

## 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	平成 30 年 8 月 28 日 (火曜日) 14 時 00 分から 16 時 00 分		
開 催 場 所	かながわ県民センター 305 会議室		
(役職名) 出席者	天野 晴子、(会長代理) 石岡 克俊、小野 由美子、 菊池 匡文、関 ふ佐子、(会長) 武井 共夫、富樫 由里子、 松本 信之、丸山 善弘、宮本 尚子、三好 上次、矢野 裕美		
次回開催予定日時	未 定		
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 真壁 電話番号 045-312-1121 (内線 2622) 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			
第 20 期第 1 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)			
[議題等]			
(1) 報告事項 「かながわ消費者施策推進指針 (改定版)」に基づく事業等の検証について			
[高瀬消費生活担当部長あいさつ]			
消費生活担当部長の高瀬でございます。本日は、御多忙のところ御出席いただきまして、誠にありがとうございます。審議会開催に先立ちまして、一言御挨拶申し上げます。			
委員の皆様には、日頃、消費生活行政はもとより、県政の推進に御理解と御協力をいただき、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。			
また、このたびは、第 20 期の消費生活審議会委員をお引き受けいただき、重ねて御礼申し上げます。			
この審議会でございますけれども、知事の附属機関として消費生活に関する重要事項につきまして御審議をいただくほかに、消費者教育推進法にあります消費者教育推進地域協議会としての役割もございます。本県の消費者施策の推進にあたりまして、委員の皆様にはそれぞれの御専門の分野、また、県民目線からの貴重な御助言をいただきたいと思っております。これから 2 年間どうぞよろしく願いいたします。			
また、この審議会の事務局でございます消費生活課ですが、この 4 月に大規模な組織再編がございまして、現在は「くらし安全防災局」に所属しております。新たな局になりましたけれども、県民に寄り添うという、従来の県民局の精神をしっかりと引き継いでうえで、県民の消費生活の安全・安心を支えてまいりたいと思っております。			

昨今の消費生活行政の状況でございますけれども、先月送付いたしました平成29年度の消費生活相談概要に拠りますと、神奈川県全体の消費生活相談件数は前年度より若干減少というところでございますが、高齢者の件数は18,907件で、前年度比で1,087件の増となっております、相談件数全体の約3割を占める状況となっております。

また、訴訟をちらつかせるハガキなど、架空請求に関する相談も前年度と比べて約1.6倍と急増しているというところでございます。

このように、本県の消費生活行政を取り巻く環境は非常に厳しいものでございますが、この度、本県にとって大変うれしいニュースがひとつありました。

新聞紙上でも取り上げられておりますけれども、今月の8月3日付で「特定非営利活動法人消費者支援かながわ」が事業者の不当な行為に対して差止請求ができる「適格消費者団体」として内閣総理大臣から認定されたところでございます。

消費者被害の未然防止と救済に向けては、適格消費者団体との連携が大変重要だというところでございますので、県では、この3月の条例改正にあたりまして、適格消費者団体に対して情報提供などの支援を行うなどしっかり明記させていただいたところであります。今回の認定を契機といたしまして、「消費者支援かながわ」との連携を一層強化してまいりたいと思っております。

本日の審議会でございますが、「かながわ消費者施策推進指針」の検証にあたりまして、この指針に位置付けられました施策・事業に係る昨年度実施状況ですとか、課題、あるいは方向性、こうしたものを取りまとめましたので、御報告の上、委員の皆様から、貴重な御意見や御提案をいただきまして、今後の消費生活行政に活かして参りたいと考えているところでございます。本日はよろしくお願いいたします。

#### **[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。
- ・委員の互選により武井委員が会長に選出された。
- ・会長が石岡委員を会長代理に指名した。
- ・武井会長、石岡会長代理から就任にあたって、御挨拶をいただいた。

#### **[武井会長あいさつ]**

ただいま会長に選出されました武井です。神奈川県弁護士会の所属で、これまで弁護士会会長や日弁連の副会長を務め、現在はいわゆる法テラスの所長もやっております。先ほど御紹介のありました適格消費者団体の特定非営利法人消費者支援かながわの理事長も務めています。消費者問題は、弁護士になってから40年近く取り組んでいます。前期は皆様の御協力をいただきまして、答申を取りまとめました。その議論に関する部分は非常に今期も役に立つのではと思っております。今期もいろいろと課題があると思っておりますが、みなさまよろしくお願いいたします。

