

「しょうひしゃ しさく すいしん ししん だい じ かいてい そあん かん けんみん いけん ぼしゅう けっか かながわ消費者施策推進指針（第4次）改定素案」に関する県民意見募集の結果

1.募集期間 ほしゅう じかん 令和6年10月1日から令和6年10月31日まで

2.意見提出者数 いけんていしゅつしゃすう 10人、にん 4団体 けんみん いけん すう 県民意見数 けん 73件

●意見の要旨及び意見に対する県の考え方の「項目区分」と「反映区分」は以下の「詳細」に記載した内容のことを指します。

(1) 意見の項目別件数

<small>こうもく くぶん</small> 項目区分	<small>しょうさい</small> 詳細	<small>けんすう けんすう</small> 件数
01 指針	かながわ消費者施策推進指針とは	0
02 理念	基本理念	2
03 現状と課題	消費者をめぐる現状と課題	9
04 重点1	重点的取組み1 誰ひとり取り残さない消費者施策の推進	6
05 重点2	重点的取組み2 デジタル社会に対応した消費者力の育成	4
06 施策体系	施策体系	1
07 基本方向1	基本方向1 消費者力の育成・強化	18
08 基本方向2	基本方向2 消費者トラブルへの対応と被害の救済	9
09 基本方向3	基本方向3 事業者への指導等による消費者の利益の保護	6
10 基本方向4	基本方向4 「オールかながわ」による消費者施策の推進	8
11 推進体制	推進体制	1
12 全体・構成等	全体を通しての意見、複数の項目にまたがる意見など	5
13 その他	その他（指針の内容に直接関係のない意見を含む）	4
	<b>合計</b>	<b>73</b>

(2) 意見の反映区分別件数

<small>はんえい くぶん</small> 反映区分	<small>しょうさい</small> 詳細	<small>けんすう けんすう</small> 件数
A 反映する（一部含む）	指針に反映した意見（一部を反映した意見を含む）	28
B 既に反映済み	既に組み入れている、又は改定素案に反映済みの意見	17
C 今後の参考とする	今後、事業を計画する（実施する）際の参考とする意見	28
D 反映しない	指針に反映しない意見	0

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
1	02 理念	2	3	指針において、「消費者 市民社会」の実現を目指し、基本理念を「消費者の権利の尊重 と消費者 市民社会の形成」としていることは重要。そして消費者と事業者との間の情報の質や量、交渉力等の格差に鑑み、9つの権利を「消費者の権利」としていることは妥当。	B 既に反映済み	ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
2	02 理念	2	①3 ②25	第3次改訂（2020～2024）では記述のあった次の二項は基本理念の位置づけと、基本理念の具体化の方策に関わるので残した方が良い。 ①SDGs との関係、位置づけ ②消費者 施策推進にあたっての多様な主体との連携 強化	A 反映する（一部含む）	①SDGs との関係や位置づけについては、現行の指針と変わりません。改定素案では、単語としての「SDGs」を用いることを控えていましたが、ご意見を踏まえて、表紙で該当するSDGsのアイコンを表示し、「1.基本理念」にも説明を追加しました。 ②「施策推進にあたっての多様な主体との連携」は、施策の手法であり、目指す理想を示すべき基本理念としてはなじまないと判断し、「1.基本理念」には記載していませんが、「5.基本方向 と施策の展開」の基本方向1「G 消費者 教育 の担い手の育成・活動の支援」や基本方向 4などにそれぞれ記載しています。
3	03 現状と課題	3、5	もくじ 目次	P.3で高齢者については「消費者トラブル」となっているのに、P.5では「消費者 被害」となっている。まず初めに何が違うのか、定義をしっかりと定めるべきだ。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえ、指針の冒頭（目次の直後）に、指針で用いる「消費者トラブル」と「消費者 被害」の意味を追記しました。
4	03 現状と課題	3	5	一人暮らしが増えると、社会との接点が細くなり消費者トラブルに遭いやすくなることや消費者トラブルが表に出てこないことが懸念される。また高齢者の虎の子＝命金を的に、強盗などの凶悪犯罪が多発していることから、地域社会や警察と連携して高齢者が安全・安心な生活を送ることができるよう、消費生活相談や消費者教育の充実のほか、見守りなど、総合的 重層的 な取組みが必要。	B 既に反映済み	改定指針では、消費者教育、消費生活相談などのほかに、見守り体制づくりの支援を位置づけています。具体的な事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
5	03 現状と課題	14	16	消費者 問題に関する2023年の10大項目にプラスして、機能性表示 食品やエナジードリンクなどの食に関する項目を入れてほしい。 国民 生活センターからだけの問題の記載でなく県として何が大事か、2023年だけでない過去から直近 までの間に起こった問題を独自に付け加えることを願う。	A 反映する (一部含む)	「2.消費者をめぐる現状 と課題」には、参考として国民生活センターの「消費者 問題に関する2023年の10大項目」を記載しています。ご意見を踏まえて、「2024年の10大項目」に更新し、「紅麴を 原料とするサプリメントによる健康 被害拡大」を記載しました。 食の安全・安心 に関しては、「かながわ食の安全・安心の確保の推進に関する指針」と連携して、施策を展開していきます(「6.推進体制」)が、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
