

消費生活審議会委員の意見のフォローアップ

資料 2

※ 本文中の意見の通し番号は、「[期]-[回]-[No]」を表します。（例：「22-2-1」は、22期第2回のNo.1を指します。）

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	2	1	矢野 委員	検証評価に関しては、概ね納得する部分もあるが、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。審議会で、対象者の方たちが発言できるような機会を設けて欲しい。少なくとも若者に関しては、県の施策に関して、どういうふうに評価するのか聞く機会を設けてはどうか。	継続	【第22期第4回修正】 今後の指針の改定にあたっては、事業評価の視点をより強く意識して体系・構成を検討していく。 また、より多くの若者の意見を集めるため、若者に対するアンケートの実施等も含め、機会を増やせるよう努めていく。 昨年度実施事業の評価については、審議会の場で委員の皆様と共に検証できるよう、県としての課題認識を中心に報告することとした。
22	2	2	庭野 委員	啓発グッズを作った場合それに対する評価を、定量的に行うことが大切だ。	継続	22-2-1に同じ
22	2	3	白鳥 委員	資料を白黒で複製した際に、字が出ない部分がないよう、校正をお願いしたい。	継続	【第22期第4回修正】 現在、資料を作成する際にはユニバーサルデザインを考慮して作成している。 今後資料を作成する際には、委員ご指摘のとおり白黒で複製することにも配慮していく。 また、「かながわ注意・警戒情報」は白黒印刷で配布することを前提として作成していますが、引き続き配慮した上で発行していく。
22	2	4	天野 委員	情報を届ける対象者へのヒアリング等によって、啓発方法のニーズを把握し、事業に反映していただきたい。	継続	さまざまな理由で社会との交流が少なくなってきたりの方など、行政の意図がなかなか本人に届かない場面があることは承知している。 消費者安全確保地域協議会等を通じて対象者まで情報を届けるより良い方法を確認するなど、個々のターゲットごとに、どういう形で発信すれば必要な方に必要な情報が届けられるかについて継続的に検討していく。
22	2	5	高梨 委員	紙媒体等の啓発は本当に有効なのか。インパクトのある動画で広報することにもっと力を入れて欲しい。	継続	紙媒体については、老人会等からの配布希望も多く、啓発資料として一定の効果があると考えている。 デジタル化したほうが良いもの、紙の方が効果的なものなど啓発するターゲットによって費用対効果も考えながら工夫していく。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	2	6 高梨 委員	県内にはリフォーム協会があるが、かながわ宣言の参加団体には入っていない。ぜひ現行の参加団体以外にもっと輪を広げていただきたい。	継続	【第22期第4回修正】 御意見を踏まえ、住宅リフォーム関係の事業者団体に宣言加入への働き掛けを行い、令和6年3月22日に3団体が発言団体として加入した。 今後も宣言の趣旨に賛同いただき、ともに適正な勧誘の実現に向け活動できる団体に対し、新規加入への働き掛けを行っていく。
22	2	7 川口 委員	神奈川県は高齢者見守りネットワークの設置は鎌倉市1市のみということだが、先進的な事例をやっている自治体をバックアップする、消費者安全確保地域協議会に入っていくようにする等を、検討いただきたい。	継続	【第22期第4回修正】 高齢者への見守りの重要性については各自治体とも認識が一致しているが、「消費者安全確保地域協議会」という形では実現していないのが現状である。 また「協議会」を作るだけでなく、より「協議会」の活性化が図られるよう、県として時間をかけて必要なバックアップをしていく。 令和5年度に実施した市町村へのヒアリングを活かし、今年度は、さらに実効性のある働きかけをしていく。
22	2	8 川口 委員	ツイッターはお金のかからない啓発のツールだと思う。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、フォローしてもらおうよう働きかけを行ってはどうか。	継続	【第22期第4回修正】 フォロワーの獲得は大きな課題と認識しており、今年度より出前講座の受講者に向け、消費生活課のX（旧Twitter）のフォロー促進PRを口座内で実施するとともに、令和5年度に課内の若手職員で構成するフォロワー獲得プロジェクトチームからの提案を受け、実現に向けた検討を行っている。
22	2	9 高田 委員	インフルエンサーにSNSでつぶやいてもらおうと、その年代のファンに届きやすいと聞いた。このような方法も考えられるとよいのではないか。	継続	22-2-8に同じ
22	2	10 川口 委員	県のサイトを見ると、悪質商法目安箱の他に、申出制度や、景品表示法のフォームもある。意見を述べたい人がどれを選んで入れたらいいかわからないと思う。目安箱を1つにまとめる等、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。	対応 済	【第22期第4回修正】 御意見を受け、基本的には「悪質商法目安箱」に通報してもらおうよう、「県への申出、情報提供（通報）について」のページを7月13日に修正した。 なお、令和5年度における「悪質商法目安箱」への通報件数は115件と令和4年度の53件から倍増した。 今後も通報いただいた情報を事業者指導に活かしていくよう取り組む。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	2	11 添野 委員	今年度の取り組みの中で、特に新しくやるところ、あるいはこういうところを変えたということも少しわかるように御説明いただきたい。	対応 済	【第22期第4回修正】 指針の改定にあわせて、事業計画・実績資料で、計画期間内に新規・変更した事業がわかりやすくなるよう、説明方法を検討する。 事業計画を報告する際、新規或いは取り組み方法に大きな変更があった事業については、新たな取組みという項目で報告することとした。
22	2	12 望月 委員	高校生は、ボールペン・クリアファイルは予備校等からたくさん配られていて、生徒たちは自分のお気に入りの筆記用具を持っている。そういった現状も踏まえて、御検討いただきたい。 今は高校生にも、一人一台、デバイスが配備されているという時代になっている。グッズよりも、むしろ、家庭科や公民の授業の中で、デバイスにあらかじめアプリをインストールさせる、SNSのフォロワーになってもらう、といった啓発をすることで、かなり生活に密着した消費者教育ができるのではないか。	継続	【第22期第4回修正】 高校生など若年者への啓発グッズについては、本人の嗜好もあって日常的に使ってもらうのは難しい部分も少なからずあるが、限られた予算の中で配布する数量も考慮しつつよりインパクトのあるものを選んで配布していく。 e モニターアンケート調査結果を踏まえ、今年度もクリアファイルを配付する予定であるが、消費者教育ワーキング・グループ等現場の意見を取り入れて、デザインをシンプルにしたり、A 4 版にするなどより使いやすなものに変更する。 SNSやアプリの活用などは有効な啓発であると認識しており、実現に向けては予算措置や教育委員会との連携などに取り組んでいきたい。 令和7年度の予算化に向けて、消費者教育ワーキング・グループ等を活用して現場の意見を伺いながら、こうした啓発が展開できるかを含めて検討をしていく。
