

審 議 (会 議) 結 果

次の審議会等を下記のとおり開催した。

審 議 会 等 名 称	神奈川県消費生活審議会		
開 催 日 時	令和5年11月9日(木曜日) 9時40分から12時05分まで		
開 催 場 所	西庁舎6階災害対策本部室及びZoomによるハイブリッド開催		
(役職名)出席者	【会長】武井 共夫、【会長代理】角田 真理子、天野 晴子、小野由美子、川口 真理、菊池 匡文、白鳥 勉、添野 好一、高梨 壽、田中 知巳、濱川 美奈子、矢野 裕美		
次 回 開 催 予 定	令和6年5月		
問 合 せ 先	くらし安全防災局くらし安全部消費生活課 企画グループ 小田原 電話番号 045-312-1121 (内線2643) ファクシミリ番号 045-312-3506		
下欄に掲載するもの	議事録全文	議事概要とした理由	—
審 議 経 過	<p>第22期第3回神奈川県消費生活審議会 (神奈川県消費者教育推進地域協議会)</p> <p>[審議前の御報告]</p> <p>(事務局) 審議会開催に先立ちまして、先日、高梨委員から当審議会の運営について御意見をいただき、話し合いの場を設けさせていただきました。この件について高梨委員より御説明をお願いします。</p> <p>(高梨委員) これまで審議会に出席し、審議会の議論をより活発化する上で、次のことを提案しました。一つは審議会の回数と時間を十分確保すること、二つ目に委員と県の担当者との意見交換や議論を増やすこと、三つ目に委員の意見を政策に反映するよう配慮していただきたいことを要望しました。予算の関係もあり、審議会の回数を増やすのは容易ではないと思いますが、消費者を巡る課題が多くなっていることから審議の機会を確保するよう検討いただきたい。県の担当課は多岐にわたりますが、委員の意見や提案についてもっと担当課と議論できるよう配慮いただきたい。また、事業評価や事業計画の諮問に当たってはドラフト段階でも議論できるよう検討いただきたい。最後に、審議会の意見交換を継続的にフォローできるよう、例えば議論した項目のフォローアップ表(案)の作成を検討いただきたい。以上です。</p> <p>(事務局) いただいた御意見を踏まえ、審議時間を確保するため、時間の延長について会長に御相談したところ、御快諾いただきましたので、第22期第3回神奈川県消費生活審議会では、前回より30分開催時間を延長し、2時間30分の審議時間といたしました。</p> <p>また、審議会での意見交換を継続的に行えるよう、前回審議会のフォローアップとして御報告させていただきますので、よろしくお願いたします。</p>		

(武井会長)

今日は30分長いと、若干開始が遅れたので、30分にはなりません、20分ぐらい長いので、皆さん、頑張りましょう。

また、本日の議題で、前回審議会のフォローアップを予定していますので、よろしくお願いいたします。

議 題

(1) 報告事項

ア 前回審議会のフォローアップ

イ 令和4年度の消費生活相談概要

(2) 意見照会事項

「かながわ消費者施策推進指針」の改定に向けた課題整理について

[議事]

- ・事務局が委員の過半数を超える出席を確認し、成立する旨を発言した。
- ・会議の公開について確認し、以後、会長に議事を引き継いだ。

(武井会長)

それでは私の方から進行いたします。まず事務局から確認がありました会議の公開と議事録の公開については、これまでずっとそうしてきましたし、特に御異議ないですね。

それでは御異議なし、ということでそのとおり公開しますので、傍聴の方、入場をお願いいたします。

本日の議題は報告事項として、まず、前回審議会のフォローアップ、そして令和4年度の消費生活相談概要、それから意見照会事項ということで「かながわ消費者施策推進指針」の改定に向けた課題整理についてです。

まず、報告事項について、事務局から御説明いただけますか。その上で御意見御質問を伺いますのでよろしくお願いいたします。

(事務局)

報告事項について、資料1、資料2に基づき説明。

[発言内容]

(武井会長)

それでは今の2つの御報告に関連して、御質問なり御意見なりお願いいたします。はい、高梨委員。

(高梨委員)

相談件数の情報は非常に貴重だと思います。ただいつも残念に思うのは、前回もトイレの修理業者の業務停止処分について、207件の相談があったということです。同じようにリフォーム業者の処罰ということで、2回目だというふうに聞いたが、実際は3回目の処罰が行われたということで、実際この相談件数に対して、例えば摘発とか逮捕とか業務禁止、要するに処罰をして、そういう業者を防ぐというようなKPIをぜひ併せて出していきたいと思っています。

件数だけだと、本当に悪いことが進んでいると思いますが、それに対して、一体その対応がどうなっているのかということが知りたいところです。ありがとうございます。

(武井会長)

はい、いかがでしょうか。

(大塚 GL)

消費生活相談が多い案件に関しましては適宜内容を精査しまして、必要に応じて、特定商取引法もしくは神奈川県消費生活条例に基づく指導等を行っているところです。

それから行政処分の状況に関しましては、警察に情報提供をさせていただきまして、このような事業者がいたということは共有しています。

また、例えば、今年は給湯器の点検商法の相談が多くなっていますが、こうした事業者についても、順次、指導しております。今年度の給湯器関係の指導件数は、現在の時点で、昨年度よりも増加をしています。対応の概要としては以上です。

(高梨委員)

件数をお聞きしたいのですが、それと相談件数が非常に多く、どうしてそんなに相談件数が、その100件も200件も、カウントしてから処罰が行われるのかというのは、素人的には考えられないのですが、それこそ1件でも2件でもあって、これは本当に犯罪だなということがあれば、すぐ、例えば逮捕なり、調べるなり、対応があってもいいと思います。

KPI的に資料として、どの程度、処分の件数があつたのか、これは出してもらえますか。

(大塚GL)

処分の件数のKPI化という趣旨でよろしいでしょうか。

(高梨委員)

現実にはありますか、数字は。

(大塚GL)

例えば、指導や処分の数で、今年の件数とか、そういうことでよろしいでしょうか。それとも、指導や処分の目標みたいなものがあるのかという趣旨でしょうか。

(高梨委員)

これだけ相談件数があるので、それに対して、県の方では、警察と協力して、業者を処分したり逮捕したり、何らかの対応をされていると思いますが、それを過去に遡って毎年何件、例えば、行政処分で業務禁止をしたとか、あるいは適用して何件逮捕したとか、その相談件数に合った形の処分というデータは、ありますか。

(大塚GL)

過去、事業者の指導や処分は行っていますが、そういった処分もしくは指導の件数について、過去3年間で申し上げますと、令和2年度の処分はありませんでした。指導につきましては31件行っています。令和3年度は処分につきましては2事業者に対して行っています。指導につきましては27件行っています。令和4年度に関しましては1事業者に対して処分を行っております。指導については28件、行っております。数としては以上です。

(武井会長)

1点私からよろしいですか。高梨委員がしきりに逮捕とおっしゃるのは、刑事手続のことをおっしゃっているのだと思いますが、確かに、私もいろいろ消費者事件を経験すると、特商法違反、昔の訪問販売法違反とか、特商法を契機に、刑事事件が始まるってことは少なくないですが、ただ多くの場合は背景に大規模な詐欺事件があって、そっちが本命の場合が多いような気がします。県から警察、県警に通報して、刑事事件なので例えば逮捕とかあるいは逮捕までにはならないが刑事処分された、というようなケースは、ここ数年ではありますか。

(大塚GL)

捜査に関する情報になりますので、それを今ここでお答えしてよいものか判断がつかないところです。申し訳ございません。

(武井会長)

別に捜査の途中経過じゃなくて、結果を聞いているのですが、結果も言えませんか。

(大塚 GL)

はい。わかりました。いくつかの情報提供はしていますが、現段階で県の通報に基づき、立件したということまで聞いた事例はございません。

(武井会長)

はい、わかりました。その他どうぞ。

(天野委員)

