様式３

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４年11月２日（水曜日）　9時00分から11時15分まで		
開催場所	神奈川県庁西庁舎６階　災害対策本部室		
（役職名）出席者	小野　由美子、川口　真理、菊池　匡文、添野　好一、高田　かおり、髙津　惠一、髙梨　壽、（会長）武井　共夫、（会長代理）角田　真理子、錦　昭江、庭野　文雄、沼尾　波子、濵川　美奈子、矢野　裕美、山口　由紀子		
次回開催予定	令和５年５月		
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　南雲 電話番号　045－312－1121（内線2643） 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22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）

［報告事項］
（１）神奈川県教育委員会における成年年齢引下げに係る取組み
（２）令和３年度等の消費生活相談概要
（３）「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る取組み
（４）特定商取引に関する法律及び神奈川県消費生活条例に基づく事業者に対する処分

［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会長が会長に選出された。
・会長が角田委員を会長代理に指名した。
・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。本日の報告事項は、
・神奈川県教育委員会における成年年齢引下げに係る取組み
・令和３年度等の消費生活相談概要
・「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る取組み
・特定商取引に関する法律及び神奈川県消費生活条例に基づく事業者に対する処分
の４点ありますが、事務局からご説明お願いできますか。

（事務局）
　資料１に基づき説明。

［発言内容］
（武井会長）
　それではこれから質疑応答に入りたいと思いますが、今日は県立学校長会議の濵川委員とそれから私立学校協会理事の錦委員、お２人お見えなので、ちょっと補足があればお伺いしたいんですが、まずは濵川委員いかがでしょうか。

（濵川委員）
　今高校教育課から説明がありましたとおり、学校現場で授業では家庭科、それから公共の授業で、あるいは旧教育課程の現代社会等の中で実際に教育を行っているところでございます。
　また、授業だけでなく、学年集会で、学年ごとに密にならない人数ごとに集めまして、外部講師などを派遣していただいて、消費者教育を行っております。

（武井会長）
　ありがとうございます。それでは錦委員お願いいたします。

（錦委員）
　神奈川県私立学校協会理事の錦と申します。よろしくお願いいたします。私立学校では学習指導要領の改訂に合わせて、私学協会ぐるみで、研修等の課題に取り組んで参りました。特に、消費生活課の作成した「STEP UP」「JUMP UP」等を各校で有効に使ってもらうための、教員を対象とした研修会を開きました。
　一方で、各学校現場、これはどの学校でも同じなのですが、この数年間やはりコロナの影響で、なかなか研修などできない状況でございました。そろそろ次年度に向けて、教育現場も動いていくので、やはり対面でやるのは大変重要ですので、講師をお招きしての研修等を私立学校にも周知してより積極的に活用したいと思っております。
　先程紹介のあった、別紙１のコンソーシアム研修のプログラムは、とても魅力的だと思います。これは県立学校だけを対象としているので、できれば予算をとっていただいて、私立学校にもこうした機会を与えていただけたらと思います。

（武井会長）
　ありがとうございます。角田委員がちょうどお見えになったようですが、先ほど会長代理に選任されましたので、一言ご挨拶をお願いいたします。

（角田委員）
　角田です。明治学院大学法学部消費情報環境法学科で消費者法を担当しております。明治学院大学の前は国民生活センターで消費生活相談であるとか、現在の消費者庁、当時は内閣府の国民生活局との消費者政策に関わる調整などの仕事をしていました。この審議会および会長代理は、前回に引き続いてということになります。微力ながら力を尽くしたいと思いますのでどうぞよろしくお願いいたします。

（武井会長）
　ありがとうございました。局長はまだお見えにならないようですね。では到着次第ご挨拶いただくということで、もしかしたら報告の途中になってしまうかもしれませんがよろしくお願いいたします。それでは委員のみなさんご質問あるいはご意見いかがでしょうか。山口委員お願いします。

（山口委員）
　山口です、よろしくお願いします。今担当課と委員の皆さんから取組みの紹介がありまして、多方面からの取り組みが行われているということがわかりました。ありがとうございます。感想ですが、今 18 歳成年になって、18 歳の相談トラブルも増えているという報告もござ

いますので、その時々の情報提供ですね。先程も、学年集会等でもお話しされているという紹介もありましたけれども、継続的な、その時々の情報提供ということに各学校で取り組んでいただきたいと感じました。
　また、シチズンシップ教育も今研究校の指定をして、取組みを進められているということですが、消費者市民教育の観点から非常に重要だと思いますので、取り組む学校を徐々に広げていっていただければと感じました。以上です。

（武井会長）
　ありがとうございました。他にご質問ご意見などいかがでしょうか。では庭野委員お願いします。

（庭野委員）
　庭野です。ご報告ありがとうございました。学校教育は非常に大事だと思っておりまして、いろんな方と消費者被害の関係の話をしていても、特に成年年齢の引下げに関わっては、学校教育は非常に大切だという話をよくしています。その観点から３点伺いたいのですが、１点は、学習指導要領、詳しい中身は分からないのですが、消費者教育の時間数はどれぐらいのものになっているのか。非常に興味深いところですけれども、それぞれの時間数がどれぐらいの指定されているのか、というのを教えていただきたいのと、２点目が、今お話ありましたけれども、シチズンシップ教育、こちらも様々な意味で大事だと思っております。研究校の指定は平成 23 年からと伺っております。６校という数字が、まだまだ少ないのかなと感じます。この６校という数字の評価と、今後の進め方、できれば指定を広めていただきたいと思いますが、どう考えているのかというのが２点目です。
　３点目が、成年年齢引下げに関する保護者向けアンケートを実施したと記載されておりまして、保護者本人からのアンケートは非常に大事だと思っているのですが、回答に特徴的な点が何かあれば、教えていただきたいと思っております。以上３点お伺いいたします。

