

しんぎかいぎけつか 審議（会 議）結 果

つぎ しんぎかい かき
次の審議会を下記のとおり開催した。

しんぎかいめいしょうかながわけんしょうひせいかつしんぎかい
審議会名称 神奈川県消費生活審議会

かいさいにちじれいわねんがつにちげつようびじふんじふん
開催日時 令和7年1月27日（月曜日） 13時30分から 15時30分まで

かいさいばしょかながわけんしんちようしゃかいぎかいだいかいぎしつ
開催場所 神奈川県新庁舎9階 議会第7会議室

やくしよくめい しゅつせきしゃ あまのはるこ おおうあやこ おおねだじゅんいち おのゆみこ しらとりつとむ しみずとおる
（役職名）出席者 天野晴子、大内綾子、大根田純一、小野由美子、白鳥 勉、清水 徹、
たかだ たなかともみ かいちよう つのだまりこ とみたたく
高田かおり、田中知巳、【会長】角田真理子、富田 祐、
もちづきしんいちろう やのひろみ かいちようだいいり よしのなおこ
望月伸一郎、矢野裕美、【会長代理】芳野直子

じかいかいさいよていれいわねんがつ
次回開催予定 令和7年5月

たいあわせさき 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
問合せ先 ぐらし安全防災局 ぐ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 議事録全文

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3回神奈川県消費生活審議会
（かながわけんしょうひしゃきよういくすいしんちいききようぎかい）
（神奈川県消費者教育推進地域協議会）

ぎだい 【議題】

とうしん [答申]

しょうひしゃしきょくすいしんしんしん かいいてい
（1）「かながわ消費者施策推進指針」の改定について

ほうこくじこう [報告事項]

ぜんかいしんぎかい
（2）前回審議会のフォローアップ

かながわけんしょうひせいかつじょうれい みなお
（3）神奈川県消費生活条例の見直しについて

しょうひしゃしきょくすいしんしんしん かいいていあん もと れいわ ねんどじっしじぎょう
（4）「かながわ消費者施策推進指針（改定案）」に基づく令和7年度実施事業について

ぎじ [議事]

- じむきょく いいん かはんすう 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 かくにん いご ぎじ ひ つ
・会議の公開について確認し、以後、議事を引き継いだ。

つのだかいちょう
（角田会長）

じむきょく しょうひしゃしきょくすいしんしんしん かいいてい しんぎかい
事務局からもありましたとおり、「かながわ消費者施策推進指針の改定」について、審議会
からの答申をすることとなっておりますが、答申に先立ちまして、まず、前回審議内容の

はんえいじょうきょう じむきょく せつめい ねが
反映 状 況 について、事務局から説明をお願いします。

【事務局から、前回審議内容の指針改定案への反映 状 況 について説明。】

つの だかいちょう
(角田 会長)

前回の審議内容の反映については、委員の皆様から会長である私に一任いただきお
り、事務局から御説明いただいた内容で了解したところです。委員の皆様、答申後に一声ず
つご感想や今後県に期待することなど、コメントをいただきたいと思いますので、よろしく
お願いいたします。

それでは、ただいまから、神奈川県消費生活審議会から、諮問事項「かながわ消費者施策
推進指針の改定について」に対する答申を行います。

【角田 会長から三浦くらし安全防災 局 長へ答申書を手交】

みうら あんぜんぼうさいきょくちょう
(三浦くらし安全防災 局 長)

改めまして、会長をはじめ、委員の皆様方には議論を尽くしていただきまして、この度
答申をいただきましたことを深く感謝申し上げます。4月から指針に沿って、関係団体・
市町村・民間と連携しまして、消費者施策の取組みを進めていく所存です。皆様方の貴重な
御意見等をいただきながら、取組みを進めていきたいと思っておりますので、ご協力のほどをよ
ろしくお願いします。

つの だかいちょう
(角田 会長)

では、答申に関しまして各委員からお一人ずつ、感想やご留意いただきたいこと、今後県
に期待することなどをお願いします。まずは、対面出席の委員からということで、天野委員
からお願いします。

あまの いいん
(天野委員)

