

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6年5月20日(月曜日) 13時30分から15時53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、沼尾 波子、野沢 重和、望月 伸一郎、		
次 回 開 催 予 定	令和6年8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 2653) 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22期第4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>[諮問事項] 「かながわ消費者施策推進指針」の改定について</p> <p>[報告事項] (1) 前回審議会のフォローアップ (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6年度事業計画について</p> <p>(増田副課長) 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増田と申します。よろしくお願いたします。審議会に先立ちまして、くらし安全防災局参事監の小林から挨拶申し上げます。</p> <p>(小林参事監あいさつ) くらし安全防災局参事監(安全・安心担当)兼くらし安全部長の小林です。本日は、お忙しいところを御出席いただき、誠にありがとうございます。審議会開催に先立ちまして、私から一言御挨拶申し上げます。 委員の皆様には、日頃、消費生活行政はもとより、県政の推進に御理解と御協力をいただき、心から感謝申し上げます。 さて、前回の審議会では、現行指針の振り返り及び課題について御報告し、「かながわ消費者施策推進指針」の改定を前提に、貴重な御意見、御提案をいただきました。本日は、正式に「かながわ消費者施策推進指針の改定について」、神奈川県知事から審議会への諮問ということで、私から武井会長に諮問書をお渡しすることとなっております。 また、前回皆様からいただいた御意見等を踏まえながら、事務局が改定骨子案をまとめましたので、その後早速内容について御審議いただく予定です。これからいよいよ指針の改定案に</p>		

ついて具体的に御検討いただく段階となつてまいります。お忙しい委員の皆様にもさらに御足労いただくこととなりますが、ぜひ専門的な知見や、それぞれの団体、消費者としてのお立場からの多様な御意見を賜りたいと考えておりますので、なにとぞよろしくお願い申し上げます。県といたしましても、審議会や、県議会、県民の皆様からの御意見を踏まえ、複雑化・多様化する消費者をめぐる社会状況の変動にしっかりと対応した指針の改定を進めてまいりますので、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。

最後になりましたが、本日が第22期神奈川県消費生活審議会、最後の会議となります。この2年間、皆様の幅広い御見識に基づく適切な御意見をいただき、深く感謝申し上げます。皆様におかれましては、引き続き、本県の消費者行政の推進について、お力添えを賜りますようお願いいたします。

本日の審議会におきましても、これまでと同様、忌憚のない御意見をお聞かせいただければ幸いです。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。

[発言内容]

(武井会長)

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。今日は今期最後ということで、残念ながら4人の委員が欠席ですが、出席された委員の皆さんの活発な御議論をぜひお願いしたいと思います。それでは先ほどお話がありましたとおり、県から諮問があるとのことで、よろしいでしょうか。

[議事]

- ・事務局から審議会へ「かながわ消費者施策推進指針」の改定について、諮問した。

[発言内容]

(武井会長)

それでは県から正式に諮問を受けましたので、これから審議したいと思います。お手元に諮問書が配られます。

それでは、議事に入ります。本日の議題は、「かながわ消費者施策推進指針」の改定と前回審議会のフォローアップ、令和6年度の事業計画の3つですが、主に、指針の改定について、時間を割いて議論したいと思います。それでは、改訂骨子案について審議しますので、まず事務局から説明をお願いできますか。

(事務局)

報告事項について、資料1、資料2に基づき説明。

(武井会長)

ありがとうございました。それでは事務局の説明を受けて、もう意見と質問を分けなくて、どんどん御発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

(高田委員)

ACAPの高田と申しますよろしく願いいたします。私の方から1点、御質問ですが、実は2024年のこの2月に、東京都が全国初となる「カスタハラを防ぐ条例の制定に向けた部会」というのがスタートいたしました。それをきっかけに、三重県をはじめ北海道等、様々な自治体が条例の制定に向けて活動を広げております。それとともに、自民党の方もプロジェクトチームを立ち上げて、法制化という方向で動いております。私、実はACAPの方で2019年から、カスタマーハラスメントについての対策チームのリーダーとして、企業としてどういうことをやっていかなければいけないのかという本を出しております。現在、非常に

カスハラについての報道もあるということで、盛り上がっているということで、非常に関心が高まっております、企業等からのセミナー依頼というのも、非常に多くなっております。

その中で共通している1つの問題として、消費者教育の強化ということが言われております。どういうことかと言いますと、消費者の不用意な発言や行動によって、企業が判断基準を設けて、カスハラとして認定されてしまうと、出入り禁止、警察に通報する、会員登録から削除する、というような具体的な対応策というものを進めている状況でございます。そのような状況を消費者の方に知っていただいて、やっちはいけない行動について理解したうえで、発言、行動していただくということが、非常に重要になってくるのではないかなと思っております。

今年の2月にスタートしたということで、当然、当骨子案にはそのような内容は盛り込まれてはいませんが、今後法制化、条例化が進んでいく中で、ぜひ、消費者教育の中に、カスタマーハラスメントに関する教育、理解というものも入れていただきたいと考えておりますが、その点、どのようにお考えかということをお教えいただければと思います。以上です。

(武井会長)

はい。いかがでしょうか。割と新しい問題なのでこれから検討ですかね。どなたか。

(塩谷 GL)

お答えいたします。東京都も産業労働局で会議をやられておまして、消費者部門の方も、その委員として入っていると認識しております。もちろん2月ということで、神奈川県動きとしては、まだ追いつけていないということもありますが、この「かながわ消費者施策推進指針」の骨子の中では、基本方向1の「消費者力の育成」という中での教育の一環として考えていきたいと思っております。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。よろしいですかね。他に皆さんどうですか。どんどんどうぞ。はい。どうぞ。

(添野委員)

浜銀総合研究所の添野と申します。よろしく申し上げます。基本方向1「消費者力の育成強化」において消費者力というキーワードを出していただいています。消費者力というのは非常に伝わりやすい言葉だと思う反面、これがそのあとの中柱・小柱に繋がっていくという観点からすると、この消費者力という言葉をごどのように定義するかが重要ではないか思っております。

例えば、消費者庁の方でも、消費者力という言葉を使っている、定義をされていますけれども、神奈川県として「消費者力」という言葉を使うにあたって、どのように定義されるかによって、とるべき施策も変わる、例えば啓発の仕方、啓発の対象をどうするなどに関わってくると思います。今回は要点として整理していただいていると思いますが、今後、文章化していく中で、整理をしていただければと思います。以上です。

(武井会長)

はい。御意見ありがとうございます。消費者力、確かに定義をしていかなければならないところですが、概ね国の定義と重なる部分があるかと思いますが、今一度見直しをして検討していきたいと思っておりますので、ありがとうございます。それでは次の方、どうぞ。

(天野委員)