22	2	13 濱川 委員	今後は、一人一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、より現場は助かる。	継続	【第23期第1回修正】 音声や動画を活用することでわかりやすく、教え方、伝え方に関わらず、必要な知識を身につけることができるデジタルコンテンツは、学校等で実施する消費者教育の場において特に有効と考えており、小学校、中学校、高等学校等、年代別のデジタルコンテンツの作成を検討していきたい。 一方で、消費者教育ワーキング・グループ等でも紙媒体を残してほしいとの意見もあるため、デジタル化したほうが良いもの、紙の方が効果的なものなど啓発するターゲットによって費用対効果も考えながら工夫していく。

期 期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	2	14	角田 委員	消費者被害救済検討チームの課題に関して、近年は消費者被害救済委員会への付託案件はないように思う。今後、より積極的に取り組んでいただきたい。消費者被害救済検討チームの実績を見ると、もう少し回数を増やして取り組む方がいいと思う。	継続	【第22期第4回修正】 消費者被害救済検討チームを、これまで4半期に一度の開催だったが、タイムリーに対応できるよう、随時開催に変更した。 ただ、結果的に令和5年度には消費者被害救済委員会への付託案件はなかったため、付託案件の確保等に向け、必ずしも検討チームの枠組みにとらわれることなく、より積極的に取り組む。
22	2	15	角田 委員	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。	継続	【第22期第4回修正】 県・政令市・県警の会議体（消費者被害拡大防止連絡会議）の場などでの情報共有・情報交換を引き続き行う。 また、指導等の対象となる事業者の手口は日々、悪質化・巧妙化しており、県警との連携が一層重要になっていると認識している。 そのために、悪質と思われる個別事案については、内容を精査の上、県警への情報提供や対応の相談を不断かつ迅速に行い、適切な事業者指導等につなげていく。（22-3-2と同様）
22	2	16	沼尾 委員	若い世代は、SNSで直接やりとりをする形での相談や、対応を求めているのではないかと思う。また、相談のあり方が、電話とメールに限られている。LINEで相談をする等、多様な相談の仕組みというものが構築できないかと思う。	継続	令和4年度に、消費者庁において、「SNSを活用した消費生活相談（SNS相談）の実証事業」が行われており、また、令和5年7月に消費者庁及び国民生活センターが発表した「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2023」において、「多様な消費者のニーズにあった窓口、手段」が検討されている。このことから、今後の消費者庁の実証実験結果や、令和8年度から導入予定と一部報道されているデジタル・トランスフォーメーションによる新たな相談システムの検討状況を注視し、またセンターの相談体制を勘案し、実施の可否を判断する。
22	2	17	菊池 委員	事業者に関わる情報を商工会議所の県連に依頼すれば、県下の14の商工会議所に一斉に周知すること も、その14の商工会議所が末端の事業者 に周知することも可能だ。経済団体は他にもあると思う が、様々な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、必要ではないか。	継続	【第22期第4回修正】 令和5年10月24日の件商工会議所連合会専務理事会に出席し、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を行った。今後も県商工会議所連合会を始めとした経済団体との連携を図っていく。 また、今後、神奈川県中小企業団体中央会及び県商工会議所連合会の理事会において、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を実施する予定。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	2	18	菊池 委員	今後の取組みで、「事業者指導の実施」となっているものがあるが、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、「悪質事業者の指導の実施」と明記していただきたい。	対応 済	今後の資料には「悪質事業者への指導等の実施」もしくは「不当な取引行為を行う事業者に対する指導等の実施」などと記載する。
22	2	19	白鳥 委員	市の障害福祉課の職員と話したが、障がい者の被害防止という観点での資料は全くない。軽度の人と重度の方は比較的問題ないが、中間の方が皆トラブルに遭遇するという話もある。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、併せて考えていただけると、一人でも多くの方に伝わっていくと思う。	継続	【第22期第4回修正】 令和6年度に障がい者向けの研修と啓発事業を新たに実施する。 当講座は、ロールプレイングやグループディスカッション等を取り入れて、トラブルを自分事としてとらえられるよう工夫するなど効果的な啓発を行う。 また、周りの方々の理解が重要であるため、支援者等への啓発も併せて実施する。 障がいの程度によっても伝え方等を工夫していく必要があるとの御意見も踏まえながら、実施する施設とも十分打合せをしながら事業を実施していく。
22	2	20	矢野 委員	子どもたちの障がいの程度には応じると思うが、学校の授業の中で講座を作り、子どもたちや教員が気づきを持つような投げかけをする、といったことも大切だ。	継続	学校教育の場で、消費者教育を効果的に実施していくために、教育委員会等との連携を図っていく。また、出前講座の活用などを推進していく。
22	2	21	高田 委員	東京都では、区の知的障がいの方とボランティアが一緒になって、生活力向上の学習、例えば、消費者トラブルの事例や、気を付けるべきことなどを、直接話し掛ける場がある。神奈川にもしそのような取組みがあれば、それを活用することで、非常に近い距離での啓発ができると思う。	継続	【第22期第4回修正】 福祉部局に確認したところ、県としてそのような場は把握していないようであるが、自治会や民生委員、見守りネットワークなど、障がい者にとってより身近な存在である地域のコミュニティと連携していくことで、より近い距離での啓発ができるよう福祉部局とも連携していく。 また、令和6年度より、「障がい者向け研修」を新たに実施するが、福祉部局の意見等も踏まえつつ、効果的な研修となるよう実施する。
22	2	22	添野 委員	障がい者の方との直接的な接点を持つのは市町村だと思うので、そういった意味で市町村の計画や取り組みとも接点を持ていただくことも必要ではないか。	継続	個別課題ごとに市町村との担当者会議等の機会を捉えて接点を確認し、市町村へ働きかけができるよう今後検討していく。
