

第 10 次第 3 回横浜市消費生活審議会会議録	
日 時	平成 28 年 9 月 9 日（金） 9 時 57 分～11 時 25 分
開 催 場 所	松村ビル別館 603 会議室
出 席 者	伊藤委員、榎本委員、栗田委員、作間委員、佐藤委員、下嶋委員、鈴木和子委員、鈴木隆委員、鈴木義仁委員、醍醐委員、高橋委員、多賀谷委員、田中委員
欠 席 者	荒井委員、大岡委員、大澤委員、松葉口委員、村委員
開 催 形 態	公開（傍聴者 0 人）
議 題	<p>議題 1 会議録確認者の選出について</p> <p>議題 2 施策検討部会報告</p> <p>議題 3 消費者教育推進地域協議部会報告</p> <p>議題 4 消費生活協働促進事業審査評価部会報告</p> <p>議題 5 公募委員選考部会報告</p> <p>議題 6 消費者被害救済部会報告</p> <p>議題 7 第 10 次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』（案）について</p> <p>議題 8 第 11 次横浜市消費生活審議会に向けて</p> <p>議題 9 その他</p>
決 定 事 項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議録確認者は栗田委員及び作間委員とする。</li> <li>・公募委員選考部会による選考結果を確認・承認し、後日会長から市長あて報告することとする。</li> <li>・第 10 次横浜市消費生活審議会報告については（案）のとおりで確定し、後日会長から市長あて報告することとする。</li> </ul>
鈴木義仁会長	<p>おはようございます。定刻より少し早いですが、出席予定の皆様がお揃いですので、第 10 次第 3 回の横浜市消費生活審議会を開会します。まず、事務局から報告があるようですのでお願いします。</p>
事務局（消費経済課長）	<p>おはようございます。委員の皆様には、御多忙の折御出席いただき、誠にありがとうございます。前回、2 月 9 日の第 2 回審議会以降、委員の交代がございましたので御報告させていただきます。</p> <p>前回の審議会での御報告時には横浜商工会議所からの岡田委員の御後任の方を委嘱する手続き中でしたが、2 月 16 日付で、横浜商工会議所小売部会長の栗田 裕委員に御就任いただき、消費者教育推進地域協議部会で御審議いただいております。</p> <p>また、大岡委員、醍醐委員におかれましては、所属団体の役員変更等がございましたが、9 月末の任期満了までは審議会委員を続けていただけるということで、名簿上は元職という記載になっております。御報告は以上でございます。</p>

鈴木義仁会長	それでは新しく委員になりました栗田委員から簡単に御挨拶をお願いします。
栗田委員	<p>ただいま御紹介いただきました栗田でございます。よろしくお願いします。商工会議所は3年に1回議員の改選がございまして、その時に部会の組織も変わるということで、昨年私が岡田前委員の後を引きついで小売部会長になりまして、こちらに参加させていただくということになりました。今回初めて参加させていただいて、まだ要領はよくわかっておりませんが、商工会議所という立場で何かお役に立てればよいと考えております。よろしくお願いします。</p>
鈴木義仁会長	<p>よろしくお願いします。次に、現在の出席委員について御報告いたします。委員総数18名の委員のうち、欠席委員が5名ということで、13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>また、情報公開条例により、本日の審議会は公開となりますが、本日は傍聴の方はいらっしゃらないですね。なお、本部会の会議録は、要約いたしますが、原則そのまま委員名と御発言内容を公表させていただきますので御承知おきください。</p>
鈴木義仁会長	<p><b>議題1 会議録確認者の選出について</b></p> <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、新しく委員になられた早々申し訳ありませんが、栗田委員、作間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>
栗田委員、 作間委員	わかりました。
鈴木義仁会長	<p><b>議題2 施策検討部会報告</b></p> <p>それでは、本日は議題もだいぶ多いです。議事次第でいうと今、議題1の会議録確認者の選出が終わったところで、2から9まで議題がございまして、これから各部会からの報告に入ります。各部会からの報告は部会長からさせていただく事になっています。最初の施策検討部会に関しては私が部会長になりますので、私から説明させていただきます。</p> <p>お手元の資料2に部会報告書がまとめてあります。表紙をめくっていただき、資料2-1が施策検討部会の報告書です。</p> <p>報告書の(案)自体については、別途議題7で御意見等をお伺いしたいと思いますので、今年2月9日に開催された第2回審議会以降、施策検討部会で主はどういった点を議論して、報告書がまとめられたかということについて御報告させていただきます。</p> <p>御覧のとおり、7名の委員で施策検討部会を構成しておりましてテーマとしては</p>

「地域における高齢者の見守りの在り方について」としておりましたけれども、消費者に限らずすべての点に関わってしまうように感じられるため、「～高齢者の消費者被害を防ぐために～」というサブテーマをつけることとしました。

横浜市の独自の制度として、消費生活推進員という制度がありますけれども、この間の議論でせっかくある人的資源である消費生活推進員を活かしながら取組んでいくのがいいということでしたが、残念ながら現在消費生活推進員が不在の区があるということで、推進員がいない区ではいったいどのようにしていくのか、消費生活推進員制度を復活させるとか、推進員がいない区への対応について触れるべきであろうということで、報告に記載することとしました。

もう一つのポイントとしては、意見を言いつばなしではその後どうなったのかということになりますので、5年程度をめぐりに進捗状況を確認し、改善する必要があるものについては改善しながら進めていく必要があるのではないかという議論がなされ、記載を追加することとしました。

2月9日の審議会以降で議論の上大きく変更した点はこの2点です。報告(案)については後程の議題にございますので、施策検討部会からの御報告は以上です。

何か御質問や御意見がございますでしょうか。よろしいでしょうか。

### 議題3 消費者教育推進地域協議部会報告

鈴木義仁会長

引き続きまして、議題(3)「消費者教育推進地域協議部会報告」をお願いいたします。報告書はお手元の資料2-2、3ページです。

本日は部会長である松葉口委員が御欠席されています。横浜市消費生活条例施行規則第3条第5項により、部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、部会に属する委員のうちから、あらかじめ部会長が指名した委員がその職務を代理すると定められています。

