

しん ぎ かい ぎ けつ か  
審 議 (会 議) 結 果

つぎ しんぎかいとう 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 かいとうめいしょう 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 きんようび じ ふん じ ふん 令和6年12月13日(金曜日) 10時00分から11時50分まで		
かいさいばしょ 開催場所	かながわけんみん かい だいいちかいぎしつ かながわ県民センター 12階 第一会議室		
しゅつせきしゃ 出席者	おおうちあやこ おおねだじゆんいち おのゆみこ しみずとおる しらとりつとむ たなかともみ 大内綾子、大根田純一、小野由美子、清水徹、白鳥勉、田中知巳、 【会長】かいちよう つのだまりこ とみたたくぬまおなみこ のざわしげかず もちづきしんいちろう かいちよう 【会長代理】よしのおこ 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7年1月		
とあいあわ せん 問合せ先	くらしあんぜんぼうさいきよく あんぜんぶしょうひせいかつか きかくグループ 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 045-312-1121 (内線2653) ファクシミリ番号 045-312-3506		
げらん 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2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ょういくすいしんちいききょうぎかい (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)「かながわしょうひしやさくすいしんしん かいていあん あん 「かながわ消費者施策推進指針」の改定案(案)について ほうこくじこう [報告事項] (2) ぜんかいしんぎかい 前回審議会のフォローアップ (3) かながわけんしょうひせいかつじょうれい みなお 神奈川県消費生活条例の見直しについて  ぎじ [議事] • じむきょく かいいん かほんすう こ しゅつせき かくにん せいりつ むね はつげん 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。 • かいぎ こうかいおよ しもんじこう たい どうしん すず かつ かくにん 会議の公開及び諮問事項に対する答申の進め方について確認した。 • かいちよう つごう かいちようだいり ぎ じ しんこう おこな かくにん かいちようだいり ぎ じ ひ つ 会長の都合により会長代理が議事進行を行うことを確認し、会長代理に議事を引き継 いだ。  よしのかいちようだいり (芳野会長代理) つのだかいちよう だいり ぎ じ しんこう つと ねが 角田会長の代理として、議事進行を務めさせていただきますのでよろしくお願ひいたしま		

す。それではただいま事務局から、会議の公開及び会議録の公開、それから答申に関してご説明がありました。いかがでしょうか。

特にご異議がないようですのでその通り進めさせていただきます。

それでは議事に入ります。本日の議題について、審議事項が、かながわ消費者施策推進指針の改定案(案)について、報告事項が、前回審議会のフォローアップ、神奈川県消費生活条例の見直しについてとなっております。それではまず、かながわ消費者施策推進指針の改定案(案)について、審議に入ります。これから事務局から説明をお願いしますが、この後の報告事項で前回審議会のフォローアップという報告事項はありますが、このフォローアップをした結果、この案に反映されている点もございまして、この案の説明の中にフォローアップの一部が出てくるということも含めてご了承いただきたいと思います。それでは事務局の方からご説明をお願いいたします。

(事務局)

資料1-1、1-2、1-3、1-4に基づき説明

(芳野会長代理)

ありがとうございました。ただいま事務局よりかながわ消費者施策推進指針の改定案(案)についてご説明がありました。パブリックコメントではたくさんの意見が寄せられるなど県民の関心の強さをとても強く感じました。この指針の改定について、次回審議会での答申をするという予定ですので、審議会の場での議論は本日が最後というところなので、皆様、ぜひ活発なご意見をいただきたいと思います。

指針についてのご意見はページ数や具体的な箇所についてご指摘の上で、ご意見・ご質問いただくとわかりやすいと思いますので、その点のご配慮をお願いいたします。それでは、いかがでしょうか。

(大内委員)

ご説明をいただいたフォローアップの中のお話で、3ページの上から2番目の項目で先ほどご説明があった、改定後の指針は配布用の印刷物として、「やさしい日本語版」を作成するというふうにあります。この「やさしい日本語版」は作成するけれど、多言語版の用意ということとは想定されておられないのか、ということをご質問させていただきます。

2点目ですが、前回、障がい者の記載についてお話をさせていただいて、苦情相談の事例を入れてみてはどうかというご提案を申し上げて、実際に2つ事例を載せていただきました。この2つの事例はいくつかの事例があった中で選択されたのではないかとおもうのですが、読ませていただくと、特に1点目の事例については、障がいがあるなしに関わらずあることかな、という気がして、障がいがあるからこそのご相談ということがよりわかりやすい事例はなかったのかなとおもいました。

3点目ですが、消費生活相談員人材の確保とは何だろうと思ひ、改定案(案)の32ページにあるこの消費生活相談員の方々について調べてみたら、現在全国で大体3,000人ぐらいおいでになって、40歳以上の方が15%いらっしゃるって、高齢化が進んでいることが示されていまして。

先ほど待遇の改善という話もありましたが、国家資格があってもあまり待遇が思わしくないということも書いてありました。それで、消費生活相談員の方の研修やスキルアップ、そういったものも大切だと思いますが、もっと大事なのが、若い相談員のなり手がもう少し少いらっしゃるといいのかなというふうに思いました。

例えば、大学などで消費者問題について学んで、国家資格を取りたいなと思うような、そういった環境づくりができるといいのかな、と思った次第です。

若い相談員をもう少し増加できるような形で、何か対策ができるといいのではないかなと思いました。

加えて、ルビ振りについてですが、指針の15ページと24ページの「にほんぎんこう」と書いてあるルビがありました。これ日銀のことだと思いますが、ごめんなさい、職業柄気になって、これ正式には「にっぽんぎんこう」です。なので、こちらは訂正いただけるとよろしいかなと思いました。いろいろ申し上げて恐縮ですが、よろしくお願ひします。

