

第13次第2回横浜市消費生活審議会 会議録	
日時	令和3年5月28日(金) 10時00分～11時55分
開催場所	横浜市役所 18階共用会議室 なみき17
出席者	天野委員、大森委員、河合委員、城田委員、新庄委員、多賀谷委員、田中委員、長尾委員、花田委員、細川委員、松井委員、村委員、望月委員 (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、米津課長
欠席者	栗田委員、筒井委員
開催形態	公開(傍聴者0人)
議題	(1) 会議録確認者の選出について (2) 令和3年度横浜市消費者教育推進計画について (3) 緊急時における消費生活相談の状況について (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
決定事項	○会議録確認者は天野委員、新庄委員とする。
	<b>1 開会</b>
田中会長	<p>本日はお忙しい中、御出席いただきましてありがとうございます。定刻になりましたので、第13次第2回 横浜市消費生活審議会を開会させていただきます。本日は、委員総数15名中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条により会議開催の定足数に達しております。なお、栗田委員、筒井委員、につきましては、所用により御欠席との御連絡をいただいております。</p> <p>また、横浜市の保有する情報の公開に関する条例第31条により、本日の審議会は公開となります。傍聴人はいらっしゃいませんが、会議録は要約しますが、原則そのまま委員名は公開となりますので、御承知おきください。</p> <p>議題に入る前に、本審議会に初めて御出席いただく方がいらっしゃいますので、一言ご挨拶をいただければと思います。</p> <p>名簿順で、天野委員からお願いします。</p> <p>～委員挨拶～</p> <p>長尾委員お願いします。</p> <p>～委員挨拶～</p> <p>花田委員お願いします。</p> <p>次に、本日オブザーバーとして御出席いただいている、横浜市消費</p>

	<p>生活総合センターからお二人いらっしゃっていますので、お願いします。</p> <p>～挨拶～</p> <p>前回お話がありましたが、事務局の人事異動がありましたので、お願いします。</p> <p>～挨拶～</p>
	<p><b>2 議題（１） 会議録確認者の選出について</b></p>
田中会長	<p>「議題（１）会議録確認者の選出について」に入ります。本審議会では、毎回委員２名の方に持ち回りで会議録の確認をお願いしています。会議録確認者のお二人には、事務局が作成した会議録を確認していただくこととなります。本日の会議録確認者２名ですが、天野委員、新庄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>～委員了承～</p> <p>では、よろしくお願いします。</p>
	<p><b>2 議題（２） 令和３年度横浜市消費者教育推進計画について</b></p>
田中会長	<p>「議題（２）令和３年度横浜市消費者教育推進計画について」に入ります。</p> <p>事務局から説明をお願いします。</p>
事務局（係長）	<p>～資料２の説明～</p>
会長	<p>配付資料の「令和３年度横浜市消費者教育推進計画」というのは、計画の全部でしょうか、抜粋でしょうか。</p>
事務局（係長）	<p>全部ですかね。</p>
田中会長	<p>「令和３年度横浜市消費者教育推進計画」の３ページに「横浜市消費者教育推進・５つの方向性の柱」とありますが、まとめたレジュームみたいになっています。５つの柱の文章があるように思うのですが。</p>
事務局（係長）	<p>本日の配付資料の中にはないです。</p>
田中会長	<p>ですから、全部か抜粋か確認したのです。</p>
事務局（係長）	<p>失礼しました。抜粋です。平成２７年に策定した横浜市消費者教育推進の方向性の中で、章立てで３番のところに、横浜市消費者教育推進の方向性に記載がございます。</p>
田中会長	<p>では、この資料は、審議会用の抜粋資料という事ですね。</p> <p>それと、「令和３年度横浜市消費者教育推進計画」の３ページ、方</p>

	向性4に、「環境に配慮した活動の普及・啓発」という記載はないのですが、5ページには記載があるのはどういう事でしょうか。
事務局（係長）	方向性4「生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進」をテーマにした事業があります。この中で、生活領域が4つ示されているのですが、1番が学校、2番が地域社会、3番が家庭、4番が職域という構成になっていまして、その中の学校や地域社会といったところに対して、環境教育を行ったということで、出来たものです。
田中会長	<p>方向性のところに明記しても良いと思いますが、今度、計画を作る時に、考えていただければと思います。</p> <p>実は、この横浜市消費者教育推進計画は、12次審議会までは、消費者教育推進地域協議部会があり、審議会委員のうち5名が部会委員になり、あと専門委員が4名加わって、9名で議論して、意見を出されていたということです。それが、部会がなくなって、この審議会の本会議が兼ねるということになったわけです。12次審議会でも、部会委員を務めていらっしゃった方が何名かいらっしゃいますが、議論の雰囲気とか、どんな感じでやってらっしゃったのか、どなたか簡単に紹介できる方はいらっしゃいますか。あらかじめお願いしていないので、難しいかもしれませんが。</p> <p>配付資料の「横浜市消費者教育推進計画策定の流れ」によると、「4年度計画策定に向けた書面によるご意見の徴収」と書いてあって、12次審議会までは、部会を開いて議論していたものが、委員から書面で意見を出してもらおうという事だけになるといけないので、書面だけでなく、意見をくださいと投げかけたわけですから、次回の審議会では、それぞれの委員の方々から、意見を口頭でもいただくと思います。もちろん意見書を出したい方は、出していただいても構わないのですが、書面で出せというと、なかなか気軽に意見を言えないので、書面には限らないとしたいと思います。今日、多少でも中身に踏み込んで議論をするべきかという事ですが、副会長、いかがですか。考えてきてくださいで、良いですかね。</p>
村委員	急にふられても難しいですよ。
新庄委員	議論の前提として、4年度計画を策定するにあたっての意見をという事ですけども、こういう形で計画が組まれているというのを初めて知ったのですが、意見を言うというのは、市から出される4年度計画について、こんな事でやっていきたいけどどうですかとい

