しています。

消費生活審議会概要

設置目的	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活に関する重要な事項の調査審議を行う。 消費生活に関する重要な事項について市長に意見を述べる。
【参考】 第12次審議会・ 施策検討部会・ 消費者教育推進地域協議部 会の開催状況	○消費生活審議会 3回開催 議題：第12次審議会の運営について、部会報告、審議会報告案について 等 ○施策検討部会 5回開催 議題：第12次の審議テーマ「若年者の消費者教育の在り方」について ○消費者教育推進地域協議部会 2回開催 議題：横浜市消費者教育推進計画について
第13次審議会 の開催実績・ 見込	<p>「第13次の審議テーマ」と「<u>横浜市消費者教育推進計画</u>※」について議論します。</p> <p>※ 消費者教育推進の考え方を定めた「横浜市消費者教育推進の方向性（平成27年9月策定）」に沿って、本市が推進する消費者教育事業を取りまとめた単年度計画を毎年策定。策定にあたっては、審議会でご意見をいただく。また、計画の進捗、実施について、審議会において、前年度計画の振り返りや次年度の計画策定に向けての御意見をいただく。</p> <p><令和2年度～3年度> <u>4回</u></p> <p><令和4年度> <u>2回</u></p> <p>（開催回数は、審議状況等によって変更する場合があります。）</p>

公募委員選考部会概要

設置目的	<p>横浜市消費生活審議会委員公募要領に従い、市民からの公募による委員を選考する。</p> <p>審議会において、消費者を代表する委員の一部を市民からの公募による委員とすることにより、市民の立場からの意見及び提案等を政策形成過程に活用するとともに、審議会を市民に開かれたものとし、市民との協働による消費者行政の実現を図ることを目的とする。</p>														
<p>【参考】 第13次市民委員公募について</p>	<p>【第13次市民委員公募の概要】</p> <table border="1" data-bbox="363 891 1299 1328"> <tr> <td data-bbox="363 891 517 981">応募資格</td> <td data-bbox="521 891 1299 981">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 987 517 1032">募集人員</td> <td data-bbox="521 987 1299 1032">若干名</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1039 517 1084">募集期間</td> <td data-bbox="521 1039 1299 1084">令和2年6月5日～令和2年7月6日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1090 517 1135">応募方法</td> <td data-bbox="521 1090 1299 1135">郵送、持参、ファックス、電子メール</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1142 517 1232">選考方法</td> <td data-bbox="521 1142 1299 1232">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（「消費者問題について関心のある事項や必要と考える取組」）を総合的に審査して選考</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1238 517 1283">募集結果</td> <td data-bbox="521 1238 1299 1283">13名（男性10名、女性3名）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1290 517 1335">選考結果</td> <td data-bbox="521 1290 1299 1335">2名（男性1名、女性1名）</td> </tr> </table>	応募資格	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	募集人員	若干名	募集期間	令和2年6月5日～令和2年7月6日	応募方法	郵送、持参、ファックス、電子メール	選考方法	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（「消費者問題について関心のある事項や必要と考える取組」）を総合的に審査して選考	募集結果	13名（男性10名、女性3名）	選考結果	2名（男性1名、女性1名）
応募資格	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														
募集人員	若干名														
募集期間	令和2年6月5日～令和2年7月6日														
応募方法	郵送、持参、ファックス、電子メール														
選考方法	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（「消費者問題について関心のある事項や必要と考える取組」）を総合的に審査して選考														
募集結果	13名（男性10名、女性3名）														
選考結果	2名（男性1名、女性1名）														
第13次の部会開催見込	<p>応募者の選考を実施します。</p> <p>ただし、市民委員に欠員が生じた場合には、必要に応じ開催します。</p> <p><令和4年度> <u>1回（8月）</u></p>														