6	03 現状と課題	9	27	エ.外国につながる方も観光地を多く抱える神奈川県としては大いに対応策は必要。連携先の具体化が必要ではないか。	A 反映する (一部含む)	ご意見を踏まえ、「専門の相談窓口など」を「消費 生活 相談 窓口と多言語対応や国際交流 を推進する相談機関や団体等」に修正しました。 取組みを進めていく中で、具体的な事業を実施するにあたっての連携先については検討していきます。
7	03 現状と課題	9、10	11、12	P.9で「外国人 数」なのに、最終 段落では「外国籍 県民」と統一感がない (P.10の表タイトルも同様)	A 反映する (一部含む)	ご意見を踏まえ、「外国人 」に統一した上で、「外国につながる人」との意味の違いが明確になるよう、脚注 を追加しました。
8	03 現状と課題		13、18	第3次改訂(2020~2024)ではP.9に記述のあった、(3)グローバル化の進展に対する施策の2項目の内、消費者 が日常生活で困まっている商品 や取引に関するトラブルに関する施策の項目が抜けている。グローバル化はますます進展しており、トラブルの発生も現に多い。相談 対応や消費者 に対する情報 提供・消費者 教育も大きな課題であり、削除しない方が良い。	A 反映する (一部含む)	今回の改定では、「県としてどのように対応すべきか」を考慮し、「外国につながる人」と「社会のデジタル化」に分けることとしました。ご意見を踏まえて、「社会のデジタル化」には海外の事業者とのトラブルの例を記載しています。 ご意見を踏まえて、重点的 取組み2「デジタル社会に対応した消費者力の育成」の説明文「新たなサービス・手法が次々と現れる」を「国内外を問わず新たなサービス・手法が次々と現れる」に修正しました。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
9	03 現状と課題	11	13、18、19	<p>ア社会のデジタル化課題と課題の解決の方策が混乱している。</p> <p>12行 目「こうしたことから、デジタル化に伴う新たな消費者トラブルに対する啓発」の次に「とともに情報リテラシーを含めた啓発」を入れてほしい。</p> <p>あるいは、「消費者教育の実施には」の次に「リアル形式の情報リテラシー教育とともに」を入れて、「デジタルの特性を生かした・・・。」としてほしい。</p> <p>デジタル被害の未然防止には、デジタル以外の情報発信・消費者教育の実施無くしては効果を上げることはできません。県自らがさまざまな関連機関、団体と協力して情報発信、消費者教育を進めるべき。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえて、「デジタルの特性を活かした情報発信の視点」を、「デジタルの特性を活かす視点も交え、さまざまな方法で情報を発信していくこと」に修正しました。なお、「情報リテラシー」については、重点的取り組み2「デジタル社会に対応した消費者力の育成」として説明しています。</p>
10	03 現状と課題		5から17	<p>今回の改定にあたり、社会情勢を見据えた推進指針に改定していただきたい。</p>	B 既に反映済み	<p>指針では、「2.消費者をめぐる現状と課題」に、社会状況の変化に対する県の課題認識を記載しています。その上で、重点的取り組みやさまざまな施策を設定しています。</p>
11	03 現状と課題			<p>消費者は安くなるなら簡単に電気・ガスなどセット料金の契約を済ませますが、そこには解約時の煩雑さもある。電気やガスの基本料、使用料がわかりにくくなっており、安いつもりが実は高値で契約させられていた。不動産（賃貸の集合住宅）契約、電力会社との契約、ガス会社との契約、契約に書かれている内容、重要事項の説明、約款の読み込みは充分とは思えない。それらが書面でなくデジタル化されている。</p> <p>こうした問題を消費者施策に落とし込んでいただきたい。</p>	C 今後の参考とする	<p>具体的な事業を実施するにあたって、ご意見を踏まえて、取り組みを進めます。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
12	04 重点1	17	18	消費者トラブルで不利な立場と記載があるが、具体性に欠けている。手厚いサポートとは何か。デジタルで対応すればいいだけではない。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえて、重点的取組みの具体的な施策については、「5.基本方向と推進する施策」に記載していますが、取り組む施策が連想できるよう、重点的取組み1に例を追記しました。 なお、「不利な立場」とは、「2.消費者をめぐる現状と課題」に記載したそれぞれの課題を指します。 また、啓発などの事業は、デジタル技術の活用も含めたさまざまな手法により実施します。
13	04 重点1	17	18	今回の重点的取組み事項に、「消費者被害の未然防止と救済」が含まれていないが、入れるべきである。 前回の方針では、「重点的取組み1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済」とある。昨今は、高齢者のみならず、インターネット経由の消費者被害は、すべての年齢層において生じていることから、今年度は、高齢者を中心としつつも、すべての年齢を対象とすべきである。	B 既に反映済み	今回の改定では、消費者施策の中でも、社会状況に関わらず県が取組みべき施策は基本方向として整理しており、現行指針でいう「被害の未然防止と救済」は基本方向1と2に含まれています。その上で、それぞれの基本方向に位置づく事業のうち、高齢者や若者に加えて、障がい者や外国につながる人を対象とする施策は重点的取組み1としています。
14	04 重点1	17	18	常に社会的弱者や情報弱者がおいしい的として狙われていることを踏まえ、「誰も取り残さない」視点で有効な施策展開をしてほしい。	B 既に反映済み	具体的な事業を実施するにあたって、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
