

※ 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	3	7	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。	対応 済み	【第23期第2回修正】 22-3-9にもご意見をいただいた。ご指摘のとおり、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、トラブルや詐欺的被害を回避（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。 ご意見を踏まえて、改定指針「2.消費者をめぐる現状と課題」の（2）「イ 家計のための金融経済教育」には金融商品のトラブルの防止を課題として明記した。
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、ご検討いただきたい。	対応 済み	【第23期第2回修正】 一口に「グローバル化」といっても、消費者の問題はさまざまある。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た。また、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」にも、「国内外を問わず新たなサービス・手法が次々と現れる」と記載した。
22	4B	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。	対応 済み	【第23期第2回修正】 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。ご意見を踏まえて、「5.基本方向と施策の展開」の「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、法令に基づく指導を迅速かつ積極的に行うことを記載した。 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、ご意見を踏まえて、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	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	【第23期第2回修正】 指針の改定にあたって、契約に関する正しい知識や、消費者としての上手な意見の伝え方など、カスタマーハラスメントに関する内容も盛り込んだ。今後、事業を実施する段階で、改めて対応を検討していく。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	1	1	おおねだ 田委員	第1章と第2章で順番が逆ではないか。理念があって指針があるのかなと思う。これは一般的な考え方として、こうあるべき姿が理念であって、それを実現するために指針が出てくるので、順番を変えたほうが、その下の項目について飲み込みやすいと思う。	たいおう 対応 ずみ	理念に基づいて指針を策定するという考え方はごもっともと思う。 一方、指針では、その対象期間でどのようなことを理想とするかを「基本理念」とし、改定の度に見直しを行っている。このため、記載順は「指針とは何か」を示した後の方が適していると考えている。 ただし、今回の改定では、県の認識や考えを述べる本論部分の最初に「基本理念」を記載するよう、現行の指針から順序を変更している。
23	1	2	おおうち 委員	「消費者をめぐる現状と課題」について、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う。一方で、「当事者目線」という言葉が抽象的でわかりにくい。例えば、具体的に障がいのある方からこういう相談があった、という実績やデータ等を示すことはできないのか。	たいおう 対応 ずみ	相談を受ける際に障がいの有無を確実に把握することは困難であるため、網羅的に記載することは難しい。 ご意見を踏まえて、「消費者をめぐる現状と課題」に、判明しているものの中から2つの事例を追記することとした。
23	1	3	おおうち 委員	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について、「C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起」と「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いのはなぜか。消費者トラブルに遭ったときに、障がい者にとっても、情報はとても必要。教育の担い手として、障がい者にとって、頼れる環境はとても重要。この2つに、加えていただくことをご検討いただきたい。	けいぞく 継続	「C 消費者のトラブル遭遇時の行動喚起」には、大きく、①相談窓口の周知（困ったら時に相談してもらう）、②自己解決力の育成が位置づくと考えている。①について、障がい者を対象とした何らかの案内を行うことを念頭に、アイコンを付けることとした。 一方で、この①、②や、「G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援」は、「A 消費者トラブルの未然防止」とあわせて行うことも多いため、このような事業は、その主な目的を踏まえて、全てAに位置づけるのが適当で、結果的にCやGのみに位置づく事業が限られている。事業計画の策定も含め、どのようなことができるかは、今後の課題としたい。