消費者被害救済部会概要

設置目的	消費者から申出のあった消費生活上の被害に対し、消費生活総合センターにおいて、被害救済のための必要な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であった紛争について、あっせん及び調停等を行う。
【参考1】 消費者被害救済部会への付託の流れ	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談の受付（助言・他機関紹介、情報提供等の実施） 2 相談員によるあっせん 3 三者面談によるあっせん （必要に応じて実施。消費者・事業者・消費生活相談員の三者） 4 付託要件等の適合性の検討 5 選定会議での意見交換を踏まえた付託案件の決定
【参考2】 あっせん・調停の実績	<ul style="list-style-type: none"> ・エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入に係る紛争案件（平成14年9月24日付託、12月25日報告、あっせん解決） ・学習教材の購入契約に係る紛争案件（平成15年5月9日付託、9月3日報告、あっせん解決） ・有料老人ホーム入居契約に係る紛争案件（平成16年1月26日付託、11月15日報告、あっせん・調停打ち切り）
第13次の部会 開催見込	<p>付託案件の発生により随時開催 なお、付託案件がない場合には2回（年1回）の開催を予定しています。</p> <p><令和3年度> <u>1回</u></p> <p><令和4年度> <u>1回</u></p> <p><第13次からの変更点> 付託を検討している案件について、専門家に意見・助言等を求めることができる仕組みを導入しました。</p>

第13次横浜市消費生活審議会のテーマ（案）について

テーマ（案）：緊急時における消費生活トラブルへの対応と消費者被害の防止
～自然災害や感染症拡大時における消費者の安全安心を確保する体制の構築～

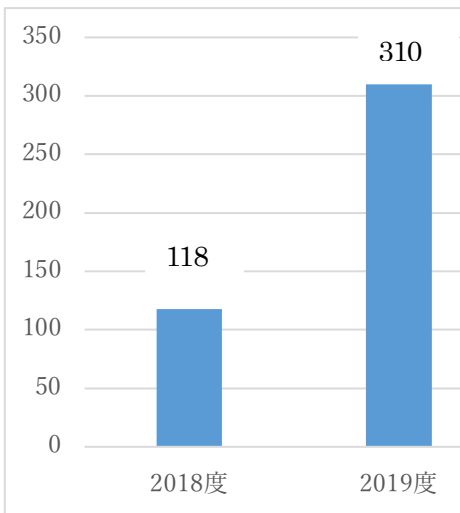
【1. テーマ選定の背景】

○「消費者基本計画（2020年～2024年）」（令和2年3月31日閣議決定）において、消費者政策の基本的方向として「災害・感染症拡大など緊急時の対応」が提示され、消費者が感じる不安が増大する緊急時における消費者の心理傾向や、情報化社会の特性も踏まえ、こうした従前には見られなかったリスク・課題に対応ができるよう、必要な施策を推進するとしている。

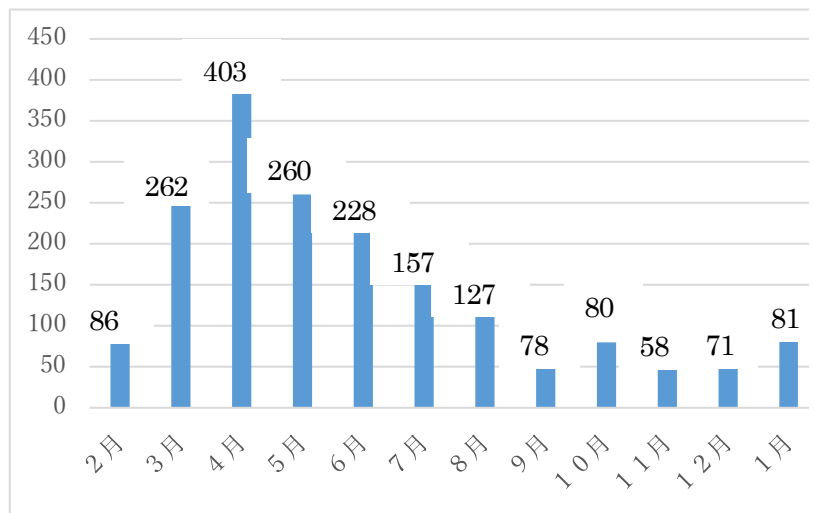
○「地方消費者行政専門調査会報告書」（令和2年8月）において、20年後の消費者行政が目指すべき姿として、「感染症、自然災害等危機下において消費者の安全安心が確保された社会の実現」が提示され、その実現に向けた対応策を「感染症、自然災害等危機下における消費者の安全安心を確保する対応体制の構築」とし、基本的な考え方として、「行政と消費者との間の双方向の情報発信、消費者間による情報交換等、迅速に情報を入手し、適切な行動を取ることができるよう、互いに支え合える仕組みづくりが必要」としている。

