

消費生活審議会委員の意見のフォローアップ

資料1

【対応状況について】

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	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	【第23期第6回修正】 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。 令和7年度に、新システムへの切替時期が令和8年9月中旬予定であることが示された。相談方法としては、電話に加えて新たにWebフォーム受付が導入されるが、神奈川県ではWebフォーム受付に相当するメール相談を実施しているため、当面は現行のメール相談を継続する。
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。	施策に反映済み	【第23期第6回修正】 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、学校の教員向け研修の中で、発達障害の児童・生徒が遭いやすい消費者トラブルやその対応法などに係る講座を行うなど、全ての児童・生徒を対象に、消費者教育の推進に向けた取組を進める。
22	4	9	沼尾委員	基本方向1のイ「消費者トラブルの未然防止に向けた環境整備」のところで、高齢者などの見守りネットワークや民生委員児童委員による地域の見守り老人クラブとあるが、地域の見守りの主体が、もう少し多様化していることを考えると、町内会・自治会を含めた、多様な形で、考えていくことが大事ではないか。	施策に反映済み	【第23期第6回修正】 見守りネットワークの設置については、令和7年度より、専門的な知見を有する事業者へ委託し、セミナーの開催や関係部局への説明などの設置に向けた支援を行っている。また、多様な主体による「見守り」について、「見守りネットワーク」の設置支援の中で、先行の各地方公共団体において、さまざまな地域の主体と連携している先進的な事例を紹介するなど、見守りの主体となる市町村への働きかけを行っている。
22	4	15	高梨委員	e-モニターアンケートについて、20代が7人で、多いのは40代70人とか50代111人、60代65人と、肝心の、10代は1人もおらず、若い世代の20代以下の方がほんの少数でしかない。それをもって、若い人たち向けの政策を考えるというのはいかがかなと思うので、e-モニターの年齢構成を見直していただきたい。	対応済み	【第23期第6回修正】 e-モニターについては、年齢にかかわらず広く募集をしているもので、年齢構成を変えていくということは困難なため、令和8年度からは課のネットアンケートへ統合して実施する。

期	回	No	発言委員	意見の概要	対応状況	対応方針
22	4	24	沼尾委員	188の電話番号が有料だが、特に若者や海外の方は、LINE電話とか、無料電話を使用しており、188がなかなか機能しづらいのではないかと。相談体制は時流に合った形で電話相談できる仕組みを考えていくことも大変重要だと考える。	継続	【第23期第6回修正】 現在、国が全国一律で設置している188番号は、住所地の消費生活相談センター等に振り分けるため、有料のナビダイヤル機能を利用して運営されている。 現行のPI0-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）が令和8年9月に終了を迎えることに伴い、同年10月より新システムへの切替が予定されており、消費者庁及び国民生活センターより示されている新システムの構成として、188の電話番号以外の相談受付方法が検討されているところである。新たな相談受付方法の検討を注視しながら、センターの相談体制を勘案し、実施の可否を判断していく。 なお、本県では、電話以外の相談方法として平成19年4月から消費者からのメールによる相談を受け付け、相談体制の強化を図ってきた。 令和7年度に、新システムへの切替時期が令和8年9月中旬予定であることが示された。相談方法としては、電話に加えて新たにWebフォーム受付が導入されるが、神奈川県ではWebフォーム受付に相当するメール相談を実施しているため、当面は現行のメール相談を継続する。
23	1	12	芳野委員	高齢者の場合は、福祉に繋がる前が一番問題。消費者被害に遭ったことがきっかけで福祉に繋がるのが大変多いので、1人で生活が普通にできているときこそ消費者被害の温床になりかねない。素案の未然防止の普及に、その対策が書いてあるが、孤立した状態でトラブルや被害を抱え込んでしまわないことは未然防止ではなく、実際に起こってしまった問題に対して抱え込むな、ということになってるので、ここに記載するものではないと感じる。 福祉に繋がる前のグレーゾーンの方をどうするかが、大きな問題である。未然防止として、グレーゾーンの人達をどうやって救うかという対策をとる必要がある、それをどこかに記載しておく必要がある。 見守りネットワークは大事だと思っており、今までの福祉の範囲にとらわれない、より広いところへ手を伸ばせないか、ご検討いただきたい。	施策に反映済み	【第23期第6回修正】 民間企業など幅広く地域の主体との連携を促進することで、さまざまな状況におられる方々を対象とした、「見守りネットワーク」の構築を推進していく。
23	1	14	山口委員	金融経済教育について、学校教育の場合は、金融経済教育を充実する方向で一斉に授業を受ける機会が増えていく。幅広い年代を対象としたときに、投資がらみの消費者トラブルは非常に多く聞かれるので、幅広い世代を対象に、消費者トラブルを防ぐという観点から、金融経済教育を充実させていくことも必要だと思う。現在発生しているトラブルの情報や注意喚起という点も力を入れてお願いしたい。	継続	【第23期第6回修正】 幅広い年代に対して金融経済教育を進めていく観点から、児童・生徒に対する金融経済教育の推進について、神奈川県金融広報委員会と連携しながら対応していく。 また、令和7年11月末より、その中で、デート商法など若者に多い消費者トラブル事例や対処法、生活設計、資産形成など、幅広い内容を再現動画やシミュレーターを通じ、いつでもオンラインで楽しく学ぶことができる、デジタル教材「STEP UP&JUMP UP～消費者力を身につけよう！～」を作成・掲載しており、今後も、消費者トラブルの未然防止や金融経済教育の推進など、消費者教育を推進していく。