15	04 重点1		18	スマホが出来る人も、出来ない人も共存できる社会でなくてはならないと思うため、情報に弱い人にも優しい社会が必要で、多様性に富む社会であってほしい。誰一人として取り残さないSDGsも入れてほしい。	B 既に反映済み	重点的取組み1を、「誰ひとり取り残さない消費者施策の推進」として進めています。ご意見を踏まえて取組みを進めます。
16	04 重点1	17、18	18、19	「誰ひとり取り残さない消費者施策の展開」並びに「デジタル社会に対応した消費者力の育成」を重点的取組みの柱とすることに賛成する。常に丁寧な支援が必要な方に向けた、消費者に寄り添った施策展開であるか点検してほしい。	C 今後の参考とする	具体的な事業を実施するにあたって、ご意見を踏まえ、取組みを進めます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
17	04 重点1			重点的取組み1の地域見守り方針について、一定の教育状況はあくまで定期的に行ない、且つ数値化することで地域差を確認していくことが必要。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
18	05 重点2	17	18	デジタル化に伴う複雑で分かりづらい手続きや契約内容のために、新たな困りごとや消費者被害が多発しており、このような中、安全・安心で豊かな消費生活を送るためには、デジタル時代に欠かせない消費者力を高めていくことが必要。 この指針に記載されている消費者力の定義に、更に「社会に働きかける力」（参画・協働）を加えることが消費者市民社会の構築に向けて必要。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえて、消費者力に、「社会に『働きかける力』」を追記しました。
19	05 重点2		18	AIの進化に消費者が対応していくことは不可能。デジタル社会となりましたがデジタルに頼らない工夫と知恵を大切にすることも大事。	B 既に反映済み	ご意見にある「デジタルに頼らない工夫と知恵」も含め、重点的取組み2「デジタル社会に対応した消費者力の育成」の説明で「自分自身で必要な情報を集め、適切に利用する」と記載しています。
20	05 重点2	21	23	デジタル化のスピードについていくために、出前講座開催計画の見直しをしてほしい。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
21	05 重点2			インターネットやアプリを介して行う「電子商取引」に関する苦情相談は、なかなか連絡が取れず解決が図れず泣き寝入りというのが他の取引の苦情相談よりも多く、啓発だけで抑え込めるとは思えない。消費者庁や関係機関と調整しながら、対応を進めてほしい。	C 今後の参考とする	インターネットやアプリを介したトラブルへの対応については、相談員の対応力向上等の取組みを進めていきますが、機会をとらえて国等へ要望するなどの調整をしながら対応を進めます。
22	06 施策体系	19、20など	20、22など	「かながわ消費生活推進指針」は本来都道府県に義務づけられている「消費者基本計画」に変わる位置付けのものであるため、具体的な施策の計画・目標を明示する必要がある。	B 既に反映済み	「4.施策体系」、「5.基本方向と推進する施策」でお示したそれぞれの基本方向に、括弧書きで最終的に達成したい具体的な状況を記載しており、これが目標にあたるものと考えます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
23	07 基本方向1		23	消費者教育として講座実施に役立つ具体的な画像や動画を著作権等 の問題を解決する方策を講じてほしい。 特に最近多いトラブル事例にあった動画があると有難く、また、同じ タイトルでも放映時間が長短選べるととても助かる。	C 今後の参考とする	基本方向1「A 消費者トラブルの未然防止」に位置づける事業として、学 校向けのデジタル教材の作成を検討しており、他の講座等への活用 可能性を含め、ご意見の内容については、今後、事業を実施する段階 で、参考とさせていただきます。
24	07 基本方向1	22	24	「D 金融経済教育の情報提供・学習支援」で外国人を 入れていない理由は何か。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえて、「D 金融経済教育の情報提供・学習支援」 に、外国につながる人のアイコンを追記しました。
25	07 基本方向1	22	24	「貯蓄」か「投資」という視点での金融教育が強調されます が、為替や国債の金利という複合的かつグローバルな要因による影響 を含めた幅広い視点で捉える金融経済教育の実践を行ってほしい。	C 今後の参考とする	金融経済教育は、「複合的かつグローバルな要因による影響を含 めた幅広い視点」で行うものと考えています。具体的な事業の実施にあ たっては、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
26	07 基本方向1	22	24	多種多様な金融商品について、宣伝でリスクが必ずあることが蔑ろに されていることは問題。	C 今後の参考とする	金融経済教育には、金融商品のリスクを見定める力を養うことも含ま れます。具体的な事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえて、取組みを すす 進めます。
27	07 基本方向1	22	24	施策の実効性を高め、幅広い金融・経済教育機会を提供していくた めに、神奈川県金融広報委員会だけでなく、民間の金融団体との連 携も記載に含めては如何かと考える。そのうえで、各民間の金融団体 が行っている講師派遣制度（出前講座）を紹介することも得策ではな いかと史料する。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画す る段階で、参考とさせていただきます。
