

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5年5月26日(金曜日) 10時から12時05分まで		
開 催 場 所	西庁舎6階災害対策本部室及びZoomによるハイブリッド開催		
(役職名)出席者	【会長】武井 共夫、【会長代理】角田 真理子、天野 晴子、川口 真理、菊池 匡文、白鳥 勉、添野 好一、高田 かおり、高梨 壽、庭野 文雄、沼尾 波子、濱川 美奈子、望月 伸一郎、矢野 裕美		
次 回 開 催 予 定	令和5年11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 小田原 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2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)「かながわ消費者施策推進指針(対象期間:2020年度~2024年度)」に基づく 令和4年度実施事業報告と検証について			
(2)「かながわ消費者施策推進指針(対象期間:2020年度~2024年度)」に基づく 令和5年度実施事業計画について			
(3)令和4年度の消費生活相談状況(速報版)について			
(石渡副課長)			
定刻より少し前になりますけれども、皆様おそろいになりましたので、始めさせていただきます。本日はお忙しいところお集まりいただきありがとうございます。本日の司会を務めさせていただきます、消費生活課副課長の石渡と申します。よろしく願いいたします。審議会に先立ちまして、くらし安全防災局長の佐川から挨拶申し上げます。			
(佐川くらし安全防災局長あいさつ)			
くらし安全防災局長の佐川です。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。審議会開催に先立ちまして、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。			
本日は、令和4年度の事業実施結果と課題の検証、令和5年度の事業計画のほか、令和4年度の消費生活相談概要について、報告させていただきます。まず、「かながわ消費者施策推進指針」において、重点的取組みの一つとして位置づけております、「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」についてです。昨年10月に新たに3団体が加入した「悪質な訪問販売撲滅!かながわ宣言」の機運を更に高めるため、キャンペーンを実施するなど、啓発を強化するとともに、市町村における取組の促進に向けて、消費者安全確保地域協議会の設置を引き			

続き働きかけていきます。

次に、二つ目の重点的取組みである「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」についてです。

昨年4月の成年年齢引下げもあり、若者の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る必要があると考え、相談窓口に繋がる消費者ホットライン188（いやや）の周知を積極的に行ってきました。消費者ホットライン188（いやや）の周知は、高齢者の消費者被害未然防止にもつながるため、引き続き、重点的に取り組んでいきたいと考えております。

併せて、本年4月1日、「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例」が施行され、この条例の基本計画に定める施策の一つに、「障害者の消費者被害の防止及び救済に関する施策」が掲げられています。消費生活課において、障がい者の方を対象とした取組みをこれまで様々行ってきましたが、今後さらに新たな取組みを進める必要があります、内容や手段について検討しているところでございます。

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。

[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)

おはようございます。まず、今言われた会議の公開傍聴者及び会議記録の公開についてはよろしいでしょうか。よろしいですね。続いて、議事に入ります。今日は、議題自体は3つです。意見を聞きたい事項もあるということなので、検討したいと思います。まず、最初の「かながわ消費者施策推進指針」の昨年度の検証について事務局から説明をお願いいたします。

(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。県の自己評価としては概ね成果があったというような評価もあるようですが、皆様からご質問ご意見を伺いたいと思いますがいかがでしょうか。

(高梨委員)

冒頭すいません。会長に進め方でお願いをしたいと思います。前回初めて参加させていただいて、気になるところが2点ありましたので、会長の方で改善いただければありがたいなと思います。一つは皆さん発言する時に質問をしたり、それから提案をしたりするわけですが、多くの場合、ご意見という形でこれは意見ですがというふうに言われるかと思いません。会長の議事進行では、そうした意見については県のご担当の方にお伺いしてコメントや、意見を求めることが少ないような気がします。知事から任命されている委員の方々ですので、当然、ご意見の中には提言やソリューションも入っていると思いますので、ぜひ県職員の皆さんに委員のご意見についてコメントを伺っていただきたいと思います。

それから2点目。前回発言をした際、回答が十分でないというふうに思い、もう一度発言したかったのですが、皆さん二度目の発言を控えるような雰囲気を感じました。会長もぜひ、会議を盛り上げたいとおっしゃっているので、こうした追加の質問や補足のご意見というのは、ぜひ認めていただきたいと思います。タイムキーピングも大変かと思いますが、どうぞよろしくお願い致します。

(武井会長)

はい、ありがとうございました。特に質問を2回してはいけないということはないので、していただいて結構です。ただ、時間が限られていることと、それから委員の方も大勢いらっしゃると思います。私としてはできるだけ多くの方に発言していただきたいという気持ちもありますので、場合によっては時間の関係で申し訳ないというふうにお願ひする場合もありますがご了承ください。意見についても同様にできる限り求めたいと思っています。それでは具体的な質問とかご意見いかがでしょうか。

(矢野委員)

NPO法人神奈川県消費者の会連絡会の矢野と申します。質問と意見を交えてですが、総論的に2点お伺いしたいと思います。

1点は、今詳しいご説明がありました検証評価に関しましては、概ね納得する部分もあります。ただ、かなり甘い検証になり評価になっていないのではないかと、というところがあります。もちろん課題ということで、しっかりと認識されている部分はあると思います。このうち1点です。私は以前からいわゆる消費者被害ということであれば、本来であればこういった審議会に、対象者の方たちも発言できるような機会を設けて欲しいと思っております。時間設定等なかなか難しいと思いますが、少なくとも若者に関しましては、夜の開催で若者を集めて、県の施策に関しまして、どういうふうに君達は評価するのかということを開く機会を設けられると私は思っています。担当の方は非常に大変だと思いますけれども。

例えば、今できることは何か。今様々な費用をかけまして、啓発グッズを配布しましたとおっしゃっておりますけれども、啓発グッズを配布して、中学なり高校なり大学の子たちがどういうふうにそれを受けとめたのか。例えばアンケート一つやってらっしゃいますか。アンケートをすることによっても、そういった意見を拾うことができるし、そして今後のよりよい施策に結びつけることができると思い、だから、未来のことを言うのではなくて、今できることを、少しお考えいただけたら、ありがたいなと思います。アンケート、既にやっていたらごめんなさい。

今は昔と違ってタブーはないと思うので、すごく影響力のあるインフルエンサーの活用とか。そういったものも考えてもいいかなと。ともかく、かつてのように素晴らしい資料を作っても、それが県民にしっかりと浸透していかないと全く意味がないと思います。

