

※ ほんぶんちゅういけん とお ばんごう き かい あらわ れい き だい かい さ
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。）

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
22	2	11	そえの 添野 いいん 委員	こんねんど と く なか とく あたら か 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がも すこ せつめい う少しわかるようにご説明いただきたい。	たいおうず 対応済 み	だい き だい かいしゅうせい 【第23期第3回修正】 ししん かいでい じぎょういかく じっせきしりよう しんき へんこう ねんど あら じぎよう ばんごう せつ 指針の改定にあわせて、事業計画・実績資料には、新規・変更した年度がわかるように、新たに事業の番号を設 てい じぎょういかく ほうこく さい しんき と く ほうほう おお へんこう じぎよう ぐたいでき ほうこく 定した、事業計画を報告する際、新規または取り組み方法に大きな変更があった事業については、具体的に報告 することとした。
23	2	1	おおうち 大内 いいん 委員	かいでい ご ししん はいふよう いんきつぶつ にほんごばん さくせい たげんごばん 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」を作成するとのことだが、多言語版の ようい そうでい 用意ということは想定されているのか。	けいぞく 継続	いけん ふ じねんどうこう ししん がいよう えいごばんとう さくせい けんとう ご意見を踏まえて、次年度以降に、まずは指針の概要の英語版等の作成を検討したい。
23	2	2	おおうち 大内 いいん 委員	ぜんかい しょう しゃ くじょうそうだん じれい ししん しょうひしゃ げんじょう かだい い 前回、障がい者の苦情相談の事例を指針（消費者をめぐる現状と課題）に入れてみてはどうかという ていあん じっさい じれい の とく でんめ じれい しょう ご提案をして、実際に2つ事例を載せていただいた。このうち、特に1点目の事例については、障がい かか お かん しょう そうだん があるなしに関わらず起こるのではないかと感じる。障がいがあってこそその相談ということが、よ りわかりやすい事例はないのか。	たいおう ず 対応済 み	かんれん いけん ふ かぞく よ じれい れいついか しょう しゃとくゆう じじょう そうだん う No.23-2-8ほか関連するご意見を踏まえ、家族から寄せられた事例を1例追加し、障がい者特有の事情や相談を受 けでの対応などを追記した。
23	2	3	おおうち 大内 いいん 委員	しょうひせいかつそうだんいいん しら げんざいぜんこく だいたい にん さいいじょう かた 消費生活相談員について調べてみると、現在全国で大体3,000人ぐらいで、40歳以上の方が15%であ こうれいか すず しめ り、高齢化が進んでいることが示されていた。 せつめい なか たいぐう かいぜん はなし こっかしかく たいぐう おも 説明の中で、待遇の改善という話もあったが、国家資格があってもあまり待遇が思わしくないという か しょうひせいかつそうだんいいん かた けんしゅう たいせつ おも わか そう ことも書いてあった。それで、消費生活相談員の方の研修やスキルアップも大切だと思うが、若い相 だんいいん て すこ おも 談員のなり手がもう少しいるといいのではないかと思った。 たと だいがく しょうひしゃもんだい まな こっかしかく と おも かんきよう 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と思うような、そういった環境 づくりができるといいのではないか。	けいぞく 継続	しょうひせいかつそうだんいいん て かくほ じゅうよう かんが がくせいとう はたら ていあん 消費生活相談員のなり手の確保は、重要と考える。学生等への働きかけというご提案についても、ごもっともと かん 感じる。 げんじつてき たいぐう かいぜん じゅうよう かんが て かくほ ふく くに とりく すず くに うご 現実的には待遇の改善も重要と考えているが、なり手の確保も含め、国でも取組みが進められており、国の動き み けん こんご けんとう を見つつ、県として今後も検討していく。
23	2	4	おおうち 大内 いいん 委員	ししんかいでいあん にちぎん せいしき 指針改定案の15ページと24ページの日銀のルビに「にほんぎんこう」とある。正式には「にっぽんぎ ていせい んこう」なので、こちらは訂正いただくとよい。	たいおう ず 対応済 み	いけん ふ ていせい ご意見を踏まえて、「にっぽんぎんこう」に訂正した。