松葉口部会長より、職務を代理する委員として栗田委員が指名されていますので、栗田委員から御説明をお願いいたします。

栗田委員

はい。それでは代理で御報告させていただきます。消費者教育推進地域協議部会で、3ページを御覧下さい。

第1回を昨年2月2日、第2回を昨年6月30日に開催しまして、先日第3回を先月8月1日に開催いたしました。主な議題は「平成28年度横浜市消費者教育推進計画の確定について」及び「平成29年度横浜市消費者教育推進計画(案)に向けて」などでした。

裏面4ページを御覧ください。議事概要につきましては、「平成28年度横浜市消費者教育推進計画(案)」に関する意見交換等を行い、平成27年度及び28年度の実施状況を確認し、29年度以降の事業推進に向けた意見や情報交換を行いました。

また、第2回審議会において、「計画が毎年、年度半ばにならないと確定しないのはおかしいのではないか」という御意見もいただいたことから、平成29年度以降は、

	<p>4月に年度計画を確定し、6月から7月開催の部会では、前年度実施状況の振り返り及び当年度計画の進捗確認をすることとしました。</p> <p>主な意見等については4ページの記載のとおりです。要約しますと、「フェイスブックやツイッターによる情報発信」や「フィットネスクラブとの連携などによる高齢者への情報発信」、「インターネットの活用などによる消費生活推進員の色々な参加手段」、「見守りなどにおける個人情報保護」など様々な意見やアイデアが出されました。消費者教育推進地域協議部会の報告は以上です。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございます。何か御意見、御質問はございますでしょうか。特によろしいでしょうか。</p>
鈴木義仁会長	<p><b>議題4 消費生活協働促進事業審査評価部会報告</b></p>
鈴木義仁会長	<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」です。では、作間部会長から御報告をお願いします。</p>
作間委員	<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。資料は2-3、ページは5ページになります。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況ですが、2回の部会開催がありました。第4回は4月21日開催で、「平成28年度消費生活協働促進事業審査について」を議題に、今年度の事業実施団体を選定しました。</p> <p>裏面6ページを御覧下さい。引き続きまして6月24日に第5回部会を開催し、「平成27年度消費者団体等協働促進事業の評価について」等を議題に、平成27年度に実施した事業の評価を行いました。</p> <p>本事業につきましては、第2回審議会でご報告しましたように、平成27年11月に開催した第3回部会において事業の見直しを行い、事業名称や募集内容の変更をしております。事業名につきましても、以前は「消費者団体等」としておりましたが、「消費生活協働促進事業」と変えております。</p> <p>募集内容につきましても、消費者市民社会の実現に向けた事業を新たに加えており、内容の変更も行いました。</p> <p>それでは7ページを御覧下さい。「平成28年度事業の審査・選定について」ですが、先ほど御説明した見直しに伴いまして、従来の消費者被害の未然防止に向けた取組の他、消費者市民社会の実現に向けた取組を対象に募集しましたところ、各テーマについて4団体ずつ、合計で8団体から申し込みがありました。また、今年度の審査から、応募団体自身によるプレゼンや、プレゼンに関する委員によるヒアリングを実施しました。8団体ございましたので、結構時間もかかっております。これらの審査の結果、資料にありますように消費者市民社会の実現に向けた取組の2団体を選定しました。</p> <p>また、資料の下の表は「平成27年度事業の評価について」ですが、27年度は消費者教育啓発講座が3団体、相談を行いました団体が1団体の4団体で実施され、評価</p>

鈴木義仁会長	<p>内容については資料の評価概要のところを御覧いただければと思いますが、4団体について言えることは、開催の回数は結構ございましたが、講座内容によって参加人数に偏りが出てしまったということが27年度実施事業の評価には挙がっておりました。消費生活協働促進事業審査評価部会の報告は以上でございます。</p>
作間委員	<p>ありがとうございました。御質問や御意見はございますでしょうか。</p>
	<p>今回新たなテーマに応募された団体から選ばれた2団体の事業のチラシをお配りしております。</p>
鈴木義仁会長	<p><b>議題5 公募委員選考部会報告</b></p> <p>続いて議題(5)「公募委員選考部会報告」です。では、鈴木和子部会長から御報告をお願いします。</p>
鈴木和子委員	<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。資料2-4、9ページを御覧下さい。</p> <p>第2回審議会以降の開催状況について御報告いたします。第11次審議会の市民委員を選考するため、平成28年6月2日に第3回、8月31日に第4回部会を開催しました。</p> <p>第10次については、審議テーマに即した市民委員の方を選考するため、第10次審議会が発足してから市民委員の公募を行いました。前回の審議会において事務局から説明のあったとおり、第11次においては、従前どおり、審議会の発足前に次期市民委員の公募、選考を行っています。</p> <p>部会の第3回では、「第11次消費生活審議会委員公募のスケジュール案及び関係事項について」、第4回では、「応募者の選考について」審議を行いました。</p> <p>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、「6月17日から7月25日まで」、選考方法は、「応募用紙に記載するこれまでの活動経歴、自己PR、志望動機及び作文を基に、消費者問題に対する関心や意欲を総合的に勘案して選考する」といたしました。</p> <p>選考結果としましては、応募者9名の中から、選考方法に基づき第10次と同数の2名の方を選考しました。なお、今回は、女性の応募者数が少なかったことにより、男女比には拘らず、男性2名を選考しました。公募委員選考部会の報告は以上です。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございました。何か御質問や御意見はございますでしょうか。それでは公募委員選考部会の選考結果を横浜市消費生活審議会の選考結果として、後日横浜市長に報告することといたしますのでよろしくお願いします。</p>