（武井会長）
　それでは回答お願いできますか。

（坂本指導主事）
　それでは私からまず、１点目についてご回答させていただきます。それぞれの高校における消費者教育の時間数という事ですが、こちらは各学校でどのようにカリキュラムを設定しているかによって変わってきます。はっきり何時間とお答えすることはできないんですが、家庭科であれば数時間、公民であれば家庭科より少ない時間が当てられるというふうに学習指導要領からは見ることができます。
　次に、２点目につきまして、シチズンシップ教育の指定校についてですが、まずなぜ６校ということにつきましてですが、この６校だけがシチズンシップ教育を推進するというわけではなく、まず指定校が先進的な取り組みをしまして、それを公開研究授業であったり、研究協議という中で、他校の先生方もお呼びして、その取組みを普及させていって、最終的には全県立高校に広げていくと。そのような仕組みになっておりますので、あくまで全県立高校でシチズンシップ教育を進めていく。その牽引役、リーダーシップをとっていくのが６校という位置づけになっております。
　３点目の保護者向けアンケートにつきまして、その回答内容は高校教育課の方では把握しておりませんので、消費生活課からお答えいただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

（武井会長）
　ではお願いいたします。

（河西グループリーダー）
消費生活課消費者教育推進グループの河西でございます。よろしくお願いいたします。今お話ございました、保護者向けアンケートですが、９月下旬まで実施させていただきまして、教育委員会、各校のご協力をいただきまして、なんと 10,000 件以上の回答を頂戴いたしまして、こちら自由意見も、半数以上の方が記載するなど、大変積極的なご回答頂きましたので、集計に手間取っております。
ざっとのお話でございますが、やはり学校での教育が重要というご意見が多かったということと、高校生年代のお子さんをお持ちの保護者の方々ですので、成年年齢引下げに関しての認知は非常に高い状況であったと。また、高校生など、成年年齢引下げ直前の若者への啓発が重要というご意見、また保護者年代ですとか、周囲の方への周知も重要であるというご意見も特徴的なものでございました。
また自由意見のところでかなり目立っておりましたのは、18 歳への成年年齢の引下げ、こちらに否定的な意見が少々目立っていたというのは特徴的だと思っております。いずれ正確な状況の報告等をさせていただくことになりますが、今のところの概略でお話させていただきます。以上でございます。

（武井会長）
ありがとうございます。ちょうど局長がこられたということで事務局に戻します。

（石渡副課長）
はい、審議の途中で大変申し訳ございません。くらし安全防災局長が到着いたしましたので、皆様にご挨拶申し上げます。

（佐川局長）
くらし安全防災局長の佐川でございます。定刻に間に合わずに大変申し訳ございません。本日は、ご多忙のところ、ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。審議会開催にあたりまして、一言ご挨拶申し上げます。
委員の皆様には、日頃、消費生活行政はもとより、県政の推進にご理解とご協力をいただき、この場をお借りして厚くお礼申し上げます。また、このたびは、第 22 期の神奈川県消費生活審議会委員をお引き受けいただき、重ねて、お礼申し上げます。
この審議会は、知事の附属機関として、消費生活に関する重要事項についてご審議をいただくほか、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当たりまして、委員の皆様にはそれぞれのご専門の分野、また、県民目線からの貴重なご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お願いいたします。
本日は、昨年度と４月以降の 18 歳・19 歳の県内の消費生活相談の概要、５年目を迎えました「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る取組みなどについてご報告させていただきます。また、教育局より、成年年齢引下げに係る教育委員会の取組みについてご報告させていただいております。
先程も申しましたとおり、当審議会は「消費者教育推進地域協議会」としての役割も兼ねていることから、教育現場での取組みについて、ご報告することは非常に意義のあるものと考えてございます。
併せて、成年年齢の引下げもあり、消費者トラブルの増加が今後見込まれる中で、トラブルに巻き込まれた方を、いち早く相談につなげられるよう、消費者ホットライン「１８８」の周知を一層進める必要があります。
県では、これまで認知度を向上するため、様々な取組みを行ってきましたが、依然として認知度が低い状況にあり、より効果的な取組みを検討しております。
こうしたご報告や事務局の検討に対して、委員の皆様から、貴重なご意見やご提案をいただきまして、今後の消費生活行政に生かしてまいりたいと考えております。本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

（石渡副課長）
　審議中大変失礼いたしました。くらし安全防災局長は所用により、ここで退席いたします。

（武井会長）
　どうもありがとうございました。それでは、ご質問ご意見ある方ぜひお願いします。はいお願いします。

（髙梨委員）
　髙梨でございます。やはり若い人に、このような指導をするのは非常に重要で、実際に被害に遭う方も増えているのではないかと思います。若い方への教育は非常に重要です。私は県の作成された契約のきりふだや啓発動画などがあるかと思いますけれども、先程高校教育課から説明がありましたように、家庭科や公民科の授業を中心に消費者教育を推進しているとのことで、その授業の中で、こうした啓発動画を活用しているのかをお聞きしたいのがまず１点です。
　また、出前講座についてのお話もありましたが、これは一体何校が実際に活用しているのでしょうか。このような具体的な数値について、事業計画に位置付けたり、ＫＰＩとして公表していくとより出前講座等の活動を促進していけるのではないかなと思いますので、何校が活用したのかお答えいただきたいです。