費用対効果というのは厳しく考えて欲しいと思ひまして、資料を作ったことだけの自己満足という発想はもはや神奈川県にはないと思ひますが、ただ、そういった意味で、もう一つも二つも工夫が必要ではないかと考えております。私自身は、先ほどの金融広報委員会の際、杉村さんが第二部をやったのですが私は第一部で、20分の持ち時間でしたが、消費者被害未然防止について行いました。そうしましたら終了後ですね、高校生が3人ぐらい来てくれて、「すごく面白かった。」と。もちろん面白かったっていうのを杉村さんもそう言っていたんですけど、「すごく楽しかったよ」っていうことで、ぜひまた学校なんかでもやって欲しいと言われたんですね。子供たちも結構率直で、学校教育の中に様々なものが取り入れられている中で、第三者というか、学校とは関係ない、先生ではない人たちが、いろんなことをアプローチしていることによって、「なるほど」とか「気づきがすごくありました」というふうに言ってくれたんです。そういった意味では、いろいろな可能性を含めて、こういう施策のバリエーションっていうのは、私は創意工夫でいかようにもなると思ひますので、広く意見をこういった審議会だけではなくて、いろんな方たちに聞いて欲しいなと思ひます。

今日、後程、障がい者についても行うみたいですがけれども、偶然ですが私もこういった障がい者に向けて、包括支援センターとか、あと支援学校、横浜とか、川崎とか鎌倉でもやらせていただきました。本当に皆さんですね、私たちがしない発想で消費者被害を防ごうとしている。実際にやってみると、こんなことやっているんだっていうことがわかったりもしました。なので、いろんな手だてを使って、一発バーンと花火を上げては仕方ないと思うので、地域の中でしっかりと、いろんな可能性を含めて、いろんな取り組みを行なって欲しい。だから、何に重点をかけるかということなんですけど、配布物も大事だと思いますけれども、ぜひぜひ費用対効果を考えながら、いろんなバリエーション、創意工夫してやってい

ただけたらと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。今の点、県の方はいかがでしょうか。

(河西 GL)

消費者教育推進グループの河西でございます。啓発物品についてのアンケート等のご意見最初にご質問としてあったかと思いますが、基本的に消費者の方のご意見というのは、消費生活 e モニターというのがございます。毎年 300 人前後の方、ご協力いただいておりますが、こちらからご意見いただくような形になっています。

ただ、18 歳以上ということで、いかんせん若者の人数が確かに少ないというのがございます。その場合、若者向け、今、成年年齢引下げ関係の啓発グッズということで、ご質問あったかと思いますが、こちらに関しましては、昨年度からインターンシップ、また復活いたしまして、こちらで高校生、大学生さんのご意見を直接聞くということもやっております。またご意見を聞き取る方法に関しましては、検討していきたいと思っております。以上でございます。

(武井会長)

ありがとうございます。続けて課長どうぞ。

(関根消費生活課長)

補足で説明させていただきます。昨年度、こちらの資料 2 の 8 ページにございますけれども、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ております。県立学校の方々にも大変ご協力いただきまして、1 万を超えるアンケート結果をいただいております。その中で保護者に向けた啓発、高校生本人に向けた啓発、どんなものが効果的かということもお聞きしているところです。また、「H! P」といって神奈川新聞がフリーペーパーを発行しています。そちらにも年に 2 回記事を掲載しておりますが、そこでもアンケートをとっておりまして、どういったものが啓発の効果があるかということも高校生にも、数は少ないですが、ご意見いただいているところでございます。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。それでは他にご質問ご意見どうぞ。

(庭野委員)

神奈川県消団連の庭野です。今の矢野委員の発言にも少し絡みまして、報告を伺って感じたことが 2 点あります。

1 点目は取り組みの検証という視点、どういう形で検証していくのかという視点についてです。消費者被害を防ぐというのが課題だと思いますので、被害相談の件数というものが一つの指標になると思います。相談件数についてどう見るのか、その要因と施策をどう考え、その効果検証をどうするのがどうなのかという考え方が必要だと思います。資料を拝見すると、啓発グッズを作りました、こういう形での学習会をやりましたということがメインになっている点にちょっと違和感があるのが 1 点でございます。

併せまして 2 点目が、矢野委員の意見とも重なりますが、啓発グッズを作った場合それに対する評価を、できれば定量的にやっていただくのが大事ななと思っています。可能な場合と不可能な場合がもちろんあると思いますが、アンケート等の結果から何が特徴的に明らかになったのか、今後どういうところに重点を置いて施策をやっていく必要があるのかという点に評価が欲しいなと感じました。総論的な話で申し訳ございません。以上になります。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。なかなか厳しい質問とご指摘だと思いますが、県の方はいかがでしょうか。

(関根消費生活課長)

私の方でお答えします。私どもも、相談の状況は、傾向を見ておきまして、急に増えているようなものについては、毎月発行しています、資料6ページに記載の「かながわ消費生活注意・警戒情報」というチラシで、すぐに皆さんにお知らせして、被害の未然防止・拡大防止に努めているところでございます。また、教育資料をいくつか作っておりますけれども、そういった中に、先生方にこの資料をどういう風に活用しているか、なかなかご返信いただけないんですけれども、いくつか返ってくるものを参考にしながら教育資料や啓発物品を作成しております。ただ庭野委員のご意見はごもっともだと思いますので、今後作ろうとする啓発資料や啓発物品について、どうやったらその効果に関して皆さんからご意見をいただけるか、どういうところが届いたのかといったようなものを情報として集められるような手法を今後考えていきたいと思っております。ありがとうございます。

(武井会長)

よろしいですか。はいどうぞ。

(庭野委員)

SNSの動画をはじめとして努力しているのはとてもわかりますし、工夫されているなど感じていますが、結果としてこの間、高齢者の消費者被害、若者の消費者被害も減っていないのを、どう見たらいいのかという時に、啓発グッズが届いていないのか、その内容に問題があるのか、或いは様々な工夫の仕方がもう少し必要なのか、といった点について深める必要があると感じておりました。ありがとうございます。

(武井会長)

何かありますか。よろしいですか。はいどうぞ。

(白鳥委員)

民生委員の白鳥と申します。今お話も出ていましたけども、ここの6ページに注意喚起ということでいろいろ資料が作られて、配られているんですけども、高齢者の方を含めると末端まで届くのが非常に難しいと。先日も地元の警察が作った振込詐欺防止のパンフレットをいただいて、各家庭に配ったんですけども、それなりの効果はあったと。後々考えるとあの時のチラシが詐欺だったんだね、電話が詐欺だったんだねというのがあったんですけども、その時にやはり部数が足りない。県からの資料だけとは限りませんが、どうしてもこういうものが配られると末端の人の分までなかなかいかないのが実情なんですね。それでであれば自分でコピーしようということをやるとは思いますが、なかなかカラーコピーができない。例えばこういうものがあつた時にこれをコピーしたって白黒にしたときに、実は字が出ない部分があるんですね。できればそういったものをお作りいただく時に、そこまで配慮していただくと、不足分については、各地区で、各市町村で白黒でコピーをしようよということにも繋がって、より末端まで届くので、ぜひその辺を含めて校正の段階で、ご検討いただければと思います。以上です。