2019年の改定から5年の見直しで、よりタイムリーな重点項目の強化を図りつつ、パブリ
ックコメントのご意見から各委員の意見も、最大限盛り込めるように、事務局サイドでも
工夫とご苦勞をいただきまして、ありがとうございます。今後に向けてですが、この指針
をもとにさらにこれから注視していく必要があると感じていることの中から、特に2点申し
上げます。1つは、国でも越境消費者センターが設置、広報されるほどインターネット上
の購入が日常化し、それと同時に国境を越えた悪質販売サイトや巧妙化する詐欺サイトへ
の誘導も日常化し、拡大・増加していることに対してどうしていったらいいか。もう1つ
は、高齢者をねらった悪質商法・詐欺商法の、際限のない拡大に対して、再三の注意喚起
をしているけれども追いつかないということに対して、有効な防止策の、手だての、より
積極的で、トライアルな開発や取組み、それから取り締まりの強化が必要ではないかと考
えております。

つの だかいちょう
(角田 会長)

おおうちいん ねが
大内委員、お願いします。

おおうちいん
(大内委員)

私わたしが審議会委員しんぎかいいいんになるまでに行おこなわれてきた、審議会しんぎかいの内容ないようというのを踏ふまえて、委員いいんとなつてから半年はんとしと、全体ぜんたいから見みると本当ほんとうに少しすこのお時間じかんにはなりますけれども、改定かいていのプロセスはつげんに関わることができたことは本当に貴重な経験きんぎやくけんだったと思っています。審議会しんぎかいで発言はつげんしたことについて、すぐさぐに検討けんとうしていただき、前向きまえむきにご対応たいおういただいたという印象いんしょうがありまして、本当に素晴らしいことだなと感謝かんしゃしております。そして、審議会委員しんぎかいいいんのこの役目やくめをいただくまで、私わたしは恥はずかしながら、この指針ししんの存在そんざいを知りませんでした。時間じかんをかけて検討けんとうを重ねて改定かいていをされたこの指針ししんを、ぜひ一人でも多くの県民けんみんの方に、触ふれていただけるように、そういった周知活動しゅうちかつどうというのでしょうか、そういったことをこれから大切たいせつにしていただけたらなと、感じました。以上です。

つのだかいちょう
(角田会長)

おおねだいいん ねが
大根田委員、お願いします。

おおねだいいん
(大根田委員)

私わたしも新あたしくこの審議会しんぎかいの委員いいんになりまして、この会かいを通して、消費生活しょうひせいかつに関する意見いけんを拝聴はいちやうしましたり、或いは自あるら、少しみづかですけれども意見いけんを発はつしたりしました。この活動かつどうについては、皆様みなさま本当に真摯しんしに対応たいおうされており、私わたし自身じしんも見習みならって、こういう課題かだいを真剣しんけんに考かんがえました。今朝けさの神奈川新聞かながわしんぶんを見ますと、2024年の特殊詐欺とくしゅさぎをまとめたものが掲載けいさいされていて、被害金額ひがいきんがくが最多さいたの65億円おくえんを超こしたということでございます。特殊詐欺とくしゅさぎは、SNSの投資とうし、あと最近さいきんのロマンス詐欺さぎといったものが中心ちゆうしんになるらしいですが、これだけが消費生活しょうひせいかつの全すべてではありませんけれども、特に金銭とく的な被害きんせんてきが大きいということで、審議会しんぎかいの活動かつどうを県民けんみんの皆さんみなに啓発けいはつして、少しすこでも被害ひがいが少なくなればと思います。あと、県けんに対して期待きたいすること、多少要望たしょうようぼうがあるのですが、予算よさんの関係かんけいもあるのかもしれませんが、今後こんご、審議会しんぎかいでもう少し平たく一般市民いっばんしゅみんの声こえも聴きけるように、一般公募いっばんこうぼの委員いいんをもう一人二人増ひとりふたりふやしていただいて、広く意見ひろを吸いき上げるようにしたら良いのではないかと、おもいます。

つのだかいちょう
(角田会長)

おのいいん ねが
小野委員、お願いします。

おのいいん
(小野委員)