日本女子大の天野でございます。今までの委員の意見を反映していただいて、非常に工夫して、整理をし、また新たな骨子を出していただいたなというふうに思いました。その上で、今の御発言にもありましたが、消費者教育推進法ができて10年が過ぎたわけですが、そ

こでのポイントは、「従来の被害防止から消費者市民社会の形成に資する消費者教育」というものが1つの大きな目玉になっていたと思います。ただ昨今、非常に喫緊の被害防止ということが非常に大きく出まして、その面が少し弱くなっている印象を受けました。

今回の骨子案についても、例えば「消費者力の育成強化」の中に、柱の中柱として、ウの中で、「持続可能な社会の形成に貢献する消費者行動の促進」とありますけれども、環境問題だけが、持続可能な社会ではないので、それも含めて、もう少し消費者市民社会の形成に資する消費者教育の視点を、全体に盛り込んでいただいた方がいいかなと思います。

というのも、今の御指摘がありました、「消費者力の育成強化」の中でも、被害防止委員だけではありませんし、それから先ほどのカスハラの問題も、やはり消費者市民社会を形成していく消費者教育に関わるものだと思いますし、それからデジタル社会の御提案も、非常に充実したものを御提示いただいたと思いますが、これも被害に遭わないだけではなくて、消費者は情報の発信者になって、またそこから様々な問題が出てきているところもございますので、それぞれのものについてもう少し、消費者市民社会の形成という視点でもう一度、考えていきたいと思っております。意見のようなものです。以上でございます。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。では高梨委員。

(高梨委員)

高梨でございます。意見に入る前に、ルビを振るってというのは正直読みづらいところがあったので、必要な方に別途そういうのを作ってあげたらいいと思いました。

1つ、問題点といいますか課題として、金融経済教育ということで、新たに引き上げた点がありますが、この新しく設立された機構のホームページを見ても、内容的には資本形成といいますか、それぞれの家庭レベルで、要するに、投資しようというような政府の施策も反映して、そういう点が重点的にやられているような気がしますが、投資はものすごくリスクがあるので、そこをあまり応援するというのは、県としてどうかという気がします。これは慎重に、取り扱う必要があるだろうと思います。

それから関係団体の連携、これは訪問販売撲滅ということで、前回指摘させていただきまして、リフォーム協会も3つほど入れていただきまして、大変感謝いたしております。ぜひ、こういう関係団体、特に民間との連携というのが大きな課題になっているので、こうした関係団体と、単に宣言に参加されるだけじゃなくて、具体的にどう連携するか、さらに突っ込んで活動することが必要になるだろうと思います。

それから今回一番心配しているのは、悪質事業者に対して、指導という言葉で、非常にやさしい言葉で使われています。これは弁護士をされている会長からも、なかなかこれは処罰が難しい、という話や、参事監の方でも、これは取り締まる警察の方でも大変、というお話がありましたが、消費者の立場からすると、例えば、前回いろいろと処罰のあった業者のケースを御紹介いただきましたが、苦情が200件あってやっと3か月業務停止になったとか、苦情が70件あってから同じように3か月停止になったということで、非常に悪質にもかかわらず、処罰が軽いと感じます。それにすごく時間がかかっているということで、この辺は警察の方にもっと詳細に、どう対応するかということ、それこそマニュアルを含めて、連携のアイデアを絞っていただきたいと思います。私も消費生活相談センターにお電話したことがあります、非常に連携が取れていて、横浜市のセンターに電話して、神奈川県の方にお電話したら、「高梨さんは横浜市の方でもうすでに相談されています。」と言われて、横浜市の方に回されたという、非常にうまいシステムになっているなと思いました。そうなるとうようなセンターに、例えば被害なり、苦情が来たときに、見積書はもらっていますか、とか、契約書のコピーはありますか、とか、それからでき上がったものについて、写真撮っていますか、とか、その場で相談窓口の方が、いろいろ御指導するなり、警察と連携するのだと思うのですが、早く苦情をそれこそ70件も200件も待つのではなく、それこそ5件10件であっても、連携して、処罰していただきたい、この要望は言葉にするのは難しいのだと思いますが、他の県を見ますと、処分という言葉を使っている県もあつたりしたので、そこでは綿密な調査と厳正な処分というタイトルになっているので、できればもう少し突っ込ん

だ、消費者の立場に立った、いかに悪質な業者をやめさせるかと、私であれば処罰の強化とか、処分のさらなる評価等を打ち出したいと思いますので、これはぜひまたお考えいただきたいと思います。

最後に消費者力という言葉は少し違和感がありまして、抽象的なものがあるので、何か消費者をもっと教育して責任を持ってもらわないと解決できない、というニュアンスになっているので、大事なものは、そういうことを起こさないという方が、大事ではないかと思っておりますので、この辺もさらに御検討いただければと思います。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。指導等とあるでしょうけど、処分をもっと強調していいというふうに私も思いますが、高梨委員の御指摘、いろいろありましたが、県の方から何かありますか。

(大塚 GL)

指導グループの大塚です。御意見ありがとうございます。なかなか現実的に処分に至るまでの事実認定というのは時間がかかるというのは御承知いただいているかと思っておりますが、その上で、処分に値する事業者がいれば、できるだけ迅速にやるというのは、その通りだと思いますので、できる限り努力をしていきたいと思っております。この指針の中の言葉遣いにつきましては、また検討させていただ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。警察との連携については何かありますか。

(大塚 GL)

警察との連携につきましてはこの場で何回も御意見いただいておりますし、不断かつ力を入れてやっているつもりでございます。その点はしっかりとやっていきたいと、今後も思っております。以上です。

(武井会長)

はいありがとうございます。それでは他の御意見、御質問あれば。

(白鳥委員)

民生委員の白鳥と申します、よろしく申し上げます。今の回答の中にも少しあったかと思いますが、この審議会の内容とは少し違うかもしれませんが、こういった被害を出さないための、アクションというか、特にここに記載のある、「中高生向けの啓発事業」というのがありますが、この資料を見てないうえで言うのは大変失礼ですが、犯罪に手を染めさせないことはすごく大事な気がしています。先ほどお話があった警察との連携について、起きた後の連携ではなく、起こさないための連携がどこかで取られていくと、非常に多くなってきている中高年層の振り込め詐欺の受け子ですとか、そういったものに手を染めるとこんなに大変なことになってしまうのだよ、ということをおの中に盛り込んでいただくと、いいのかなと感じました。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございました。その他いかがでしょうか。はい、どうぞ。

(角田委員)