23	1	4	たかだ 委員	カスタマーハラスメントについて、（東京都で）条例化されるということもあり、是非、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たい。	けいぞく 継続	ご意見を踏まえ、消費者の権利の適切な行使の観点から、「H エシカル消費の普及」に、倫理的消費行動として、事業者に対して上手に意見や要望を伝えることを追記した。一方、ハラスメントからの労働者の保護の観点もあるため、具体的にどのように事業を実施していくかは、他の部署との連携も含め、今後の検討課題としたい。
23	1	5	あまの 委員	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る。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おり、ぜひその辺りを一言入れていただきたい。	たいおう 対応 ずみ	ご意見を踏まえ、「消費者をめぐる現状と課題」の「社会のデジタル化」に、海外のサイトでのトラブルの可塑性に触れるよう変更した。また、「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」にも、デジタル化が国内外で進んでいることを明記した。
23	1	6	おおねだ 田委員	「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」で、不当な行為を行う事業者は指導や検査と記載されているが、事業者名を公表するといった文言を入れた方がよい。抑止力として名前を載せるということは、営業妨害にもつながるので、時間がかかると思うが、そういう文言をぜひ入れていただきたい。	たいおう 対応 ずみ	ご意見を踏まえ、改定案では「処分の際には特定商取引法に基づき、事業者名等を公表する」旨を追記した。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	対応 状況	対応方針
23	1	7	白鳥 委員	かなり横文字が多く、1回読んだだけではなかなか理解が難しい。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。	対応 済み	改定案を作成する際に、改めてわかりやすい言葉を使うよう修正し、専門的な言葉を用いる場合には脚注を新たに設けるなど、より理解いただきやすい表現となるよう努めた。 一方、至らない点もあると思われるので、わかりにくい箇所があれば、具体的にご指摘いただきたい。ご意見を踏まえて、さらに修正を検討していく。
23	1	8	清水 委員	現行の指針だと、「県内の消費生活相談窓口一覧」について記載があり、改定素案だとない。記載しない理由はなぜか。現行指針を見ると技術的な理由もあるのかなと推察するが、消費者が身近な市町村で相談を受けられる、という方向性であれば、相談窓口があることを記載した方がいいのでは。	対応 済み	相談窓口の一覧は、更新頻度が高いため、対象期間が5年となる指針（本文）への記載は適さないと考える。 また、内部調整の結果、改定後の指針は、配布用印刷物として「やさしい日本語版（概要版）」は作成するが、全文は電子版（ふりがなあり版・ふりがなし版）のみを作成することとなった（印刷物としての冊子は作成しない）。 ご意見と、これらを踏まえ、全市町村の相談窓口一覧は、指針の電子版を掲載した件のホームページから、リンクすることとし、配布用の「やさしい日本語版」の裏表紙と全文（電子版）の最終ページに「消費者ホットライン188」の案内を記載することとした。
23	1	9	三瓶 委員	広報や情報発信に関する表現が少し薄いと感じた。未然防止という表現はあるが、消費者教育というより、広く発信していくということの記載も大事だと思う。	対応 済み	県では、消費者施策を柔軟に展開するため、対象期間（5年間）の基本方針として指針を定め、具体的に実施する事業は毎年度事業計画を策定することとしている。このことから、今回の改定では、施策体系（基本方向・中柱・小柱）は、施策の目的ごとに整理する方針とした。このため、基本方向・中柱・小柱は、手法に関する表現を可能な限り避けるよう設定しており、結果として、「情報発信」や「広報」が見えにくくなったものと思われる。 ご意見はごもっともと感じるが、特に基本方向1は、ほぼ情報発信に関する施策であることもあり、「情報発信」や「広報」などの言葉を、基本方向・中柱・小柱（見出し）として追記することは控え、本文でそれがわかるように説明を尽くしたいと考える。
23	1	10	矢野 委員	文言をきちんとした意味で、お伝えいただくことが大事。今後も文言が使われるときには慎重であってほしい。	対応 済み	（No.23-1-7に同じ）
23	1	11	矢野 委員	「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」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、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、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るのか。組合員が誤解を受けかねないので、慎重に検討して欲しい。	対応 済み	ご意見を踏まえ、消費生活協同組合に係る記載については、改定案において、「イ 消費者から信頼される事業者活動の促進」に位置づけた。

期 き	回 かい	No	発言 いいん 委員 委員	いけん　　がいよう 意見の概要	たいおう 対応 じょうきよう 状況	たいおうほうしん 対応方針