私わたしからは、指針ししんの32ページから33ページにある相談員そうだんいんの確保かくほとサポートかんに関して述べさせていただきます。全国的にも相談員そうだんいんの高齢化こうれいかに伴ともなって人材確保じんざいかくほが難むずかしいということは、私わたし自身が委員である内閣府ないかくふの消費者委員会しょうひしやいいんかいでも聞きかれるところです。資質ししつの向上こうじやうを目指めざした研修けんしゅうの実施じっしをされるという心強い話こころづよもありますが、指定消費生活相談員していしょうひせいかつそうだんいんについても書かれてあるということで、大変期待たいへんきたいをするところでございます。クレームとは申しませんが、対応困難者たいおうこんなんしやの多い中で、相談活動そうだんかつどうの質しつを上げていくということは、現場げんばの方かたの苦労くろう

を考^{かんが}えますと、その担^{にな}い手側^{てがわ}の環^{かん}境^{きよう}整^{せい}備^びについ^て正^{しょう}面^めから取^とり組^くまないとい^けないと思^{おも}っています。私^{わたし}自身^{じしん}は、支^し援^{えん}が必^{ひつ}要^{よう}な消^{しょう}費^{ひしや}者^{もん}の問^だ題^いについ^て、研^{けん}究^{きゅう}や活^{かつ}動^{どう}を長^{なが}くしていま^がすが、そ^かうし^たた^た方^は々^はは^いっ^ぱん^てき^には、こ^{しょう}れ^はは^{しょう}ひ^{しや}は^くし^ょでも指^{して}摘^きされてい^ることでもあ^りま^すが、本^{ほん}人^{にん}の申^{もう}し出^でより^{まわ}り^がつ^なげ^てい^くとい^う相^{そう}談^{だん}のあ^り方^かが見^みられ^ます。そ^のあ^たり^は、吸^すい^あげ^るとい^う言^{こと}ば^ばもあ^りま^した^けれ^ども、相^{そう}談^{だん}現^{げん}場^ばの充^{じゅう}実^{じつ}、こ^れが^か欠^かかせ^{ない}と思^{おも}いま^す。神^{かな}奈^が川^が県^{けん}は、こ^うい^った^とこ^ろで独^ど自^じ性^{せい}を出^だして^いくとい^うの^が1^つあ^るの^では^ない^かな^と、今^{こん}回^{かい}の答^{とう}申^{しん}の^{ない}よ^うみ^みを^つよ^おも^しだ^いわ^たし^は、神^{かな}奈^が川^が県^{けん}の審^{しん}議^ぎ会^{かい}委^い員^{いん}は^たぶん^{こん}今^{きん}期^きで最^{さい}後^ごで^はな^いか^と認^{にん}識^{しき}して^おり^ます。私^{わたし}が^でき^るこ^とは^なか^いう^こと^をを^{かん}が^えな^がら^つと^めて^まい^りた^いと思^{おも}いま^す。引^ひき^つづ^きよ^ろし^くお^ねが^いい^たし^ます。

つのだかいちょう
(角田会長)

よしのいいん
芳野委員、お願いします。

よしのいいん
(芳野委員)

芳^よ野^{しの}で^ござ^いま^す。私^{わたし}も今^{こん}期^きから参^{さん}加^かさ^せて^いた^だい^て、皆^{みな}さん^の活^{かつ}発^{ぱつ}な議^ぎ論^{ろん}がな^され^てい^るこ^とを^とて^も実^{じつ}感^{かん}し^まし^た。前^{ぜん}回^{かい}、進^{しん}行^{こう}を^させ^てい^ただ^いた^ので^すが、皆^{みな}さん^のご意^い見^{けん}が^いっ^ぱい^いた^だけ^る、結^け果^かこ^れが^でき^てい^るの^だな^と実^{じつ}感^{かん}を^させ^てい^ただ^きま^して、と^とて^も良^よい^{けい}験^{けん}を^させ^てい^ただ^きま^した。事^じ務^む局^{きょく}の皆^{みな}さん^も頑^{がん}張^ばっ^て意^い見^{けん}を^あい^あげ^てい^ただ^きま^した^と実^{じつ}感^{かん}を^して^おり^ます。あ^りが^とう^ござ^いま^した。今^{こん}後^ごは、こ^れを^どう^{じつ}現^{げん}す^か、^だと思^{おも}っ^てい^ます。こ^れを^はっ^きん^に発^{けん}せ^られ^たあ^とは、県^{けん}と^{して}、こ^れら^の課^か題^{だい}を^ぐた^いて^きに^どれ^だけ^も実^{じつ}現^{げん}で^きた^か、ま^ずは^実現^{げん}に^{がん}頑^{がん}張^ばっ^てい^ただ^き、^どの^{てい}ど^{じつ}現^{げん}で^きた[、]そ^して^た足^たり^ない^とこ^ろは^どこ^かと^いう^こと^を定^{てい}期^き的^{てき}に^{けん}証^{しょう}す^るとい^う作^{さく}業^{ぎょう}を^いれ^てい^ただ^けれ^ばと思^{おも}っ^てお^りま^す。あ^りが^とう^ござ^いま^した。