鈴木義仁会長	<p><b>議題6 消費者被害救済部会報告</b></p> <p>次が議題6の消費者被害救済部会の報告となります。田中部会長からお願いします。</p>
田中委員	<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。資料は引き続き、資料2-5、ページ番号で11ページでございます。</p> <p>消費者被害救済部会の目的は、資料の記載のとおりですが消費生活条例にのっとって本審議会に与えられる権能として部会が置かれています。</p> <p>8月10日に第1回の部会を開催しまして、「センターにおける相談、あっせんの状況について」報告をいただき、それについて審議しました。</p> <p>審議の概要について御報告します。本年2月に開かれた第2回の消費生活審議会では、昨年末までの相談については付託対象の案件がなかった旨の報告を頂いていましたので、今回の部会では、平成28年の1月から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、付託要件等に適合する案件はなかったことを確認しました。</p> <p>具体的には付託対象たりうるものとしては、インターネット広告による健康食材の問題商法という案件があったのですが、数十件複数事業者に関する相談があり、センターの助言等で解決しなかった案件が5件あり、それらは付託案件たりえたということでしたが、4件については消費者の方がそれ以上のことを望まなかった、1件については消費者の方と連絡が取れなくなってしまったということで付託ができないという報告を受けまして、部会としても了解しました。</p> <p>審議の中で、こちらの部会ではいつでも、せっかくこういう機能があるのだから年に1件くらいはあっせんを行いたいという委員の意見があり、付託要件を満たしている案件がないので付託できないという市の報告がある、という形になっておりますけれども、今回も市民の消費生活に著しく影響を及ぼす恐れのある紛争については、国民生活センターの紛争解決委員会その他の専門的な相談機関の活用を図りつつも、一方で、市としても、解決に向けた考え方を示していくために、当部会へ付託を行うなど、積極的に部会が活用されることを期待するというご意見があり、それに賛同する委員もいらっしゃいました。</p> <p>今後ですが、付託案件がある場合には、その都度部会を開催し、付託案件がなかった場合にも、年に1回、状況確認のための部会を開催することを確認いたしました。</p> <p>消費者被害救済部会の報告は以上です。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございました。御質問、御意見はございますか。今期も被害救済部会は付託案件がなく終わってしまいまして。今期は1回しか開催されていないのでしたっけ。</p>
田中委員	<p>案件がないことの報告をする部会のようになっています。</p>

鈴木義仁会長	相談状況の報告とかを年に1回していませんでしたっけ。
田中委員	それにあたる部会です。8月10日の部会は。
鈴木義仁会長	去年はやられていないんですか。
田中委員	去年はやっていないです。去年やらなかったことが2月の審議会で話題になってそれで今回8月にやりました。
鈴木義仁会長	そうでしたね。わかりました。御意見、御質問は特によろしいでしょうか。それでは、各部会からの報告は以上になります。
<b>議題7 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方 ～高齢者の消費者被害を防ぐために～』(案)について</b>	
鈴木義仁会長	それでは議題の7に入ります。施策検討部会で審議してまいりました第10次の報告書(案)ですが、最終的には審議会としての報告になりますので、皆さんから御意見等もいただきたいと思いますが、報告本文も相当ボリュームがありますので、まずは事務局から概要説明をお願いします。
事務局(消費経済課長)	それでは事務局から御説明させていただきます。お手元に資料3として、第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』(案)及び資料4として、報告の概要(案)がございます。概要(案)に沿って御説明させていただきますので、資料4の概要(案)をお開きください。  ～資料3及び資料4を用いて報告(案)の概要及び附属資料について説明～
鈴木義仁会長	ありがとうございました。この場で皆さんから最終の御意見をいただきますが、事前に本日御欠席の委員には報告(案)及び概要(案)を御確認いただいて書面で御意見等をいただいているということですので、いただいている御意見を事務局から報告してください。
事務局(消費経済課長)	はい。それでは御報告させていただきます。御意見等は1件、大澤委員からいただいております。全体を御報告申し上げます。 「高齢者の見守りについて、具体的な方策が検討されており、大変勉強になりました。ポイントの1つとして、見守り主体である民生委員等に対して、消費者問題の現状や対応方法などをいかにしてうまく情報提供するかという点があげられると思います。勉強会等を開催すると民生委員等の方々にとっては負担が重いかもしれません

	<p>が、消費者問題の現状や法制度、行政の支援内容を伝える場は必要であると思います。</p> <p>また、見守りといっても、高齢者が訪問販売や買い物をする場にずっと立ち会うというわけにはいかないでしょうから（プライバシーの問題もあります）、どのような形で見守りを行えば訪問販売等による被害を防ぐことができるかは難しい問題であると思います。」という御意見をいただいております。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございました。それではこの報告書の案につきまして、皆さんからの御意見や御質問等がございましたらお願いします。</p>
田中委員	<p>消費生活推進員というのは、横浜市の独特な制度であるというのは、私も自治会の役員を地元でした時に、「自治会役員の一つの役割として消費生活推進員を1人選んでください」と言われ、そこで知った次第です。条例で決まっている制度なのに、休止した区であるとか廃止した区というのがあるのはどういう現象なのでしょう。</p>
事務局（消費経済課長）	<p>御説明申し上げます。平成22年度に横浜市全体で制度の見直しがありました。おっしゃっていただきましたように各種委員を自治会町内会にお願いして役員を選んで推薦してくださいということで、いくつかの制度が運用されていたのですが、なり手不足とか役員をやってくださる方が減っている中で、毎回毎回お願いしている推薦を出すのが非常に負担であるという長年の御意見がございまして、平成22年度に委嘱委員制度それぞれの必要性等を再検討した中で、消費生活推進員においてはその必要性は、委員を置くのか置かないのかという判断を、区が行ってよいという変更が22年度に行われました。それ以降負担感を受けて、休止や廃止をする区がぽつぽつ出てきました。あるいは推薦をやめて公募に切り替えてみたところ、十分な人数が集まらなかったことにより休止に至ったという区もございました。</p> <p>一旦は6区で休止・廃止となったのですが、その後2区で復活し、現在休止・廃止は4区となっております。</p>
鈴木義仁会長	<p>区によって休止・廃止した理由はそれぞれ違うんでしょうか。</p>
事務局（消費経済課長）	<p>そうですね。ある区では平成22年度にそういう決定がなされても23、24年度と2年間かけて、負担感というよりは、消費生活推進員が担う役割が色々ございすけれども、そういった役割がすべて他の委員と重なっているのではないか、重なっているのだからわざわざ別に選ぶ必要はないではないか、という議論の結果によってやめるという決定を25年度にした区もございす。このように、必ずしも負担感だけではないというのが実情でございす。</p>
鈴木義仁会長	<p>そうしたことが、「廃止した事情や背景を十分に考慮しながら復活を視野に入れた区との調整が必要だ」ということになっているんですね。</p>