(芳野会長代理)

ありがとうございました。「にっぽんぎんこう」はよろしいですね、修正していただければと思います。公に出すものですので、ご指摘とても大事だと思います。

それでは、最初のご質問で、「やさしい日本語」または「概要版」が「多言語版」の作成の予定はないかどうかというご質問でした。事務局お願ひします。

(塩谷企画GL)

確におっしゃる通りです、これまで「多言語版」というものをまだ作ったことがなく、あまり配慮がいたらなかったのかなと思っております。ご意見を踏まえまして、多言語版というものの展開を検討していきたいと思ひます。

(芳野会長代理)

では続きまして、障がい者の事例が適当かどうか、ということについてお願ひいたします。

(峯相談第二GL)

障がい者の相談事例について、障がい者の特性というか特有なものというのが、特にはないので、たまたま相談を聞いた中で障がい者だということがわかった、ということが多く、相談事例を変えるというのは難しいと思ひられます。その点はご了承承くください。

(芳野会長代理)

それから3番目について、人材確保の論点で若手の確保についてはいかがでしょうか。何か事務局からありますか。

(安部相談第一GL)

おっしゃることは本当にその通りで、人生経験のある相談員の方々が頑張ってください、これはもちろんありがたいことで、ただ、人によってはいずれ引退とか考へていく中

で、なり手不足はもう全国的にも言われております。

ただ、性質的には大学を出てすぐとかいうより、人生経験を多少積んだり、転職とか考  
えるときに消費生活相談員が候補に挙がる状況は、作っていかなきゃならないということ  
は、消費者庁とか国民生活センターも考えていることだとは思っております。

ご意見最もその通りということで受けとめさせていただきます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

他にご意見ありますでしょうか。白鳥委員お願いします。

しらとりいん  
(白鳥委員)

これは素人の発想ですが、後程、条例が出てきますが、4ページの消費者の権利というところの上から何番目かに、「消費生活に必要な情報」という項目がありますが、この項目と、消費生活において必要な知識及び判断力を、ということが、読んでいて紛らわしいような気がして、まとめて1つにならないのかなと感じました。

それから18ページの一番下に、困っている誰かに働きかけるという文言がありますが、これは働きかけるというよりも、困っている人に寄り添ってあげるという方が、消費者、県民に対してやさしいような言葉になるのかなと感じております。

それから次のページの重点的取り組みのところで、「デジタル社会に対応した」ということでスマホの絵がありますが、これ画面が真っ白で、次のページを見ると、いろいろスマホが出てきますが、せっかく空いているのであれば、何か工夫されて、そのQR決済なのかか入れてあげたほうがいいのかなと感じました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

3つのご意見をいただきました。ご意見ということですので、質問ではありませんが、事務局から何かございますか。ご意見として承って、検討するというところでよろしいでしょうか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

ご意見ありがとうございます。特に消費者力のところの、「困っている誰かに働きかける」は「寄り添って」という感覚としては、かなり近いものがありますので、こちらについては検討させていただきたいと思います。

また、スマホについて真っ白で何もないので、例えばご意見いただいたようにQRコードを入れるとか、考えさせていただきたいと思います。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

他にご意見いかがでしょう。気が付いたことでしたら何でも、そのために私たちがいるので、ぜひご意見いただきたいと思います。

おのいん  
(小野委員)

委員からの意見のフォローアップなどを丁寧にご説明いただきまして本当にありがとうございます

ございました。前回、出席がかなわず大変失礼いたしました。私からは、指針のページ番号で2ページ目でございます。第6章推進体制のところ、「指針に用いる重要な用語」ということで、意見を踏まえて、消費者トラブル、それから消費者被害についての定義を入れていただきました。この定義について、「消費者トラブルのうち、事業者によって一方的に、不利な契約や、取引がなされたことで生じたお金や財産の被害のこと」と書いてございます。

消費者に関連する法律をみても、お金、財産だけではなく、生命、身体のことでも重要であり、以前、消費者庁の消費者安全課というところで仕事をしておりました関係もあり、生命、身体に関連する表現は入れたほうがいいと思えました。消費者安全ということでも重要だと思っております。

それからもう1つ、最初に大内委員がおっしゃったお話に関連しまして、10ページにある障がい者に関連する相談の事例を記載することについて大変有効だと思います。一方で、障がい者に関連する相談なのかどうか、区別がつかないものもございまして、10年ほど前ですが、P I O - N E Tに寄せられた相談事例の分析をさせていただいたときに、一般から寄せられる内容と借金問題などは大きく変わらないことがよくわかりました。大内委員がおっしゃったように、障がいがあることに起因するということを知りやすくするために、どうしたらいいのかなど考えたときに、消費者白書のこういった事例を紹介されていたことを思い出しました。「障がいのある娘が矯正歯科のカウンセリングを受けに行ってその場で高額な契約をしてしまった」と、一般のくくりでありそうなものですが、そこに「判断力の不足や契約内容への理解不足でトラブルになったケースが報告されている」というような説明をつけて事例紹介をしています。

確かに相談の事例の情報の中に、どんな障がいを持っているか、或いはどんな施設から情報が寄せられたか、相談が寄せられたかということを書くことは難しいかもしれませんが、各事例をご紹介する理由をタイトルの中に入れるといった工夫ができるのではないかなと思います。

相談の現場では、データベースに入力をするということで、相談員さんは本当に限られた環境の中でいろいろ工夫してP I O - N E Tに入力をされています。その時に、障がいがあるかどうかというのを聞く、お申し出があったらそれはわかるわけですが、そういう情報を必ずしも取得はできないという環境の中で「これは障がいのありそうな方からの申し出だな」ということを、聞き取りしながらキーワードをつけていくような、そんな作業でもありますので、なかなかこの内容自体を変えるのはあまりよくないと思えますが、ご紹介の仕方というところで工夫ができるかなと思えました。