明治学院大学の角田でございます。ずっとオンラインで参加しておりましたが、本日は対面で参加できまして、よかったです。

さて、現行指針の基本方向で「安全安心な消費生活の確保」という記載がありますが、最近、消費者施策全般の取り組みに関して、消費者の生命身体の安全に対して薄くなっていると感じます。消費生活相談の割合が、取引関連が非常に多いということで、結果的にそうい

うふうになってしまっているというところもあるでしょうが、現在進行中の紅麴のサプリメントの問題、リチウム電池の破裂の問題など場合によっては火災に繋がるような問題など、安全に関するニュースや深刻な被害が増えてきていると思われます。この新たな指針では、安全に関する取り組みが読み取りにくいです。11 ページで、新たな指針の記載項目として、「非常時の安全・安心な消費生活の確保」というのはありますが、他のところでは、消費者の生命身体の安全安心についてのものはほとんど見当たりません。消費者の生命身体の安全というのは、消費者の権利の基本中の基本かと思しますので、そういった点をもう少し出していただけたらと思います。

(武井会長)

はい。ありがとうございました。その他御意見、御質問ありますか。

(川口委員)

公募委員の川口です。よろしくお願いたします。今回の基本方向の大柱、中柱というのは前回申し上げた意見や意見照会でもらった内容を反映していただき、とても良い方向性になったと感じており、お礼申し上げたいと思います。

1点だけ意見がございます。今回、新たな重点的取り組みの2に「デジタル社会に対応した消費者力の育成」を取り上げていらっしゃいます。これは消費者力の育成というからには消費者に学んでください、というお話かと思いますが、消費生活相談体制側でも、デジタル技術やSNSのトラブルなどに、相談員さんが対応できる能力をぜひ向上させていただきたいと思っております。小柱③に「専門的な知見の収集・相談の実施」とありますが、ここでデジタル技術についても、ぜひかながわ中央消費生活センターにどんな相談が来ても対応できるように、専門人材の育成、もちろん自前でなく、外部機関を利用してでもいいと思っております、消費者だけにデジタル社会の対応を求めるのではなくて、相談にこられた方が何をおっしゃっておられるのが最低限わかるように、職員の方、相談員の方に、デジタルリテラシーも身に付けていただきたいと思いますと思っております。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。その他、御質問御意見ありますか。

(沼尾委員)

幾つかありまして、まず1点目が、基本方向1のイ「消費者トラブルの未然防止に向けた環境整備」のところで、例えば高齢者などの見守りネットワークや民生委員児童委員による地域の見守り老人クラブという話がありますが、コミュニティのありようはもう少し多様なのと、あとは、すでに白鳥委員が民生委員さんとして委員に入ってくさっているわけですが、なかなか地域の民生児童委員さんのなり手がなくて苦労されているという話もある中で、その地域の見守りの主体が、もう少し多様化していることを考えると、例えば町内会・自治会を含めた、多様な形で、考えていくことが大事ではないかと思しました。

あとそれから、基本方向2の「かながわ中央消費生活相談センターにおける相談体制」のところで、外国に繋がる方のための多言語支援センターとの連携という話が出ておりますが、これから中長期で考えると、単に支援センターと連携をするということではなくて、もう少し民間レベルで、例えば日本語教室とか、そういう生活支援体制、多文化共生政策がかなり多様化・充実化してきていますので、そういった連携という項目を入れておくことも大切ではないかと思しました。

それからもう1点、重点2の関連事業で、先ほどからデジタル化の話が出ているところですが、そのデジタル社会に対応した消費者力の育成という場合のデジタル化については、つまりデジタル化によってその商品の形態が多様化しているということもそうですけれども、他方でそのデジタル化に対応した形で、消費生活相談のあり方、つまり、行政側のデジタル化によってできるサービスや支援のあり方も多様化している、という側面もあると思うので、このデジタル社会の対応については、かなり多面的だというふうに思っています。そこが消費生活の中でのデジタル社会ということが言われていますが、行政としてデジタル化に

対応した支援ということもここに書き込んでいかれるのか、それとも別な時点でちりばめていくのか、そのあたりが気になりました。以上でございます。

(武井会長)

はい。今の点いかがですか。

(塩谷 GL)

今いただきました御意見を踏まえて検討していきますが、デジタル化の面につきましては、消費者庁の方でも、システムの変更をしている段階で、それがデジタル化にどう繋がっていくかがいまいまだ見えてない部分がありますので、そういったものが見えた段階では、できるだけ指針の中に取り込んで考えていきたいと思ひますし、もちろんデジタル化に関しましては、大きな潮流として起きていることですので、我々もそれに対応した相談体制というのは整えていく必要があると認識しておりますので、それも取り組んでいきたいと考えております。以上です。

(武井会長)

デジタル化については、デジタル社会に対応した収集、消費者力の育成ということ自体は別に、大事なことだと思ひますが、ただ、限界があると思ひるので、未然に防ぐにしても被害救済するにしても、デジタル社会に対応できるようにしていく必要があるのかなと私も思ひます。その他いかがですか。はいどうぞ。

(高田委員)

12 ページの障がい者のところですが、消費生活相談には、障がい者を見守る方からの相談も多く寄せられるため、障がい者本人に加えて、障がい者を見守る方を対象とした施策も重要と考えられるということで、資料1-2のウの障がい者のところに、相談者の属性という表がありますが、この障がい者を見守る方の中というのは支援学校を出た後、一般就労・福祉的就労で、就労をされている方が多いと思ひますが、一般就労だと企業、福祉的就労だとB型A型地活みたいな形で、それぞれ施設長さんといらっしゃるのですが、そういう方というのは記載の見守る方の対象には入ってこないということでしょうか。

(樋口 GL)

樋口と申します。見守る方の中にB型やA型といった方が含まれるのか、という質問でよろしかったでしょうか。

(高田委員)

基本的に、A型とかB型の施設を利用している方から見ると職員さんが相談相手になってくるということですので、ここの見守る方の中に、A型の職員、B型の職員、地活の職員、あと一般就労ですと、企業までを入れてしまうかどうかという懸念がありますが、企業というのも支援するという役割を負っていると思ひます。そういう人たちは、この施策の中の講座・研修などの対象には含まれないのでしょうか。

(樋口 GL)

障がい者を見守る方については、様々な濃度があり、一番近いところと言えば親族の方とか、それこそ施設の方とか、そういった方はいろいろ困っていらっしゃると思ひます。障がい者自体が消費者被害に遭われるということを考えてときに、それを周りの人が止めてあげられるためには、どうしたらいいのかということをも先考えながら見守る方に対する施策を考えていきます。

ただ、自分はあまり関係ないと思ひている方もいる想定で、そういった方に障がい者が、どのような被害に遭いやすいのか把握し、多くの方に理解していただくということが大事ではないかと考えています。いろんな立場の方に、それぞれに合った施策を立ち上げていきたいという趣旨です。