今のところと関連するのですが、最初の方の化粧品とか健康食品関係は通販サイトなので、ターゲットを絞った被害というよりは全国的に共通して、被害が発生するものだと思うのですが、資料2の1(3)の高齢者のところの給湯器について、これは神奈川県内で特に発生した事案で、事業者も神奈川県内に在籍という理解でいいのかということが1つ。

それから同じように全国的な傾向と、それから神奈川県で特に増えている傾向とで何か特徴がありましたら教えていただきたいと思います。

(武井会長)

はい。どなたか。

(峯 GL)

まず、給湯器についてですが、これは神奈川県特有のものというわけではなく、全国的にも増えているものと思います。

また、全国と神奈川との比較については、傾向としては、割と似通っているところがあります。定期購入などは全国的にも多くなっているものでございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。はいどうぞ。

(天野委員)

お聞きしたかったのはターゲットが全国の場合は事業者も特定しにくいですし、県の管轄を超える場合もあって、他県や他の組織と連携をしないと対応が非常に難しいというケースもあると思いますが、県で発生したものであれば、対応ができるのではないかという意味でお聞きしたのと、給湯器の点検も多分事業者がきっと近隣にいて、それで回っているのだと思われまので、その辺で特化した対応ができるのではないかということでお聞きしました。

(武井会長)

今の点いかがでしょうか。

(大塚 GL)

例えば今年度の指導の状況で申し上げたいと思います。今年度、給湯器関係の指導も複数行っているところですが、神奈川県内の事業者も含まれております。

(武井会長)

はい、どうぞ。

(小野委員)

2つほど申し上げます。まず1つ目は相談概要の4ページ目になりますけれども、成年年齢引下げに関わる18歳、19歳の相談状況ということで、今のところ令和4年度に成年年齢が

18歳になって、急激な件数への変化はまだ出ていないと思いますが、一方でトラブルが実際に発生するまでのタイムラグもありますし、将来的には対象となる若い世代は人口そのものが少しずつ減っていくわけですので、件数だけでは見られないかと思います。つまり引き続き注視が必要だなと思いながら拝見をしておりました。以上は意見です。

それからもう1つは、なかなか審議会に出席がかなわず、これまでのフォローができてなかったのですが、審議会の持ち方について、高梨委員から御提案があって、またそれを受けて、フォローアップをいただいているということで、関係の皆様にお手間をかけますけれども、一方で、せっかく集まりますので、合理的な進め方のきっかけになればなと思って期待をしているところでございます。

参考までにお尋ねをしたいなと思いましたが、高梨委員が他の審議会などとの比較で方法の改善を御提案されているということで冒頭に説明がありました。例えば、どういった領域の委員会なのかを教えてくださいと、相場感を持って、なるほどとか、あるいは少し違うやり方もあるのではないかと、というお話ができる気もいたしました。

このように申しますのは、審議会の委員の役割として、もちろんこの集まった場で、いろいろ議論を重ねていくというのは重要なことではあります、一方で制約のある時間、場所、そういった中で、事前のすり合わせといいますか、あとは審議会が終わった後に、私の真意はここにあってみたい、そんなお話ができるといいと思いました。例えばですが、私自身も神奈川県や東京都の審議会の委員を務める中で、うまく私自身の力がなくて伝えられなかったときに、別の啓発資料の作成とか、そういったときにあのときのものは、こういったところでやっていただくと嬉しいとか具体的な経験を踏まえてお話をするというようなことに繋がることもあります。長くなって恐縮ですが、高梨委員に私が御質問を申し上げるのは恐縮ですが、他のどのような審議会等と比較をされているのか、あるいは今回ある程度道筋をつけていただいたと思いますが、これについてどのように思われているのかをお聞きできるとありがたいなと思いました。

(武井会長)

では高梨委員、お願いいたします。

(高梨委員)

私の少ない経験ですけども、今までは外務、経産それから環境省、公益法的なところで、JETROとかJICAとか、そういうところの評価委員会、それから事業評価、事業計画、というようなことで、大体20名前後の委員でやっております。

今、御指摘のあったとおり、通常やり方としてはほとんどワーキンググループのような2つ目のグループを作るのが一般的だと思います。そこで突っ込んだ議論をすると、先ほどの事例で申し上げた、例えば評価ですと、こういう場で議論する中で皆さんそれぞれ意見が違ったり深く入れなかったりというのを最近の委員会でも、ワーキンググループを作って、それは委員の中から何名か選んで、そこでもう本当徹底的にそれこそ、ガイドラインを作る場合には、1行1行の事項を検討するとか、過去の事例はどうだったかというようなことを本當ざくばらんに話します。するとものすごく理解が深まってお互いに理解し合えるということで、そういう形で、ここでもう本當に思ったのは先ほどの事業評価とか事業計画なんかは、別途そういうワーキンググループみたいのがあればもう少し深くいろんなことを検討できただろうと思いますし、またあと個別に、例えば審議会の違う場で意見を聞くということもあっていいと思いますが、あまりそれが拡大すると何のための審議会がこれが集まるのかというのは、あまり意味がなくなってしまうので、あくまでもこの審議会は中心になる、そこで十分議論できないときは、ワーキンググループをやっていくということで。

ですがおそらく今日のお話を聞いていても、職員の方が、委員の御質問を前向きにとらえてないところがあって、せっかく先ほどのように、県内とそれから県以外との動向は何か違いがありますかという、1つはこういう違いがありそうですとか、件数もあります、こういうデータがあります、ここは取っていません、というふうに的確にお話いただくというためには、おそらく委員の関心と県の職員が持っている認識が少しずつれているといいですか、必ずしも合っていないところがあると思って、そこをつき合わせるためには、何度もこういう形

をやらなければいけないのかなという気がしますが、ただし、やはり意見を言い合うことが一番大事だろうと思います。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。それでは先ほど角田委員、挙手されていませんか。ではお願いします。

(角田委員)

オンライン参加で恐縮でございますが、よろしく申し上げます。フォローアップのところで私が前回意見を申し上げました、5ページの2の15の「犯罪的なトラブルが増えている、警察との連携をより密にする取組みを」というところが対応済みとなっていて、その内容を見ますと、3行目で「訪問により、引き続き、連携を深めている。」とされ、最後の行で、「必要に応じて県警に相談・情報提供している。」となっています。従来からやっていますが、それをもう少し積極的にするというような回答で、これに対応済みということになっています。先ほど相談状況の紹介がありましたけれども、被害が深刻化しているという状況の中で、刑事事件になるような事案も増えていると感じておりまして、より効果的な警察との連携、例えば個別事案の連携をどのようにして行うのかとか、より積極的に実効的な体制を構築する必要があると思っております。この回答で対応済みということでは十分ではないと思われ、もう少し具体的に、どのような取組みをするのかの内容をお聞きして、その内容によっては更に検討していただければと思います。

(大塚GL)

御意見ありがとうございます。確かに、これに対応済みといいますが、これですべてとはこちらも認識はしておりません。表現ぶりが不適切でありましたらお詫びを申し上げたいと思います。具体的にですが、例えば個別で、このような相談が入っているけれども、残念ながら行政としては、余りにも手をつけられない悪質なものにつきましては、県警に、「このような事案がありました」ということで、個別に情報提供しておりますし、また従来から、当課の注視対象事業者については、県警の情報もできる限り聴取し、その点でも連携を図りながら今後、この事業者にどう対応していくのかというのは、これまでもやっています。今後よりやっていく必要があるといいますが、言い方を変えますとそういうことをやっていかないとなかなか事業者指導、悪質な事業者指導というのが成り立っていかなくなっているという実態が、指導している立場での体感でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。私も弁護士としてよく県警に行ったりしますし、昔は県警にしょっちゅう行ったりしたので、最近あまり行かなくなったので、弁護士会も県警と協力する必要があるし、各団体も、県もぜひ警察と協力して、こういう悪質な被害をなくすことに努める必要があるかと思えます。その他いかがでしょうか。はいどうぞ。