高橋委員	<p>瀬谷区の消費生活推進員の区代表です。今のお話を聞いて、あまりにも現場と違っていているとか、このように出てくる話というのは、私たちは区役所の担当者から聞いて広がっていくわけですね。今議論されていることは来年度から反映されるということでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>報告をいただきましたら、今年度からでも着手できるものから取組んでまいります。</p>
高橋委員	<p>区の担当者によっては、情報を全くおろしてこないということがあります。代表になって4年になりますが、審議会に参加することで初めて耳にしたということも多々ありまして、温度差があり動いていないということがあるのだと思います。うちの区ではやっていることが全く違うよ、などと思うことがいっぱいありました。</p>
鈴木義仁会長	<p>区ごとに差がある、というところなんでしょうね。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>区に決定権が移ってしまっておりますので、それぞれの区でバラバラです。</p>
鈴木義仁会長	<p>かなり区の独自性を尊重するようになってきているということですね。ただ、消費生活の分野ではあまり独自性は出ないのではないかとも思いますけれども。</p>
佐藤委員	<p>すみません。前にもこういった議論があったと思いますけれども、片方で消費生活推進員がいらっしゃらない区があって、いるところもあって、なり手がいないという問題がある一方で、私も含めてですけれども、私のまわりには「ぜひやりたい」という方もいらっしゃるんですね。ですけれども、なるためにはどうしたらいいのかというと、そのツールがよくわからないという問題があります。そして区に相談してもなかなかそういったものにならせてくれるということもなく、「自治会を通してくれ」と言われてしまいます。そして自治会に相談すると「うちではもう埋まっているからあなたはなれません」とつれないお返事をされてしまいます。</p> <p>一方ではなり手がいない、大変だということに、一方では断られてしまって活動できない、そういう方もいるんですね。そういったところをうまくつなげるようなツールはないものかと。すべて自治会を通さなければいけないということではなくて、全て公募にしてしまおうとか、施策の面で何らか考えていただけるとよいのではないかと思います。</p> <p>また、推進員に限らず、私もそうなんですけれども、時間的に余裕があるから何かをやりたいんだけど、仕事というところまでいかなくてボランティアとか、月に何回か時間がある時にでも、ゆとりがある形で社会貢献ができないかと思っている方は結構いらっしゃると思います。サポート的な、参加しやすい仕組みを作ったり、一般的な</p>

鈴木義仁会長	<p>人が普通に参加できるような仕組みを考えていただけないかと思っています。</p> <p>ありがとうございます。消費生活推進員をやりたいと区にいうと「自治会を通してくれ」と言われてしまうんですか。</p>
佐藤委員	<p>そうです。以前、そういったサポートをする会のサポートをするための講習会、講座がありまして、私はぜひ講座だけでも参加したいと電話したら、「あなたは御経験がありますか。」といきなり聞かれたんです。当時私は会社を辞めたばかりでしたので、そういった経験もなく、まずは講座を受けてから始めてみたいと思ったのですが、「講座に参加するだけでも経験者が優先ですから、あなたは受けられません」と電話で断られてしまいました。やる気がある人でもそこでストップしてしまいますよね。もっと広く呼び込もうとするのであれば、「お話だけでも聞きにいらっしやい」という風になってほしいなと思いました。</p>
高橋委員	<p>今、3つの役員で講座などの人を集めています。講演が自分たちでできるようになるために研修を受けるとか、はかりで測ったら何グラムあったということとか、そういったことも一応、OBだったら推薦ができるというように書いてあったり。私の区ではそれこそOBによるお助け隊みたいなグループがあって、現役の推進員の会があって、そのほかにもあってというような形になっています。見えないところで形はできているんだけど、それにつなげるのが現役の代表の役目とは思いますが、そこまで至っていないのがもったいないと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>せっかくやる気のある方がやれないというのはちょっと。</p>
下嶋委員	<p>最近、横浜市の市民意識調査の結果が出たということで、消費者行政については評価が非常に低いんですね。370万市民の意識の中で非常に低いと。最初に田中委員がおっしゃられましたが、条例に定まっているのに、横浜市は東京都の23区のような特別区とは違って行政区であるのに、事務局からの説明では平成22年度に区の判断に任せるということにしましたと。市民の側から見ると、18の行政区でバラバラだというのは、結局消費者行政というのは経済局ではないかと。経済局がもっと区を叱咤激励してリーダーシップを発揮して、少なくとも活発でない区に対しては少しアドバイスをしたりマニュアル化をして、わからないというのだったら区の職員に消費者行政の専門である経済局の職員がアドバイスを、レベルアップをしていくことが370万市民の幸福につながるのではないかと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございます。他にはいかがでしょうか。報告書に属したことの方がいいですけども、せっかくの機会ですからどんな御意見でもよろしいですよ。10期の最後ですしね。</p>