(南川課長)

補足ですが、当然、委員がおっしゃられたような方たちも、基本的には見守る方に含まれてくると思います。事業的な話をさせていただきますと、まずはそういった障がい者の方々が行ってらっしゃる施設を中心に、消費者被害にはどのような場面で遭うのかとか、どうしたらトラブルに遭わなくて済むのかとか、仮に被害に遭っていることが察知できたら、どうしたらいいのか、というところをやっていこうと思っており、将来的には委員がおっしゃった、施設の職員にも向けて広げていきたいと考えてございます。以上です。

(高田委員)

今回からの取り組みとなると思うので、今の段階はあくまでもどちらか、親族とか、非常に障がい者の身近にいる方を対象に講座・研修などを行っていくという理解でよろしいでしょうか。

(樋口GL)

親族というよりは施設の方に一緒に受けていただいて、どのように、消費者被害から抜け出すのかとか、こういったときにどうしたらいいのかとか、ということをやっていききたいというのが今の考え方でございます。

(高田委員)

施設とは入居施設のことですかね。

(樋口GL)

就労支援施設です。ある程度障がい者の方も、軽度の障がいの方を、想定しているというか、消費者被害に遭うということターゲットにしたとき、あまり重度な方が被害に遭うというのはあまり想定できないと考えております。軽度で、ある程度自分で契約をできる方をターゲットにした施策ということを考えております。

(武井会長)

その他まだ時間ありますので、どんどん出してください。はいどうぞ。

(高梨委員)

2点ほど追加でコメントです。

1つは今回まだ、柱立てで具体的な事業まで、明文化されておりませんが、いわゆる啓発グッズというのが、必ず消費者教育の中で、取り上げられています。印刷製本、発行、製作費に何百万をかけている。前回校長先生の委員の方から、「高校生にクリアファイルを配っても、ほとんどがゴミ箱に行ってしまう。今の高校生は自分の好みのものを使用しており、消費者教育で、こういう被害がありますと書いたクリアファイルを毎日自分のかばんなんかに入れるかと思ったらまずありえないと思います。そのようにほとんど使われないで捨てられてしまいます。」とせっかくのコメントをいただきましたが、今年度の事業計画にはまたそれが復活して載っております。ぜひ、クリアファイル、それからエコバックと、デザインを含めて、どうメッセージを入れるかということ、今後詰めていっていただきたいと思っております。

それからもう1点、私の経験ですが、相談員の質の向上ということで、最近、いわゆる紛争解決手段でADRが、少しずつ普及し始めております。これは国内でやっている場合には、その事業の協会等が事務局をやっており、非常に消費者にとって不利な手続きといえますか、ADRセンターの職員の方はみんな、その当該協会の企業から出向で来ている人がほとんどです。

私の場合、3人の相談員の方がいましたが、有識者と弁護士さんと、それから相談員のOB、OGの方でしたが、最後になって、ヒアリングの段階になって、いろいろ質問したところ、別途新たな弁護士さんが1人、追加になり、その人が対応しますということで、今まで

の3人の方は辞退されることになりました、というメッセージが来た。一体どうなっているのかと言ったら、最後その方たちも出てきましたが、一切発言されません。最後の1人の方だけが発言をされた。最終的には和解に応じるっていうことなので幾らいろいろ提案しても、最終的に何もならなかったのですが、このADRも、ぜひ、そのようなことを含めて相談員の方に研修していただいて、必要な場合は弁護士さんも1つの手法だということを知り、研修でも取り上げていただきたいと思います。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。何かありますか。よろしいですか。県の方の被害救済委員会も弁護士会のADRもあるので、ぜひいろいろ使っていただければと思います。

(安部 GL)

相談第一グループの安部です。ADRの研修について御意見いただきました。年1回、ADR、裁判外紛争解決手続きを行っている専門機関等に研修の講師をお願いして、それから、従来は、併せて意見交換会も行っておりました。県の相談員と、そういった業界団体のADR機関の関係者の方で、この(新型コロナウイルス感染症の間、なかなか意見交換会が難しかった中、今年に関しては、担当者も、意見交換会も含め、フルで実施することを目指していこうと考えております。ADRに関連して、厳しい御意見もありましたが、今後、相談員と専門的な知識を、やはり業界には専門的な知識をお持ちの方も多いため、そういった意見交換や研修を通じて相談員の資質向上と、連携した取り組みを進めて参りたいと考えております。

(武井会長)

業界のADRで、私も業界内のADRで委員をやったことがあります。業界の良いところというか、指導で規制的なことができると、こちらが言ったことを、業者に、従ってもらいやすいという面はあります。ただ、もともとの姿勢が業界よりだとすると駄目なので、そこはぜひ、ADRの委員の中に弁護士が入っているところが多いと思うので、そういう人が役割を果たしていると思う。色々なADRがあるので、ぜひ使えるものと、まだまだまだなところもあるので、県からいろいろ紹介していただいてもいいかもしれません。

その他いかがですか。国民生活センターのADRで私も随分長く委員をやりましたけど、あれも応じなければ公開するという制裁がありますが、なかなか業界のような強制権限がない場合が多いので、やりにくい部分がありましたね。今はオンラインでもやっているみたいですね。

その他いかがでしょうか。せっかく今期最後の機会なので、ぜひありましたらお願いします。この後、令和6年度の事業計画のときに、併せて言っていただいてもいいかもしれないので、予定より多少早いですが、一旦この審議を打ち切って、次の、前回のフォローアップとそれから令和6年度の事業計画に移りたいと思います。

(事務局)

・資料2「前回審議会のフォローアップ」及び資料3-1、3-2「かながわ消費者施策推進指針に基づく令和6年度事業計画」について説明した

(武井会長)

ありがとうございます。それでは、議論も一緒に、この2つの御報告について、どちらでも構いませんので、御意見・御質問お願いできますか。

(菊池委員)

商工会議所連合会の菊池です。悪質な訪問販売撲滅宣言について、担当の方々の御尽力で毎年、何団体か新たな加入があるということで、本当に大変だったと思いますが、おそらく組合も御理解いただいていると思うので、こういった形で、いわゆる包囲網を形成することが排除にも繋がっていくと思いますし、またこういった情報をどこまで共有できるかわかり

ませんが、共有することによって、自浄効果といいますか、そういったことが徐々に働いてくるのではないかと考えています。

もう1つは、団体をこのような形で増やしていくことに加えて、全体を網羅する経済団体、我々もですが、商工会議所連合会も含めて、県全体のいわゆる、事業者を網羅する団体とも連携すると、より一層その効果が出てくるのかな、と考えております。私の一存では当然決められませんが、少なくとも審議会に出席している以上、何らかの形で、神奈川県商工会議所連合会の名前が連なるよう努力をしたいと思います。宣言団体なのか宣言連携団体になるのかわかりませんが、少なくともそういった活動をしていかないと、他の経済団体にもお声掛けがなかなか難しいと思いますので、改めてそのアプローチの仕方を関係部署の方と打ち合わせさせていただいて、私どもの団体の事務局と、この件に関してアプローチするようにはさせていただきますので、よろしくお願いたします。以上です。