28	07 基本方向1	23	25	「G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援」のマークを高年齢者 のみにしているのはなぜか。幅広く…なのであれば、他のマークも入 れるか、全て外すかのどちらかでないのか。	A 反映する（一部含む）	教員向けの研修事業が、最終的に「若者」に働き掛けることに特化 しているため、「若者」に修正しました。 また、ご意見を踏まえて、「重点的取組みを表すアイコン」に、「特に 対象を特定している施策について、アイコンを表示しています」と追記 しました。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
29	07 基本方向1	22	25	イ、E消費生活に関する情報の収集とともに「提供」「情報発信」を入れて下さい。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえて、小柱「E消費生活に関する情報の収集」の名称を「E消費生活に関する情報の収集・発信への活用」に修正しました。なお、この小柱の説明の中で、一部については「広くお知らせ」することを記載しています。
30	07 基本方向1	23	25	県内自治体へ消費者安全確保地域協議会、見守りネットワークの推進を喚起・支援してほしい。	B 既に反映済み	基本方向1「F見守り活動等を通じた消費者トラブルの未然防止の普及」に市町村の見守りネットワーク構築の支援を位置づけています。具体的な事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
31	07 基本方向1	23	25	「地域の人材を消費者教育の担い手とするための取組みを推進する」とあるが、県自らが消費者教育の担い手を育成する必要があり。県は、以前は担い手の養成講座も行っていたと思うが、県自らが担い手の育成の取組みを積極的に行うことを追加してほしい。	C 今後の参考とする	基本方向1「G消費者教育の担い手の育成・活動の支援」に位置づく、地域の人材を消費者教育の担い手とするための事業として、消費生活出前講座の講師養成研修を実施するなど、積極的に取組みを進めています。
32	07 基本方向1		26	深刻なマイクロプラスチック海洋汚染に関して、子供からの教育が必要と考えるため、カリキュラムを組んでほしい。	B 既に反映済み	これまでも、本指針に位置づくワンウェイプラ削減の取組みや、県プラスチック資源循環推進等計画において、海洋プラスチック問題等の周知啓発、学校や地域における環境教育・環境学習を推進してまいりました。引き続き、これらの取組みを進めます。
33	07 基本方向1	13、22	15、24	金融経済教育について、高校卒業し大学入学時の学費資金の借入れによる返済計画等も入れてほしい。 教育資金を借りて大学は出たが、借金をかかえての生活は苦しく、教育資金すら返しきれないのが現状。 ニーサ等お金を貯める、蓄える教育も大切ですが、借金も大切であるため、負の金融教育も入れてほしい。	B 既に反映済み	「2.消費者をめぐる現状と課題」(2)「イ家計のための金融経済教育」に記載している、「お金の使い方や金銭管理を通じた将来の生活設計」の中で、奨学金等の借入金に係る金融経済教育を進めます。具体的な事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえて、取組みを進めます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
34	07 基本方向1		23、24、29	点検 商法、屋根、シロアリ、ガス、電気料金 未払いなど、消費者に注意喚起するような情報を流してほしい。県から指導して欲しい。 被害に遭った時は、消費者相談窓口188で、救済されることの啓発がより、必要と考える。	B 既に反映済み	ご意見の内容は、基本方向1の「A 消費者トラブルの未然防止」及び「C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起」、基本方向3の「O 不当な行為を行う事業者への法令に基づく指導等の実施」などに既に含めていますが、具体的な事業の実施にあたっての参考とさせていただきます。
35	07 基本方向1			「かながわ消費者力推進 インストラクター（仮）」の育成 消費アドバイザー・ITの知識に精通した方、若しくは少し知識があり講習等受ければ資格を得られる方を醸成したいと考える。その方々が、各自治体・公共施設・自治会・NPO等にいれば、エンドユーザーがトラブルにあった時に解決にあたることのできる。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
36	07 基本方向1			県内にある大手スーパーでの勉強会促進、例えば、スーパー内での「キャッシュレス勉強会」を開催してほしい。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
37	07 基本方向1			ネット広告リテラシー向上につながるアウトリーチ施策の実践をしてほしい。 ターゲットニングや誰もが簡単に広告を出稿できる等のネット広告の特性・既存メディア広告との違いを、スマホ等を操作しながら体験し、ネット広告リテラシーを高め被害防止に資するアウトリーチ施策を実践して頂きたい。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
38	07 基本方向1			便乗商品や便乗サービスによる消費者被害に、あわないよう消費者が行動できるように、今後も啓発活動を行ってほしい。身近な経験では、自治会の回覧の中の駐在所からのニュースと近所の人のつながりによる声掛けが有効だった。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。
39	07 基本方向1			県作成のリーフレットを県内の学校へ配布されているが、授業で扱っていただけている学校は少ない現状がある。配布するだけで満足せず、県が自ら学校の文化祭などの学校行事へ出向き啓発することが必要。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