(矢野委員)

全体を通して質問が1点。それからLPガスの消費者相談に関わっている者なので、その状況から参考までに1点お話させていただきます。

まず、この全体の質問ですが、本当に消費生活課の皆さんが頑張ってることはよくわかっておりまして、相談概要に基づき、今回、高齢者に関しては、少なくとも給湯器の点検が、非常に悪質なものも含めて、かなり被害事例が挙がっていることは事実だと思います。一方若者に関しては、いわゆる脱毛エステが、件数だけではなく、実はその内容を具体的に考えると、かなり悪質なものもあると聞いております。そういった中で、年間を通して計画として行うのでは、余りにも遅い場合があり、まずできることから始めようという感覚で、例えば高齢者に対して、給湯器の点検のことにに関して、このような被害が出ています、ということをPRすることは可能だと思います。消費生活課が定期的にいろいろな悪質商法を、こんなことに気をつけてね、といった警告のチラシや、メール、そういったものが出さ

れていることはよくよく知っておりますが、その上で、例えば、実験的にどこかの地区を限定してでもいいですけれども、紙媒体を云々ではなく、実際に老人会とか自治会で集まっているところがまだ神奈川県内にあると聞いております。そういったところに職員さんだけではなくて、出かけて行って、実際に5分でも10分でもお話をします。冗談じゃない、こんな忙しいときにとと思われるかもしれませんが、そういったことから、なぜ高齢者が被害に遭うのか、ということ肌感覚で得られるものはあると思います。同じように若者に関しては、SNSでこのような被害が出ているから、気をつけようと流すと本当に効果があります。まずはそういったこと、今できることを今やるということが大事だと思います。年間で、このようなことに基づいて施策を考えている、とおっしゃるとは思いますが、ただ、今できることはもう少しフットワーク軽くできないでしょうか。もし、職員の方がなかなか自分たちは、定期的な仕事があるので難しいのであれば、例えば、消費者の団体等に対し、ボランティアを募っても、いいと思います。今、そのようなボランティアをしたい声が、40代50代で上がっていますので、ただ、何をやっていいかわからないという人たちも結構多いので、そういった民間の力を巻き込んで、1発花火だけ上げても駄目なような気がします。いみじくも、本日配布していただいた、悪質な訪問販売撲滅キャンペーンのチラシがあります。こういったこともすごく大事です。ただ、それをずっと平面展開していくことが、私は大事だと思っていますので、何かそういったことを、考えていらっしゃいますか。今できることを今やるということに関しては、行政の特質も、よくよくわかっているつもりなので、それは難しいと言いかもしれませんが、そういったスタンスをどう持たれているかということ質問とさせていただきます。

もう1つは、こういった給湯器の点検が、神奈川県に特質のものか、それとも数も含めて全国との比較という話について、私はLPガスの消費者相談を週1回だけ行っています。神奈川県は非常に特質な場所で、もう数十年前から、神奈川県のLPガスの販売店は、今678ぐらいありますが、非常に安売りの営業をかける等、非常に激しい地区でした。したがって、安い業者への切り換えとか、あるいは、契約してくれたら給湯器はサービスしますとか、インターホンをサービスしますということ、LPガスの販売店がやります。そういったことも含めて、恐らくLPガスの点検商法は神奈川において、多いと思っています。具体的に現在、点検商法に特化した数字を持っているわけではないですが、ただただ、神奈川のそういった特性から多いと思っています。本来LPガスというのは自由価格ですが、それすらわからない消費者はたくさんいますから、そういった中でこのLPガスの給湯器を点検しますから、ただでやりますので、というのは、残念ながら引っかけってしまう消費者も多いと思います。それゆえに、実際にそういうことがあるのかなということ、こういった施策を作る前に、現場の肌感覚を知っておいて欲しいのと、職員さんにはお願いを申し上げたいと思います。ぜひ、民間の力を利用してください。

(武井会長)

はい。今の点いかがでしょうか。

(南川課長)

矢野委員からいただいた最初の御意見、これは非常に良い御意見をいただいたなと思っています。実際、我々も県域全体に対していろいろ普及啓発活動は、引き続き続けていかなければいけない中で、確かに高齢者だったりとか、若者だったりとか、その地域に特筆しているような事案もあるのかなと思っています。例えば、先ほど、例で挙げられていましたが、ある地域に限定して、こういう施策をやってみて、その効果はどうなのか、というようなことをやってみてもいいかな、と消費生活課内では話をしています。

ただ、実際それをできていないということと、広域的な行政である県が手を出すのがどうなのか、というところもありますが、いみじくも消費者団体さんのお力をお借りして、というお話も伺っております。

先日、高齢者や障がい者の方々に対する消費者教育の方法について検討する会議がございました。矢野委員も委員として御出席されていた会議で、地域で努力して、例えば悪質事業者の悪質な訪問販売を撲滅しようと考えていらっしゃる事業者団体さんもいらっしゃる、

その事業者団体さんと、地域の消費者団体と行政が一緒になって何かできないか、ということをお願いいたします。

できることから、そういった取組みが可能なのかを、まず事業者団体さん、それから地域の消費者団体さんと話をし、試しにやってみよう、と考えたいと思います。すぐにそれができるかどうかということはありませんが、実際に困っている方々がどのように考えていらっしゃるのか、こういう対応をすれば、より効果的なのではないかということも、直接お話をすれば、より分かるのではと考えておりますので、ぜひ参考にさせていただいて、何らかの形で、実現したいなと思っております。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。

菊池委員が先ほどから挙手されていますのでお願いいたします。

(菊池委員)

フォローアップで先ほど説明いただきましたとおり、先日、商工会議所連合会定例の専務理事会議に初めて消費生活課の大塚GLに来ていただきまして、悪質な事業者の状況や被害状況といったものを話していただきました。その時、他の会議所でリフォームの被害が非常に多くなっていることを前提に、いわゆる商工会議所の建設部会という組織がありますが、そこで無料のリフォーム相談会を開いたり、そこで一般のお客様に、適切な価格だとか、方法とかそういったものを展開したりしたところ、非常に好評だったという意見もあります。こういった形で、先ほどの情報の伝播もそうですが、県の方々だけで、末端の方まで浸透させるのはなかなか難しいと思うので、こういう経済団体と連携して、そういった情報を、良質な事業者から、いわゆる悪質な事業者を排除する動き、そういった展開も必要かと思っておりますので、今回の商工会議所との連携というのは非常に有意義だったのかなと思っておりますので、ここにありますように継続事業にさせていただきたいと思っております。かつ、商工会議所だけが経済団体ではありませんので、他の経済団体とも同じような連携をしていただくことによって、幅広く悪質な事業者を排除していく動きも底上げできると思っておりますので、引き続き、そういった点を強化していただくことを、私の方から要望いたします。

(武井会長)

これに対しては、どなたかありますか。

(大塚GL)

先日は大変お世話になりました。経済団体の方にとっては少々場違いな話かなと思いつつも皆さん、熱心に聞いていただいて大変ありがたかったと思います。他の経済団体もということですが、その後すでに菊池委員にも御相談しているところがございますけれども、他の経済団体の方にも同じようなことができないかということも引き続き取り組んでいきたいと思っております。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。他にこの2つの報告に関してありますか。はいどうぞ。

(添野委員)

先ほど矢野委員からお話があったものと重なりますが、資料を拝見しますと、年度単位の結果を見せていただいて、この結果だけを見ると特定の品目やサービスの相談等が突然増えるという状況が見て取れます。年度でまとめるとこのような件数になるということだと思っておりますが、実は、その年度内でみると、徐々に増えたり、ある月以降に急に増えたりといった動きがあるのだらうと思っております。防止という観点からすると、そうした動きに対していかにタイムリーに警鐘を鳴らしていくかということが重要だと思っております。そういった意味では、今回、高齢者と若者に分けて特定の相談等が増えていますという報告をいただきましたが、そういった人たちにタイムリーにどうやって情報を届けるか、そのためには、情報を届

