

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	令和元年5月24日(金曜日) 14時00分から15時50分		
開 催 場 所	かながわ県民センター 消費生活課研修室		
(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、土野顕一郎、高田 かおり、(会長)武井 共夫、富樫 由里子、錦 昭江、松本 信之、丸山 善弘、宮本 尚子、三好 上次		
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	<p>第20期第3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)</p> <p>[議題等]</p> <p>(1) 諮問 かながわ消費者施策推進指針の改定について</p> <p>(2) 審議事項 かながわ消費者施策推進指針の改定骨子案について</p> <p>[高瀬消費生活担当部長あいさつ]</p> <p>消費生活担当部長の高瀬です。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、心から感謝申し上げます。</p> <p>さて、前回の審議会では、現行指針に基づく5年間の実施事業の検証結果について御報告し、指針の改定に向け、課題認識や改定の方向性などについて貴重な御意見、御提案をいただきました。</p> <p>本日は、指針の改定にあたり審議会の御意見を伺いたいということで、私から知事名で武井会長あて諮問書をお渡しすることとなっております。</p> <p>その後、前回皆様からいただいた御意見等を踏まえ事務局が作成した改定骨子案をもとに、その内容について御審議いただく予定です。</p> <p>これからいよいよ指針の改定に向けて具体的な検討の段階に入っております。</p> <p>委員の皆様には、是非とも専門的な視点から、また、消費者、県民の視点から貴重な御意見を賜りたいと考えておりますので、なにとぞよろしく御意見申し上げます。</p> <p>県といたしましては、今後、審議会、県議会、県民の皆様からの御意見を踏まえ、多様化・複雑化する消費者を取り巻く社会状況の変動にしっかりと対応した指針となるよう取り組んでまいりますので、委員の皆様には、引き続き、一層のお力添えをお願い申し上げます、私からのあいさつといたします。</p>		

[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。
- ・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)

それでは議事に入ります。本日の審議事項は、今、諮問をいただいたかながわ消費者施策推進指針の改定骨子案についてです。事務局からまず御説明いただけますか。

(事務局)

武藤企画グループリーダーから資料1「かながわ消費者施策推進指針改定骨子案（施策体系図の新旧比較）」、資料2「かながわ消費者施策推進指針改定骨子案における構成事業イメージ」について説明。また、参考資料として「第20期第2回消費生活審議会委員の意見について」を配付した。

[発言内容]

(武井会長)

ありがとうございます。いま事務局からかなり詳しい御説明がありました。今日はまずこの骨子案を議論して、それを基にして今度は改定素案を作っていただくということなので、議論していきましょう。

項目を分けるのが難しいので、分けなくて、御意見のある方、あるいは質問がある方は随時お願いするという形でよろしいでしょうか。私から途中で整理しますが、ざっくばらんに、率直に意見を出していただくということにしましょう。

(士野委員)

五年前にも同じような話をした記憶があるのですがけれども、最近の福祉分野の大きな動きとして、障害者の自立生活を支援することが大きな柱になっていると思います。この基本方向2のところで、「高齢者・障害者等」とのくくりがひとつあって、それと並列で「若者」、「外国人」となっていますが、高齢者と障害者とは、アプローチも変えていかなければならないはずで、高齢者と障害者を分けて取り扱っていただけるとよろしいのではないかと思います。

(武井会長)

これは御意見ということでよいですか。参考にしてください。その他いかがでしょうか。

(丸山委員)

基本方向2の「消費者被害の未然防止」のところで、「外国人に配慮した対応」と書いてありますが、これはすごくいいと思っています。この指針自体は、2020年度から2024年度の5年間に対応するものとなっていますが、今年の秋には4年に1回ではなく一生に1回というイベントがあります。来年にはオリンピック・パラリンピックもあります。神奈川県も外国から訪問する方がとても増えていますし、神奈川県で働いている方もたくさんいらっしゃいます。そういった中で、SDGsの理念もそうですし、「ともに生きるかながわ」をどう作るのかといえば、「ともに生き、ともに生活する」ということは、私たちのところで今起こっていることは、彼ら彼女たちのところでも起こり得るということであり、(消費者被害にも)しっかり対応するというのは大変重要です。

つまらない話ですが、外国語とあって、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語のリーフレットを作って呼びかけますと書いてあります。多言語支援センターと連携して云々というのがありますが、ここに書いてある外国語として例示されているものは、実際に神奈川県で働いている人であったり、神奈川県に来る外国籍の人に対応しているのでしょうか。例えば、神奈川県にはベトナムの人が随分多いと思いますが、入っていない。どうなっているのか確認していただけるといいと思います。

いずれにしても、人口が減り、高齢長寿社会、100歳時代を迎えることから、2020年から2024年の更にもその先を見据えた視点が大事だと思います。指針といったものを一所懸命作っていただいていると思いますが、ややもすると、人の意見を聞いてそれに対応しようとする、全体像が分かりづらくなってしまったりします。そもそもこういうことを目的として、こういうことを解決するために、こういうことをしっかりやりたいと指針を作るとというのが、段々と枝葉末節に陥ってしまう危険性があると感じています。