	うものに対しての意見なのか、3年度計画を見てどうかといった意見なのでしょうか。
田中会長	たたき台のようなものを事務局が作成して、それに対して意見を言うのか、それとも白紙のところで意見を言うのかという事です ね。
事務局（係長）	3年度計画を見ていただいて、この後、計画の分析資料をお送り しますので、改めてご確認いただいて、4年度計画について、自由 に意見をいただければと思います。4年度計画のたたきを事務局で 作成したものに意見をいただくというわけではなく、これまでのも のを見ていただきながら、自由に御意見をいただきたいということ でお願いします。
村委員	今の御説明についての質問なのですが、3年度計画については、 かなり具体的な計画をお出しいただいているので分かるのですが、 事務局の説明だと、8月から9月に書面での意見集約という事だか ら、次回の審議会で意見交換するのは、3年度計画の実績みたいな ものは、これからやるわけだから、実施してみてどうだったかは、 分からないですよ。分析を踏まえて意見をいただきたいという事 ですが、3年度計画で不十分なこと、膨らませた方がよいこと、場 合によってはやらなくてよいこと等もあるかもしれませんが、そう いう計画についての意見しか言えないですよ。そういう事でよろ しいでしょうか。
事務局（係長）	この後お送りする資料の中には、これまでの実績という事で、3 年度はおっしゃる通りで、その計画がまだ実行に至らないという事 もあると思いますので、2年度までの実績について少し触れた形 で、計画の後ろの方の資料を更新しますので、それを基に御判断い たいただきたいと思います。
村委員	そうすると、次に意見を言うためにお送りいただく資料にどのよ うなものが必要か、皆さんに言っていただいた方がよいのではない でしょうか。資料が不十分な状態で意見を言うのは難しいと思いま す。過去の実績がどの程度のものが出せるのか、事務局での裁量で すと、質問攻めみたいな事になりかねないと思います。
田中会長	配付資料「横浜市消費者教育推進計画策定の流れ」によると、6 月から7月に、「3年度計画の分析資料等を送付」とありますが、3 年度は4月から始まっているので、分析資料とは何を分析してい るのかというのが、村委員のご指摘だと思います。それを送付する から、書面で意見をくれというのは、無理ではないか、もちろん、書 面には限りません。次回の審議会では、3年度は、はじまっている わけですから、多少なりとも実績があるのでしたら、その分析資料 をいただけるでしょうかから、ここはどうか、3年度計画とは何を やっているのか質問をしながら、意見を言うみたいな形にならざるを

	えないのではないのでしょうか。
村委員	役所の事業というのは年度の事業ですから、4月、5月は、これから計画をたてている状態で、わずかししか出来ない。夏から秋口以降にかけて起動していくというイメージがあるので、ここで言われる分析というのは、その前ですよね。3年度より前の3年間の分析資料をお考えになっているのでしょうか。元年度から2年度の分析で、3年度をどのように改修するために、どんな手立てをしてきたのかというのが見えないと、さらに4年度は飛躍していくために何をしたら良いかという課題も見えないのではないのかというのが私の素朴な疑問です。
事務局（部長）	大前提なのですが、審議会において、横浜市消費者教育推進計画という形で説明させていただいていますが、実際、役所の予算というのは、各区局ごとに、他の様々な事業とともに、予算措置、予算配分の優先順位を考えながら、予算計上していきます。その中で、各区局で色々な事業をしている中で、5つの方向性に合致するような事業があれば、それを抜き出してもらって、こういう形でまとめたものが計画になっていますので、当然、各区局も事業に対して、次に向けて継続するのか、止めてしまうのか、拡大するのか、新規でやるのかの検討を事業見直しという形でやっています。その時に、委員の皆さまの意見を参考に、見直しの材料に活用していただきたいという流れでまとめさせていただいているわけですので、計画のために、各区局が事業を出すというよりは、各区局の施策の中で、消費者分野に関わるものを、集約させていただいているという形にはなっています。
事務局（課長）	分析資料は、全体の分析という事で、過去4年間、どのような区局で、こういった事を、何個くらい関連事業をたてているか、その事業の数、5本柱で示している方向性、生活領域、年代ごとに、何個くらい事業があるかというようなご紹介、全体の予算の推移等についての分析資料をお出ししています。ですので、一つひとつの事業で、どういう事をやっているかというような分析については、おっしゃる通り、年度のはじめですので、おつけしていません。
新庄委員	5つの方向性の柱というのは、各年度で変わらないという前提なのではないのでしょうか。 我々が4年度計画を考える時、これは止めた方がいいとか、こういったやり方があるとか、変化に応じてこういった事を取り入れたらどうかという事を意見として出してほしいという趣旨でよろしいのでしょうか。そうすると、各施策がどういう形で効果があったという実績分析が出てないのに、意見を出すのは難しいのかなと思います。