22	3	1	小野 委員	成年年齢の引下げが、18歳、19歳の相談件数の急激な変化は、まだ出ていないと思う。一方でトラブルには発生するまでのタイムラグもあり、また、将来的には対象となる若い世代は人口そのものが減少していくため、件数だけでは、状況はわからない。引き続き注視が必要だ。	継続	前年に引き続き、「令和5年度 神奈川県内における消費生活相談概要」にて成年年齢引き下げ後の18歳、19歳の相談状況を分析して公表した。引き続き、18際、19際の相談件数について単純な比較ではなく、トラブルの実態が把握できるよう分析して注視していく。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	2	角田 委員	フォローアップの、22-2-15で、「犯罪的なトラブルが増えていて、警察との連携をより密にする取組みを」と意見したが、対応済みとなっている。回答は、従来からやっていることをもう少し積極的にするという内容で、これに対応済みとしていいのか疑問に感じる。より具体的な警察との連携、例えば個別事案の連携をどのようにしている等、より積極的にする、ということもあるのではないか。もう少し具体的に、こういう取組みをしましたというようなことがあるのか、お聞きしつつ、この表現ぶりで対応済みということについては、検討いただきたい。	継続	県・政令市・県警の会議体（消費者被害拡大防止連絡会議）の場合などでの情報共有・情報交換を引き続き行う。 また、指導等の対象となる事業者の手口は日々、悪質化・巧妙化しており、県警との連携が一層重要になっていると認識している。 そのために、悪質と思われる個別事案については、内容を精査の上、県警への情報提供や対応の相談を不断かつ迅速に行い、適切な事業者指導等につなげていく。(23-2-15と同様)
22	3	3	矢野 委員	年間を通して事業計画として行うというのでは、あまりにも遅い場合があって、まずできることから始めようっていう感覚で、被害が出ているということをPRすることは可能だと思う。 消費生活課が定期的に警告のチラシやメール等を出されていることはよく知っているが、その上で、実験的にどこかの地区を限定してでも、紙媒体を云々ではなくて、老人会とか自治会で集まっているところに、出かけていって、実際に5分でも10分でも話をする、といったことから、なぜ高齢者が被害に遭うのか肌感覚で得られるものがあるのではないかな。まずは今できることを今やるっていうことが大事だ。加えて、もう少しフットワークを軽くできないか。もし、職員が難しいのであれば、例えば、消費者の団体やボランティアを募ってもいいと思う。今できること、今やるというスタンスをどう持たれているかということを質問とさせていただきたい。 神奈川県にはLPガスの販売店が多く、週十年前から、安売りの営業をかける等、なかなか厳しい地区であった。契約した場合の給湯器やインターホンのサービス、ということ、LPガスの販売店がやっている。恐らくLPガスの点検商法は神奈川において、多いと思っている。本来LPガスは自由価格だが、それすらわからない消費者はたくさんいる。給湯器の点検を無料でやる、というのは、引っかけしてしまう消費者も多いと思う。それだからゆえに、施策を作る前に、現場の肌感覚を知っておい	継続	消費生活出前講座等を実施する際に、担当職員等がその会場に行って受講者の状況を確認するようなことで現場の肌感覚を取り込んでいく。 消費者団体やボランティアを募るのは、ニーズのマッチングが難しいところではあるが、具体化するよう時期や取組内容について、相手が受入れやすい内容を提案していく。 地域を限定して施策を実施し、検証するということは、できるところから施行していく。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	4 菊池 委員	菊池 委員 商工会議所連合会定例の専務理事会上に初めて消費生活課の大塚グループリーダーに来ていただいて、悪質な事業者の状況や被害状況といったものを話いただいた。その時、商工会議所の建設部会で無料のリフォーム相談会を開いたり、そこで一般の方に、適切な価格、方法といったものを展開したところ、非常に好評だったという意見もある。経済団体と連携して、悪質な事業者を排除する動きも必要になってくると思う。 かつ、商工会議所だけが経済団体ではないので、他の経済団体とも同じような連携をしていただくことによって、幅広く悪質な事業者を排除していく動きも底上げできると思う。引き続き、そういった点を強化いただくことを要望する。	継続	今後も悪質な事業者を排除し、消費者を守るという観点から、県商工会議所連合会を始めとした県内経済団体との連携を図っていく。 なお、今後、神奈川県中小企業団体中央会及び県商工会議所連合会の理事会において、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を実施する予定。
22	3	5 添野 委員	添野 委員 相談件数は、年度でまとめるとこの件数になるが、実はその年度内でずっと動いているのだろうか、と思う。防止という観点からすると、いかにタイムリーに警鐘を鳴らしていくかということが重要で、今回高齢者と若者というふうに分けて特定の者が増えているという報告をいただいたが、この人たちにタイムリーにどうやって情報を届けるか、情報の媒体、チャンネル等、いろんなところと連携して、情報を届ける、そういう仕組みや体制が必要なのではないか。	継続	タイムリーな啓発のため、SNSを活用した情報発信を行っているが、多くの人に伝えるためフォロワーの獲得が課題と認識している。今年度より出前講座の受講者に向け、消費生活課のX（旧Twitter）のフォロー促進PRを講座内で実施するとともに、昨年度に課内の若手職員で構成するフォロワー獲得プロジェクトチームからの提案を受け、実現に向けた検討を行っている。その他の方法についても随時検討していきたい。 紙媒体では、引き続き、消費生活相談窓口に寄せられた相談事例の中から、消費者に特にお知らせの必要があると判断される注意情報等を掲載した「かながわ注意・警戒情報」を毎月発行し、注意喚起することで、消費者被害の未然防止を図る。 なお、今年度は、ユーコープかながわの情報誌、「ぶらすmio」にも毎月掲載していただく。 加えて、今年度を通じてタウンニュースを活用した啓発事業を実施し、最近の相談事例や直近の状況を踏まえた記事を掲載し、タイムリーな情報発信を行っていく。
22	3	6 濱川 委員	濱川 委員 添野委員の意見にも重なるが、高校側にタイムリーに情報をいただく、具体例をいただくということに加えて、授業に活かしていけると思うので、重ねて、高校に、具体例や情報を早急に届けるような工夫をお願いしたい。	継続	22-3-5に同じ