23	1	12	よしの 芳野 いいん 委員	こうれいしゃ　　ば　あい　　ふくし　　つな　　まえ　　いちばんもんだい　　しょうひしゃひ　　がい　　あ　　ふくし　　つな 高齢者の場合は、福祉に繋がる前が一番問題。消費者被害に遭ったことがきっかけで福祉に繋がるこ とが大変多いので、1人で生活が普通にできているときこそ消費者被害の温床になりかねない。素案の 未然防止の普及に、その対策が書いてあるが、孤立した状態でトラブルや被害を抱え込んでしまわな いことは未然防止ではなく、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 るので、ここに記載するものではないと感じる。 ふくし　　つな　　まえ　　かた　　お　　もんだい　　み　　ぜん　　ぼう　　し 福祉に繋がる前のグレーゾーンの方をどうするかが、大きな問題である。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、それをどこかに記載しておく必要が ある。 み　　ま　　も　　だい　　じ　　おも　　いま　　ふくし　　はん　　い　　ひろ 見守りネットワークは大事だと思っており、今までの福祉の範囲にとらわれない、より広いところへ て　　の　　けんとう 手を伸ばせないか、ご検討いただきたい。	けいぞく 継続	み　　ま　　も　　こうちく　　かか　　と　　く　　お　　お　　し　　ち　　ょう　　ぞ　　ん　　ひろ　　か　　ん　　が　　し　　し　　ん　　かい　　て　　い 見守りネットワークの構築に係る取り組みは、できるだけ多くの市町村に拡げたいと考えており、指針の改定 案において、「5.基本方向と推進する施策」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、「既存の福祉中心のネットワークに消費生活行政が加わるなど、地域の見守り体制づくりを支援 します。」と記載した。具体の施策を進める中で、グレーゾーンの方々も取りこばさないような仕組みを検討 していきたい。
23	1	13	やまぐち 山口 いいん 委員	く　　じ　　ょう　　ふ　　ま　　ん　　じ　　ぎ　　ょう　　し　　や　　と　　う　　もう　　い　　う　　と 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 が心配。企業に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、一層委縮する可能性があ るかもしれない。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言っていくこととは意味合いが異なるので、消費者行政の側から、丁寧に伝えて いくことは、教育と併せてお願いしたい。 き　　ぎ　　ょう　　しょうひしゃ　　たい　　おう　　し　　か　　た　　たい　　おう　　つ　　かさ　　おも　　たい 企業では、消費者への対応の仕方について、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、消費者や社会にも共有され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。	けいぞく 継続	お　　な (No.23-1-4に同じ)
23	1	14	やまぐち 山口 いいん 委員	きん　　ゆう　　けい　　ざい　　き　　ょう　　い　　く　　が　　っ　　こ　　う　　き　　ょう　　い　　く　　ば　　あい　　きん　　ゆう　　けい　　ざい　　き　　ょう　　い　　く　　じ　　ゆう　　じ　　つ　　ほう　　こう　　い　　っ　　せ　　い　　じ　　ゆ　　ぎ　　ょう　　う　　き　　かい 金融経済教育について、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。幅広い年代を対象としたときに、投資がらみの消費者トラブルは非常に多く聞かれる ので、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 ことも必要だと思う。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した い。	けいぞく 継続	が　　っ　　こ　　う　　き　　ょう　　い　　く　　じ　　ゆう　　じ　　つ　　とう　　ぜ　　ん　　は　　ば　　ひろ　　ね　　ん　　だ　　い　　たい　　きん　　ゆう　　けい　　ざい　　き　　ょう　　い　　く　　す　　ず　　ふ　　く　　か　　な　　が　　わ 学校教育を充実させていくことは当然だが、幅広い年代に対して金融経済教育を進めていくことも含めて神奈 川県金融広報委員会と連携しながら対応していくよう検討している。
23	1	15	しらとり 白鳥 いいん 委員	みん　　せい　　じ　　ど　　う　　い　　い　　ん　　こうれいしゃ　　ひ　　と　　り　　ぐ　　か　　た　　み　　ま　　も　　お　　お　　し　　ご　　と　　じ　　ょう　　ほう　　は　　っ　　し　　ん 民生児童委員として、高齢者の一人暮らしの方を見守るということも大きな仕事の1つ。情報発信と して、県で発行している資料を市内の高齢者一人暮らしの方、約1000人に配ったが、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いる。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きたい。	けいぞく 継続	けい　　は　　つ　　き　　ょう　　り　　よ　　く　　たい　　へ　　ん　　おも　　しょうひせいかつちゅうい　　けい　　かい　　じ　　ょう　　ほう　　とう　　つ　　う 啓発にご協力いただき大変ありがたく思っている。これまでも「かながわ消費生活注意・警戒情報」等を通じ て、増加しているトラブルなどの情報発信をさせていただいているが、引き続き必要な情報提供を実施してい く。