(武井会長)

何かありますか。はいどうぞ。

(関根消費生活課長)

貴重なご意見ありがとうございます。私ども足りない分はホームページからダウンロードしていただいて、印刷していただくという方法を主にとっておりますが、白黒で印刷した時に字が出ないというところまでは思いが至っておりませんでしたので、今後作る資料については、気をつけたいと思います。ありがとうございます。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。それでは、ちょっと時間が押してきておりますが、もしあればぜひお願いします。はいどうぞ。

(高梨委員)

3点ほど。一つは今お話があったように、なかなか紙媒体等で本当に配って有効なのかというところを真剣に反省していただくべきだろうと思っています。特に私ども高齢者は、自治会・町内会、或いは老人会で、書類できたりすると、その場で見るだけでどうしても忘れてしまう。一番有効なのはやっぱり動画なんですよ。最近の動画、劇場型で非常によくできているので記憶に残ります。県の方でも作成されていると思いますけども、これをですね、高校生、小学生の人も一部見ていると思いますけど、特にこれから、高校生が18歳成人の問題、それから高齢者についてもこういう場合にこういうふう被害ありますよと、インパクトのある動画で広報するというのもっと力入れて欲しいと思います。

そういう面では前から申し上げていたのですが、町内会や老人会をうまく使う方法を、ぜひ考えていただきたいと思います。神奈川県から直近の「注意・警戒情報」として、フィッシングメールの注意をいただきました。ただ、おそらくこれを高齢者の人に見せると、まずフィッシングメールとは何かという疑問から始まって、解決方法のところ、「ブックマークをした正規のURLや正規のアプリから別途アクセスするようにしてください」という専門的な説明がありました。ここまでくると、本当にどこまで高齢者が理解し、そのURLからももとのリンクを探してみるという行動をとるかということになると難しいと思います。ぜひもうちょっと寄り添って、わかりやすい解説を工夫していただきたいと思います。

それから二つ目、これは前回もお願いしたのですが、いわゆる、かながわ宣言ということで関係団体に参加して活動してもらうということで、先般新しく3団体が入ったということですが、前回のご説明では、この団体は、県の方から働きかけたのではなくて、先方から参加したいという形で入ってきたと伺っています。そういう面では、県の方はそんなに努力しておらず、新しい関係団体の勧誘というのを考えていなかったと思うんですね。一方、県内には肝心のリフォーム協会もあるのに、そういうところは入ってないんですよ。業界団体というのは結構狭い世界なので、そういう団体に県がしっかり指導しているとなると、必ずメンバーでないところにもそういう情報が伝わると思いますので、ぜひ現行の参加団体さん以外にももっと輪を広げていただきたいと思います。そうすることで、具体的に県の業務が大きな負担になるのかなと懸念しますが、既存の関係資料を配布したり、講師派遣ということで、そんなに大きな負担ではないような気がします。

三つ目ですが、悪質業者を処分するというので、前回私もちょっと質問してびっくりしたんですけど、リフォーム関係の会社で、処罰を受けたのは2回ですねとお聞きしたところ、いや実はこの会社3回目なんですってということで、これでは何回処分しても全然効き目ないじゃないかと呆れてしまいました。今回のトイレのつまりの問題で、資料いただきましたけれども、苦情案件が200件ぐらいあったとあるんですね。これはちょっと信じられない数なんですけど、同じ会社に200件苦情があって、それに対してほとんど改善できずにいて、やっと今になって処分したのかということになると、これは皆さんに、何かあった時に「188」にかけて、報告してくださいと言っても、こんなに報告をしているのに処分しなかったということであれば、これはどういうことなのか、ご説明いただけたらと思います。

前回も疑問だったんですけど、訪問販売については処分するけども、通常業務は適用されないで、そこは処分されませんというお話がありました。これはまさに法律の世界の話だろうと思いますけども、この辺、訪問販売だけでなく、その会社は詐欺的な行為を働いているのであれば、何らかの処罰ができるのじゃないかと素人的には考えますけども、これは何とかして処分できないのかも含めて、検討していただきたいと思います。以上です。

(武井会長)

よろしいでしょうか。はい。ありがとうございました。

なかなか難しい問題もありますが、3点どなたか、まずは課長お願いします。

(関根消費生活課長)

はい。1点目の動画についてですが、お話のありました通り、若者向けだけではなく、高齢者・障害者向け動画も作成しております、県のホームページで公開しております。それがなかなか皆様のところに、ここにあるというのが届いていないというのは事実だと思います。機会を捉えて、こういった動画を活用いただけるように皆様にお知らせしていきたいと思っております。2点目の宣言団体についてですが、審議会の委員のみなさまから、建設業協会を入れたらどうかというご提案をいただいております。私どもの方でも、どこか宣言に加わっていただける団体はいないかということは、常に考えて、行動に移しているところでした。そうしたところ、瓦屋根や板金の組合、損保協会からお話をいただいて、3団体に至ったということでございます。引き続き、訪問販売に関係するような事業者団体があるようでしたら、こちらからのお声掛けは引き続きやっていきたいと思っております。

また処分の関係ですが、私どもが所管しているのが、特定商取引に関する法律になります。その法律に基づいた処分ですので、訪問販売に係る部分しか業務停止はできないというのが実態になっております。それ以上のことがあるようでしたら警察とも情報は共有しておりますので、警察が動く可能性もあるのかなと思っております。以上です。

(高梨委員)

すいません、相談件数のところはどういうことになっているんですか。

(関根消費生活課長)

大変失礼いたしました。相談件数については、昨日処分した事業者は、令和3年4月に設立され、今は令和5年度の初めですけれども、その間に法律や条例に基づいてできることはやってきておりましたが、ここまでの件数になってしまったというのが実情でございます。以上です。

(武井会長)

はい。どうもありがとうございました。

私も高齢者になって何年も経つんですが、こういう審議会は別として、あまり高齢者向けのそういう啓発グッズを自分で見たことないなと思ったんで、今度見てみようと思えます。

また警察との連携に関して、後程ご挨拶いただく参事監が、県警からの出向者とお聞きしていますので、多分連携を図るんじゃないかと期待しております。

それでは申し訳ない、私の不手際で大分時間を超過してしまって、次が同じ推進指針の、計画についてのお話なので、もし今質問できなかったことがあったら、その時に合わせて質問していただければと思います。それでは県の方で5年度事業計画ですが、大分押しているので、少し手短にお願いできますか。お願いいたします。