よしのかいちょうだいり  
(芳野会長代理)

1つ目の生命、身体、を入れるのは健康食品の被害とか実際にリアルにありますので、入れていただくのはよいかと思います。

2つ目の方も工夫ができるのかなと思えますがいかがでしょうか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

まず、1つ目の消費者被害の部分になります。確かにおっしゃる通り、消費者被害、金銭の他、生命、身体、というものも被害に入ってくるということは当然のことではありますが、今回の指針で言いますと、「消費者被害の救済」という言葉も関連付けて使用している中でなかなかこの、生命、身体、に対する被害の救済は難しいのかなというところで、お金や財産の被害でとどめているために、生命、身体、という言葉を入れていませんでしたが、もう一度改めて検討させていただきたいと思います。

（峯相談第二GL）

2点目の障がい者に関するトラブルの事例について、いただいたご意見を踏まえまして、紹介の仕方を工夫するよう考えてみたいと思います。

（芳野会長代理）

それでは他の委員からご意見ありますか。清水委員、お願いいたします。

（清水委員）

2点ほどコメントさせていただければと思います。

まず11ページですが、最後の段落で、「外国人や訪日外国人旅行者など、トラブルの対応のためには、専門の相談窓口など各機関との連携の強化が必要です」というところについて、最初に読んだときに誰と誰の連携をイメージした表現なのかがわかりにくいと感じました。おそらく外国人のトラブルに、一時的に対応した組織と県の消費生活センターなどの連携を強化しようということを言いたいのかな、というふうに推察はしましたが、最初に読んだときに読みづらいなと思ったので、わかりやすくできるのであれば、その辺を検討していただければと思います。

2点目が25ページ目、Fの「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」というところで、消費者トラブルを未然に防いでいこうという中で、2行目で特に被害が多い事例や手口に関する注意事項等を、本人だけでなく身近にいる家族などにも発信をしていることについてですが、被害が多い事例を周知徹底することは当然大事だと思う一方で、それだけでなく、被害が大きい事例というものも周知をすることも大事なのかなと思います。金額が大きいですとか、個人情報情報が漏れてしまったとか、或いは健康被害とかそういった件数は多くなくても被害が大きい、ということはあると思いますので、そういったものも周知をしていくという視点からの見直しをご検討いただければというふうに思います。

（芳野委員）

連携は誰と誰の連携かということと、被害が多いだけでなく大きいとか、そういうことについても盛り込んだらどうか、というご意見でした。事務局から何かありますか。

（塩谷企画GL）

今のいただいたご意見を踏まえまして、文書については検討して修正させていただきます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

ほか いけん しつもん ねが とみたいいん ねが  
他にご意見・ご質問ありましたらお願いいたします。いかがでしょうか。富田委員、お願いいたします。

とみたいいん  
(富田委員)

この資料10ページの福祉施設の職員からの相談という点で関連したことがありました。今から2年前に、スマホを買ったときに、店員さんからこれがいいですよいいですよって、おすすめされて、知らないでつい買っちゃったもので、それを相談したら、「それはやめておきなさい」と言われました。すぐにやめてねと相談員が言ったのですごく助かりました。そのとき、すぐ相談すればよかったと思いますが、1回払ってしまいましたけど返していただきました。それから常に気をつけて、すぐ相談するようにしています。

あともう1点、仲間がこういう消費者トラブルに引っかかったことがあるみたいで、その話を聞いて、家にいる場合にあやしい人が来たときは決して出ない方がいいと思います。僕は必ず出ません。知り合いの方が、人が来たときにわかるよう家にブザーをつけてくれたので、すごく助かっています。

スマホの件については、最初、買ったときは店員さんがすごく丁寧に教えてくれたんです。「これいいですよ、いいですよ」と言っていたので、お金をちょっと払い過ぎちゃったんです。それを全部返金してもらったのでもう大丈夫でした。本当もしあれに気が付かなかつたら、危なかったってことですよ。だから常にスマホを使う時は家ではWi-Fiを使っています。そして、ギガをどのぐらい使ったかどうか、外でも必ず見えています。そうしないと、お金がかかってしまいますので。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

いろいろな人が意見をくれることによって助かったことがたくさんあるという実体験ですね。たくさんの方の助けが大事だと改めて感じることができました。事務局の方から何かコメントありますか。

あべ そうだんだいいち  
(安部相談第一GL)

いくつか障がいのある方に関する相談についてご意見いただきありがとうございます。特性というところでは、確かにこの文章がまだ言葉足らずだったかもしれませんが、いみじくも委員がおっしゃってくださったように判断能力が少し欠けており、そういったところにつけ込まれる、或いは、定期購入なんかも、変な言い方ですが障がいのない方も確かに引っかかってしまいますが、慣れていないので引っかかってしまう。ロマンス詐欺みたいなものも純粋に人を疑わないでだまされてしまう。そういった事例があるのが、相談現場で障がいのある方に感じるところですし、また、その障がいの特性に応じた相談対応をする、これがとても大事で、事例が障がい者特有であるということよりも、私どもとしましては、障がいの特性に応じて委員がおっしゃってくださったように、お手伝いをさせていただくことが大事だと考えております。

しえんしや こばやし  
(支援者の小林氏)

その観点ですが、本人が判断能力に欠けるから理解できないという言い方だと、本人の特性にしてしまうので、本人の理解が難しいようなとか、わかりにくい説明をされたために、そういう被害に遭ったという言い方が好ましいと思います。