23	2	5	しらとり 白鳥 いいん 委員	ししんかいでいあん じょうれい しょうひしゃ けんり きさい ばんめ しょうひせいかつ ひつよう じょうほう ていきよう 指針改定案や条例にも消費者の権利が記載されている。この6番目の「消費生活に必要な情報を提供さ けんり ばんめ しょうひせいかつ ひつよう ちしきおと はんだんりよく しゅうとく しょうひしゃきょういく きかい れる権利」と、8番目の「消費生活において必要な知識及び判断力を習得するための消費者教育の機会 ていきよう けんり まぎ が提供される権利」が、紛らわしい。まとめて1つにならないのか。	たいおう ず 対応済 み	じょうれい じょうぶん いんよう むずか かんが いけん じょうれい しゅし ふ ちが 条例の条文を引用していることから、まとめることは難しいと考えるが、ご意見と条例の趣旨を踏まえて、違い めいかく きやくちゅう ついか が明確となるよう、脚注 を追加した。

期	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	2	6	しらとり 白鳥 いいん 委員	し しんかい ていあん じゅうてんてきとりく しょうひしゃりよく せつめい なか こま だれ はたら 指針改定案18ページの「消費者力」の説明の中で、「困っている誰かに働きかける」とあるが、これ はたら こま ひと よ そ ほう しょうひしゃ けんみん たい は働きかけるというよりも、困っている人に寄り添うという方が、消費者、県民に対してやさしいよ ことば うな言葉になるのではないか。	たいおう ず 対応済 み	い げん ふ こま だれ よ そ ちから しゅうせい くわ い げん し ゅし ご意見を踏まえて、「困っている誰かに <u>寄り添い</u> 『働きかける力』」に修正しました。加えて、ご意見の趣旨を ふ あらた けんとう しゃかいてきかだい かいけつ む しゃかい はたら ちから ついき 踏まえて改めて検討し、社会的課題の解決へ向けて「社会に『働きかける力』」を追記した。
23	2	7	しらとり 白鳥 いいん 委員	し しんかい ていあん じゅうてんてきとりく しゃかい たいおう しめ え 指針改定案の重点的取組み2で、「デジタル社会に対応した」を示すアイコンとして、スマホの絵があ がめん ま しろ あ なに くふう けっさい るが、画面が真っ白になっている。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 なに い か何か入れてあげたほうがいいのではないか。	たいおう ず 対応済 み	わかもの しょう しゃ かん い げん しんぎかい ば ごじつでんし ふく たすう しりょう 若者や障がい者のアイコンに関するご意見は、審議会の場のほか、後日電子メールも含め多数いただいた。資料 けんとう けっか へんこう 1-2のとり検討した結果、変更はしないこととしたい。また、デジタルのアイコン（スマートフォン）について しきくたいけい きほんほうこう すいしん しきく もち さい しゆくしょう み こうりょ ひつよう も、「4.施策体系」や「5.基本方向と推進する施策」で用いる際に縮小するため、見やすさを考慮する必要がある かのう かぎ ほう てき りゅう つうしん じょうたい あらわ こと、可能な限りシンプルな方がアイコンとして適していることなどの理由から、通信している状態を表すアイ しゅうせい コンに修正した。 いっぼう い げん ふ した なに あらわ にほんご ついき 一方、さまざまなご意見を踏まえて、アイコンの下に何を表すアイコンなのかを日本語で追記することとした。
23	2	8	おの 小野 いいん 委員	し しんかい ていあん め し しん もち じゅうよう ようご しょうひしゃ しょうひしゃひが 指針改定案の2ページ目に「指針に用いる重要な用語」として、「消費者トラブル」と、「消費者被 い ていぎ い とく しょうひしゃひがい かね ざいさん ひがい か 害」についての定義を入れていただいた。特に「消費者被害」は、「お金や財産の被害のこと」と書 いてある。 しょうひしゃ かんれん ほうりつ かね ざいさん せいめい しんたい かん ひがい じゅうよう 消費者に関連する法律には、お金、財産、だけではなく、「生命」、「身体」に関する被害も重要な かんでん せいめい しんたい かんれん ひょうげん い おも 観点で、ここには「生命」、「身体」に関連する表現は入れたほうがいいと思う。	たいおう ず 対応済 み	い げん ふ しょうひしゃひがい せつめい しょうひん しょうひしゃ せいめい しんたい ほっせい ひがい ご意見を踏まえて、消費者被害の説明として「商品やサービスによって消費者の生命・身体に発生した被害」を ついき きさいばしよ もくじ ちよくご へんこう 追記した。あわせて、記載場所を目次の直後に変更した。