(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。それでは先ほど質問意見入れなかったことも含めて。では川口委員お願いします。

(川口委員)

はい、ありがとうございます。公募委員の川口でございます。ちょうど先ほど質問したかった内容が今後の取り組みにも含まれておりましたので、3点質問させていただきます。

まず、今後の取り組み、いつも1丁目1番地に高齢者見守りネットワークが出てきています。神奈川県は相変わらず高齢者見守りネットワークの設置は鎌倉市1市のみというところですが、私ある企業さんの広報誌で、大和市さんの取り組みを読みました。地区社協と市の

社協がうまく融合されて、かなり強力な高齢者見守りネットワークを築いておられる事例でした。もちろんご存知だとは思いますが、そういう先進的な事例をやっておられる市をもうちょっとバックアップされたりとか、こちらを消費者安全確保地域協議会に入らせていただくようにするとかというようなことをなさっていかればよろしいんじゃないかなと考えております。

2点目は若者への消費者教育ツールについてです。先ほどツイッターのフォロワーが150人増えましたという、ご報告いただきましたけれど、県の消費生活課のフォロワーは今朝見たところ709名でした。ちなみに県の公式アカウントには15万人のフォロワーがいますが、県の消費生活課だけが幾ら頑張っても15万人にはならないと思います。ツイッターが一番お金のかからない啓発のツールだと思います。例えば、高校生への消費者トラブル啓発のために各高校に向けて、県の消費生活課をフォローしてもらおうとかそういった働きかけはなさってらっしゃらないのかなと思いました。高校生にツイッターをフォローしてもらえれば、県のせっかく出しておられる「かながわ消費生活注意・警戒情報」等も必ず見るでしょうし、県の消費生活課さんがリツイートされている国民生活センターの情報等も必ず入ってくると思いますので、ぜひ学校と連携していただいたらいいのかなと考えます。

3点目は、悪質商法情報を目安箱で集めておられるというところで、どんな目安箱だろうと思って県のサイトを見ましたら、目安箱だけじゃなくて、申出制度とか、景品表示法のフォームとかたくさんあります。意見を入れたい人がどれを選んで入れたらいいんだろう、特定商取引法に該当する取引って何だろうって素人は多分わからないと思います。目安箱を1本にされると、そのあと中で振り分けるのは大変だから多分入口を分けておられるのだと思いますけれども、一般市民からすればどのフォームを使って情報を入れたらいいのかが全くわからない。そこをもうちょっと簡素化されれば、いろんな悪質商法情報が入ってくるのではないかなと思います。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。3点いかがでしょうか。

(河西 GL)

消費者教育推進グループの河西でございます。まず1点目と2点目につきましてお答え申し上げます。高齢者の見守りネットワークの構築についての県からの働きかけでございますが、各市町村につきまして、取り組みの状況を定期的にアップデートしておりまして、取り組みの方法が増えました。また、先進的な取り組みをしているところには、県の方からも協議会を作るようにという働きかけをしております。昨年度は、弁護士会さんの方にもご協力いただきまして、市町村の方に一緒に訪問をするということもしてございます。

続きまして2点目の若者への消費者教育に関してでございます。ツイッターのフォローに関しましては、啓発物品等を高校等に配布する際に、通知文というか依頼文の中に、当然ツイッターですとか、動画等載っているURL等も掲載して載せておりますけれども、今回のご意見受けまして、やはりそういうふうにいるいろいろと資料ですとか、啓発物品を配布する際の働きかけの方法についても、今後検討していきたいと思っております。1点目と2点目につきましては以上でございます。

(大塚 GL)

指導グループ大塚と申します。ご意見ありがとうございます。3点目について、県への申し出、情報提供ということで、今のところ「特商法第60条に基づく申出」と「悪質商法目安箱」の2つに分かれているというところがございます。どちらに入れていいとか、そういうところが迷う方もいらっしゃるというのは、今のご意見もありましたので、どのようなフォームがいいのかについては考えさせて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。それではチャットで天野委員ですかね、発言希望があった

ので、お願いします。

(天野委員)

ありがとうございます。県で作成いただいている教材や資料は、日本全体で見てもとても高くご評価されている場面に遭遇しますし、他にもかなり参考にしたり活用されているケースを一定数経験しております。こういう優れたものをいくつも作成いただいているので、先ほどのご意見でも出ましたけれども、活用の方法で末端まで届けるためには、届けたい対象者へのヒアリング等によって届ける方法のニーズを把握して、計画に反映させていただければと思います。以上でございます。

(武井会長)

はい。いかがでしょうか。

(河西GL)

はい。ご意見ありがとうございます。今後、資料ですとか、教材等の配布に関しましては、対象先の方のご意見を聞き取る方法を工夫していきたいと思います。ありがとうございます。

(武井会長)

はい。お願いします。

(高田委員)

先ほどの件から引き続きになりますけれども、先ほどハンドブックを皆様にご紹介させていただいたんですけれども、約1年近くずっとこのPHP研究所様の方とお付き合いしている中で、これ書店販売していませんというお話させていただいた中で、今とにかく、もう紙媒体は読まれませんと。もう書店においても本は売れません。どんどん紙媒体というものの自体が、出版業界も縮小しているということで、実際にこれも電子書籍にしようかという話が出たんですね。紙が駄目なら電子かなという形で。ただいろいろあって、今回はこういう形で書籍になったんですけれども。プロから見ても、もう残念ながら読んでもらいたいものでも、もう紙媒体では、なかなか手にとって読んでもらえない。反対に電子書籍は圧倒的に右肩上がりになっているということですね。

ただそうは言ってもですね、じゃあどうやってこの紙媒体を売るんですかという話をしたときに、やはりインフルエンサーになるような方が、書評じゃないんですけども、感想ですね、書評っていうほどのものじゃない。これ良いよとか、ここの中のこの言葉がよかったとか、これ面白かったよみたいな、何かそういう、書評ということじゃなくても感想、そういうのをインフルエンサーみたいな方が言うんですね、やはりその年代のファンがいますので、何かちょっと見てみようかみたいな形、ちょっと読んでみようかみたいな形でですね、手に取っていただくという話で、やはりなかなか紙での啓発という方法が、少し限界に来ているのかなと思いましたので、紙媒体についても、やはりSNSでつぶやいてもらうような、何かそんな形の方法というのも考えられたらいいんじゃないかなと思いました。以上です。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。私のような高齢者にはつらい世の中になります、県の方いかがですか。

(河西GL)