これは意見ですので回答は必要ありませんが、そのあたりを押さえながら、こういうふうには神奈川県として消費者行政を頑張っていると県民にお伝えするときに、細かく書けば書くほど困ると思うのです。「一言でいうとどういうことですか。」と聞かれたときに、一言で言い切れないということは、何かあるのではないかと思う。総合計画審議会の資料にも出ていましたが、例えば、知事が選挙のときに「笑う」というキーワードを示していました。イメージ先行では困りますが、地域で人口が減り、高齢長寿社会になっても、どういった地域社会を作るのかということを一方向では押さえながら、県民に伝える工夫をしていただけると、受ける側でも分かるのでよろしくをお願いします。

(武井会長)

ありがとうございます。外国語のところは質問ですか。

(丸山委員)

私の周りには多くのベトナムの人がいますし、(所属する)生協でもたくさん働いています。ベトナムの人の割合が多くないので順番としてリーフレットに入っていないということであれば、それはそれでいいのですが、確認をしていただきたいと申し上げました。

(武井会長)

では一応お願いできますか。確かに改めて見れば多いのかもしれませんが。

(消費生活課長)

このリーフレットを作成したのは数年前であり、その時点で多かった国籍に対応できるように作ったものと思われます。それを活用していこうというのですが、委員がおっしゃるように、最近観光の流れも変わってきていまして、東南アジア系の方がかなり増えてきているのは確かではないかと思えます。その辺については、今の状況を精査した上で、どの言語に対応していくのか事務局で議論させていただいて、しっかり対応させていただきたいと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。御説明のありました、既に作っているものはそれを活用していくということですね。

(消費生活課長)

基本としては、それを活用していくことを考えています。今後、現在の状況を精査して足りないと思われるところがあれば検討していきます。

(武井会長)

わかりました。はい、どうぞ。

(高田委員)

持続可能な社会の形成に貢献する消費活動の推進の欄に「エシカル消費の促進」が入っています。いまエシカル消費とは非常に漠然としていると言いますか、被災地商品だったり地産地消であったり、障害者の方が作ったものであったり、どれがエシカル消費で何がエシカル消費ではないのかということ、ある程度はつきり提示していかないと、促進も難しいのではないかと思います。それ自体を検討していくという意味でよろしいのですか。

(消費生活課長)

おっしゃるとおりで、なかなか「エンカル消費」という言葉自体が理解されていない部分が多いと思っています。我々としては、消費者の方が持続可能な社会の実現に向けてどんな行動ができるのか、この部分についてしっかり具体的な事例を出しながら、これから皆さんに促していくことをやっていきたいと考えているところです。

(武井会長)

その他いかがでしょうか。はいどうぞ。

(菊池委員)

久しぶりに参加させていただいたのですが、改定指針項目（案）の一番下から2番目「イ 消費者から信頼される事業者活動の促進」という、「基本方向4のイ」についてです。これから意見申し上げるのは、もしかしたら三つの項目（小柱）に包含されているのではと思うのですが、以前も「悪質な訪問販売撲滅」に関するものとして、いろいろ事業者の対応等々の議論がなされました。その時に、どれだけ事業者と被害情報を共有できるかが非常に重要なポイントではないかと感じました。提供ですとか啓発はどういう形でできるのですが、被害情報を事業者と日常的に共有する仕組みを構築することが大事だと思いますので、共有というキーワードをどこかに入れていただけるとよいと感じました。

(武井会長)

御意見ということで。その他、いかがですか。

(丸山委員)

消費者庁の方と話しますと、とにかく地域協議会を作っていく方針に変化はなく、しっかりやりたいのだと言われます。その辺がこの骨子案では見えにくいというか、どこに掲載しているのでしょうか。神奈川県内では、いろいろな理由があり、地域協議会を作るのが難しい、そうだねという形で終わりがねないと案じていますが、どんな課題があって、どんなふうにしていくのかということについて教えてください。

(消費生活課長)

御指摘のところは大事なところで、高齢者の問題を解決していくためには、地域のネットワークによる見守りの体制を作っていく、それが協議会につながると考えています。地域のネットワークという形では、福祉現場と連携した、特に市町村単位で作る協議会の設置が大変重要なことだと思っています。

課題のところについてですが、市町村の方と「なぜ法定協議会ができないか。」とお話ししますと、既存の福祉の協議会があり、新たに「消費の観点」だけで協議会を作っていくのは難しく、二の足を踏んでいるということをよく聞きます。なかなか法定協議会ができない事情としてはわかったのですが、とは言え、消費者行政の観点から市町村単位で高齢者を見守る体制ができないかと考えまして、私ども消費生活課から、毎年いくつかの市にお邪魔しまして、まずは福祉部門との情報交換の場を設定させていただき、日頃から福祉現場と消費の現場が連携できるような仕組みづくり、体制づくりを御支援する取組みを進めているところです。市の福祉担当と消費担当の職員が、消費者被害に遭わないようにどのように情報共有していけばいいのかを促していく。そこから市の中で協議が進み、もともとある福祉の協議会との二枚看板にしていくなどいろいろな方法はあると思いますが、場合によっては法定協議会を形成していただければと、市と県の担当が情報交換しながら取組みを進めています。