40	07 基本方向1			今年度の消費者 週間の県のイベント、参加団体は少なく、開催方法の検討が必要。 一般の県民が通り掛けに寄れるような会場での開催が必要。県民や観光客が多く集まるお祭りイベントと共催したり、弁護士会、司法書士会、悪質事業者撲滅運動協力団体出典など・消費者団体が高齢化などの理由で少なくなっている現状を踏まえ、業界団体などへの声掛けなども必要。	C 今後の参考とする	ご意見の内容については、今後、事業を計画する段階で、参考とさせていただきます。
41	08 基本方向2	24	27	かながわ中央消費生活センターは、聴覚障がいのある方以外は「直接来所での相談は受け付けておりませんので、電話でご相談ください」となっているが、消費者にとって電話で消費者トラブルについての説明が十分できるとは限らない。関係する資料なども提示して説明をした方が正確に理解できる場合もある。直接来所相談も電話相談も両方可能にすべき。	C 今後の参考とする	初回の相談は、県内の全ての地域からの相談に広く対応するため、聴覚障がいのある方を除いて電話としています。また、ファックスや電子申請システムを活用した資料（契約書の写し）等の受け取りを行っています。一方、継続相談では、年齢、その他の条件により真に必要な方については、対面でも実施しています。
42	08 基本方向2	25	28	「公益通報受付体制の整備」で「県職員への周知・研修を強化するとともに」との記述があるが、県民のための消費者指針、公益通報制度であるため、県職員に関する記述は必要ない。	A 反映する（一部含む）	公益通報者保護制度を運用する上では、通報を受け付ける体制の整備も重要です。 ご意見を踏まえて、表現を一部修正しました。
43	08 基本方向2	25	28	平成25年1月に付託して以降、消費者被害救済委員会への付託事件がない。悪質業者によるトラブルは多くなっているため、どのような場合に利用できるか周知をして頂きたい。また、今一度積極的な審議に向けて検討するとともに、より活用しやすいように手続きの明確化・簡略化等を図り、付託を積極的に行って頂きたい。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえ、「あっせん・調停を行い」を「あっせん・調停を積極的にに行い」に修正しました。 また、県内の消費生活センターに対し、委員会への付託基準等の周知を引き続き行っていきます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
44	08 基本方向2	25	28	県は平成30年度より消費者被害救済検討チームを設置しているという ことだが、その後付託がされていない。県では定期的に県及び市 町村との消費生活相談担当者会議が開催され、多くの事例が情報 共有されていることから、これらの事例を中心に付託が行われるよ う、さらなる改善を図り被害救済を積極的に行うことを盛り込んで ほしい。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえ、「あっせん・調停を行い」を「あっせん・調停を積極的 に行い」に修正しました。 また、県内の消費生活センターに対し、委員会への付託基準等の周知を 引き続き行っていきます。
45	08 基本方向2	25	28	県内複数の自治体に同じ事業者からの相談が寄せられ、市のレベル では救済できない相談が多くあり、積極的に情報収集し、被 害救済委員会の開催をおこなう必要がある。	A 反映する（一部含む）	ご意見を踏まえ、「あっせん・調停を行い」を「あっせん・調停を 積極的にい」に修正しました。 また、県内の消費生活センターに対し、委員会への付託基準等の周知を 引き続き行っていきます。
46	08 基本方向2	①19など ②19、24	①2 ②21、27	①「消費者被害」は「被害救済委員会」の対象になるものだけで なく、相談窓口寄せられる苦情相談は「トラブル」でもあり「被 害そのもの」である。被害という言葉が矮小化して消費者に誤解混 乱をもたらす使い分けはしない方が良くと思う。 ②①内のサブタイトルを次のようにした方が良くと思う。 (消費者トラブルを重大被害に発展させないための取組)	A 反映する（一部含む）	①ご意見を踏まえ、指針の冒頭（目次の直後）に、消費者トラブルと消費 者被害の使い分けを追記しました。 ②基本方向2の括弧書きは、「消費者被害を深刻化させないための取組 み」に修正しました。
47	08 基本方向2		27、32	相談窓口のレベルを細分化してボトムアップを図る具体的な内容を 追記してほしい。	C 今後の参考とする	消費者が、どの消費生活相談窓口に相談しても十分な対応を得ら れるようにするための、相談員の対応力向上については、基本方 向2「Jあらゆる消費生活相談に対応できる人材の育成」や基本方向4 「W市町村の消費生活相談員の確保、資質の向上」に記載し ています。ご意見の内容については、今後、事業の実施にあたっての参考 とさせていただきます。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
48	08 基本方向2			<p>今後、複雑、巧妙化した相談が増加することが予想されることから、寄せられた相談に対し、助言、情報提供、さらに十分なあっせんを行っていくためには、消費生活相談員数の確保が必要。人材の育成だけでなく、人材の十分な数の確保を追加してほしい。なお、人材の十分な確保のためには、待遇改善が必要である。</p>	C 今後の参考とする	<p>指針の改定に関わらず、消費生活相談員の欠員がある場合は随時募集を行うことで相談員の確保に努め、新規相談員の採用につなげています。引き続き、待遇改善についても、努めていきます。</p>
49	08 基本方向2			<p>都内の消費生活センター、国民生活センターと同程度へ報酬を値上げしなければ定員割れが続く、本来あるべき県の消費生活センターとしての役割が果たせない。定員割れを改善し、そのうえで、県内市町村の消費生活相談員が県の相談員に相談すれば、適切な助言を受けられ、相談を解決できる体制が必要。</p> <p>それには、東京都の消費生活センターのように、専門別のグループ分けをし、専門性の高い相談員の配置が必要。</p>	C 今後の参考とする	<p>指針の改定に関わらず、消費生活相談員の欠員がある場合は随時募集を行うことで相談員の確保に努め、新規相談員の採用につなげています。その上で、専門性の向上等の市町村支援や、相談員の待遇改善に引き続き取り組めます。</p>
