

しん ぎ かい ぎ けつ か
審 議 (会 議) 結 果

つぎ しんぎかいなど か き かいさい
次の審議会等を下記のとおり開催した。

しん ぎ かい など めい しょう 審 議 会 等 名 称	かながわけんしょうひせいかつしんぎかい 神奈川県消費生活審議会		
かい さい にち じ 開 催 日 時	れいわ ねん がつ にち げつようび じ ふん じ ふん 令和6年8月19日（月曜日） 13時35分から 16時05分まで		
かい さい ば しょ 開 催 場 所	かな がわけんちやうにしちやうしや かい さいがいたいさくほんぶしつ 神奈川県庁西庁舎6階 災害対策本部室		
やくしよくめい しゅつせきしゃ 【役職名】出席者	あまのはるこ おおうちあやこ おおね だじゅんいち さんべいきよみ しみずとおる しらとりつとむ 天野晴子、大内綾子、大根田純一、三瓶清美、清水 徹、白鳥 勉、 たかだ かいちやう つのだ まり こ とみたたく や の ひろみ 高田かおり、【会長】角田真理子、富田 祐、矢野裕美、 やまぐち ゆ き こ かいちやうだいり よしの なおこ 山口由紀子、【会長代理】芳野直子		
じ かい かいさいよてい 次回開催予定	れいわ ねん がつ 令和6年12月		
といあわ さき 問合せ先	あんぜんぼうさいきょく あんぜんぶしょうひせいかつか きかく おだわら 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 でんわばんごう ないせん 電話番号 045-312-1121（内線2653） ばんごう ファクシミリ番号 045-312-3506		
したらん けいさい 下欄に掲載するもの	ぎ じ ろく ぜんぶん 議事録全文	ぎ じ がいよう 議事概要 と した りゆう 理由	—
しんぎけいか 審議経過			
だい き だい かいかながわけんしょうひせいかつしんぎかい 第23期第1回神奈川県消費生活審議会 かながわけんしょうひしやきやういくすいしんちいききやうぎかい （神奈川県消費者教育推進地域協議会）			
ぎ だい 【議題】			
しんぎじこう 【審議事項】			
（1）「かながわ消費者施策推進指針」の改定素案（案）について			
ほうこくじこう 【報告事項】			
（2）前回審議会のフォローアップについて			
（3）「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			
じぎやうじつせき 事業実績について			
（4）令和5年度の消費生活相談概要について			
ぎ じ 【議事】			
• 事務局が委員の過半数を超える出席を確認し、成立する旨を発言した。			
• 委員の互選により角田委員が会長に選出された。			
• 会長が芳野委員を会長代理に指名した。			
• 会議の公開について確認し、以後、会長に議事を引き継いだ。			

つのだかいちょう
(角田 会長)

それでは議事に入ります。本日の議題は、

- ・「^{しょうひしやしきくすいしんしん}かながわ消費者施策推進指針」の^{かいていそあん}改定素案（案）について
- ・^{ぜんかいしんぎかい}前回審議会のフォローアップについて
- ・「^{しょうひしやしきくすいしんしん}かながわ消費者施策推進指針（対 象 期 間：2020年度～2024年度）」に^{ねんど}基づく^{ねんど}令和5年度事業^{もと}実績^{れいわ}について

- ・^{れいわ}令和5年度の^{しょうひせいかつそうだんがいよう}消費生活相談概要について

^{いじょう}以上の4点ですが、まずは「^{しょうひしやしきくすいしんしん}かながわ消費者施策推進指針」の^{かいていそあん}改定素案（案）について、^{じむきよく}事務局からご説明^{せつめい}お願いできますか。

^{じむきよく}
(事務局)

^{しりよう}資料1－1、1－2、1－3に^{もと}基づき^{せつめい}説明。

^{はつげんないよう}
[発言内容]

つのだかいちょう
(角田 会長)

ただいま事務局より、「^{しょうひしやしきくすいしんしん}かながわ消費者施策推進指針」の^{かいていそあん}改定素案（案）、についてご説明^{せつめい}がありました。ただいまの説明について皆様から、ご意見^{みなさま}ご質問等を^う受けたいと思います。
^{おおねだいいん}大根田委員^{ねが}お願いします。

^{おおねだいいん}
(大根田委員)

まず^{こんぽんてき}根本的なところで、^{じゅんばん}順 番が第1章と第2章で^{ぎやく}逆ではないかと思ひます。^{おも}理念があつて^{しん}指針があるのかなと思ひます。これは^{いっぽんてき}一般的な^{かんが}考え方として、^{かた}こうあるべき^{すがた}姿が^{りねん}理念であつて、それを^{じつげん}実現するために^{しん}指針が出てくると思ひます。ここは^{じゅんばん}順 番を^か変えたほうが、その下の項目について^{した}飲み込み^{こうもく}やすいと思ひますが、いかがでしょうか。

つのだかいちょう
(角田 会長)

^{おおねだいいん}大根田委員から、^{きほんりねん}基本理念と^{しん}指針の^{じゅんばん}順 番についてご意見^{いけん}がありました。確かに、^{たし}一般的に^{いっぽんてき}は基本理念があつて^{しん}指針があるという意見もわかりますが、^{しん}指針があつて^{りねん}理念があるという^{おも}のもなくはないかなと思ひます。もっともな^{いけん}ご意見とも^う受け止めつつ、この^{かたち}形でやってきた^{けいい}経緯もあるかとも思ひますが、事務局^{じむきよく}いかがでしょうか。

^{みなみかわかちょう}
(南川課長)

^{たし}確かにごもっともなところもありますが、^{しん}指針が^{いったいなん}一体何なのかを先に^{さき}ご説明^{せつめい}させていただいた上で、この^{うえ}指針は^{しん}こういった^{りねん}理念に基づいて^{もと}作っています、と^{つく}お示しした方が、^{しめ}初めてこれを^{らん}ご覧になった方にとって^{かた}わかりやすいかなと^{かんが}考えています。

ただ、今委員がおっしゃられたことも確かに一理あるかとも思ひますので、もう一度^{いちどけんとう}検討させていただきます。

つのだかいちょう
(角田 会長)

指針とは何かの説明が最初にあつて、内容的に基本理念から入るということもあり得るかと思いますが、理念が先というご意見も一理あるということで、もう一度検討するということで、よろしくお願ひします。

では他にご意見・ご質問ございますでしょうか。

(大内委員)

「消費者をめぐる現状と課題」について、消費者別の特徴に、これまで「高齢者」とひとくくりになっていた「障がい者」が別になったことはとてもいいと思います。一方で、この現状と課題に記載されている表現がとても抽象的でわかりにくいという印象を持ちました。それは「当事者目線」という言葉でして、これがわかりにくいと感じました。今回このページには、相談者の属性という表の記載があつて、それを裏付けにして見守る方からの相談が多いという表示がありますが、同じように、例えば障がい者の方の、こういう障がいのある方からこういう相談があつた、という実績やデータ等を示すことはできないのかな、と思いました。そうすることで、よりその当事者目線ということが具体的に、大切な課題として迫ってくるのではないかと印象を持ちました。

それともう1点、6章の「基本方向と施策の展開」の中で、想定されるその対象を示すアイコンがありますが、「C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起」と、それから、「G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援」に障がい者のアイコンがなかったのですが、これはどうしてかなと疑問を抱きました。消費者トラブルに遭つたときに、やはり障がい者にとつても、情報はとても必要なものでしょうし、教育の担い手として、障がい者にとつて、頼れるところはとても重要だと思ふので、この2つに、加えていただくことはご検討いただけないかと思いました。この2点について、お願ひいたします。

(角田会長)