23	2	9	おの 小野 いいん 委員	し しんかい ていあん しょう しゃ かんれん くじょうそうだん じれい きさい たいへんゆうこう 指針改定案の10ページで、障がい者に関連する苦情相談の事例を記載することについて大変有効なこ おも ばいおねつと よ そうだんじれい ぶんせき けいけん いっばん よ とと思う。PIO・NETに寄せられた相談事例の分析をさせていただいた経験から、一般から寄せられ りかい か おお おも る（と理解されている）ものと変わらないものが多いとは思う。 し しん み おおうちいいん い げん しょう きいん ただ、指針でこれを見たときに、大内委員のご意見のように、障がいがあることに起因するというこ かなが たと しょうひしゃはくしょ じれいしょうかい とをわかりやすくするために、どうしたらいいのか考えたときに、例えば、消費者白書の事例紹介で はんだんりよく ふそく けいやくないよう りかいふそく ほうこく は、「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 せつめい うな説明をつけている。 じれい しょうかい りゅう なか い くふう 事例をご紹介をするその理由をタイトルの中に入れるなどの、工夫ができるのではないか。		おち (No.23-2-2に同じ)
23	2	10	しみず 清水 いいん 委員	し しんかい ていあん さいご だんらく がいこくじん ほうにちがいこくじんりょこうしゃ たいおう せん 指針改定案11ページの最後の段落「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 もん そうだんまどぐち かくきかん れんけい きょうか ひつよう だれ だれ れんけい ひょうげん 門の相談窓口など各機関との連携の強化が必要です」について、誰と誰の連携をイメージした表現な さいしょ よ よ おも のかがわかりにくい。最初に読んだときに読みづらいつと思ったので、わかりやすくできるのであれ けんとう ば、検討していただきたい。	たいおう ず 対応済 み	い げん ふ つぎ しゅうせい ご意見を踏まえ、次のように修正した。 しゅうせいまえ 【修正前】 けんない せいかつ きえてん がいこくじん ほうにちがいこくじんりょこうしゃ たげんご しえん ひつよう しょうひしゃ たいおう 県内に生活の拠点がある外国人や訪日外国人旅行者など、多言語での支援が必要な消費者のトラブルの対応のた せんもん そうだんまどぐち かくきかん れんけい きょうか ひつよう 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 しゅうせいご 【修正後】 けんない せいかつ きえてん がいこくじん ほうにちがいこくじんりょこうしゃ しょうひしゃ たいおう しょうひせいかつそうだんまどぐち 県内に生活の拠点がある外国人や訪日外国人旅行者などの消費者トラブルの対応のためには、消費生活相談窓口 たげんごたいおう こくさいこうりゅう すいしん そうだんきかん だんたいとう れんけい きょうか ひつよう と多言語対応や国際交流を推進する相談機関や団体等との連携の強化が必要です

期	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	2	11	しみず 清水 いいん 委員	ししんかいでいあん　みまも　かつどうとう　つう　しょうひしゃ　みぜんぼうし　ふきゅう　ぎょう 指針改定案25ページ、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」の2行目で、 とく　ひが　い　おお　じれい　てぐち　かん　ちゅういじこうとう　ほんにん　み　じか　かぞく　はっしん 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 ひが　い　おお　じれい　しゅうちてつてい　とうぜんだいじ　おも　いっぽう　ひが　い　おお ていることについて、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、その被害が大き じれい　しゅうち　だいじ　きんがく　おお　こじんじょうほう　も　けんこうひが　い　で い事例というものも周知をすることも大事。金額が大きい、個人情報が出た けんすう　おお　ひが　い　おお　おも　しゅうち いった件数は多くなくても被害が大きい、ということがあると思う。そういったものも周知していく けんとう ことも検討いただきたい。	たいおうず 対応済 み	いけん　ふ　とく　ひが　い　おお　じれい　てぐち　じゅうだい　ひが　い　そうだんけんすう　おお　じれい　てぐち　しゅうせい ご意見を踏まえて、「特に被害が多い事例や手口」を「 <u>重大な被害や相談件数の多い事例や手口</u> 」に修正した。