事務局（部長）	<p>年度途中では実績の分析が出せませんので、申し訳ないのですが、こういった施策が抜けているんじゃないか、この施策の対象者を拡充してはどうか等、計画の表に対象範囲等がありますので、そういったところで、御意見をいただければと思います。</p> <p>年度が終わった後で、個別にこの事業はどういった事なのかといった御質問をいただきたい。今は、令和2年度の分が、ある程度でるかもしれないので、全事業をやるのは、各区局に相当な負担になりますので、ピンポイントに、参考までにこれについてどういった経過があったとか、何人くらい集まったのかといった御質問をいただければ、うちも調査をかけますけれども、リアルタイムに3年度をやりながら、その都度の実績というのは、申しわけないのですが出せないという事です。</p>
新庄委員	<p>ということは、3年度計画について、これは継続したらどうですか、あるいは効果がなさそうだから止めたらどうですか、こういうのを取り上げたらどうですか、といった意見を委員の皆さんから、出してほしいということでしょうか。</p>
事務局（部長）	<p>止めたらどうかというのはあれですが、こうした方が良いのではないですかといった意見を募りたいという事です。それを各区局に投げかけて、検討してもらおうという事です。</p>
田中会長	<p>5つの方向性の柱というのは、不変という事でよろしいのでしょうか。</p>
事務局（係長）	<p>今後、社会情勢の変化や、国の消費者教育の施策の動向を見据えて、必要に応じて見直しを行うという事としております。</p>
事務局（部長）	<p>ですので、それについての御意見をいただく事でもかまいませんので、方向性もかなり年数がたっていますので、すぐさま来年度にというのは別ですが、そういった御意見も承りたいと思います。</p>
田中会長	<p>計画は、消費者教育推進庁内連絡会議というところで、他部局と討論しながら決めていくということは分かるのですが、幹事役は市民経済労働部ないし消費経済課というわけですよ。この計画のたたき台は、消費経済課が作るのでしょうか。</p>
事務局（部長）	<p>このために各区局で新規であげるのかどうかは、それぞれで考えている施策を抽出して、情報提供させていただくという形なので、うちからしても、例えば、若年者向けの施策が少なかったのをお願いしたいとか、というのはあるかもしれません。</p>
田中会長	<p>私の質問は、そんな難しい事を聞いているのではなく、例えば、令和3年度横浜市消費者教育推進計画という文章があるのですが、これを起案するのは、消費経済課ですかという質問です。</p>
事務局（係長）	<p>はい。その通りです。</p>
田中会長	<p>だとしたら、消費経済課としてはこう考えていると示してもらっ</p>