何気なく使ってしまうと思いますが、支援の立場、要するに障がい者として特定するということは、そういうふうにならないためにどういった支援が必要かという観点が一番大事だということを支援者の立場からお伝えさせていただきます。

あべ そうだんだいり  
(安部相談第一GL)

おっしゃる通りスマホの例もそうですが、事業者から消費者がわかるように説明していただければいいわけですが、それを事業者がしないゆえに、トラブルや被害に遭った方ということです。訂正させていただきます。

よしの かいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

どなたかございますか。小野委員お願いいたします。

おの いいん  
(小野委員)

貴重なご意見がいただけて、大変いいなと思って拝聴しておりました。

10ページの相談事例については、ぜひご紹介していただきたいのですが、お話を伺って思ったのは、実際にどのように対応をしたのかとか、どこに相談していただければいいのかとか、そういった、その相談事例の紹介だけではなく、県としてこういうふうに対応したというような何かを紹介するだけでなく、一連の未然防止のためにやっていること、或いは早期解決のためにやっていることの付加情報をセットにすれば、紹介しっぱなしという気がちょっと薄らぐのかなというふうに思いました。

最初から完璧なものではないと思いますが、この指針のオリジナリティとして大切にされた方がいいなとお話を聞きながら思いました。

よしの かいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

何か事務局からコメントはよろしいですか。ご意見として検討していただくということでお願いいたします。

それでは他に、皆様、ご意見・ご質問ありますでしょうか。

つの だかいちょう  
(角田会長)

改めて全体を見てですが、5ページの「2. 消費者をめぐる現状と課題 (1) 消費者別の特徴」の最初のところで、高齢者について、人口に占める割合の増加、であるとか、訪問購入など自宅で消費者被害に遭った場合が多く、平均支払額も高い、ということが書かれていて、その深刻さが強調されているところです。

ただ、これに対する内容があまり明確でないように思っていて、25ページの「イ 消費者トラブルの未然防止に向けた環境整備」のところでは、「消費生活に関する情報の収集・発信への活用」と「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」と「消費者教育の担い手の育成・活動の支援」という3つが挙げられています。例えば、2番目の見守

りに関しては、地域の見守り体制づくりを支援します、というようなことも書かれてはいますが、バランスとしてももう少し高齢者被害の深刻さを踏まえて書き込むことができればいいかなと思いました。

それから細かいところですが、「基本方向2 消費者トラブルへの対応と被害の救済」のところで、27ページの真ん中辺り、「ア かながわ中央消費生活センターにおける相談対応」Iの6行目のところでは、「弁護士が連携し」と書かれていますが、28ページの「K 専門的な知見の収集・相談の実施」では、「弁護士などの専門家と連携し」となっています。

最近、商品やサービスの決済等が複雑化していて、弁護士だけでなく、幅広い専門家による支援が必要ですが、Iの相談対応のところでも、弁護士だけにせず、もう少し広く専門家と連携するというのほうがいいと思います。

消費者被害の救済のためだと、代金の支払いを止めたり、既払金を取り返す、ということが重要ですが、非常に複雑・多様化していて、そういった専門家やデジタル関連の専門家とか考えられると思いますので、そこが気になったところがございます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

今の2点、25ページの高齢者の被害の深刻さが書き込めないかどうかという点と、27ページの専門家と連携するとしたら弁護士だけでなく弁護士も含めたいろいろな専門家が想定されるというところを入れられないか、というご意見でしたが、事務局いかがでしょうか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

おっしゃる通り言葉の足りない部分について、もう少し具体的に記載をしたほうがよい部分がございますので検討させていただきます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

リフォーム詐欺などは建築士などの専門家の協力も大切なことでもありますので、ご指摘のとおり載せていただけるとよいと思いますので、ご検討ください。

それでは他にご意見・質問ありますか。

のざわいいん  
(野沢委員)

細かいことで、19ページのアイコンのことですが、このアイコンの上から2つ目で、若者を対象としている事業を含む施策について、パッと見たら小学生みたいなマークに見えますが、この指針では、主として29歳以下の人としますとあります。さらに、25ページを見ていくと、その25ページのイの「G 消費者教育の担い手の育成・活動の支援」で、「教員や消費生活相談員のほか、地域の人材を～」とある中で、マークを見ると小学生のようなものが記載されていて違和感を覚えました。

ただ、いいものがあるのかどうかですが、若者を表すアイコンとしては違和感を覚えました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

わかもの  
若者のアイコンの背中に背負っているのがランドセルなのかバックパックなのかということ  
とですね。別途適切なアイコンがあるかどうかということですが、事務局から何かありま  
すか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

わかば  
若葉マークとか、いろいろ考えた中でランドセルを背負った子供のようになってしまう  
ていますが、アイコンについてはもう一度事務局で検討させていただきます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

ほか  
他に何かご意見ありますか。

おおねだいいん  
(大根田委員)

かくにん  
確認で、資料1-2に入ってからいろいろ意見をいただいて、14の個人、団体、というこ  
とですが、こういった意見が非常に貴重ですので、これ県の考え方とかあると思いますが、  
このフィードバックを個別にされる予定はありますか。

ないのであれば、せっかく意見を出したのに何も返ってこないという話になるかと思いま  
すので、よろしくお願ひします。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

ほんじつ  
本日ご覧いただいている資料の形で、ホームページの方で公開しますので、それで個別に  
たいおう  
対応ということは難しいですが、広報でお知らせするという形で行います。

おおねだいいん  
(大根田委員)

こうかい  
公開するのはいつ頃でしょうか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

ししん  
この指針の改定前です。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

ほか  
他にご意見はありますか。田中委員どうぞ。

たなかいいん  
(田中委員)