22	3	7 田中 委員	田中 委員 現状と課題の8番の家計の金融資産だが、1番から6番については被害の未然防止とそれに向けた啓発活動の内容になっていて、7番はSDGsを意識した消費生活活動、地域社会づくりだと思う。ただ8番は家計の金融資産となっていて、これが消費者教育というふうにうたっているけれども、被害防止なのか、資産形成が主な目的なのか、その辺についてどのようなことを想定されているのか。	継続	22-3-9にも御意見をいただいた。御指摘のとおり、例えば、被害がありうるので注意するといったことを伝える等、トラブルや詐欺の被害を回避（リスクを管理）し、上手に資産を形成していく力を養うことが、金融経済教育に求められてきているのではないかと考える。引き続き、御意見を踏まえて、指針の改定作業を進めていく。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	8 田中 委員	現状と課題2番の成年年齢下げは、そのとおりだが、若者の被害ということでは、18歳、19歳だけでなく、もう少し広く若者にした方がいいのではないか。	継続	御意見を踏まえて、「消費者をめぐる現状と課題」は、社会状況の変化のまとめとして、配慮が必要な消費者別の特徴と、社会全体の状況の2部構成とした。 改定骨子案では、目的に照らして柱を構成した上で、重点的取組みとして「誰ひとり取り残さない消費者施策の推進」を設定し、配慮が必要な消費者特性に対する事業をわかりやすく示すことを念頭に策定した。
22	3	9 武井 会長	「家計の金融資産」は消費者庁でもやっているし、いいと思うが、金融リテラシーを育てるということとは、消費者被害としての投資詐欺被害を防止することに役立つので、そういう視点もぜひ忘れてほしくない。	継続	22-3-7に同じ
22	3	10 武井 会長	グローバル化の進展が現行の指針から落ちるということで、確か現行指針のときは国際的なイベントがあるので入れたけど、今回は入れないということなのかもしれない。ただ、私自身、消費者被害の相談を受けるが、外国人の被害は来ている。あるいは、逆に日本国内の被害者で、海外の業者による被害は非常に拡大している。そうするとこれを落としてしまうのはどうなのかなと、私は疑問に思うので、御検討いただきたい。	継続	22-3-8に同じ
22	3	11 白鳥 委員	現状と課題の1番のところの「超高齢社会の進行」という、この進行という言葉はいかがなものなのか。もう少し言葉としてうまく使える方法がないか。 4版「消費者トラブルの複雑・多様化」と簡単に書かれているが、ここには悪質化という意味があるような気がする。非常に悪質化されているので、ここにに入れていただきたい。 6番「当事者目線」という表現がとてもわかりにくいような気がする。よく内容を見てみると福祉のことを少し書かれているような気がするが、たとえ障がい者であっても、それぞれ個性を持っているので、当事者目線という表現ではなくて、何かもう少ししやすい、誰にでもわかるような表現だとい	継続	22-3-8に同じ
22	3	12 高梨 委員	スケジュールから考えると、次の5月に、これで1つの素案が出てくるということで、この間何もなしということで心配していますけども、いまの頭出しについても、様々な議論があると思うが、これを全部県に預けて、5月に出てくるというのは少し心配だ。途中で1度何かあればいい。 【会長の確認による意見の主旨】 必ずしもこうやって審議会を開いて集まるのではなくて、各委員にドラフトを送るなどして、検討して意見を出しやすい環境を作ってはどうか。	対応 済	御意見を踏まえ、令和6年2月20日付で各委員に骨子案の草案を事前に送付し、その時点でいただける御意見を照会させていただいた。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	13	高梨 委員	せっかく相談をした人が何百件も相談した結果、処分がやっと決まるというのでは、消費者からすると安心してられない。 件数が少なくても、一層しっかり見てこれは急いで処罰しなければいけないものについてはもう迅速化を急いで、それから何度処罰しても、また同じことを繰り返すというのは、果たしてそれでいいのか。なぜそういうことが起きるのか。悪質な事業者への対応の迅速化、厳格化ということも盛り込んでいただきたい。	継続	行政処分については、被害に遭った消費者に直接聴取を行っているほか、事業者に対する立ち入り調査や一級建築士による消費者宅の現地調査など、違法な行為が行われたという裏付けを収集している。 その際、一つの違法行為を認定するためには、消費者聴取等による裏付けが相当数必要になる。事業者側に不利益処分を課す以上、違反認定には十分な根拠が必要であり、少数の事例で認定することは処分の信頼性にも関わる。（なお、消費者聴取を行っても、記憶が曖昧などの理由で十分な裏付けが集まらない場合などは指導にとどまる場合もある） この他に、弁明の機会の付与など法令に基づく所定の手続きを踏む必要があることから、処分に至るまでには一定の時間を要すことをご理解いただきたい。 ただ、消費者被害の拡大防止に向けては迅速な対応が必要であることは十分に認識しており、可能な限り努力していきたい。 また、現行の特定商取引法では業務停止期間は二年以内とされているが、法改正で停止期間の上限は延伸され、個人に対する業務停止命令が新たに規定されるなど厳格化が図られている。 こうした方の範囲内になるが、処分の迅速化と同様に、悪質な事業者に対する厳正な対応が必要であることは十分認識しており、可能な限り努力していきたい。
22	3	14	小野 委員	現状と課題の記載項目の中で足りないキーワードがあるとすれば、最後は国際化という言葉が入るといいかなと思う。ただ項目をたくさん設けても仕方ないので、4つ目の消費者トラブルの複雑・多様化のところを整理していただいていることが合理的かなと思う。	継続	22-3-8に同じ

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	15 小野 いん 委員	現状と課題の6番目「当事者目線の施策の重要性」として、障がいのある消費者に関しての対応という ことの経緯がわかる話があった。 神奈川県でも消費者安全確保地域協議会を置いている市もあるところですが、ここで確認をしたいのは、配慮を要する消費者には、一般的に、高齢者、障がいのある方も含めるということを確認したいと思う。 厚労省による重層的支援体制整備事業では、消費者相談というメニューが含まれているので、恐らく消費者安全確保地域協議会と、それから厚労省の新しい事業とのコラボレーションということを念頭に置かれて、新しく項目を立てられているのだろう、というふうに思い、ぜひ進めていただきたい。 障がいのある方も、その対象となる方が違っていて、現場に足を向けないと、何か見当違いなことをするのはないか、ということをおもっている。 したがって、当事者目線の施策の重要性だが、すでに始まっている協議会、あるいは事業といったものに組み入れる形で、地域の方と接して、そこでコラボレーションをしていくというようなことに県が動きだすと、そういうことに期待をしている。	継続	障がい者向けの施策として、今年度新たな事業を立ち上げるので、まずはこれが軌道に乗るよう努力していく。 消費者安全確保地域協議会の目的に照らして、各市町村が実施しているネットワーク等をうまく活用できるかどうかを含めて施策を進めていきたい。