23	2	12	とみた 富田 いいん 委員	ししんかいでいあん　ふくししせつ　しよくいん　そうだん　かんれん　か 指針改定案10ページの福祉施設の職員からの相談に関連したことがあった。スマホを買ったときに、 てんいん　し　けいやく　そうだん 店員から「これがいいですよ」と、おすすめされて、知らないでつい契約してしまい、それを相談し い　かね　し　はら　へんきん たら、「それはやめておきなさい」と言われた。お金を支払ってしまっただ返金してもらった。それ つね　き　つ　そうだん から常に気を付けて、すぐ相談するようにしている。 いえ　つか　つね　つか　つうしんりょう　そと　かなら　かくにん 家でスマホを使うときは常にWi-Fiを使って、通信料がどのぐらいか、外でも必ず確認している。そう かね しないと、お金がかかってしまう。 こばやし　し　えんしゃ　ほそく 【小林氏（支援者）より補足】 ほんにん　ほんだんのうりよく　か　り　かい　い　かた　ほんにん　とくせい　ほんにん　り　かい 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では、本人の特性にしてしまう。本人の理解 むずか　せつめい　ひが　い　あ　い　かた　この が難しいような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。 い　かた　なにげ　つか　し　えんしゃ　たち　ぼ　しょう　しゃ　とくてい そのような言い方は何気なく使ってしまうが、支援者の立場としては、障がい者として特定するとい ひが　い　あ　し　えん　ひつよう　かんてん　いちばんだい　じ うことは、そういう被害に遭わないためにどういう支援が必要かという観点が一番大事。		おな (No.23-2-2に同じ)
23	2	13	お　の 小野 いいん 委員	ししんかいでいあん　そうだんじれい　じっさい　たいおう　そうだん 指針改定案10ページの相談事例について、実際にどのようにに対応をしたのか、どこに相談していただ そうだん　じれい　しょうかい　けん　たいおう　いちれん　みぜんぼうし ければいいのかなど、その相談事例の紹介だけでなく、県としての対応など、一連の未然防止のため そう　きかいけつ　ふ　か　じょうほう　しょうかい にやっていること、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ることで、紹介しっぱ かん　うす　おも なし感が薄らぐと思う。		おな (No.23-2-2に同じ)
23	2	14	つのだ 角田 かいちよう 会長	ししんかいでいあん　しょうひしゃ　げんじょう　かだい　しょうひしゃべつ　とくちょう　さいしよ　こうれいしゃ 指針改定案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」の最初で、高齢者の ひが　い　しんこく　きょうちょう　たい　ないよう　めいかく　しょうひ 被害の深刻さが強調されているが、これに対する内容があまり明確ではない。25ページの「イ　消費 しゃ　みぜんぼうし　む　かんきょうせいび　しょうひせいかつ　かん　じょうほう　しゅうしゅうはっしん　かつよう 者トラブルの未然防止に向けた環境整備」では、「消費生活に関する情報の収集・発信への活用」と みまも　かつどうとう　つう　しょうひしゃ　みぜんぼうし　ふきゅう　しょうひしゃきょういく　にな　て　いくせい　かつどう 「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 し　えん　あ　すこ　こうれいしゃ　ひが　い　しんこく　ふ　か　こ 支援」という3つが挙げられており、バランスとしてもう少し高齢者被害の深刻さを踏まえて書き込 おも むことができればいいかなと思う。	けいぞく 継続	いけん　かん ご意見はごもっともと感じる。 ししん　ねんかん　きほんてき　ほうしん　ぐたいてき　じぎょう　きさい　めん　いけん 指針は5年間の基本的な方針ということもあり、具体的な事業を記載することはなじまない面もあるため、ご意見 ないよう　こん　ご　じぎょう　けいかく　じっし　だんかい　けんとう の内容については、今後、事業の計画や実施の段階で、検討させていただきたい。

