資料2

かながわ消費者施策推進指針（改定素案）に関する意見の概要と（改定案）への反映状況

1　募集期間　令和元年９月27日から10月26日まで
2　意見提出者数　20人・団体　県民意見数　85件

(1)意見内容の概要

指針の趣旨等	2
消費者をめぐる現状と課題	3
基本理念	2
施策体系（ＳＤＧｓの説明含む）	5
重点的取組み１　高齢者の消費者被害の未然防止と救済	7
重点的取組み２　成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実	4
基本方向１　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進	17
基本方向２　消費者被害の未然防止	14
基本方向３　消費者被害の救済	11
基本方向４　安全・安心な消費生活の確保	7
推進体制等	4
その他（全体に対する意見、複数の分野にまたがる意見、どこにも属さない意見）	9

(2)意見の反映区分

A	改定案に反映する意見（一部反映する意見を含む）	6
B	既に取り組んでいる、又は改定素案に反映済みの意見	55
C	今後の取組みの参考とする意見	20
D	反映しない意見	4

【指針の趣旨等】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
1	それぞれの施策においてある程度の目標達成のゴールを示さなければ、進捗状況の管理においても、検証しにくく、指針改定に実効性が期待しにくいのではないか。	B	この指針は、総合計画を補完する主な個別計画・指針の１つであり、総合計画において、指標やKPI（重要業績評価指標）を設けています。 指針の実効性の確保については、毎年度、指針に基づいて実施した事業についての実施結果を取りまとめ、検証を行い、消費生活審議会に報告し、その内容を公表することとしています。	
2	条例に明記された９つの消費者の権利のうち「消費生活を不当な取引行為によつて侵害されない権利」等３つに対応する施策については、比較的具体性を以て指針が立てられているものの、「消費生活に係る商品等によつて生命及び健康を侵されない権利」については指針への具体化が弱い他、「情報を速やかに提供される権利」「消費者教育を受ける権利」等についても、消費生活をめぐる消費者被害のうち、悪質商法による経済的被害に政策が集中化、限定化しているのではないか。 消費生活、消費者問題の捉え方の間口を消費者基本法、県消費生活条例を踏まえ、的確にとらえて施策の具体化を展開するべきではないか。	C	指針は、その対象期間に想定される社会状況に対応する施策の基本的な方向性を示すものであり、条例に規定するすべての項目を網羅的に施策化しているものではありません。今後も、社会状況の変化に応じて、施策を展開していきます。	

【消費者をめぐる現状と課題】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
3	「災害発生に便乗した消費者トラブルへの対応」が新たに課題として位置付けられたが、これにとどまらず、阪神淡路大震災での神戸生活科学センターの取組みや、東日本大震災の時の宮城県消費生活センターの取組み等について調査研究を進め、被災した消費者をはじめ地域の消費者のための施策を講ずる必要がある。	C	ご意見のとおり「災害発生に関連する消費者トラブル等」は新たに課題として位置付けたものであり、関連部局との連携を密にし、災害等の非常時における消費生活に関する合理的行動のための知識・理解を進めていくこととしていますが、過去の災害における対応事例等から、災害等発生時の消費者行政の役割を明らかにすることは重要なことであり、今後の取組みの参考とさせていただきます。	同様意見件数2
4	目に良い、膝に良い、最近は認知症にならないため、物忘れしないためにといった機能性表示食品があるが、半数近くが品質に欠陥があるといわれている。高齢者の多くは医者にもかかり薬を飲んでいて、その上に、機能性のものは食品だから大丈夫と上乗せして摂取してしまい、多くの被害があることが発表されている。 高齢者、未病から気を付けるべき食品といった啓発をどこかで記載して欲しい。	C	機能性表示食品に関する注意点等について、今後の情報発信の参考とさせていただきます。	

【基本理念】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
5	「消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成」を基本理念とすることは、消費者教育推進法に対応するものとして必要と考えるが、「消費者市民社会」の概念がまだ練られていない中で「消費者の権利尊重」と「消費者の自立」を別の概念として示すことには問題があるのではないか。	B	「消費者の権利尊重」と「消費者の自立」を別の概念として示しているわけではなく、消費者市民社会の実現に関する施策を通して、消費者の自立の支援をしていくものと考えています。	
6	消費生活を正しく判断して行動できる「健康な身体と心を育て維持していく」ことが前提にあってよいと思う。	D	「健康な身体と心を育て維持していく」ことは、「消費生活を正しく判断して行動できる」ことの前提になっているとはいえないため、指針に反映できません。	