はい、ありがとうございました。「1つ目の障がいの具体的な内容等についての資料等も、表記した方がわかりやすいのではないか」というご意見と、「該当すると思われる項目に障がい者のアイコンが入っていない」というところについて、ということでもよろしいですね。いずれもごもっともかと思いますが、ただ、1つ目の障がいの類型等については、そのようなことがわかるのか、ということがあるかと思ひます。この2点につきまして事務局いかがでしょうか。

(石川主任主事)

担当の石川と申します。まず1点目について、非常に難しいと思ひていることがございまして、消費生活相談を受ける際、その相談の相手方が障がいを持っているのかどうかということが、非常にわかりにくいところがございまして、わかつたものに関してはある程度拾ふことができます。ただ、ご意見もごもっともだと思ひますので、もう一度改めて検討しまして、可能であれば記載を変更等させていただきたいと思ひております。

2点目のアイコンの表示ということについて、非常に本質的といひますか、ズバリ私もそのとおりだと、作つていて思ひます。例えば、高齢者・障がい者に限らず、「何らかの

講座を開きました際に、そこにたまたま高齢者が多く参加しました」といった場合と、
「参加者には高齢者が多いと思われるから高齢者に対応した講座を開こう」といった場合で
異なるのではないかと考えております。そういった場合に、特に後者の場合、高齢者に対応
する施策だと捉えて、このアイコンをつけています。このアイコンをつけているのは資料1
ー3に、事業のイメージを骨子案としてご提示しておりまして、これは具体的に令和6年度
に実施している事業を改定素案に当てはめたものです。今申したとおり、例えば高齢者・
若者・障がい者・外国につながる方に、そういう意味で対応しているものというのに「●」
をつけていて、各小柱ごとに1つでも「●」がついている事業があれば、これをアイコンと
して記載しています。従って、全く対応しないということではなく、特にその対象者に向
けた特別な対応をしていない場合には「●」アイコンをつけていません。そういう意味で、
どういった事業をやっていくかということも含め、アイコンをつけていくかどうかを検討し
ていく必要があるかと思っておりますので、ご意見として承りたいと思っております。以上です。

（角田会長）

ありがとうございました。消費生活相談を受ける際に、相談者の属性を正しく把握するこ
とは非常に難しく、年齢も聞きにくいといった状況の中で、さらにその障がいの状況
を把握することは、非常に難しいというところはあるかと思っております。

わかったものについては、集約してみても検討するという、それからもう1点につきま
しても、検討していくということでもよろしいでしょうか。

では他にご意見・ご質問ございますでしょうか。高田委員、お願いします。

（高田委員）

「消費者をめぐる現状と課題」について、恐らく令和6年度の消費者白書に取り上げてな
かったもので、こちらでも触れてないのかとは思いますが、何度も言うようにカスタマーハラ
スメントの問題は、現在、消費者をめぐる大きな問題であることは、確かだと思います。
条例化されるということで、これから消費者教育の中にも取り入れていく必要があるのでは
ないかと私は思っていますが、これに関する記載がないのは、現状、消費者白書にもまだ
取り上げられてない、そういう案件なので、あえて記載する必要はない、というお考えなの
か、その辺だけ教えていただければと思います。

（角田会長）

カスタマーハラスメントはマスコミ等でも取り上げられて、東京都における条例化という話題もあ
ります。消費生活相談の現場でも相談者からのハラスメントがあったりしますが、この点に
ついて事務局いかがでしょうか。

（南川課長）

カスタマーハラスメントについて、県では、消費生活とは別の部局が対応させていただい
ています。また、特出ししてはいたませんが、「基本方向1 消費者力の育成・強化」の中
で、消費者教育について記載しており、その中で、どこまでが主張してよく、どこからが

過剰な要求になるのか、消費者教育として学んでいただくことは、当然想定しております。以上です。

(角田会長)

高田委員、いかがでしょうか。

(高田委員)

ぜひ、消費者教育の中で取り入れていただくことを切に希望しておりますのでよろしくお願いいたします。

(角田会長)

項目立ての位置付けがなかなか難しいでしょうが、今後更に検討していくということもあり得るかなと思います。

(塩谷企画GL)

補足で、資料2のフォローアップで、前回、高田委員からお話いただいたカスハラのお話でしたので、その中でも触れていこうかと思っていましたが、消費者としての上手な意見の伝え方とか、契約の知識などにつきましては、「消費者力の育成・強化」の中で教育内容を盛り込んでいくことを考えています。ただ、まだ柱立てや事業をどのように盛り込むか、ということを検討している段階ですので、次回審議会では修正を加えた改定案をお示しできるかと思っております。以上です。

(角田会長)

今のご意見につきまして、高田委員何かありますか。

(高田委員)

企業はどうしても消費者教育に取り組むことが難しいため、ぜひ行政の方をお願いしたいというのが、全ての企業の希望でございますので、よろしくお願いいたします。

(角田会長)

ありがとうございました。他にご意見・ご質問等ありますか。

天野委員、お願いします。

(天野委員)

「消費者をめぐる現状と課題」の「(2) 社会全体の状況」の9ページと12ページの「ウ 消費者トラブルの複雑・多様化」の両方に関わることだと思いましたが、現在、海外の事業者が介在する消費者問題が非常に増えています。国民生活センターでも「越境消費者センター」というものができているように、消費者がインターネット通販で、海外の事業者が介在する商品やチケット、サービス等を購入してトラブルになる、その解決が非常に複雑化し、難しい問題がたくさん出てきていますので、ぜひその辺を一言入れていただく

とよろしいかとおもいます。いじょう以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。もっともなご意見かとおもいますが、じむきょく事務局はよろしいですか。

みなみかわかちょう
(南川課長)

あまのいいん
天野委員がおっしゃったとおりだとおもいますので、そのあたりはんえいも反映していきたいとおもいます。いじょう以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。あまのいいん天野委員よろしいでしょうか。

では、つぎ次に、おおねだいいん大根田委員お願いします。

おおねだいいん
(大根田委員)

しりょう資料1—2の24ページ、きほんほうこう基本方向3で「ふとう不当な行為を行う事業者へのしどうとう指導等による取引の適正化」で、そういうふとう不当な行為を行う事業者はじぎょうしゃ指導やけんさ検査と記載していただきましたが、もう1歩踏み込んでじぎょうしゃめい事業者名をこうひょう公表するといったぶんげん文言を入れた方がいいのかなとおもいます。よくしりょく抑止力としてなまえ名前を載せるということは、いっぼう一方でえいぎょうぼうがいてき営業妨害的なことにもなるので、じかん時間がかかるとおもいますが、そういうぶんげん文言をぜひ入れていただけたらとおもいます。

おおつかしどう
(大塚指導GL)

いけんご意見ありがとうございます。とくしょうほうなど特商法等でしよぶん処分を行う場合には、じぎょうしゃめい事業者名がほうりつ法律によってこうひょう公表されることになっております。ここにそれをかく書くかどうかは、ぜんたい全体のバランスを見てけんとう検討させていただきます。いじょう以上です。

おおねだいいん
(大根田委員)

それがふく含まれていることはけっこう結構ですが、あえてひ引っ張り出すことで、あくしつぎょうしゃ悪質業者はなお直らないので、ことば言葉を強調してもいいかなと思って意見させていただきました。

つのだかいちょう
(角田会長)

しよぶん処分によってはてつぎじょうじつめい手続上実名をこうひょう公表することがありますが、いがい以外にひじょう非常にあくしつ悪質な場合など、しよぶん処分とは別にじぎょうしゃ事業者の実名こうひょう公表やじょうほう情報提供される場合もあるので、そのあたりか書き込むかどうか、こんご今後のけんとうじこう検討事項としてはあるかなとおもいます。

しらとりいいん
(白鳥委員)