#### **[石岡会長代理あいさつ]**

慶應義塾大学の石岡と申します。前回に引き続き会長代理に御指名いただきました。どうぞよろしく申し上げます。少し自分のことを紹介しますと、法律学を専攻しております。特に、経済法、独占禁止法や消費者法、財産に関わる法律を研究してきました。学生時代から、主婦連や消費者運動との関わりがあり、そのつながりで、また神奈川県民でもありますので、この審議会にこれまで関わってきました。この審議会は、消費者教育推進地域協議会の役割も果たす審議会として、様々な見識が求められる場と思っております。会長に事故がない限り、私も平場のメンバーとして皆さんとともに議論していきますので、どうぞよろしく申し上げます。

・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、ただいまから議事に入ります。

本日の報告事項は、お手元の次第でございます、『『かながわ消費者施策推進指針（改定版）』に基づく事業等の検証について』です。それでは事務局から御説明をお願いします。

**(事務局)**

資料1、2、資料集等に基づき説明。

[発言内容]

**(武井会長)**

ありがとうございました。大変詳細な御説明をいただきまして、今回は新任の方もいるので良かったのかもしれませんが、議論の時間が少なくなっています。できれば1時間くらいは意見交換の時間をいただきたい。15分くらい短くなって、予定では4時までということで45分ほどお時間がありますが、従いまして、項目別ではなく、委員の皆さまが気になった質問や意見について、順不同でお願いしたいと思います。どなたかいかがでしょうか。

**(小野委員)**

資料1の12ページあたりについてお尋ねします。

こちらは、「基本方向3」の「安全・安心な消費生活の確保」について、中柱の「イ消費者被害の未然防止、拡大防止に受けた取り組み」についてです。

資料2に、実際にどのような計画を立てて、どのような実績があったかということがありますので、資料2の13ページを見ていますが、H29年度の事業計画に「○（マル）新」と頭についた「高齢者等見守りネットワーク構築に係る啓発講座開催等」についてです。これは「高齢者、障がい者及び見守り者を対象とした啓発資料を作成し、意見交換会を実施する」というもので、啓発資料の作成や意見交換会を2回実施されました。H30年度の計画を見ますと、さらに「特定の市における見守り施策の施行を通じ、県全体での見守り体制づくりにつなげる」とあります。啓発資料を作成し、意見交換会を実施した後の30年度の見通しについてお聞かせください。

**(武井会長)**

それでは、事務局、お願いいたします。

**(平本GL)**

消費者教育推進グループの平本です。見守りについて参加者と意見交換し、その地域のいろいろな団体と連携し、県として啓発を行い、その成果を他の市町村に情報提供し、参考にさせていただくことで、ネットワークにつなげていきたいと考えております。現在、逗子市でそういった取組を進めているところでございます。

**(小野委員)**

逗子市での試行ということによろしいでしょうか。気になっているのは、消費者安全法が2016年に改正され、地方公共団体と地域の関係者が連携するための消費者安全確保地域協議会が設置できるようになり、現在、8道府県とその他102自治体が設置しているとのことです。神奈川県でも、具体的な実績を挙げていただくことで、追従する形で他の自治体への波及が期待されるのではないかと、進捗状況についてお尋ねしました。引き続き取組を進められて、よい御報告いただけることを楽しみにしています。

**(武井会長)**

今の御意見について、または他に御意見、御質問等ありましたらどうぞ。

**(丸山委員)**

大柱で言うと基本方向3「安全・安心な消費生活の確保」の中柱イの中に「消費者被害救済委員会」が掲載されている。消費者被害救済委員会というものは、予算の関係で言うと、私たち消費生活審議会の運営費と一緒に合算されているが、この対応表で言うと、委員会の開催が何年もなかったと記憶している。それが他の都道府県では、消費者被害救済委員会に付託する事項はないけれども、消費者被害救済委員会のメンバーには集まっていたらいい、今こういう様な消費者被害の状況を説明して、意見を受けることをそれぞれされていると聞いている。神奈川県はそれをやっていなくて、メンバーだけ選出して決めていても、ちっとも声もかからないというのは、なんだなと思う。検討するものがなかったとしても、消費者被害救済委員会のメンバーをせっかく決めるのですから、県として説明して意見を受けるということについてはぜひやっていただきたいと思う。