とく  
特にこの指針について意見はありませんでしたが、先ほど野沢委員がおっしゃられたアイ  
コンのところは引かかかっていました。あともう1点、先ほどご説明いただいた資料1-4  
のイメージのところはまだこれから作り込みをされるということで、これから精査される  
ということだと思いますが、表示がバラバラになっているところがありますので、その辺をよ  
く確認していただければと思いますので、意見として申し述べたいと思います。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

いけん  
ご意見として承るということで、ご検討いただきたいと思ひます。

ぬまおいいん  
それでは沼尾委員よろしくお願ひいたします。

沼尾委員

前回、出席することができずに意見を申し上げることができず、大変失礼いたしました。皆様から大変貴重なご意見が出ており、若干重なっているところもあると思いますが、1点質問であとコメント3点申し上げたいと思います。

まず初めに、県民意見募集の結果について、対応として「反映する」「反映済み」の他に、「今後の参考とする」と入っているものがございまして、これについてざっと見て、指針に反映するというのではなくて、今後の計画策定や事業の段階で、具体的に検討していくべきものということで、「今後の参考にする」とされているものもあるかと思ひます。

ただ、それを踏まえた上で、あらかじめ指針に文言を入れるなり考へておく必要がありそうなものもあるのかなと思ひました。「今後の参考とする」という回答について、どういふうに考へて、「反映する」か「参考にする」か切り分けられたのか、というところをお伺ひできればと思ひます。

なぜそう思つたかと申しますと、資料1-2の5ページのナンバー11で、例えば、電気ガスセット料金の契約の話が出てきていますが、これについて、不動産とか電気ガスも含めて、書面ではなくてデジタル化されていると、契約事項の説明約款の読み込みが十分と思へない状況で契約してしまうところが問題だ、と書かれています。これについて実際どう対応するかは今後の検討かと思ひますが、これはデジタル時代の契約の大きな課題を提示していると思ひました。改訂案の方を見ますと、デジタル社会への対応というところは出てきていますが、そこでデジタル時代の契約というのがフェイストゥフェイスでなくなることによる課題を、もう少し書き込む方法もあるのかなと思ひました。

例えば、17ページで、消費者力の育成という話はありますが、そもそもその契約について、事業者の対応や説明のあり方をどう考へていくかを含めて、もう少し指針に記載する余地はなかったのかなと気がなりました。

それから2つ目としては、先ほどから議論に出ている、7ページの障がい者のところで、この7ページの1行目のところで、「障がい者に関連すると思われる苦情相談は」という書き方になっていますが、ここで障がいという場合に、身体障がい、知的障がい、精神障がい、いろいろなタイプの障がいがありまして、その障がい者向けの商品ということ考へる場合でも、例えば、車椅子といった商品などの消費もあるかもしれないし、或いは、直接お店に行ったときに、バリアフリーになっていないということで、豊かな消費生活が行われないとか、障がい者を取り巻く消費者としての現状と課題は非常に多面的なものなのだろうと思ひます。ここでは相談窓口にどういふ苦情が来るか、という観点から障がい者というところの切り口が挙げられているわけですが、その障がい者を取り巻く環境の課題の中から、契約を自分の意思ですることが難しいようなケースがある場合のところのみを抽出して、課題として書いてしまっていて大丈夫なのだろうか、ということが気にかかりました。そのように限定するのであれば明記をする必要がありまして、その1行目に書かれている障がい者に関連すると思われる苦情相談という書き方でいいのかなどが気にかかっています。本来、様々な人がいる中で、それぞれの方達が豊かな消費生活を営むというところが、この指針のゴールだとすると、どのような苦情相談が来て契約できない

のかというところだけに絞り込むよりも、身体障がいの方が直接的にお店に入ることができないという点も含めて、それが逆にオンラインでいろんなものが買えるようになったり、随分消費生活というのも改善されている、すごく便利になってきていると思いますが、その辺りを含めて、どのあたりを取り扱うのかということが気になりました。

あと、8ページの相談の事例については、皆様おっしゃられた通りだと思ひまして、障がい者の方が抱えているであろう、相談にはどういふものがあるのかが見えてくると共感を持って受け入れられるのかなと思ひました。

3点目ですが9ページの外国に繋がる方について、似たような意味で大変気にかかりました。ここで言う多言語対応について、文化と言葉の壁ということが書かれていて、それはその通りで、外国の方、特に不動産の賃貸契約のところ、なかなか部屋を借りたいと思ひても貸していただけないということ、という話は聞いています。

ただ、それはおそらく多言語対応ということだけの問題ではなくて、その不動産の賃貸契約を、日本ではどのように行われているのか、というところもそうだと思ひますし、反対に、消費者として、不動産の賃貸契約ができるようにするための日本の生活習慣に対する理解とか、大家さんへの説明とか、いろいろなことが複雑に絡んでこの課題は出てきているかと思ひます。

言葉の壁と多言語対応というところはかなりフォーカスされてしまっていて、それだけではないように思ひ、気にかかりました。それを踏まえると、もう少し習慣とか文化の違いをクローズアップして、不動産を巡る課題が起こっているのかというところを具体的に挙げる方法もあるのかなと思ひました次第です。以上でございます。

よしのかいちょうだいら  
(芳野会長代理)

質問が1つ、それからご意見が3つということでした。

まずは最初の質問としては、資料1-2について、「反映」と「参考」の切り分けをどういふ基準でされているのか、おそらくこれを踏まえて沼尾委員としては、それに対するご意見もあるのかもしれませんが、切り分けの基準についてご回答いただければと思ひます。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