22	3	16 小野 いん 委員	現状と課題の「家計の金融資産」について、消費者教育の重要性が増して、消費者教育学会関東支部の支部長として、こういったものをテーマに私たちも取り組んでいるところだ。各学校も家庭科だけでなく、公民館などで、高校3年生ではもう18歳になっていくので高校2年生までにやる。いろんな取り組みでベストプラクティスを重ねていって、その中で何ができそうかということを、共有をするといったレベルだが、この消費者教育というか、金融経済教育については、金融経済教育推進機構というのが、議論されているが、ここに地方行政がどのように関わるかというのは、最初が肝心だと思う。 業界団体の取組みはいいものもありますが、それが全てではないということは確認をした方がいいと思う。2013年に金融庁がまとめている金融経済教育研究会の報告書の18ページにも、いろいろ調べてみると、業界団体、各金融機関等は重要な担い手であり、積極的な取組みが引き続き期待される。他方で、業界団体、各金融機関等による取組みは販売推奨との境目が不明確であるといった指摘があると10年前にも書かれている。行政が関わるということはそのバランスが求められるだろうし、そのバランスをとるのは行政にしかできないと思うので、ぜひ県の方で指針としてまとめたいただくことを後押ししたい。あらかじめ、どのような目的で、どのような内容を、いつまでにどんな方法でやるか、戦略・ロードマップづくりをする、その上で動くことが必要であると思う。	継続	令和6年4月に官民一体となった金融経済教育を戦略的に実施するための中立的な組織として「金融経済教育推進機構」が金融庁の認可団体として設立され、国はこれを中心に金融経済教育の充実を図ろうとしている。県としては、国の動向も確認し、「金融広報委員会」とも連携しながらこの指針に落とし込んでいく。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	17 天野 委員	金融経済教育を、この消費生活課がやるという視点ではなくて、消費生活課としては、その被害防止 というか、もちろんこれに乗じた悪質商法の防止とともに、今後はこの資産形成教育というものが進 んでいくと、損失リスクが自己責任かされてくる、という可能性もあるので、優先順位を考えた施策 を考えていただきたい。	継続	22-3-7に同じ
22	3	18 川口 委員	現行の指針を改定しようとしているので、どうしてもなぞってしまう、セグメント化されてしまう。 高齢者、若者、そして今回新しく出てきた障がい者というふうなセグメントされて、そのターゲッ トに向けての概要を記載していると思うが、少し別の視点で申し上げると、これら全部含めて、脆弱 な消費者に向けた対応ということでもとめて、いろんな方がいらっしゃるという多様性を包摂したよ うな指針という考え方もあるのではないかなと思う。 、そういう意味で多様性を包摂する中では、すべてこの概要の中に消費者教育という言葉が入ってい る。全てに徹底しているものは消費者教育である、とうたってもいいのではないか。 そして、消費者教育と、地域の見守り、いろんな人、脆弱な人を見守るというような社会を作ってい こう、という改定内容にさせていただいてもいいのではないか。	継続	御意見と審議内容を踏まえ、骨子案は、消費生活行政の目的から施策を考え直す視点と、現行の指針を継承し てその課題を解決する視点とを交えて、柱の構成を検討した。引き続き、これらの御意見を踏まえて、指針の 改定作業を進めていく。
22	3	19 小野 委員	ロジックツリーの枠組みがいいと思うが、その数字とか内容とかプロセスがこれでいいのか、という のは、ワーキンググループを立てて検討すべきぐらい重要なことではないか。 審議会で違和感はないと思う、とは言えるが、具体的に、これについて何か意見を、ととなると、時間 がかり、委員に何を求めるのか、県で何が課題でどういうふうなことを順に持っていきたいかとい うことを、もう少し議論しないと、1つ1つに意見できない、ということが率直なところだ。	継続	今回の骨子案の策定にあたっては、22-3-12に記載のとおり事前の意見照会をさせていただいた。 委員の皆様に何を求めるのか、ということについては、今後の審議会で審議いただく際に改めて留意し、より 明確にお伝えできるよう工夫していく。
22	3	20 川口 委員	資料はあくまで一例だと思うが、ロジックツリーの頭に、件数を持ってくるのはK P I ツリーである ので、要素分解にはなっていない。こういう問題点があって、こういうことをやっていかないといけ ないので、何をするという施策が出てくると思う。最初にケースありきではないほうがよい。	継続	22-3-18に同じ

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	3	21 小野 委員	失敗をしては許されないということではもうなくなってきている。そういった意味で、やってみる、 ということは、それが良い方向性であればぜひやってもらいたい。 確かにいろいろな手法が成熟化する中で、数値やデータに基づいていろいろやっていくことは重要だ と思う。とはいえ、数量的なものと定性的なものを組み合わせていくことは、とても重要だと思う。 数字は大切、しかしそれを補う言葉も大切で、これまでのやり方を全部変えるわけではないと思うの で、少しずつミックスをしていって、そのうち良いものの配分を増やしていく、そのような長期的な 観点を持ちながらやってもらいたい。 完璧なものを出すよりは、今日のように、こんなふうに考えている、この時点でのコメントを求め る、という審議会のスタイルもすごくいい。そうしたところから議論が生まれてくることもあると思 う。	継続	御意見のとおり、数値で評価することは適さない場合もあると考える。まずは、骨子案をロジックモデルで整 理して策定し、可能なものから評価を含めた今後の議論を進めるという方向も検討していく。
22	4 B	1 菊池 委員	【骨子案策定の考え方】 基本方向3について、悪質な事業者を排除するためには、地域で健全に活動している事業者や業界団体 と連携して消費者利益の保護にあたるのが、必要と思う。その点からすると「事業者への指導等」に よる消費者の利益の保護」という表現は、事業者全体を指導しながら、消費者を保護するように誤解 を招く恐れがある。そこで、主旨に合致しているかわからないが、以下に参考として例示させていた だく。 ●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 ⇒悪質事業者の排除と消費者利益の保護 ●基本方向3ア 事業者指導による取引の適正化 ⇒悪質事業者への指導強化と被害の未然防止 ●基本方向3ア② 事業者指導にあたっての連携推進 ⇒被害の未然防止に向けた連携推進 ●基本方向3イ 消費者から信頼される事業者活動の促進 ⇒消費者保護に向けた事業者・業界団体との連携促進 ●基本方向3イ①日販や顧客満足度を高める事業活動の支援	継続	御意見を踏まえて、一部の柱や位置づけを想定する事業には「悪質な」を追記した。一方、取引の適正化のた めの行政指導には、悪質な事業者に対するものだけでなく、間違いや書類の不備等の修正をお願いすることも 含まれるため、基本方向や一部の柱には。「不当な行為を行う」と表記した。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4 B	かわでち 川口 委員	【骨子案策定の考え方】 現行指針の課題を踏まえ、大胆に見直していただきとても良いと思った。 基本方向1では、消費者教育施策を「消費者力」の育成・強化として各事業の土台に据えられたことは県の指針としての強い意志と受け取った。県民の立場で骨子案を読むと、一人ひとり「消費者力」を身に着け、自らの被害の予防にとどまらず見守りによる周囲の人の被害防止にも貢献する（基本方向1）、それでも被害にあった時は、救済が受けられる（基本方向2）、悪質な事業者には厳正な法執行を行うが、事業活動上での不知による法違反等を行政指導により防ぎ、顧客満足を高める事業活動に導く（基本方向3）、という流れを示す大柱で、わかりやすい施策になると思う。	けいぞく 継続	たいおう 大変ありがたいと思う。他の委員の御意見も踏まえて、内容を精査していきたい。