**(田中消費生活課長)**

前回も会長や石岡代理、今井委員には被害者救済委員会のことについてはいろいろ御意見をいただきましたが、ここしばらくは開催できていない状況でした。案件が上がってきてなかったということで、今年度は、案件の拾い出しをもう少し積極的にやっていきたいと思っております。市町村の消費生活センターにもお声がけをして案件の掘り起こしをした中で出てこなかった場合には、年に1回程度は、最低でも何か事例研究や消費生活の動向などについて、委員に御報告させていただきたいと考え、今年度は開催を検討しておりますので、御理解いただければと思います。

**(武井会長)**

ありがとうございます。その分、審議会を開催してきたわけですが、ではよろしく願います。では、その他にいかがでしょうか。

**(矢野委員)**

2点あります。1点目は神奈川県消費者被害救済委員会についてです。私は5年ほど前に、委員会の委員をさせていただきました。その時には案件がしっかりありまして、悪徳な老人ホームの件だったが、1か月半に1回くらいは委員会を開きまして、解決に向けて論じておりました。そういうのは感謝されたのですね。神奈川県は消費者被害救済委員会を持っているということを、実は、県民の方があまり知らないことがあります。その後、私は委員を抜けましたが、結構気になり注視していましたが、実際には会が開かれていない。私も（丸山委員と）同意見で、きちんと、そういった案件をどういう風に絞り出すか、そのところをまず精度をもって拾い出すことと、救済委員会にかけられる案件は必ずあると思いますので、消費者被害が救済されるかといった、ある意味プラスな情報も出ると思うので、是非開催をお願いしたい。

2点目は、資料4、説明がなかったですが、「悪質な事業者に対する指導」というものがあつたと思います。神奈川県では県知事が事業者とそういった悪質事業者排除とかいろいろ取り組んでいるが、5都県でしょうか、悪質事業者対策会議が設置され、神奈川県もこのメンバーとして入っていると思う。この件に関して、実際には対策会議というのは、何をどう行っているのか教えてほしい。いつも思うが、こういう統計というのは、非常に勧告数、指導数が少ない。いわゆる出前講座、消費者被害未然防止を地域の中でやっている身としては、こういった悪質事業者と思える事例が非常に多くあるので、実際にはどういったことが行われているのかを知りたい。

最後、お願いになるが、先ほど御説明があつた、消費生活相談員と人口構成というのはわかりました。私は秦野市に住んでいるが、秦野市はこういう指導体制を持っていて、これだけの実態の相談数が挙がってくる、そういった検証は県はやられていると思

う。しかし、限られた資源の中でどういう風に配分するのかと考えた時、相談日数が多い市町は、相談数も多いという統計をかつて分析したことがあるが、現在、県としてはそういったことをきちんと分析したうえで施策を考えているのかを質問したい。

**(武井会長)**

これは、どなたが答えられますか。

**(笹生GL)**

救済委員会については、御意見ということでよろしいでしょうか。

5都県（の悪質事業者対策会議）は特商法の取組ですが、神奈川、埼玉、千葉、東京、静岡の5都県で、連携による指導等の取組が必要でございまして、具体的には年に6回ほど担当者会議を開いています。5都県の中で事業者の営業範囲が一つの県を跨いで、例えば東京・神奈川・埼玉といった場合、合同の歩調をとって指導する、処分する、そういった案件について調整しています。その調整を受けて事業者に指導しているものが、29年度でいくと、神奈川県で指導した28件のうち12件が5都県による取組によるものです。また、2件、業務停止及び勧告を行ったものがありますが、その2件共、東京都と合同で処分を行ったものです。これは、東京都と神奈川に苦情相談が発生していて、片方だけ業務停止しても業者はもう一方に逃げてしまいますので、同時に処分し、同じ期間業務をさせないように取り組んでいます。また、最近では法の改正等もありましたので、どう対応していくかについての情報交換も行っています。

特商法の処分権限は都道府県も持っていますが、経済産業大臣、具体的には各地方経済産業局と消費者庁の3階建てになっていますので、経済産業局の方にも会議に御参加いただき、より広域的なものについては、国のほうで調整を呼び掛けるようお願いしたり、情報提供したり、あるいは逆に国のほうから法の運用等について情報を教えていただいたり、というような形のこともあり、かなり活発に活動しております。

その次は、指導件数が少ないとのお話でしたか。

**(矢野委員)**

こういうのを指導するとの明確な基準はあると思いますが、それに掛からない指導件数が多いのではといつも思っています。市民感覚としては、本当はもっと指導の数があるべきではとの思いはあるが、個人的な考えでもあります。実際のところ、しばらくの間、同じような（指導件数の）数字が上がってきている点についてはクエスチョンと思っています。