ける媒体や経路といったところについて、先ほど御指摘がありました、いろいろなところと連携して情報を届ける、そういう仕組みや体制が必要なのではないかと思いました。

(武井会長)

はい。この点はいかがですか。どなたかありますか。

(南川課長)

今いただいた御意見のとおり、タイムリーに情報を提供していくことが一番肝要かと思えますので、先ほど申し上げた消費者団体さんとか、事業者団体さんも含めて、御協力いただきながら進めていきたいと考えています。引き続きよろしくお願ひいたします。

また、SNSや注意・警戒情報など、紙媒体も含めて、いろいろな発信をしていますが、県のたより等、それ以外の広報媒体も使用して、できるだけ多くの方々に情報が届いていくようにしていきたいと思ひます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。報告事項に関して他にいかがでしょうか。この後、意見照会もありますので、よろしいですか。どうぞ。

(濱川委員)

少し重なってしまいますが、県立高校の現場で働いている者として、この2番の18歳19歳の相談状況について非常に興味深く拝見いたしました。先ほどの添野委員の意見にもありましたが、高校側にタイムリーに情報をいただく、具体例をいただくということが、授業に活かしていけることかと思ひますので、重ねて、高校の方に、具体例や情報を早急に届けるような工夫をお願ひしたいと思ひます。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。こちらは教育部局の方向かありますか。ないですか。消費生活課の方はどうですか。

(南川課長)

私どもの方から教育局とよく調整させていただいて、できる範囲で対応していきたいと思ひます。学校の方にも出前講座という形でこれまでも行っていますが、なかなか出前講座を授業に取り入れてくださるところの数が少ない、ということもありますので、現在こういう被害が増えていきますとか、こういうことに注意してくださいといった情報をできるだけ早く、学校の先生方を通じて、生徒の皆さん方にお伝えできるような方向を考えたいと思ひます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。報告事項に関しては一応よろしいですか。

小野委員と高梨委員からの、委員会の運営の仕方について、御意見をいただきまして、私も実はこれまで内閣府の委員とか、あるいは県の他の審議会、市の審議会、委員会に部会長とか務めて参りまして、いろいろなやり方があるのはそのとおりだと思ひます。私も、もうあと残り少ないですが、運営に努力していきたいと思ひています。

ただ、この審議会は率直に言うと、割と活発な方だと思ひます。他の審議会ですらこんなに活発な意見が出るとは限らなくて、そういう意味では委員の皆さんの、発言とか質問に関しては自由にされているものと思ひています。19期のときは、委員相互で、例えば消費者側の委員と事業者側の委員でやりあうとか、あるいは、公募委員も参加して、委員同士で議論するということがあったので、もちろん県との意見交換、あるいは質疑も大事ですが、委員同士の意見交換も、次の意見照会になってくると今度いろんな政策的な話になるので、この点においては、ぜひ委員同士の意見も含めて、活発な意見交換をお願ひしたいと思ひます。

それでは次の意見照会の内容に入りますが、「かながわ消費者施策推進指針」の課題整理について、事務局から御説明いただけますか。

(事務局)

資料3に基づき説明。

「発言内容」

(武井会長)

報告はよろしいですか。1点確認ですが、次回5月が今期の予定で、今期最後の開催予定だと思うのですが、諮問はその時もされるという前提でよろしいですか。知事からの諮問が今期やるのか、次期になるのか。

(塩谷 GL)

はい。5月に諮問を予定しております。

(武井会長)

はい、わかりました。答申は当然次期になりますが、そのつもりで我々も頑張ってお考えましょう。

それでは今の御報告、御説明に関して、御意見や御質問ありますでしょうか。あるいは追加をしたい等もあれば、ぜひお願いします。

(田中委員)

質問と意見です。まず、8ページの大項目の御提案をいただきましたけれども、概ね提案の内容については現行の状況を踏まえた提案で、よろしいのではないかと考えております。

ただ1点、8番の家計の金融資産のところですが、1番から6番については大体被害の未然防止に向け、未然防止とそれに向けた啓発活動の内容になっておりまして、7番はSDGsを意識した消費生活活動や地域社会づくりだと思います。ただ8番は家計の金融資産となっていて、これが消費者教育とうたっておりますが、被害防止なのか、資産形成が主な目的なのか、その辺についてどのようなことを想定されているのか補足の説明をお願いします。

あと2番の成年年齢引下げは、もちろんそのとおりですが、若者の被害が増加している中ということでは、18歳、19歳だけでなく、もう少し広く若者にした方がいいのではないかと考えます。2番目は意見です。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。県の方いかがでしょうか。

(塩谷 GL)

御意見ありがとうございます。今いただきました8番の「家計の金融資産」について、表題もまだ迷いがある形でこういった項目立てとなっておりますが、中心としては生活設計のための消費者教育、特に金融教育全般の重要性ということを鑑み、この項目を立てたものでございます。

(武井会長)

若者の方はどうですか。

(塩谷 GL)

成年年齢引下げという項目立てとなっております、確かに18歳19歳に絞りすぎた形の表現になっているかもしれません。これも含めた若者全般への対応という形に修正していきたいと考えております。ありがとうございます。

(武井会長)

はい、よろしくお願いします。1点、「家計の金融資産」というのは消費者庁でもやっているし、いいと思いますが、金融リテラシーを育てるということは、消費者被害としての投資詐欺被害を防止することに役立つので、そういう視点もぜひ忘れてほしくないなと思います。

それから若者について、おっしゃるとおりで、ついでにグローバル化の進展が現行の指針から落ちるということで、確か現行指針のときはラグビーワールドカップや、何か国際的なイベントがあるので入れたけど、今回は入れないかなということなのかもしれません。ただ、私自身、消費者被害の相談に乗っていても、外国人の被害は来ています。あるいは、逆に日本国内の被害者でも、海外の業者による被害は非常に拡大していると、そうするとこれを落としてしまうのはどうなのかなと、私は疑問に思いますので、御検討いただければと思います。

では他の皆さんいかがでしょうか。はいどうぞ。

(白鳥委員)

私の方から質問というか意見としてお聞きいただきたいと思いますが、8ページのところで新しく改定の記載項目が書かれております。私の仕事柄、1番のところの「超高齢社会の進行」という、この進行という言葉はいかがなものかなと、もう少し言葉としてうまく使える方法がないのかなというのが1つ。

それから4番のところで、「消費者トラブルの複雑・多様化」と簡単に書かれておりますが、ここには悪質化という意味があるような気がします。昨日のテレビでも25人のやりとりを聞いたりしていると、非常に悪質化されているので、ここに1つ入れていただければと思います。

それからもう1つ最後の6番目のところですが、「当事者目線」という表現がとてもわかりにくいような気がします。よく内容を見てみると福祉のことを書かれているような気がしますが、たとえ障がい者であっても、それは彼らの個性です。そのため、我々の個性と彼らの個性、みんなそれぞれ個性を持っているので、当事者目線という表現ではなくて、何かもう少しやわらかい、誰にでもわかるような表現だといいいのかなと感じました。よろしくお願いします。

(武井会長)

ありがとうございます。非常にもっともな御指摘もあると思いますが、いかがですか。

(塩谷 GL)

まず、「超高齢社会の進行」、この進行という言葉につきましては、今の御意見を踏まえて、持ち帰り考えさせていただきたいと思います。また悪質化についてはおっしゃるとおりだと思いますので、この辺、強調していきたいと思っております。

また「当事者目線」という言い方がわかりにくいという御意見をいただきましたけれども、これは県の政策と関係した項目立てとなっておりまして、この言葉を使っているわけですが、御意見を踏まえて検討していきたいと思います。ありがとうございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。高梨委員、はいどうぞ。

(高梨委員)

