

## 第20期第2回消費生活審議会委員の意見について

No	発言委員	発言概要	指針改定作業への対応方針
1	富樫委員	現在では「公共」の授業がない学校が多い。授業に関しては、どのところで、どういう風に教材を活用するのがより効果的かということを考えなければならぬ。教科書と照らし合わせながら、教材をこういう所でこんな風に活用できるといったアドバイスも含めて改定を進めていただけるとありがたい。	今後の教材作成の参考とさせていただきます。
2	矢野委員	SDGsについて、何の略称であるのかを記載してほしい。	骨子案又は素案において、言葉の意味や略が分かるように作成します。
3	矢野委員	「消費者教育の担い手の育成」に関して、その対象は一定の年齢の方以上ばかりであり、新しい顔はあまり見えないのが現状である。新しい層に向かって、どのようにアプローチできるかが課題。	事業実施の際の参考とさせていただきます。
4	矢野委員	「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」に関して、シールを作ったり、研修を実施することはスタートであって、事業者団体と消費者団体がしっかりと連携を図っていかなければ、消費者から見て安全で安心は難しいと思う。例えば消費者団体と事業者団体との意見交換など、形式的なものではなく、実をとったもの、消費者がどういったことを考え、事業者団体はどのような目線でどういったものを捉えているかといったものを是非企画していただきたい。	事業者団体との意見交換会や研修では、消費者団体の方にも加わっていただき、消費者目線の話もしていただくなどしており、こうした取組みを今後も続けてまいります。
5	矢野委員 武井会長	訪問販売の注意喚起シールに関しては、効果を常に検証するような形で、いろいろなことを進めていただきたい。 条例における訪問販売お断りステッカーの法制化に代わるものとしての、「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」の効果がどのくらいあったのか、その検証は是非やっていく必要がある。	今後、宣言の効果に関する考え方を審議会で報告する予定です。

No	発言委員	発言概要	指針改定作業への対応方針
6	小野委員	「高齢者・障がい者等への配慮した対応」の自己評価と課題のところ、「見守りネットワークづくりを進めることができ、消費者安全法の趣旨を踏まえ、市町村における見守りネットワークづくりを進めていく必要がある」と書かれているので、是非、その課題を解決していくための指針改定につなげていただきたい。	骨子案において、「消費者被害の未然防止（大柱）」の柱立てを整理したうえで、その柱を構成する「消費者の特性に配慮した対応（中柱）」「高齢者・障がい者等に配慮した対応（小柱）」を構成する事業として、「見守りネットワークづくり」について具体的に記載してまいります。
7	小野委員	消費者安全確保地域協議会を既存の「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」に明確に位置付けていただくということで、新しい指針につなげていただきたい。	消費者安全確保地域協議会を既存の「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」に明確に位置付けることについては、現時点では考えておりませんが、今後検討してまいります。
8	天野委員	指針改定に、若者自身にも入っていただいて考えてもらうような機会を作ってもらえるといいのではないかと思います。	指針改定素案に対してパブリックコメントを実施する際に、若者からも意見を提出していただけるよう、周知方法を工夫します。
9	角田委員	消費者被害の救済というのは非常に重要で、大柱にすることはあると思うが、未然防止も大事なので、被害救済だけ大柱にするのではなく、未然防止という観点を、もう少し強調させてもよいのではないかと。	骨子案において、「消費者被害の救済」という大柱に合わせ、「消費者被害の未然防止」という大柱を設けることとしました。
10	角田委員	悪質な訪問販売撲滅宣言の取組みは、大柱3の中柱「消費者から信頼される事業者活動の促進」のところの説明されているが、悪質な訪問販売から高齢者を守るために悪質な訪問販売撲滅宣言の取組みは重要なものだと思うので、消費者被害の未然防止のところに位置付けるなど、整理の仕方を検討して欲しい。	悪質な訪問販売撲滅宣言の取組みは、現状は大柱3の中柱「消費者から信頼される事業者活動の支援」のみに位置付けていますが、新たに設ける「消費者被害の未然防止」にも位置づけることを検討します。
11	小野委員	現行の重点的取組みでは、「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」となっているのに対し、改定案では「悪質な訪問販売撲滅に向けた取組み等、高齢者の消費者被害の未然防止」となっていて、これに何か意図があるのか。	改定素案作成時に修正します。
12	関委員	これまでの指針ではあまり外国人というのは入ってこなかったと思うので、どういうふうに位置付けていかれるか伺いたい。	骨子案における各小柱を構成する事業として、多言語支援センターとの連携、越境消費者センターや訪日観光客消費者ホットラインとの連携、外国籍県民向け消費生活相談窓口案内リーフレットの紹介等を位置付ける予定です。