【施策体系（ＳＤＧｓの説明含む）】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
7	県が「ＳＤＧｓ未来都市」に選定されていること、ＳＤＧｓ未来都市とはどんなことを目指しているのか、「かながわプラごみゼロ宣言」、ＳＤＧｓ推進課が出来ていること、ＳＤＧｓ推進課と消費生活課との横のつながりを記載して欲しい。	A	P. 10に「ＳＤＧｓ未来都市」に選定されていることを記載しました。 なお、「かながわプラごみゼロ宣言」を発表していることや、ＳＤＧｓ推進課ができていること等については、この指針では記載しませんでしたが、ＳＤＧｓの推進に向けては、関係部局と連携して取り組むことが重要であり、その旨を補記しました。	
8	ＳＤＧｓについて、企業への周知と出来ることへの取組み、教育現場や消費者への周知と啓発が必要。消費者なら、マイバック持参等わかりやすく記載することでＳＤＧｓの認知度も上がるのではないか。	B	ＳＤＧｓの認知度の向上に向けては、これまでも啓発リーフレットの作成や、企業や消費者団体と連携した啓発イベントの実施などに取り組んできたところです。今後も、ＳＤＧｓの推進に向けて関係部局と連携して取り組んでまいります。	
9	ＳＤＧｓと県の消費者施策との関係性を示し、どのように消費者行政の充実を後押しし、理念を共有できるかの観点から議論を進めていく必要がある。県民がＳＤＧｓの理念を共有できるよう指針の表記を検討して欲しい。	C	ＳＤＧｓと県の消費者施策との関係については、消費生活審議会での審議を踏まえ、記載を補強したところです。 今後の個別の施策展開の中で、消費者施策とＳＤＧｓの理念を県民に分かり易く周知してまいります。	同様意見件数2
10	「ＳＤＧｓ　アクションブックかながわ」（２０１９年３月３１日第１刷　８月１０日第２刷）が発行されている。消費生活版による、認知度アップを図って欲しい。	C	ＳＤＧｓと県の消費者施策の関係についての認知度向上について、今後の取組みの参考といたします。	

【重点的取組み１　高齢者の消費者被害の未然防止と救済】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
11	高齢者が、消費者被害未然防止について学ぶための身近な会場設定と新たな知識を得る機会を提供して欲しい。	A	学習する場としては、高齢者の方でも参加しやすいよう、ご希望の場所に講師が出向く「消費生活出前講座」を実施しています。 また、消費生活相談窓口に寄せられた最近の相談事例の中から、消費者の皆様に特に知っていただきたい注意事項等をお知らせする「かながわ消費生活　注意・警戒情報」を毎月発行しているところですが、ご意見の趣旨を参考に、「重点的取組み１　高齢者の消費者被害の未然防止と救済」の記載を見直しました。	
12	スマホ所有率が上がり、そこに付け込んだ悪質な事業者がいるためか、インターネット回線の勧誘などを重複して契約をしたり、解約したはずの通信回線の請求が銀行引き落としになっているなど、高齢者のインターネットに関連した消費者トラブルが増加している。	B	現行の指針（平成27年３月改定）においても「高齢者の消費者被害未然防止と救済」を重点的取組みとしており、インターネット回線の勧誘等についての注意喚起を行っているところですが、引き続き重点的取組みとして、注意喚起を行ってまいります。	
13	「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」について、「未然防止」と同時に「被害拡大防止」の観点も必要。短期間に拡大する被害を防止するための素早くなるべく多くの高齢者に届く情報提供のあり方を工夫する必要がある。	B	「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」に向けての情報発信については、啓発資料を地域包括支援センターや老人クラブ等に送付したり、県警との連携において高齢者宅に配布する等、効果的な周知ができるよう工夫しているところです。	同様意見件数2
14	消費者庁が推進している「消費者安全確保地域協議会」について、県内の設置は皆無であることから、県は自らもネットワーク構築に努めるとともに、県が主導して市町村に対し、設置の重要性を理解してもらうための取組みが必要である。	B	見守りネットワークの構築については、住民に最も身近な市町村で推進していく必要があることから、まずは市町村消費者行政主管課が、見守り関連団体による既存のネットワーク（定例的な会議等）の構成員となることなどを促すとともに、関係機関等で協議しながら地域協議会設置への支援を行っていくこととしています。	同様意見件数2