田中委員	<p>消費生活推進員という制度に私が出会ったのは地元の自治会だったからそう思うということもあるかもしれませんが、消費生活推進員は自分が勉強したいというだけではなくて、研修を受けたりして得た情報を地域に広げていく役割がありますね。そうすると、単に公募をすればいいということではなくて、地域に広げられるツールがある人、ということになるとやはり自治会町内会の活動とリンクしていくでしょうし、そうでなければ不自然な形になってしまうと思います。</p> <p>制度をなくしてしまったところというのは、自治会町内会の活動があまり盛んではないところなんではないでしょうか。ない区が4つといってもどこの区にいないのかは横浜市のホームページを見ても書いてありません。そこで、連絡先が載っていない区を見ていくと、神奈川区と西区と保土ヶ谷区と金沢区なんですね。これらの区は自治会町内会の活動がそんなに弱い区でもないと思うので、制度がないというのが不可解です。今、御意見にもありましたけれども、やっぱりやめることも含めて区にお任せしますよ、という姿勢は消費者保護の制度としてはないのではないかと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>神奈川区、西区といった昔からの住民の方がいらっしゃって自治会町内会の活動もきちんとされているように感じますけれども。</p>
下嶋委員	<p>田中先生のおっしゃったとおり、今は情報公開が横浜市ではかなり進んでいます。東京都は遅れていますけれども。こんなに先進的な横浜市の中で、18区のことを、A区は消費者活動が盛んです、B区は普通です、C区は全然やっていませんと。個人であるならば、個人的なプライバシーがありますけれども、18区の行政区で瀬谷区はプライバシーがあるから公表しません、というようなことはどうなのでしょう。</p> <p>部会においても以前の事務局の時にも、かなりしつこくなぜオープンできないのか、情報公開して、むしろ住んでいる区民の方に「自分の区ではこれだけ消費者行政が遅れている。では、自分がやってみよう。」というようなインパクトにもなりうると思います。むしろA区、B区、C区ではなく、固有名詞を出していただいた方が、行政がより進むようになると思うのですが、事務局は頑としてだめだと。もう言うのはやめようと思っておりましたけれども、やっぱり腑に落ちません。何か特別の事情があるならばそれはしょうがないですけれども、情報公開の趣旨とも合っていないと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>報告(案)でいうと9ページのところになりますね。消費生活推進員に関する各区の現状(区へのヒアリング結果から)という表がありますが、ここにA区、B区、C区と表されています。一生懸命やっているところ、制度はあるけれどもあまり活発ではないところ、制度がないところと、何で匿名なのだろうかと。</p>
高橋委員	<p>ただ、消費生活推進員の制度はなくても、他の保健活動推進員さんや環境事業推進員さんなどで、消費生活推進員的な役割を担っているところもあると思うんですね。</p>

	<p>自分たちでも、例えば私が活動できないときには環境事業推進員さんに代わりをお願いしたり、というやり取りをすることもあります。区によってはそういった他の委員のところでも力を入れて取組んでいたらそうなっていくと思いますし、消費生活推進員と違って、保健活動推進員さんや環境事業推進員さんは任期が6年で終わりではないんですね。何十年も活動されている方もいらっしゃいますので、いい意味で専門職さんになっているところもありますので、それで補えるところもあると思います。</p> <p>あと、前回の審議会でも発言したのですが、消費生活推進員の私のような区の代表同士のコミュニケーションが全く取れていないです。個人的に連絡をとったりされている方はいらっしゃるのかとは思いますが、区の代表の会議もありますけれども、代表同士で話す機会が全くありません。極端な話、どれだけの予算が取れているかということも各区によってだいぶ違ってきます。そういうことでコミュニケーションをとることも少ないですね。</p>
鈴木義仁会長	<p>そういったところがA区、B区、C区の差につながっているんですね。</p>
鈴木隆委員	<p>消費生活推進員の地域活動の強化はプライオリティが高いものになっていますから、まずはない区をどうにかすると、それよりプライオリティが高いところで復活させると。兼務ということでもいいと思います。とにかく消費生活推進員の名前がついた人がいない状況にしておかない、ということが組織的には第一だと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>全くいないということはちょっとまずいですよね。</p>
鈴木隆委員	<p>今おっしゃられていたような兼務でも構わないと思うのです。</p>
鈴木義仁会長	<p>事務局からはいかがでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>おっしゃられることも非常にごもつともだなと思います。おそらく過去の調整の中で区名を出さない判断をしたのだと思うのですが、改めて該当の区と確認をさせていただき、話がまとまりましたら公表を検討させていただきたいと思います。喧嘩して勝手に載せますというわけにはいきませんので、調整させていただければと思います。非常に貴重な御意見をありがとうございます。今までやってきた制度の運用の問題点の非常に大事なところを御指摘いただいたのではないかと思いますので、ぜひ改善してまいりたいと思っております。</p>
多賀谷委員	<p>確認させてもらってもいいですか。推進員がいない区って、例えば自分のところの町内会では2人という形で推進員さんが選ばれていますけれども、区に町内会がいっぱいあって、全部にいないということではないですよね。いないというのはどういう意味ですか。</p>

榎本委員、高橋委員	やめてしまったりして一人もいないですよ。
多賀谷委員	一人もいないんですか。
鈴木義仁会長	推薦をお願いしていないですよ。
事務局（消費経済課長）	はい。推薦を頼むことをやめております。
多賀谷委員	区としてこういう制度はいらぬ、って判断したということですか。
事務局（消費経済課長）	区で決定しております。
鈴木義仁会長	この4つの空白区を何とかしないとイケない状況です。
多賀谷委員	前回の部会の際に言ったと思うんですけども、私が「やりたい」と手を挙げたら断られたという話をしたと思うんですけども、最近は一一般公募の募集をしていないですよ。
事務局（消費経済課長）	公募している区と公募していない区がございます。
多賀谷委員	自分のところの区を見ているんですけども、ほとんど載っていないから、見落としているのか、公募がないのか。旭区なんですけれども。
高橋委員	消費はありますね。
事務局（消費経済課長）	消費生活推進員の制度は運用しているけれども公募は行っていませんね。
多賀谷委員	そして私のところの町内会も「町内会で決めます」としているものだから、手を挙げても受け入れてもらえないんですよ。
鈴木義仁会長	普通はなり手がいないから喜ばれそうですけれども。
田中委員	町内会活動に参加されれば推薦されるんじゃないですかね。町内会活動ができな