（武井会長）
　今の髙梨委員のご質問は、高校教育課に対するご質問ですか。では高校教育課でわかる範囲でお願いします。

（坂本指導主事）
　まず１点目、家庭科や公民の授業で動画が活用されているかということだったと思いますが、これについてははっきりとしたデータはございませんが、例えば消費生活課が開催されている消費者教育ワーキンググループというものがありまして、こちらの方で「JUMP UP」等の教材を検討する際に、現場の県立高校、私立高校の教員も参加しておりまして、その中で動画の紹介があったことから、先生方も実際に動画を授業の中で活用されているのではないかと考えています。
　また２点目のご質問についてですが、出前講座の活用についてですが、何校活用したのか、こちらについてはすいません、先程報告した内容以上のデータは手元にございませんが、これを実際に公開していくことで、さらに活動を推進していけるというご意見ありがとうございました。ご意見として所属に持ち帰らせていただきたいと思います。以上になります。

（武井会長）
　ありがとうございます。消費生活課よろしいですか。よろしいですかね。それでは高田委員先程は失礼しました。お願いいたします。

（高田委員）
　高田でございます。シチズンシップ教育の件で、少しお伺いしたいのですが、先程柱が３つあるという中に、モラル・マナーが１つの柱というご説明があったかと思うんですけども、具体的にモラル・マナーはどういう形での教育をされているのかをご説明いただければと思います。よろしくお願いいたします。

（武井会長）
　お願いできますか。

（坂本指導主事）
　お答えいたします。具体的な内容としましては、例えばいのちの授業というものが内容になっております。県が公開しておりますシチズンシップ教育の指導資料でございますが、この中に授業の指導案として、生命倫理、例えば臓器移植であったりとか、そういった内容についてのシチズンシップ教育を展開しております。以上です。

（武井会長）
ありがとうございました。その他ご質問ご意見、はいどうぞ。

（髙津委員）
　民生委員の髙津と申します。今日初めて出席させていただきます。１つ教育委員会の取組みの中でお伺いしたいのですが、今日説明を伺いますと、中学高校にきちんと通える子供たちにとっては、教育は充実していると思います。ところがご存知のように、今ヤングケアラー、見えない虐待、このような学生が小学生のうちから少なくとも数パーセント、学校に行きたくても行けない、といった子供たちもいるわけです。学校に在籍していても行けないので、こういう消費者教育にあまり触れる機会がない。こういった子供たちに対して、どのような配慮をしていただけるか。またどういう手段をとって教育をしていただけるかお伺いしたいです。
　ご存知のように、ヤングケアラーと呼ばれる若者がいて、どちらかと言うとそういった子供たちは、困窮している家庭が多いです。様々な消費者トラブルに引っかかるリスクも、こういった消費者教育を受けている子供たちと比べると高くなります。そういった子供たちに対して教育委員会はどういった配慮をしているか、またしていくつもりなのか、伺いたいです。

（武井会長）
　高校教育課はいかがですか。

（坂本指導主事）
　お答えいたします。ヤングケアラーなど、学校に行きたくても行けない子、そういう子供たちに対してどのような支援をしていくかというご質問でよろしいでしょうか。学校に行きたくても行けない子供たちには色々なケースがあると思いますが、県立高校では、例えばオンラインを活用して、学校に行きたくても行けない生徒に対して、学習の支援、こういった取組みを各学校で実施しております。また消費生活課が作成されている動画だったり、消費者被害防止の資料というのは、SNS を積極的に活用されて情報発信しておりますので、若者の SNS の利用率は非常に高いということから、それを通じて情報発信して、引き続き連携して取り組んでいきたいと思っております。

（武井会長）
　消費生活課は何かありますか。よろしいですか。その他ご質問ご意見ありますでしょうか。

（添野委員）
　添野です。よろしくお願いいたします。学校は今、消費者教育を含め「〇〇教育」というものが沢山あって、教育現場も大変だろうなと思いますが、成年年齢引下げに係る消費者教育は非常に重要なテーマだと思っています。その点については、先程、高校教育課の方からもお話ありましたが、教育委員会と消費生活課がしっかりと連携して、教育と啓発の両輪を回していくことが重要だと思います。知識を身に付けるということと、実感を伴って学んでいくこと、どちらも非常に重要なことだと思いますので、それぞれの関係者が連携して、この両輪を回していただきたいと思っております。

（武井会長）
　これはご質問ないですね。他にご質問ご意見あればお願いします。

（川口委員）
　公募委員の川口でございます。当審議会は消費者教育推進地域協議会も兼ねているということでお伺いしたいのですが、コンソーシアムのプログラム、沢山ご用意されていると思うのですが、それは素晴らしいと思っています。ただ、これは学校側から見て、学校側がプログラムを選んでいくという印象があります。消費者庁が育成・配置に取り組んでいる消費者教育コーディネーター、こちらの活用について、神奈川県さんはどのようにされているのか、連携されているのかということをお伺いしたいです。よろしくお願いします。

（武井会長）
　どちらかと言うと消費生活課の方ですかね。消費生活課で何かあればお願いします。

（河西グループリーダー）
　消費生活課からお答えいたします。消費者教育コーディネーター、こちらにつきましては消費生活課の私ども消費者教育推進グループの職員が兼務する形でして、先程から何度かお話に出ております、ワーキンググループですとか、そういうものを通じまして、教育委員会と連携をとっている取組みが神奈川県ではございます。以上でございます

（武井会長）
　ありがとうございます。高校教育課はよろしいですか。ではその他のご意見ご質問あればお願いします。角田委員お願いします。

（角田委員）
　既に質問が出ているかもしれませんけれども、別紙１のコンソーシアムの提供プログラムが、公的な団体のものと、企業が提供しているものとが混在して紹介されています。特に企業が提供している出前講座等について、内容等チェックされた上で紹介されたりやお使いになっておられるのかをお聞きできればと思います。