15	苦情相談のうち高齢者の苦情が4割には驚いた。相談窓口は来所型は減っている気がする。これからは来所型ではなくネットやスマホでの相談が多くなるのだろうか。	C	県内では、近隣市に相談業務を委託している一部の町村も含めて、県・市町村全てにおいて、消費生活相談窓口が整備されており、その体制を維持していくよう努めています。来所型の相談窓口が減っているということはありません。 電話相談や来所による相談に加えメール相談等、相談し易い方法でご相談いただければ幸いです。	

【重点的取組み２　成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
16	「重点的取組み２　成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」に賛成。この機会に若者への消費者教育を特に強化すべき。	B	これまでも、「成年年齢引下げと消費者教育」をテーマとしたフォーラムの開催や、高校生向け啓発資料の作成等に取り組んできたところですが、ご意見の趣旨を踏まえ、消費者施策を推進してまいります。	
17	「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」について、すべての学校、保護者、職域全てを含む若者に届ける工夫が必要である。また、高校生自身が企画する消費者教育への支援など、具体的事業展開も有効と思われる。	B	成年年齢引下げに伴う若者への注意喚起に関する啓発資料を、県内の高等学校、中等教育学校、特別支援学校に配布するとともに、高校生向けフリーペーパーに高校生記者による消費者問題に関する取材記事を掲載するなど、「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」に関する取組みを推進しているところですが、今後も効果的な事業展開を図ります。	同様意見件数2
18	成年年齢引き下げに伴う若者への消費者教育を充実させるため、学生自身が企画する消費者教育への支援による「権利の主体としての消費者の自覚」を促すことが重要。	C	消費者教育の担い手育成の取組みの参考とさせていただきます。	

【基本方向１　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
19	子どもたちは学校で基礎教育を受けていることから、高齢者も行政の支援で情報の教育を受けられるようにするべき。公的支援のもと、高齢者に情報化教育を受ける機会を設けて欲しい。	A	県では、高齢者の方もお申込みいただける「インターネット被害未然防止講座」を実施しているところですが、ご意見の趣旨を参考に、「基本方向１　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進」における「地域社会での消費者教育の推進」の部分に、インターネット被害の未然防止に特化した講座の実施を加筆するとともに、「基本方向２　消費者被害の未然防止」における「◆インターネットを介して発生する消費者被害への対応」の記載を見直しました。	
20	「◆事業者による消費者教育の推進」について、誰を対象として想定しているのか。 県は、これらの事業者団体に対し、消費者被害情報やコンプライアンスに関する資料提供する等、事業者に対する消費者教育を進めるべきである。	A	「事業者による消費者教育の推進」では、その対象がわかりにくい表現であったため、「職域での消費者教育の促進」に修正し、事業者による従業者への消費者教育の取組みを支援してまいります。 また、ご意見にあるような、事業者団体に対する、消費者被害情報やコンプライアンスに関する資料提供等については、「基本方向４　安全・安心な消費生活の確保」の「消費者から信頼される事業者活動の促進」「◆　事業者団体との連携による普及啓発」に位置付けて実施しているところです。	同様意見件数2
21	学校等における消費者教育の推進は、十分な効果を上げているという実感がない。若者の現状と課題の把握をベースにして、必要な教育の実施と効果の測定、次の施策の起案と実施いうようにＰＤＣＡが回っていくような施策の推進が必要。	B	学校等における消費者教育の推進に関しては、「神奈川県の学校における消費者教育推進協議会」での検討等を通じて教育現場と連携を図りながら、教員が活用しやすい教材の作成、提供に取り組んでいるところあり、その効果測定としては、「県立学校における高校生向け消費者教育資料の授業等での活用状況」や「消費生活出前講座受講者アンケート」等により把握し、その結果を次の施策に生かしているところです。	
22	学校教育の中で小学生から買い物の仕組みやお金の流れについて教え、消費生活の目を育てて欲しい。	B	これまでも小学生向け消費者教育資料（令和元年7月改訂発行）等を活用し、小学生から買い物の仕組みやお金の流れについての消費者教育を実施しているところですが、ご意見を踏まえ引き続き消費者施策を推進してまいります。	
23	神奈川県の消費者教育全体における多様な関係者をつなぐために、間に立って調整する役割を担う、消費者教育コーディネーターの配置に取り組むべき。	B	指針では、消費者教育の担い手と地域や学校等の消費者の学びの場とのマッチング、講演会や活動発表などの連携・協働の場の提供、消費者教育のポータルサイトの運用などに取組み、消費者教育のコーディネート機能を発揮していくこととしており、その役割は消費者教育を担当する消費生活課職員が担っています。	同様意見件数4