期	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	2	15	つのだ 角田 かいちょう 会長	ししんかいでいあん　きほんほうこう　しょうひしゃ　たいおう　ひがい　きゅうざい　ま　なかあた 指針改定案27ページ「基本方向2　消費者トラブルへの対応と被害の救済」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行目で、「弁護士が連携し」と書かれている 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 なっている。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 援が必要だが、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 うことの方がいいと思う。 よしのかいちょうだいいり 【芳野会長代理】 さ　ぎ　けんちくし　せんもんか　きょうりよくたいせつ　してき　の 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もありうるため、ご指摘のとおり載せ ていただくとよいと思う。ご検討いただきたい。	たいおう　ず 対応済 み	こばしら　ちゅうおうしょうひせいかつ　そうだんしゃ　たい　ちよくせつじっし　そうだん　きさい 小柱Iは、「かながわ中央消費生活センター」において、相談者に対して直接実施する相談について記載してお り、令和5年度に実施した高齢者や若者向けの弁護士特別相談や、令和7年度から開始するワンストップ弁護士 相談を念頭に置いている。 また、小柱Kは、消費生活相談員が相談を受けるにあたり、必要に応じて、さまざまな専門家の助言等を得て対応 することを記載している。 これらと、ご意見を踏まえて、小柱Kの説明文を次のとおり修正した。 【修正前】 せんもんちしき　ひつよう　しょうひせいかつそうだん　う　ばあい　べんごし　せんもんか　れんけい　じょげんとう　え　たいおう 専門知識が必要な消費生活相談を受けた場合には、弁護士などの専門家と連携し、助言等を得ながら対応しま す。 【修正後】 せんもんちしき　ひつよう　しょうひせいかつそうだん　う　ばあい　べんごし　せんもんか　じょげんとう　え　たいおう 専門知識が必要な消費生活相談を受けた場合には、 <u>弁護士などの専門家の助言等を得ながら</u> 対応します。
23	2	16	のざわ 野沢 いいん 委員	ししんかいでいあん　ししん　しゅ　さいい　か　ひと　わかもの　たい 指針改定案19ページのアイコンについて、この指針では主として29歳以下の人としている若者を、対 象としている事業を含む施策に、パッと見たら小学生みたいなマークがついている。さらに、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～」とあるため、マークについて小学生のようなマークが記載されているのは違和感を覚え た。	たいおう　ず 対応済 み	おな (No.23-2-7に同じ)
23	2	17	たなか 田中 いいん 委員	しりよう　せいさ　おも　ひょうじ　でん 資料1－4のイメージはこれから精査されるところだと思うが、表示がバラバラになっている点があ るので、その辺をよく確認していただきたい。	たいおう　ず 対応済 み	ぜんかいしんぎかい　ちようせいちゅう　くうらん　かしょ　じぎょう　ないよう　きさい　き　てん　してき 前回審議会では調整中のため空欄としていた箇所にも事業の内容を記載した。お気づきの点があれば、ご指摘い たきたい。
23	2	18	ぬまお 沼尾 いいん 委員	けんみんいけんぼしゅう　けっか　でんき　りょうきん　けいやく　はなし　かん　ふどうさん　でん 県民意見募集の結果（No.11）で、電気がセット料金の契約の話があるが、これに関して、不動産と電 気・ガスも含めて、契約事項の説明約款が、紙ではなくてデジタル化をされていることで、消費者の 読み込みが十分とは思えない状況で契約してしまう点が問題だ、と書かれている。まさにこれはデジ タル時代の契約の大きな課題を提示している。 かいでいあん　しゃかい　たいおう　で　じだい　けいやく 改定案には、デジタル社会への対応は出てくるが、デジタル時代の契約というのがフェイストUFFエ 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があると思う。 たと　けいやく　じぎょうしゃ　たいおう　せつめい　かた　かんが　ふく　すこ　しし 例えば、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えていくかを含めて、もう少し指 針に記載する余地があるのではないか。	けいぞく 継続	いけん　じだい　けいやく　かた　げんじてん　しょうらい　む　けんとう　じゅうよう ご意見のとおり、デジタル時代の契約のあり方については、現時点のみならず、将来に向けても検討すべき重要 な課題と考える。 じぎょうしゃ　はたら　ししん　しょうひしゃ　しんらい　じぎょうしゃかつどう　そくしん　きさい　いっぽう 事業者への働きかけは、指針では「Q　消費者から信頼される事業者活動の促進」として記載している。一方 で、「消費者の読み込みが十分とは思えない状況で契約してしまう点」は、事業者の消費者に対する説明のあり 方をどのように示していくのかなど、整理すべきことは多い。 いっちょういっせき　かいけつ　かんけいほうれい　こんご　くに　どうこう　ふ　けん　しさく　けんとう 一朝一夕に解決できるものではないが、関係法令や今後の国の動向なども踏まえて、県としてできる施策を検討 したい。