○市消費生活総合センターに寄せられた自然災害に関する相談件数は、2019年度は2018年度の2倍以上増加している。【図1】また、新型コロナウイルスに関する相談件数は、2020年4月をピークに2020年2月から2021年2月までに1,891件寄せられている。【図2】（速報値）

【図1】自然災害に関する相談件数



【図2】新型コロナウイルスに関する相談件数



【2. 取組の方向性(案)】

- ① 緊急時に便乗した消費者トラブル（悪質商法、商品の不足等）の迅速な情報提供
- ② 緊急時における消費者被害の防止と救済が継続できる体制の検討（対応マニュアル等の作成）
- ③ 消費生活総合センター、他部局（危機管理室、各区地域振興課等）、県、消費者団体、地域ケアプラザ等との連携
- ④ ICT、AI技術の活用（情報弱者への配慮等が必要）

【参 考】 審議会での審議状況

	期間	審議テーマ	開催回数	取組内容
1	平成8年10月～ 10年9月	消費者の主体的活動 の支援の在り方につ いて	審議会 6回 消費者支援部会 11回	○学校における消費者教育 の充実 ○消費生活推進員活動の活 性化
2	平成10年10月～ 12年9月	消費者の被害未然防 止等の在り方につい て	審議会 5回 被害未然防止部会 16回	○効果的な情報提供の推進 ○件数増等に対応した相談 体制の強化策
3	平成12年10月～ 14年9月	事業者指導及び被害 救済システムの在り方 について	審議会 5回 事業者指導・被害救済システム活 性化専門部会 12回	○条例を適用した事業者指 導及びあっせん・調停の 実施及び要領等の整備
4	平成14年10月 ～16年9月	社会経済状況の変化 を踏まえた消費生活条 例の在り方について	審議会 6回 消費者被害救済部会 6回 条例・施行規則及び消費生活関連施 策の在り方に関する専門部会 11 回	○第5次で行う条例改正に 向けての検討
5	平成16年10月 ～18年9月	消費者基本法に対応 した、横浜市消費生活 条例の在り方について	審議会 3回 消費者被害救済部会 1回 消費者基本法に対応した、横浜市消 費生活条例の在り方に関する専門部 会 6回	○第4次答申の内容を踏ま えて、消費者基本法に対 応した消費生活条例の整 備充実を図るための検討 ○条例改正
6	平成18年10月 ～20年9月	消費者教育・学習支援 の在り方について	審議会 2回 消費者被害救済部会 2回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会3回 消費者教育・学習支援部会 3回	○消費者団体等協働促進事 業審査評価部会の新設
7	平成20年10月 ～22年9月	今後の横浜市の消費 者行政の在り方につ いて	審議会 1回 消費者被害救済部会 2回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会4回 施策検討部会 6回	○消費者安全法施行に伴う 変革を受けた横浜市の今 後の消費者行政の在り方 についての検討
8	平成22年10月 ～24年9月	消費生活に係る実態 の把握と消費者行政の 課題について	審議会 1回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 6回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会4回	○消費生活実態アンケート を実施 ○調査結果を踏まえた今後 の横浜市の消費者行政の 課題の検討
9	平成24年10月 ～26年9月	新たな視点での消費 者教育について	審議会 2回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 6回 消費者団体等協働促進事業審査評価部会4回	○消費者教育の内容と情報 提供の仕組みの検討
10	平成26年10月 ～28年9月	地域における高齢者 の見守りの在り方につ いて	審議会 3回 消費者被害救済部会 1回 施策検討部会 3回 消費生活協働促進事業審査評価部会5回 公募委員選考部会 4回 消費者教育推進地域協議部会 3回	○高齢者の消費者被害を防 ぐための地域の見守りの在 り方について、既にある見 守りの仕組みに消費者被害 防止の視点を加えていくこ とを基本とする。
11	平成28年10月 ～30年9月	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（報告）	審議会 3回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 5回 消費生活協働促進事業審査評価部会2回 公募委員選考部会 1回 消費者教育推進地域協議部会 2回	○営利活動が基本の事業者 の考え方を十分に理解し、 共に歩むため、効果的な情 報共有と協働の推進を目指 すことを基本方針とする。