スケジュールから考えると、次の5月に、これで1つの素案が出てくるということで、この間、何も無いということで心配しています。今の頭出しについても、様々な議論があると思いますが、これを全部県の皆さんに預けて、5月にポッと出てくというのは少し心配です。途中で1度何かあればいいというふうに、希望として申し上げておきます。

それからもう1つ、記載項目の1つとして、いわゆる予防とか啓発といった、いかに防ぐかっていうところが大分、強調されてきたと思いますが、出口のところ、実際にそうした悪質な業者を、どういうふうに取り締まったりするかということで、そういう対応をいかに

迅速化して、それから関係の組織が協調して、厳格化するかというところをぜひ盛り込んでいただきたいと思います。

先ほどから出ていますように相談を受けるための188を広報しているわけが、せっかく相談をした人が何百件も相談した結果、処分がやっと決まるというのでは、消費者からすると安心していただけないと思います。だから案件は件数が少なくても、一層しっかり見てこれは急いで処罰しなければいけないものについてはもう迅速化を急いで、それから何度処罰しても、また同じことを繰り返すというのは、果たしてそれでいいのかどうか。本当はこの辺も別途、協議したいところですが、なぜそういうことが起きるのかということで、その対応について、是非、迅速化、厳格化というようなことも盛り込んでいただきたいと思っています。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。なかなか難しい問題だと思いますがいかがですか。確かに、間が11月から5、6ヶ月空いてしまいますので、この間全く任せっきりでいいのか、という点については確かにおっしゃるとおりな気もしますが、何とか余地がありますか。はい、どうぞ参事監。

(小林参事監)

日程の関係について若干説明が雑だったかと思いますが詳しく御説明します。まず、来年の5月の段階で、骨子案について提示させていただきます。この骨子案で検討いただいた後に、今度は8月末または9月頃になるかと思いますが、それを基にした素案という形で、この審議会に出させていただきます。さらに、そこで検討いただき、11月に改定案ということで、さらに練ったものを示させていただきます。最後に1月に答申ということで、最終案が決まっていくという流れです。先ほどの説明ですと、5月で、もうすでにこれで最終案です、というようなものを出して終わりにするというイメージに聞こえてしまっていると思いますが、審議会の方には、骨子案、素案、改定案というような形で、それぞれのところでお示ししますので、検討いただくという流れになろうかと思っています。

第22期については5月までということで、まず骨子案をお示しするという形になろうかと思っています。また、その間で、当然県議会の方にも報告をしなければいけないということで、方向性については素案の報告、あるいは改定の報告とやっていく、という形になります。スケジュールについてはそのような形になりますので、今期、次の5月が最後ということで、この段階ではまず骨子案をお示しさせていただくというような流れになります。

それからもう1点、先ほど処分について、たくさん相談がたまるまで処分ができないのはおかしいということについては、当然ごもっともな御意見だと思います。

一方で、処分に時間がかかる間、何もしないで手をこまねいているということではありません。その事業者あるいは個人に対しても、処分は不利益を与える行為であるため、しっかりと証拠がないと、例えば1件とか2件で苦情があったから、貴方のところ駄目です、と行政処分をかけて何ヶ月も止めてしまうということは、さすがに県としてもできません。

したがって、まずは証拠の収集をしっかり行うことが非常に重要ですが、相談をしてくる、特に高齢者の方々等については、相談1件で、全ての証拠が収集できるかという、正直、ほとんどできません。ある事例があった、というお話を聞くと、どのような内容ですか、あるいはどういう事業者でしたか、ということをお話すると、事業者そのものがわからない、あるいはどういうことを言われたかも覚えてない、ということで、証拠の収集については県としても苦労しているというのは事実です。こういったことで、その間に相談件数が増えてしまうというのはジレンマの部分もありますが、わかる範囲を積み重ねて、処分、あるいは事業者の特定ですとか、行為の特定をしているというのが実態です。

では、証拠を取ればすぐできるかという、実はこの行政処分、単独の行為だけで重い処分をかけることができません。したがって、少ない案件で、とにかく止めさせなければいけないということであれば、指導という形で行わざるを得ない、それが幾つも悪質な事例が重なっているものについては、行政処分の手続きをするということですので、先ほどの説明でも処分について、昨年度は1件で、指導案件が、20件以上あったと思いますが、それはそ

のような理由で処分がなされているということでございます。ただ、委員御指摘のとおり処分に時間がかかって、これは納得いかない、というのは当然の話でございますので、証拠の収集については速やかに行えるよう、日々努力をしているところでございます。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。事務局から、今の参事監の御説明について何か補足はありますか。特になければ、高梨委員に意見・質問を聞きます。ではお願いします。

(高梨委員)

参事監ありがとうございました。ただ、もちろん課長からも、なかなか行政処分を決定するためには、それなりの証拠を集めなければいけないと聞いております。ただ、前回のトイレの件では、207件の相談がありました。200件まで待たないと、処分ができないと、これだけ、審議会でいかに悪質な業者を排除して、消費者に教育をして、いろんな情報をいただくということなのに、そんなに件数を待たなければいけないのか。だからその迅速化のところをぜひ、私どもと共有させていただいて、何が障害になるのか、そうでないと消費者の県民の皆さんに向かって、相談してください相談してくださいと言っても、相談しても200件がないと、証拠集まりませんから、処罰できませんと言ったらみんながっかりすると思います。

それからもう1つ、リフォーム業界の業者は3回目です。3回も処罰を受けてまだ止めないという、これを聞いたらおそらく消費者の皆様、これもがっかりすると思います。そういうところをむしろ私は議論したいと思っています。

それからもう1点スケジュールの件ですが、いただいた改定のスケジュールでは、5月の時点で、意見募集事前報告というのが入っていますが、今のお話で骨子だけと言ってもそれを、これは意見募集をするということであれば、ある程度まとまったものでないといけないような気がしますが、そうすると逆にこの骨子だけでも、しっかり本当は詰めなきやいけないと思いますけど、この意見募集というのは、まさにその指針を開示して意見を求めるということになるのでしょうか。

(武井会長)

今の点について、お願いできますか。

(石川主任主事)

指針の改定を担当する石川と申します。意見募集に関して御説明させていただきます。意見募集というのは、県民の皆様に対して、案をお示ししまして、それに対して意見を求めるものです。今回の指針の改定に関しましては、意見募集については素案を8月に審議会の皆様にお示しをして意見をいただいた後に、実施することを現段階では予定しています。5月に意見募集の報告ということに記載させていただきましたが、これはあくまで、この年度において意見募集をしますよ、ということをお知らせするものでして、骨子案についての意見を募集するというものではありません。したがって、県民の皆様にご内容を公開して、意見を募集するという事は、素案の意見募集1回のみとなります。

(武井会長)

はい。今の石川さんの御説明で、県の皆さんもよろしいですね。すると、この事前の報告ということだったので、やりますよ、ということだけで内容には触れないということでもよろしいですね。はい。了解しました。

その他いかがでしょうか。はい、どうぞ。

(小野委員)

3つあります。まず1つ目ですが、記載項目について、私も武井会長と同じで、もしこの中で足りないキーワードがあるとすれば、最後は海外についてだと思います。高齢化やデジタル化、これらは必要であり入っています。国際化という言葉でもいいかと思います。ただ

項目をたくさん設けても仕方ありませんし、4つ目の消費者トラブルの複雑・多様化のところを整理していただいて入れることが合理的かなと思いました。

それからもう1つ、2つ目はいただきました資料で言いますと最後の2枚です。資料3の最後の2枚ですが、6番目、「当事者目線の施策の重要性」ということで、障がいのある消費者に関する対応の経緯がわかるお話がありました。ぜひこれは必要だと思います。地方の消費者行政の体制整備に向けまして、神奈川県でも消費者安全確保地域協議会を置いている市もありますが、ここで確認をしたいのは、配慮を要する消費者には、高齢者だけではなく、障がいのある方も含めるということを確認したいと思います。