(武井会長)

商工会議所もぜひ入っていただくと良い気がしますね。その他いかがでしょうか。はいどうぞ。

(高梨委員)

いくつか御指摘したいと思いますが、1つは、この審議会は非常に重要な役割を担っていると思いますので、いわゆる事業の評価書、事業評価、それから新年度の事業計画と、いずれも、承認後に我々への報告、という流れですね。そうすると我々がいくら意見を言っても、なかなか政策に反映されない。本来、中央省庁の場合は、いわゆるドラフト段階で、審議会にかけることが多く、審議会の意見を聴いてファイナルにする、それが普通だと私は思っております。そうでないと、前回の事業評価でもそうですが、皆さんから意見が出て、もう事業評価書はファイナライズされて、承認されたものです、ということは意見が反映されなくなる。この事業計画も同じように、事前に相談がないので、もうこれで決まりました、ただし内容はこういうふうに進めていきますと、何か意見あったらどうぞ言ってくださいということで、審議会が実際に政策に意見を反映させるような仕組みを見直していただきたいと思います。

2点目は、先ほどクリアファイルのお話があって、e-モニターアンケートの原本を見せていただきましたが、令和5年に実施されて、対象者が379名の調査でした。ただ驚いたのは、20代が7人で、多いのは40代70人とか50代111人、60代65人と、我々世代が非常に多く、肝心の、10代は1人もいません。だからこの年齢構成が、e-モニターの制度設計でぜひこれを見直していただきたい。非常にゆがんだモニター調査をベースにして、引き続きクリアフォルダーを何百万円かけて、また高校生に配りたいと。ぜひ、校長先生には、機会があったら、本当に生徒さんが活用しているかどうか、教室のゴミ箱にどんどん捨てられているか、御報告していただけたら、もう少し改善になるかと思えます。成年年齢引き下げのときも、1万人ぐらいのアンケート調査をやりましたが、若い世代の20代以下の方がほんの少数でしかありませんでした。それをもって、若い人たち向けの政策を考えるというのはいかがかなと思えます。

それから消費者ホットライン188を啓発することが大事だと思いますが、これは消費者の立場からすると、188に電話したときに、どのような対応になるのかを広報していただくといいと思います。例えば、かけたら相談員の方からどんなことを聞かれるのか、質問したときに、電話かけた人がそれに対応できるように、こういう準備をしておいてくださいという案内をする。実は神奈川県がやっているインターネット被害未然防止講座に私も参加しましたが、その講義の場で詐欺サイトを開いたらどうなるのかを実演してくれて、開いたところから自分の個人情報やパスワードを入力するようになっている、だから開かないほうがいいということがわかりました。ぜひ講義に入れていただきたいと思えます。

それから、今回の事業計画で、警察との連携について記載がありますが、先ほど処罰の強化で質問させていただきましたが、現状、警察との連携はどうなっていて、今年度は何をしようとしているのか、御紹介いただけたらと思えます。

それから毎回出てくるSNSを使った情報発信について、ただこれ本当にSNSは、フォ

ロワーを稼ぐといえますか、獲得することはとても大変です。そういう面で神奈川県の場合、情報発信として、ツイッターを含めてフェイスブックとありますが、現状フォロワー数が何人で何人くらいを目標に考えて情報発信をしていこうとしているのか、今年度の目標があれば教えていただきたいと思います。以上です。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。順番にお伺いしますが、まず審議会の役割について、非常に重要な発言があったと思いますが、この点については県の方ではどうのお考えですか。

(塩谷 GL)

お答えいたします。まず事業の評価につきましては審議会の場で、委員の皆様とともに検証できるように、県としての課題認識についてのみ報告するような方向に修正をしようと考えております。確かに甘い評価というものもございましたので、認識についてのみ報告をしていくことを考えております。計画につきましては、来年度の予算に向けて予算化する時期の工夫が難しいところですが、こちらも早めに計画の報告ができるような体制も考えたいと思っております。以上です。

(武井会長)

やはり審議会の回数が限られているのは非常に大きいですね。改めていただけたらと思うので、ぜひそのようにお願いしたいと思います。それから高校生のクリアファイル等について、校長先生いかがですか。

(望月委員)

前回発言した望月でございます。高校生の日常の現場ではボールペンとか、そのような文具もこの間発言した通り、物に溢れておりますので、自分のお気に入りのものを毎日大切に持っているのが、消費者トラブル回避のクリアファイルを持っているような生徒はそもそもトラブルに巻き込まれないという感じがします。

併せて、1点、指摘させていただきたいのは、現実には今の高校生たちが巻き込まれているとか直面している非常に大きな、現場でも悩んでいるのが、ゲーム課金の問題です。国民生活センターのホームページなどを見ると、大きな問題として取り上げられています。この問題、現場の教員たちが頭を悩ませているところで、いわゆるゲーム依存という、依存症の問題にも関わっていますし、また一方で業者の方も、不当な行為を行っているかという、必ずしもそうでもないということがあります。この問題への対応が、非常に難しいのではないかと思います。教育現場としては喫緊の課題であるということは申し上げておきたいと思っております。以上です。

(武井会長)

県立の学校の方はいかがですか。

(野沢委員)

野沢でございます。現実的に、グッズが捨てられているかということ、それを多く目にすることはないですが、確かに高校生の手元にあって、いつでも見られるような状況にはなっていないと思います。考える側が子供たちの心にヒットするようなものを作っていないと、例えば昨年度と同じものを配っても同じことが起こるわけであって、もし機会があれば、中高生と懇談会を行って、彼らがどういうものに興味を示していて、どういうものを使うのか、意見をもらうような場があってもいいのかなと思います。

あとYouTubeも、彼らの中で見るときにいくつか自分が興味あるようなものの単語で検索をかけていて、それでヒットさせていると思います。消費者という単語で検索する子がいないと思うので、そういったところの工夫が必要になってくると思います。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。学校現場の先生方の、御意見を伺って、県で御検討いただきたいと思います。それから警察との連携ですが、これは啓発にとどまらないで、積極的に被害防止とか取り締まりについての連携はどうなっていますか。

(大塚 GL)

指導グループの大塚でございます。被害防止や取締についてですが、警察においても消費生活相談の情報は確認できますので、もし本当に悪質で、これは事件化した方がいいのではという相談があれば、情報提供するというのが県からのアプローチとしてあります。