22	4 B	だかぬし 高梨 委員	【骨子案策定の考え方】 「事業の目的ごとに整理」したとあるが、高齢者・若年者・障がい者・外国人等消費者も多様性がある中で、すべてを「消費者」として一本で括ってしまうのは反対だ。消費者に自立や主体性を茂田せるためには、個々の性格に合わせた事業・アプローチが必要であり、例えば高齢者・若年者などそれぞれにあった事業が求められる。また、草案には若年者や障がい者への教育や支援が明記されていない。 基本方向1の消費力の育成・強化には、1）教育の側面と2）トラブルの未然防止の側面の両面があり、それぞれ分けて記載すべきだ。例えば高齢者への教育やトラブルの未然防止策は若年者への教育とトラブルの未然防止策は自図と異なる。やはり消費者の種別に応じた教育方法、トラブルの解決策が講じられるべきだ。表現方法は引き続き検討かと思うが、基本方向1は「消費者力の育成・強化」で教育の推進、基本方向2は「消費者トラブルの未然防止」に修正し、提案の基本方向2と3の文言はそのままで、番号が3と4にズレる、基本方向4「関係団体や市町村との連携と支援」は大柱で上げるのではなく、各基本方向の中で小柱として求められる事業で、それぞれで取り上げるべきだ。	けいぞく 継続	げんこう 現行の指針が委員の御意見に近い構成となっている。課題として、例えば1つの事業が複数の柱に位置付けられる等、柱と事業の関係性がわかりにくくなっている実態もあることから、改定骨子案では目的に照らして柱を構成した。 一方、御意見を踏まえて、高齢者等の配慮が必要な消費者に対する施策を重点的取組み「誰ひとり取り残さない消費者施策の展開」とした上で、事業の対象となる消費者特性をわかりやすく示すことを念頭に骨子案を策定した。
22	4 B	かわでち 川口 委員	【重点的取組み】 基本方向1イ②見守り活動を通じたトラブル未然防止の普及・啓発 基本方向1イ③消費者教育の担い手の育成・活動の支援 基本方向2ア③専門的な知見の収集・相談の実施 基本方向4ア①相談員の人材の確保、資質の向上 基本方向3イ②事業者団体との連携による普及啓発	けいぞく 継続	ごいけん さまざまな御意見を踏まえ、改めて検討した結果、重点的取組みを小柱から選択する方針を見直し、柱とは別の視点で2つの重点的取組みを設定することとした。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4 B	5 高梨 委員	【重点的取組】 骨子案での小柱は適切に表現されていない。また、若年者や障がい者等の消費者への対応が盛り込まれていないため、重点的に取組むべき小柱を選べない。敢えて現草案の中で指摘すると次の通りだ。 ・見守り活動を通じたトラブル未然防止の普及・啓蒙 ・高度な相談にも対応できる人材育成 ・法令に基づく事業者指導の実施	けいぞく 継続	22-4B-4に同じ
22	4 B	6 川口 委員	【設定すべき柱】 基本方向4のアは県が担う支援と理解できるが、イの①関係団体や市町村との情報共有は、基本方向1のイに④として置いた方がよいと考える。加えて事業欄に記載の「適格消費者団体との連携」を基本方向1イ①の情報収集のための連携先とするか、または基本方向2イ②の相談機関等との連携に入れた方が（両方に入れても）よいと考える。 また、柱とするほどではないが、基本方向2ア③専門的な知見の収集には、デジタル技術を含めていた	けいぞく 継続	県が基本方向1～3で施策を実施しているように、市町村や団体も県の基本方向1～3の一部の施策を幅広く実施している。基本方向4は、この市町村や団体と連携することで、県と市町村・団体相互の施策の質を向上させ、県だけでは担うことの難しい施策も幅広く展開していくことを狙うものとして設定した。柱の構成に関しては、今審議会での議論も踏まえて、精査していく。
22	4 B	7 高梨 委員	【設定すべき柱】 小柱として以下提案する。 ・「悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分」：200件以上の苦情がないと処分に繋がらない、また業務停止や業務禁止命令等の処分を行っても、悪質業者が2回3回と繰り返す現状に対する改善だ。 ・「外国人県民への対応・相談体制の強化」：県下でも外国人の居住者が増えており、今後も増加するため対策が必要だ。	けいぞく 継続	悪質な事業者への対応については、特に重要な課題であるが、その現状については22-3-13で記載したとおり事情もある。指針の中でどのように整理するかは、基本方向3の表記（22-4B-1）や今審議会での議論の内容も踏まえ、検討していく。 多言語支援が必要な方については、22-4B-3にも記載したように消費者の特性を柱とすることには課題もあるため、御意見を踏まえて、重点的取組みの1つに含めた上で、事業の対象となる消費者特性をわかりやすく示すことを念頭に骨子案を策定した。
22	4 B	8 川口 委員	【その他消費者の問題として認識すべきこと等】 85歳以上の高齢者が2036年には1000万人を超える社会では、民間の生活支援サービスが現在以上に増えると思われる。85歳以上の高齢者が契約者になることを想定し、契約をサポートする任意後見人や身元保証人などを仲介するサービスまたは利用の仕組みは欠かせないと思う。同時に多死社会における葬儀や墓に関する高齢者との生前契約でのトラブルも認識しておく必要があると思う。 いずれにしても75歳以上の後期高齢者が契約主体となる場合のセーフティーネットがなければ、深刻な高齢消費者トラブルが発生すると思われる。	けいぞく 継続	終活ビジネスへのニーズの高まりとともに、信頼できる相談者のいない「おひとりさま」の増加は、消費者問題の新たな課題となると認識している。 御意見を踏まえて、「消費者をめぐる現状と課題」を、配慮が必要な消費者別の特徴と、社会全体の状況の2部校正とした。引き続き、今審議会の審議内容を踏まえ検討を続けていく。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4	9	高梨 委員	【その他消費者の問題として認識すべきこと等】 ・デジタル社会における安全で安心な消費生活の実現 ・高度情報化・国際化の進展に伴う消費者被害の複雑化・多様化への対応 ・被害件数が急増する高齢者の消費者被害から守る仕組みづくりの拡充 ・成年年齢引き下げ後の消費者教育のさらなる充実 ・今後も増加する外国人県民の消費者被害への対応 ・被害防止に向けた事業者指導の強化と関係機関とのさらなる連携拡充 ・広域的で高度な専門的な被害に対応できる消費生活相談体制の拡充・強化 また、消費者施策推進指針策定後、年度毎の進捗管理を徹底すべく、事業評価は審議会と連携して実施し、評価結果が次年度以降の消費者施策に反映するよう改善を図っていただきたい。	継続	22-4B-8に同じ