また、担当の方などは、それらを踏まえてということになると思いますが、厚労省による重層的支援体制整備事業があり、そちらにも消費者相談というメニューが含まれておりますので、恐らく消費者安全確保地域協議会と、厚労省の新しい事業とのコラボレーションを念頭に置かれて、新しく項目を立てられているのだろう、と思ひまして、ぜひ進めていただきたいと思います。

私自身も障がいのある方の消費者教育、あるいは支援のあり方をずっと模索していますが、先日も別の県にある市の障がい者総合支援センターで、当事者向けの金銭管理講座を担当してまいりました。地域の広報で、障がいのある方を対象に、お金の話を一緒にしませんか、と呼びかけ集まっていたく形でした。7年前に担当した時は、知的障がいのある方が大半でしたが、先日は、知的障がいのある方は少なく、発達障がいや精神障がいを併せ持つておられるという方が大半でした。認知的な制約はなく、お金の話をするという事なので、以前のように、家計簿の付け方みたいなレベルではなくて、具体的にどのように投資をすればいいかといった具体的なお話を求めていらっしゃいました。とは言え、お金の話をいきなり初対面の人にはできませんから、家族以外にも、そういった本音の話、あとはキャッシュレス決済の話も、なかなか普段できないことから、グループを作ってお話をしたりしました。

何が申したいかということ、障がいのある方も、その対象となる方がそれぞれに違って、その範囲が広がっているとか、あと求めておられるものが違うとか、現場に足を向けないと、これは何か見当違いなことをするのはないか、ということをおもっています。

したがって、施策の重要性ですが、すでに始まっている協議会、あるいは事業といったものに組み入れる形で、地域の方と接して、そこでコラボレーションをしていくというようなことに県が動き出すことにすごく期待をしているところでございます。

専門が消費者教育なもので、最後に13枚目、最後の1ページの「家計の金融資産」について消費者教育の重要性が増しているのは確かです。日本消費者教育学会の関東支部の支部長としても、こういったものをテーマに取り組んでいるところです、答えは一つではないです。各学校も家庭科だけでなく、公民科などで、高校3年生で18歳になる前の高校2年生までに消費者教育を実施することになっています。いろんな取組みでベストプラクティスを重ねていって、その中で何ができそうかということ、共有するといった消費者教育というか、金融経済教育が大切です。

金融経済教育推進機構が議論されていますが、ここに地方行政がどのように関わるかというのは、最初が肝心だと思います。業界団体の取組みはいいものもありますが、それが全てではないということは確認をした方がいいと思います。2013年に金融庁がまとめています金融経済教育研究会の報告書の18ページにも、業界団体や、各金融機関等は重要な担い手であり、積極的な取組みが引き続き期待されるが、その取組みは販売推奨との境目が不明確であるといった指摘があります。

行政が関わるということは消費者とのバランスが求められるでしょうし、そのバランスをとるのは行政にしかできないと思いますので、ぜひ県の方で指針としてまとめていただくことを後押ししたいと思います。あらかじめ、どのような目的で、どのような内容を、いつまでにどんな方法でやるか、戦略と申しますか、ロードマップづくりをする、その上で動くことが必要であると思ひました。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。今の御意見に対して何かありますか。現時点では特になくということ、検討いただくということよろしいですかね。

はいどうぞ。天野委員。

(天野委員)

今のこの13ページの金融関係の金融資産に関連しまして、先ほど会長からも御指摘がありましたし、今の小野委員の御意見にも関連し、また、先ほど被害防止か資産形成かという、御質問がありましたけれども、こことても気になっていまして、金融経済教育を、この消費生活課がやるという視点ではなくて、消費生活課としては、その被害防止というか、もちろんこれに乗じた悪質商法の防止とともに、今後はこの資産形成教育というものが進んでいくと、損失リスクが自己責任化されてくる、という可能性もありますので、優先順位を考えた施策を考えていただければと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。何かこの点ありますか。私も同感ですので、ぜひ考えて欲しいと思います。はいどうぞ、川口委員。

(川口委員)

これまで先生方がいろいろおっしゃっていただいたこととは少し違う視点から意見を申し上げたいと思います。現行の指針を改定しようとなさっているのですが、どうしてもなぞりがちになっています。高齢者、若者、そして今回新しく出てきた障がい者というふうにセグメント化して、それぞれのターゲットに向けての対策を概要で記載いただいているのかなと思うのですが、別の視点で申し上げると、これら、皆様、全部含めて、脆弱な消費者に向けた対応ということでまとめて、いろんな方がいらっしゃるという多様性を包摂したような指針という考え方もあるのではないかなと思います。

例えば1、2、6番は、脆弱な消費者ということでまとめられるのではないかなと思いますけれど、3番、4番、5番などは普通の一般消費者も対象になる施策だと思います。脆弱な方だけでなく、一般の人でもトラブルに巻き込まれる、というような視点があってもいいのかなと考えます。そして、そうした多様性を包摂していただく中では、すべての概要の中に消費者教育という言葉が入っています。5番にしても消費生活に関する知識と理解を深める必要がある、という御説明がありますので、全てに通底しているものは消費者教育である、というようなこともうたっていただいてもいいのではと思います。

消費者教育と、いろんな人、脆弱な人を地域で見守るというような社会を作っていこう、という改訂内容にさせていただいてもいいのかな、という私の意見でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。今の点、何かありますか。非常に重要な指摘だと思うので、ぜひお願いしたいと思います。

他にこの議題で何かありますか。実は今日の会議12時までで、この後、県知事の記者会見が入っていて延長ができないので、言い残したことがあれば言っていただいで、もしなければ次の議題に入っていきます。はいどうぞ。

(高梨委員)

1点だけ、委員の皆さんからお話が出ていたように、私もこのまとめの仕方がいいのかなとずっと考えていますが、これで来年の5月まで、県の方に丸投げすることが本当にいいのかなという素朴な疑問がありまして、このスケジュール案で見ますと2月に骨子案策定ということで、2月末に終わるような、これ努力目標だと思いますけれども、できるだけ5月の審議会の資料をいただく前に、できるだけ早い段階で案をいただいで、少なくともそれに対して、1度コメントできるような機会を作っていただいた方がいいなという気がします。5月に出た時点で、みんな議論しましょう、となると、大きな項目の差し替えがあった際になかなか難しいということになってしまうといけませんので、できるだけ前倒しで、委員の方にドラフトを見せていただいで、それでできるだけコメントをして5月の時に、さらに協議するというところで進めていただいでいいのではないかと、提案ですけどよろしくお願いま

す。

(武井会長)

今の高梨委員の御提案は、要するに、必ずしもこうやって審議会を開いて集まるのではなくて、各委員にドラフトを送るなどして、検討して意見を出しやすい環境を作る、という理解でいいですか。

(高梨委員)

そうですね。というのは、集まることができないみたいなので、そうするとそういう形でしか、事前にコメントを求めるしかないというふうに、我々の意見もそれしか言えないのかなと思って提案しました。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。確かに事前に拝見して、ある程度意見を考えて、あるいは場合によっては事前に出して、その上で5月の審議会に臨むと非常にいいような気がします。事務局はその分早く準備しないといけないので大変ですけど、予算はあまりかからないと思うので、その点いかがですかね。

(南川課長)

高梨委員からの御意見、ごもつともでございますので、そのような形で対応させていただこうかと思えます。よろしくお願ひします。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。では、我々も大変ですけど頑張りましょう。

それでは次の意見照会についてよろしいですか。次は事業評価と指針の構成について、今言いましたように12時に終わらなければいけないので、御説明簡単にさせていただいて、あとは委員の意見を求めたいと思えます。よろしくお願ひします。

(事務局)

資料4に基づき説明。

「発言内容」

(武井会長)

はい、ありがとうございます。それでは、委員から、1つ御意見御質問も含めて、いただければと思えます。

(小野委員)