期	回	No	発言 委員	意見の概要	たいおう 対応 状況	たいおうほうしん 対応方針
23	2	19	ぬまお 沼尾 いいん 委員	し しんかいいていあん そうだんまどぐち くじょう く かんてん じれい あ 指針改定案10ページでは、相談窓口にどういう苦情が来るか、という観点から、事例を挙げられているが、その契約を自分の意思ですることが難しようなケースがある場合のみを抽出して、課題として書いてしまっていて大丈夫なのだろうか、ということが気になった。 げんてい めいき ひつよう ぎょうめ か しよう しゃ かん そのように限定するのであれば明記をする必要があるし、その1行目に書かれている、「障がい者に関連する苦情相談」という書き方でいいのかが気になっている。 ひと なか かたち ゆた しようひせいかつ いとな ししん さまざまな人の中で、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というところだけに絞り込むより、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、ずいぶん消費生活というのも改善されて、便利になってきていると思うが、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った。	けいぞく 継続	しよう しゃ そうだん じれい た いいん いげん みなお おこな ししん くじょうそうだん 障がい者からの相談の事例については、他の委員からのご意見もあり見直しを行ったが、指針では「苦情相談」を「消費生活相談のうち苦情が含まれる相談」という意味で用いているため、5ページにそれを説明する脚注を追加した。 してき だれ ゆた しようひせいかつ おく ちいきふくし しさく また、ご指摘の、誰もが豊かな消費生活を送れることについては、地域福祉の施策として、「みんなのバリアフリー街づくり」に取り組んでいるほか、障がい福祉の施策でもさまざまな取組みを進めている。 まち と く しよう ふくし しさく とりく すす りー街づくり」に取り組んでいるほか、障がい福祉の施策でもさまざまな取組みを進めている。 いげん はばひろ し や と く たいへんじゅうよう かんが ふくし しさく れんけい ふく けん しようひしゃ ご意見のとおり、幅広い視野で取り組むことは大変重要と考えるため、福祉の施策との連携も含め、県の消費者施策として、どのようなことができるか、検討したい。
23	2	20	ぬまお 沼尾 いいん 委員	し しんかいいていあん がいこく ひと とく ふどうさん ちんたいけいやく へ や か おも 指針改定案11ページの外国につながる人について、特に不動産の賃貸契約は部屋を借りたいと思って借りられずに苦労されているという話は聞いているが、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、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や、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商習慣に対する理解とか、大家さんへの説明とか、いろんなことが複雑に絡んでいると思う。 ことば かべ たげん ぐたいおう すこ しゅうかん ぶん か ちが 言葉の壁と多言語対応にかなりフォーカスされており、もう少し習慣とか文化の違いをクローズアップして、不動産を巡るどのような課題が起こっているのかを具体的に挙げる方法もあると思う。	けいぞく 継続	No.23-2-10にもご意見をいただいております、ご意見を踏まえて該当箇所を修正した。また、消費生活相談に寄せられる相談の具体的な内容を追記した。 そもそも契約が難しいという点は、No.23-2-19と同様、国際施策との連携も含め、県の消費者施策として、どのようなことができるか、検討したい。