なかみ中身というより、このしりょう資料を読ませていただいた中で、なかよ読みにくいと思った点は、しよしょう4章で、きほんほうこう基本方向1、2というかたち形で書かれていますが、ここはしよしょう4章であれば、しきやく施策の1と2と3というかたち形で表現された方が、よりわかりやすいとおもいます。というのは、しよしょう6章のところでまたきほんほうこう基本方向が出てきて、よ読んでいるとこのあたりいっしょで一緒になってしまうとおもいますので、できればしよしょう4章はしきやく施策というかたち形でせいり整理をされて、しよしょう6章ではきほんほうこう基本方向としてせいり整理されると、見る

人はより見やすいと感じました。

加えて、素案の作成にあたって、よりわかりやすくなるように、というお言葉が先ほどありましたが、私の個人的な見解ではかなり横文字が多く、1回読んだだけではなかなか理解できないところが私個人としてありました。シチズンシップ教育とはなんだろうと思って一生懸命調べましたが、そういった言葉がいろいろありますので、よりわかりやすい言葉で生活に即した形で作成すると、読む方も大変読みやすいと感じました。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。読みにくい原因として、4章が施策体系という名称になっているので6章の各項目を施策という表現にしたかどうかということ、それから全体的に横文字が多いということです。

確かに消費者業界とか、この分野の専門用語で書かれているところもあり、一般の方や初めて読む方にはわかりにくいということもあるかと思いますが、事務局いかがでしょうか。

みなみかわかちょう
(南川課長)

横文字や消費者業界独特の言葉は、初めてご覧になる方や普段消費者行政にあまり関心がない方でもわかりやすいように、意識して言葉を選びながら作成したつもりですが、それでもご覧いただいてわかりにくいところもありますので、今一度きちんと確認し、よりわかりやすい言葉や、その言葉の意味を注釈として加えるなどして、初めてご覧になった方でもわかるように対応していきたいと考えています。

しおやきかく
(塩谷企画GL)

最初にお話がありました4章と6章について、6章が4章の説明になっていますので、間に5章が入ることでわかりにくくなっているかもしれませんが、4章の基本方向1の「消費者力の育成・強化」についての解説が6章に書かれていますので、表題については同じでいいのかなと考えています。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。白鳥委員いかがでしょうか。

しらとりいいん
(白鳥委員)

説明を受けるとわかることよりも、誰もが1回見てわかる方がいいと思い、質問をさせていただきましたので、同じということであれば特に問題ないと思います。

つのだかいちょう
(角田会長)

わかりやすさと正確さは裏腹で、わかりやすくしようとする正確さから離れるということもありますし、正確さを追求するとわかりにくくなるということもあります。そのあたりのバランスを見つつ、一般の消費者の方や初めての方が読んでも、わかりやすい表現になればと思います。

ほかにありますか。
しみずいいん ねが
清水委員、お願いします。

しみずいいん
(清水委員)

しつもん か しりょう げんこう ししん けんない しょうひせいかつそうだんまどぐちいちらん
質問も兼ねてですが、資料1－1で、現行の指針だと、「県内の消費生活相談窓口一覧」に
きさい かいていそあん きさい りゆう き
ついて記載があって、改定素案だとなないというところで、記載しない理由が気になっており
ぜんたいてき ほうこうせい しょうひしゃ みちか しょうそん そうだん う ほうこうせい
ます。全体的な方向性としては、消費者が身近な市町村で相談を受けられる、という方向性
おも しょうだんまどぐち きさい ほう かん
なのかなと思っております。そうだとすれば、相談窓口があることを記載した方がいいと感じ
しました。

げんこうししん み そうだんじかん でんわばんごう きさい たいしょうきかんない へんこう
現行指針を見ると、相談時間や電話番号が記載されており、対象期間内に変更されるな
ぎじゅつてき りゆう すいさつ しょうひしゃ きかんない さっし そうだん う しょうち
ど、技術的な理由もあると推察しますが、身近なところで相談を受けやすくするために周知
ほうこう けんとう ほう おも いじょう
していく方向で検討した方がいいと思います。以上です。

いしかわしゅにんしゅじ
(石川主任主事)

たいへん いけん おも きさい りゆう しょうち
大変ごもっともなご意見かなと思っております。記載していない理由ですが、ご承知のと
ししん ねんかん たいしょうきかん きかんない さっし ほうこう
おり、指針は5年間を対象期間とし、その期間内は冊子ないしデータで公表していくこと
ねんかん しゅうせい くわ まどぐちいちらん こま
になります。5年間、修正が加えられないということで、窓口一覧は、細かいところで、1
ねん すこ か てん ひじょう なや は の
年で少しずつ変わっていく、この点が非常に悩みのところ。これを果たして載せていいの
かという疑念があり、一旦、記載しないほうで考えております。

しょうひしゃちよう ほう しょうひせいかつそうだん か と く なか
また、消費者庁の方では消費生活相談のデジタル化に取り組んでいまして、その中では
しょうひせいかつそうだん もう はなし しょうひせいかつそうだんまどぐち
消費生活相談のポータルサイトを設けるという話があります。そこに消費生活相談窓口の
いちらん の おも
一覧が載るかと思うので、そのあたりでカバーができるのであれば、そういったものの
あんない など かんが
案内をする等を考えています。

げんだんかい しめ むずか
ただ、そちらの方もどうなるかまだわからないので、現段階ではお示しすることが難しく
なっています。12月の改定案までの間には、何かしらお答えが出せるように検討を進めてま
いります。以上です。

つのだかいちよう
(角田会長)

さんべいいいん ねが
ありがとうございました。では、三瓶委員よろしくお願いします。

さんべいいいん
(三瓶委員)

てん こうほう じょうほうはっしん かん ひょうげん すこ うす かん たし しょうひしゃきょういく
1点、広報や情報発信に関する表現が少し薄いかと感じました。確かに消費者教育の
すいしん みぜんぼうし ひょうげん しょうひしゃきょういく ひろ
推進ということで未然防止という表現はありますが、そこまで消費者教育というより、広
はっしん だいじ かん あたり こんごおそ か こ
く発信していくというのも大事ななと感じています。その辺が、今後恐らく書き込まれてい
くと思いますが、気になったところです。以上です。

つのだかいちよう
(角田会長)

じょうほうはっしん ちから い おも いけん
情報発信にはだいぶ力を入れているかと思いますが、ご意見についていかがでしょう
か。

みなみかわかちょう
(南川課長)

がっこうなど しょうひしゃきょういく とうぜん いっぱん しょうひしゃ む ちゅういかん きじょうほうなど ひろ
学校等での消費者教育だけでなく、当然、一般の消費者向けに、注意喚起情報等を広く
はっしん ひつよう おも げんじょう と く じっし
発信していく必要はあると思っており、現状、そういった取り組みは実施させていただいて
いるところで、お示しした素案の中では、わかりにくかったのかなとは思いますが、具体的
じぎょうけいかく とうぜんじょうほうはっしん きさい よてい
な事業計画には当然情報発信について記載する予定です。

けいはつ いちばんたいせつ かんが ほうほう いま
啓発については、一番大切なことだと考えており、その方法についても、今まではどこか
けいはつぶつ はいふ はいふ と
に啓発物を配付するとか、配布したものを取っていただくことをメインにやってきました
が、それでは足りないと思っており、一人一人に対しその情報を必要としていない方々に
も、情報が届くような形で広報や情報発信をしなければいけないと考えております。
きさい じょうほう とど かたち こうほう じょうほうはっしん かんが
記載については、広報や啓発についてもわかるような形に直していきたいと思っておりますので、
けんとう
検討させてください。

つのだかいちょう
(角田会長)

じょうほうはっしん しょうひしゃぎょうせい きほんてき おそ あ まえ
情報発信は消費者行政の基本的なところで、恐らく当たり前になってしまっているところ
ろがあり、改めて書き込みの工夫が必要かなと私も思いました。

さんべいいん
(三瓶委員)