（坂本指導主事）
　お答えいたします。企業と連携する際に、内容を事前に確認しているかというご質問かと思います。例えば、先程紹介しました、アクサ生命保険の出張事業につきましては、事業を実施する前に打ち合わせの場を持ちまして、どういうテキストを使うですとか、どういった内容を扱うか、これを私も出席して確認いたしまして、特に企業が出張事業を行う場合、公平性を欠くような心配があるかもしれませんが、そういうことがないようしっかりと確認して実施しております。以上です

（武井会長）
　ありがとうございます。だいぶ時間が押してきましたが他にありますか。

（庭野委員）
　せっかくなので確認だけさせていただければと思うのですが、消費者教育の学校指導要領の趣旨、先程私が質問した件ですけれども、これはどれぐらいの時間でやっているのかを量的に把握されているのか、それとも資料に公開されているのかということをお伺いしたいのと、シチズンシップ教育、こちらもどれぐらいの量を実施しているというデータを把握されているのか、それとも資料等で公開されているのかを教えていただきたいです。以上です。

（武井会長）
　お願いいたします。

（坂本指導主事）
　お答えいたします。まず１点目、各学校における、消費者教育に関してどれぐらい時間をかけているかというご質問ですが、すみません、はっきりしたデータはございません。（後日確認したところ、各教科・科目における消費者教育の実施時間を調査していたことが分かりました。）
　次に２点目ですが、シチズンシップ教育にかけている時間というご質問でよろしいでしょうか。かけている時間または資料等で公開されているかどうかについてですけれども、これにつきましては全県立学校が、キャリア実践プログラム、キャリア教育に関する計画を毎年作成することになっておりまして、その中でどのようなシチズンシップ教育を実施しているのか、実施するのか、どういった力を身に付けさせたいのか、そのためにどういうことをするのかということをその中に記載することになっております。こちら高校教育課のほうに全校が提出しておりますが、申し訳ございません、それが公開されているかどうかというのは、今正確にお答えすることができない状況です。（後日確認したところ、集約してホームページ等で公開はしていませんでした。）
　今把握できている限りでは以上になります。

（武井会長）
　その他ご質問ご意見ありますか。どうぞ。

（髙梨委員）
　私も追加で、学校教育、動画を使って若い人の間でディスカッションしていく、一方的な説明だけでなくて、そういった取組みが非常に重要だと思います。ですから、単に高校のほうに丸投げするのではなくて、実際に何時間やっていただいているのか、その内容はどんなものか、ということを県でも把握するべきだと思いますので、そういったデータをしっかりとって、どのような教育を進めているのかを把握していただきたいと思います。以上提案でした。

（武井会長）
　ありがとうございました。高校教育課の方で何かありますか。

（坂本指導主事）
　戻って上席に伝えさせていただきます。

（武井会長）
　私も非常に重要だと思いますのでぜひ。ほかにいかがですか。よろしいですか。ではちょっと駆け足になって申し訳ございませんが、高校教育課の方、本当にわざわざありがとうございました。またこういう機会があれば、質問攻めで大変だったと思いますが、ぜひやっていただきたいと思います。それでは次の議題に移ります。令和３年度等の消費生活相談概要について、これを消費生活課お願いできますか。

（事務局）
　資料２に基づき説明。

［発言内容］
（武井会長）
はい、ありがとうございました。今の説明について、質問等ありますでしょうか。ある方はぜひおっしゃってください。いかがでしょうか。はいお願いします。

（矢野委員）
　矢野と申します。質問が１点あります。先程、相談件数が多いと言うことで、一定程度相

談機関に伝わっているのではないかと。その後、188 をどのように周知するかと言うのはあるかと思いますけれども、この部分ですね、相談件数はあくまでも実際の被害の件数に関しては、極めて氷山の一角に過ぎないと私は思っています。具体的には、例えば地域の中でいわゆる特別支援学級とかに出前講座で伺うことがあるんですけれども、その時には今回、18 歳成人ということで、かなりのところでですね、教員の方たちは本当に、契約することがどういう意味なのか、それを何とかして根付かせるという取組みをそれぞれの学級でものすごい努力をされています。そういった中でも、現実としては、警察が認知・把握している被害がすごく多いです。こういったところでですね、私はいつも県が発表されている苦情相談の概要、これはもちろん参考にさせていただきますが、それと同様に、神奈川県警が持っている様々な認知の件数とどのようにタイアップさせて表示させることができるのかを、常に工夫していただきたいと思っているわけですが、いわゆる消費生活相談の概要を、これを取り込むときに、どのぐらい他機関との連携を考えていらっしゃるのか、お尋ねしたいなと思います。以上です。

（関根消費生活課長）
消費生活課長の関根です。こちらのいわゆる相談概要というのは、あくまで県内の消費生活センターで受けた相談を、件数なり情報なりまとめたものでございます。これについては、関係機関や様々なところにご提供しています。具体的な連携については、今いただいた意見を参考に今後検討していきたいなと思います。以上です。

（武井会長）
ありがとうございます。重要だなと思いますのでぜひお願いしたいと思います。その他ご質問ご意見いかがですか。はい川口委員。

（川口委員）
今回報告いただいています高齢者の占める割合が高いというデータですけれども、もちろん訪問購入・販売もよろしいと思いますが、これよりも件数が多い通信販売、これは高齢者もコロナ禍になって、かなり利用するようになっていますので、通信販売の件数はここに掲載しているものよりも圧倒的に多いということを参考として示していただいた方がよろしいのではないかなという意見です。以上です。

（関根消費生活課長）
今回審議会用にこちら、高齢者が占める割合は 40%以上のものを掲載しておりますが、７月に公表した相談概要の中では、通信販売の件数や割合も示しておりますので、こちらの資料では割愛させていただいた次第です。