そうですね。いろいろ紙媒体の方、例えば教育資料等もホームページの方に全部PDF化したものを掲載してございますけれども、先ほど報告の中にもございましたが、小学生向けのデジタル教材というの、並行して作ったりということもしております。ただ先ほどのフォロワーの話でもございましたが、なかなか広く知ってもらうところが難しい点でも

ございますので、今後、こちらの広く知ってもらおうということに関しまして、工夫を続けていきたいと思っております。以上でございます。

(武井会長)

それでは、ちょっと押しているんですが、まだ発言されていない方等で、もしあればぜひ。はいどうぞ。

(添野委員)

浜銀総合研究所の添野でございます。1点だけ、先ほど、昨年度の評価課題をご説明いただき、今年度の取り組みについてもご説明をいただきましたけれども、資料1を見ればいいのかもかもしれませんが、昨年度の評価、課題を踏まえて、今年度の取り組みの中で、特に新しくやる場所、或いはこういうところを変えましたといったところがもう少しわかるようにご説明いただけるといいと思います。前年度の課題に対応して今年度はこういうふう改善する、変わるというところを、わかるようにしていただくと、より今年度の取り組みの意義や必要性が伝わるのではないかなと思っておりました。以上です。

(武井会長)

はい。いかがでしょうか。

(関根消費生活課長)

資料が読みにくくて申し訳ございませんでした。引き続き取り組んでいくものが多いですが、本年度は、訪問販売の撲滅キャンペーンやイベントを実施する予定であります。この取組みを通じて、高齢者の方の見守り、そして、そのイベントやキャンペーンに参加することで若者や周囲の方にもそういった問題があるということに気づいていただける、そういった取組みを新たにやろうと考えております。資料の作り方については、今後よりわかりやすいものにしていきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。ほかに、はいどうぞ。

(望月委員)

はい。栄光学園の望月でございます。高校の現場の感覚で申し述べさせていただきます。先ほど啓発グッズによって青少年への啓発、教育ということについてお話をいただきましたが、実はボールペンとかクリアファイルは予備校とか塾とかがたくさん高校生に配っております。学校のごみ箱は、正門前で配られたものの行き先になっておりまして、生徒たちは皆さん、自分のお気に入りの筆記用具を持っていますから、ボールペンはほとんど使わないし、クリアファイルもいろんなところで配っているので、自分のお気に入りのものを持っていてほとんど使わない。そういった高校生の生活の現状というのを踏まえて、ご検討いただければいいかなと思っております。

そういったものの作成には大変経費もかかると思っております。先ほどの川口委員がツイッターのことについておっしゃいましたけれども、今もう高校生の方にも、1人1台、タブレット端末、タブレットに限りませんがデバイスが、段々と常備されているという時代になっております。ですから、例えば高校生の中でよく起こるトラブルとしては、ゲームですね。ゲーム課金によるトラブルというのが起こるわけで。そのゲーム課金が起こるのは、インターネットに接続されているデバイスを使いながらなので、例えば生徒が、そういうものの中で不当な要求をされた時に、これは本当に良いのかどうかというものを同じデバイスですぐに検索できるようなシステムができていると未然に防ぐことができると。ですから、例えばそのグッズによって入ってくださいっていうのよりも、むしろ、例えば授業の中で、これはもう皆さんそれぞれ持っているデバイスの中に例えばもうあらかじめアプリインストールしてくださいとか、そのフォロワーになってくださいとか、というような、例えば家庭科の授業とかですね、公民の授業とか、そういった啓発をすることによって、かなり彼らの生

活に密着した消費者教育ができるかなというふうに感じました。以上です。

(武井会長)

いかがでしょうか。

(河西GL)

はい。ご意見ありがとうございます。なかなか効果的なグッズというのは難しいものもございまして、例えば高校の教員の方からのご意見等も取り入れながら、グッズを製作しているところですが。まさにその部分、使っていただくということにつきまして、やはりこちらの方も工夫を続けていきたいと考えております。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。ZOOMでお2人挙手されていて、角田委員と沼尾委員が挙手されているので、角田委員、沼尾委員の順番でご質問ご発言をいただいて、それから県の方にまとめて回答いただきたいと思っております。角田委員お願いします。

(角田委員)

明治学院大学の角田でございます。発言の機会をいただき、ありがとうございます。27ページ等に消費者被害救済検討チームについて記載がありまして、課題等が書かれています。この取り組みは大変いいと思っておりますが、どのようなチームでやっておられるのか教えていただければというのが質問です。

課題として、消費者被害救済委員会への付託であるとか、適格消費者団体による差止請求に繋がるような取り組みをしていきたいとなっておりますが、最近は消費者被害救済委員会への付託案件はないですし、適格消費者団体については、まだ成果があまり出ていないというような状況にあるように思われますので、今後、より積極的に取り組んでいただければと思います。

消費者被害救済検討チームの実績を見ると、昨年4回で、適格消費者団体との交流も1回ですが、もう少し回数を増やして取り組む方がいいと思っております。

それから消費者被害の現状ですが、昨日いただいた指導案件もそうですけれども、非常に深刻で、消費生活センター等では救済が難しいものも多く、指導ができるのは特定商取引法の範囲ということです。犯罪的なトラブルが増えているというような状況の中で、警察との連携をより密にする取り組みを積極的に行うというようなことも必要ではないかと思われまます。以上です。

(武井会長)

沼尾委員引き続きお願いします。

(沼尾委員)

はい、ありがとうございます。聞こえておりますでしょうか。

それでは申し上げます。実は前回もかなり似たようなことを申し上げたんですけども、先ほどの望月委員のご発言大変重要だなというふうに思っています。こういった消費生活相談含めて、どういうターゲットに対してどういう普及啓発を行い、対応していくかというのはそれぞれ戦略があり得ると思うんですけども、やはり毎回気になるのは若い世代に対して、どういう情報発信をするのかということと併せて、何か実際に困難が生じたときに、どのような相談できるチャンネルを作るのかということが大変重要と認識しております。

前回申し上げたと思うんですが、若者世代は今電話もかけないですし、メールもしないと。むしろ、SNSで直接やりとりをするという形での相談ですとか、対応というところを求めているのかなと思います。またこの188の場合には電話の通話料がかかると。そうするとこれ若い世代にかかわらず、なかなか電話料金を払えないというように困窮されている方もいらっしゃる。そういうところを考えると、相談のあり方が、電話とメールというのが、これだけデジタルということが言われている中で、一つ前の世代の相談窓口に絞ら