つのだかいちょう
(角田会長)

しらとりいいん
白鳥委員、お願いします。

しらとりいいん
(白鳥委員)

私^{わたし}は民^{みん}生^{せい}委^い員^{いん}とい^う立^{たち}場^ばで^お邪^{じゃ}魔^まし^てお^りま^して、^どう^して^もそ^の対^{たい}象^{しょう}が^こう^{れい}い^{しや}者^{しや}に^なり^がち^にな^るわ^けで^すが、今^{こん}回^{かい}の審^{しん}議^ぎ会^{かい}で、各^{かく}委^い員^{いん}の^かた^わた^しも^ふく^めて^いろ^いろ^いけん^を出^ださ^せて^いた^だい^て、そ^れが^かな^り多^おく^{はん}映^{えい}さ^れた^{とい}う^こと^は、こ^の審^{しん}議^ぎ会^{かい}が^{しゅ}つ^せき^を出^だ席^しさ^せて^いた^だい^て有^{ゆう}意^い義^ぎだ^{った}の^かな^{とい}う^ふう^に思^{おも}いま^す。そ^の中^{なか}で、特^{とく}に^こう^{れい}い^{しや}者^{しや}の^かた^ひと^め見^みて^わか^るよ^うな^{こと}ば^をか^た、ア^いイ^こン^とか^を導^{どう}入^{にゅう}し^てい^ただ^きま^して、消^{しょう}費^{ひしや}者^{しや}の^かた^しよ^うひ^{せい}か^つぎ^{よう}せい^を含^ふめ^てい^ろんな^かた^ちで、振^ふり^こめ^さぎ^のパ^んフ^レッ^トを^だ出^ださ^れて^おり^ます^ので、私^{わたし}も^もそ^れを^もち^かえ^り、^ひつ^{よう}ぶ^{すう}ひ^つよう^かず^をこ^うれ^いい^{しや}の^かた^くば^をと^くし^ゅさ^ぎあ^を、^こえ^をか^けて^いま^す。そ^うい^った^こと^に対^{たい}し^ても、^{なん}ぶ^が何^{なん}部^ぶだ^つたら^あり^ます^よ」と^か、「こ^のく^らい^しか^あり^ませ^んが」^{とい}う^よう^な形^{かたち}で^お答^{こた}え^いた^だい^てい^まし^て大^{たい}変^{へん}あ^りが^たく^思いま^す。引^ひき^つづ^き、消^{しょう}費^{ひしや}者^{しや}が^ひが^いあ^を被^あ害^{がい}に^あず^から^そえ^させ^てい^ただ^けれ^ばと思^{おも}いま^す。あ^りが^とう^ござ^いま^す。

つのだかいちょう
(角田会長)

たなかいいん
田中委員、お願いします。

たなかいいん
(田中委員)

わたし れいわ ねん がつ いいん
私は令和5年の7月から、委員をさせていただいています。それまで、全然違う分野で
しごと しょうだんれん いどう
仕事をしていて、消団連に異動してきて、そしてすぐ委員になったものですから、あまり
しょうひしやぎょうせい りかい
消費者行政のことを理解はしていなかった中での委員ということもありましたので、参加さ
せていただいて勉強になったというのが率直なところでございます。また、県に期待する
ところとしては、しょうひせいかつそうだんけんすう まいとし まんけん こ
消費生活相談件数は毎年6万件を超えておりまして高止まりしているよう
な状 況 で、その中でも、てんけんしょうほう あら ひが い たはつ わ しょうきょう
点検商法による新たな被害が多発して、湧いてくるような状 況
です。そういうことが げんしょう すこ し さく じつげん きたい
減少するように、少しでも施策の実現を期待するところでござい
ます。ありがとうございました。