どの部分に含まれるかということについては、「重点的取組み1」の「高齢者の被害未然防止と救済」、こちらの「高齢者の見守り体制の充実」の箇所で、市町村に促していく取組みを入れていきたいと考えています。

(武井会長)

なかなか難しそうですね。はいどうぞ。

(小野委員)

そのあたりは、前回の審議会において、指針改定作業への意見ということで、私も述べさせていただいたところです。具体的には、消費者安全法の中で作ることができる消費者安全確保地域協議会、これを既存の「高齢者・障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」に位置付けるということでどうかと意見いたしました。それについては参考資料としてまとめていただいて、答えとしては「今のところ明確に位置付けることは考えていないけれども、今後検討していきたい。」と書いてあります。今日は具体的な話ではなく骨子を決めるということではありますが、おそらくイメージとしては法定の組織ということであろうとこのあたりかなという感じを持ちました。

私も社会福祉の専門家や消費者の方から、似たような協議会がいろいろあり、出席者が重なるとの話はよく聞きますので、ぜひこれは整理をしていただいて、現場の方の声も聞いていただいて、エネルギーを効率的に使える方向につなげていただきたいと思います。

(武井会長)

その他いかがでしょうか。はい、石岡会長代理。

(石岡会長代理)

この指針の位置づけは、5年間をその期間としているので中長期と見ているのだと思います。これに対し、実施計画や事業計画は短期的なものとなるのだと思います。

重点の置き方についてですが、これまでの消費者をめぐる現状と課題は、構造的な問題に対応したことが書かれているのだと思います。

新しいテーマなのかもしれませんが、今回新たに加えられた民法改正や地震・豪雨等災害発生に伴う消費者トラブルはいずれも短期的というか、構造的な問題ではないですよ。その辺を中長期的と読み込むのかわかりませんが、これまで指針はある程度理念的な内容を書いていた気がします。そういう意味で中長期的だということとの整合性をどうとりますか。

一方で、今回改定の方向性としては、喫緊の課題を中心に明確にしたとある。いままで現状と課題として取り上げてきたものはある程度漠としたもので、指針としては10年程度を想定していたのかもしれませんが、中長期というところが、かなり目の前の問題に対応するものに変わりつつあるとの意味で、指針の位置づけの変化というように読んでいいのかというのが1つあります。

もう1つは、災害発生の問題についてです。民法改正やSDGsの問題については個別の具体的な施策との関係がある程度見えて来ますが、具体的に想定している消費者トラブルというものがあって、それに対応してここに掲げたのだとすれば、個別の項目に反映されているはずですが。先ほどの御説明によれば、「災害等非常事態における消費生活に関する知識と理解の促進」といったところに対応するのかもしれませんが、具体的に課題を掲げ、どういうふうに施策を盛り込んでいくのか、ある程度見えたほうがいい。これまでの現状と課題は漠としていたので、その辺の関係性はあまり議論してこなくてもよかったのですが、指針の性格もちょっと変わってきたのではないかと私は読みとりましたので、その点、どのように整理していくかを伺いたい。

それから、言葉の問題について違和感があったのが、「担い手の育成と活用」。「活用」というのはモノに対して使うもので、人に対してはあまりそぐわないので、違う文言にしてはどうかと思いました。

(武井会長)

なかなか難しい質問かもしれませんが、いかがでしょうか。

(消費生活課長)

本来ならば中長期的な視点に立って5年間の実施計画ということになりますので、成年年齢引下げのことについては少し短期的なところから、なかなかなじまないかもしれないと思います。

地震のところについては、最近かなり災害が頻発していますので、これは中長期的課題として捉えていいのではないかと考えています。ただやはり、成年年齢引下げのところについては、3年後の改正により引き下げということなので、ある意味短期的な課題ではあるとは思いますが、今回の指針改定の対象期間である5年間でしっかりやっていかなければならないところとして、少しなじまないかもしれませんが課題として捉えさせていただくと同時に、重点的な取組みということでも、この5年間で何をしっかり取り組んでやっていくのか、ということから入れさせていただきます。

地震の関係については御指摘のとおりで、課題として認識していますし、私共消費生活課が組織再編により昨年度からくらし安全防災局に編入したという背景もあります。防災担当部署とどれだけ具体的に連携してやっていけるのかについては、これから検討していかねばならないと考えていますが、これだけ災害が頻発している状況を考えますと、被災後のいろいろな消費者トラブルが出てきている中で、防災の教育と一緒に消費者教育もできたらと念頭に置いています。大事な課題だと捉えておりますので、どこまで施策の中で表現できるかはわかりませんが、課題意識を持ってやっていきたいと考えています。

担い手の育成と活用について御指摘いただきましたが、本当におっしゃるとおりです。表現は変えさせていただきたいと思います。担い手を育成するところまでは今まで取り組んできたのですが、その方が実際に担い手となられた後、どういったところで活動していただけるのかをしっかりとやっていきたいということで、言葉については精査させていただきます。