12	平成30年10月 ～令和2年9月	若年者への消費者教育の在り方についての意見 ～成年年齢引下げを踏まえた消費者被害の防止に向けて～	審議会 3回 消費者被害救済部会 2回 施策検討部会 5回 消費生活協働促進事業審査評価部会 1回 公募委員選考部会 1回 消費者教育推進地域協議部会 2回	○消費者被害防止について、受け身の教育でなく、「自ら考え、積極的に行動する消費者を育てること」を基本的な考え方とする。
----	---------------------	---	---	---

第13次横浜市消費生活審議会委員所属部会（案）

委員名	消費生活審議会	公募委員選考部会	消費者被害救済部会
天野委員	○		○
大森委員	○		○
河合委員	○	○	
栗田委員	○		
城田委員	○		○
新庄委員	○		
多賀谷委員	○		
田中委員	○		
筒井委員	○	○	
長尾委員	○		
花田委員	○	○	
細川委員	○		
松井委員	○		
村委員	○		
望月委員	○		○

第13次横浜市消費生活審議会スケジュール（案）

		消費生活審議会（消費者教育推進地域協議会）		部会		
		1. テーマ議論	2. 消費者教育推進計画の議論	公募委員選考部会 （※1）	消費者被害 救済部会（※ 2）	
2 年 度	1月					
	2月					
	3月	第1回審議会 （会長・副会長の選出、審議テーマの決定）		市民委員に欠員が 生じた場合随時（※1）	付託案件が発生した場合 随時（※2）	
4月						
5月	第2回審議会 （審議テーマ+教育計画）					
6月						
7月	第3回審議会 （審議テーマ+教育計画）					
8月			第1回 （報告）			
9月						
10月						
11月	第4回審議会 （審議テーマ+部会報告）					付託案件が発生した場合 随時（※2）
12月						
1月						
3 年 度	2月					
	3月					
	4月					
	5月	第5回審議会 （審議テーマ+教育計画）				
	6月			<公募：事務局>		
	7月	第6回審議会 （審議テーマ+教育計画）				
	8月			第1回 （選考）	第2回 （報告）	
9月	第7回審議会 （審議テーマに関する報告の確定+部会報告）					
4 年 度	4月					
	5月	第5回審議会 （審議テーマ+教育計画）				
	6月			<公募：事務局>		
	7月	第6回審議会 （審議テーマ+教育計画）				
	8月			第1回 （選考）	第2回 （報告）	
	9月	第7回審議会 （審議テーマに関する報告の確定+部会報告）				

（※1）公募委員選考部会は市民委員に欠員が生じた場合、任期の残任期間に応じ随時開催

（※2）消費者被害救済部会は付託案件が生じた場合は随時開催

ンター越境消費者センター）における相談対応を実施するとともに、消費者庁と連携して、海外機関との更なる連携強化・拡大に努める。

今後増加が見込まれる訪日外国人・在留外国人への情報提供や消費生活相談に対応する地方公共団体の体制について、ICTも活用しながら充実させ、訪日観光客消費者ホットラインにおける対応言語の更なる増加を図る。

OECD（経済協力開発機構）消費者政策委員会等への積極的な参画や各国との消費者問題に関する政策対話等の実施により、消費者政策に関する国際的な連携を強化する。

2019年9月に開催されたG20消費者政策国際会合の成果をいかし、消費者庁新未来創造戦略本部において、国際共同研究等の新たな取組を推進する。海外の消費者行政等の動向に係る調査研究を進め、有用な施策の積極的な導入に取り組む一方、他国に誇れる我が国の取組の積極的な発信に努める。海外政府・機関との連携・協力や、国際業務に携わる人材の育成を通じた消費者庁新未来創造戦略本部の更なる対応力強化を図る。

（3）新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応

新型コロナウイルスの感染が拡大している中、マスクの需要の急増を受け、個人等がマスクを高額転売する事例が見られたことから、マスクに関し、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、購入価格を超える価格による転売を禁止したところである。また、個人等がSNSにより誤った風説を流すことに伴い、正しい情報や実態とそごのある消費行動が発生し、小売店舗等において、一部の生活関連物資等の一時的な品薄が見受けられている。さらに、このような状況下において消費者が感じる不安に乗じて、不確かな情報提供等による悪質商法が発生するおそれがある。