消費者相談の体制と、実際に上がってくる消費者相談を市民がするとか、県民がするという意味で、件数との関係論に関して、例えば相談員が多く毎日のように相談日がある、あるいは週1回しかない、この市に住んでいるけれど隣の市まで行かなければだめだとか、そういったことをきちんと総括させたいうえで、いろんな施策を展開していますかということを質問としてお尋ねします。

**(村田総括)**

相談体制については、各市で体制をとっていると認識しています。小田原や南足柄は周辺地域の町の相談も受けていますが、そこを県がこうすべきとは、言いづらいところがあります。ただし、町の職員の方にも研修については御案内をしており、町で相談があったときにはスムーズに、その町の相談受付をしているセンターに相談が流れるようにということは、研修を受けていただくことで説明と工夫が図られていると思っています。また年に数回、各地域の協議会単位での会議がありますので、そこで町と市の連携のこと、また、県との関わりについては説明させていただいて、地域の相談全体がスムーズに流れるようにということは気を配っているところです。

**(武井会長)**

その他、いかがでしょうか。

(丸山委員)

県警の取組のところで、資料1の3ページの「警察官が高齢者宅を直接訪問して声かけを行い、心に残る注意喚起を実施することができた。」とあるが、敢えて「心に残る」とあるのが、率直に良いと思う。高齢者を対象にした、または周りの人達を対象とした啓発で、いろいろな場でこんな風にするると良いとこのことを教えてもらえれば、水平展開できる。具体的には「心に残る注意喚起」というのは、どんなやり方で、どんな言い方で、どんな効果があるのかを具体的に教えてください。

(平本GL)

「心に残る注意喚起」とは、県警がこの言葉を使っており、県警は高齢者宅を巡回訪問していて、安否確認を兼ねて世間話をするといい、顔の見える関係の中で注意喚起をしていると聞いています。そこで、消費生活課としましても、県警と連携して、悪質な訪問販売の注意喚起シールの配布をお願いしたりしています。そういうところで「心に残る」という表現を使っているかと思いますが、実際にそれがどういう効果があったかについては、数字的なものや、具体的な事例は把握していません。県警にそうした事例があればこの場におきまして御紹介するなどできればよいと思います。

(石岡委員)

事業検証の仕方について。これまでやってきて、試行錯誤しながらやってきたと思います。以前はAランクからBランク、Cランクなどつけたりしたこともありましたが、今回見ていると、実績が左のページ、右のページに評価が書いてありますが、評価できる点だけが書かれているにすぎません。この点、なにゆえにこういった課題が導かれるのかという点が、今後大事だなどの感想を持っています。やはり評価は、ある程度達成できたところの議論もすべきですが、もしできていなかったらそれも率直に認めたい。課題やテーマとの関係で位置づけられていないといけない。目的が無い中で評価はできないわけです。目的と効果との関係で評価を検証していかないといけない。例えば2から3ページのところで気になったのは、インターネットの普及で、小中学校向け資料を教員向け解説書とセットでやったのはいい試みだと思う。資料集の中にあっただのを見ましたが、非常に充実したテキストであったと。それはそれでいいのですけれど、それとは別に、県立高校において高校生向けの消費者教育の資料がどう活用されたか。これは別々に議論すべきではなくて、研修を受けた教員が本当にそれを実施して、活用したかどうか。そうすると、セットにしたことと、実施というものが結びついているという風に検証できるものが、現在はできてない。そういうかたちでもう一步、見開き2ページにまとめなければいけないという至上命令があったかわかりませんが、もう一步、検証である以上は丁寧に議論していかなければいけない。

もう1点、前回の条例改正の時から懸案、その代替策として、いわゆる宣言（「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」）が出ました。今回、相談事例の報告を見ていると、高齢者の訪問販売に関する問題は依然として多い中で、この宣言の実効性を、やはりこの次の議論で、きちんと検証しないといけない。これは、前回の議論を踏まえて、徹底して検証すべき部分ではないかと思えます。

あと、事業者団体消費者問題協議会を廃止するという記述が出ている。消費者志向経営は重要で充分周知されたということであるけれども、一方で消費者志向経営研修会はまだ続けるのか。平成29年度の事業と比較したときに、消費者志向経営の重要性は周知されたのに、消費者志向経営研修会は残っている、その辺の事業者との協議会のあり方に矛盾があるように思う。宣言は訪問販売事業者を中心にしている、消費者問題全般の議論とは違うのかと理解していますが、宣言をした今のタイミングで、事業者団体との交流、やり取りする場を無くすことに関して、議論はあったのかもしれないが、どういう風に理解すればよいのか。宣言の実効性を確保するための取組が、14ページ、15