今回、私達に求められているのは、これをやりますのでその内容はいいですか、ということよいでしょうか。何を求められているのかよくわからなかったのですが。

(塩谷 GL)

こういった形で事業の組み立てをしていきたいということで、御説明させていただいたのですが申し訳ございません。はい。

(小野委員)

失礼いたしました。受け取り方を間違えてはいけないと思って確認させていただいただけです。内容に特に違和感はなく、むしろいいなと思っています。必要なことだと思います。

私自身、先ほどの金融経済教育の関連で言うと、昨年引き続き今年も9月にOECD諸国の生徒を対象にした調査で金融リテラシーのスコアが1位だったエストニアに財務省の担当者や研究者にヒアリングをしてきました。あちらは国家戦略を持って教育を行って、そして実績を上げています。人口が130万人ほどの規模なので、そのまま日本に援用できるわけでは

ありませんが、印象的だったのは、その担当者がそんなにすごい実績があるのに、実は前の国家戦略のときは、その目標数値を掲げていなかったもので、どんなに実績を上げてでも評価してもらえなかった、とおっしゃっていました。なので、こういった何か施策を立てるときには、やはり事前に、目標とロジックをしっかりと立てて、それから数値を上げるというのは、やったことに対しての評価を受けて、次につなげるときに必要なのだなと思ひまして、すみません余計な話をしました。

それで言いますと、このロジックツリーの枠組みがいいと思いますが、その数字とか内容とかプロセスがこれでいいのか、というのは、先ほど高梨委員のお話にあったように、ワーキンググループを立てて検討すべきぐらい重要なことではないかなと思います。

したがって、審議会で違和感はないと思います、とは言えますけれども、具体的に、これについて何か意見を、となりますと時間とか、あと何を求めておられるのかとか、あと県で何が課題でどういうふうなことを順に持っていきたいかということ、何かもう少し議論しないと、1つ1つ御意見申し上げられないな、ということが率直なところです。

(武井会長)

いかがでしょうか。

(南川課長)

御意見ありがとうございます。確かに、おっしゃるとおり、それぞれ細かく、数も多く、それぞれの事業についての目標値とか、そういったものを設定していかなければいけなくなってきましたし、その目標に対してどういう効果が期待できるのかということも含めて検討していかなければいけないということになってくるので、我々にとっても相当の作業になりますし、それを御確認いただくこと自体も相当お時間が必要になると思いますので、確かにおっしゃるとおり、審議会で案をポンと1回出ささせていただいて、それを御覧いただいて、どうですか、と言って済むようなものではないと思っております。

やり方については、どのようにして委員の皆様方の御意見を伺ってそれを反映させていくかということについては、こういう方法でやりたい、とは考えていましたが、具体的にどうやって御意見を伺っていくかということまでは申し訳ありませんが、今の段階で、詳細に決めていたわけではございませんので、事務局の方で考えさせていただいて、また改めて御連絡させていただくような形にしたいと思います。よろしく申し上げます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。高梨委員どうぞ。

(高梨委員)

私も小野委員に賛成です。私はKJ法という方法を使いましたが、その経験から、複数の人間がこのツリーでいいのかどうかというようなことを本当は何回も議論をして、まとめていきます。ですから、ある人がロジックツリーを作って、はいこれでやります、というのではない気がします。これを本当にやるのであれば、違う方を入れて、こういう案を作りました。それに対して、ここはどうでしょうか。という、意見交換をしながら作っていくといいような気がしているので、こういう形でまとめていくと非常にいいと思いますが、プロセスとしては少し考えていただいた方がいいのではないかなと思っております。

それと同時に資料4をいただきましたけど、過去の事業の実績ということで、ただ今回新しい指針では、ガラッと項目が変わっているところもあるので、この資料はこれまでの活動はこういうことをやってきましたよ、という参考にしてください、ということなのでしょう。指針を作るときはこれを参考にといいことだけで、これと新しい指針とのつながりが見えないので、この資料はどういう意味があるのかなということを確認したいのですけど。

(塩谷GL)

まず、御意見いただいたように、令和2年度から4年度までの計画実績を一覧化したものと、それを今後の指針に活かすためにアウトカム指標を検討する中でどうしても指標化の難しいものが、ここで明らかになってきたということで、次の指針の改訂につなげていきたい

と考えているものでございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。
他の方、いかがでしょうか。

(添野委員)

今回ロジックツリーを用いて施策の体系を検討していくことについて、総論としては賛成です。論理的にその施策の関係性、どういう効果の経路をたどって目的を達成するのかということを、整理するという意味で非常にいい手法かと思います。そういった中で仕様としてどういうものを設定するのが適切か、みたいなことを検討する上でもいいのかと思っています。

一方で現行の施策等を見ると、かなりの数がある中で、これをロジックツリーで整理することは非常に大変だろうな、というのも正直、感想として思っています。事務局の方には頑張っていたかなくてはいいと思いますが、ぜひ効果的な整理をしていただければと思います。よろしくをお願いします。

(武井会長)

私もすごく大変そうだなと思いましたが、何とか頑張る決意ですかね事務局は。
はい。田中委員。はいどうぞ。

(田中委員)

私もこのロジックツリーを活用するというものの方向性については大賛成ですが、私の職場でこのようなことを行ったことがあります。相当課題の設定が大変でした。この県の施策を見ると、多岐にわたっているのが相当難しくなることが想定されますので、その辺も踏まえてもう一度考えた方がいいのではないか、という意見です。

(武井会長)

確かにロジックツリーを作ることが目的になって、全ての力が使われてしまうのもどうかと思いますが、その辺のやり方については御検討いただくということでよろしいですかね。ロジックツリー自体の有効性については、私実は今回初めてで、少しどういうものかなと思いましたが、皆さん経験があつて、結構有効だという御意見もあるので、これを活かしつつ、ただ、これだけに自己目的化しないで頑張ってくださいということにしましょう。

他はどうでしょう。はいどうぞ、川口委員。

(川口委員)

このロジックツリーの例、もちろんこれは触りの触りだと思しますので、これからいよいよ問題点を要素分解されていかれるのだと思いますが、頭に、件数を持つてくるのはKPIツリーであるので、要素分解にはなっていないと思います。こういう問題点があつて、こういうことをやっていかないといけないので、何をするという施策が出て、そこで件数が出てくるのかなと思います。頭に件数を出すのは、あくまでもKPIツリーであつて、ロジックツリーのほんの一部でしかないのかなと思います。最初に件数ありきではないほうがよろしいかと思ひます。

(武井会長)

確かに、KPIツリーでしたっけ、それもあつてのを見て、どういう感じののかなと思ひましたが、少しわかりにくいところがあります。今の件数をもつて、頭に持つていくかどうかも含めて御検討いただくということでよろしいですかね。なかなか作るの難しいということと、読むのも難しいし、理解するのも大変なので、初めての試みだと思ひますがやってみてください。

他はいかがでしょう。あと数分、まだ時間ありますからぜひ。

(小野委員)

質問ではありませんコメントです。失敗をしては許されないということではもうなくなってきていて、これは教育の現場でもそうですが、そういった意味ではまずはやってもらいたいと思います。確かにいろいろな手法が成熟化する中で、数値やデータ、そういったものに基づいていろいろやっていくことは重要だと思います。

