

消費生活審議会委員の意見のフォローアップ

資料3

【対応状況（F列）について】

継続：施策に反映できていない意見

施策に反映済み：施策にその趣旨を取り入れ、今後もその施策を実施していく意見

対応済み：施策にその趣旨を取り入れて完了した意見

※ 本文中の意見の通し番号は、「[期]-[回]-[No]」を表します。（例：「22-2-1」は、22期第2回のNo.1を指します。）

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	1	小野 委員	成年年齢の引下げが、18歳、19歳の相談件数の急激な変化は、まだ出ていないと思う。一方でトラブルには発生するまでのタイムラグもあり、また、将来的には対象となる若い世代は人口そのものが減少していくため、件数だけでは、状況はわからない。引き続き注視が必要だ。	継続	【第23期第5回修正】 「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談概要」において、成年年齢引下げ後の18歳、19歳の相談状況を分析して公表していたが、令和6年度の18歳の相談件数は260件で、前年度（258件）とほぼ横ばいとなっており、また、19歳の相談件数は397件で、前年度（385件）とほぼ横ばいになっていることから、「令和6年度 神奈川県内における消費生活相談概要」では公表していない。公表は行っていないが、引き続き、トラブルの実態が把握できるよう分析して注視していく。
23	2	1	大内 委員	改定後の指針は配布用の印刷物として、「やさしい日本語版」を作成するとのことだが、多言語版の用意ということは想定されているのか。	対応済 み	【第23期第5回修正】 ご意見を踏まえて、まずは今年度中に概要の英語版の作成を予定している。
23	2	28	角田 委員	条例の見直しについて、改めて条例を読んだが、「第2章 消費者の権利の確立 第1節 危害の防止」について、対象が商品に限定されていて、サービスが含まれていない。 東京都の消費生活条例では、「商品又はサービス」とはっきり明記されていて、消費者被害というか消費者問題の最も深刻なのは消費者の生命・身体に関わる問題で、安全の権利というのは消費者の権利の中でも最も重要な権利という位置付けである。近年エステや、美容・医療であるとかスポーツジムであるとか、体のマッサージで死亡事例があったというのがニュースになっているが、さまざまなサービスの危害事案というのも増加している中で、このままでいいのかなという疑問がある。 指針の30ページで、「商品やサービスの安全・安心の確保」という表現を使っており、場合によってはこの検討が必要かなと思う。	対応済 み	【第23期第5回修正】 ご意見を踏まえて、条例を改正した。 (令和8年4月1日に施行)
23	4	1	高田 委員	事業者の立場から、2013年に食品表示法が公布された時点で、この個別表示について見直すよう事業者から申出をしており、食品表示法で全廃したということはこちらとしては納得いく話。神奈川県でも、条例に記載のある箇所を全廃する形で改正をお願いしたい。	対応済 み	国では、合理的でシンプルかつ分かりやすい国際整合性のある食品表示制度に向け、横断的な表示ルールへの原則一元化を目指した食品表示制度の大幅な見直しに着手し、調理冷凍食品については個別品目ごとの表示ルールのすべてが令和8年4月1日より廃止されることになっている。また、本県と同趣旨の制度を有する周辺地方公共団体も国の廃止に合わせて調理冷凍食品に関する個別品目ごとの表示ルールを廃止する方向であり、県が今後も調理冷凍食品に関する個別品目ごとの表示ルールを維持することは、流通上の課題もあり、消費者、事業者混乱を生むことが懸念される。 こうした国の制度見直しの趣旨、近隣地方公共団体の動向などを踏まえ検討した結果、調理冷凍食品に係る県独自の個別品目ごとの表示ルールも廃止することとしたい。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	4	2	大根 田委 員	根本的に、こういった表示に変えても食品の安全性は担保できているのか。そこが一番大事で、安全が担保できるのであれば変わってもいいと思う。	対応済 み	食品を摂取する際の安全性の確保の観点からの食品表示は、「食品表示法」の衛生事項などにおいて定められており、調理冷凍食品に関する個別品目ごとの表示ルールが廃止された場合でも、食品の安全性は担保されている。