期	回	No	発言委員	意見の概要	対応状況	対応方針
23	1	15	白鳥委員	民生児童委員として、高齢者の一人暮らしの方を見守るということも大きな仕事の1つ。情報発信として、県で発行している資料を市内の高齢者一人暮らしの方、約1000人に配ったが、こういった情報発信が、高齢者の方に対していろいろな対策がとれるような気がしている。我々に必要な情報がありましたら、県の方からぜひ情報提供していただきたい。	継続	【第23期第6回修正】 消費者ホットライン188に係る広報啓発用チラシの配布や、消費者トラブルの未然防止を推進するイベントの開催案内など、今後も情報提供を行っていく。
23	5	1	白鳥委員	地域性や市町村ごとの傾向、それから1件あたりの被害金額が年々増加している点を分析できれば、状況をより明確に把握できるのではないかと思います。特に地域性については、該当地域に対して集中的に対策を講じることが必要ではないでしょうか。	継続	地域性や市町村ごとの傾向については、4半期ごとに開催している消費生活相談担当者会議やその全体会等において、特筆すべきことは報告と共有がされている。例えばある市町村で頻発した事例が他の市町村で起こっていないこともある。データに関しては、県として消費生活相談概要として前年度の数字を夏ごろにとりまとめているが、4か月から1年前の状況となるため、傾向を把握し速やかに対策を講じる上では、消費生活センターを設置する各市町村での対応が有効かつ即効性があるのではないかと考える。県としては、引き続き情報共有に努め、事業者指導にもつなげていければと思う。
23	5	2	小野委員	見守りネットワークについて、国が指し示す方向性に対し、実情に即した対応を進めるため、これを伝えていくことが重要であるということのかなと感じ、お話いただいた内容を踏まえると2つの方向性があるように思う。 1つ目は、現在の仕組みやルールに基づき、県内でサポートを進めていく方向性。 2つ目は、地域の事情などを踏まえ、現在の枠組みが実情に必ずしも合っていない可能性があることを国に伝え、必要な修正や適応を求めていく方向性。 今後も引き続きこの点について継続的なご報告をいただきたい。	施策に反映済み	令和7年度より、専門的な知見を有する民間事業者へ委託し、セミナーの開催や関係部局への説明などの設置に向けた支援を行っており、今後 も県内市町村の状況を踏まえ、設置に向けた効果的な支援を行っていく。 また、国に対しても、「地域協議会」といった形式に捉われず、消費者トラブルの未然防止に向けた地域における取組を柔軟に評価するよう、協議を行っていく。 なお、引き続き、審議会の場、本事業についての進捗や方向性を報告する。