22	4	1	高田 委員	2024年2月に、東京都で「カスハラを防ぐ条例の制定に向けた部会」がスタートし、様々な団体・自治体が条例の制定に向けて活動を広げるなど、カスハラへの関心が高まっている一方で、共通している問題として消費者教育の強化が言われている。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。	継続	契約に関する正しい知識のほか、消費者としての上手な意見の伝え方や思いやりのある消費行動など、必要に応じて、カスタマーハラスメントの啓発に関する内容も盛り込んでいくよう検討する。
22	4	2	添野 委員	消費者力は非常に伝わりやすい言葉だと思う反面、どのように定義するかが重要。 神奈川県として「消費電力」という言葉を使うにあたって、どういうふうに定義されるか、整理をしていきたい。	対応 済み	国の計画等を参考に定義づけし、改定素案の「重点的取組み」に記載した。
22	4	3	天野 委員	消費者教育推進法のポイントは、「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。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た。 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が、全体に盛り込んでいただいたほうが良いかなと思う。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観点でもう少し 考えていただきたい。	継続	各基本方向の書きぶりについて、「基本理念である『消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成』を具体化するために、事業を展開する』という趣旨の記載に修正した。 さらに基本方向1の柱を中心に消費者市民社会の形成に係る啓発・教育に関する内容も盛り込んでいくよう検討する。
22	4	4	高梨 委員	悪質事業者に対して、指導という言葉ではやさしいと考える。処分という言葉を使っている県もあり、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、いかに悪質な業者やめさせるかと、処罰の強化とか、処分のさらなる評価等を打ち出していただきたい。	対応 済み	基本方向3の該当する柱や事業イメージで、「悪質な事業者への指導・処分」という記載に修正した。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4	5 高梨 委員	消費者力という言葉は少し違和感がある。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、そういうことを起こさないとという方が、大事だと考える。	対応 済み	22-4-2に同じ
22	4	6 白鳥 委員	犯罪に手を染めさせないことが大事。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について、指針の中に盛り込んでいただけるとよいと思う。	継続	基本方向1「消費者力の育成・強化」の小柱「詐欺的被害の未然防止」にあたると考えられるため、具体的な事業の検討段階で、担当課及び県警察本部と協議していく。
22	4	7 角田 委員	現行指針の基本方向で「安全安心な消費生活の確保」という記載があるが、最近、消費者施策全般の取り組みが、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る。消費者の生命身体の安全と	対応 済み	神奈川県消費生活条例では消費者の権利の1つとして、「消費生活に係る商品等によって生命及び健康を侵されない権利」を定めており、そのことについて記載した。
22	4	8 川口 委員	新たな重点的取組の2「デジタル社会に対応した消費者力の育成」について、消費者力の育成だけでなく、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。小柱に「専門的な知見の収集相談の実施」とあるが、ここで職員の方、相談員の方に、デジタル技術も取り入れていただきたい。	継続	県・市町村相談員等対象の研修に、キャッシュレス決済やSNS広告など、デジタル技術と関連したテーマを設定しており、今後も、新たなサービスや最新の技術について研鑽の機会を設けていく。合わせて、国民生活センター主催研修の県相談員の受講を継続していく。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4	9	沼尾 委員 基本方向1の「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、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あるが、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、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。	継続	見守りネットワークの設置については、鎌倉市の設置以降も継続して各市町村へ働きかけを行っている。自治会等での見守りについては、福祉部局や市町村と連携しながら、実現可能な形を検討していく。
22	4	10	沼尾 委員 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、単に支援センターと連携をするだけでなく、もう少し民間レベル（日本語教室等）で連携するといった項目を入れておくことも大切ではないか。	継続	多言語支援センターの運営は、神奈川県国際交流協会やNPO団体が県から受託しており、支援センターを窓口としながら、国際交流協会などの事業や関係団体も含めて、支援が必要な方の生活の様々な場面との関わった支援を行っていくことを検討している。
22	4	11	高梨 委員 啓発グッズが必ず消費者教育の中で、取り上げられているが、今年度の事業計画にはクリアファイルを活用している。ぜひ、クリアファイルとエコバックをデザインを含めて、どのようなメッセージを入れるかということ、今後検討していただきたい。	継続	クリアファイルを含めた啓発グッズの作成については、学校の教員を含むワーキンググループなどからの意見を踏まえながら、制作している。今後も様々なご意見を取り入れながら、効果的な啓発グッズを作成する。
22	4	12	高梨 委員 ADRのオルタナティブと言ったレギュレーション方式など、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の活用も1つの手法だということをぜひ、研修でも取り上げていただきたい	継続	ADR専門機関に講師を依頼しての研修と、相談員と専門機関職員の意見交換会を継続して実施していく。ADRには、その分野における経験豊富な弁護士等の専門職が関わっていることも含めて、相談員の知識や技能の充実を図っていく。
22	4	13	菊池 委員 宣言団体を増やしていくに加えて、全体を網羅する経済団体、我々も、障害者連合会も含めて、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ではないか。	継続	22-3-4のとおり今後、神奈川県中小企業団体中央会及び県商工会連合会と連携を図っていくが、県商工会議所連合会とも、さらなる連携強化に向けて協議していく。（6月7日に県商工会議所連合会事務局を訪問し、連携強化に向けて協議実施）