	て、意見を求めた方が、具体的な意見がかみ合うように思えるのですが。
新庄委員	たたき台がほしいですね。
田中会長	村委員、いかがですか。
村委員	今の説明でイメージは分かりました。1番最初に説明していただいたものに対する私の理解が間違えていたのが分かりました。
田中会長	分析資料等を送付するので、それを見て意見を言うといっても、3年度計画の実施状況といったところまで踏み込んで分析するというのは出来ないという事です。分析資料というよりも、追加資料を送るので読んで意見を言ってくださいという程度の受け止めで良いかと思います。もちろん、3年度計画の中で、ここのところをこううたっているけれども、実際にはどのように動き出しているのかという疑問点も出てくると思うので、それは出していただければよいと思います。この資料を初見の方も多いと思いますので、今日はこれくらいにして、次までに皆さん、勉強してくるということで、担当課の方でも充実した分析資料の作成について御尽力いただいて、実りある議論ができるようにしたいと思います。
村委員	質問です。消費者教育推進計画については、例えば、何年間分の長期計画、何年間分の中期計画、1年間分の短期計画みたいな、期間目標みたいなものはあるのでしょうか。例えば、私が関わっている自治体なんかですと、5年間分の基本計画がまずあって、数年間の目標をたてて、それを目指して短期計画を組んで、クリアしていくということがあるのですが、横浜の場合だと、5つの方向性の柱は分かったのですが、5つの柱をクリアする事を目指して、何年間で計画していく、といったものがあつた方が分かりやすいと思います。長期計画、中期計画、短期計画は、あるのかないのかだけ教えてください。
事務局（係長）	計画に関しまして、長期、中期計画といのは、特に設けてはおりませんで、教育計画に関して、単年度で作るというだけです。
田中会長	先ほどの全体の流れをひろうと、5つの方向性の柱というのは、当面変わらないものと考えているという事だと、それはいわば、中長期計画という事ですよ。だから、実際にやっている事のイメージはあまり変わらないですけれども、とりあえず、そういう中期長期という名前のついた計画はありませんよという説明という事で承りました。
大森委員	私から一つよろしいでしょうか。議論すべき視点が定まっていな中でなのですが、5つの方向性の柱で、どういう姿を目指していくのかを示し、それぞれが実行していくという事だと思っておりますが、その姿が見えていない。もしあるとしたら、SDGs とかはあるか

	<p>と思いますが、今後やっていく中でこういった姿があった方が良いかとか、コンテンツの中で足りないものがあるのではないかという印象を持ちました。</p>
事務局（課長）	<p>横浜市消費者教育推進の方向性の中で、消費者教育が目指す消費者の姿ですとか、消費者教育の役割といった事をうたわれていますので、そちらの方を皆様にお配りするとともに、この計画の中に、分かりやすい形で、盛り込んで載せた方がよろしいかと思しますので、検討させていただきます。</p>
事務局（部長）	<p>御意見をお寄せいただきましたら、不変的なものではありませんので、見直しを検討させていただきます。</p>
田中会長	<p>計画の1ページ「はじめに」で、目指す世界像みたいなことに少し触れてあって、「消費者市民社会形成、消費者一人ひとりが、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会発展と改善に積極的に参加する社会」というのが抽象的ですけど、目指す世界像という事で、SDGs なんかもこの中に位置付けられるという世界像が示されているので、全くランダムに、提案されているわけではないと理解するので良いと思います。</p> <p>この議論はこのくらいにしたいと思いますが、5つの方向性についてですが、若年者というのは、方向性4に含めようと思えば含められますが、12次審議会で強く意見を打ち出したところですし、成年年齢引下げというのが迫っているわけで、一つの柱に昇格しても良いのではという気はしました。</p>
村委員	<p>方向性が出来たのが平成27年という事ですが、成年年齢引下げについては、この方向性が策定されて、かなりたってから民法の改正が行われているので、そういう意味でいうと、方向性の策定が平成27年で、だいぶ古くなっているので、消費者がおかれている現状を踏まえた時に、これで十分なのかという問題があると思います。いつまでもこの平成27年版でやっていくというわけではないでしょうけど、成年年齢引下げのご指摘はもっともだと感じました。</p>
細川委員	<p>方向性の概念がうまく作れてないのではないかと思います。これを見ると、方向性の3と4はあるべき姿、1、2と4は手段ですね。目的と手段が一緒に対の柱として概念になってしまっているのでは、おかしいのではないかと思います。後にある具体的な各部署から出てきたものを見ると、そういったところの矛盾を解決するために、方向性の柱と関連する柱があり、メインタイトルとサブタイトルがある。方向性1の効果的な情報発信の強化でもって消費者市民を育成するのか、あるいは被害救済なのかという、この方向性の作り方が、あるべき消費者像の柱とそのための実現としての手段と柱がまじっているのでは、この作りは変だなと思うのと、あと、方向性4に</p>