れているのかなというところが大変気にかかるところです。せっかくこのツイッターアカウントなんかも用いられているということで、なかなか行政が、チャットのような機能で、例えばLINEで相談をするというところはやりにくいこともよく理解できるんですけども、ぜひこういった形で多様な相談の仕組みというものが構築できないか、何か困ったことが起こった時にすぐに調べられるとか、問い合わせができるという仕組みというものを、考えていただけないかと思ひまして発言させていただきました。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。いかがでしょうか、先ほどの角田委員のご質問とご意見と併せてどうぞ。

(大塚GL)

角田委員のご質問ご意見に対してお答えいたします。指導グループ大塚です。ご意見ありがとうございます。

まず消費者被害救済検討チームですけれども、こちらにつきましては、我々指導グループと企画グループ、それから相談グループということで、課内横断的にやっているものでございます。具体的にはですね、相談グループで様々な消費者相談を受けている中で、これは適格消費者団体への情報提供にしたらいんじゃないかとか、それから指導にまわした方がいいんじゃないか、もしくは消費者被害救済委員会の付託案件になり得るんじゃないかという提案をいただきまして、それを課内横断的に検討していると、そのような体制になってございます。検討チームを通じて、適格消費者団体への差止請求に繋げるとか、救済委員会への付託に繋げていけるよう、これからも努力していきたいと思っております。

それから回数なんですけれども、昨年度は4回となっておりますが、今年度から随時開催のような形に変えられないかということで検討を進めているところでございます。そうした方が、適時・適切に対応できるというところもありますのでその方向で進めているというところでございます。

それから県警との連携につきましてもご意見をいただきました。現在、県と政令市である横浜、川崎、相模原の3市、それから県警で悪質事業者の情報交換等をする会議体があるんですけれども、今後はより県警との連携は大切になってくると思ひます。私ども指導グループには県警OBの方が指導員としてお二人来ていらっしゃいます。こうした方を通じて、例えば情報交換をより密にしていくとか、委員おっしゃる通り、指導に収まらないような案件もありますので、県警との連携につきましても、参事監のご助言等もいただきながら、これからも進めていきたいと思っております。以上でございます。

(武井会長)

他にありますか。はいどうぞ。

(焼石GL)

相談第一グループ焼石です。先ほど沼尾委員の方からお話いただきました、相談の受け方ですとかその仕組みについてのご意見いただいておりますけれども、国の方でのDXの取り組みというのを、こちらの資料の中でも出ておりますけれども、国の消費者庁と国民生活センターの方で示しております。消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションのアクションプラン、これホームページ等でも挙げられておりますけれども、その中で、今後どういった消費生活相談の仕組みにするかというのが、プランとして示されております。具体的な相談の仕組みの変化の仕方については、今後また詳細が明らかになるというまだ途中の段階でございますけれども、県としましては、どういった仕組みが良いかというのをできるだけ提案できる機会のところで意見を言うような形で、より、相談者の皆さんが相談しやすい形というのを、実際に作り生かされるような形で意見を述べていきたいと思っておりますので、その動きに合わせて県としても対応していきたいと思っております。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。先ほど適格消費者団体について、あまりまだ成果がないようだったというお話があったので、一言。私実は適格消費者団体の消費者支援かながわの理事長も兼ねていますので、一言申し上げますが、実は今年、すでに2件提訴しています。うち1件は全面的に請求内容認める形で和解して終了しています。大きな成果をあげています。それからもう1件は継続中ですがさらにもう1件ですね、もう間もなくですね、提訴する予定ですということで、確かにもう何年もね、適格消費者団体になってから何年も経つので今更という感はありますが、今非常に大きく伸びているということをご理解いただきたいと思います。県にもぜひご助力お願いします。

それでは濱川委員どうぞ。

(濱川委員)

神奈川県立鶴嶺高等学校濱川でございます。県の高校生用の資料、「JUMP UP」ですとか、或いは家庭科の教員向けの資料等は、非常に充実していて、授業で実際に活用して役に立っているということを家庭科の教員からも聞いております。今後につきましては、やはり1人1台端末が進んでいることから、デジタルでの教材も工夫していただけると、より現場は助かります。よろしく願いいたします。

(武井会長)

はい。いかがでしょうか。

(河西GL)

はい。こちらの「STEP UP」等の教材を活用していただいているということでありありがとうございます。デジタル対応ということにつきましても今後の検討課題として承らせていただきます。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。はい。菊池委員どうぞ。

(菊池委員)

はい、ありがとうございます。県商工会議所連合会から出ております、横須賀商工会議所の菊池と申します。資料に、何ヶ所か商工会議所の名前が出ていたので、微力ながら、少しはご協力できているのかなということちょっと安心してあります。ただ、処分を受ける悪質事業者が後を絶たない現状は、真摯に受け止めなければいけないなと思っています。この悪質事業者というのは以前にも言いましたけど、ほとんどの場合、組合ですとかそういう関係団体に所属してない事業者が転々として広域に悪質な行為を行うということですので、県レベルで把握している経済団体との連携というのも、良質な事業者を守るという意味で非常に重要になってくるのかなと思っています。

神奈川県でもいろんな消費者教育については、幅広く展開されているので、どこまでカバーするのかというのがなかなか難しいと思いますが、うまく関係団体と連携して情報が末端に届くような仕組みをつくるのが、これから重要になってくるのかなというふうに思います。例えば、私は県連から出ておりますので、事業者に関わる情報を県連に依頼すれば、県下の14の商工会議所に一斉に周知することも可能ですし、その14の商工会議所が末端の事業者にも周知することも可能です。あとは実際に赴いていただいて、県連の会議の席上でこういった実態を周知いただくとか、協力依頼をすとか、そういった協力もできます。経済団体は他にもあると思うんですが、そういったところにもアプローチをしながら、県の情報をできるだけ事業者に知ってもらうという努力も、これは必要かなと思っています。

そんな中で、36ページの次、今後の取り組みの方向性で、タイトルが「事業者指導の実施」となっていますが、こういう表現を使うと事業者全体に対する指導と受けとめられるのでどうしても構えがちになります。はっきりとここにあるような形で「悪質事業者指導の実施」と明記していただいたことと、経済関係団体との連携とか、そういった取り組みを今年

度は一歩踏み込んで、方向性の項目に追加した方が、我々としても協力しやすくなりますので、一つ提案として申し上げます、以上です。

(武井会長)

はいありがとうございます。確かに経済団体との連携は私も非常に重要だと思いますが、県の方はいかがですか。

(大塚GL)

はい。指導グループの大塚でございます。ご意見ありがとうございます。指導につきましては、おっしゃる通り、対象は悪質事業者ということで、事業者全体に対して指導するわけではございませんので、その点は今後修正させていただければと思います。