23	4	3	白鳥 委員	資料2－1の裏側の表に「標準配合割合」を表示することが困難なものにあってはその表示を省略することができる」と書いてあるが、省略することが良しとされて細かいから省略となると、先ほど話があった食品の安全性が損なわれてくるような気がする。 消費者が商品選択時にわかりづらいというところがあるが、わかりづらければわかりやすい表示方法に変えてあげることも大切。その中で、「役割が終了した」と記載があるが、何をもって役割が終了したのかが疑問。	対応済 み	(食品を摂取する際の安全性については、23-4-2に同じ) 国においては、まがい物防止や消費者への情報提供の観点から個別品目ごとの表示ルールが活用されてきたが、現在は横断的な表示ルールが策定されており、時代とともに個別品目ごとの表示ルールについては役割が終了してきていると整理している。 しかし、表示義務の有無に関わらず、原材料配合割合を知りたい消費者への配慮は引き続き必要である。県としても、冷凍食品に係る業界団体にヒアリングを実施したところ、制度の有無に関わらず消費者が必要とする情報の提供拡大に主導的に取組むとの意向を確認しており、消費者の要望に沿った情報提供や表示を今後も自主的にを行うことを強く期待する。
23	4	4	沼尾 委員	食をめぐるグローバル化が進んでいる中で、貿易上のいろんなこの交渉の中で、制約になってしまうという判断もあるかもしれないが、消費者にとっての安心とか満足度とかを考えたときに、どのような判断でいくのが大事だと思う。消費者の立場のことを考えて、個別の事情で表記にずれがあるということ自体がむしろ消費者の満足度になっている側面もあると思う。そういう表記をすることが事業者の製造の判断に繋がる部分もあるのかもしれないと思うと、正しく表記されていればというだけでなく、消費者の満足度を上げるための商品製造という効果もあったのではないかなと思うので、そのあたりを留意しておく必要があると思う。	対応済 み	(23-4-1に同じ)
23	4	5	天野 委員	国でこのように改正が行われた場合、神奈川県だけが条例で表示義務となると、例えば、スーパーに並んでいる冷凍食品に対して神奈川県だけが条例を残すことが可能なかどうか、そこがもう現実的にどうなのかが疑問。	対応済 み	本県と同趣旨の制度を有する周辺地方公共団体も国の廃止に合わせて調理冷凍食品に関する個別品目ごとの表示ルールを廃止する方向であり、県が今後も調理冷凍食品に関する個別品目ごとの表示ルールを維持することは、流通上の課題もあり、消費者、事業者にも混乱を生むことが懸念される。 こうした状況を踏まえると、本県のみが独自ルールを維持することは現実的に難しいものと考えられる。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	4	6	角田 委員	議論が国の食品表示法そのものについてのレベルになる気がする。基本的な食品表示の議論になってしまくと、きりがなくなってしまうので、今回は冷凍食品に限ってで、他の温度帯の食品についてはすでに統一化されているところが、今回の改正で、冷凍食品のところのみその矛盾が生じてしまって、そこを合わせるということについてはどうかということなので、私はそれほど大きな懸念を持ってはいない。 ただ、より正確な表示という観点からすれば、割合表示を入れたほうがいいと思うが、そうすると食品全体の表示の議論になってしまうので、今回は矛盾点の解消という視点でどうかを最終的にご判断いただけたらと思う。 ただ、物理的に神奈川県だけ残った場合に、流通上の問題がありうることも含めた上で判断せざるをえないと考える。	対応済み	(23-4-1及び23-4-5に同じ)
23	4	7	大根 田委 員	通常、買い物する人が、もしエビが表示しないでいいからということでほとんど入ってなかったら詐欺だと思うので、そういうところの懸念もあって、冷凍食品の表示の統一化と意見があるが、反対に全部表示すればいいのではないと思う。	対応済み	調理冷凍食品に係る県独自の個別品目ごとの表示ルールが廃止された場合でも、国の食品表示基準において原材料名等の表示義務が規定されている。 しかし、表示義務の有無に関わらず、原材料配合割合を知りたい消費者への配慮は引き続き必要である。県としても、冷凍食品に係る業界団体にヒアリングを実施したところ、制度の有無に関わらず消費者が必要とする情報の提供拡大に主導的に取組むとの意向を確認しており、消費者の要望に沿った情報提供や表示を今後も自主的にを行うことを強く期待する。
23	4	8	三瓶 委員	商工会議所から来ているが、流通を考えたときに神奈川県だけが別表示ということが事業者として果たして対応できるのかが疑問。1事業者の発送先は全国レベルで、さらに言うと世界的なレベルで取引しているので、そこだけを変えるということのリスクや負担が非常に大きいと感じる。	対応済み	(23-4-5に同じ)
23	4	9	高田 委員	他の事例で、家庭用品品質標準法という法律で、帽子が以前は東京都だけ条例で繊維の素材、洗い方等、表示しなければいけないと決まりがあり、東京都だけにそれをつけるのが面倒くさいと、東京都で販売しない事業者がいた。そういうことを考えると、46都道府県は表示廃止、神奈川県だけは表示が残るとなると神奈川県に入れるためだけに、容器・包装を別にしなければいけないのは、メーカーからしてみると効率、コストの面からどう考えていくのか問題だと思う。	対応済み	(23-4-5に同じ)