一方、警察からのアプローチですと、警察の捜査情報を、何もなく県の方に公開することはございません。もしそのようなことがあるとすれば、きちんとした捜査関係事項照会というものが、県の方にもたらされるわけでございます。

ただ逆に言えば、この捜査関係事項照会があったならば、県としては、「この事業者は警察が捜査している」という情報把握をすることはできますので、そうなれば警察の方に、言えることと言えないことは当然あると思いますが、県として欲しい情報があれば、「このような情報を何か持っていますか」と聞くことはできるわけでございます。その時に、警察の方から、「この情報を教えるには法律上の照会が必要である」ということであれば、こちらとしても対応していきますし、いずれにしても現行法令内でできることであれば、積極的に警察との接点を増やしていくことで、必要に応じて、情報を取っていききたいというふうに思っております。以上です。

(武井会長)

警察との連携もしっかりやっていただきたいと思いますが、あと SNS の、例えばフォロワー数の目標についてはどうなっていますか。

(塩谷 GL)

お答えいたします。現在 X (旧 Twitter) の消費生活課アカウントにつきましては約 800 フォロワーです。全国のフォロワー件数を調べましたところ、兵庫県の 3,000 フォロワーが全国でトップでございます。東京都は、区切りが異なるので集計には載せておりませんが、いわゆる県レベルですと兵庫県の 3,000 フォロワーがトップクラスにあります。すぐには無理でも、クリアしたい目標であると考えております。先ほども御紹介しましたが職員の中で若手の職員による、検討チームの報告では検索用のハッシュタグを工夫するという事で、例えば 4 コマ漫画で、具体的な相談の受け方とか被害の状況を紹介するなど、また、着ぐるみを使った動画を作成するとか、そういった方法も提案をいただいて、こちらの実現化に向けて今年度動いていく予定でございます。また県の X (旧 Twitter) 広報アカウントのフォロワー数は 15 万と、桁が全然違うレベルでございますので、そちらとの連携の方もうまく使いながら、消費生活課の SNS への誘導を考えております。以上です。

(武井会長)

はい、ありがとうございました。

(高梨委員)

追加で先ほどの処罰の問題ですが、なかなか証拠集めだとか、処分を下すまで時間がかかって、その対応で時間がかかる。実際、どう具体的に処罰するのか、またいろいろと検討することがあった、ということですが、我々素人には、何が問題で何が難しいのかを教えてくださいたいです。別に個別案件の秘密情報を聞くわけではなく、要するに処罰に至るまで、なぜ時間がかかって、何が難しいのか、ハードルになっているのか、教えていただければと思います。

(大塚 GL)

指導グループの大塚でございます。まず処分に向けて動くときには消費生活相談が元にな

ります。行政指導のときは、この消費生活相談というものを基にして、「法令違反の疑いがある」ということで行政指導を行います。一方で、処分のときは「法令違反の疑いがある」ではなく、違反事実を認定しなくてはいけませんので、まず消費者の方に、「PIOに書いてあることは本当ですか、思い違いのようなことはありませんか」ということを直接、聞く必要があります。ただ、消費者の方もいろいろな御事情で、御協力いただけない方は多くございます。その段階で、消費者の方のお話を直接、聞く回数というのは限られてきます。

次に、消費者の方にお話を聞いたとしても、必ずしも「明らかに法律違反である」という証拠が得られる場合ばかりではない、ということがございます。例えば、どのようにもとれる言い方を業者がしていることもありましたが、大事なところで消費者の方の記憶があまりはっきりしてない場合もございます。証拠集めはそのような問題がございます。

あとは例えば、屋根の訪問販売をする事業者が、嘘を言って、不実告知のようなことがあった場合には、建築士に頼んで、この業者は「この屋根を放っておくと崩れるよ」と言っていますが実際どうなのかを調べてもらい、「いやそんなことはないですよ。大丈夫と、放っておいてもいいですよ」ということであれば、不実告知が確認できます。

ただ、消費者がクーリング・オフをして、現場が残っていれば、業者が言ったことが嘘か本当かわかりますが、もう工事をされていた場合、現場は残っていないので、おそらく業者は嘘を言って工事させたのだらうと思われるような事案も、証拠がなかなか積み上がっていかない場合があります。処分に向けては何点か証拠を集める必要がある、そういった理由で、どうしても時間がかかってしまうということがあります。

証拠が集まったとしても、今度は事業者側の話も聞かなければいけませんので、事業者側の代表や、実際に営業に携わった人に話を聞いて、「うちが調べた限りだとこんな事実があるけれどどうですか」と聞いたりします。そこまで行って、大体、事実認定として間違いのないということになったあと、最終的には、「弁明の機会の付与」という、法律上定められた手続があり、この手続もある程度、一定の時間かかります。

いろいろ申し上げましたが、時間がかかる主な理由としては以上でございます。入口の証拠集めをいかに早くできるか、しかも確実にできるか、例えば、クーリング・オフが1つあったとしても、クーリング・オフをして、現場が残っていれば、業者が言ったことが嘘か本当かわかりますが、もう工事をされていた場合、現場は残っていないので、おそらく業者は嘘を言って工事させたのだらうと思われるような事案も、証拠がないわけです。そうすると証拠にならないこともございます。証拠を取れる現場は限られるとなると、なかなか証拠が積み上がっていかない、証拠が集めきれない場面が生じてくるという状況になっております。以上でございます。

(武井会長)

はい、ありがとうございます。大変だろうと思いますが、頑張ってください。他にいかがですか。はいどうぞ。

(天野委員)

天野です。令和6年度の事業計画に間に合うか、あるいは、先ほど審議中の、次期指針の骨子案の5年間の事業計画の中に入れていただくのがいいのかわかりませんが、ここ数年、常に啓発方法の問題が指摘されていると思いますので、何か啓発方法の検討を1つの事業として、盛り込んでいただかないと、常に検討の時間がない、ということになってしまうと思います。その際に、何らかのプロジェクトをして、ターゲットとする対象者の属性ごとに、その属性の人たちと一緒に考えて、アイデアを出してもらおう、という形で進んでいくといいのかなと思います。例えば、グッズがいいのか、SNSでスタンプ、アクセスをして、何回かクイズに答えると、スタンプがゲットできるとか、あるいは使うそのキャラクター等を、素敵なものにするとか、もっといいアイデアが、対象者から出てくると思うので、そうした対象の属性の人たちを巻き込んで考えていくことが、先ほども言いました消費者市民社会の形成、困っていることを自分たちで解決していくという方法に繋がると思いますので、ぜひ長期的にでもいいので、御検討いただきたいと思います。

(武井会長)

はい、大変具体的な御提案だと思いますが、何かありますか。

(南川課長)