24	消費生活センターの消費者教育の拠点としての役割を充実し、県自らが消費者問題を掘り起し、市町村や地域の消費者グループとの連携、県主催のタイムリーな消費者教育を進めるべきである。また、消費者教育への場の提供や消費者・消費者団体の活動の拠点に相応しい設備・施設の充実が求められている。	B	消費生活センターの消費者教育の拠点機能として、消費生活相談情報を活かした情報発信、市町村相談担当者との定期的な事例検討、消費者団体と連携したイベントの実施などに取り組んできたところです。 また、消費者教育ポータルサイトによる情報提供や、協働イベントの実施等、引き続き消費者団体と連携した消費者教育の推進を図っていきます。	同様意見件数2
25	政令市を除いた市町村では消費者教育の担い手が不足しており、その育成は急務である。	B	県では消費者教育の担い手の育成に取り組んでおり、その活動の支援を進めることで、担い手が県内各地で活躍できることが期待されます。	
26	県内の消費者団体は高齢化していて、テコ入れが必要。 消費者団体との交流会の企画や、消費生活サポーターの育成等、若い年代の人が参加できる育成講座も必要である。	B	消費者教育の担い手育成の取組みにおいて、学生ポータルサイトやＳＮＳを活用した参加の呼びかけ、参加しやすい受講日程の設定など、若い年代の人が参加しやすくなるような工夫をしているところです。	
27	神奈川県作成の「契約のきりふだ（高齢者編）」は大変読みやすいパンフレットで、啓発講座でも出来る限り配布し活用しているが、消費生活相談情報をふまえ、更に充実した教材の作成と、提供の仕方の工夫を望む。 教育現場における消費者教育の充実を図るため、県主導で教員と相談員が情報を共有できる機会をコーディネートして欲しい。	B	ご意見を参考に、使いやすい消費者教育教材の作成と提供に取り組んでまいります。 また、指針では、消費者教育の担い手と地域や学校等の消費者の学びの場とのマッチング、講演会や活動発表などの連携・協働の場の提供、消費者教育のポータルサイトの運用などに取組み、消費者教育のコーディネート機能を発揮していくこととしております。	
28	県立学校はもちろん、私立学校やインターナショナルスクール、在日外国人学校、定時制高校などにおいても消費者教育が必要であるとともに、入社式など職域を対象とした消費者教育を設定すべきである。	C	消費者教育の推進にあたり、ご意見の趣旨は、今後の取組みの参考といたします。	同様意見件数2
29	学校教育、金融広報委員会のアドバイザー派遣講座、全国銀行協会のどこでも出張講座、銀行の寄付講座等々、推進主体は多数あっても、それぞれが現状バラバラに活動している印象。金融教育推進のグランドデザイン策定と推進主体を統括する部門が必要。	C	県は、神奈川県金融広報委員会の事務局として関係団体等と協力して金融経済教育を推進しているところですが、ご意見を参考に、今後も関係機関との連携を進めてまいります。	