	消費者市民の育成とあるが、抜けているものがある、かしこい消費者になるというところがこれにはなくて、それも不備だなと思うので、これでいいのかというのを感じました。
田中会長	一応、基本理念とか柱も見直した方が良くはないかという意見も出ましたが、皆さんも、考えをまとめていただいて、次回の議論をまとめた形で出来ればと思いますので、御協力をお願いしたいと思います。
	<b>2 議題（3） 緊急時における消費生活相談について</b>
田中会長	次の議題が、本審議会のメインの議題になります。「議題（3）緊急時における消費生活相談の状況について」という議題です。その議題の前に、事務局から、このテーマについて、どのように審議を進めていく予定であるかという説明をお願いします。
事務局（係長）	～資料3-1の説明～
田中会長	この進め方自体については、何か質問、御意見はございますか。 第3回審議会は、消費者教育計画の問題もあるので、もう少し前倒した方が良くもありませんね。ただ、流れとしては、こんな感じかと思うのですけれども、では、特に御意見がないものとみとめまして、進め方自体はこの通り進めていくという事でよろしくをお願いします。 ということで、議題3の一部にありますけれども、緊急時における消費生活相談の状況について、事務局報告をお願いします。
事務局（係長）	～資料3-2、3-3、3-4の説明～
田中会長	今回の審議会のテーマである、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に関して、事務局説明に対する質問でもいいですし、御意見でもいいですし、アイデアでもいいですし、何でも出していきたいと思います。その際に、前回の議論で、被害の予防という視点と、実際に被害にあった場合に、どうやって解決していくかという問題と、2つの視点を意識しながら臨むといいのではないかという意見があったと思いますので、それを念頭において、御意見を頂戴したいと思います。
村委員	緊急事態の対応といっても、新型コロナウイルス感染症の問題は特殊なので、質問をさせていただきますが、緊急事態宣言が今年の4月にでて、相談件数をみると増えていますが、神奈川の場合は、相談受付の体制とかどうだったのかなと思ったしだいです。緊急事態宣言が出たあとの相談体制は、どうなっていたかを教えてください。多くのところが、テレワークとかをしたりしていますが、消費生活相談は、個人情報があったりしてテレワークが出来ないので、かなり自治体が対応に苦慮したと思います。失礼しました。横浜市としてでした。

魚本センター長	横浜市ですけれども、消費生活相談は、ここでしかやっておりませんので、代替性がなく、もし相談員が、万が一感染した場合には、周囲の人が濃厚接触者になってしまうと2週間出勤できなくなってしまうので、相談が止まると大変な事になるので、4月、5月の2か月間と聞いておりますが、2班に相談員を分けて、交替でやった時期がありました。ということは、片方でもし出たとしても、もう片方で出来るという事で、そういう体制をとると、人員が約半数に減るという事なので、受付のキャパ自体は低下していますが、緊急事態宣言下の危機管理という事で、そういう体制を取らせていただいています。あと、4階と5階にあるので、場所を離してやろうという案もありましたが、情報システムの関係で出来なかったのもので、同じフロアの中でやりました。
米津課長	平日だけでなく、土日も相談を受けておりました、体制は半数で、受付時間は通常通りでやっていました。通常ですと、来所相談もお受けしていますが、今もなるべくは、必要がある方という事で、来所については、縮小してやっているという状況です。
村委員	そうすると、体制は半分という事ですね。4月の相談件数はすごいですけれども、比較的対応が簡単というか、相談を受け付けるときに、時間をかけて聞かないといけないようなものはあまりなかったのでしょうか。
米津課長	全相談の件数でいうと、通常よりも減ってしまいましたが、この資料で4月が増えているのは、新型コロナウイルス感染症関連の相談なので4月が増えているという事だと思います。ちょうどこの頃が、マスクが不足しているとか、マスクの送り付けみたいなご相談がだいぶ入っていましたが、相談全体は、その間は相談員の人数が減っていたので、少なくなっています。
望月委員	消費生活総合センターのご対応の事なのですが、2班に分けられていたというのは、何人くらいでしょうか。
米津課長	全相談員が20数名いますので、10人ずつくらいです。
望月委員	相談は、人間が対応されていると思いますが、今、一部の企業で、チャットボットで、簡単な質問事項であれば対応しています。待たせる事はありませんし、インターネットを使って、省力化、迅速対応できます。同じ質問であれば、データベースによって対応できるので、待たなくて済みます。何かそういった事は計画があるのでしょうか。
魚本センター長	ご指摘のような事を踏まえて、チャットボットを導入しています。ホームページを見ていただきますと、チャットボットの画面が出ます。昨年12月から試行運用をはじめまして、今年4月から正式運用という形でやっております。チャットボットのおかげで、だいぶ、それを見て終了となったケースもあると認識をえています。それから、電話相談については、電話の受付システムを作っております、IVR といっているのです。