（武井会長）
その資料はネットで公開されているんでしたっけ。

（関根消費生活課長）
はい、当課のサイトで公開しておりますので、ぜひご覧いただければと思います。

（武井会長）
委員には送ってないですか。

（関根消費生活課長）
７月公表でしたので、その際にお知らせしております。

（武井会長）
ではちょっと申し訳ありませんがお時間取っていただいて確認いただければと思います。

その他ご質問ご意見ありますか。沼尾委員お願いします。

（沼尾委員）
２点申し上げたいと思いますが、１点目として、質問ですが、消費生活相談件数自体は減ってきているというのは、どのように県では受け止めておられるのかご教示ください。ちょっとコロナの関係もあって、実は課題を抱えていることが多い中で、それが埋もれてしまっているというところはないのか、その点を含めて実際に被害は減っているのか、どのような認識なのかというところを教えていただきたいと思います。
それから２点目ですね、今の話に関連してですが、高齢者はいろんなところ、回覧板等で情報を見たり、電話をかけたりという形で、対応するところもあるかもしれませんが、先程の議論とも関わりますが、やはり若い方が、今ほとんど電話を使わないということで、LINE とか SNS とかを使った形で、どのように相談できる体制を周知したり、相談できるチャンネルとを用意しておられるのかということを教えていただければと思います。今回 18 歳・19 歳の相談件数についてのご説明があったところですが、先程の話と絡めて、高校の方では色々な授業をやっているということがよく分かったんですが、実際にそういう情報を取るということ、本当にトラブルを抱えた子たちが相談の制度をどのように使えるのかということを知り、一歩を踏み出すきっかけを作ることもすごく大事かなと思っていますが、例えば学校の方で、188 にかければいいんだよという話に絡めて、直接相談に乗れるような体制とか、具体的なアクションにつなげるための仕掛けをどのように教育と併せて準備しておられるのか、あるいはどう検討されているのか教えていただければと思います。以上です。

（武井会長）
はい、非常に難しい質問かもしれませんがいかがでしょうか。

（勝又消費生活相談総括）
最初の質問ですが、相談件数と言うのは言い方が合っているかどうか分かりませんが水物で、例えば大きな会社が倒産してしまうと、相談が急に増えたりします。この資料２の、令和元年、２年、３年度というのは、先程説明した架空請求がその前年ぐらいから爆発的に増えて、裁判所からきたような手紙が全国にばらまかれておりました。その件数が令和元年度から令和２年度で県内でなんと 7,000 件も含まれていました。そうすると相談全体の減少数と同じぐらいです。また、令和２年度はコロナ関連の契約の相談がものすごく多かったので、分析としてはそういう特殊なもので相当件数が増えていた部分もありました。そのぐらいの分析しかできないのですが、以上です。

（武井会長）
これも非常に重要な意見だと思いますので、分析等進めていただきたいと思います。その他ご質問ご意見いかがでしょうか。

（中田グループリーダー）
すみません。お答え漏れている部分がございまして、２点目の若者の相談についてどういうチャンネルがあるのかとのご質問があったかと思います。電話での相談は通常通り受け付けておりますが、メール相談でも神奈川県では受け付けており、こういった手段がまずございます。また SNS を使った相談につきましては、国の方でも検討しているということでございますが、県でも費用対効果の面で検討させていただいて、今後の課題かなと思います。以上です。

（武井会長）
ありがとうございました。課長どうぞ。

（関根消費生活課長）
　沼尾委員の２つ目の質問ですけれども、若者に相談窓口を周知する方法ということで、先程説明させていただきました動画でも 188 を周知したりですとか、会場にお越しいただいている皆様には机上にクリアフォルダを置かせていただいておりますけれども、そういったものを高校生に配って相談窓口の周知を図っているところではございます。なかなか 188 の認知度が上がらないので、私どももどうしたらいいかなと思っておりますので、また後ほどご意見いただければと思っております。以上です。

（武井会長）
　はい、ありがとうございます。おそらく沼尾委員の問題意識もそうですし、私も思いますが、188 ではもう対応できないのではないかと。仮に 188 を知ったとしても結局電話はしないという若者に対してどう対応するかですね。それが難しいかなと。今回はとりあえず他の枠組みではなく、色々な方に 188 を知っていただく、という話を後でしたいと思います。
　それではよろしいですか。だいぶ時間も押してしまったので申し訳ありませんが、それでは次に「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」と特商法の説明を事務局お願いいたします。

（事務局）
　資料３、資料４に基づき説明。

［発言内容］
（武井会長）
　ありがとうございます。ちょうどチラシが机にありますけれども、これはサイトか何かにアップされていますか。

（大塚グループリーダー）
　はい、当課のホームページに掲載しておりますのでご自由にご覧いただければと思います。ご要望があれば、部数に限りがありますけれども、送ることもできるかと思います。

（武井会長）
　せっかく作ったのでお願いしたいと思います。菊池委員、事業者側の委員として何かご質問やご感想ありますか。

（菊池委員）
　武井先生ありがとうございます。スライドの８ページですか、新しくですね、相談件数の多い建築関係の組合が２つ加入されたのは良い方向にあるかなと思っています。当然この宣言をしてこのような団体の方々が参画していただいた効果検証というのを当然実施していかなければいけないと思うんですが、例えば今回建築関係の２つの組合が新たに参加いただいたんですが、今声をかけている、ぜひ加入していただきたい団体は具体的に言えるかどうかわからないんですが、他にもあるのかどうか。そこを確認させていただきたいです。

（大塚グループリーダー）
　はい、お答えいたします。今後、また宣言に新しい団体が加入すると言う事はあり得ることだと思います。ただ、当面の間は、３団体の方々が入っていただいたばかりということもありますので、この団体で活動させていただきまして、取り組んでからある程度状況を見ていきたいと思っています。