(石岡委員)

担い手の活動の支援、といった感じでしょうか。

(消費生活課長)

そんな感じになると思います。考えていましたのは、既存の消費者団体とのマッチング、御自分で団体を作ることへの支援などで、いま委員がおっしゃったような、活動の支援みたいなイメージであると思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。その他いかがでしょうか。

(錦委員)

教育関係では、成年年齢の引下げということで、今まで以上に消費者教育における学校の役割は大きくなると思っています。現行と改定指針を見比べてみると、ちょっとがっかりしたのですが、学校の役割というか、学校に絡んだ事業というのが、出前講座と教員研修の充実だけに見えます。今後、もう少し具体的な施策を考えられてはどうかと思いました。

例えば、これまでの資料は体系的に一冊にまとめられており、導入教材やまとめ教材としては良いと思いますが、日々の授業で継続的に使用するのは不便です。教材を電子データ化して各学校で先生が、授業の内容に沿って、ダウンロードして生徒に配ることができるようにすれば、もっと様々な相談の被害情報を反映した最新の消費者教育の情報を授業で活用できるのではないのでしょうか。この先5年間、消費者教育に必要な情報はどんどん変わっていきますので、現在の資料の改定のみではなく、更なる教材の充実や、学校現場への最新情報の提供があってもいいのではと思いました。その点、構成事業イメージの方だけでも結構ですので、それを踏まえたうえでの指針項目にさせていただければと思います。

もう1点は、基本方向1のイの中の「消費生活に関連するその他の教育との連携」について、「その他の教育」とは何だろうかと思っていたのですが、構成事業イメージを見ますと環境教育が想定されているようです。個人的見解ですが、「ウ 持続可能な社会の形成に貢献にする消費活動の促進」が、もしかするとより関連性が強いのではないのでしょうか。考えられた方のイメージが違うのであればこれでいいのですが、教育の現場では環境教育と持続可能な消費者教育には関連性があるとの感じがします。検討の余地があればお願いします。

(消費生活課長)

資料2の構成事業イメージについては、とりあえずイメージをしていただくための主だったものなので、錦委員がおっしゃったように、成年年齢引下げのところ、特に学校教育の部分については、これからもっと構成事業がぶらさがってくることを想定しています。

また、その中では分かりにくいかもしれませんが、成年年齢引下げに関連し、保護者への理解促進についても取り組んでいます。様々な構成事業と関係してくるため、「学校教育」に入ってきていない事業もありますので、これから構成事業を見ていただく中で、御意見をいただければと思います。

教材の電子データ化で最新の情報をということとは、大事であると思っています。若者ですとSNSを活用して情報発信していくことが重要ですし、私共で作成している動画等を活用し、若者に対して訴えていくということも進めていきたいところです。最新の情報の電子データ化もできるだけやっていきたいと思っています。

その他の教育のところについては、環境教育のことも含め、いろいろなところに再掲として出てくる可能性もあるかと考えていますので、もう少し整理しまして、また御意見をいただければと思っています。

(富樫委員)

同じく学校現場からの意見としまして、今のSNSのような話もありますが、まず教育をしていくことは、未然防止として本当に大切な視点で、来年度入ってくる高校生は、在学中に成人を迎えます。成年年齢引下げは本当に喫緊の課題であって、生徒への教育を頑張らなくてはと思うところです。

基本方向3の「消費者被害の救済」のところには、若者という言葉が見当たりません。あつてはいけないのですが、生徒たちは、どんなに未然防止を一生懸命したとしても、恐らく被害にあう生徒はいるだろう。そういう子たちが、どうやったら相談するか、解決に向けて何か一歩進められるかというところで、今までの高校生が経験したことがないことを経験してしまう子供たちが、どうしたらいいかわからなくて、黙って困っているということが容易に想像できるということです。

先ほど、SNSとおっしゃっていましたが、生徒たちは日常生活で使っていますし、例えば夏過ぎには全ての県立高校で、スマートフォンを文具のように使っていましょうといった試みがあります。学校の中で日常的にいろいろな情報をキャッチできるのですが、キャッチするだけでなくSNSを双方向に使うことにSNSの意味があると思いますので、子供たちの「困り感」を今度はどこかに投げられるような、そういう仕組みができるいいなと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。はい、どうぞ。

(天野委員)

まずは前回の意見をとり入れ、構成を再構成するなど、工夫していただいたことに、敬意を表したいと思います。

今ちょうど教育の話が出ていましたが、成年年齢引下げのところに関わって、指針全体の項目については他の委員が御指摘されましたように、ある程度概念的な文言でも仕方がないと思います。学習指導要領が改訂されますけれども、成年年齢の引下げは、ほとんどの場合は高校1年生・2年生が18歳になる直前ということで、消費生活に関するものは改定より先に指導してくださいということが文科省から通知されています。こちらの構成事業イメージとして、教員への研修か学校への出前講座とありますが、高校の場合は実際には総合的な学習の時間以外は教員も教科制になります。P I O - N e tの情報でこの年齢の若者が一番問題になっている被害ランキングなど出ていると思いますので、教員にとっては、1年の学習計画の中で、どの教科で何を優先的にとりあげればいいのか、そういった優先順位的なものから特にターゲット的に、ここでこういうものを指導したらいいということ、教員との連携として入れていただくと、現場の先生たちのニーズに合わせて情報発信できるのではと思います。それが、指針の項目としてどう反映さ