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	4	10	芳野 委員	ワンストップ弁護士相談について、ぜひ相談員さんが相談に乗って、どのような情報を集めて、どのような聞き取りを行って、どのような方針で弁護士相談にまわしたのかを弁護士にうまく連携がとれるように体制を整えて、弁護士相談がスムーズにいくようご検討いただきたいと思います。 弁護士相談にまわしてしまったということで、後で情報交換しますということでは、従来の法律相談と変わりないので、このような連携を取ってやることについていろいろ工夫をしながら、弁護士サイドとも相談しながら実施していただきたい。	施策に 反映済 み	今年度に新たに開始した事業として、試行錯誤の部分もあったが、弁護士相談の前に職員が相談員からよく事情や状況を聞き取り、弁護士から法的助言を求める理由や問題点、相談者あるいは相談員が確認したいことなどをできるだけ具体的に相談票に記載し、弁護士相談がより効果的に行われるよう図っていきたい。 また、相談者に対する弁護士の助言や、相談者がどのように受け止めていたかを、職員が毎回の事業終了後に弁護士から直接聞き取り、相談員に伝えることで、その後の継続した消費生活相談が円滑になるよう取り組んでいる。
23	4	11	高田 委員	カスハラで、4月1日に東京都の条例が施行されたことを機に意見交換会がありまして、その中で、「ホームページに掲載されている消費者向けコミュニケーションについての資料を、より具体的にわかりやすく作成したほうがいい」という意見が出た。例えば、こういう言葉、こういう対応はカスハラと判断されてしまいますというように、どういうことをしたら企業がカスハラと判断して、場合によっては警察を呼んだり、会員登録から削除したり、という対応をしますので、もう少しわかりやすいような、啓発資料を作成したほうがいいという意見が出ました。神奈川県でもぜひ深掘りしてわかりやすいものを作っていただければと思う。	施策に 反映済 み	「消費者が意見を伝える際のポイント」（消費者庁発表）の内容に準拠した啓発動画（デジタル教材）を現在制作中である（後日、ホームページへ掲載予定）。
23	4	12	清水 委員	相談体制のあり方について、「国の示すDXの方向を踏まえて相談体制のあり方を検討していくこと」が課題として述べられている中で、今後の取組として、DXを受けてどのような取組が果として考えられているのかが見えにくいと感じた。 先ほど意見があった、弁護士の先生との情報共有を、二度手間にならないよう適切な情報共有がなされるような仕組みを作ることで、DXは役立つと思うし、あとは相談対応自体が相談員の方々のノウハウに依存してるところもあるのかなと察するが、対応力の標準化を行うということで、対応の仕方、その結果等についてのデータベース化のようなことを進めていくとよいのではないかと。あとは、より高度な情報分析に繋げていくという観点の取組もぜひ期待したい。	継続	国の示す新システムの仕様の1つとして、相談員向けFAQなどの相談対応に役立つ情報(ナレッジ)の提供が予定されている。新任の相談員はそういった機能を活用しながら相談業務を進めることで、対応力の標準化が期待できると考えている。 また、新システムでは消費者向けの新機能(消費者向けFAQ)も追加される予定となっている。消費者向けFAQを利用できる消費者が増えるようになれば、パソコンやスマホなどの操作が苦手な高齢者に対して、より丁寧な助言・あっせんができる可能性が高まると考えられる。 また、高度な分析を可能とするシステムは、詳細な情報が提供されていないが、相談情報をより的確に把握し、適時適切な啓発等に活用していけるのではないかと考えている。国からの情報に応じて、対応を検討していく。