（菊池委員）
　ありがとうございます。以前も申し上げたのですが、いわゆる働きかけの方向性というんですかね、ぜひこういう宣言に参加してくださいと言うだけでは中々団体も参画されないと思うんです。先程の処分事例にもありましたように、当該業者が団体に加盟しているかはわ

からないんですが、往々にして業種団体に加盟していない事業者が悪質な訪問販売を行うケースが多々あると思います。やはり悪質な事業者から、組合員を守るという視点で、宣言への働きかけをしていただければ、建設関係の方々もこの宣言に協力していただく可能性が高いと思いますので、引き続きそういう視点で働きかけをしていただきたいなと思います。
　それともう一つは、中々悪質な訪問販売に対する苦情が減りませんので、この宣言が、先程も言いましたけど効果をどのような形で発揮しているのか、また効果があるのかということを追々検証する必要があるのかなと感じております。以上です。

（武井会長）
　ありがとうございます。それでは県でもぜひよろしくお願いします。その他ご意見ありますか。

（髙梨委員）
　宣言を行ったのが平成30年だというお話ありましたけれども、県でも関係団体に対して後押しをすべきだと思います。今回３団体加入しましたが、リフォーム関係の団体はないということですが、全国にこういったリフォーム関係の団体は16団体あります。その加盟業者は全国レベルで、当然神奈川県内でも加入業者が多くいる状況だと思います。こういったリフォーム関係の団体に対して、ぜひ神奈川県からこの宣言に加入してくださいと働きかけてほしいと思います。
　先程お話ありましたけれども、宣言加入団体の会員を守るためにも、非常に重要な取り組みになろうかと思いますので、県からアプローチしていただきたい。団体と意見交換しているとのことだが、もっともっとそういった取り組みを増やしていただきたいというのが１点。
　また、先程サンテックという会社が、行政処分を受けたという話がありましたが、令和２年にも同じ会社が業務停止命令及び業務禁止命令の処分を受けています。全く同じ会社が２回目の処分を受けているわけですね。しかも会社のホームページを見ると通常通り営業しているようですが、果たしてそれは許されるものなのかどうか質問をしたいと思います。処分の実効性に対しても疑問が残りましたので聞かせていただきます。

（武井会長）
　ありがとうございます。こちらいかがですか。

（大塚グループリーダー）
　お答えいたします。まずサンテックですが、実は行政処分は今回で３回目になります。平成25年、令和２年、そして今回です。過去の処分歴も踏まえて業務禁止命令を出しているわけで、法律の枠内で対応をするとこういう形になってしまうのですが、何回もこうしたことをしているのは言葉が適切か分かりませんが、我々としても歯がゆい思いをしています。
　それから営業活動についてですが、おっしゃる通りホームページでは通常に営業していますが、処分内容は、訪問販売は禁止している訳ですので、相手方から要請を受けて作業するという場合、そこまでの規制は難しいという状態です。ただ、そういった営業活動の中で訪問販売と思われる情報が市町村の消費者相談窓口等から寄せられましたら、その時はしかるべき対応をしていきたいと思います。

（武井会長）
　ありがとうございます。サイトを見て問い合わせた場合、訪問販売にはならないので。難しい面もあるかと思いますが。

（大塚グループリーダー）
　なお、新団体の加入については、繰り返しになりますが、当面は団体が加入したばかりなので今の体制で活動していって、今後また状況を見て検討してまいりたいと思います。以上

でございます。

（武井会長）
はい、矢野委員お願いします。

（矢野委員）
意見と質問を交えてお話させていただきます。私は「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」をされるときに、消費者から見てこれが何の意味があるのかと疑問でした。比較的優良団体、そもそもコンプライアンスを守っているような優良団体を集めて、適切な訪問販売をすることを宣言させるような意義について、消費者団体としては大変疑問だったのであります。ですので、よくここまで努力してこられたなとは資料を見て正直思います。その中で、ここに宣言という枠組みありますけれども、実際には宣言の加入団体はしっかり研修もされているじゃないですか。この研修が必要なのは、こういう人たちに向けてではなくて、先程県の職員の方も認識されてらっしゃるように、ここに関わってこない団体、そこが問題なんだということは皆が認識していながら、こういう変遷をたどってきたのかなと思います。
その中で、先程説明ありましたように、瓦屋根・板金の団体を入れられたのはものすごく正しいと思います。ですので、質問としてはこの団体に県が相当な働きかけを行ったと思うのですけども、具体的にどんな働きかけだったのか。
また、とりあえず３団体入っていただいたので、今後はこれで落ち着くまでということではなく、やはり一気呵成に、本来の宣言にあるような目的をしっかりと踏まえた上で、県民を守るんだという姿勢があれば、別に加入団体が１組２組で止まってしまうということは無いはずですので、頑張っていただきたいということが１つです。
そして、こちらにありますチラシ、高齢者を狙うと書いてありますが、高齢者だけじゃなくて若者もこういうチラシを目にするとしたら具体的な例があるといいかと思います。少し団体数が増えたということで、県が頑張っていらっしゃるのは本当に評価します。しかしこれには相当の費用がかかっているはずだと思うんですよね。ですので、その意味でもしっかりと、本当の意味でいわゆる啓発ができるような抜本的なやり方を、高齢者だけじゃなくて、今後のこともあるかもしれませんが、若者の発想でチラシとかも一緒に考えて作るというのが大切かなと常に思っています。質問はこの２団体にどういう働きかけをしたのかです。本当にこの頑張りを評価します。以上です。

（大塚グループリーダー）
はい、お答えいたします。ありがとうございます。この２団体ですけども、実は県から働きかけをしたわけではありません。この２つの団体は自らが訪問販売をしているという訳ではないのですが、団体に入っていない業者が悪質な訪問販売をすることによって、業界全体がどうなってしまうのかという非常に危機感をお持ちでした。そういった時に、県から「宣言というのがありますよ」ということをお話しして、じゃあ一緒にやりましょうかという話になりました。このような経緯があってこの２団体は入っていただいた形になります。以上でございます。