	<p>が、音声の流れで、ボタンを押していただくような形ですが、最終的には相談員につながるのですが、その前段として、マスクの送り付けに関しては、何番のボタンを押してくださいというと、定型的な回答が流れますので、それで終了していただければ、相談員まではつながらないという仕組みを導入しております。</p>
花田委員	<p>これを見て、受ける側の体制が気になりました。今お聞きしたら、かなり工夫されていると、チャットボットの話もありました。企業でいいますと、コールセンターを閉じてしまう、あるいは時間を制限する。頑張ると、色々なレベルがあったのが事実です。ちょっと聞きたいのは、一生懸命、制限がありながらもやっていたという事は評価できると思うのですが、企業だと、経験者を色々な部署から集めてやる場合があります。相談員の経験者をもう一度集めるとか、緊急時の動員体制みたいなものが、何か決められたものがあるのでしょうか。</p>
米津課長	<p>それはちょっと検討していませんでした。</p>
魚本センター長	<p>相談員は国家資格を持っていますが、その数がまだ限られているので、神奈川県や東京都等は、同じような事情を抱えていて、相談員の取り合いになっています。企業のコールセンターもそういった資格を持った方を取ろうとしていますので、普通でしたら、退職された方を予備役のような形でキープしておいてといった事があるのかもしれませんが、なかなか難しいです。</p>
田中会長	<p>先ほど、今年の4月、5月の時期に、全体相談は減ったけど、コロナの件数は多かったという事ですが、全体はなぜ減ったのですか。</p>
米津課長	<p>それは、体制が減ったからです。通常だと10名以上で受けていたものが、2班体制でやっているのです、申し訳ないのですが、人数が減っているので、どうしても、全体の相談をお受けできなかったという事です。</p>
田中会長	<p>電話がかかっているけれども、話し中でつながらないと、受けきれなかったという事でしょうか。</p> <p>弁護士も、たまにホットラインとかで、特定の電話で、相談活動をした時に、どういう仕組みかは知らないのですが、かからなかった電話の件数が分かるらしくて、この日は500件だったので、人数を増やさなくてはというような話しをしました。センターの場合は、そういう数字までは把握していないのでしょうか。</p>
魚本センター長	<p>先ほど申し上げた、電話の受付システムを入れておりますので、電話が何件か着信して、それで相談員が何件対応してというのは把握しております。ただ、着信の件数は、かからなかった方が、再度かけなおしたのも1件でございますので、実際に何人の方がかけてきたかというのは、そこまでは把握しきれていないというのが現状です。</p>
田中会長	<p>私の個人的な意見では、まさに災害が起きている時、感染症が集中的に拡大しているときに相談を受けても、どう解決するのかというの</p>

	<p>があつて、急いで相談を受けても、裁判所も止まっているから、訴えもできないしどうするか、そういう時には、被害に遭わないように、予防の側面はすごく重要だと思っています。ネットを活用して、色々な事が出来るでしょうし、ネットが遮断されるのも災害ですし、そうなったらどうしたら良いかは別途考えないといけないと思うのですが、とにかく、情報を広めて、被害に遭わないようにする事が大事なと思います。</p>
<p>村委員</p>	<p>起きている事態がどうなのかで違うと思うのですが、例えば大型台風だとか、大震災だという事だと、起こっている最中に、相談しようという人は多分いないわけですが、新型コロナウイルス感染症拡大というのは、まさにそれが起こっている中で、新型コロナウイルス感染症と分からない事もあるし、必要なものが手に入らないとか、そこにつけ込んだ悪質なものと、色々なものが出てくるから、まさにその真っ只中で、被害に遭わないよう気を付けるというのがすごく大事だと思います。</p> <p>東日本大震災の時に私はものすごくショックを受けたことがあるのですが、すごく大きな被害がでて、しばらくは交通も止まっていまい、生活必需品も手に入らないし、家も片付けなくてははいけないし、色々な事ですごく大変だったわけです。ところが、翌日から悪質事業者は訪問勧誘にまわっているんですよ。震災が金曜日だったと思うのですが、月曜日の杉並区の消費生活センターは、大変でした。土日に点検にきましたとか、すぐ工事に着手しますという事でまわってきた訪問勧誘に契約した人もいるし、あれは何なんだということで、相談が殺到したっていうんですよ。世の中が大変な事になって、自分のくらしも大変なのに、悪質事業者はそれでも勧誘にまわってくるので、私はショック受けました。横浜市の場合は相談を受けていますが、杉並区の場合は土日相談はやっていないので、月曜日に相談が殺到した状態だったのです。ボディブローみたいにじわっと被害が広がっていきますので、なんでも早く情報発信することが必要だという事を踏まえた上で、迅速な対応をするだけのスキームみたいなものを日頃から持っておくという事が必要かなと思いました。</p>
<p>新庄委員</p>	<p>私は警察関係の会議に出ているのですが、市の方では警察との連携はされているのでしょうか。</p> <p>あと、早期の情報伝達ですが、被害に遭う前の予防が極めて重要なので、いかに早く情報を伝えるか、情報を必要としている人に伝わっているのかどうか、というところが問題だと思います。いくら我々が考えて、啓発、教育とか色々と言っても、風水害の時の屋根工事とか、日常でもシロアリの駆除とか訪問販売等のトラブルがありますし、必要な情報をいかに、必要としている人に早く伝えてあげるかが大切だと思います。今、新型コロナウイルスワクチン接種に関して、優先的</p>