ご意見ありがとうございます。反映区分のAとB、反映もしくはすでに反映済みの部分については、指針の文章の中に落とし込むことで考えているところでございます。今後の参考とするという部分については、指針本体へ文章として反映することは今回行いませんが、指針を踏まえて事業を行っていく際に、そういったご意見を踏まえながら事業化していくことを検討するとして反映区分のCとしております。

よしのかいちょうだいら  
(芳野会長代理)

ご意見はまた後で伺うとして、その前にいただいたご意見のその他3つについて、障がい者を取り巻く消費者の課題というのはここに限られないのではないかと、といった点について、それから先ほどのご指摘いただいたページ数が2ページずれていた、9ページの障がい者に関連する苦情相談というところについてのご意見だったと思ひます。それから10ペ

一ジの事例について、盛り込んだらどうかというようなご意見だったかと思ひます。それから11ページ、外国に繋がる人たち、についても先ほどの障がい者と同じように、言葉と多言語対応だけになっているけれど、もっと広がる問題点があるのではないか、というご指摘がご意見としてありました。これを今回の指針に反映できるかどうかという辺りの問題かもしませんが、事務局から何かありますか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

我々の検討の足りない部分、広がりがなかった部分があるかと思ひますので、ご意見を踏まえて検討させていただきます。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

それでは沼尾委員、最初の質問についてのご意見がありましたらお願いいたします。

ぬまおいいん  
(沼尾委員)

基本的にはご趣旨、理解しました。おそらくパブコメの結果は神奈川県全体としてこのような形でこれまでも公表されてきているのかなと思ひたところですが、改定案自体の文言が変わると、今後の参考とする、という違いがどこにあるのかは、コメントを出された方からすると「今後の参考ということは反映されなかったのかな」となってしまうのは、ミスリードになる可能性があり、むしろ指針ではなくて次の具体化のところで見えていきます、というところを伝えられる説明があってもいいかなと、感想めいたことで恐縮ですが思ひました。以上です。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

事務局から今の点についてありますか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

ご意見に対して、資料1-2の意見募集の結果の一覧表の中で工夫をしていきたいと思ひております。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

他に、この問題についてご意見・ご質問はありますか。

とみたいいん  
(富田委員)

資料1-3の9ページで、障がい者のことについて相談事例を見ると、「ある程度自立して生活しながら働いたり、自分で契約ができる障がいの軽い人の方が消費者トラブルに遭いやすい」と書いてありますが、これは知的だけですか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

おっしゃる通り、知的障がい者の方を主に考えています。

とみたいいん  
(富田委員)

せいしんしょう しんたいしょう かた み ぼあい ことば なに いわかん かん  
精神障がいとか身体障がいの方が見た場合、この言葉だと何か違和感を感じないでし  
うか。

よしのかいちょうだいり  
(芳野会長代理)

いかがでしよう。じむきょく かた かいとう ねが  
いかがでしょう。事務局の方から回答をお願いいたします。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

たし ぶんしょう せいかく つた しゅうせい かんが たい  
確かに文章について正確に伝わるように修正を考えさせていただきます。それに対して  
はぜひ富田委員からもご意見をいただければと、どのような書き方がいいのかというこ  
とで、ご意見等いただければと思います。

あ べ そうだんだいり  
(安部相談第一GL)

しおやきかく ちてきしょう しゅ ねんとう もう あ そうだんげんば  
塩谷企画GLから、知的障がいを中心に念頭に、と申し上げましたが、相談現場としてはも  
ちろん精神障がいや身体障がいの方も含めて、と思っております。

ただ、このような書き方をしてしまったのが、基本的には経済活動を活発に行っている方  
が相談事例としては多いというところです。

ただ、委員が感じた違和感というのはとても大事だと思しますので、先ほど申し上げた通  
り、再検討させていただきます。

よしのかいちょうだいり  
(芳野会長代理)

おおうちいん  
大内委員どうぞ。

おおうちいん  
(大内委員)

とみたいいん ほつげん うかが おも はなし きょうしゅく  
富田委員のご発言を伺って思いましたが、またアイコンの話になって恐縮ですが、  
最初にこちらを見たとき、この障がい者を示すアイコンが車椅子で、これは身体障がいを  
どうしてもイメージしてしまいます。

一方、指針の具体的な内容で頭に浮かんでくるのは、知的障がいの方が浮かんでくるわ  
けで、難しいなというところ、どちらも消費者問題を抱えておられると思っておりますが、何か  
工夫ができないかなというところです。アイコンとして障がい者の方を示すのは、この  
車椅子しか一般的にはないのかなど。いろいろ調べるとありますけど、なかなか知的障がい  
の方も車椅子の方も含めて、ということを考えてときに、どんな表示の仕方がいいのかなど  
いうのは私も思ったところです。

いしかわしゅにんしゅじ  
(石川主任主事)

たし しょう しゃ あらわ ひじょう むずか おも たと えき あんない  
確かに障がい者を表すアイコンは非常に難しいなと思っております。例えば、駅の案内  
表示などでも障がい者に対応するものというものもあったので、それを踏まえてこのマークに  
してはどうかと考えていたところです。

一方、対案としてはヘルプマークのようなものも少し考えてはいたところではありますの  
で、皆様のご意見も踏まえて、再検討はさせていただこうかなとは思っています。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

アイコンは一般的に、それだけでわかるように表さなければならないので、難しい問題だと思いましたが、大根田委員お願いいたします。

おおねだいいん  
(大根田委員)

アイコンの話は全部網羅できないので、確かに難しいですね。脚注14で、「この指針では障がい者(身体障がい、知的障がい、精神障がい)」そういったものも含めて、このアイコンですと言っています。障がい者の定義というのはおかしいですが、このアイコンの下に思い切って記載した方が、どういう方々を示して施策を実施しているかというのがわかるのではないかと思います。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