	<p>ったら消費生活推進員の活動もできないんじゃないかと思います。地域とのつながりを持たなければいけないですから。</p>
高橋委員	<p>「やりたい」と言ったら順番でなれるのでは。もったいないですね。</p>
鈴木義仁会長	<p>せっかくやる気があるのに。やはり消費生活推進員というきちんとした制度、形ではないにしても、ちょっとでも力になりたい、ちょっとでも時間がある時には活動したいという時に、福祉だと、空いた時間にセンターへ行ってボランティア活動をするような、時間で拘束しないで申告してもらえれば、というような仕組みがあったと思いますので。そういうやり方が消費の方でうまくいくのかは分かりませんが、気軽に参加できるような仕組みとかがあるといいのではないですかね。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>まさに「足りない、足りない」と言いながら実は「やりたい」という方をお断りしているというのは制度運営上非常によろしくないですので、何とか完全な形ではないにしてもやりたい人をお断りすることがないようにしていきたいです。ありがとうございます。</p>
作間委員	<p>細かいところでございますけれども、教えてください。第1章のところの高齢者の消費生活相談状況に関してですが、店舗外取引に関する相談が多いということでその内訳も示されています。訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入ということなんですけれども。国セン(独立行政法人国民生活センター)が昨日発表した高齢者の相談事例で通信販売の割合が年々増えてきているということでした。私もテレビでテレビショッピングなどを見ておりますと、確かに家にこもって生活されているとテレビショッピングは購入しやすいですね。ただし原則クーリング・オフはできないですし、解約条項があったとしても、放送時間の間に読み込んだり聞き取れたりする内容ではないと思います。国センの発表を見た時に「確かにそうだな」と実感があったのですけれども。横浜市の場合は通信販売というのはそれほど多くはない状況なのでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>資料3の報告(案)の5ページを御覧下さい。それぞれの販売形態にかかる相談の中の年代別のグラフが載っております。センター等の消費生活相談では統計は年代別になっておりますので、何歳代という分類になるのですけれども。通信販売につきましては60歳代と70歳以上でそれぞれ14.1パーセントと12.2パーセントということで、例えば下の訪問販売と比べますと相談の中の高齢者の割合はわりと低めになっております。訪問販売の60歳代は15.3パーセントで70歳以上では38.5パーセントとなっております。形態によって割合が違っております。通信販売につきましては相談件数は訪問販売よりもずっと多いのですが、年代別で見ますと一番多いのは40歳代の21.7パーセントというのが特徴となっております。</p>

作間委員	全国的な傾向とちょっと違いましたので。ありがとうございます。
鈴木義仁会長	<p>結局インターネットでのショッピングなども含まれてしまうので、若い世代が多くなりますね。全体に広がってしまっているという。他にはよろしいでしょうか。</p> <p>そうしましたら皆さんからの御意見を参考にさせていただきますして、今後経済局の消費経済課が先頭に立って取り組んでいかれることとなりますけれども、この報告書の（案）を持ちまして第10次の横浜市消費生活審議会の報告として確定させていただいてよろしいでしょうか。</p>
委員	(了承される)
鈴木義仁会長	ありがとうございます。
鈴木義仁会長	<p><b>議題8 第11次横浜市消費生活審議会に向けて</b></p> <p>では、議題8に入ります。第11次、つまり、次の横浜市消費生活審議会に向けて、ということになっております。要は、これまでの審議会ではまとめの全体会がなかったものですから、最後の段階で、次の審議会でどんなテーマを取り上げたいですか、御意見があったらお願いしますということを書面でしていたんですね。今回はまとめの全体会が開催されましたので、次期審議会ではこういうことをしたらいんじゃないかとか、自由に御発言いただければと思います。採り上げる、採り上げないは別として、自由に御意見をいただければと思いますがいかがでしょうか。ここまで御発言がない委員からお伺いしたいと思います。伊藤委員いかがでしょうか。</p>
伊藤委員	ちょっと考えます。
鈴木義仁会長	榎本委員はいかがでしょう。
榎本委員	右に同じで。
鈴木義仁会長	栗田委員はいかがでしょう。
栗田委員	<p>はい。関係ないこと、例えば先ほどの報告案の資料についてでもいいですか。相談件数があったことと、消費者被害があったということとは別だと思うのですが、わからないから相談した、というものと被害があつて相談したというものと分析はできているのでしょうか。例えば物を売るということに関して、昔はスーパーとか商店が主でしたけれども、今はコンビニや通販、通販はかなりウエイトが高くなってきていると思います。当然通信販売に関する相談も多くなってきていると思います。</p> <p>ただ、相談件数そのものがイコール被害かというところがうのではないかと。一見こ</p>

これらの資料を見ますと、これだけの被害があったのかと思いますけれども、ということがまず一つです。

それから、例えば行政で組織を固めてこういった被害を防止しようということがありますけれども、その前にまず地域で連携していこうということを考えますと、個人情報の問題で名簿が持てないということが一番の問題点になっています。あと疑問に思ったのがこういった被害に遭ったりとか何かがあった時に、なぜ地域なのだろうか。まずは自分の子供であるとか家族に相談するのではないかと、そういった関係が希薄化してしまっているのではないかと。まずは個人情報に対する考え方を行政が率先して考え、考え方が違うのだと、名簿は作っていいんだと。こういったところをまず変えていかないと、なぜそういった名簿を持たないのかと言ったら、悪徳事業者がそういった名簿を使ってしまうという別の問題も出てきてしまうと思いますけれども、そういったところをどのように解釈したらいいのだろうかと思います。こういった問題を解決していかないとなかなか組織に頼っているだけでは難しいのではないかという気がしています。

それから、先ほどの相談のデータの中で横浜市における高齢者の相談が6年間で約1割増えているということですが、相談が増えているのではなくて、相談している方の年齢が上がったということではないかと思います。要するに60歳以上の方も1割くらい増えているのでどうなのかなということ。以上です。