れるかというのは難しいかもしれませんが。

もう1点は、複数の委員の方から御指摘のありました、消費者安全確保地域協議会についてです。既存の福祉関係の類似組織があるということで、確かにいくつも組織を作ってしまうと、今度はそれぞれが独立して、結局バラバラで何が何だかわからないということになってしまおうと思いますが、何らかの形で、目に見えるものとして、消費生活の部分が、既存の福祉の組織の中に位置付けられることは、ぜひ御検討いただければと思います。

(武井会長)

御意見ということでよろしいでしょうか。その他いかがですか。はい、どうぞ。

(高田委員)

今期から委員に就任しましたので教えていただきたいのですが、重点的取組みの「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」の中に、「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の取組みの推進が入っていますが、今までは「消費者から信頼される事業者活動の促進」という中で取り組んでいて、非常に成果が上がったので、今度はこここのところに持ってきて継続します、そういう理解でよろしいでしょうか。

(消費生活課長)

「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」というのは、平成30年3月に、知事と8つの訪問販売関連事業者団体とが、悪質な訪問販売事業者による高齢者等の消費者被害の未然防止に向けて取り組んでいこうということと一緒に宣言をしたものです。今回、指針では初めて出てくる取組みということで、位置づけさせていただいています。

この宣言をやるきっかけは、平成29年度にこの審議会において条例改正について御審議いただき、その中で悪質な訪問販売事業者を規制する条例改正ができないかと皆さんと一緒に検討させていただいたのですが、議会からの御意見等もありまして、なかなかできなかったということがありました。その際、規制をしないまま終わるのではなく、逆に事業者と一緒にきちんと訪問販売に対する対策をやろうと、知事との宣言を行い、いろいろな取組みをやらせていただいているものです。引き続きこれについては、高齢者等の消費者被害の未然防止のために取り組んでいこうと位置づけたものです。

(武井会長)

ありがとうございます。難しいですね。その他いかがですか。まだ時間がありますのでぜひ。

(三好委員)

全体的に、この骨子案というのはよくできていると思います。前回の審議会における意見を組み入れて作られていることがよくわかりますし、いろいろなところの説明の中にSDGsの思想というか考え方が、ちょこちょこ垣間見られると思っています。

細かいところと言うと、重点的取組み1は、前回審議会では、高齢者の前に「悪質な訪問販売撲滅に向けた取組み等」という修飾語があって、少しすっきりさせたほうがいいのではないかと意見があって、それが修正されています。

SDGsとかエシカル消費とか新しい言葉がいろいろ出ていますが、他の方の御意見にもありましたが、次回にはそういった言葉の定義や説明を入れられたらいいのではという気がしています。

個人的な意見ですが、基本方向1に、「消費者教育の推進と持続可能な消費の促進」と書かれていて、ここで言いたいのはエシカル消費の促進との意味だと思いますが、単に消費を増やせばいいのかなと、そのような感じがしてしまいます。エシカル消費という言葉がピンとこないものですから、例えば「望ましい消費の推進」とか、「持続可能な消費活動の推進」といった言葉で表現されたほうがいいのではないのでしょうか。

資料2のところでも質問ですが、2ページ一番上、若者に配慮した対応のところ、関東甲信越ブロック共同キャンペーン(若者)とあり、若者の消費者被害を未然に防止するため、共同キャ

ンペーンを実施すると書かれています。これはこれから内容を検討されることでしょうか、今の段階ではどういふものを考えておられるのか教えてください。

(消費生活課長)

若者向けの共同キャンペーンは、現在も実施しています。若者が成人になったことで被害を受けやすいということで、1月の成人式の頃に、若者が相談しやすいように、関東甲信越の近隣の都県・政令市と一緒に、若者を対象とした相談をやっていますとのキャンペーンをしています。これについては、今後もやっていきたいと思っているのですが、なかなかキャンペーンをやっているということが、若者に届きにくくなっているのは事実なので、どうすれば若者に届くかということは、少し工夫していきたいと思っていますところです。

(小野委員)

18歳で成年になりますので、成人式もですが、あとは高校を卒業するタイミングのイベントとして卒業式で啓発資料を配るとか、要望に応じて式に講師が出かけていくということも、有効ではと思います。と申しますのは、特別支援学校では、卒業のタイミングと、成人のタイミングで、卒業後20歳になったときに地域の成人式に出にくい人もいますので、学校で集いをやるそうです。そういったところで、「これからは消費者契約の主体者になるから気を付けなくては駄目だよ」といった趣旨のお話をしている先生もおられましたので、成人式だけでなく、卒業式のタイミングなどこれまでと違うことで、今回の改定のところに取り組みを入れ込むとタイムリーなものになるのではないかと思います。