ほんじつ けいはつ み じゅうぶん かん
本日いただいた啓発グッズを見ても十分いろいろやられていると感じますが、ここへの書
き込みの問題かなと感じました。以上です、ありがとうございます。

つのだかいちょう
(角田会長)

とみたいいん ねが
富田委員、お願いします。

とみたいいん
(富田委員)

ことば き ことば みせ ひと もんく い
カスハラという言葉は聞きましたが、この言葉は、お店の人に文句を言うとカスハラにな
ると書いてありますが、それは障がいのある方にとっては非常に難しいところなんです。
か しょう かた ひじょう むずか
しつこく聞く人も結構いますし、そうするとカスハラと捉えられると困ると思います。自分
はそういうのはちゃんと言えますが、言えない方も結構多いので、お店の人に、しつこく言
うとカスハラになってしまうということでしょうか。

つのだかいちょう
(角田会長)

たかだいいん いま いけん
高田委員、今のご意見についていかがでしょうか。

たかだいいん
(高田委員)

はんだんきじゅん ひじょう むずか きやくさま こえ きぎょう
カスタマーハラスメントは判断基準が非常に難しく、お客様からのお声は企業にとって
せいちょう ひつよう いっぽう きぎょう じゅうぎょういん ようそ
成長するために必要なものである一方で、その企業や従業員にとってマイナスの要素があ
るものが、カスタマーハラスメントと呼ばれているものですので、何度も言うことが、カス
タマーハラスメントには該当しません。先ほど言ったように、判断基準の中で、例えば、
ぼうげん ぼうりよく きぎょう き なんと い
暴言とか暴力とか、それぞれ企業が決めていますので、何度も言うからカスハラになるとい
うわけではありませんので、大丈夫です。

とみたいいん
(富田委員)

そういうことがあるのは初めて聞きました。カスハラという言葉について勉強になりました。

たかだいいん
(高田委員)

今は企業で判断基準を設けているところが非常に多いものですから、先ほど言ったように、どういう基準でブラックか判断することは非常に難しいですが、きっちりとわかりやすいような形で作成しているところですので、先ほど言ったようなことは、カスハラには入りませんので大丈夫です。

つのだかいちょう
(角田会長)

各企業が作成している基準や業界団体等の基準などもあると思われますので、機会があれば、資料等を見ていただければと思います。他に、ご意見・ご質問等があればお願いします。

やのいいん
(矢野委員)

すいません2点あります。1点は、そもそも「かながわ消費者施策推進」と書かれていますが、先ほど県で説明された方は、「せさく」と読まれたと思います。私もルビが振ってなければ、「せさく」と読んでしまうのですが、これはあくまで「しさく」というふうにも今後読むということを大前提としたお話になるのでしょうか、ということが1点です。

2点目は、資料1－2にあります、24ページ、「ア 不当な行為を行う事業者への指導等による取引の適正化」とありますが、ここに、消費者である消費生活協同組合の組合員が云々と記載があります。私は長い間、生協の理事をやっていましたが、確かに、ユーコープ連合の組合員も、現在200万人になりますが、どうしてここに、生協の組合云々ということが述べられていて、それが不当な行為を行う事業者への指導等という項目でクローズアップされているのかわかりません。はっきり言って、生協は生協法という独自の法律に基づいており、特記すべきその事業形態にあるにも関わらず、なぜここに記載があるのか。ここにかかっているのは、今後の生協のいわゆる設立認可等の重要なことだと思いますが、私はこれがなぜここに入ったのか、ぜひお尋ねしたいと思います。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

「せさく」と「しさく」の読み方と、24ページの生協の位置付けですが、事務局いかがでしょうか。

いしかわしゅにんしゅじ
(石川主任主事)

県の中でも「せさく」なのか「しさく」なのかという議論はございました。調べてみますと「しさく」という読みが、どうも一般的かなと見受けられるので、ふりがなとしては「しさく」としています。正式には「しさく」が正しいのかなと思いますが、口で説明しますと、同音異義語との混同を避けるため、つい「せさく」と言ってしまうところが、我々の性

であります。その辺はご容赦いただきたいと思っております。

(天野委員)

今の関連で、「せさく」と「しさく」は日本全国でいつも迷うところですが、私の知っている範囲では、NHKでは、一般には「しさく」が用いられるけれども、「しさく」は試す方の「試作」等と誤解されやすいので、業界用語的にあえて「せさく」を使う、いわゆる行政用語的な感じで「せさく」と言われているが、報道や国語的には「しさく」が一般的ということのようです。

(大塚指導GL)

ご意見ありがとうございます。生協の記載についてです。すいません、おっしゃるとおりだと思います。ここに書くのは無理があったかと思います。私も生協の指導検査等を行っていますし、生協の方とお話しする機会もありますので、ここは事業立て自体をもう一度考え直します。ただ、この生協に係る事業は、当然実施していく必要があるのですが、どこかに記載する必要があるかと考えています。柱立てを誤解のないように再考させていただきたいと思います。大変申し訳ございません。以上です。

(矢野委員)

確かに「せさく」と「しさく」はよくわかりますが、しかし法学部の大学の先生とか、大学院の先生は、「しさく」を「せさく」へと常に直されていまして、業界用語も分かれているのかなという気はします。

ただ、その「せさく」「しさく」がどうということの問題にしたいわけではなく、そういった文言をきちんとした意味で、どういうレベルで広く調べられたのかを、お伝えいただくことが大事かなと思いますので、今後も文言が使われるときには慎重であって欲しいなと思います。よろしくお願いします。

それから生協のことについて、不当な行為を行う事業者という柱への位置付けに対して、生協200万人以上の組合員が誤解を受けかねないと感じますので、本当に慎重に検討して欲しいなと思います。何を指すのかという方向性を明確にした上で、慎重にご検討をよろしくお願いします。以上です。

(大塚指導GL)

おっしゃるとおりかと思えます。大変申し訳ございませんでした。お詫びしたいと思えます。失礼いたしました。

(角田会長)

恐らく県の所管の法律の関係などもあって、ここに書かれたということでしょうか。

(石川主任主事)

補足をさせていただきます、非常に悩ましい部分でございまして、生協に対して指導するということもあり得るわけですが、他の法令に関しても、事業者に対して指導することがあ

ります。これまでの審議会の意見でも、事業者の指導ということ了指針の中で記載していくことに対して、良質な事業者に対しても指導すると言っているのか、というご意見をいただいております。それは悪質な事業者に対してやるものだろう、というご意見でございました。ご意見を踏まえ、悪質な事業者ではない場合でも指導をするということは、当然あり得るわけで、そのあたりをどういうふうに記載しようかと考えた結果、素案の表現ぶりになっているところなんです。反省すべきところがあるとは思いますが、そういった経緯になっています。改めて検討はさせていただきたいと思います。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。特にこの項目として、「不当な行為を行う事業者等による取引の適正化」という項目の中に入ってしまったのは、不当な行為を行う業者として生協があるような位置付けとして捉えられてしまいかねないので、検討いただければと思います。

みなみかわかちょう
(南川課長)

生協のことを記載する際、確かに不当な行為を行うという項目に生協があると、勘違いを招きかねないので、その点については大変申し訳ございませんでした。改めて、書き方若しくは記載箇所等について検討したいと思います。失礼しました。

つのだかいちょう
(角田会長)

よろしいでしょうか。

では他に、ご意見・ご質問ありますか。芳野委員、お願いします。

よしのかいちょうだいいり
(芳野会長代理)