ページに書かれているものだけでは細かなところが伝わらない。加えて、どういうものを重点的に問題にするか、これはもしかすると来年の検証結果が出た時に、やはりこれをどう認めるかということも含めて検証していただきたい。

**(武井会長)**

宣言に関連して一点。先ほど、消費者団体が二つ加わって（訪問販売事業者との）意見交換会をやったのは非常にいいことだと思うが、その際、消費者団体からどういう意見が出たのか。県から参加された方はいますか。どういう意見が出ましたか。

**(平本GL)**

意見交換会については、消費者団体の方に御出席いただいて実施したところです。消費者団体側から、各団体の取組についての発言があり、その後、訪販協（注 宣言団体である「公益社団法人日本訪問販売協議会」）が設けている倫理審査委員会はどのような構成となっているのか、また、団体に加盟している事業者が悪質な訪問販売を実施した場合それを把握しているのかといった質問がありました。後者については、事業者団体側から「個々のケースの把握は難しい。」というような話がありました。また、消費者団体から、事業者団体の加盟事業者の入れ替わりがある中で、健全な事業者を把握したうえで加盟してもらおうようにといった意見がありました。

**(武井会長)**

ありがとうございました。他に、質問、御意見はありますか。

**(天野委員)**

資料1の4ページの「消費者教育教員研修を実施した」、5ページの「消費者教育教員研修において、成年年齢の引き下げに伴う消費者教育の必要性や、消費者市民社会の形成などをテーマに取り上げ、教員の意識を高め、若年からの消費者教育を推進する。」について教えていただきたいことがあります。資料2の「基本方向1ア①「消費者教育教員研修の実施」」の、29年度の事業実績のところで、延べ273名が参加したということで、一つ目は、273名のおおよその小中高の学校種別の割合を知りたい。

それから、もちろん小中学校教員への研修は大事ですが、成年年齢の引き下げというところでは高校を一つ別枠で、単独実施する形も必要になると思うので、その辺のところを平成30年度で何かお考えか、伺います。

もう一つは、こうした教員研修はサポート体制が必要だと思います。これに参加されている方が個人で休暇を取って参加するのではなく、何らかの公休を取得できる仕組みとして位置づけられているのかを教えてくださいたいと思います。

**(武井会長)**

では、事務局お願いします。時間が迫ってきていますので、端的にお願いします。

**(平本GL)**

学校種別ですが、参加人数のうち小学校が18.7パーセント、中学校が24.5パーセント、高校が43.6パーセント、特別支援学校が8.9パーセント、その他が4.3パーセントでした。

高校に対する啓発ですが、神奈川県では高校生用消費者教育用教材を作っていて、成年年齢の引き下げにかかる啓発を入れ込み、高校生に配布するとともに、先生方のサポートブックも作っておりますので、そちらにも入れ込んで啓発していくことを考えています。他にも、資料等で、啓発の機会がありましたら、入れられるかどうか考えながら進めていきたいと思っています。

また、研修につきましては、現場の先生方の御意見を踏まえて、どのように実施していくのか考えていきたいと思っています。

**(田中消費生活課長)**

この研修は授業の無い夏休みに先生方に来ていただいていますので、この研修を受けて

いただくと、単位が認定される形になっています。位置づけとしては教育研修センターと連携してやっています。

**(武井会長)**

ありがとうございます。時間が大分迫って来ていますが、御質問や御意見のある方は挙手をお願いします。3人ですね。では、菊池委員から。

**(菊池委員)**

「悪質な訪問販売撲滅宣言」とは、ある意味、被害に一つ一つ対処していく形と、事業者側が自浄作用を働かせていくこと、両方の側面があることを申し上げました。この宣言に関してはキックオフとして捉えさせていただいて、最初の出だしとしてはいいと思っています。先ほど実効性という話が出たが、今は8団体ということで、8団体だけでは全てを網羅することはできませんので、できるだけ多くの団体に手を挙げていただくことが今後の課題。もう一つは、意見交換をして、その場で終わるのではなく、そこでどういう風にそれぞれの団体が対策を講じていくか、いわゆる積上げの議論をしていかないと、結局、会議を開催した、その場で終わってしまうようでは、実効性は上がらないと思います。やはり、団体に所属しているところはそういう手口を使わず、どちらかというところと他所から来ていろいろな場所で転々とそういうことを行うというケースが多く、団体としても把握しづらい。そういう悪質な業者は業界としてもできるだけ排除したい。これは事業者の本望ですので、消費者団体の方々と、悪質な訪問販売の手口も情報共有しながら、新しい手口があればそういう団体に情報を流すとか、極力、双方が連携を取り合って実効性を上げるような対策をとっていただきたいのが要望です。