23	4	13	沼尾 委員	以前から言われていることだが、グッズを配布した結果、本当に使われているのか。啓発グッズの配布は事業をやったという形にはなりますが、アウトカムの効果を考えて、こういうグッズを配ることにに対してどう考えるか、より効果的な手法についてもご検討いただければと思う。	継続	イベントや学校を通じ啓発物品を配布するなどの啓発活動は一定の効果があったものと評価している。 しかしながら、特に点検商法の増加などにより、70歳代以上の年齢層の方では相談件数が増加しており、今後、こうした方々への啓発が重要である。 そこで、現在、高齢者を主なターゲットとし、啓発物品について、卓上メモなど実際にご利用いただけるものを作成し、県警のイベントや防犯活動を通じて当該啓発物品を配布してもらうなど、現状を踏まえ、より効果的なものになるよう取り組みを進めている。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	4	14	沼尾 委員	相談体制について、高齢者の方は電話で構いませんが、若い世代は電話を使いませんので、ぜひ若い世代の相談に対応したＳＮＳを含めて、相談体制を真剣に考えていく必要があるのかなと思う。	継続	若い世代は電話を利用する習慣が薄れていることは、事実と受け止めている。 県では、分野によって、主な相談内容や主訴が限定されている場合には若者向けにLINE相談も行っているが、LINEのやり取りのみでは聞き取りが難しく、特に消費生活相談のような契約の内容や状況、契約した動機、望む解決などの主訴が千差万別な相談をお受けするのは、現状では難しいと考えている。 実際、国がAIを使った消費生活相談を試験的に行ってみたが、現状では、契約内容等を聞き取って正確に回答することはほとんどできなかったと聞いている。今後の国の動向（DX化）等も踏まえて、検討していく必要がある。
23	4	15	山口 委員	「かながわ消費生活注意・警戒情報」について、去年に大学の近隣の地域で、市民向けの講座でお話しした際に、受講者は中高年の方が多かったですが、ご存じなかったということがあり、話をしますと関心をお持ちになられますので、警戒情報など速報性もある媒体は、被害の拡大が懸念される場合に有効でもありますので、引き続き情報発信の取組に注力していただきたい。	施策に 反映済 み	かながわ消費生活・注意警戒情報については、従来のチラシの配架や関係機関への送付、ホームページやXでの情報提供に加え、ユーコープかながわの情報誌である「ぶらすmio」への掲載、配信希望のあった自治会等へのメール配信、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が運営しているホームページ「介護情報サービスかながわ」への掲載及び介護事業者へのメール配信などを行っている。また、従来のチラシについては、自治会等への配布拡大を図るなど、今後も、情報発信に努めていく。
23	4	16	角田 委員	注意・警戒情報については非常に重要な情報だと思って、学生にも伝えるようにしていますが、拡散するルートみたいなものを作ることを考えてもいいのかなと思う。	施策に 反映済 み	(23-4-15に同じ)
23	4	17	白鳥 委員	リースバックについて、注意すべき点などが明確になってくるといいかなと思いますが、不動産については、クーリングオフができないようですから、この辺は、特に高齢者はわからない方が多いので、ぜひその辺を明確にして周知・啓発をしていただければと思っています。	施策に 反映済 み	かながわ消費生活注意・警戒情報第163号（2025年7月17日発行）の裏面に掲載するとともに、Webサイト「たまプロ新聞」でも掲載していた。引き続き、必要に応じた啓発を行っていきます。