現在、高齢者の方の被害が大変多いということが、素案3ページにデータで書いてあるとおりでございます。それで、3ページの一番下に、「高齢者が安全・安心な消費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、地域での見守り体制の構築」と記載があります。高齢者の場合はもちろん個人差はありますが、だんだん判断能力が下がっていく人がいます。福祉に繋がる前が一番問題なのだろうと思っています。私の経験でも、いわゆる消費者被害に遭ったことがきっかけで福祉に繋がるという方が大変多いです。そういう意味で言えば、一人で生活が普通にできているときは、誰にも見守られていない状況で放置されていて、そこが消費者被害の温床になりかねない、という現状があるのだと思います。それで、素案21ページの未然防止の普及というところに、その対策が書いてあると思いますが、最初の3行は本人と家族に対して、発信して、孤立した状態でトラブルや被害を抱え込んでしまわないこと、これは未然防止ではなく、むしろ実際に起こってしまった問題に対して抱え込むな、ということになっているので、ここに記載するものではないと感じました。

ただ、いわゆる判断力が下がってきて一人で暮らしている人に啓発を幾らしても、率直なところ、それで対策としては十分かということ、それは非常に問題があると思っていて、この後の2段目の関係団体とか福祉のネットワークに繋ぐ前の高齢者、例えば一人住まいで、

相談することができず、だんだん判断能力が下がっていく高齢者、いわゆるその福祉に繋が
る前のグレーゾーンの方をどうするか、ということが、実務を通じて、大きな問題だと思っ
ています。そこを未然防止として、グレーゾーンの人達をどうやって救うかという対策をと
る必要があります、どこかに記載しておく必要があるかなと思います。啓発と見守りだけでは、
そこまで至らない人が救済されないのではないかと問題意識を持っているので、ご検討いた
だければありがたいと思っています。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。事務局は今の件についていかがでしょうか。

みなみかわかちょう
(南川課長)

啓発自体、何を言っているのかわからない、という方もいらっしゃるでしょうし、確かに
おっしゃるとおり、福祉に直接関わっていらっしゃるグレーゾーンの方々が被害に遭わ
ないようにする取り組みも必要かなと思います。見守りネットワークの構築に係る組み
組を消費者庁でもやっており、県では、現在、鎌倉市がその体制を作っています。できるだけ
多くの市町村に増やしていきたいと考えていますが、体制構築にあたっては、福祉のネット
ワークが既に存在している市町村が多いものですから、それを利用していただきたいと考
えています。その中には、宅配業者等、直接福祉には関係ないような事業者の方々にも、
情報提供いただく等のご協力をいただくという取り組みもあるので、そういったものを
活用して、できるだけグレーゾーンを埋めていきたいと考えています。以上です。

よしのかいちょうだいり
(芳野会長代理)

ありがとうございます。見守りネットワークは大事だと思っています。今までの福祉の
範囲にとらわれない、より広いところへ手を伸ばせないか、その辺りについてご検討いただ
ければと思います。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございました。今後、ますます一人暮らしの高齢者が増えていく中で、福祉に
結びつかないで放置されている高齢者が増えていく可能性も高いので、その辺りご検討いた
だければと思います。

やまぐちいいん
(山口委員)

1点コメントで1点質問です。先ほどからカスハラの話が出ております。条例等の策定
は労働者保護の観点から、事業者が対応するというところで検討されていると思います。
消費者問題から見て概念化が悩ましいのは、苦情とか不満を事業者等に申し入れるとな
ると、それがイコール、カスハラのように受け取られないか、ということ心配するため
です。消費者が事業者意見に伝えること自体にためらいがあったり、消極的であったり、
言ってもクレームやカスハラとして受け取られるとなると、一層萎縮する可能性があるかも
しれません。一般に言われているようなカスハラは、消費者が事業者に対して、契約上の
トラブルが起こったときにそれを伝えることとは意味合いが異なる場所もあるので、

消費者行政の側から、丁寧伝えていくことは、教育と併せてお願いしたいところです。
企業においても、消費者への対応の仕方については、これまでの対応の積み重ねがあると思
いますし、その対応の考え方が、消費者とか社会にも共有されて、これはカスハラではない
ですよ、とか、伝わるとよいと思います。最近では、消費生活相談の際に相談員が受けるハ
ラスメントも問題になっています。

一方で、消費者からの様々な問合せを丁寧に受けていくという立場でもありますので、
相談される方への対応が難しい場合に、どのように対応していけば良いか、ということ
を検討しています。ただ、そういうことは一般の方はなかなかご存じない可能性もありますの
で、事業者の側としての考えを情報提供できるような取り組みによって、消費者に情報
が伝われば良いのかと思っております。

もう1点は質問です。資料1―2で、金融経済教育のことが触れられております。8月か
ら金融経済教育機構(J-FLEC)が本格的に始動ということです。学校教育の場合は、
金融経済教育を充実する方向で一斉に授業を受ける機会が増えていくのかと思います。
一方、幅広い年代を対象としたときに、NISAとかiDeCoとか、いろいろな話も出
てきて、投資絡みの消費者トラブルは非常に多く聞かれるところですので、まさに幅広い
世代を対象に、消費者トラブルを防ぐという観点から、金融経済教育を充実させていくこ
とも必要かと思えます。県の方で、この点について、問題意識を持って対応策を挙げられて
いますが、これまでの対応に加えて、今後、教育とか情報提供を充実させていこうとい
う点について、どのようにお考えかということをお伺いできればと思います。よろしくお
願いします。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

前半のカスハラに関してはご意見ということでよろしいでしょうか。では後半の金融経済
教育につきまして、事務局からお願いします。

ひぐちしょうひしやきょういくすいしん
(樋口消費者教育推進GL)

金融広報委員会が対応していくことを検討しています。おっしゃるとおりで、学校教育も
充実させていく必要がある中で、幅広い年代への対応も含めて金融広報委員会と連携しなが
ら対応していきたいと思っています。以上です。

やまぐちいいん
(山口委員)

現在発生しているトラブルの情報や注意喚起という点も力を入れてお願いできればと思
います。よろしくお願いいたします。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。

しらとりいいん
(白鳥委員)

芳野委員から福祉の話が出まして、民生委員としての仕事の多くは、ひとり暮らしの
高齢者の方を見守るということも、大きな仕事の1つになっています。そういった方たちに

対して、情報発信しているわけですが、たまたま県で発行している資料が先日、手元にあり
ましたので、これを先月、市内のひとり暮らしの高齢者の方、約1,000人に配りましたが、こ
ういった情報発信が、高齢者の方に対していろいろな対策がとれるような気がしておりま
す。

素案の13ページ中段にも書いてありますが、非常時でも消費者が合理的に判断するとい
う中で、ぜひここに、合理的かつ冷静にということに記載して欲しいなと思います。私ども
はとにかく、高齢者の方には、トラブルにあったら、その場で判断しないで時間をおいて、
冷静に判断しましょうと話をしております。先日の新聞でも川崎市の、老人の方が1か月の
間に約5,700万円を振り込んでしまってから初めて詐欺に遭ったことに気が付いたという
記事もありましたので、冷静に判断できなかったのかと思っております。今年の4月から
孤独・孤立対策推進法という法律ができましたが、孤独孤立を防ぐためにも、こういった
啓発資料は大変大事かと思しますので、我々に必要な情報がありましたら、県の方からぜひ
情報提供していただけると、活用できると思いました。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。今の意見もごもっともだと思いますので、よろしいでしょうか。
高田委員、一言ありますか。

たかだいいん
(高田委員)

先ほど山口委員のお話で、企業としてもお客様がクレームを申し出なくなることを一番
おそえています。私自身、企業向けのセミナーで重点的に、クレームは積極的に受け入れ、
傾聴することが基本ですよ、ということを繰り返しています。カスハラだと思われるの
でやめよう、という考えになると、企業にとってマイナスになってしまいます。