【基本方向２　消費者被害の未然防止】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
30	被害未然防止に向けた注意喚起・情報発信「◆ホームページ、ＳＮＳ等様々な媒体による効果的な情報発信」を、今まで以上に効果的な情報発信にするため、「◆ホームページ、ＳＮＳ等様々な媒体による効果的な情報発信の強化」と変更して欲しい。	A	ご意見を参考に、当該項目の記載を見直し、ホームページやＳＮＳを活用した注意喚起情報をタイムリーに発信するほか、県のたより、ラジオ放送、啓発動画作成、映画館での広告、ラッピングバスなど、様々な機会と媒体を活用し、効果的に情報を届けられるよう情報発信の強化を図る旨を記載しました。	
31	各市町村に障害者差別解消法にもとづく障害者の苦情相談窓口が設置されており、更に、個別の事業主ごとに相談窓口が設置されていることを勘案すれば、相談チャネルは今でも十分で、むしろ相談窓口相互間の情報共有が出来る仕組みが欲しい。	B	県では、「高齢者、障害者等の消費者被害未然防止対策連絡協議会」において、相談窓口間の連携を図っているところです。また、市町村に対しては、相談窓口相互間の情報共有を進められるよう、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の構築を働きかけているところです。	
32	「高齢者や障がい者、若者、外国人等、消費者の特性に応じた被害の防止策を講じ」ることが提案されているが、障がい者の場合は、どこに障がいがあるかによって、被害防止策は異なるように思われる。具体的な施策においては、きめ細かい対応、対策が必要となる。	B	改定指針では、高齢者や障がい者の中には、加齢や障がいにより判断力が不十分な状況となることで、消費者トラブルに巻き込まれてしまうこともあり、トラブルを未然に防ぐためには、周囲の人たちによる支えが必要という点で共通の括り【高齢者、障がい者】としていますが、相談窓口での対応や啓発資料作成等の具体的な施策を実施していくうえでは、障がいの違いに配慮したきめ細かい対応を心掛けているところです。	
33	「高齢者の消費者被害防止」のためには、地域の見守り力を高めて対応することが極めて重要。啓発の手法や関連部門との連携のための具体的方針を検討して欲しい。	B	高齢者の消費者被害防止については、これまでもパンフレットやＤＶＤの作成、ＳＮＳによる啓発のほか、関連機関等との連携に取り組んでおり、今後も引き続き施策を推進してまいります。	
34	適格消費者団体の活動を活性化し、訴訟費用を貸与する制度などを検討して欲しい。	C	消費者被害の未然防止に向け、指針では適格消費者団体との連携を掲げており、昨年度より適格消費者団体との差止請求に関する事例検討などを通して、団体の活動の活性化を図っているところですが、いただいたご意見を参考に、今後も適格消費者団体の活動の活性化を図ってまいります。	
35	適格消費者団体との連携について、県と団体との相談情報の共有や、予算措置を伴う協力関係の構築が必要である。	B	適格消費者団体との連携については、国の交付金を活用した財政的援助や、消費生活センターに寄せられた相談事例による差止請求に関する意見交換会などを通して、団体の活動の活性化を図っているところです。	同様意見件数2

36	「相談情報を生かした注意警戒情報等の発信」について、「未然防止」とともに「拡大防止」の観点が必要である。必要な情報を必要な消費者に届けるためには、ホームページのアクセス数増や内容の充実が必要である。 相談情報を活かした情報提供のためには、相談処理の内容の充実、処理水準の向上が必要であり、かながわ中央消費生活センターの消費生活相談員の増加など相談体制の充実が求められる。	B	ホームページのアクセス数増や内容の充実については、ＳＮＳの活用も含めて取り組んできたところですが、より一層充実するように取り組みます。 また、相談体制については、市町村支援相談員（平成31年４月からは指定消費生活相談員として指定）を新たに設置するなど相談体制の充実を図るとともに、相談員向けの研修の実施を通して、質の高い相談・救済を受けられる体制を整備してきたところです。今後も相談現場のニーズにあった相談員研修等、消費生活相談機能の強化に取り組んでまいります。	同様意見件数2
37	消費者安全確保地域協議会の設置に向けて積極的に取り組んで欲しい。	B	県では、「高齢者、障害者等の消費者被害未然防止対策連絡協議会」において、相談窓口間の連携を図っているところです。また、市町村に対しては、相談窓口相互間の情報共有を進められるよう、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の構築を働きかけているところです。	
38	「悪質な訪問販売　撲滅！かながわ宣言」以降も、宣言事業者団体に所属する事業者の相談が多数寄せられている。事業者団体への、法令、県消費生活条例などの、コンプライアンス研修を行うことが、消費者被害未然防止には必要と考える。	B	宣言団体と被害情報の共有や意見交換を行い、消費者被害の未然防止を図っているところですが、より一層取組みを進めてまいります。	
39	悪質商法の被害等を未然に防止する対象として、高齢者等が掲載されているが、未婚の女性の一人暮らし世帯、あるいはシングルマザー世帯が対象として外されているのはなぜか。	B	指針では、消費者被害の未然防止について、「高齢者や障がい者、若者、外国人等」消費者の特性に配慮した対応を行っていくこととしておりますが、例示したもの以外にも、ご意見にあるような世帯等も対象には含まれています。	
40	paypayなどの利用も増えそうでトラブル対策が気になる。具体的な事例をもっと知りたい。	C	これまでも、決済手段に関するトラブルの発生に対応した注意喚起を行ってまいりましたが、新たな決済手段に関するトラブル等についても、相談事例を踏まえた最新の情報による注意喚起を行ってまいります。	
41	高齢者や障害者は、対応内容が異なってくると思うが、なぜ外国人のように単独でなく、同じくくりになっているのだろうか。	C	改定指針では、高齢者や障がい者の中には、加齢や障がいにより判断力が不十分な状況となることで、消費者トラブルに巻き込まれてしまう人もいることもあり、トラブルを未然に防ぐためには、周囲の人たちによる支えが必要という点で共通の括り【高齢者、障がい者】としています。 ご意見のとおり、高齢者と障がい者とは、アプローチも変えていかなければならないところであり、特性に応じて啓発資料の作成や連携する機関を工夫してまいります。	