こうした状況を踏まえ、消費者被害の防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進める。

また、大規模災害の発生等の状況下においても同様の事態が発生するおそれがあり、その際の被害の発生状況や消費行動の実態等を踏まえ、必要な対応を進める。

4. 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

消費者教育は、知識を一方向的に与えることではなく、日常生活の中での実践的な能力を育み、社会の消費者力の向上を目指して行われるべきものである。

消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルを回避するための適切な行動に結び付けることができる実践的な能力の育成に資する教育と、持続可能な社会の実現に向けた実践を積極的に進めることに資する教育を、各ライフステージに応じて体系的に進める必要がある。

第4 目指すべき姿の実現に向けた対応策④

4 感染症、自然災害等危機下における消費者の安全安心を確保する対応体制の構築（P26）

【基本的な考え方】

○行政と消費者との間の**双方向の情報発信**、消費者間による情報交換等、**迅速に情報を入手**し、適切な行動を取ることができるよう、互いに支え合える仕組みづくりが必要。

【取組の方向性】

○地方公共団体は、**危機発生時にも見守りや被害救済等の取組が継続**できるよう、危機管理体制を強化することが望ましい。業務継続計画や対応マニュアルの作成、**福祉や警察等の他の行政部門**や消費者団体等の地域の担い手と連携した「**緊急事態時の消費者問題に対応できる公共私ネットワーク**」の整備が重要。

5 持続可能な消費生活相談体制の構築（P27）

（1）広域センター化の更なる推進等による消費生活相談体制の強化

【基本的な考え方】

○過疎地域や小規模市町村等、**地域の実情に応じて広域センター化**を進め、消費生活相談体制を維持・強化。

【取組の方向性】

○市町村は、地域の実情に応じ、**相談体制の広域連携**による、相談体制の維持・強化。

○地方公共団体は、相談体制の充実・強化のため、**公共私協働体制**についても必要に応じて検討。

（2）消費生活相談員の活躍の場の拡大

【基本的な考え方】

○消費者行政にとって必要不可欠な存在である消費生活相談員の確保に向けた取組の継続、更なる活躍の場の拡大を検討。**業務の重要性、業務内容の必要性について周知**。相談機能の充実と専門性強化の中で**高度専門職として位置付け**。

【取組の方向性】

○消費者庁は、消費生活相談員を、総合型行政化された中で**充実した相談機能**を担い、**あっせん等を担う専門性を強化**した高度専門職として位置付け。**相談の知見を活かして教育・啓発活動の中心**となる等多様な活躍の場の構築を一層推進。**魅力ある職業**であることを更に発信。

第12次審議会

「若年者への消費者教育の在り方についての意見」に基づく取組報告

対応の方向性1：高校における消費者教育の推進

対応の方向性2：大学・専修学校等における消費者教育の推進

取組1 消費者被害防止のための若者向けポスター及びDVDの配付

・4コマで若者に多い消費者被害の例と、消費者被害の相談先である、横浜市消費生活総合センターの連絡先を記載したポスターと若者が陥りやすいマルチ商法の手口をドラマで紹介するDVDを作成しました。作成したポスターは、市立高校（全9校）と横浜市大学・都市パートナーシップ協議会参加大学（29校）に配付しました。また、DVDは市立高校に配付しました。



対応の方向性4：啓発及び情報発信の効果的な手法の検討

取組2 アニメとタイアップした若者向け消費生活トラブル啓発

・若者に人気があり横浜を舞台にしているアニメとタイアップし、描きおろしイラストを使用したポスター等を制作することによって若者への消費生活トラブルの認知拡大を図り、未然に防ぐことを目的としています。制作したポスターは、市内交通機関、市立高校、市内大学、行政機関等への掲出を4月頃に予定しています。

取組3 若者の消費者被害救済・啓発キャンペーン

・コロナ禍における若者のインターネット被害防止及び令和4年4月の成年年齢引下げに伴う注意喚起キャンペーンを、主要駅で、若者を対象に実施する予定です。