事務局（消費経済課長）

年に1回横浜市消費生活総合センターが前年度の消費生活相談状況について記者発表をしております。その統計では実際に受け付けた相談の中で苦情相談と問い合わせは整理して数字を発表しております。カテゴリーが苦情ということですので必ず被害であるかということは確かに言いきれません。

それから個人情報の考え方についてですが、まさにおっしゃられました通りで、実際には名簿を作ってはいけないという風にはなっておりませんので、名簿は作ってもいいですよ、関係者の方々が了解されればいいですよということを行政は、商店街とか自治会町内会にお伝えしておりました。ですが、ここへきて、改正個人情報保護法というものができておまして、今までは5,000人以上の個人情報を取扱う事業者が法律の対象だったのですが、その制限が撤廃されてきて、聞いている中では自治会町内会であるとか民生委員なども対象になるのではないかという、栗田委員が御心配されている方向に国の法律は改正されておまして、職員としては、話はまずい方に向かっているのではないかと危惧している状態でございます。昨日ちょうど個人情報の担当所管課長とお話したところですが、そうするとそもそもこれまでやってきている自治会町内会活動や民生委員の活動が危なくなってくるということで、どうしたら守っていけるのかということも内部で検討中であるということでした。環境は難しい方向に向かっていますが、何とか頑張っていますということでした。今はそういった状況でございます。3つ目の御指摘は、この資料を作成している時には気づきませんでした。

鈴木義仁会長	第 11 次のテーマについてはいかがでしょうか。鈴木和子委員。
鈴木和子委員	<p>そうですね。高齢者の消費者被害の防止という視点を置いてテーマとして論じてきましたけれども、最近思うのは、子どもと若者に対する消費者教育がすごく重要なのではないかと思います。長い目、長いスパンで色々なことに取り組んでいくと、すぐに被害がなくなるということではないですけども、子どもたちを育てるということに重点を置いて審議会で議論をされていくのもいいのではないかと思います。</p> <p>協働事業の内容を見ましても結構ファイナンシャルプランナーの方たちの参画が多くなっています。消費者被害ということだけでなく、もっと広くとらえて金融教育とか色々な視点を広げたテーマを考えてもいいのではないかと思います。</p>
鈴木義仁会長	ありがとうございます。醍醐委員いかがでしょうか。
醍醐委員	<p>私は 8 年間審議会の委員をやらせていただきました。その間に 9 次だ 8 次だといって報告書が出されています。正直に言ってその結果の検証ということがあまりされておらず、次の報告書に必ず取り入れられているということもなく、まとめたら終わりのようでした。今回初めて 5 年をめぐりに取組状況を精査して、ということが入ったんですけれども。割とその時々テーマによって検討してそれで 2 年間で終わってしまうと。後からあれはいったいどうなったのかな、ということが結構ありました。今回のように今までのものを踏まえて検証していくというのは非常にいいと思います。</p> <p>それからもう一つは、どうしても消費者被害というところに焦点があって、先ほど鈴木委員からもありましたけれども、教育が当然大事だと思いますし、情報ももうちょっと発信しなければいけないと思います。この報告書の中で、行政の役割というのはそれほど大きく出てきていないんですね。基本的には予算だとか組織の再編だとかいろいろあって結構厳しいということはおよくわかるのですが、もう少し縦割りのところを連携を深めて横割りにしていくとか、そういう風にしていかないとどうしても先ほどからお話に出ている民生委員や消費生活推進員や自治会町内会といった方に役割を押し付けているとは言いませんが、そういうところにすごく出ているように感じます。370 万もの都市ですので、もうちょっと行政の力を出していく必要があると思います。そういう意味では市そのものもそうだし、区との連携も必要だと思います。</p>
鈴木義仁会長	ありがとうございます。これまでに御発言いただいた委員の御意見を排除するというものではございませんので、第 11 次のテーマなどについて何かございましたらお願いします。
鈴木隆委員	よろしいでしょうか。立場上もありますけれども、安全面に関して、消費者庁のところにもありますけれども、子どもと高齢者の事故や被害を防ぐという、どちらかというと事故関係の安全性も一つテーマに入れていただければと思います。

多賀谷委員	<p>高齢者の次は子どもというように安易に考えているわけではないですけれども、実は私は別の組織で学校に出前講座に行っています。紙芝居を作って横浜市内の小中学校などに。そういう取組みを消費者教育でできないかなと。出前講座の内容はお互いの人権を守りましょうというテーマなのですが、そういうのはやはり消費者教育でも使えるのではないかと思います。人権のテーマではうまくいっています。こういったことが次のテーマに合うのかはちょっとわからないですけれども。</p>
鈴木義仁会長	<p>それは小学校から依頼があっただけですか。</p>
多賀谷委員	<p>全部の小中学校に情報が発信されていると思います。紙芝居があつて40分から1時間くらいでお話ができますということを知らせています。いかにして相手の人権を守るかというテーマも伝えていきます。劇をしたりすることもあります。小学生にわかるかどうかというのはあるかもしれないですけれども。</p>
高橋委員	<p>保育園に消費者教育で紙芝居をしたりということもありました。こちらから働きかけていったりとか、そういう制度で消費生活推進員として活動していることもあります。</p>
鈴木義仁会長	<p>ちなみに、保育園ではどのような内容でされるんですか。</p>
高橋委員	<p>私自身は行ってないのでわからないんですけれども。大きな紙芝居を持って行ったり、ゴミ収集車を持って行ったりとか。目で見る内容だと思いますけれども。ピンクの収集車があるんですね。そういう目立つものを持って行ったりしているようです。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございます。ほかにいかがでしょう。</p>
佐藤委員	<p>私も若い方に向けての消費者教育はとても大事だと思います。高校生、今、18歳では選挙権も持ってということになっていますね。18歳って高校を卒業して親元を離れることもある時期ですね。そうすると、例えば遠くの大学に入るのに家を借りたりすることで契約ということに直面する機会があると思います。そういう時にそういった若者たちが契約行為に対してどのくらい理解、知識があるのかなと私は常々思っています。</p> <p>自分もずっと銀行に勤めていたものですから、若い方たちの契約行為に対する認識がものすごく低いということが実感としてわかっているものですから。消費者教育というとなんか大事になるかもしれませんが、「契約」ってこういうことなのよということを出前講座などで高校生にやって「こういうことに注意しなくちゃいけない」というようなことを教えたらどうかなと思っています。契約するということとはど</p>