そもそも、この指針は、「かながわグランドデザイン」を補完するという位置づけと、「消費者教育の推進に関する法律」に基づく県消費者教育推進計画としての位置付けを兼ねていますが、いろいろな事情で中長期的は5年と決まっていたりして、ちょうど成年年齢の引下げもありますので、そこにタイムリーに合わせると、実行力のあるものにつながるのではないかと、御意見を伺いながら思っておりました。

(武井会長)

ありがとうございます。その他いかがですか。

(松本委員)

相談窓口では、かながわ中央消費生活相談センターは、土日・祝日、夜間も受け付けていて、政令市を除く他の市町村では、土日・祝日、夜間は閉まっていると、前回の審議会で御説明があったと思うのですが、今回、この中で、土日・祝日に電話・面接での相談を実施するとあるのは、あくまでかながわ中央消費生活相談センターのことだと思います。それはそれでいいのですが、市町村との情報共有の中で、「会議を開催し、情報の共有等を図る」という形であるのですが、年間何回くらい、市町村の事務担当を呼んで、こちらとの共有を図っているのでしょうか。

(消費生活課長)

この会議は毎月開催しております。市町村と中央消費生活センターの職員・相談員が一堂に会しまして、新たな手口等の相談事例の研究、どのように対応していったらいいかといった情報を共有している場です。

(松本委員)

土日・祝日、夜間は、かながわ中央消費生活相談センターと政令市を除く他の市町村では、相談をやっていないということで、かなり私たち民生委員に（消費者から）相談があります。そうした相談を、私たちは市の相談窓口に出しているのですが、そういう意見というのはございますか。要は、土曜・日曜・祭日・夜間について、こういう相談があったとの情報提供は、毎月やっているという会議の中であるのでしょうか。

(大山相談第二グループリーダー)

土日は身近な市町村ではなく県で相談を受けることが多いので、そこで受けた相談内容を市町村に対してフィードバックしているのだろうかといった質問でよろしいでしょうか。

まず、土日や遅い時間で市町村の相談窓口が閉まっている時間に「188」にかけると、県のセンターが開いていれば県に通じるので、あまり御不便を感じていないのではないかとということがひとつあります。また、土日に県で受けた相談の内容は、多少分析はしていますが、性質的というと相談者の属性は平日に勤務されている給与生活者が多いのかなという特徴はありますが、中身として、土日の相談に非常にこういった傾向があるから市町村につながなくてはならない、といったような内容はあまり見受けられません。

土日に市町村の相談窓口がやっていなくて、県で受けたものについて、1回の相談で済むことでなく、やはり直接会って書類を拝見し、助言をしたり一緒に解決方法を考えなくてはいけないような場合は、お急ぎでない場合には、身近なところにも消費生活センターがあるので、そちらで相談を継続することもできるということを御案内していますし、市町村の窓口でも、そういったケースがあるということは承知されています。

(松本委員)

被害に遭われる方は、金曜日の夕方とか土曜日とか、市町村の消費生活相談窓口が開いていないときに来ることが多いので、私たち民生委員もできるだけ土曜・日曜に何か相談があった場合には、まず断るといってやっていますが、中には相談を受け、すぐ相談しようと思ったら土曜・日曜・夜は休みだということで、消費者被害が多いのではないかと思います。

(武井会長)

一応、県では対応できるということですね。何時から何時までやっているのでしたか。

(大山相談第二グループリーダー)

県では、平日は19時まで電話を受けておりますし、土日・祝日は9時半から16時半まで対応しています。「188」にかけてもらうと、その時つながらるところにつながるという形になっています。つまり市町村にかけてダメならかけ直すということではありません。

(武井会長)

どこかにはつながるといっていいですね。県の窓口が開いている時間帯であれば、県につながる可能性が高いということでしょうか。

(消費生活課長)

開いている相談窓口につながると御理解ください。

(武井会長)

回線数とかそういうのは大丈夫なのでしょうか。

(消費生活課長)

時間帯によってつながりにくい時間もあるようですが、頑張っているところです。

(武井会長)

相談窓口が開いていることを周知していただくといいと思います。
その他いかがでしょうか。

(宮本委員)

消費者相談に係る話が出ましたので、意見を述べさせていただきたいと思います。先ほど丸山委員から、「基本方向2 消費者被害の未然防止」について、外国人への対応ということで御意見が出ていたかと思っておりますので、そこと重なる部分は割愛します。前回の配布資料に、神奈川県における在住外国人が占める割合は、2.5%であったと記憶しています。更に今年4月には改正

入国管理法が施行され、新たな在留資格「特定技能」により単純労働の多様な働き手として社会を支えてもらうこととなります。より身近な存在となるそうした外国人の方からの相談ニーズは、これから高まると予想されるので、今後の状況を見越した対応として、外国人の方を孤立させることなく、相談しやすい環境づくりを推進していただきたいという意見であり、要望を持っています。

(武井会長)

御意見ということでよろしいでしょうか。はい、どうぞ。

(小野委員)