23	2	21	ぬまお 沼尾 いいん 委員	けんみんいけんぼしゅう けつ か かいいていあんじたい もんごん か こんご きんこう ちが 県民意見募集の結果について、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、すごくミスリードになる可能性があり、指針ではなく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思う。	たいおうず 対応済 み	いげん ふ こんねんどちゅう ごうひょう よてい しようひしゃしきくすいしんしん だい じ かいいていそあん かん ご意見を踏まえて、今年度中に公表を予定している「『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）の反映区分別件数に記載した「C 今後の参考とする」の詳細説明を、「今後の取組みの参考とする意見」から「今後、事業を計画する（実施する）際の参考とする意見」に修正した。
23	2	22	とみた 富田 いいん 委員	し しんかいいていあん しよう しゃ そうだんじれい み ていどじりつ せいかつ 指針改定案の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」と書いてあるが、知的障がい者だけだと、精神障がい者や身体障がいの方が見た場合、この言葉だと何か違和感をおぼえるのではないかな。	たいおうず 対応済 み	いげん ふ しよう ていど かん ひょうげん さくじょ ご意見を踏まえて、障がいの程度に関する表現を削除した。
23	2	23	おおうち 大内 いいん 委員	し しんかいいていあん しよう しゃ しめ くるまいす しんたいしよう いっぽう ししん 指針改定案の障がい者を示すアイコンが車椅子で、身体障がいイメージしてしまう一方で、指針の具体的な内容は知的障がいを主としている。どんな表示の仕方がいいのかなと思うが、何か工夫ができないかな。	たいおうず 対応済 み	（No.23-2-7に同じ）

期	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	2	24	おおねだ 大根 いい 田委 ん 員	し しん かい てい あん きゃく ちゅう し しん しょう しゃ しん たい しょう ち て き しょう せい しん しょう 指針改定案の脚注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るが、アイコンの下に思い切って記載した方が、 かた が た し め し さ く じ し し どういう方々を示して施策を実施しているかがわかるのではないか。	たいおうず 対応済 み	おな (No.23-2-7に同じ)
23	2	25	しらとり 白鳥 いいん 委員	し しん かい てい あん しょう しゃ あらわ かく し ちょう せん かん が 指針改定案の障がい者を表すアイコンなどについては、各市町村によっていろんなことを考えてらっ はん たい かく し ちょう せん し ら しゃるので、反対にそういった各市町村から調べるのも1つ。 げん ご し ょ う か た く び き つ か か 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 ゆ び さ か い わ お も 指を差しながら会話をするというシステムがあるので、そういったことがいいと思う。	たいおうず 対応済 み	おな (No.23-2-7に同じ)
23	2	26	しらとり 白鳥 いいん 委員	し しん かい てい あん しょう かる ひ ょ う げ ん かる お も 指針改定案の9ページに「障がいの軽い」という表現があるが、いかがなものか、軽かろうが重かろ く べ つ き お も うがそこで区別するということは避けたほうがいいと思う。	たいおうず 対応済 み	おな (No.23-2-22に同じ)
23	2	27	おおうち 大内 いいん 委員	じ ょ う れ い み な お し ょ う ひ し ゃ け ん り な か し ょ う ひ せい か つ か か こ じ ん じ ょ う ほう ま も け ん り 条例の見直しについて、消費者の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 い し ょ う ひ し ゃ じ ゃ ょ う し ゃ こ じ ん じ ょ う ほう て い き ょ う し ょ う ひ ん に ゅ う し ゅ うのを入れたらどうか。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入手すると ど う じ と も な つ う か ん も こ 同時にそのリスクを伴うな、ということを痛感しており、そこを盛り込んではどうか。	