ただ、企業の方も当然、クレームの中で、度を越えた暴言があると、正当なクレームを申
し出しても、その一言で、カスハラと判断されてしまいます。情報の伝え方、不用意に
何ども暴言を吐くのは、今までは企業の方が飲み込んでいましたが、もうこれから条例もで
きると、それを言うことが消費者にとっても不利益になるので、せっかく正当な申し出だっ
たのに、その不用意な一言のために出入り禁止になってしまうことや警察を呼ばれることに
繋がってしまうので、その辺りを消費者の方にご理解いただくことが大事なかなと思っていま
す。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。皆様から積極的な多くの意見が出まして時間がだいぶ過ぎてし
まいましたが、次の議題に移りたいと思います。ここからは報告事項になりますが、前回審
議会のフォローアップと令和5年度の事業実績について、事務局からご説明をお願いしま
す。

2点の説明が終わりましたら、皆様のご意見・ご質問を伺うということにしたいと思いま
す。お願いいたします。

じむきよく
(事務局)

資料^{しりよう}2、3-1、3-2に^{もと}基づき^{せつめい}説明。

[発言内容]

つのだかいちょう
(角田会長)

ただいま事務局^{じむきょく}から説明^{せつめい}がありましたが、ご意見^{いけん}・ご質問^{しつもん}いかがでしょうか。
おおうちいん ねが
大内委員^{おおうちいん}お願いします。

おおうちいん
(大内委員)

質問^{しつもん}ですが、例えば^{たと}、学校^{がっこう}などに啓発^{けいはつ}グッズを配布^{はいふ}した場合^{ばあい}、実際^{じっさい}その効果^{こうか}があったのかどうか^{けんしょう}検証^{けんしやう}、例えば^{たと}アンケートを取^とるといったことはなされているのでしょうか。配り^{くば}っ放^{はな}しとかにはなっていないのかな、ということが気になりました。

つのだかいちょう
(角田会長)

じむきょく
事務局、いかがでしょうか。

ひぐちしょうひしやきやういくすいしん
(樋口消費者教育推進GL)

実際^{じっさい}に生徒^{せいと}からアンケートを取^とることは、難^{むずか}しいですが、できるだけ生徒^{せいと}の意見^{いけん}を啓発^{けいはつ}物^{ぶつ}等^{とう}に組み込^くめるよう努力^{どりよく}しているところでございます。以上^{いじょう}です。

みなみかわかちょう
(南川課長)

補足^{ほそく}で、アンケートなどの事業^{じぎやう}評価^{ひやうか}については、前期^{ぜんき}の審議^{しんぎ}会^{かい}でも常^{つね}に課題^{かだい}として挙^あげられていました。生徒^{せいと}からのアンケートはなかなか難^{むずか}しいところがありますが、今年度^{こんねんど}の事業^{じぎやう}として、配布^{はいふ}した啓発^{けいはつ}グッズの中^{なか}に、QRコードをつけて、そこに印象^{いんしやう}や意見^{いけん}などを答^{こた}えていただけるような仕組みを取り入^いれています。まだ配^{くば}ってはいないものの、審議^{しんぎ}会^{かい}のご意見^{いけん}等を踏^ふまえまして、できるだけ生徒^{せいと}さんご自身^{じしん}からアンケートを取りたいと考^{かんが}えて工夫^{くふう}をしているところです。

加^{くわ}えて、それ以外^{いがい}にも、現場^{げんば}で啓発^{けいはつ}グッズを配^{くば}ってくれている先生^{せんせい}方^{がた}に対^{たい}しても、同様^{どうよう}に配^{くば}ってどうだったとか、生徒^{せいと}の反応^{はんのう}はどうだったというご意見^{いけん}も伺^{うかが}えるように、アンケート等^{など}をさせていただくことを今年度^{こんねんど}から行^{おこな}おうとしているので、それを踏^ふまえて、次^{つぎ}に新^{あた}しく啓発^{けいはつ}グッズ等^{とう}を作成^{さくせい}する際に活^いかしていきたいと考^{かんが}えています。以上^{いじょう}です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。この話題^{わだい}は前期^{ぜんき}からずっと引き続^ひいておりまして、有効^{ゆうこう}なものは何^{なに}か、直接^{ちやくせつ}学生^{がくせい}からの話^{はなし}を聞^きいたらいいのではという意見^{いけん}が出ております。意見^{いけん}交換^{こうかん}等^{など}をする中^{なか}で、これまでどれぐらい使^{つか}われているのかも含^{ふく}めて現^{げん}状^{じやう}や意見^{いけん}を聞^きくこともできるのではないかとおもいます。

ほか いけん しつもん
他^{ほか}にご意見^{いけん}・ご質問^{しつもん}ありますか。矢野^{やの}委員^{いいん}、どうぞ。

やのいいん
(矢野委員)

てん しつもん
1点^{てん}だけ質問^{しつもん}させていただきます。消費^{しょうひ}者^{しや}被害^ひ救^{きう}済^{さい}検^{けん}討^{たう}委員^{いいん}会^{かい}の記載^{きさい}がありますが、

具体的に^{ぐたいてき}どういうことを検討^{けんとう}するか、ということに^{かん}関しまして、いわゆる検討課題^{けんとうかだい}の中にも、もっと掘り起こしが必要^{ひき}ということはあつたと思いますが、現実的に^{げんじつてき}、被害救済委員会^{ひがいきゅうさいいいんかい}はどのくらい開かれたのでしょうか。私が^{わたし}聞いている範囲^{はんい}では、令和5年度^{れいわねんど}はほぼ開かれていなかったと聞いております。私が^{わたし}委員を^{いいん}させていただいたときには、いわゆる有^{ゆう}料^{りょう}の老人ホーム^{ろうじん}で、悪質^{あくしつ}な事業者^{じぎょうしゃ}を事案^{じあん}検討^{けんとう}して、その方たち^{かた}を呼ぶなど、1か月半^{げつはん}に1回は委員会^{いいんかい}を開いておりました。

耳^{みみ}にするとところによりますと、最近^{さいきん}では、令和5年度^{れいわねんど}は検討^{けんとう}のための委員会^{いいんかい}が開かれたということと、それから委員会^{いいんかい}への付託^{ふたく}を行政^{ぎょうせい}はやられていると思いますが、最終的に行政^{ぎょうせい}が様々な事業相談事例^{さまざまじぎょうそうだんじれい}の中から付託^{ふたく}することを決める最終権限^{さいしゅうけんげん}は誰が決めているのか、その実態^{じったい}がよくわからないので、それをお伺^{うかが}いしたいです。

加えて、随時開催^{ずいじかいさい}は非常に効率的^{ひじょうこうりつてき}のように見えますが、実際^{じっさい}は、事例^{じれい}がない場合は、少なくとも3か月に1回はそういった検討委員会^{けんとういいんかい}を実施^{じっし}していることを考えると、消費者^{しょうひしゃ}の被害救済^{ひがいきゅうさい}という意味ではどうなのだろうと思っています。まずは、令和5年度^{れいわねんど}の実績^{じっせき}をお聞かせください。以上です。

おおつかしどう (大塚指導GL)

被害救済検討チーム^{ひがいきゅうさいけんとう}と被害救済委員会^{ひがいきゅうさいいいんかい}があります。被害救済検討チーム^{ひがいきゅうさいけんとう}の方は、記載^{きざい}のとおり、四半期^{しはんき}に1度^どということで、随時開催^{ずいじかいさい}にしましたが、4回^{かい}となっております。被害救済検討委員会^{ひがいきゅうさいけんとういいんかい}の方ですが、我々の力不足^{ちからぶそく}もあって、付託案件^{ふたくあんけん}がなかったものですから、令和5年度^{れいわねんど}についての開催^{かいさい}は0回^{かい}となっております。