つのだかいちょう
(角田会長)

とみたいいん
富田委員、お願いします。

とみたいいん
(富田委員)

とみた
富田です。じぶん さくねん はじ さんか
自分も昨年から初めて参加しました。それで自分で思っているのは、いろいろ
と しょう しや と い
障がい者のことを取り入れてくれたことです。障がい者の中には、しょうひしや
とを、あんい だいじょうぶ い ひと ぼく
安易に「大丈夫」と言っている人もいます。僕はそういうのがこれからは一番危険だと思
います。そういう方にも伝えていきたいと思います。また、ぜんかいしめ
前回示された指針改定案の
ほんぶん しょう かる ひと あ か
本文には、障がいの軽い人がトラブルに遭いやすいと書いてありましたが、それは違うと思
って話 をしたら、ほんぶん から 削除されて良かったです。どうもありがとうございました。

つのだかいちょう
(角田会長)

もちづきいいん
望月委員、お願いします。

もちづきいいん
(望月委員)

ししん ていしゅつ おも わたし ちゅうがくせい
指針をまとめて提出することができてよかったと思っています。私 ども、中学生や
こうこうせい みておりますと、SNS などをきっかけとしたさまざまなトラブルが起こってきており
まして、いぜん しんぎかい ば いぞん いけん だ
以前この審議会の場でも、ゲーム依存について意見を出させていただいたこともあ
りますけれども、そういったことがわれわれきょういん がわ み
教員側の側からも、ますます見えにくくなってきてい
るということがありまして、どういうトラブルが実際起こっているのかということは、きょういく
教育の現場でも日々リサーチしていかなければいけない 状 況 になってきたといえます。

いっぽう ししん なか きょうざい かいはつ ある しどうしやきょういん
一方で、指針の中でありましたけれども、教材の開発であるとか、或いは指導者教員の
けんしゅう
研修であるとか、フォローしていただいていますけれども、いっぽう ちゅうこうせい
中高生がそういった
トラブルに巻き込まれそうな水際のところで、踏みとどめさせるような何か施策があるかな
と。以前、クリアファイルのことがありましたが、例えば、若者たちの、ちょっとカ
リスマ的な魅力のあるスポーツ選手とかが、こうこく
広告にポンと「ちょっと待て」と出てくる、そ

うすると、子どもたちは、そちらの方に目を向けて何を言っているのだろうと、そのような注意を促せる媒体に関しても、新しいものにアップデートしていけると良いのではないかと思います。よろしく願います。ありがとうございました。

(角田会長)

矢野委員、願います。

(矢野委員)

先ほど、公募委員が二人という話がありましたけれども、私も含め皆さんも消費者ということでは変わらないと思います。消費者という目線では、いろいろなものが出てくると思いますし、私はその中で多分古いほうで、もう平成28年から関わらせていただいております。

それで、いろんなことをやってきましたけれども、先ほど仰ってましたけれども、この指針は、一般の県民からは遠いというのが実感です。この指針が出されることによって、県民一人ひとりが、「自分事」として、県や国の行政が勝手にやっていることではなくて、「自分のこと」として、いかにとらえることができるか、そこがいつもポイントだとは思っています。今日はニュースで発表されたように、消費者被害に関しましても、今、日本をターゲットとして、世界から84%のいろんな消費者被害の仕掛けがなされているということが出ました。日本人は人がすごくいいのか、それともだまされやすいのかは別にして、やはり、こういうふうに指針を、とてもわかりやすく綿密に作られたとしても、まだまだ私の周りもそうですけれども、他人事になっています。