また経済団体との連携についてもありがたいお話をいただいたと思いますので、今後できることがありましたら、ご相談させていただくことがあるかもしれませんので、その際にはぜひよろしくお願いたします。

(武井会長)

はい。これで委員全員が発言されたんですが、まだ二つしか終わってないのにもう時間がかなり超過してしまいました。大変申し訳ないんですが、次に県の相談概要ですね。これについてはごくごく簡単にご報告いただけますか。

(事務局)

資料3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す。あと先ほど出た障がい者の問題も取り上げたいんでこれについては質問、ご意見、どうしてもという方はぜひお願いします。さっき大体相談のことについてもかなり質問出ましたから、どなたか大丈夫ですか。

申し訳ない。これはせっかくご説明いただきましたが、質疑意見は省略させていただいて、続いて障がい者の問題について、これはどなたからのご報告ですか。

(事務局)

資料4-1、資料4-2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す。これは先ほどから出ているように非常に大事な問題だと思うので、ぜひ委員の皆さんのご意見をお願いしたいと思いますが、私も実は障がい者問題あんまり詳しくないので、神奈川県弁護士会で障がい者問題を長年取り組んでいるベテラン弁護士2人に意見聞いてみたのですが、やはり障がい者の特性ってなかなか障がいの種類にもよるんですが、難しいと。特に知的障がいの場合、被害に遭いやすいから啓発したり、教育しようとしても、それが定着しないという問題とか相談に自分で行けないとかそういう問題があるので、やはり支援者に焦点を当てる活動も必要じゃないかということが非常に強調されましたが、皆さんいかがですかね。はいどうぞ。

(白鳥委員)

そうしましたらお話をさせていただきます。私もここに来る前に市の障害福祉課の人と少し話をしてきたんですけども、現実、実情は被害防止という観点での資料ってのは全くないと。被害が起きてしまってから、事が起きてからの相談資料はかなりあるんだけど、そこが一つ問題なんだよねっていうお話がありました。どうしてもその成年後見のところにもみんな結びつけてしまって、そこで解決をしようとするんだけど、なかなか難しいと。

こういう表現がいいかどうかわかりませんが、軽度の人と重度の方は比較的こういったものにかかりにくいんだけど、やはり中間の方が皆かかってしまうというお話がありまして、ぜひ検討していただきたいのは、障がいと言っても一言で障がいではなくて、やはりそこには、記憶障がいから始まって、運動障がいという、6のカテゴリーに分かれている障がいの区別があるので、こういった人たちに対する告知というか、広報を併せて考えていただけると、より細かなところを1人でも多くの方にこういったものが伝わっていくと思っておりますので、ぜひよろしくをお願いします。

(武井会長)

いかがでしょうか。

(河西GL)

はい、消費者教育推進グループの河西でございます。障がい特性に応じたということで、今回配布させていただいた、障がい者向け資料というのは、知的障がいの作業所等で就労している、どちらかという若年者向けという形で、かなりカテゴリーを絞った形で提供させていただきました。本日ご欠席ではございますが、小野委員に、かなりご助言いただきまして、実際に作業所で働いている若者等が引っかけやすい事例ですとか、どういう形だったら手に取っていただけるか。また、知的障がい者の作業所等にも配布させていただきましたが、そちらの方で周りの方々が気づいていただけるような方法というの、依頼文等にも入れまして、配布させていただいたところでございます。確かに対象者に応じた、まさに特性に応じた形で作成しませんと、なかなか活用していただけませんので、今後もやはり対象を絞った形での作成のこういう啓発資料の作成ということは工夫していきたいと考えております。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。小野委員が欠席なのは残念ですが、できれば小野委員に今日の様子などをお知らせして、何か意見があればそれを頂いてぜひ委員にまた返していただければと思います。

(高田委員)

実は私、東京都の某区の知的障がい者の学級主事ということでやっております、神奈川県でそういうシステムというか、あるかどうかというのはわからないのであくまでも、こういう取り組みしているよというご紹介になるんですけども、毎月2回その区の18歳から上はもう本当に60近くぐらいですかね。知的障がいの方、それぞれの場所に集まってもらってですね、学級主事っていうのは我々のようなボランティアの人間なんですけれども、そういう学級主事が一緒になって、当然、レクリエーションもありますけれども、生活力を向上させるという意味では、消費者トラブル、こんなのありますよ。こういうことに気をつけないと、やっぱりいろんな問題ありますね、みたいなことを、直接、そこに来る知的障がいの人たちに話し掛けることができるというそういう学級というのがあるんですね。東京都はどこの区にもあるんですけども、そうすると本当にもう直接、月2回ですけれども、今回こういうのが、みんなに言った方がいいねっていうと主事の中で話をして、じゃあこの話を今回取り上げようということで結構丁寧に時間かけて、わかりやすくお話しするっていうことができます。すいませんちょっと神奈川県さんはそういうのがあるかどうかはわからないんですけども、もしそのような取り組みがあれば、ここの教育啓発という中に、入れていただくことによって、非常に近い距離での啓発ができると思っておりますので、あくまでもご紹介までなんですけれども、東京都はそういう取り組みがあるよというお話でした。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。神奈川県にはあるんですかね。どなたかわかりますか。

(関根消費生活課長)

本県でそういった取組みが行われているのか承知しておりませんので、福祉部局にも確認いたします。直接、ご本人様たちにお話し掛けできる機会があるのでしたら、それが一番いいと思います。確認いたしまして、私どもも取り組めるようでしたら取り組んでいきたいと思っております。ありがとうございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。いずれにしても福祉部局との連携は欠かせないと思っておりますのでよろしくお願い致します。

その他どうでしょうか。はいどうぞ。

(添野委員)

県の方もご存知だと思いますけれども、障がい者福祉に関しては市町村で障がい福祉計画等の計画を策定していて、現行計画が今年度までの計画で、来年度から新しい計画ということで今年度に計画策定が進められていると思っております。障がい者の方との直接的な接点を持つは市町村だと思っておりますので、そういった意味では市町村の計画や取り組みとも接点を持っていただくことも必要ではないかと思われました。以上です。

(武井会長)

はい。何かございますか。はいどうぞ。

(関根消費生活課長)

ご意見ありがとうございます。来月に市町村の消費生活行政担当課長会議を実施する予定でございます。実施に当たりまして、各市町村に、障害者の方に向けたどんな取組みをしているのかということをお聞きしているところです。なかなか消費生活行政として、障害者の方に具体的にアプローチしているという回答を得られているところは少ないですけれども、そういった場も活用しながら市町村にも働きかけていきたいと思っております。ありがとうございます。

(武井会長)

その他いかがでしょうか。どうぞ。

(矢野委員)

