

消費生活審議会委員の意見のフォローアップ

資料1

No	発言委員	意見の概要	対応状況	対応方針
22-2-1	矢野委員	検証評価に関しては、概ね納得する部分もあるが、かなり甘い検証になり評価になっていないのではないか。審議会で、対象者の方たちが発言できるような機会を設けて欲しい。少なくとも若者に関しては、県の施策に関して、どういうふうに評価するのか聞く機会を設けてはどうか。	継続	御意見を踏まえて、個別の事業ごとに考えられるアウトカム指標を作成した。（資料4別紙） 今後の指針の改定に当たっては、事業評価の視点をより強く意識して体系・構成を検討していきます。 また、より多くの若者の意見を集めるため、若者に対するアンケートの実施等も含め、機会を増やせるよう努めていく。
22-2-2	庭野委員	啓発グッズを作った場合それに対する評価を、定量的に行うことが大切だ。	継続	22-2-1に同じ
22-2-3	白鳥委員	資料を白黒で複製した際に、字が出ない部分がないよう、校正をお願いしたい。	継続	現在、資料を作成する際にはユニバーサルデザインを考慮して作成している。 今後資料を作成する際には、委員ご指摘のとおり白黒で複製することにも配慮していく。
22-2-4	天野委員	情報を届ける対象者へのヒアリング等によって、啓発方法のニーズを把握し、事業に反映していただきたい。	継続	さまざまな理由で社会との交流が少なくなってきたり、行政の意図がなかなか本人に届かない場面があることは承知している。 消費者安全確保地域協議会等を通じて対象者まで情報を届けるより良い方法を確認するなど、個々のターゲットごとに、どういう形で発信すれば必要な方に必要な情報が届けられるかについて継続的に検討していく。

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-5	高梨 委員	紙媒体等の啓発は本当に有効なのか。インパクトのある動画で広報することにもっと力を入れて欲しい。	継続	紙媒体については、老人会等からの配布希望も多く、啓発資料として一定の効果があると考えている。デジタル化したほうが良いもの、紙の方が効果的なものなど啓発するターゲットによって費用対効果も考えながら工夫していく。
22-2-6	高梨 委員	県内にはリフォーム協会があるが、かながわ宣言の参加団体には入っていない。ぜひ現行の参加団体以外にもっと輪を広げていただきたい。	継続	御意見を受け、住宅リフォームに関係する事業者団体に対し、宣言団体への新規加入の働き掛けを行っている。
22-2-7	川口 委員	神奈川県は高齢者見守りネットワークの設置は鎌倉市1市のみということだが、先進的な事例をやっている自治体をバックアップする、消費者安全確保地域協議会に入っただくようにする等を、検討いただきたい。	継続	高齢者への見守りの重要性については各自治体とも認識が一致しているが、「消費者安全確保地域協議会」という形では実現していないのが現状である。ただ「協議会」を作ればよいというわけではなく、実効的な「協議会」が実現するよう、県として時間をかけて必要なバックアップをしていく。
22-2-8	川口 委員	ツイッターはお金のかからない啓発のツールだと思う。例えば、高校生への消費者トラブル啓発のために各高校に向けて、フォローしてもらおうよう働きかけを行ってはどうか。	継続	フォロワーの獲得は大きな課題と認識しています。ツイッター（現「X」）等のソーシャルメディアの利活用については、全庁的に検討されており、こうした状況も踏まえながら、出前講座におけるPR等、フォローの働きかけ等を強化していく。

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-9	高田 委員	インフルエンサーにSNSでつぶやいてもらおうと、その年代のファンに届きやすいと聞いた。このような方法も考えられるとよいのではないか。	継続	22-2-8に同じ
22-2-10	川口 委員	県のサイトを見ると、悪質商法目安箱の他に、申出制度や、景品表示法のフォームもある。意見を述べたい人がどれを選んで入れたらいいかわからないと思う。目安箱を1つにまとめる等、簡素化されれば、いろんな悪質商法情報が入ってくるのではないか。	対応済	御意見を受け、基本的には「悪質商法目安箱」に通報してもらうよう、「県への申出、情報提供（通報）について」のページを7月13日に修正した。 また、申出制度については特定商取引法第60条に規定された制度であるため、ページ後段に残しているが、いずれのフォームに通報が入っても、内容に応じて適切に対応している。 なお、今年度のページ修正前の通報は3ヶ月半で5件だったが、修正後は2ヶ月半で24件であり、通報件数は増えている。
22-2-11	添野 委員	今年度の取り組みの中で、特に新しくやるところ、或いはこういうところを変えたということがもう少しわかるようにご説明いただきたい。	継続	指針の改定にあわせて、事業計画・実績資料で、計画期間内に新規・変更した事業がわかりやすくなるよう、説明方法を検討する。