また、救済委員会^{きゅうさいいいんかい}への付託^{ふたく}は誰が決めるかというご質問^{しつもん}ですが、これは実際に付託候補案件^{じっさいふたくこうほあんけん}が上がってきたときに、学識委員^{がくしきいいん}の方、弁護士^{べんごし}の方、それから学校^{がっこう}の先生^{せんせい}、大学^{だいがく}の先生^{せんせい}などに調査委員会^{ちぎょうさいいいんかい}の委員^{いいん}になっていただいておりますが、その方たちに付託候補案件^{ふたくこうほあんけん}としてよいかを投げかけまして、付託候補案件^{ふたくこうほあんけん}として適当^{てきとう}である、というお返事^{へんじ}をいただければ付託案件^{ふたくあんけん}となる、という流れです。以上です。

やのいいん (矢野委員)

有識者^{ゆうしきしゃ}の委員^{いいん}がそれを投げかけられて、これは付託^{ふたく}した方がいい、という決定権^{けつていけん}を持たれているのだと思いますが、消費者^{しょうひしゃ}にとっては非常に大きな問題^{むんだい}になる可能性がありますので、委員^{いいん}を選ぶときは、いろいろな視野^{しや}が必要^{ひき}だと思いますので、よろしくお願いしたいとおもいます。これは要望^{ようぼう}です。以上です。

おおつかしどう (大塚指導GL)

確かにそのとおりかと思^{おも}います。現在^{げんざい}、被害救済委員会^{ひがいきゅうさいいいんかい}の委員^{いいん}の選任^{せんにん}については消費者庁^{しょうひしゃちやう}の方^{ほう}をお願いして、いずれも消費者法^{しょうひしゃほう}に精通^{せいつう}した学者^{がくしゃ}の先生^{せんせい}や国際的なADR^{こくさいてき}で活躍^{かつやく}された弁護士^{べんごし}の方^{かた}、それから消費者団体^{しょうひしゃだんたい}の方^{かた}や事業者団体^{じぎょうしゃだんたい}の方^{かた}にも入っていただいて、それぞれ代表^{だいひよう}のような形^{かたち}でご意見^{いけん}を承^{うけたまわ}れるようにしています。以上です。

つのだかいちやう (角田会長)

消費者被害救済委員会は、全国の都道府県・政令指定市その他市区町村にも幾つかありますが、実質的に動いているのは東京都と幾つかしかなく、動いていない委員会が非常に多いと思います。これをいかに活用するかがどの自治体でも課題になっていまして、事案を付託等するにあたって、適当な案件がないという問題があるようですが、積極的に活用していただければと思っています。

他にご意見・ご質問等ございますでしょうか。よろしいですか。もしありましたら、最後にいただければと思います。では、次に進めたいと思います。令和5年度の消費生活相談概要について事務局からご報告お願いいたします。

(事務局)
資料4に基づき説明。

(角田会長)
事務局から、令和5年度の消費生活相談概要について説明がありましたが、ただいまの説明に関しましてご意見・ご質問があればお願いします。

(富田委員)
屋根のことですが、昨日家で休んでいたらブザーを鳴らす人がいて、大変ですよと言われ、家を見せてくださいと言われて、屋根が壊れかかっている、それをその業者の方が指摘してきました。その業者が、私たちが取りましようか言ったので、お断りしました。無料でやってくれるというのは一番危険だと思ったので、すぐに知合いの大工さんに連絡して取ってもらいました。その時、事業者にお金があるって言っちゃいけないと言われました。お金はありませんと言ったら諦めて帰りました。以上です。

(角田会長)
断れてよかったですね。

(富田委員)
断れない方が、障がいがある方には結構います。

(角田会長)
狙われてしまいやすいので、非常に断りづらいということで、契約させられてしまう方が多いのかと思います。賢い判断だったかと思います。

他にご意見・ご質問ありますか。白鳥委員、お願いします。

(白鳥委員)
資料4の2ページで、絶対数は多いが、化粧品に関する相談件数が大きく減少しています。これについて何か特別こういうことをしたから減った、ということを感じとして持っていらいやいますか。

それからもう1つはセルフエステについて、最近新聞記事でクレンジングオフ対象にならな

い、と出ていましたが、これについて、問い合わせや相談があったかどうか、それから今後、これについて情報発信される予定があるか、併せて伺いしたいと思います。以上です。

(峯相談第二GL)

化粧品に関する相談が減っているのは、今まで化粧品関連で多かった相談は、定期購入に関する内容が多かったのですが、この定期購入が、化粧品ではなく、健康食品等にシフトしていると見受けられます。化粧品関連の件数は減ってきていますが、依然として、定期購入に関する相談は多い状況で、品目が変わってきていると思われます。

それから、セルフエステに関する相談は、感覚的にまだそれほど多い感じはしていません。ただ、世間一般的にそういう相談が多いことは承知していますので、機会をとらえ、SNSや「かながわ消費生活注意・警戒情報」という毎月発行のチラシ等で、注意喚起をしていきたいと思っています。以上です。

(角田会長)

セルフエステについては、最近、国民生活センターが注意喚起をしていたと思います。神奈川県内の動向を見て、必要に応じて対応していただければと思います。

他に、ご意見・ご質問ありますでしょうか。では、大根田委員お願いします。

(大根田委員)

全部を理解しているわけではないですが、資料4の最初のページで、苦情や問い合わせといった相談が載っていて、これに対して、実績といたしますか、苦情を申し立てて、このように解決しました、あるいは実際に相談を受けた方が間に入って解決しました、というような実績的なものはないのでしょうか。あればこういう審議会や関係される方がいて、実績として、効果があることをお示しすることが大事なかなと思いますので、よろしくお願いします。

(峯相談第二GL)

こちらには掲載していませんが、県のホームページのデータ集で、さらに詳細なデータを載せており、そちらである程度の情報は載せています。今ご覧いただくことは難しいかと思いますが、そちらでご確認をお願いできればと思います。以上です。

(角田会長)

県のホームページに、より詳しいデータ等が掲載されており、その中に事例が複数紹介されていますので、お読みいただければと思います。

天野委員、お願いします。

(天野委員)

資料4の4ページの点検商法に関する苦情相談件数の伸びが非常に著しい、ということで、屋根の点検商法は以前からありますが、先ほども富田委員からご発言がありましたように、ここに出てこない件数がかなりたくさんあると思われますし、あるいは高額を取られていても気づかないケースを含めると、相当大きな、喫緊の課題になるかと思います。従来から、

あの手この手、宣言団体を増やす努力をしていただいたりしていますが、それでは追いつかないような状況だと思います。ストレートに、屋根が剥がれていることには注意、このセリフが冒頭に来るような形で、スーパーや生協といった、一般の高齢者が接触するところで、今年度、喫緊に何か対応ができないかをご検討いただくことは可能でしょうか。

(峯相談第二GL)

点検商法については、昨年度の途中から増えていることがわかっていましたので、個別にチラシを作成し、配布をしております。それからデジタルサイネージを使って広告をしたり、生協については、ユーコープさんにご協力いただいて、紙面をA4で2ページ分を抑えて、こちらで作成したチラシと同じものを掲載させていただいております。ユーコープの情報誌で、「プラスmio」というものがありまして、そちらでは「かながわ消費生活注意・警戒情報」の概要版を毎月掲載させていただいており、その中でも点検商法は何度か注意喚起させていただいています。

(勝又消費生活相談総括)

私は毎日相談カードを見ていますが、確かにこの相談件数は多いですが、最近思うのは、この契約してしまったがどうしようというよりも、このような事業者が来て怪しかったが大丈夫かみたいな、啓発されたのを見て、それと同じセリフだった、あるいは契約してしまったがすぐ解約できるか、とか、子どもが気づいたとか、どちらかという未遂事案もかなり増えており、逆に情報提供されることもあるので、相談件数は増えていますが全て契約に至ってはいないことから、消費者の意識も高くなっているのかなと実感しています。以上です。

(天野委員)

ありがとうございます。おっしゃるとおりだと思うのですが、すべてがその啓発効果であるのか、この件数自体、訪問をする日、業者の回数、エリアが増えているということが背景にあるようにも思われますので、特に在宅の高齢者にとっては、これから非常に問題になるという意味では未然のトラブル防止により重点を置いた方がいいかなという気がしました。