はい。矢野と申します。いくつかの特別支援学級で、いわゆる出前講座を行いました。特に2月3月、3月に卒業を控えた子供たちを対象に参加してもらうのは、普段教育をされている先生も一緒にとということで、出前講座を行ってきました。先生も気づきが実はあって、日頃子供たちには、人から声をかけられたら、何かこう無視はしないとか、絶対に嫌とか言わないという教育をずっとやってきたんだけど、ただそのいわゆる消費者被害に子供たちが遭わないためには、「いや、ノー」と言わなければ駄目なんだということも、先生ご自身がすごく気づかれたという、長々としたお手紙をもらったりとかですね。実際に子供たちの、いわゆる障がいの程度にはもちろん応じるとは思いますが、啓発グッズをいくら学校に送り込んでも、費用対効果は、私は上がらないと思うんですね。それよりは地道に直接対面で、子供たちや先生が自分なりの気づきを持つような、そういった意味での投げかけというのを、講座でも何でもいいですけども、学校の授業の中で講座というのを作ってもらったんですけども、そういったことを地道にやっていくことも、大切かなと思われました。はい。一つの意見です。

(武井会長)

はい。何かありますか。

(河西GL)

はい。消費者教育推進グループの河西です。出前講座のお話ございました。特別支援学校向けにつきましても、消費者の出前講座、また周りの見守り手に対しての講座というの開催しておりますので、こちらの活用を進めていただけるよう今後取り組んでいきたいと思っております。以上でございます。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。その他どうでしょうか。

この問題については4月1日に推進条例が施行されて、すぐに審議会でこういう審議をするということで障がい者問題に取り組む弁護士からも非常に期待が多く寄せられています。

それから出前講座については主として支援者向けの講座であれば、弁護士もいけるんじゃないか。障がいのある方、特に知的障がいの方に直接というのはなかなか弁護士は苦手だと思うんですが、支援者にはぜひ、弁護士だけじゃなくて消費生活相談員とかいろんな方が、支援者に対する研修とか、出前講座に取り組んだらいいんじゃないかと私も思います。

他はどうでしょう。もう大分時間が迫ってすいません。大分、議事の不手際がありまして、時間が迫ってしまいましたが、これで今日の審議は終わります。最後に先ほどから県警に対する、熱い期待が寄せられていますが、県警出身の小林参事監ご挨拶をお願いします。

(小林くらし安全防災局参事監)

はい、くらし安全防災局参事監兼くらし安全部長を務めさせていただいております小林でございます。本日は長時間に渡って大変お疲れ様でした。私は3月に、先ほどお話がありましたけれども、県警の方から出向して参りまして、着任をして本日が初めての審議会ということでございます。大変活発に議論いただきまして感謝を申し上げます。このように忌憚のない意見を聞かせていただくということは我々にとりまして非常に貴重な機会だということで考えております。引き続きよろしく願いをいたします。

本来は、本日の審議会の中の話一つ一つに触れてお話をさせていただきたいんですけども、時間の都合もありますので、感じたところを2点ほどお話させていただきます。

一つ目が議論の初めの方で出ておりました検証ですとか、評価の仕方、或いはやり方が甘いのではないか、或いは仕方がどうなんだというお話をいただきました。行政というのは、非常に前例踏襲的な部分は多いということで、実は来年度の計画を立てるという中においても、その辺のところについては、去年と同じものをやっていたら駄目なんじゃないかという視点で、課内でも話はしております。具体的な政策等については、今日お示ししたようなところが柱となってくるんですけども、個々の施策については今日ご指摘をいただいたようなところを踏まえて、前例踏襲的なところではなくて、一つ一つの状況を見ながら進めていくことが必要なんだろうと感じております。

それからもう一つが、伝えたいことをいかに末端まで行き届かせるかという話です。先ほど県警の出身者だと話がありましたが、実は県警内でも特殊詐欺等の手口をいかに県民の皆さんに、お伝えをして被害に遭わせないためにどうするのかという議論を、非常に熱心にやっておりました。この中で出てくるのは、やはりどうしても何をどうやっても届かない人は一定程度出てしまう。この人達にいかに届けていくかということでした。高齢者の方ですと、先ほど動画がいいんだというお話ありましたが、動画を見るというところにつなげていくのが非常に難しい。かといって若者は紙を見るのかっていうと紙を見ない。従って、結論的にはですね、動画だとか紙だとかツイッターだとか、いろんなチャンネルを増やして、工夫をしながらやってくしかないのかなということを考えております。若者はですね、長々とした文は見ない。短い文章でパチッという方がわかりやすいっていう特性もございまして、また、自治会等を通じてということを見ると自治会に入らない方々も増えてきている。そういうような時代になってきておりますので、その辺についてですね、何度も言いますがチャンネルを増やして、工夫を凝らしながら対策をとっていきたいと考えております。

また冒頭の局長挨拶でも触れさせていただきましたけれども当事者目線の障害福祉推進条例に関する取り組みについても、本日いただいたご意見を踏まえながら、今後の施策を推進し

ていきたいというふうに考えております。

それから県警との連携というところですが、先ほどうちのGLからもお話ありましたが、課の方にも、県警との連携をとるということで、県警のOBがおりましていろんな行政処分等に関わる部分での調査に携わっており、当然事件性があれば県警の方とも連携をとらせていただいているというところでもありますので、引き続きしっかりとやっていきたいというふうに考えております。

最後になりますけれども、次回の審議会からは、指針の改定に向けた議論をお願いする予定でございます。前回改定から、社会状況の変化等に対応した指針とするために、皆様には今後も様々な視点からご意見をいただきたいと考えております。どうぞよろしくお願いたします。本日はどうもありがとうございました。

(武井会長)

はいありがとうございます。今後ともぜひよろしくお願い致します。

それでは今お話のあった次回について事務局からご説明をお願いします。

(事務局)

はい、次回の審議会につきましては、11月開催を予定しております。日程が近くなりましたら、委員の皆様には日程調整の連絡をいたしますので、どうぞよろしくお願い致します。

(武井会長)

次回ね、今日お2人欠席ですが、なるべく全員出席してかつ全員発言できるように、頑張りたいと思いますのでどうぞよろしくお願い致します。今日は本当にどうもお疲れ様でした。これで終了します。

(以上)

資料

資料1 「かながわ消費者施策推進指針(対象期間：2020年度～2024年度)」に基づく令和5年度実施事業及び令和4年度実施事業実績

資料2 「かながわ消費者施策推進指針(対象期間：2020年度～2024年度)」に基づく令和4年度実施事業検証及び令和5年度事業計画の概要

資料3 消費生活相談の状況

資料4-1 神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例

資料4-2 障がい者の相談状況