【基本方向３　消費者被害の救済】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
42	国民生活センターへの研修参加が可能なように、小規模な自治体には県の相談員がその間、替わって相談業務を行うことや、広域連携を委託している自治体では、職員向けの研修を積極的に行うなどの適材適所の支援が必要と思われる。 そのためには、県の消費生活相談員を増員させる必要がある。相談員の人材の確保、相談員不足に備えた積極的リクルート活動の方策等、具体的な取組みを、まず県から始める必要がある。	C	県では、市町村支援相談員（平成31年４月からは指定消費生活相談員として指定）を新たに設置するなど相談体制の充実を図るとともに、市町村職員や相談員向けの研修の実施を通して、県内どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制を整備してきたところです。いただいたご意見を参考に、今後も相談員有資格者名簿等を活用した情報提供や、相談現場のニーズにあった相談員研修等、消費生活相談機能の強化に取り組んでまいります。	
43	高齢者と若者という２つの重点施策に挙げられた取組みを、実効性を以て推進するためには消費生活相談員の大幅な増員が必要と考える。量的な対応でセンターオブセンターとしてのセンサー機能を発揮するとともに、加えて質的な対応の向上も求められている。充実を目指すに相応しい人員体制の充実が求められる。	B	県では、市町村支援相談員（平成31年４月からは指定消費生活相談員として指定）を新たに設置するなど相談体制の充実を図るとともに、相談員向けの研修の実施を通して、質の高い相談・救済を受けられる体制を整備してきたところです。今後も相談現場のニーズにあった相談員研修等、消費生活相談機能の強化に取り組んでまいります。	同様意見件数2
44	新たに導入された指定消費生活相談員制度を積極的に活用し、指定消費生活相談員の配置も、推進計画の中に位置付け、市町村の実情に応じたきめ細かなサポートを行っていくことが必要である。	B	P.28において、指定消費生活相談員を配置し、市町村の実情に応じたサポートを行っていくこととしています。 今後も、市町村との連携により、県全体として消費者被害救済の取組みを推進します。	同様意見件数2
45	他市に相談業務を委託している町村では、事実上の相談業務の空白地帯が存在する。また、一人体制の相談窓口では、国民生活センター研修に参加できない状況にある。 「誰一人取り残さない」消費者被害救済のため、相談員と行政職員への研修参加へのフレキシブルなサポートが必要である。	B	県では、市町村支援相談員（平成31年４月からは指定消費生活相談員として指定）を新たに設置するなど相談体制の充実を図るとともに、市町村担当職員や相談員向けの研修の実施を通して、県内どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制を整備してきたところです。今後も相談現場のニーズにあった相談員研修等、消費生活相談機能の強化に取り組んでまいります。	同様意見件数2
46	平成25年以降、消費者被害救済委員会への付託がない状態が続いている。条例や法律を活用した悪質な事業者への指導や公表も、多くの苦情相談を受けながら低迷状態にある。県は持てる権限を最大限使って、消費者の権利擁護に努める観点から、積極的に進めるべきである。	B	県では、消費者被害救済や事業者指導の取組みを強化するため、平成30年度に「消費者被害救済検討チーム」を設置し、消費生活相談で得られた情報から、事業者指導事案の精査や被害者救済委員会への付託等を随時検討する取組みを進めているところです。	同様意見件数2