鈴木義仁会長	<p>うということなのか、物を買った時にクーリング・オフというのはどういうものなのか、そういうことも含めて大人になるための一つの知識を持ってもらうのはどうかと思います。</p> <p>成人年齢の引き下げも議論されていますね。高校3年生のクラスに成人と未成年者が出て、成人に「保護者を連れてこい」と言ったら、「俺は成人だから保護者なんかいない」ってなるんじゃないかという冗談を高校の先生に言ったことがあります。</p>
伊藤委員	<p>よろしいですか。実は私も既に高齢者で見守られる立場に近いです。最近日々感じるのですが、現在一人で生活しておりまして、やっぱり高齢者というのはさびしいんですね。第10次での議論でも見守りをする側の立場からの議論が多かったですね。逆に見守りをされる立場からの意見聴取もして審議会として活かすというのいいのではないかと思います。何かで見ましたけれども高齢者の方々が生け花を生き生きしながらしていました。趣味を通じて外出する機会を作るということを考えた方がいいのではないかと思います。</p> <p>訪問販売でだまされるというのはやはりさびしいから受入れてしまうところもあるのだと思います。逆に趣味などを通じて高齢者が積極的にそういう場に出ているような仕組みなどを行政として作っていくというのがいいのかなと思いました。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございます。他にはいかがでしょうか。</p>
醍醐委員	<p>よろしいですか。先ほど私は教育は大事だとお話しました。私の元職はクレジット協会です。高校生を対象にして出前講座をしたり、高校の先生を中心として講習会を開くということをクレジット協会では今もしています。非常に難しいのは、文科省の指導要領の中でどうしても受験の科目というものが優先されます。私共のクレジットの関係というと金融なんですけれども、家庭科やホームルーム、後はどうしても卒業の前の高校生を課外の授業でやるという場合が非常に多いです。</p> <p>出来る限りそういった機会を市の立場で市の高校を、私は高校生くらいがちょうどいいと思うんですけれども、高校を卒業したら社会に出ますね。実際にやっているのは、クレジットカードやクレジットカードの決済の仕方や契約などについて、実際に物を見せて実際に体験させると非常に大きいと思います。その場で契約の大切さも伝えています。高校などで取組としてモデル的にやれると結構成果として出るのではないかと思います。</p>
鈴木義仁会長	<p>横浜市立でしたらいいかもしれないですね。</p>
醍醐委員	<p>大学対象にも色々やっております、私立大学ですと色々講座をさせてもらって</p>

鈴木和子委員	<p>います。どうしても単発になってしまいます。やはり体系的にそういう教育をしていただくのが大事だと思います。</p> <p>私も消費生活トラブルの啓発講座などで、結構講師で行ったりしていました。かなり人が集まらないですね。ですが生活設計の講座やおこずかい講座など、消費生活の基本的な事をテーマにした講座ですとかなり人が集まり、皆さんの関心を引くということがあります。消費生活の基本的なところに取り組むということも効果的ではないかと思えます。</p>
醍醐委員	<p>もう一点よろしいでしょうか。こういう報告書で検討した結果を方向性としてまとめていただいて、非常にいいと思うのですが、スケジュール感が分からないですね。要するに早くやらなくてはならないこともあるでしょうし、長期的に見ていかなければいけないものもあるでしょうけれども、報告書の中ではそのプライオリティについて触れられていないんですね。これはいついつまでに、といった期限はなかなか切れるものではないと思えますけれども、早期にやらなくてはならないもの、ある程度中長期的に考えていかなければならないものというのがあまり分かれていない気がします。今回は方向性をお出しになっているということで全く問題はないのですけれども、次期の審議会時にはある程度具体策として短期にやる、中長期的に取り組むなど、ある程度示しておいた方がいいと思えます。やる側にとっても結構具体的な目標になりますので、非常にいいと思えます。</p>
鈴木義仁会長	<p>ありがとうございます。他にいかがでしょうか。時間もありますし、テーマが決まっているわけではありませんので、何かありましたら言っていただければ。よろしいでしょうか。</p> <p>第11次のテーマに限らず消費者教育の問題なども含めて色々と御意見をいただきましたので、11次の審議会として参考にすべき事項として、消費者行政、消費経済課としてぜひ参考にさせていただければと思います。ここで第11次横浜市消費生活審議会に向けてという、議題8については終わらせていただきます。</p>
鈴木義仁会長	<p><b>議題9 その他</b></p> <p>それでは議題9のその他ですけれども、任期が9月末までですが、何かありますか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>それでは事務局から御説明させていただきます。9月末までの任期となつてございますので、会議及び部会の開催予定は9月の間にはございません。今後は横浜市消費生活審議会報告を横浜市長あてに御報告いただきまして、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たいと考えております。また、報告につきましてはホームページで公開させていただきます。</p> <p>今後、会議録確認者の委員の方には御確認の作業をお願いし、会議録及び資料等に</p>

鈴木義仁会長	<p>についてはまとまりましてから皆様に御報告させていただきます。</p> <p>委員の皆様には大変お忙しい中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、大変大変熱心な御議論と大変貴重な御意見を賜りまして、本当にありがとうございました。事務局からは以上でございます。</p> <p style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">閉会</p> <p>以上で本日予定しておりました議題はすべて終了いたしました。第10次審議会、2年間にわたりまして、不慣れな会長の議事運営に御協力をいただきましてありがとうございました。それではこれで第10次第3回の消費生活審議会を閉会いたします。どうもありがとうございました。</p>
資 料	<p>議事次第</p> <p>資料1 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿</p> <p>資料2 第10次横浜市消費生活審議会 部会報告書</p> <p>資料3 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』（案）</p> <p>資料4 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』概要（案）</p>