大変貴重な御意見をいただきましてありがとうございます。先ほど高梨委員からもお話ありましたが、e-モニターで色々な御意見を伺おうと思っても、若い人たちがなかなかe-モニターに登録していただくことをお願いしても、我々が選んでいるわけではないので、なかなか集まらないという事実があります。若い方に向けて、どのような形で普及啓発したらいいのか、若しくは高齢者の方に向けて、どういった普及啓発をするのが一番いいのかという御意見を、我々が自分たちのツールの中で、集めようと思っても集めにくいので、貴重な御意見をいただきましたので、事業化できるかどうかはすぐにお答えすることはできませんが、当事者の方々からも御意見を伺えるような方策を考えてみたいと思います。以上です。

(武井会長)

はいありがとうございます。ぜひよろしくお願いします。

(角田委員)

私の意見の警察との連携をより密にしていくことについて、継続ということにさせていただいてよかったです。期待したいと思います。それに関連して、消費者被害の中には犯罪的な被害が増えており、それに対応するような形で、例えば国民生活センターが発行している「国民生活」という雑誌の中で、経済刑法の連載が行われていたりとか、「現代消費者法」という雑誌で、刑事法の特集が組まれたりなど刑事法分野に関しての関心が高まっています。例えば、研修の中に、そういった分野のものも入れていくと、相談員が相談を受けるときなどに、情報の捉え方が深まるなどの効果が期待できると思いますので、検討していただけるといいと思います。

それから啓発についてですが、私も日々大学生と向き合っている経験からすると、当事者の意見を聞くことが非常に大事だと思います。ここではX(旧Twitter)などSNSについて言われていましたが、今の大学生はX(旧Twitter)はほとんど使っていないで、ほとんどInstagramやYouTubeになっているようです。どんどん変わってしまうので、その時に効果的なものは何なのかということをしちんと把握して啓発しないと伝わらないのではないかなど日々感じています。グズは何がいいのかとか、どういう手段が伝わりやすいのかといったことを高校生なら高校生、大学生なら大学生などそれぞれの世代の当事者の意見を聞きながら検討していただく方がいいと私も思います。以上です。

(武井会長)

どうもありがとうございます。Instagramは全くまだ計画はないでしょうか。

(塩谷GL)

Instagramについての計画はなく、広報として使いにくい部分がございますので、検討はしたいと思います。ありがとうございます。

(武井会長)

大学生について、大学の先生だったら、そういうことをどんどん提案していいと思いますので、ぜひ新しいものを検討いただくということでお願いいたします。まだ少しありますのでいかがでしょうか。はいどうぞ。

(高田委員)

意見というよりも、ちょっとしたアドバイスですが、実は私の専門は障がい者分野ということで、現在も全国3,000施設ぐらいを支援しております。現在の障がい者施設は、今年の4月1日に法定雇用率がアップしたというのは皆さん御存じだと思いますが、軽度の障がい者が、特に大企業、大都市ほど一般就労の方に流れておりまして、よく言う、A型B型の就

労支援施設は、中度重度の障がいの方が中心になっているという現状でございます。従って、軽度の障がいの方と先ほどからおっしゃっていただきましたので、それでしたら、就労移行施設という、企業に就職したいという方が2年間訓練を受ける施設があるので、もし軽度の知的障がいという方をということでしたら、就労移行施設の方も対象に入れていただければいいかなと思います。以上です。

(武井会長)

はい。ありがとうございます。皆さん。あと10分ぐらい。はいどうぞ。

(白鳥委員)

先ほど指針の中で、令和6年度の主な取り組みについて、3ページに記載されている、「高齢者など見守りネットワークの構築」ということで大変心強い1文ですが、もう1つ付け加えていただきたいのは、我々が見守りの必要な人に気づいたときに、自身がそこへ行ってどういうふうにしようかということを決めるのではなくて、必ず、ここに書かれている関係機関、それともう1つ専門職がありますが、各地域の中にその専門職の人と連携して、その見守り方を決めていくということが1つの決まりとなっています。ぜひここは、関係機関と専門職の連携というか、専門職という言葉も1つ、入れていただきたいと感じております。専門職とは何かと言うと、高齢者を見守っている、障がい者を見守っている人たちの多くは、窓口、それからケアマネさん、ヘルパーさん、それから買い物等のボランティアさん、こういった方たちが、高齢者・障がい者に関わって、日々見守り活動を行っているわけです。こういった方たちにもぜひ、取り組みを知っていただくことによって、さらに強固なものになると感じました。

それからもう1つ、9ページのところで、高齢者・障がい者の特性という言葉がありますが、特性と表現すると、何か差別的な気がするもので、特になくてもいいのかなと感じました。最後の28ページも特性という言葉が使われていますが、高齢者も障がい者も別に特性を持っているわけではなく、日々の生活の中でそういう形になってきたということですので、ぜひこの言葉を再考していただければと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。何かこの点ありますか。御検討いただくことでいいですか。あといかがですか。あれ、沼尾委員、挙手されていますか。

(沼尾委員)

先ほどからすでに大変重要な御意見が出ていますので、何かそれに付け加えるようなコメントになってしまうかもしれません。景品物を配るということは、配ってそれで事業をやった感じになってしまうと思いますが、それがどういう効果があったのかという点について、きちんと検証することが大切だと改めて感じました。

それからあとは、具体的にどういう対象の方に、どういう場面で普及啓発をするのか、あるいはそれぞれの方がどういう課題に直面して、それに対してどういう情報提供や、支援ができる、事前に防止するための相談をする等の環境がつかれるのか、それぞれの対象者と場面と、それに対してどういう普及啓発するのかということの組み合わせ、もちろん一時的には効果はでないと思いますが、それがなかなか今回の資料で見えにくいところがありました。県の戦略が見えにくく、とりあえずグッズを配りますとか、団体を通じて仕組みを作ります、と書かれていますが、ぜひその内容が資料として明確になるといいと思いますし、その効果がどうだったのかということも、きちんと確認するとか、検証できるような仕組みがととても大切と改めて感じました。

それからもう1点、これは随分前に申し上げたことでもありますが、その188の電話番号が有料だということで、特に若者や海外の方は、皆さんLINE電話とか、そういう形で電話を使ってらっしゃるので、188がなかなか機能しづらいのではないかといいところが大変気になります。行政のデジタル化の話と繋がるところかと思いますが、そういった相談体制

は時流に合った形で電話相談できる仕組みを考えていくことも大変重要ではないかと思いました。以上です。

(武井会長)

非常に大事な御指摘もいただいたと思いますがいかがでしょうか。やはり御検討ということになりますかね。何かあれば。

(安部 GL)