（武井会長）
はい、ありがとうございます。ちょっと私の不手際もありましてだいぶ時間をとってしまったんですが、何か他にありますか。

（庭野委員）
私も生協に関わっているので、加入団体の１つですが、この間検討会で色々とやりとりさせていただいて、宣言の位置づけが非常に明確になったなと思っています。訪問販売が減っていない中で、自主的な業界団体の取り組みとして宣言が位置付けられるということなので、この間県がやられたように、加入団体を増やしていく中で、注意喚起なり、業界団体の自主的な自浄作用と言うんですかね、消費者の役に立つものとしていくんだという意味合い

で非常に大きな取組みだなと思います。
　ということで、３団体が宣言に加入したことは非常に評価をしたいと思いますし、今後は加入団体を増やしていく中で悪質な訪問販売を撲滅していくんだという自主的な取り組みを進めていく意味合いで宣言を位置づけていく。ただ、訪問販売自体が減っていないので、県としては総合的な視点から政策を組み立てる必要があるかなと思っています。消費者団体としては特商法の改正も視野に入れながらこうした取り組みをしていくので、特商法の改正も含めて早急な対応が必要だなと、課題だなと思ったので、今回の県の取り組みを評価しますし、今後の課題は認識して進めていくべきだという意見です。

（武井会長）
　はい、ありがとうございます。だいぶ時間が押してしまったので、すみませんまだ何か言いたいことあるかもしれませんが、お許しください。最後報告としてはこれで終わりですが、先程ちらっと課長も言いましたが、消費者ホットライン 188 ですね、これについて県から何かありますか。

（事務局）
　資料５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。はい、小野委員お願いします。

（小野委員）
　小野でございます。消費者教育における 188 の認知度向上についてご説明頂いたかと思いますのでご意見申し上げます。先程ご説明の中に、消費者教育コーディネーターの説明がありました。現在神奈川県では職員の方が兼務をされているとのですが、やはり消費者教育は学校教育だけではなく、社会教育との組み合わせで周知していく必要があると思います。複雑になっている消費生活に対応する中で、消費者教育の専門家を置いていただくとことが大事ではないかと思います。そういった立場の方を迎えまして、県として本格的に取り組む必要があるかなと思いまして、お話を聞きながらご提案を申し上げた次第です。以上です。

（武井会長）
　ありがとうございます。その他ご意見ありますでしょうか。

（髙梨委員）
　若者の 188 の認知度が低いということですが、教育現場としっかり連携して、教室でもしっかりと教えて頂ければ、おそらく認知度は伸びると思います。また、地域で様々な活動をしている自治会や町内会が沢山ありますので、そういったものをもっと活用してくれればいいかなと思っています。
　１点、これはお願いになるでしょうか。私は実際に相談窓口へ電話したことが２回ほどあります。ですが、２回とも、難しい、わからないという回答でがっかりした覚えがあります。結局、無料弁護士相談や、ADR の活用を薦められただけでした。相談員の人材養成のため研修の強化を是非ご検討いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

（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。

（矢野委員）
　小野先生がおっしゃった民間企業とか専門家の有効な活用というのは非常に重要だと思います。地域で活動している中で色々なところで話題になるのが、単に 188 を覚えてください

ではなく、こういうことがあったら188に電話すればいいんだ、ということを一般の県民の方が確信するというのは決して容易いことではないと思います。地域で、いわゆる民間の力、活力があって頑張っているものが沢山あります。例えば出前講座ですが、コロナ禍なので近年は難しいですが、色んなところで課題に取り組んでおります。私も出前講座を行うとき、初めに188わかりますかと参加者に聞くと、小学校・中学校でも高齢者でもそうですが、ほとんど手を上げないです。おそらく10%にも満たないと思います。8%ぐらいでしょうか。ただ講座の最後に188を覚えたよねと聞くと100%になります。

何か自分で納得がいったときに覚えられるのかと思いますので、1つだけ提案ですけども、若者に圧倒的人気のあるインフルエンサーっているじゃないですか、そういった方を上手く活用したら、県は公的な機関なのでという意見もあるかと思いますがそうではなくて、色んなものを活用しながら、県民の生活に落とし込んでいくことが重要だと思います。

１点だけ質問です。クリアフォルダについて、おそらくスマホの拡大版だと思いますが、なぜこのサイズなのでしょうか。中学校でも高校でも圧倒的に人気があるのは普通のいわゆるクリアケースです。やはりものが沢山入れられるので、私共も何か配るときはクリアケースにしています。それがなぜこのサイズなのかを教えて下さい。お願いします。

（河西グループリーダー）

お答えします。こちらのＡ５サイズにつきましては、持ち運びがしやすいもので、受験票ですとか、どちらかと言うと通常の資料ではなくてカード等を入れやすいサイズということでこちらを選ばせていただきました。以上です。

（武井会長）

その他皆さんぜひ、少し位時間超過してもいいということですのでご意見等あればぜひお願いします。ではどうぞ。

（沼尾委員）

申し上げます。先程のテーマでも申し上げましたが、若い人たちは電話で相談をすること自体をしなくなっていますし、しかもメールで何か連絡をすることも非常にハードルが高くて、基本はもうSNSを利用していると理解をしています。しかも以前も申し上げましたけども、188は通話料金が発生すると。そうすると生活に困窮している人や支援が必要な人が中々連絡できない。そう考えたときに、この電話で連絡というのは消防とか急病とかで連絡するのと事情が違うので、その辺りも含めて今の若い人が相談しやすいツールで同じ機能を発揮できる仕組みを考えることも大変重要ではないかと思います。以上です