き 期	かい 回	No	はつげん 発言 いいん 委員	いけん　　がいよう 意見の概要	たいおう 対応 じょうきよう 状況	たいおうほうしん 対応方針
23	1	16	しらとり 白鳥 いいん 委員	こうれいしゃ　ひと 高齢者の人に、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 はなし　ひじょう　じ　しょうひしゃ　ごうりてき　はんだん　そ　あん　ごうりてきれいせい 話をしている。非常時でも消費者が合理的に判断するということで、ぜひ素案に、合理的冷静という き　さい　ほ ことを記載して欲しい。	たいおう 対応 ず 済み	い　けん　ふ　しょうひしゃ　げんじょう　か　だい　ひじょう　じ　あんぜん　あんしん　しょうひせいかつ　かく　ほ ご意見を踏まえ、「消費者をめぐる現状と課題」の（2）エ「非常時の安全・安心な消費生活の確保」に、 ごうりてき　れいせい　こと　ば　き　さい 「合理的かつ冷静に」という言葉を記載した。
23	1	17	つのだ 角田 いいん 委員	しょうひしゃひ　ひ　がいきゅうさいいいん　かい　ほんとう　う　ご　とうきようと　いく　う　ご　いいん　かい 消費者被害救済委員会は本当に動いているものは東京都と幾つかしかなく、動いていない委員会をい かつよう　　じ　ち　たい　　か　だい　　ふ　たく　　てきとう　　あんけん かに活用するかがどの自治体でも課題になっており、なかなか付託するにあたって、適当な案件がな もんだい　　せつきよくてき　　かつよう いという問題があるが、ぜひ積極的に活用していただきたい。	けいぞく 継続	しょうひしゃひ　ひ　がいきゅうさいけんとう　　し　は　ん　き　　いち　ど　　かいさい　　たいおう　　ずい 消費者被害救済検討チームを、これまで四半期に一度の開催だったところ、タイムリーに対応できるよう、随 じ　かいさい　　へんこう 時開催に変更した。 け　っ　か　て　き　　れい　わ　　ね　ん　ど　　しょうひしゃひ　がいきゅうさいいいん　かい　　ふ　たく　あんけん　　ふ　たく　あんけん　　かく　ほう　　む 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 かな　ら　　けんとう　　わ　く　ぐ　　せつきよくてき　　と　　く　　そうだんけんすう　　おお　　し 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。また、相談件数の多い市の しょうひせいかつ　　いいん　かい　じ　むきよく　　しよくいん　　で　　む　　いいん　かい　せい　い　ど　　ふ　た　た　ち　ゆう　ち　とう　　お　こ　な 消費生活センターには委員会事務局の職員が出向き、委員会制度の再周知等を行う。
23	1	18	おおねだ 大根 いい 田委 ん 員	そうだんがいう　く　じょう　　と　　あ　　そうだん　　の　　たい　　じ　っ　せ　き　　ぐ　　たい　　て　　き　　かい　　け　　つ　　じ　　れ　　い 相談概要に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、実績や具体的な解決事例が こう　　か　　し　　め　　だい　　じ　　おも　　き　　さい あれば、効果があることをお示しすることが大事かなと思うので、記載していただきたい。	たいおう 対応 ず 済み	けん　　しゅう　　しょうさい　　こうひよう　　かくにん　　ねが 県のホームページのデータ集で、さらに詳細なデータを公表しており、そちらでご確認をお願いしたい。
23	1	19	あ　　ま　　の 天野 いいん 委員	てんけんしょうほう　　かん　　く　　じょう　　そうだんけんすう　　の　　ひ　　じょう　　いちじる　　で　　けんすう 点検商法に関する苦情相談件数の伸びが非常に著しいが、ここに出てこない件数がかなりたくさんあ こう　　が　　く　　と　　き　　ふ　　く　　そうとうおお　　き　　っ　　きん　　か　　だい るし、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 おも　　けいはつ　　さい　　や　　ね　　は　　ちゅうい　　ほうとう かと思う。啓発の際、屋根が剥がれていることには注意、など、ストレートに、このセリフが冒頭に く　　か　　た　　ち　　せい　　き　　よう　　い　　っ　　ぱ　　ん　　こうれい　　しゃ　　せ　　つ　　し　　ょ　　く　　こん　　ね　　ん　　ど　　き　　っ　　きん　　な　　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 たいおう　　けんとう 対応ができないかをご検討いただきたい。	けいぞく 継続	てんけんしょうほう　　さ　　く　　ね　　ん　　ど　　ぞう　　か 点検商法については、昨年度の途中から増加していることがわかっており、個別にチラシを作成し、配布をし ている。それからデジタルサイネージを使って広告をしたり、ユーコープの情報誌「プラスm i o」に「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る。今後も相談の状況等を踏まえ、必要な啓発等を実施していく。 こ　　ん　　ご　　そうだん　　じょうきょ　　ほう　　ふ　　ひ　　つ　　よう　　けいはつ　　とう　　じ　　っ　　し