50	09 基本方向3	26	29	<p>県民の命と資産を守るために、迅速で積極的な指導の徹底が必要です。「P 不当な行為を行う事業者への法令に基づく指導等の実施」には、「迅速で積極的な」を追加すると共に、迅速で積極的な指導ができる体制を進めてほしい。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、「特定商取引法及び消費生活条例に基づき指導します」を「特定商取引法及び消費生活条例に基づく指導を迅速かつ積極的に行います」に修正しました。</p> <p>また、引き続き、迅速で積極的な指導ができる体制の構築に努めます。</p>
51	09 基本方向3	26	29	<p>ネット通販やテレビ通販等において販売される商品やサービスについて、適正とは思われないものが多々あり消費生活の不信・不安の種になっており、不当な行為を行う事業者への指導等の実施をもっと積極的に行ってほしい。</p> <p>また、多くの場合は事業者団体に入っていない事業者や入っていない事業者が問題を起している場合が多いと聞いているため、不当な行為を行う事業者への指導等の実施をもっと積極的に行ってほしい。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、「特定商取引法及び消費生活条例に基づき指導します」を「特定商取引法及び消費生活条例に基づく指導を迅速かつ積極的に行います」に修正しました。</p> <p>また、事業者団体に入っていない事業者に対しても、引き続き指導等を通じ、コンプライアンス意識の向上等を図っていきます。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
52	09 基本方向3	26	29	<p>特定 商取引 法で、クーリング・オフ制度が適用になると、支払い 済みの代金は事業者から全額返金されるべきだが一部しか返金しない など、悪質 な事業者 が増え、消費 生活相談 窓口での斡旋 が難しく なっており、県の早急 な事業者 指導、事業者 名の公表 が消費者 の利益の保護には必要。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、「特定 商取引 法及び消費 生活 条例 に基づき指導 します」を「特定 商取引 法及び消費 生活 条例 に基づく指導を迅速 かつ積極的 に行います」に修正しました。 また、特定 商 取引 法に基づく処分の際には、事業者 名を公表 してい ることから、早急 な処分 の実施にも努めていきます。</p>
53	09 基本方向3		30	<p>製品による重大 事故など、商品 やサービスの安全・安心に関する問 題が依然として多く発生しているため、必要に応じて事業者 に対し て、国や関係 都道府県等とも連携 して強い態度で規制や指導、処罰 をしてほしい。</p>	B 既に反映済み	<p>県では、重大 事故等の相談があった場合、消費者庁 に報告するととも に、関係 省庁や 自治体等と情報 共有をしています。 指針の改定にあたっては、基本方向3「S 商品 及びサービスの安全・安 心に関する情報 収集、提供」に位置付け、国や他の自治体とも情報 共有を 図ります。 事業者に対しては、国 等と連携して対処します。</p>
54	09 基本方向3		30	<p>特にトラブルの多い分野である住宅工事や上下 水道 工事などは、県 内 全自治体が網羅できる消費者 支援協定 を制定する等、悪質 な 事業者 の指導及び市場からの排除 につながる施策・仕組みを講じて ほしい。</p>	C 今後の参考とする	<p>事業者 団体との連携については、適正な訪問販売の実現に向け、14の団 体と県が「悪質 な訪問販売 撲滅!かながわ宣言」を行い、チームとなっ て取り組んでいます。 悪質 な事業者 への指導については、引き続き積極的 に行っていきま す。 具体的な事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえて、取組みを進めま す。</p>
55	09 基本方向3	25	30、最終ペー ジ（裏表紙）	<p>現実に、悪質な訪問販売により、高齢者 を中心にトラブルや被害が多 く発生している状況 を踏まえ、県とともに各団体が連携して県民を 守る施策を推進していることから、最後（Oの次）に、「悪質な訪問販 売 撲滅!かながわ宣言」を紹介したうえ、取組みや参加団体を明示 しては如何か。 また、契約トラブルに関する相談 先としての「消費者ホットライン 188」の紹介をしてはどうか。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、基本方向3「Q 消費者から信頼される事業者 活動の促 進」の、「悪質 な訪問販売 の撲滅に向けた取組みを進める事業者 団 体」の脚注 として、「悪質な訪問販売 撲滅!かながわ宣言」の紹介 を追記しました。 また、指針の最終ページ（概要 版 裏表紙）に「消費者ホットライン188」 の案内 を掲載しました。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
56	10 基本方向4		32	<p>現行 指針で位置づけられている、かながわ中央 消費生活センターの存在 意義の根幹に関わる記載がないので明記をお願いします。</p> <p>改定 指針にあるコミュニケーションボードの導入やメール相談への拡大、高度な相談に対応できる人材の育成、専門的 な知見の収集 ・ 相談の実施は大切なことですが、センター・オブ・センターズの機能である「中核 機能」と「センサー機能」の一部である。</p>	B 既に反映済み	<p>かながわ中央 消費生活センターが県内の消費生活 相談 窓口の「中核」として機能することは、普遍的に大変 重要と 考えているため、特に市町村 や関係 団体の支援・連携については、基本方向4に記載していません。</p>