22	4	14	高梨 委員 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、承認後に我々の報告、という流れで、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。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。	継続	これまでは例年5月の審議会で、前年度実績及び当該度計画を報告していたが、次年度事業計画に委員の意見を反映できるよう、事業計画については、できるだけ早めに審議会へ報告できるよう検討したい。
22	4	15	高梨 委員 e－モニターアンケートについて、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、肝心の、10代は1人もおらず、若い世代の20代以下の方がほんの少数でしかない。それをもって、若い人たちが向けの政策を考えるというのはいかががかなと思うので、e－モニターの年齢構成を見直していただきたい。	継続	e-モニターについては、年齢にかかわらず広く募集をしているもので、年齢構成を変えていくということは困難な状況であり、若年者（特に未成年）向けの政策を考えるにあたって、e-モニター以外の手法で意見を聴く機会を検討していく。
22	4	16	高梨 委員 消費者ホットライン188を啓発する際、例えば、かけたら相談員の方がどんなことを聞かれるのか、相談員の質問に、電話かけた人が対応できるように、こういう準備をしておくださいと案内をするなど、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う。	継続	県ホームページに消費生活相談の案内と併せて、相談を受ける際の留意事項などとして、事前に知っておいていただきたいことを掲載し周知を図ってきたが、御意見を踏まえて、県ホームページのうち「188」を案内するページに、特に準備いただきたいことなどの要点等を追加して記載するよう改善した。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4	17 野沢 委員	のざわ い い いん 委員 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かないといけない。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と思う。	けいぞく 継続	ワーキンググループなどで、教員から意見を聞く機会を設けるなど、教育部局と連携をしているところだが、若者から直接意見を聞く機会について、どのようなことが可能かは教育局と調整していきたい。 出前講座等直接ターゲットとなる属性の方と直接会う機会を通じて、講座のほかに時間をとって話をしてみるなどのことを考えたい。
22	4	18 野沢 委員	のざわ い い いん 委員 Y o u T u b eについて、高校生はいくつか自分が興味あるようなものの単語で検索かけていて、それでヒットさせているため、消費者という単語で検索する子はいない、そういったところの工夫が必要である。	けいぞく 継続	どのような情報発信をすれば高校生等若年者に情報を伝達できるかということについては課題として認識している。SNSの発信については、フォロワー獲得プロジェクトチームからの提案で、より効果的と思われるハッシュタグを使用した投稿をするなどを検討している。
22	4	19 天野 委員	あまの い い いん 委員 啓発方法の検討を1つの事業として、盛り込んでいただきたい。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い、という形で進んでいくといいのかなと思う。	けいぞく 継続	いろいろな属性の方に対して効果的な啓発をしていくことは常に課題であると認識している。 まずは、出前講座等に同行するなど直接ターゲットとなる属性の方と直接会う機会を作って、講座のほかに時間をとって話をしてみる等のことを始めていきたい。

期 回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
22	4	20 高田 委員	軽度の障害の方については、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きたいと思います。	継続	福祉部局とも調整しながら、個別の施設を検討する中で、就労移行施設も対象として検討している。
22	4	21 白鳥 委員	「高齢者など見守りネットワークの構築」に加えて、専門職という言葉を入れていただきたい。専門職とは、高齢者を見守っている、障害者を見守っている、窓口、ケアマネ、ヘルパー、買い物等のボランティア、のこと。こういった方たちが、高齢者・障害者に関わって、日々見守り活動が続けているため、こういった方たちにもぜひ、取組を知っていただくことによって、さらに強固なものにしていただきたい。	対応 済み	「関係機関と連携し、見守る人を対象とした啓発」のところに、「専門職」という文言を追記した。
22	4	22 白鳥 委員	高齢者・障がい者の特性という言葉があるが、特性と表現すると、差別的な気がするため、特になくてもいいのでは。ぜひこの言葉を再考していただきたい。	対応 済み	消費者の「特性」とは、「消費者教育の推進に関する法律」や「消費生活条例」の条文でも使用されている。この表現は、例えば、障がいのある人の個別の特徴や傾向を指すもので、法的な文脈で消費者の権利やサポートの必要性を考慮するために使用されているため、指針でも使用したいと考えているが、御意見を踏まえ、各柱（見出し）に使用することは控えることとした。
22	4	23 沼尾 委員	景品物を配るだけでなく、どういう効果があったのか、きちんと検証することが大切。検証できるような仕組みが必要であると感じた。	継続	22-2-1と同じ
22	4	24 沼尾 委員	188の電話番号が有料だが、特に若者や海外の方は、LINE電話とか、無料電話を使用しており、188がなかなか機能しづらいのではないか。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だと考える。	継続	現在、国が全国一律で設置している188番号は、住所地の消費生活相談センター等に振り分けるため、有料のナビダイヤル機能を利用して運営されている。現行のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）が令和8年9月に終了を迎えることに伴い、同年10月より新システムへの切替が予定されており、消費者庁及び国民生活センターより示されている新システムの構成として、188の電話番号以外の相談受付方法が検討されているところである。新たな相談受付方法の検討を注視しながら、センターの相談体制を勘案し、実施の可否を判断していく。 なお、本県では、電話以外の相談方法として平成19年4月から消費者からのメールによる相談を受け付け、相談体制を整えている。
22	4	25 高梨 委員	評価のあり方はアウトプット評価、数量的な評価が主となっているが、定性的なアウトカム評価を実施していただきたい。	継続	22-2-1と同じ