**(松本委員)**

私たち民生委員が所属する協議会では、一人ぐらしの高齢者を定期的に訪問しています。一番の目的としては健康管理、相談ということで動いていますが、特に今年（平成30年）は猛暑で、頻繁に見回った中、もう一つの訪問の目的は、架空請求の啓発でした。特に一人ぐらしの高齢者の被害が多いということで、毎月出ています「消費生活注意警戒情報」を参考にしながら、それを持って行って、一軒一軒回っています。「注意警戒情報」は私たちには重要なツールです。今回、県警と連携して「悪質訪問販売注意喚起シール」を6万枚配布したとのことですが、高齢者ということでは6万枚というのはあまりに少ない。こういう、私たちにとって必要となりますものは、さっきも申し上げたように定期的に訪問して回っていますので、是非こういう資料は欲しい。今回、県警で6万枚というのは、県全体ではわずかな数。金額のこともあろうかと思いますが、是非こういう重要な資料は、私たち民生委員にも配ってほしい。要望です。

**(宮本委員)**

事業検証の基本方向全般に言えることですが、高齢者、障害者等に配慮した対応という説明がたびたび出ております。資料2を細かく見ますと、「高齢者、障害者の特性にも配慮した相談対応」ということが記述されていました。おおよその理解はできるのですが、重点的取組の一つでもあるので、もう少し具体的にどのような相談対応をされたのかを質問します。例えば相談者とのコミュニケーションをきちんと取るためには、特性への理解、アセスメント力を高める経験、共感といった相談員自身のスキルアップを目指しているのか。当然目指しているとは思いますが、さらにもう一步踏み込んで、相談者の自律的な意思決定への働きかけまでを視野に入れているのか。評価も変わってくると思いますので、質問いたします。

**(田中消費生活課長)**

菊池委員からあった宣言を実効性のある取組にすることについて、委員の言われるとおりと思っています。私どもも宣言をしてお終いとは考えていませんし、意見交換会をやってお終いとも考えていません。意見交換会ではお互いの取組を知っていただき、自



分たちの取組が、その後どういう風に反映してもらえるのかを考えていただきたいと思っています。その他、個別に各団体と意見交換をさらに行っており、団体の事業者を対象にこれまで研修をやっていたが、一緒にやろうといった取組がありました。消費生活相談の個別の事業者団体の分野の状況をこれから情報交換して、その団体の理事にお知らせすることでそこから事業者の方に理事が啓発する、こんな具体的なことも、今後、各団体と個別に進めていきたいと思っています。石岡委員からもありましたが、来年、何らかの形で検証し、実効性ある取組にしていきたいと考えております。

松本委員にはいつも「注意警戒情報」を活用していただきありがとうございます。高齢者を見守る方たちに啓発資料を配っていただきたいということで、協議会（注「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」）を通じていろいろお願いしています。児童委員、民生委員の団体に必要があればとお伝えしてありますので、松本委員にも何か具体的に御要望がありましたら、言っていただければ、数に限りはありますが、お送りいたします。お話の中でシール6万枚とありましたけれども、今年度さらに増刷する予定ですので、またその時になれば、配布に御協力いただければ、特に説明しながら御協力いただければ、それこそ「心に残る」啓発となると思いますので、よろしくお願い致します。

最後に高齢者、障害の特性に係る取組というところですが、相談員さんが高齢者、特に認知症の方、障害者の方の特性に配慮して相談対応することがやはり大切ということで、研修を毎年行っています。相談員がどういうことに注意して相談を受けたらよいのかを研修で学び、実際の相談にあたっていただいている、そのような状況でございます。

**（武井会長）**

ありがとうございます。ちょうど時間を過ぎてしまいまして、本来であれば委員全員に御発言いただきましたかったが、時間の関係で、今日はこれで終了にしたいと思います。次回は少しやり方を工夫して、皆様の意見をもらう時間を長くする工夫をしたいと思います。それでは、消費生活審議会を終わります。

（以上）

資料	<ol style="list-style-type: none"><li>1 「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に係る事業検証調書</li><li>2 「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく実施事業</li></ol>
----	--