先ほど持続可能な消費というのは、あまり聞き慣れないという意見がありましたが、消費者教育の中ではキーワードになっていますので、こちらは指針に残して大丈夫ですが、三好委員がおっしゃるように、エシカル消費も含めて、初めて聞く県民の方もおられると思います。おそらく指針には分かり易く記載されていくのだと思います。逆にキーワードを使うほうが分かり易いという語句もありますので、そういった言葉に気づいたときには審議会で話をするということがかかると、少し時間もあるということ発言いたしました。

(武井会長)

ありがとうございます。確かに言葉の意味は分かって、十分理解しにくい気がしますね。その他いかがでしょうか。

(丸山委員)

消費者被害救済委員会のことが書かれています。前回か前々回の審議会で、なぜ救済委員会を開かないのかと発言しましたが、「久しぶりに開かれた。」と、委員の方から喜びの電話をいただいたところです。いずれにしても、従来と現在では、消費生活相談がだいぶ充実してきましたので、消費者被害救済委員会の役割は変わってきていると思います。今後は「委員会の機能発揮に向けて運用を見直す。」と書かれています。どんなふうになれるのか、期待をもって見守らせていただきたい。

いずれにしても、せっかく作ったものについては、この場もそうですし、地域協議会の方向についてもそうですし、いろいろな法律や指針がある中で作っていくわけですが、一つひとつのところが、最大限、神奈川県民が幸せに暮らせるように充実を図るという観点で、うまく機能するようにしていただきたいと思います。そういう意味で消費者被害救済委員会に対しても期待しています。よろしくお願いいたします。

(武井会長)

救済委員会は、昔、私も委員だったときにやっていたように、案件があったというのではなく、意見交換とかそういった感じでしょうか。

(消費生活課長)

3月に久々に開催させていただきました。時代の流れかは分かりませんが、案件がなかなか出てこない状況の中で、今年度はできれば救済委員会に付託したいと考えています。そこで、その前に、救済委員会の内容について委員の皆様にご理解いただいて、これから具体的に事案が出てきたときには、このように御審議をお願いしたいと、まず説明させていただきました。

救済委員会については、私共としても、救済と未然防止に向けて大事な役割を担っていると認識しております。救済委員会だけでなく、消費者のためにできることは、県でいうと事業者指導だったり、処分だったり、中央消費生活センターでの相談の中でのあっせんであったり、その他に消費者教育もあります。また、「特定非営利活動法人消費者支援かながわ」が適格消費者団体として認定されましたが、適格消費者団体が消費者被害の未然防止に向けて取り組んでいかれることもいろいろあると思います。

それぞれの役割がどういったものであるかを整理し、それぞれの機能がしっかりと発揮できる

ように、消費生活課内で、相談事例の中からこれは適格消費者団体に扱っていただくのが向いているのではないかと、これは被害救済委員会への付託を検討してはどうか、これは事業者指導・処分に向けて検討してはどうかといったことを協議する場を設けて、速やかに対応できるような体制を作ってきたところですよ。

被害救済委員会への事案についても、その体制の中で検討し、しっかり取り組んでいきたいと思っています。今月からいくつかの大きな市町村を回らせていただき、事案がありましたら県まで御相談くださいと、掘り起しを図っているところですので、引き続き頑張りたいと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。それは期待したいですね。その他いかがでしょうか。

(高田委員)

先ほど他の委員の方もおっしゃっていたように、エシカル消費の促進というところだけ、少し他の内容と違うなという気がします。私は（審議会委員の中では）企業の代表になりますが、消費者の皆さんの中でエシカル消費として一番大きいのは、環境配慮型商品との関わりになると思います。私は企業で環境分野について長く担当していきまして、新しい家電製品は省エネ化が進んでいますので、環境に配慮できることから消費者には買い替えを勧めるということで、何度かキャンペーンをしました。そうすると消費者団体の方から、もったいないという御意見をいただくことがあり、なかなか買い替えの促進のところで、対応が難しかったとの覚えがあります。

「消費の促進」というところがありますので、このところが、持っていく方を考えまないと、企業から見ると環境配慮へのいいきっかけになるのですが、ある意味で企業側に寄ってしまうと、いかがなものかという御意見が出やすいのではないかと感じました。他の箇所とはそこが違うのではと思い、一言述べさせていただきました。

(武井会長)

まさにおっしゃるとおりだなと思いながら聞いていました。よくエシカル消費といった場合、積極的に良いことをする・役に立つことをすることを指すのか、これ以上負荷をかけないような消費をするのか、どちらが重点なのでしょう。

(高田委員)

基本的には、持続可能な社会のために、現状よりも良くなるようななどの視点で、商品の消費を考えましょうということになります。今よりもより環境に良いものとか、某アパレルでは海外で児童の労働搾取といった問題があり、そういうところの商品は買うのは止めようというのがエシカルになるのですが、商品と非常に密接に関わってくるものですから、何がエシカルであり何がエシカルでないのか、その見極めも意外と難しく、でもそこを出さないとなかなか消費の促進というのは、消費・企業に関わることなので、少し考えたほうが良いところがあるかもしれないと思いました。

(錦委員)