57	10 基本方向4		32	<p>補助金の交付については、市町へ県の独自予算を取り、恒久的 な補助金制度を検討してほしい。</p>	C 今後の参考とする	<p>県は、広域的 自治体として、市町村 支援を実施しています。これらは指針の改定にあたって、基本方向4に位置づけ、今後も取組みを進めます。</p>
58	10 基本方向4	29	33	<p>「市町村 消費生活 担当者 会議」は県域 全体の相談 対応における被害救済の水準 向上 に関わる重大 な役割があると同時に、「オールかながわ」による県 消費者 行政 の推進のためにも一層の充実 強化 が必要であるため、タイトルの「情報 共有」の後に「強化」を付け加えてほしい。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご指摘のとおり、「消費生活 相談 担当者 会議」による相談 対応力の向上 は重要 な役割を担っています。小柱の名称は、取組みの内容に基づき、「関係 団体や市町村との情報 共有」を「関係 団体や市町村との情報 共有・連携の充実」にし、本文に「消費生活 相談 担当者 会議」を明記しました。</p>
59	10 基本方向4	29	33	<p>県がさまざまな消費者 施策を効果的に推進するため、意見交換・意見交流の場の設定を位置づけるべき。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、小柱Y「関係 団体や市町村 との情報 共有・連携の充実」に「地域やその他の消費者 団体とも連携して施策を進めます。」と追記しました。</p>
60	10 基本方向4		33	<p>相談 窓口の充実 や消費者 教育 の充実、警察 や市町村、消費者 団体 や生協等 と更に連携を深めて対策に取り組んでほしい。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、小柱Y「関係 団体 や市町村 との情報 共有・ 連携の充実」に「地域やその他の消費者 団体とも連携して施策を進めます。」と追記しました。</p> <p>また、基本方向1「A.消費者トラブルの未然 防止」には、消費者に特に周知すべき相談 事例等を、市町村 や高齢化 率が高い地域の警察署、生協と連携して啓発する取組みを位置づけています。</p> <p>このほか、基本方向3「P 悪質 な事業者への指導・処分にあたっての連携の推進」や「Q 消費者 から信頼される事業者 活動の促進」に、警察 や生協との連携を含めており、今後も連携の強化を図っていきます。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
61	10 基本方向4		33	<p>消費者 団体やNPO等による消費者 教育 の取り組みに補助金を出し、場の提供、広報 の支援など具体的に支えることも入っているか？消費者 問題に取り組む消費者 団体、小さくとも消費者 の仲間間に金銭的、精神的 な支援が必要であるため、具体策の盛り込みを切望する。</p> <p>今ある消費者 団体との連携は必要。現在は1つの団体（消費者 支援かながわ）とのみ情報 交換をしているようですが、他の団体も大いに関心がある時代だからこそ、高齢になってしまった消費者 団体も大いに活用してほしい。</p>	C 今後の参考とする	<p>県は、広域的 自治体として、市町村 や団体の支援を実施しています。ご意見を踏まえ、基本方向4小柱 Y「関係 団体や市町村との情報 共有・連携の充実」に「地域やその他の消費者 団体とも連携して施策を進めます。」と追記しました。</p> <p>消費者 団体との連携 及び活動 の支援のあり方については、今後、改定指針に基づく事業を新たに計画する段階で、参考とさせていただきます。</p>
62	10 基本方向4		33	<p>適格 消費者 団体 特定 非営利活動 法人消費者 支援かながわへ、県職員 の積極的 な入会 と検討 委員会への参加が必要。また、財政的 な支援が全くないため、活動への財政的 支援を求める。</p>	C 今後の参考とする	<p>現在、適格 消費者 団体への財政的 支援を実施していますが、指針でも、基本 方向4（小柱 X）に、補助金の交付を位置づけ、今後も活動への支援を行っていきます。</p> <p>その他のご意見の内容については、今後、団体と連携していく中で、参考とさせていただきます。</p>
63	10 基本方向4			<p>神奈川県内 市町、県も含め、消費 生活 相談員 のなり手が減っており、県内 全体の処遇 改善が必要。</p> <p>また、特に県西部の市町の相談 体制・相談員の資質の低下が問題となっており、県民が同じレベルで相談が受けられる体制づくりが必要。</p> <p>県消費 生活センターからの相談員 の派遣制度なども必要。</p>	C 今後の参考とする	<p>県では、消費 生活 相談員 有資格者 名簿を整備し、市町村の求めに応じて提供するなど、県内 全体の消費 生活 相談 体制 の確保に取り組んでいます。</p> <p>また、市町の相談員 や有資格者 名簿の登載 者も対象として研修 を実施し、県内 全体の相談 対応 力の向上 を図っています。</p> <p>なお、県では、市町村への助言を行うとともに、市町村からの移送相談 等を受ける体制としています。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
64	11 推進体制	30	34	<p>指針に基づく事業は、消費生活審議会が要となるが、県の報告中心の運営となることなく、委員の積極的な意見が施策・事業に反映され事業実績の検証が行われることを強く期待する。消費者施策とは本来消費者被害対応がその主たるものではなく、消費者基本法に明記されている通り、消費者のくらしの「すべて」に関わるものであり、消費生活審議会においても、次項で列記している分野の取組みも含めて多面的・重層的な議論がされることを望む。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>ご意見を踏まえ、「6.推進体制」を、有識者や消費者団体などの代表で構成する消費生活審議会の意見を、適宜、施策に反映していくことがより明確になるよう修正しました。</p>