	<p>に接種できるから金をよこせとかいう犯罪が結構増えています。最近、そういった特殊詐欺が多いので、警察は、特に高齢者の方は、留守電話で対応してほしいと言っていて、電話に出ない人も多くいます。他に、被災者の方は、通信手段が消えてしまっているのに、情報が入ってこない。そういったところに、いかに伝えるかという事が重要だという事と、緊急時に、人の弱み、人の善意等につけ込む犯罪をおこさせない努力というのが必要かなと感じました。</p>
河合委員	<p>予防も被害の救済も、オンラインがダウンするような事もありますので、地域力が大事だと思います。そうすると、入らない方が多いと聞いておりますけれども、こういうときに力を発揮するのは、自治会町内会、または、地域ケアプラザ、こちらもお年寄りだけでなく、横浜の場合には、全ての地域の方のためにあけられております。地域ケアプラザと自治会町内会の連携というのが、予防にも、被害救済にも大きな力を発揮するのではないかと思います。地域ケアプラザは、中学校区単位でございますので、非常に住民と関係が近い、地域ケアプラザによっては、温度差はあると思うのですが、その辺にお金を使って、日頃から予防し、いざという時にもここが核となって、被害の救済にあたっていただければと思います。</p>
大森委員	<p>今はやっていないのですが、昔は、日本訪問販売協会で、訪問販売110番をやっていて、警察だと思ってかけてくる方がいましたが、なんでも相談できて、連絡をすれば、相談室で何でもやってくれるという形で処理をしていたのですが、今は止めていて、訪問販売ホットラインで相談を受け付けています。</p> <p>新潟か熊本で地震があった時だったか、新聞広告を出しました。神戸の時もそうだったと思います。今は時代が変わっていますから、若い人たちには、色々な情報手段があって、色々見て、判断をするのでしょうか。</p> <p>滋賀県野洲市さんがやっている事で、二次被害に遭わないために、警察と協力して、どのような被害に遭った人がいるか等、情報交換をしているらしいです。</p> <p>日本訪問協会では、相談の時に、住所を教えていただければ、啓発資料を送っています。契約というのがどんなに大切かという事ですか、自分の財布からお金が出るという事、損をすることもあるという事、だまされないように注意するとか、そういう事で被害に遭わないようにしていただく。こういう考え方だとすると、先ほどおっしゃったように、ピンポイントで被害に遭わないためにといった時に、例えば、消費者センターが、情報が伝わりにくいでしょうから高齢者の方とか、そういう人たちの情報を、住所とか、メールとかあれば、そこに情報をピンポイントで送るというのも出来るのではないかと思います。警察の協力は、小さい都市だから出来る事と、非常に巨大な都市だからやりにくい事が</p>

	<p>あると思います。持っている情報を整理して、ピンポイントでそういった情報を取り出せる方法が何かあるんじゃないかと思います。</p>
田中会長	<p>今の時代は、インターネットを使うのは当然の前提で、それに加えて、足りないところをどう埋めるかというところだと思います。自治会町内会というのも、例えば、避難所を設けて避難訓練をやっていると思うのですが、避難所の自治会町内会の役員が、誰かこういった問題に知識がある人がいて、呼びかける事が出来れば、被害者も減るでしょう。地方の市町村では、防災のための放送設備があって、巨大なスピーカーで、町内に聞こえるように音楽が鳴ったりしますが、それで、「今、悪質建設事業者が、何々地区に出没しています。」と流せば、騙される人は減りますよね。この巨大都市横浜に向いた形で、皆さんからのアイデアを、今回、次回といただきたいと思います。あとで、消費経済課が作ったDVDを観ようかというのもあるので、緊急時の消費者被害の防止について、特に、今日、言っておきたいという事がありますか。</p>
細川委員	<p>話しが戻ってしまうのですが、消費生活センターで一番多い苦情は、センターに電話がかからない事だというような状況ですから、災害時に通常の10倍、100倍の電話がきたらどうしようもないでしょうし、こちらの体制だって、センターに相談員が通勤できるかも分からない。重きを置くべきなのは、事前の教育、いわゆる防災教育的な観点での消費者教育、災害消費者教育というものをしっかりやる方にシフトしないと、起こってからではどうしようもないと思います。例えば東京都だと、黄色と黒のイメージの災害のマニュアルを作っていて、全世帯に配っている。横浜市もやられているのかもしれませんが、災害時に備えて、今までの経験があるのだから、こういう業者がこういう事をしますとか、そういうノウハウをあらかじめ家に配っておいて、保存版として置いてくださいとか、そういう取組をしないと、起こってからの対策をいくら考えても、東日本大震災級のものが直下型できたらどうしようもないわけで、そういうやり方を検討しても良いかなと感じました。</p>
城田委員	<p>新型コロナウイルス感染症関連の相談かどうかというのは、どういう基準で抽出したのでしょうか。例えば、マスクとか、結婚式キャンセルは明らかにコロナ関連だと分かるのですが、未成年者のオンラインゲームとかは、たまたまコロナの時期ただただで、コロナによる被害かどうかは、分からないのではないのでしょうか。その辺をどういう基準で抽出しているのか教えていただけますでしょうか。</p>
米津課長	<p>マスクの関係ですとか、結婚式のキャンセルは、はっきりしていますが、微妙なところは、普段の通常での相談の中でもあるのですが、相談員の電話での聞き取りの中で、子どもも、普段ゲームをやっているけれども、コロナの事でずっと家にいてといった事が聞き取りの中であると、そこはキーワードをつけて、抽出できるような形にしています。厳密に</p>