一人一人の消費行動が世界や日本全体に伝わっているのだということ、少なくとも教育の場できちんと生徒たちに理解させることが必要だと思います。消費することが社会にどう影響を与え、自分は何を選ぶのか、選んだことによってどのように社会が変わっていくのかを、消費者として考えることが大事であると。いろいろな要素・要因で社会は変化する可能性がある、自分の行動は社会と深く関連しているのだという意識をもつことから始まるのではないかと考えています。エシカル消費の推進が基本方向1に入っているのは、この意味で良いことではないかと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。促進ではない。消費の促進という「促進」という言葉には、少し抵抗があるような気がします。工夫してみてください。

(小野委員)

神奈川県が作成したリーフレット、エシカル消費についてわかりやすく説明していると思いますが、お手元の「買い物が未来をつくる 未来をかえる」を見ていただきますと、イメージがしやすいです。フェアトレードやエコラベルの紹介が書いてありまして、決して特定の商品を買いたまおうということではなく、先ほど錦委員がおっしゃったように、私たちの消費行動がいかに社会環境に影響を与えるかをまず考え、そして行動につなげていくというような、消費者としての生き方みたいな話なのです。いろいろな試行錯誤が行われているところで、答えがあるわけではありません。様々な実践をされている先生もおられるので、そういった方々とつながっていくというのは神奈川県にとってとても有効なことだと思います。

このように、今までの「保護される消費者」から「自立した消費者」、そして「自立した市民」へと、ちょうど転換期になります。つまり自分で考えて行動し、その結果がどうなるかということを考えられる消費者へ、その先はおそらく、クレーマーにならないとか、そういうことにもつながると思うのです。

それから、商品には「商品安全」という領域があって、経年劣化によって所詮物は壊れるものであるから、長く使うことだけが大切なことではなく、安全に生活を送るためには、点検をし、経年劣化という概念を知って買い替える、こういうことも教育の中に入っています。被害に遭わないためだけの消費者教育ではなく、自分で、商品だけでなくサービスについても考えていくことで、新しい可能性が消費者教育の中で展開されると思います。すでに教育の場で取り組まれていることもありましたので、少し紹介させていただきました。

(武井会長)

御紹介ありがとうございます。この「買い物が未来をつくる 未来をかえる」のリーフレットは以前にいただきましたか。

(消費生活課長)

こちらは2年前に作成しましたリーフレットで、昨年、SDG s との関係性がわかるように「SDG s 目標 12 カード」を個別に作って、セットで消費者市民社会の話とSDG s との関連が分かるような形とし、配布しているところです。

これは、買い物を中心に行動例を出していますが、1つの要素として、買い物という消費行動が投票であり、あなたの行動の投票1票が、社会を変える、未来を変える、そういうコンセプトで作成しています。

先ほど、消費の促進というと、確かに買い物だけとのイメージがあるかもしれませんが、どちらかということ、消費行動の促進というほうがイメージに合っているのかもしれませんが。エシカル消費とは買い物のことだけではなく、エコバックを使いましょうとか、食品ロスをなくしていきましょうとか、事例を県民の皆さんに紹介していき、いろいろな消費生活に関わる行動が持続可能な社会の実現につながることを、エシカル消費というものが広がっていくとよいなと思っています。

(武井会長)

これは審議会の中でお話しされたのでしょうか。あるいは委員に送っていただいたとか。

(消費生活課長)

(手元の審議会委員用)資料集の中に入れていただいている、特別に送ったということはないかと思いますが。

(武井会長)

見たことがなかったもので、お尋ねしました。そろそろ時間も迫ってきましたが、他に何かありますか。よろしいですか。では、スケジュールのイメージですが、先ほど簡単に御説明がりましたが、もう1回御紹介いただいてもいいですか。

(武藤企画グループリーダー)

改めて今後のスケジュールを御説明いたします。本日骨子案をご検討いただき、いただいた御意見を改正素案として、7月下旬に開催を調整しております第4回審議会にて御審議いただく予定です。そこで改定素案を御審議いただき、その結果について県民意見募集、パブリックコメントを実施いたします。11月頃にまた審議会を開催いたしまして、パブリックコメントを反映した改定案を御審議いただきます。ですから7月の次は11月、改定素案の次が改定案の御審議いただきたいと思っています。そして来年1月に開催いたします審議会にて、11月に御審議いただいた改定案を修正させていただいた改定案を御審議いただき、そこで答申をいただければと考えているところです。

(武井会長)

パブリックコメントは9月くらいですか。

(武藤企画グループリーダー)

10月から11月くらいにかけての実施を予定しております。

(武井会長)

改定素案を次回審議し、改定案が11月に審議会に出されるということでよいでしょうか。

(武藤企画グループリーダー)

はい、そうです。

(武井会長)

答申は1月ということで、結構ハードなスケジュールですね。それでは、本日の審議会はこれで終了します。皆さん、おつかれさまでした。

(以上)

資料

資料 1 かながわ消費者施策推進指針改定骨子案（施策体系図の新旧比較）
資料 2 かながわ消費者施策推進指針改定骨子案における構成事業イメージ
参考資料 第20期第2回消費生活審議会委員の意見について