47	相談員の人材確保について、有資格者向け相談員研修の開催等、人材確保の早期取組みの具体策が必要。	B	指針では、相談員の人材確保について、「相談員の有資格者名簿等を活用した情報提供や、相談現場のニーズにあった相談員研修、採用後間もない相談員のかながわ中央消費生活センターへの研修受入れ」を位置付けています。	
48	被害救済委員会専門部署または担当窓口等を設けて欲しい。	B	本県における被害者救済員委員会の担当窓口は、消費生活課指導グループとなっています。また、県消費生活課では、「被害者救済検討チーム」を設置し、救済委員会付託案件等を随時検討するとともに、市町村を訪問し救済委員会の趣旨説明等、救済委員会の活性化を図っています。	

【基本方向４　安全・安心な消費生活の確保】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
49	「安全で安心な消費生活」を脅かしているのは悪質な事業者の存在で、行政が最優先すべきは、悪質な事業者が県内で活動できないようにするための規制強化だと考える。 「訪問販売」や高齢者への消費者被害に対する規制の強化、あるいは事業者指導をより効果的に進めるための施策について検討して欲しい。	B	訪問販売を含む事業者による悪質な行為に関しては、『基本方向４　安全・安心な消費生活の確保」における「ア事業者指導による取引の適正化」の中で、特商法や県条例に基づく指導・処分を適切に行っているところです。	
50	「事業者指導による取引の適正化」について、都県をまたがる事業者への規制は、営業地域を移動する訪問販売業者に対しては効果が大きいが、県内市町村を移動する業者に対しては、県独自の強力な規制が求められる。	B	県内における被害状況を迅速に把握し、引き続き、適切な事業者指導を行ってまいります。	同様意見件数2
51	「商品及びサービスに関する安全・安心の確保」について、具体的な事業展開が示されていない。何についてどのような情報提供するのか、ある程度計画的な情報発信と消費者教育が必要である。 また、発信する情報については、「消費者市民社会」の形成に積極的に参加できる消費者の育成にも効果的な情報が望まれる。	B	指針は、本県の消費者施策の基本的な方向性を示したものであり、具体的な情報提供につきましては、これまでも新たに発生した消費者トラブルへの対応等を迅速に発信してきたところです。 なお、「消費者市民社会」の形成に積極的に参加できる消費者の育成にも効果的な情報については、「基本方向１　消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進」における取組の中で発信してまいります。	
52	消費者被害の拡大を防止するため、事業者指導の早期対応が必要。安全・安心な消費生活の確保のため、県内各センターの情報を有効活用した積極的な取り組みを期待する。	B	県内における被害状況を迅速に把握し、引き続き、適切な事業者指導を行ってまいります。	
53	事業者指導による取引の適正化「◆法令に基づく事業者指導の実施」を「◆法令に基づく事業者指導の強化」と変更して欲しい。	D	悪質な取引行為を行う事業者に対する指導は、法令に基づき行うもので、指導の実施に強弱をつけて行うものではないため、ご意見については指針に反映できません。	
54	「悪質な訪問販売　撲滅！かながわ宣言」以降も、相変わらず悪質な訪問販売による苦情相談が寄せられている。特定商取引法及び消費生活条例に基づく事業者指導を徹底していく必要があることから、不当な取引行為に対し、積極的な指導を行うことを明言すべき。	D	悪質な取引行為を行う事業者に対する指導は、法令に基づき行うもので、指導の実施に強弱をつけて行うものではないため、ご意見については指針に反映できません。	