（武井会長）

ありがとうございます。実は私もそう思うのですが、心の問題とか自殺の問題の関係で、大規模な相談支援を行っておりますが、大変な予算と大変な人員で、もう何十人体制でやっているんですね。そういう体制でないと、中々SNSにまとめるということでは対応できないと思いますので難しいかなと。県だけでという訳ではなくて消費者庁が関わってくる問題かと思いますが、ぜひご検討して欲しいなと思います。

その他いかがでしょうか。今188があるのでそれをどう活用するか、先程の意見もごもっともだと思いますが、今はそういった方向で。多分電話をしないとはいえ、全くしないと言うわけじゃないと思います。どうしても電話したくなるなと思うような、はい角田委員お願いします。

（角田委員）

私は消費者法関連の授業を複数担当しておりまして、その際学生に188を浸透させるようにしております。クーリングオフで救済されたといった話も聞くので、意味がないということはないだろうと思っております。確かに今の学生はほとんど電話を使わないですが、困ったら使うこともあると思うので、浸透させていく意義はあると思います。ただ気になるの

は、県のパンフレットでは契約して困ったら188に電話ということが記載されていますが、契約までは至らないで、契約する前の時点で不安だといった例なども入れてもらった方がいいかと思っております。契約して困ってから相談しても、さっきおっしゃったように難しい問題だと消費生活センターでは解決できないことも結構あるので、不安に思ったら電話するという188の使い方をすることも必要で、そうすると、もう少しアクセスしやすくなるのではないかと思われます。188を知っていても使っていないということもあります。私がよく学生に言われるのは、電話したら何をしてもらえるのかわからないということです。「契約して困ったら電話」、「ひっかかってしまったら電話」といろんなところで紹介されますが、電話したら何をしてもらえるのかわからないということがあるようです。役所に電話するというのは、学生からしたら非常にハードルが高いです。役所に対するイメージは、すごくお堅いもののようなので、何をしてもらえるのかがわかる事例やシュミレーションなど、そうした内容も含めて啓発することも必要ではないかなと思われます。テレビ番組などでも188がよく紹介されます。やはり、「契約して困ったら」、「契約トラブルがあったら」188、といった紹介の仕方ですけれど、トラブルに遭ったという認識があるかどうかも問題ですので、そういう観点も必要ではないかと考えております。

（武井会長）
確かに契約する前にちょっと相談してみたいなというのもいいかもしれませんね。その他いかがでしょうか。それでは、今の皆さんのご意見伺って県の方で何か一言あればお願いします。

（関根消費生活課長）
皆さん非常にいろいろご意見いただきましてありがとうございました。今の角田委員のお話にもあった通り、188に電話しても何をしてもらえるかわからないというのは確かにそうなのかなと思いました。188にかけたらこういうことを教えてもらえる、こういうアドバイスをしてもらえるということがわかるような形で何か周知できないかなと思いましたので、今後検討させていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

（武井会長）
どうもありがとうございました。皆さん本日はお疲れ様でした。時間をちょっと超過してしまいましたが、これで意見交換は終わりにします。それでは、今日は加藤参事監がずっといらっしゃいましたので一言ご挨拶をお願いします

（加藤参事監）
お疲れ様です。加藤でございます。座って御挨拶させていただきます。今日は本当にありがとうございました。お忙しい中、早朝からということで、ありがとうございます。長時間に渡り、と言おうかなと思っていたんですが、皆さんからするとまだまだ時間が足りないよという気持ちだと思いますので、その点はご容赦いただければと思います。
本日は色々と参考になるご意見をいただきました。特に最後の部分はですね、私どもが聞きたいなと思っていたご意見であります。ここの部分については、最近県の議会等でもまだまだ188の周知が足りていないのではないかと、被害に遭った人が１人で悩まないで、早く相談窓口に繋ぐような環境を整備する必要があるのではないかということで様々、問題提起されていた部分であります。そうした中、今色々なご意見をいただきました。確かに困ったら電話を、では遅いというのはそのとおりです。不安に感じたらという表現の部分ですとか、今関根課長からもありましたけれども、相談したら何をしてくれるんだろうという部分の周知が足りないのではないかというご意見はごもっともでございます。今後、そう言った観点を取り入れて、課内でもしっかり検討を進めていきたいと考えております。今回、第22期の第１回目ということで、今回も委員、引き続きの方、新たな方を含めまして、様々な方に参加頂いております。学校関係の方々、法律関係の方々、また実際に消費者行政に関わっている方々、様々な立場の方で構成されております。引き続きになりますけれども、まさし

<table>
<tr><td colspan="2">く多角的な視点でご意見をいただければ、更に消費者行政がいい方向に向かうのではないかと考えておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。本日はご苦労様でした。

（武井会長）
どうもありがとうございました。それでは事務連絡何かありますか。

（増田グループリーダー）
次回の第２回審議会につきましては来年の５月の開催を予定しております。日程が近づきましたら委員の皆様には改めて日程調整のご連絡をいたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。

（武井会長）
今日は本当に長時間、いやもっと時間をとれればいいと思うんですが、お疲れ様でございました。おかげさまで、第１回にしては活発な意見交換ができたかなと思います。是非次回は委員同士でもっと議論、意見を戦わせられるような審議会を開きたいと思っておりますので、ぜひよろしくお願いいたします。
（以上）</td></tr>
<tr><td>資料</td><td>資料１　神奈川県教育委員会における成年年齢引下げに係る取組みについて
資料２　令和３年度等の消費生活相談概要
資料３　「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」に係る取組みについて
資料４　特定商取引に関する法律及び神奈川県消費生活条例に基づく事業者に対する処分について
資料５　消費者ホットライン「１８８」の周知について</td></tr>
</table>