(大塚指導GL)

1点だけ、私が申し上げるのは申し訳ないと言いたいのですが、生協さんの中にも福祉系の業務をされている組合さんがいらっしやいまして、県の生協連さんを通じて、屋根の点検商法を呼びかける注意喚起チラシがあるのですが、それを「在宅で福祉サービスを利用している方に配っていただけないか」と今年の春にお願いをしました。それでいくつかの生協さんにご協力いただきまして、主に高齢者の方に直接届くような形で対応させていただきました。どれだけ効果があるのかわかりませんが、そういった工夫はしていきたいと思っています。以上です。

(南川課長)

先ほどの説明に補足ですが、タウンニュースというものを、新聞を契約されている方はご覧になったことがあるかと思いますが、毎月、ユーコープの紙面と同様に掲載していますので、

多くの方にご覧いただけているとおもっておりますが、そちらでも点検商法の注意喚起をさせていただいています。先ほど、勝又総括が申し上げたように、点検商法のことをすでに承知されていて、我々がキャンペーンなどで街中で啓発用の資料等を配ったりしている中でも、「うちにもこの間来たんだけど断ったよ」、「この間新聞で見たんだ」などという方がかなり増えてきていると感じております。

ただ、それだけで十分に足りているとおもってはいけませんので、今後も、同じようにSNSやホームページ、かながわ消費生活注意・警戒情報など、皆様方に情報が届くようなものを使いながら、さらに注意喚起に努めていきたいと考えています。以上です。

あまのいいん
(天野委員)

ありがとうございます。その時に点検商法という字面が並んでしまうとわかりにくいと思いますので、具体的な文言が目立つような形で、既にしてくださっているとは思いますが、より力を入れていただければと思います。

それと、これは感想ですが、そこまで生協さんにご協力いただいているながら、改定素案で不適切なところに名称が載っていたというのは、本当に申しわけないことだったのだと思います。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。他に、ご意見・ご質問ありますでしょうか。

たかだいいん
高田委員、お願いします。

たかだいいん
(高田委員)

感想ですが、こちらは消費生活相談窓口で受け付けた相談の概要ですので、私どもが企業で受け付けたクレームの概要と異なっていると、この資料を見て思ったところです。企業ですと、どちらかというリアル店舗より通信販売・インターネット販売に関するクレームが非常に多く、このクレームの内容も消費者の勘違いであることが多いです。皆さんはご存じだと思いますが、インターネット通販は、クーリング・オフ制度がないので、基本的に返品ができるのかを確認する必要がありますが、あまり確認せず、お客様都合で、気に入らないから返品しようとか、交換したいと言われても返品特約でそれができない場合もあるわけです。

しかし、そういうのが結構トラブルになっていて、これは高齢者だけではないですが、通信販売については特商法の中で、クーリング・オフの制度がないとなっているため、その辺がまだまだ十分理解されてなくて、お客様都合でも返品ができると思われている消費者の方が多いです。返品特約で、返品・交換できませんと記載されている場合は、当然返品・交換できませんが、そうすると、非常にトラブルが起こってくる。リアル店舗よりも、通信販売のトラブル、それもお客様の勘違いによるトラブルが多いというのが、企業が受けるクレームとは違うなと思ったところです。感想です。

つのだかいちょう
(角田会長)

ありがとうございます。他にご意見・ご質問等ございますでしょうか。この議題だけでな

く、その前の議題等についてもご質問等あればお出しいただければと思いますが、よろしいでしょうか。

では、活発なご意見をありがとうございました。今回のご意見・ご質問等についてはこまめとします。

最後に小林参事監から一言いただきたいと思います。

小林参事監

今日は長時間にわたり大変お疲れ様でした。大変活発にご議論いただきまして、また、たくさんのご意見をいただきまして感謝申し上げます。このように、ご意見をお聞かせいただくことは非常に有意義な機会だと考えております。引き続きよろしくお願いしたいと思います。

本日の審議について、1点お話しをさせていただきますと、前半部分で芳野委員から、判断力が下がっていく高齢者は特に、福祉に繋がる前の人がトラブルに遭いかねない、このグレイゾーンの人をどう守るかが重要なんじゃないかというお話をいただきました。また、白鳥委員からも、高齢者に情報発信というお話もいただきました。この点は前期のときにもお話しさせていただいたかもしれませんが、グレイゾーンの人をいかに減らしていくかは、まさしく本当に大きな課題だと思っています。消費者行政もそうですし、それから特殊詐欺でも同様に、このグレイゾーンの人をどのように減らしていくか、一人でも減らしていくことが、非常に課題となっているところです。

広告等の対策はいろいろしていますが、認知機能が下がっている方もいらっしゃいますし、社会から離れてしまっている方もいらっしゃいます。例えば、昔は多くが自治会に入られていて、回覧版を回せば見ていただけました。ところが現在は、高齢者の方でも自治会に入られていない、それからお一人暮らしの方も非常にいらっしゃると、訪問をしても出てくれない方も中にはいらっしゃる、という状況です。こういった方々を一人でも何とか救っていくことが、まさに我々行政や警察としても議題になるところです。

今回の「かながわ消費者施策推進指針」は5年間を対象としていますが、今お話ししたところは、この5年という話ではなくて、すぐにでも対応すべき問題だと考えています。どのように取り組んでいくかは、消費生活課として常に考えているところではありますが、ぜひ、これについては、率直なご意見を、この会議の場だけではなく、もしこういうことをしたらどうだろうというご提案がありましたら、ぜひ教えていただければ、取り入れられるものは、少しでも早く取り入れたいと考えておりますので、ぜひ、ご意見をいただけると助かると感じております。

審議会そのものについては以上ですが、皆様からいただいたたくさんのご意見を踏まえ、よりよい指針となるように事務局としても尽力して参ります。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。本日はどうもありがとうございました。

角田会長

ありがとうございました。事務局から何かありますでしょうか。

小田原主事

じかい、だい き だい かいしんぎかい は がつじょうじゅん 12月 上 旬、だい かいしんぎかい 第3回審議会は来年1月下旬の開催を予定しています。について ちか 日程が近づきましたら、あらた についていちょうせい 改めて日程調整のご連絡をいたしますので、よろしくお願ねがいいたします。 じかい かいさいばしょ さいがいたいさくほんぶしつ へんこう み こ かくていしだい れんらく また、次回は開催場所が災害対策本部室から変更になる見込みですので、確定次第ご連絡をさせていただきます。 つの だかいちょう （角田会長） いじょう だい き だい かいしやうひせいかつしんぎかい しゅうりよう では、以上をもちまして第23期第1回消費生活審議会を終了させていただきます。委員の みなさま 皆様、ありがとうございました。 いじょう （以上）	
しりよう 資料	しりよう 資料1－1 「 しょうひしやしきくすいしんししん かながわ消費者施策推進指針」改定素案（案）の概要
	しりよう 資料1－2 「 しょうひしやしきくすいしんししん かながわ消費者施策推進指針」改定素案（案）
	しりよう 資料1－3 「 しょうひしやしきくすいしんししん かながわ消費者施策推進指針」改定骨子案
	しりよう 資料2 しんぎかい いんいけん 審議会委員意見のフォローアップ
	しりよう 資料3－1 「 しょうひしやしきくすいしんししん 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 れいわ ねんどじぎやうじっせき がいよう 令和5年度事業実績の概要
	しりよう 資料3－2 「 しょうひしやしきくすいしんししん 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 れいわ ねんどじぎやうけいかくおよ れいわ ねんどじっせき 令和6年度事業計画及び令和5年度実績
	しりよう 資料4 れいわ ねんど しょうひせいかつそうだんがいよう 令和5年度の消費生活相談概要