期	回	No	発言委員	意見の概要	対応状況	対応方針
23	5	3	矢野委員	<p>キャラクターやタレントの利用は非常に有効な取組みである一方で、高齢者といえば「落語」と結びつける発想では、実際に興味を示す方は少なく、効果が低い可能性がある。具体的な活用方法が本当に有効であるかどうかについては慎重に精査する必要がある。</p> <p>また、杉村太蔵さんを金融分野で何年も活用されているが、この活用方法についても講演や活動の内容について十分に精査し、依頼先を慎重に選定すべきであると考えている。</p> <p>さらに、こうした選定のプロセスでは、一部の関係者のみではなく、一般の方々の意見を取り入れることも重要である。</p>	施策に反映済み	<p>テレビ番組への出演などを考慮の上、高齢者に認知の見込まれるタレントを起用するなど、効果的な啓発に努める。</p> <p>また、金融経済教育の実施にあたっては、投資などの金融経済に興味が無い県民の方にも訴求できるよう、内容などについて検討を行う。</p> <p>なお、イベント等の開催については、広報啓発に知見のある民間事業者へ委託することで、効果的かつ効率的な事業の実施を図る。</p>
23	5	4	富田委員	<p>新たな取組みに関しまして、キャラクターやタレントの利用による広報啓発について、効果をより高める観点から、若い世代のタレントよりも高齢者層に知名度のある芸能人を起用の方がより効果的ではないか。</p> <p>例えば、榊原郁恵さんのような方は既に60歳を超えており、高齢者層の認知度が高いのではないかと感じ、そのようなタレントの活用についてご検討いただきたい。</p>	施策に反映済み	<p>テレビ番組への出演などを考慮の上、高齢者に認知の見込まれるタレントを起用するなど、効果的な啓発に努める。</p> <p>一方で、御家族など的高齢者を支える方への啓発も重要であると考えており、若年層や女性 など、幅広い県民に向けても訴求できるよう、取組を進めていく。</p>
23	5	5	大内委員	<p>相談者である障がいをお持ちの方々についても、障がいの種類によって相談方法がわからないケースや、適切な対応が難しいケースがある。そのため、相談を受ける職員や相談員向けの研修も重要だが、障がいをお持ちの方々に向けて、ロールプレイと言うか、「相談の練習」を行う機会を設けることも大切ではないか。</p> <p>具体には、障がい別に相談を受ける際の手順や流れを練習できる場を提供することで、当事者が相談しやすい環境を整える試みが必要だと考える。</p> <p>また、指針改定の中で「障がいを持つ方に当事者目線で丁寧に対応する」という方針が示されていたことを踏まえ、そうした視点をさらに具体化する取組みを進めていただきたい。</p>	施策に反映済み	<p>(相一：契約弱者に配慮した相談対応研修)</p> <p>契約弱者に配慮した相談対応研修については、支援が必要な理由を踏まえて、毎年、テーマを設定して研修をおこなっている。昨年度は障がいの理解と合理的配慮をテーマに、障がい当事者を講師にお迎えし講義をいただき、今年度は臨床心理士を講師として、高齢者の心理的特徴について理解を深めるための研修を行った。消費生活相談では、高齢者等で支援の必要な方からの相談を多く受け付けており、市町村相談員も含め、相談員のスキル向上は必須である。引き続き様々な支援を必要とする方々に適切に対応ができるよう、テーマを検討して研修に取り組んでいく。</p> <p>(推進：障がい者向けの消費者研修)</p> <p>障がい者団体や関係機関に出向いて、消費者トラブルに関する情報や被害に遭わないポイントなどを分かりやすく伝える「障がい者向け消費者研修」を、令和6年度より実施している。</p> <p>その中で、ロールプレイングを通して不必要な勧誘を断る練習や、「こんなときはどうする」など参加者のグループでの話し合い、聴覚教材の使用や視覚的に情報を伝えるための寸劇など、障がい者の特性に配慮した内容としている。</p>

期	回	No	発言委員	意見の概要	対応状況	対応方針
23	5	6	富田委員	「契約弱者」という表現について、私自身が知的障がいを抱える当事者であることから、この言葉に対して違和感を覚える。「弱者」という言葉にはあまり良い印象を持たず、胸に刺さるような感覚を覚えたので、この表現に代わる、より適切で当事者として受け入れやすい言葉選びについてご検討いただきたい。	施策に反映済み	「契約弱者」という言葉については、企業などの事業者に比して、消費者が情報量や交渉力などで弱い立場にあり、その利益を守るためには消費者保護のための法律や制度が必要との考え方の下、高齢者や若者、障がい者等の中で支援が必要な方に対しては、より手厚い対応を必要とするとの観点で使ってきた。研修についても、障がいの特性に応じた配慮や、認知や身体機能の衰えが見られる高齢者への対応について学び、より適切な相談支援等を行うためのものである。しかしながら、「弱者」という言葉の印象について指摘いただいたことを踏まえ、今後は「要支援者対応力向上研修」として、研修の趣旨や内容は同様に実施していきたい。
23	5	7	野沢委員	「消費者教育教員研修」に関しまして、現場においては家庭科と結びつきやすい現状があるように思うが、多くの学校では家庭科教員が非常に少ない状況であり、1～2名程度しか配置されていないため、その教員が研修等に参加することで家庭科の授業が成立しなくなる可能性がある。この状況を踏まえ、家庭科教員だけでなく、他教科の教員が参加できるような仕組みや柔軟な運用の指針を設けていただくことで、研修の効果を最大化できるのではないかと考える。	施策に反映済み	授業などで消費者教育を実践する際のヒントとなるよう、教員向けに、毎年「消費者教育教員研修」を行っている。内容は、デジタル教材の活用、ゲームを利用した金融経済教育、民間企業のエシカル消費に向けた取組、情報リテラシー、カスタマーハラスメントへの対応など、タイムリーかつ幅広の内容となっており、教科に拘らず教職員の方や行政機関の職員などを対象に、参加を広く募集している。