アイコン自体は検討していただくけれど、その辺りがわかりにくいなど。ただ、解説を入れたらどうかというご意見ですね。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

表現については解説を加えさせていただくと同時に、アイコンについて若者と障がい者の関係でご意見をいただいたところですが、せっかくですので皆さん、どのようなアイコンがいいかご意見をここでいただけるとありがたいです。もしくは、後程でも結構ですので、もしご意見いただければ参考とさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

障がい者を表すとしてヘルプマークのアイデアはひとつ出ましたが、他に何かアイデアがありますでしょうか。白鳥委員どうぞ。

しらとりいいん  
(白鳥委員)

これは各市町村によっていろんなことを考えてらっしゃるので、反対にそういった各市町村から調べるということも1つだと私は思います。

言語障がいの方などが首から下げるようなマークを使って、「あいうえお」が書いてあって、そこで指を差しながら会話をするというシステムもあります。そういったことがいいのかなと思います。

それと別件ですが、お話があった障がい者のトラブル未然防止というところで、私は障がいの軽いという表現はいかがなものかなと思います。障がい者ということであれば、軽かろうが重かろうがそこで区別するということは避けたほうが良いと思います。

もしこれを記載するのであれば、高齢者といっても日本では65歳以上が高齢者と表現していますが、市町村によっては75歳以上にしようとかさまざまなことが言われているわけで、1つの言葉で表現するのであれば、その中にアルツハイマーの人とか、それから障がいの軽い人とか、重い人とか、という表現は避けたほうが良いのかなと感じました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

いま 点についてはご検討いただくということによろしいですか。

みなみかわちやう  
(南川課長)

今ご意見いただいたところも踏まえまして、表現については検討させていただきたいと思  
います。

よしのかいちやうだいいり  
(芳野会長代理)

引き続きアイコンは、この後、角田会長がおまとめになるまでの間に何かアイデアがあ  
ったら、県の方にお寄せいただくということでもよいかと思います。

みなみかわちやう  
(南川課長)

アイコンについて、基本的には1つぐらいに絞りたいと思います。それを踏まえまして、  
もっとうこういうアイコンの方がわかりやすく、県民の皆様にご理解いただけるというものが  
あれば、この場でなくても結構ですので、会長が指針の最終確認をされる前にご意見をい  
ただければと思います。その際に、我々も言葉だけではわかりにくいところもござい  
ますので、メール等で具体的にお示しいただければと思います。ぜひご意見いただければと思  
いますので、よろしくお願いいいたします。

よしのかいちやうだいいり  
(芳野会長代理)

多義的なものを一目でわかるアイコンにすること自体が非常に難しいとは思  
いますが、最終的には、それも含めて何か1つわかりやすく、という要請との兼ね合  
いだと思います。ご意見お待ちしております。

それでは他に委員の皆様からのご意見・ご質問この議題についてあります  
でしょうか。

それではこれが一番メインの議題でしたので、大変時間をかけさせていただきました  
が、たくさんのご意見いただきありがとうございます。それでは続いて、審議事項が  
終わりましたので、報告事項に入らせていただきます。

前回審議会のフォローアップについての報告がございました。すでに指針の改定に反  
映させたところについてご説明をいただいていますので、なるべく時間の関係で重  
ならない程度でご説明いただければと思います。事務局お願いいいたします。

じむきよく  
(事務局)

しりやう 2 に基づき説明

よしのかいちやうだいいり  
(芳野会長代理)

ただいまの説明や資料に関して、ご質問・ご意見等ございますでしょうか。よろ  
しいでしょうか。

では引き続きまして、報告事項の2つ目に移りたいと思います。神奈川県消費  
生活条例の見直しについて、事務局から説明をお願いいたします。

じむきよく  
(事務局)

資料3-1、3-2に基づき説明

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

ただいまのご説明についてご意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

おおうちいん  
(大内委員)

この9つの権利の中に、消費生活に関わる個人情報を守られる権利というのを入れたらどうかなと思います。最近、すごく痛切に思うのですが、消費者で事業者に個人情報を提供することで商品とかサービスを手に入ると同時にそのリスクを伴うな、ということを感じていますので、そこを盛り込んでどうかと思いました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

何かコメントはありますか。事務局は承るということでよろしいですか。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

検討させていただきます。

つのだかいちょう  
(角田会長)

改めて条例を読みましたが、特に気になったのが、「第2章 消費者の権利の確立 第1節の危害の防止」について、対象が商品のみになっていてサービスが含まれておりません。わざわざ括弧書きで「サービス業において使用される商品も含む」ということで、サービスは含まれないで商品に限定されています。

例えば、東京都の消費生活条例では、商品またはサービスとはっきり明記されておりまして、先ほどもありましたが、消費者被害というか消費者問題の最も深刻なのは消費者の生命・身体に関わる問題ということで、安全の権利というのは消費者の権利の中でも最も重要な権利という位置付けであります。近年エステや、美容・医療であるとかスポーツジムであるとか、体のマッサージで死亡事例があったというのがニュースになっていたりしましたが、様々なサービスの危害事案というのも増加している中で、このままでいいのかなという疑問がありまして、指針の30ページのところでは、「商品やサービスの安全・安心の確保」という表現を使っていますので、場合によってはこの検討が必要かなというふうに思いました。以上です。

みなみかわかちょう  
(南川課長)

会長がおっしゃられたことはごもっともだと思いますので、サービスについて記載するかどうかについて、検討したいと思います。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

他にご意見・ご質問ありますか。それでは小野委員どうぞ。

おのいん  
(小野委員)