	分かれているわけではないのですが、そういった事は聞き取りの中でやっています。
魚本センター長	相談があった事例は、国民生活センターが管理しているシステムに入力する形になっていて、システムに入力する時にキーワードを付けられるようになっていて、それでもって抽出できる仕組みになっています。
城田委員	やり取りの中で、コロナのせいかもしれないといった話が出れば、チェックするという事でしょうか。そうすると、例えば、孤立した高齢者のところに、ふらっとリフォーム事業者が行ってみたいな話、コロナで寂しくて、そんな時に来たから契約したみたいなのもあるかもしれない。悪質事業者というのは、災害が起こると、ビックリするぐらいすぐに動き出すので、やり取りから明らかにコロナというのが分かるケースと、その背景で、深刻なリフォーム被害とか、投資被害とかが進んでいくという事もあります。そうすると、電話が繋がらなくて、あきらめちゃったおばあちゃんがいたのかと想像したりしました。やはり、マスクとか、分かりやすい災害による被害事例と、その背景で通常の深刻な被害が進んでいくので、両方を見据えながら、取りこぼさないという相談体制を作らないといけないと感じました。
	<b>2 議題（４） 第12次審議会意見書に基づく取組報告</b>
田中会長	第12次審議会の意見書に基づく取組報告について、前回はやっていただきましたけど、引き続き、事務局から報告をお願いします。その中で、作成した教材の映像の紹介があると伺っております。よろしくをお願いします。
事務局（係長）	～資料4の説明～
	～動画視聴～
田中会長	動画は何枚、配ったのでしょうか
事務局（係長）	10校くらいです。
田中会長	情報商材の話が出てきましたが、どんな内容か興味がありますね。
細川委員	学校で無理やり見せたら見るでしょうけど、今の若者は見ないと思います。最近はこのようにお金をかけなくなってきていて、私も大学で色々なものを使っていますが、最近はいいものがなくて、20年前のものを見せています。今回見た動画も、音楽は暗いし、解説もないですね。説教がましいのも問題ですが、物語風にしたコンセプトは何かないと思いました。コロナなのでオンラインで授業をやっているのでも、教材をYouTubeに入れて、オープンにしないで、私の受講生だけで見られるようにしていますが、YouTubeは良く出来ていて、見た人が何分見たとか、全部分析できます。最後まで見るのは、30パーセントくらいです。100人がアクセスしたのに、1、2分で30人くらいになってしまいます。なか

	なかこっちの意図通りには見てくれないので、難しいなと思います。
田中会長	どこに問題がありますかね。
細川委員	暗いですよね。
田中会長	明るい話しにはできないですよ。
細川委員	テンポですね。これを自分の家で見ているとすると、もういやと思って止めてしまいます。あとは、有名人ですね。私が使っている 20 年くらい前のやつは、アイドルがでています。その時は、ひきがいいですよ。なんでこの子がここに出ているんだという事で、学生も分かる。やはりお金をかけないと良い物は出来ません。
松井委員	配付した学校からの反応はいかがでしょう。
事務局（係長）	今のところは特にお声はいただいていません。
田中会長	それは寂しいですね。
細川委員	いただければ、私は 200 人、300 人の学生がいますので、感想を聞いてみますよ。YouTube に入れておけば、データがでるので、どのくらい見なくなるかというのも分かります。
	<b>2 議題（5） その他</b>
事務局（係長）	事務局から今後の予定について御説明させていただきます。 次回の審議会は、8 月末から 9 月ということで先にお伝えしましたが、田中委員から、少し早めるかといったお話もありましたので、検討しまして、事務局から日程調整表をお送りさせていただく事となりますので、御協力のほどよろしくお願ひします。
	<b>3 閉会</b>
田中会長	ありがとうございます。特に他に御発言のある方はいらっしゃいませんね。では、本日の議題は終了しました。それではこれで第 13 次第 2 回横浜市消費生活審議会を閉会します。
資 料	議事次第 資 料 1 第 13 次横浜市消費生活審議会 委員名簿 資 料 2 令和 3 年度横浜市消費者教育推進計画について ・横浜市消費者教育推進地域協議会について ・横浜市消費者教育推進計画策定の流れ ・令和 3 年度横浜市消費者教育推進計画 資 料 3 緊急時における消費生活相談について 3-1 第 13 次横浜市消費生活審議会のテーマの議論の進め方（案）について 3-2 東日本大震災関連の消費生活相談の状況 3-3 自然災害関連の消費生活相談の状況

	3-4 新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談の 状況 資料 4 記者発表資料
--	---