No	発言委員	発言概要	指針改定作業への対応方針
13	関委員	消費者庁には英語版のホームページがある。県ではお金がないので作っていくのは難しいのかもしれないが、英語、中国語、タガログ語、韓国語等のパンフレットができるといいのではないか。	外国籍県民向け消費生活相談窓口案内リーフレットは作成済みです。また、外国語版のホームページは、消費者庁の英語版ページへリンクを張ることなどを検討します。
14	角田委員	成年年齢引下げのところで、「18歳で大人になることを子どもたちが理解し」とある。もちろん子どもたちが理解することが中心かとは思いますが、親や周りの人が理解するということが必要。	骨子案における重点的取組みの中で、若者への教育の充実だけでなく、保護者への理解促進の視点を加えました。
15	角田委員	「大人になること」という表現が使われている。啓発リーフレット等に使う分にはいいと思うが、こういう文書の中では違和感がある。	改定素案作成時に表現を検討します。
16	角田委員	仮想通貨については決済の手段としてはほとんど使われていなくて、一種の投資的な金融商品みたいな位置づけである。大きなトピックス的な話題ではあるが、最初のところで仮想通貨と出てくることに違和感があるので、このあたりの表現を工夫していただきたい。	多様化・複雑化する消費者問題の例として仮想通貨をあげたものですが、例示としてふさわしくありませんでしたので、素案作成時に表現を整理します。
17	天野委員	弁護士会が作成している訪問販売お断りステッカーを、行政の予算の取れそうなところとリンクして、そこで作ってもらえるような含みのある改定案にするためには、どこに何を書けばいいか、少しご検討いただけるといいのではないか。	改定指針の「消費者被害の救済（大柱）」－「消費者被害救済に向けた取組みの推進（中柱）」－「様々な相談機関等との連携強化（小柱）」において、すでに弁護士会との連携を位置付けており、今後、その構成事業の中で取組みを検討します。
18	高田委員	テレビでも出ていたが、土下座の強要とか暴言等の問題で、ストレスから離職する従業員が多く、人手不足にもつながっているという状況がある。企業にとっては、苦情というのはお客様からの非常に貴重な声であり、積極的に受け付けていく姿勢は変わらないが、暴言や土下座の強要といった迷惑行為を行う、ある意味、人権を阻害するような悪質なお客様というのも残念ながら増えているという状況にある。 苦情の申し出方というか、コミュニケーションの取り方というか、暴言や土下座の強要というのは非常に悪質なものであるということを、消費者教育の中の一つとして伝えていただければありがたい。	暴言や土下座の強要といった迷惑行為については、消費者教育以前の問題であり、指針改定案に記載するのは馴染まないと考えます。

No	発言委員	発言概要	指針改定作業への対応方針
19	小野委員	SDGsがこの指針に関係ないというのではなく、むしろ消費者教育をやっていくうえで新しい方向性として入れていた方がいいと思っている。消費者教育を狭い意味で捉えるのではなくて、もう少し広く消費者行動にまでつながるようなところまで捉えるという意味では、おそらくSDGsを関わらせながら新しい指針を作った方が今の次元に合っているのではないかと思う。	指針改定の方向性の1つとしていることから、指針における基本理念の記載の中で、SDGsの理念との関係性を整理して記載する予定です。
20	宮本委員	指針改定の中で、今後どのようにSDGsの理念を踏まえた施策が展開されていくのか、現時点では具体的な行動が見えにくいように感じた。SDGsの目標12「作る責任・使う責任、エシカル消費」と関連する他の目標やターゲットの紐付けが可能ではないか。	同上
21	三好委員	相模原市のお知らせメールは、登録すると配信されるので、高齢者も目にするものである。高齢者の消費者被害の未然防止というところに入れてはどうか。	本来は各地域でなされるべきと考えますが、既存の各地域の安全・安心メール等に、「かながわ消費生活注意・警戒情報」や新卒の架空請求ハガキの注意喚起情報等の発信を依頼することで、高齢者にも情報が届きやすくなることを見込めるため、市町村における状況を見ながら、実現可能性について検討します。