たいおうず 対応済 み	し ょ う ひ し ゃ じ ゃ ょ う し ゃ て い き ょ う こ じ ん じ ょ う ほう かん り り ょ う ほ ご と り あ つ か て き せ つ た い へ ん じ ゅ う よ う かん が 消費者が事業者に提供する個人情報の、管理・利用・保護などの取扱いが適切になされることは、大変重要と考 こ じ ん じ ょ う ほう て き せ つ と り あ つ か こ じ ん じ ょ う ほう ほ ご かん ほ う り つ こ じ ん じ ょ う ほ 軽 ご ほう と う さ だ える。このような個人情報の適切な取扱いは、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）等に定めがある し ょ う ひ せい か つ じ ょ う れ い し ょ う ひ し ゃ け ん り こ じ ん じ ょ う ほう ほ ご き て い ひ つ よ う せい ひ く かん が ことから、消費生活条例の消費者の権利に「個人情報が保護されること」を規定する必要性は、低いものと考え る。 い っ ぽ う けん じ ゃ ょ う じ し し 一方、県の事業として、できることがあれば、実施していきたい。
23	2	28	つのだ 角田 いいん 委員	じ ょ う れ い み な お あ ら た じ ょ う れ い よ だ い し ょ う し ょ う ひ し ゃ け ん り か く り つ だ い せ つ き が い ぼ う 条例の見直しについて、改めて条例を読んだが、「第2章 消費者の権利の確立 第1節 危害の防 し ふ く 止」について、対象が商品に限定されていて、サービスが含まれていない。 と う き ょ う と し ょ う ひ せい か つ じ ょ う れ い し ょ う ひ ん ま た め い き し ょ う ひ し ゃ ひ が い 東京都の消費生活条例では、「商品又はサービス」とはっきり明記されていて、消費者被害というか し ょ う ひ し ゃ も ん だ い も つ と し ん こ く し ょ う ひ し ゃ せい め い し ん たい か か も ん だ い あ ん ぜん け ん り し ょ う ひ し ゃ けん 消費者問題の最も深刻なのは消費者の生命・身体に関わる問題で、安全の権利というのは消費者の権 り な か も つ と じ ゅ う よ う けん り い ち づ き ん ね ん び ょ う い り ょ う 利の中でも最も重要な権利という位置付けである。近年エステや、美容・医療であるとかスポーツジ か ら だ し ぼ う じ れ い 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るが、さまざまな き が い じ あ ん ぞ う か な か ぎ も ん 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る。 し し ん し ょ う ひ ん あ ん ぜん あ ん し ん か く ほ ひ ょ う げ ん つ か ば あ い 指針の30ページで、「商品やサービスの安全・安心の確保」という表現を使っており、場合によって けん と う ひ つ よ う お も はこの検討が必要かなと思う。	けいぞく 継続	い けん ふ じ ょ う れ い か い せい ほ う こ う ぐ た い けん と う す す ご意見を踏まえて、条例を改正する方向で具体の検討を進めていく。
23	2	29	もちづき 望月 いいん 委員	じ ょ う れ い み な お かん い けん し ょ う かい ぶ ん し ょ かい と う 【条例の見直しに関する意見照会（文書）への回答】 た ち ゅ う ち ょ う き て き し ょ う ひ し ゃ も ん だ い と う ●その他（中長期的な消費者問題等） み せい ね ん し ゃ こ う が く か き ん し ょ う ひ ん こ う に ゅ う い ぞ ん し ょ う 未成年者がネットゲームなどで高額課金のゲーム商品をオンラインで購入するなど、ゲーム依存症と し つ べ い ふ か ぶ ん も ん だ い た い お う いう疾病とも不可分な問題への対応	けいぞく 継続	た し か き ん い ぞ ん し ょ う かん け い じ ゅ う よ う も ん だ い こ つ か じ かん 確かに、ゲーム課金のトラブルは、ゲーム依存症とも関係する重要な問題であり、子どものうちから、使う時間 か ね じ ぶ ん かん り み ぜん ぼ う し と り く と く じ ゅ う よ う かん が けん い ぞ ん し ょ う ま ぼ う せい し ょ う ね ん い く せい やお金を自分で管理させるなどの未然防止の取組みが特に重要と考えている。県でも、依存症予防、青少年育成 し て ん こ う り ょ ひ つ よ う し さ く れ ん け い ふ く けん と う などの視点も考慮する必要があるため、これらの施策との連携も含め、どのようなことができるか、検討した い。