とはいえ、ミクストメソッドと言いますか、数量的なものと定性的なものを組み合わせていくことは、とても重要だと思います。数字は大切、しかしそれを補う言葉も大切ということで、これまでのやり方を全部変えるわけではないと思うので、少しずつミックスをしていて、そのうち良いものの配分を増やしていく、そのような少し長期的な観点を持ちながらやってもらいたいと思います。そうしたときに、あのときこうだった、ということを経験することはすごく重要だと思いますので、完璧なものを出していただくというよりは今日のように、こんなふうに考えています、この時点でのコメントを求めます、として、意見を取って出すような形で出していただく、こういった審議会のスタイルもすごくいいかなと思いますし、そうしたところから議論が生まれてくることもあると思いますので、今回御意見をさせていただいて、恐縮なところもありましたが、一方で、まだできあがっていない、完成していない時点を出していただいて、それを検討するというのを、ぜひ審議会でやっていきたいと思いました。余計なことですが数分あるということだったのでお話ししました。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。応援の発言もありましたので、大変だと思いますが、ぜひ事務局も頑張ってください。私ももう高齢者もいいところで、白鳥さんももちろん高齢者だと思いますが、そういう意味では、我々高齢者もよくわかって議論に参加しやすいような、そういうものを作っていきたいというふうに思います。

他いかがでしょうか。最後どうですか、どなたか。

(白鳥委員)

では高齢者が発言します。今日いただいたこのパンフレット、チラシですが、どうしても仕事柄、これを配るときには、配る相手の顔がいっぱい浮かんでしまって、特に最近、ひとり暮らしの高齢者が増えてきて、振り込め詐欺だとか、いろんなアポイントの問題とかがありますので、この今日お配りいただいたチラシ、対象者はどなたなのかわかりませんが、私の立場でいくと、もう少し高齢者にやさしいパンフレットであつたらいいのかなというふうに感じました。意見です。

例えば、クーリングオフという言葉は浸透していますが、中にはもっと詳しく、解約ができますよ、といった表現をしていただけるといいのかなと、それと裏面の活用ですが、これ下半分は期間が過ぎると終わってしまうのかよくわかりませんが、地区で何か構成できるようなスペースとして、PDF か何かで提供いただけると、それぞれの地区で、地域に必要なところをここに書き込んで、高齢者等を、必要な人に配るといったような形が使えると大変有効なのかなというふうに感じましたので、お話をさせていただきました。

(武井会長)

はい。いかがでしょうか。今の御提案非常に大事な提案だと思いますが。

(樋口 GL)

御意見ありがとうございます。パンフレットにつきましては、キャンペーンのために作ったということもございまして、基本的に裏には、必要最低限という言い方は適切かどうかということもありますが、できるだけ説明的なものではなく、インパクトのある、文字とか単語はキーワードみたいな形で載せていきたいな、ということで作らせていただいたという経緯がございます。できるだけ説明ではないというか、逆にそういうものについてはきちんと相談してください、ということでやらせていただいています。下半分が使えない、要は空きスペース、この基本的には2月4日までの予定のチラシということで、作らせていただ

いてはいますけど、部数もそれほど作っているわけではない、ということもございまして、それぞれこの裏面に訪問販売とか、クーリングオフとか、こういったものの啓発については、これとは違う資料で作らせていただき、これはあくまでもキャンペーンのためのチラシということで御理解いただければと思います。よろしく願いいたします。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。

いろんな啓発グッズを作っていただくということでお願いしたいと思います。時間がちょうど予定になりましたが、どうしてもこれだけは言いたいわい方はいますか。よろしいですか。

それでは最後になりますが、小林参事監から一言ごあいさつをお願いできますでしょうか。

(小林参事監)

改めまして、くらし安全部長の小林でございます。本日は長時間にわたって、大変ありがとうございました。大変活発に議論していただき、心から感謝を申し上げます。また、このように忌憚のない御意見をお聞かせいただくことは非常に貴重な機会だと考えております。引き続きよろしく願いいたします。

本日の議論の中で何点か触れさせていただきますが、前半の部分で、運営のやり方というお話がございました。会長からもございましたが、私も県の審議会、あるいは、いろいろな会議に携わらせていただいております、まさしくやり方は様々でございます。委員の方それぞれのお考えも正直ございまして、県の意見をしっかりと聞きたいという声がある一方で、しっかりと委員の皆さん方で検討したい、という意見もあるということで、このやり方については、いろいろ考えながら、実施させていただいております。

また、御意見について、どうしても時間が決まっているものですから、言い足りない、あるいは、我々の方もお伝えしきれない部分がございます。他の検討会、審議会等の中では、先ほど委員の方からも御説明、御意見等もありましたが、メールでやりとりをしたものを、またそれ以外の委員の方々にも共有させていただくというやり方をしている審議会、検討会もございますので、このやり方については、しっかりと検討しながらやりたいと思っております。一番重要なことは、いただいた御意見に対し、どのようにフォローアップしていくのか、ということかと思っておりますので、それも含めて審議会のあり方、運営については、引き続き検討して進めてまいりたいと考えています。

それから2点目で、先ほどもお話をさせていただきました処分等のあり方についてです。会議の中で、給湯器関係のお話だったと思いますが、広域に渡るような事案についてはどうなっているの、というようなお話もございました。広域にわたっているようなものについては各県、例えば東京都、神奈川、あるいは千葉といったような形で、情報については連携をとらせていただいて、特定の事業者などがわかれば、それはそれらの情報についても、連携をとりながら、各県で合わせて対応しているという状況です。また、処分までの時間について、先ほど私の方からもコメントさせていただきましたが、改めて委員の方から、そうは言っても時間がかかるのはどうなの、という御意見をいただきました。先ほど御説明した内容が実際の部分でございますが、処分をやる上で、証拠の収集をしている中で、どうしても件数が増えてきてしまい、結果として200件を超えてしまったことも事実でございます。これについては、さらに時間を短くできるように努力をしていきたいと考えています。

また、前半の最後の方で出ておりましたタイムリーな施策を検討した方がいいのではないかと、という御意見をいただきました。これについては、まさしくそのとおりだろうと思っております。どのようにタイムリーに対応していくのか、あるいはどういう施策を打っていくのか、ということについては、内部で検討させていただきまして、先になります、次回の審議会でご報告をさせていただこうかなと思っております。

時間がなく、最後でございますが、骨子案の関係につきましては、今日いただきました御意見を踏まえまして、骨子案をお示しさせていただきたいと思っております。また、ロジックツリーについては、前回施策についての評価の検証を取りきれてないということも内部で反省が

ございまして、この内部検討の一環としてロジックツリーを使っていこうという話が出ていたことから、これを使おうということになりました。ロジックツリーは確かに作業が大変で、結論的には、評価に耐えられるような政策をしっかりと打っていかねばいけないと考えていますので、ロジックツリーの使い方、あるいは他の方法の使い方についても、しっかりと検討して、骨子案の方にまとめていきたいと思っておりますので、ぜひまた、よろしくお願いいたします。

また骨子案については、早めにメール等々で、できたものについてはお示しをさせていただきます。先ほども言いましたが、メールあるいは電話等でも結構です、それについての御意見があるようでしたら、審議会を待つことなく、御意見をいただいて、またそれについて検討していくという流れでいきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。これで終わりますが、事務局から何か御連絡等ありますか。

(塩谷 GL)

次回、第 22 期第 4 回の審議会については令和 6 年 5 月の開催を予定しています。ただいまの御意見を踏まえまして、早めの連絡ができればと考えていますのでよろしくお願いいたします。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。今日は出席した全員から、しかも活発な御意見をいただきましてありがとうございます。運営についても非常にいろんな御意見をいただいたので、それも含めて、非常に重要だったと思います。

次回は今日欠席の方が 4 人ほどおられましたが、ぜひ全員参加で、しかも、今期最後になりますので、充実した議論ができるように努めてまいりたいと思っております。どうかよろしくお願いいたします。

(以上)

資料	資料 1	審議会委員意見のフォローアップ
	資料 2	令和 4 年度の相談概要
	資料 3	「かながわ消費者施策推進指針」の改定に向けた課題整理①指針の概要と社会状況
	資料 3 別紙	「かながわ消費者施策推進指針」改定のスケジュール
	資料 4	「かながわ消費者施策推進指針」の改定に向けた課題整理②事業評価と指針の構成
	資料 4 別紙	「かながわ消費者施策推進指針」に基づく令和 2～4 年度事業実績