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-12	望月 委員	<p>高校生は、ボールペン・クリアファイルは予備校等からたくさん配られていて、生徒たちは自分のお気に入りの筆記用具を持っている。そういった現状も踏まえて、御検討いただきたい。</p> <p>今は高校生にも、一人1台、デバイスが配備されているという時代になっている。グッズよりも、むしろ、家庭科や公民の授業の中で、デバイスにあらかじめアプリをインストールさせる、SNSのフォロワーになってもらう、といった啓発をすることで、かなり生活に密着した消費者教育ができるのではないか。</p>	継続	<p>高校生など若年者への啓発グッズについては、本人の嗜好もあって日常的に使ってもらうのは難しい部分も少なからずあるが、限られた予算の中で配布する数量も考慮しつつよりインパクトのあるものを選んで配布していく。</p> <p>SNSやアプリの活用などは有効な啓発であると認識しているが、実現に向けては予算措置や教育委員会との連携など解決すべき課題もある。</p> <p>令和7年度予算化に向けて、消費者教育ワーキング・グループ等を活用して現場の意見を伺いながら、こうした啓発が展開できるかを含めて検討をしていく。</p>
22-2-13	濱川 委員	<p>今後は、一人1台端末が進んでいることから、デジタルでの教材も工夫していただくと、より現場は助かる。</p>	継続	<p>教材を、新しくデジタル化していくには時間もかかり消費者教育ワーキング・グループ等でも紙媒体の方が使いやすいとの意見もある。</p> <p>デジタル化したほうが良いもの、紙の方が効果的なものなど啓発するターゲットによって費用対効果も考えながら工夫していく。</p>
22-2-14	角田 委員	<p>消費者被害救済検討チームの課題に関して、近年は消費者被害救済委員会への付託案件はないように思う。今後、より積極的に取り組んでいただきたい。消費者被害救済検討チームの実績を見ると、もう少し回数を増やして取り組む方がいいと思う。</p>	対応済	<p>消費者被害救済検討チームを、これまで4半期に一度の開催だったが、タイムリーに対応できるよう、随時開催に変更した。</p>

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-15	角田 委員	犯罪的なトラブルが増えているというような状況の中で、警察との連携をより密にする取組みを積極的に行うというようなことも必要ではないか。	対応済	県・政令市・県警の会議体（消費者被害拡大防止連絡会議）のほか、県警OB職員による定期的な県警（生活経済課）訪問により、引き続き、連携を深めている。事件性があると思われるような悪質な案件については、必要に応じて県警に相談・情報提供している。
22-2-16	沼尾 委員	若い世代は、SNSで直接やりとりをする形での相談や、対応を求めているのではないかと思う。また、相談のあり方が、電話とメールに限られている。LINEで相談をする等、多様な相談の仕組みというものが構築できないかと思う。	継続	令和4年度に、消費者庁において、「SNSを活用した消費生活相談（SNS相談）の実証事業」が行われており、また、令和5年7月に消費者庁及び国民生活センターが発表した「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2023」において、「多様な消費者のニーズにあった窓口、手段」が検討されている。このことから、今後の消費者庁の実証実験結果や、令和8年度から導入予定と一部報道されているデジタル・トランスフォーメーションによる新たな相談システムの検討状況を注視し、またセンターの相談体制を勘案し、実施の可否を判断する。
22-2-17	菊池 委員	事業者に関わる情報を商工会議所の県連に依頼すれば、県下の14の商工会議所に一斉に周知することも、その14の商工会議所が末端の事業者にも周知することも可能だ。経済団体は他にもあると思うが、様々なアプローチをしながら、県の情報をできるだけ事業者にも知ってもらうという努力も、必要ではないか。	継続	令和5年10月24日の県商工会議所連合会専務理事会に出席し、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を行った。今後も県商工会議所連合会を始めとした経済団体との連携を図っていく。

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-18	菊池 委員	今後の取組みで、「事業者指導の実施」となっているものがあるが、 こういう表現を使うと事業者全体に対する指導と受けとめられるの で、「悪質事業者の指導の実施」と明記していただきたい。	対応済	今後の資料には「悪質事業者への指導等の実施」若し くは「不当な取引行為を行う事業者に対する指導等の 実施」などと記載する。
22-2-19	白鳥 委員	市の障害福祉課の職員と話したが、障がい者の被害防止という観点 での資料は全くない。軽度の人と重度の方は比較的問題ないが、中間 の方が皆トラブルに遭遇するという話もある。6のカテゴリーに分か れている障がいの区別があるので、併せて考えていただけると、1人 でも多くの方に伝わっていくと思う。	継続	来年度、障がい者への啓発事業を新たに予定し、予算 要求している。 障がい者本人に対しては、消費者トラブルの体験の場 を提供していくことなどで効果的な啓発を行い、ま た、周りの方々の理解が重要であるため支援者等への 啓発も実施するものである。 障がいの程度によっても伝え方等を工夫していく必要 があるとの御意見も踏まえて、具体化していく中でよ り効果的な事業としていく。
22-2-20	矢野 委員	子どもたちの障がいの程度には応じると思うが、学校の授業の中で講 座を作り、子どもたちや教員が気づきを持つような投げかけをする、 といったことも大切だ。	継続	学校教育の場で、消費者教育を効果的に実施していく ために、教育委員会等との連携を図っていく。また、 出前講座の活用などを推進していく。

No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22-2-21	高田 委員	東京都では、区の知的障がいの方とボランティアが一緒になって、生活力向上の学習、例えば、消費者トラブルの事例や、気を付けるべきことなどを、直接話し掛ける場がある。神奈川にももしそのような取組みがあれば、それを活用することで、非常に近い距離での啓発ができると思う。	継続	福祉部局に確認したところ、県としてそのような場は把握していないようであるが、自治会や民生委員、見守りネットワークなど、障がい者にとってより身近な存在である地域のコミュニティと連携していくことで、より近い距離での啓発ができるよう検討していく。
22-2-22	添野 委員	障がい者の方との直接的な接点を持つのは市町村だと思うので、そういった意味で市町村の計画や取組みとも接点を持っていただくことも必要ではないか。	継続	個別課題ごとに市町村との担当者会議等の機会を捉えて接点を確認し、市町村へ働きかけができるよう今後検討していく。