65	12 全体・構成 等	①1 ②12 ③14 ④15 ⑤20 ⑥29	①1 ②14 ③16 ④17 ⑤21 ⑥33	<p>①最終段落の2行目にスペースが取られている。 ②表参照部分、httpsのみ青字になっている。 ③表の出展のみ、四角範囲内になっている。 ④「地震や台風、大雪などの自然災害」とあるが、県内で起こるのは大雪より大雨ではないか。 ⑤ルビなし版のみ「Q」だけ文字が小さくなっている。 ⑥国の地方消費者行政強化交付金とあるが、それ以外の交付金を活用する可能性はないのか。令和8年度以降に同交付金が消滅する可能性もあるのに、わざわざ交付金名を特定する必要はあるのか。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>文書内外へリンクする文字列を全て青字下線に設定するなど、御指摘の点は全て修正しました。</p>
66	12 全体・構成 等	①9、17など ②19、24 ③21	①11、18など ②22、28、33 ③24	<p>表現に関する以下の点について、適切またはわかりやすくするために検討いただきたい。 ①「人」と「方」を区別する必要はない。 ②「高度な」相談ではなく「あらゆる」または「全ての」相談としたほうがわかりやすい。 ③「幼児から高齢者」ではなく、「全ての人」「全ての消費者」の方がわかりやすい。</p>	A 反映する（一部含む）	<p>①ご意見を踏まえて「方」を「人」に修正しました。 ②ご意見を踏まえて「高度な相談にも対応できる」を「あらゆる消費生活相談に対応できる」に修正しました。 ③ご意見を踏まえて「幼児から高齢者までの」を「幼児から高齢者までの全ての消費者に対し、」に修正しました。</p>

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
67	12 全体・構成 とう 等		18など	障がい者の消費者被害は相談などの形では表に現れないものが多くあると考えられる。「共に生きる」を標榜する県として、障がい者を理解し、相談窓口機能の充実や、障がいの特性に配慮した消費生活相談体制の整備、関係機関と連携した消費者被害への取り組みを進めてほしい。	B 既に反映済み	重点的取組み1は、障がい者を含めて「誰ひとり取り残さない消費者施策の推進」としています。ご意見を踏まえて取組みを進めます。
68	12 全体・構成 とう 等		18など	日本で暮らすすべての外国につながる人たちも含めて「ともに生きる」の理念を柱に施策展開をしてほしい。	B 既に反映済み	重点的取組み1は、外国籍の県民などの「外国につながる人」を含めて「誰ひとり取り残さない消費者施策の推進」としています。ご意見を踏まえて取組みを進めます。
69	12 全体・構成 とう 等		18など	持続可能な開発目標（SDGs）の大切なことは、「誰も取り残さない」という考え方。社会的弱者、情報弱者等にまなざしを向け、「知らない者が悪い」「騙された者が悪い」のではなく、社会や制度の問題として施策を深め展開していくことが必要。	B 既に反映済み	重点的取組み1を「誰ひとり取り残さない消費者施策の推進」としています。ご意見を踏まえて、取組みを進めます。
70	13 その他		23	お店によって取り扱えるキャッシュレスの数が多すぎ、逆に何を選べば安全・有利なのがわからない。神奈川県から、キャッシュレスを扱う団体・事業所等への簡易化をお願いしてほしい。	C 今後の参考とする	これまでも、決済手段に関するトラブルの未然防止のための注意喚起を行ってまいりましたが、引き続き、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。
71	13 その他	29	最終ページ (裏表紙)	契約トラブルに関する相談先として、住宅修理トラブルに関する「保険金に関する災害便乗商法相談ダイヤル」の紹介も行っていただいてはどうか。 県民（消費者）にとっては、各種の消費者トラブルに遭遇した際に、身近に相談できる窓口を知っておきたいというニーズがあると考えられることから、最後（Zの次）に、県内の各業界団体および相談窓口を紹介しては如何か。	A 反映する（一部含む）	指針は、県の基本方針を示すものであるため、その中で、多種多様な相談窓口を紹介することはなじまないと考えますが、ご意見を踏まえて、最終ページ（概要版裏表紙）に「消費者ホットライン188」の案内を掲載しました。 なお、多種多様な相談窓口について、その役割を県民が理解することは難しい場合もあります。相談の内容に応じて、適切な専門窓口を相談者に案内しています。

※記載しているページ数はルビあり版を基準にしています。

No	項目区分	素案の ページ数	改定案の ページ数	意見の概要	反映区分	県の考え方
72	13 その他			現在の県消費生活課のホームページは検索しても探せない状態で役に立っておらず、改善が必要。	C 今後の参考とする	ご意見を踏まえ、必要に応じて、ホームページの見直しを行います。
73	13 その他			ブラックバイトと呼ばれる、企業が学生やフリーターなどのアルバイト従業員に正社員並みの業務や責任を押し付け働かせることで、学業や日常生活に深刻な影響を与える悪質なものと、闇バイトと呼ばれる、XなどのSNSやネットの掲示板などで、「短時間で高収入」と呼びかけて、応募者が詐欺の受け子や出し子、強盗の実行犯などに加担させられるものなど深刻。これらも消費者被害と捉える必要がある。	C 今後の参考とする	消費者とは、事業者が提供する商品、役務、権利を用いて生活するものなどのことをいいます。いわゆる「ブラックバイト」や「闇バイト」は、「労働者」や「犯罪者（加担）」の問題であり、消費者被害とは異なりますが、消費者施策の中では、怪しい副業に対する注意喚起を進めるなど、ご意見の内容については、今後の取組みの参考とさせていただきます。また、労働者や防犯のための施策としても取組みを進めます。