【推進体制等】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
55	全般的なことだが、各施策を継続的に実施する方が効果的だと思う。	B	「６ 推進体制等」にも記載しているとおり、指針に基づいて実施した事業については、毎年度検証作業を行い、必要な施策については継続的に実施し、見直すべき施策は随時見直してまいります。	
56	これまでの施策が、実現実行できたかの検証は行なわれているのか不明。また、適切な予算措置がなされることが実効性を担保するに不可欠。	B	このたびの指針改定にあたっては、現行の指針に基づいて実施した事業について検証し、評価と課題をまとめ、消費生活審議会に報告したうえで、改定作業を進めました。 また、指針に基づいて計画的に事業を実施し、事業結果の検証を行い、その結果を次の施策に活かすことで、適切に予算を確保していきます。	
57	施策の有効性についての検証は、今回の改定素案からは十分に読み取ることができない。１つひとつの施策が有効だったのかどうかについての総括を踏まえて、基本方向についての検討を進めてほしい。	B	このたびの指針改定にあたっては、現行の指針に基づいて実施した事業について検証し、評価と課題をまとめ、消費生活審議会に報告したうえで、改定作業を進めました。	
58	「推進体制」について、「販売方法による消費者被害」や「食育関連」の部局に限定するのではなく、関連するすべての部局との連携をし、消費者目線の情報を各部局に届け、協力を得ることが重要である。部局横断的な協議会を再構築することに取り組んでいいただきたい。	C	今後も必要に応じて、関係部局と連携して、施策を展開してまいります。	

【その他（全体に対する意見、複数の分野にまたがる意見、どこにも属さない意見）】

No	意見の概要	反映区分	県の考え方	備考
59	消費者被害の未然防止という観点から施策における基本的な枠組み、諸提案については、現状を踏まえたものとなっていると評価できる。	B	ご意見の趣旨を踏まえ、消費者施策を推進してまいります。	
60	特にありません。	B	-	
61	消費者行政交付金を有意義に活用することができるよう、担当者の申請支援や、自治体で使い勝手のよい交付金となるよう、国への働きかけをお願いする。	B	市町村担当者に対しては、「消費者行政強化交付金に関する市町村担当者説明会」を開催し、支援を行っているところです。 また、国に対しては、交付金の効果的な活用について要望しているところです。	
62	適格消費者団体だけでなく、一般の消費者、消費者団体を忘れずに支援することを望む。	B	指針では、適格消費者団体との連携だけでなく、「消費者団体や事業者団体との連携による被害未然防止」も位置付けており、多様な主体との連携を図ってまいります。	
63	重点的取組みに「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」が加わったこと、基本方向として「持続可能な消費行動の促進」が掲げられたこと、被害救済についてきめ細かく規定されたことは現状に対応した有意義な改定と考える。	B	ご意見の趣旨を踏まえ、消費者施策を推進してまいります。	
64	災害時の対策と基本方向２が特に興味深い。災害に関しては、誰もがよく知りたい情報と思う。	C	今後、庁内関係部局とも連携し、災害時の消費者トラブル等への注意喚起に関する情報発信を行ってまいります。	
65	ライフサイクル（古い言い方ではゆりかごから墓場まで）に沿ったまとめ方をするともっとわかりやすく、遡及力のある提言になるのではないか。	C	改定指針では、ライフステージに応じた消費者教育の推進を掲げるとともに、重点的取組みについては、高齢者と若者をターゲットとしているところです。ご意見の趣旨は、今後の取組みの参考といたします。	
66	フェイク情報、詐欺的なホームページなど、発信情報の信頼性も重要な課題となると思われる。 フェイク情報などと信頼できる情報の区別が必要であり、また信頼できる情報発信媒体の確立が要請される。紙媒体など従来型の情報発信方法の活用や、その他の消費者教育の現場を通じての情報発信などと連携を図りつつ、適切に情報提供していくことが必要となる。 また、最近の自然災害などでは、便乗商法なども報道されており、このような場面では、スピード感を持った対応や事前の情報提供なども課題となる。	C	ご意見のとおり、詐欺的なホームページの問題等、発信情報の信頼性は重要な課題であると考えています。そうした詐欺的なホームページの存在について、消費者への注意喚起を図るとともに、発信する情報の精度や迅速性を高め、消費者に信頼していただける情報発信を心掛けてまいります。 災害時の便乗商法への注意喚起は、これまでも実施してきましたが、この度の改定指針でも、災害等の非常時における消費生活に関する合理的行動について記載したところであり、ご意見を踏まえ、適切な情報発信を心掛けてまいります。	
67	「安全・安心な消費生活の確保」に向けた「かながわグランドデザイン」および「かながわ消費者施策推進指針」における指標（目標）としては、苦情相談件数（の減少）を掲げてください。	D	消費生活相談における苦情相談件数は、その時の社会情勢の変化によって増減することから、消費者施策の指標（目標）として設定することは相応しくないと考えます。	