1つさかのぼって、先ほど、高齢者・障害者の特性に配慮した研修ということで、委員から御意見をいただきました。ありがとうございます。こちらについては、資料が言葉足らずだった部分があるかと思いますが、当課として、相談対応で気をつけていることは、高齢者や障がい者と1括りにするのではなく、高齢の方、または障害のある方も、その方に応じた特徴と言いますか、相談対応する中で配慮する点が異なりますので、よりきめ細かく対応できるような研修や相談体制を目指していくという意味合いです。

ただ、委員の御指摘のとおり、特性という言葉で誤解を招くのであれば、そこは検討していきたいと思いますが、相談に対する姿勢としては、先ほど述べた形で取り組ませていただいております。

(武井会長)

それでは御検討いただくことにして、沼尾委員の御指摘に対して何かありますか。御検討いただくということになりますかね。若干物足りないかもしれませんが、それでいいですか。

(南川課長)

お話したこととも関連すると思いますので、効果検証につきましては、以前から委員の皆様から御指摘をいただいているところですので、先ほどの対象の方がどのような被害に遭っているのか、どのような普及啓発の仕方が効果的なのか、ということにも繋がると思いますので、併せて検討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。ぜひよろしく願います。あと5分、予定時間ありますが、どなたかお1人ぐらいになるとは思いますが、よろしいですか。はいどうぞ。

(高梨委員)

沼尾委員のフォローアップですが、県の職員の方が御存じだと思いますが、評価のあり方はアウトプット評価、何件やったとか、何人を対象にやったとか、そういう数量的な評価が主流でした。それだと、何件やったということで終わってしまうので、そうでなくて、その結果がどうだったか、定性的なアウトカム評価に今は変わってきています。県の皆さんも実際やっていると思いますが、ただ、審議会を通じて感じるのは、各事業のアウトプット評価だけに終わっていて、アウトカム評価があまり聞けないということです。啓発した結果どうだったというようなこともあまり聞けないですし、それぞれ重要なことをやっておられるわけですから、事業評価書がドラフトで出てくれば、委員から事業について質問をしますが、そういうことの機会がないために、アウトプット評価になっていて、何件ありました、何に使われました、さっきみたいに啓発グッズこれ配りました、今までこんなに大変だし、今年はもうどんどん配りましたから数でやっている。ただ、我々が見て、本当にそれでよかったのかと感じ、そういう面では、定性できない結果をしっかりと評価するという、アウトカム評価を実施していただきたいと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。何かありますか。よろしいですか。

では、ほぼ予定の時間になりましたが、どうしてもという方がいれば、挙手いただいて、

もしそうでなければ、これでこの審議は、終わりたいと思います。ありがとうございました。それでは審議の最後に、小林参事監から御挨拶いただけますでしょうか。

(小林参事監)

いろいろと御意見をいただきましてありがとうございました。今日の議論の中で、何点かお話をさせていただきます。

まず白鳥委員から御発言がありまして、被害を出させないための方策について、お話が出ておりました。犯罪に手を染めさせないための制度についての政策を考えることも大切ではないかということでしたが、先ほど話のあった特殊詐欺について、県で言いますと、対応している部署が異なっていますが、振込詐欺に遭う被害者は消費生活の被害者でもあるわけですから、そこにどうアプローチしていくのかということを考えて業務を進めていかなければいけないだろうと考えています。

振り込め詐欺の被害に遭う方と消費者被害に遭う方は共通しており、高齢者の方であれば、グッズの話も出ていましたが、どちらかに偏るのではなく、一緒にそれを表記すればいいわけですし、それから、犯罪に手を染める、いわゆる加害者についても、実は同じような構図になっているのかなと感じているところですので、今年度についてはそれぞれ担当する部署と協力しながら、啓発等について実施することとしています。

それから、啓発グッズの話ですが、実は前回、高校生はそんなに見てない、捨てられてしまうという話を聞きまして、確かにそうだと感じた部分もございました。一方で、高校生、大学生等に個別で話を聞くと、啓発グッズすべてが駄目だということではないと感じています。

例えば、クリアファイルが全く駄目だということではなく、クリアファイルのこういうところを直してくれればもっと使いやすい、という声も実際にいただいているところです。啓発グッズがすべて駄目ということではなく、必要なもの、どういうニーズがあるのかという話がありましたが、まさしくその通りで、ニーズがどういうものなのかを把握して、しっかりとそれに合った啓発グッズを配っていくことも必要かと考えております。先ほど天野委員からもありましたが、啓発方法の検討、プロジェクト化、それぞれの属性の方に聞いていくようにしたらどうか、という御意見もいただきましたが、そういうところについても検討しながら進めていきたい、というふうに考えております。

以上でございます。

(武井会長)

ありがとうございました。それでは、これで第22期第4回審議会を終わることになりますが、本当にお疲れ様でした。今期最後ということで、おかげさまで前回、そしてそのあとの意見照会、さらには、今日の審議を通じて、諮問いただいた、「神奈川県消費者施策推進指針」の改定については、これを次期に引き継いで、やっていけるという土台を作ることができたと思います。皆様本当にありがとうございました。

また、私自身も今日が最後の消費生活審議会になりまして、2014年に18期の委員として就任して、16年から8年間会長をやっておりまして、ちょうど10年務めたので、県の規則で10年を超えたら任用できないとなっていますので、本日が最後となりました。

同じく10年の菊地委員ともいろいろ議論しましたが、非常に充実した議論ができてよかったと思っています。特に何人かの方は御存じだと思いますが、神奈川県消費生活条例の改正について、諮問があって、私としてはそれなりに立派な答申を出したつもりでしたが、残念ながら、いろいろな事情で知事に採用されなかった部分がありました。そのときは大変ショックでしたが、ちょうど連続して、指針の改定について諮問があったので、これに向けて一生懸命意見を出していただいて、委員の皆様にも励まされて、答申をまとめて提出することができました。今期は委員のあり方、審議会のあり方をめぐっても、いくつか活発な議論があって、非常に刺激のある審議会でもよかったと思います。私自身も、最後にこのような議論ができてうれしく思います。

私自身は今期、来月末でこの審議会の任期満了となりますが、今後も適格消費者団体の消費者支援かながわの理事長として、もうしばらく、努める予定ですので、皆様との付き合い

は続くと思います。どうか皆さん、今後ともよろしくお願い申し上げます。本当に長い間ありがとうございました。

(以上)

資料	資料1-1	「かながわ消費者施策推進指針」改定骨子案の概要
	資料1-2	消費者をめぐる現状と課題
	資料1-3	「かながわ消費者施策推進指針」改定骨子案の構成
	資料2	審議会委員意見のフォローアップ
	資料3-1	「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6年度事業計画の概要
	資料3-2	「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6年度事業計画及び令和5年度実績