内容についてはないのですが、この条例の見直しについて、議題ではなく報告事項の1つとして挙げられている経緯について、気になりまして確認させていただきたく質問いたしました。

いしかわしゅにんしゅじ  
(石川主任主事)

今回の見直し事務にあたっての作業に関してですが、条例上の見直しは5年ごとに行っていくという定めがございます。その見直しのやり方については全庁的に決まりがございます。先ほど塩谷からご説明をいたしました5つの視点で見直しを行ったものでございます。

難しいところではございましたが技術的な、テクニク的には県の内部事務として処理をするということも1つの方法ではありまして、前回の見直しのときには審議会の報告とかとということをしておりませんでした。ただ、前回5年前の審議会では報告をしておりまして、今回作業するにあたって前回のやり方を踏襲して報告とさせていただいたというところでございます。

みなみかわかちょう  
(南川課長)

条例の見直しに関しましては、行政の側が見直しをするための決められた視点に基づいて行うものでして、こういう視点に基づいて、こういった見直しを行いますというようなことをご報告させていただくことが本来の主旨です。

一方で、我々が見直しの際に気がつかなかったような、先ほどいただいたご意見や、社会情勢等を踏まえて、もう少しここを見直した方が良いのではないかと、といったご意見があるかもしれませんので、専門的な知見をお持ちの方々にお集まりいただいている審議会の場でご意見をいただいて、それを反映するかどうかを我々が判断させていただきたいということで、議題というよりは、むしろ報告という形にさせていただいています。皆様のご意見を伺って、それをどうするかを決めさせていただくという手続きになりますので、議題ではなく、報告という形にさせていただき、ご意見を賜っているというものでございます。

おのいいん  
(小野委員)

条例自体の見直しについての位置付けが審議事項ではなく報告ということに気が付いて、確認をさせていただきました。

実質的には、私たちが検討した内容を踏まえて検討いただけるということで、そこは安心してありますが、この手順がすっきりしているのかどうかは、私自身は説明はわかりましたが、かなりテクニカルでややこしいなと思ひまして、確認をさせていただいた次第でございます。状況については理解いたしました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

報告事項ではありますが、私たちの意見を聞きたいということですので、忌憚のないご意見をここで皆さんに述べていただいた方が、それを参考にしてどうするかは最終的には、県の方がお考えになることかもしれませんが、素材がなければ検討のしようがございませんので、ぜひ、ご意見があったらお願いしたいと思います。いかがでしょうか。よろしいでし

ようか。Webの方々も、皆さんよろしいですか。質問だけでなくご意見などはもうよろしいですか。

おのいいん  
(小野委員)

まだ読み込めないまま、今回の参加に至ってしまったのですが、確かに角田会長がおっしゃっていたように、関連するとか参考になりそうな他の都道府県の条例と見比べてから今回望めばよかったと反省しております。特にございません。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

他にご意見・ご質問等ありますか。ないようですね。時間の関係もありますので、意見交換については、ここで終了させていただきたいと思っております。事務局には本日の審議の結果を踏まえて、次回の審議会に向けて、答申案の検討、準備を進めていただきたいと思います。

最後に南川消費生活課長から一言いただきたいと思います。よろしくお願ひいたします。

みなみかわかちょう  
(南川課長)

本日は、長時間にわたりまして大変お疲れ様でした。一言ご挨拶申し上げたいと思っております。本日は、特に指針の改定につきまして、最終的なご議論をいただいたところで、我々も細かく、さまざまことを検討し、確認したりしている中で、なかなか気がつかない視点や文言であったりとか、そういったところまでご意見いただきましてありがとうございます。いただきましたご意見につきましては、きちんと検討してまいりたいと思っております。

それから条例につきましても、先ほど申し上げましたように、我々が思い至らないような部分について、いくつかのご意見をいただきました。こちらにつきましても検討させていただき、反映できる部分については反映していきたいと考えてございます。

次回審議会につきましては、今日までにご議論いただいたものを、答申として出させていただくという形になります。その間、角田会長とまたご調整させていただくこととなりますが、よろしくお願ひしたいと思っております。

事務局といたしましても、せっかくこれだけの時間かけていただいて、ご議論いただいたものですので、より良い答申案を作成するために、力を尽くして参りたいと思っております。本日はどうもありがとうございました。

よしのかいちょうだいいり  
(芳野会長代理)

その他事務局から何かありますか。

おだわらしゅじ  
(小田原主事)

次回の審議会については令和7年1月27日(月曜日)の開催予定となっております。詳細については、開催通知でご連絡させていただきますので、よろしくお願ひいたします。

しおやきかく  
(塩谷企画GL)

もう1点加えさせていただきます。県民センターでの審議会は初めてのことでして、12階

したの6階にかいしょうひせいかつかなかちゅうおうしょうひせいかつ  
 の下の6階に消費生活課がございます。その中にながわ中央消費生活センターもございま  
 すので、もしお時間よろしければ簡単にご説明をさせていただくこともできますので、6階  
 の方にお越しただければと思います。よろしくお願いたします。

よしのかいちょうだいり  
 (芳野会長代理)

いじょう  
 以上をもちまして第23期第2回消費生活審議会を終了させていただきます。活発なご意見  
 をありがとうございました。お疲れ様でした。

いじょう  
 (以上)

しりょう 資料	資料 1-1	「かながわ消費者施策推進指針」改定案の構成 (案)
	資料 1-2	「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
	資料 1-3	「かながわ消費者施策推進指針 (第4次)」改定案 (案)
	資料 1-4	令和7年度事業のイメージ
	資料 2	審議会委員意見のフォローアップ
	資料 3-1	神奈川県消費生活条例の見直しについて
	資料 3-2	神奈川県消費生活条例 (全文)