もう1点は、高齢者は決して弱いものではなく、高齢者だからこそ、今まで生きてきた道を、しっかり活かせる。人は役割や立ち位置を持つことによって、すごく元気になりますし、消費者被害に遭いにくいというデータもあります。なので、囲い込み運動のように、高齢者はかわいそうだからだまされないようにするにはどうすればいいのか、そういった発想を今は捨てて、この人たちとどういうふうに一緒になって、この社会の中で、みんなが輝けるようになるか、そして明日がきっと今日より良くなるよねって思えるような、そういった発想が、今でこそ私は大事だと思っていますし、自分が大学生と一緒にやっている消費者被害の未然防止は、年齢に関係なく、お互いに良さを生かすため、どうすればいいかを考えて活動しています。なので、この指針は、県の方には頭が下がる思いで一生懸命頑張って一緒になって作られたことはよくわかります。しかし3年後5年後に、これはちゃんとやったよね、こういうことが、私たちのところからできたよ、そういったことに皆さんが自信を持っていけるような展開を私たちも一緒に求めたいと思います。まずは、お疲れ様でした。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。では、オンラインで参加されている委員の方から願います。清水委員から、願います。

(清水委員)

まず、膨大な資料を用意していただき、また、それぞれの委員の意見にきめ細かく対応いただき、また、事務局の皆様には感謝申し上げます。また、司会進行やとりまとめをしていただいた角田会長に感謝申し上げます。

消費者トラブルの未然防止に関して、家族や地域のコミュニティの見守る力を強くしていくことは、今後もどんな消費者トラブルが出てくるかわからない中では非常に重要だと思いますので、市町村や地域の活動への支援を進めていただきたいと思います。

(角田会長)

高田委員、お願いします。

(高田委員)

前回、業務の関係で欠席してしまい申し訳ありませんでした。

今回の指針についての感想としては、かながわ中央消費生活センターにおける相談対応というところで、相談業務について、基本的に電話での対応に限定している点が気になりました。ACAPの会員の中には、新しいコミュニケーション手段として、現在、メタバースの活用ということで、リモートでアバターを使用して、お客様からの相談を受けるということを進めている企業があります。メタバースの活用というのは、メリットも多く、アバターを入れることで相談者や相談員が顔を見せずに相談ができます。また一人でメタバースを活用して相談を受けると、複数の事業所に人を配置する必要がなくなり、人出不足の解消につながります。また、障害者や子育て中の方などの人材活用などのメリットも出ております。

現在、電話に特化してのコミュニケーションだと思いますが、新しい時代の中で、電話以外のコミュニケーションとして、メタバースの活用を考えていただきたいと思います。

今後、新しいコミュニケーション手段で相談したいという方も増えると思いますので、多くのコミュニケーション手段を設定することで、一人でも多くの方の相談を受けられるようになったら良いと思います。是非、ご検討くださいませ。

(角田会長)

皆様から、それぞれコメントをいただきました。委員の皆様には多大なご尽力、御協力をいただき、ありがとうございます。会長として改めてお礼を申し上げたいと思います。指針の改定にあたっての今後のスケジュールに関して事務局から説明をお願いします。

(南川消費生活課長)

ただいまいただきました答申を踏まえまして、令和7年第1回神奈川県議会の防災警察常任委員会に指針の改定を報告させていただきます。その上で、知事の承認を得まして、3月に新たな指針を定めるということになっております。

(角田会長)

それでは、次の議事に入ります。本日は、報告事項として、前回審議会のフォローアップ、それから神奈川県消費生活条例の見直し、「かながわ消費者施策推進指針」改定案に基

づく令和7年度の実施事業についてとなっています。前回の審議会では、指針の改定以外は、条例の見直しに関する意見でしたので、前回審議会のフォローアップと条例の見直しとあわせて、事務局からご説明をお願いします。

【事務局から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説明】

(角田会長)

ただいま事務局より、前回審議会のフォローアップ、条例の見直しのご説明がありました。委員の皆様のご意見、ご質問等を受けたいと思いますがいかがでしょうか。

【特になし】

よろしいでしょうか。もし、ありましたら、また後で、仰っていただけたらと思えます。

では、続きまして、「かながわ消費者施策推進指針」改定案に基づく令和7年度の実施事業につきまして、事務局からご説明をお願いします。

【事務局から「かながわ消費者施策推進指針」改定案に基づく令和7年度実施事業について説明】

(角田会長)

ありがとうございます。ただいま事務局から、「かながわ消費者施策推進指針」改定案に基づく令和7年度実施事業の説明がありました。一覧表に番号が入ったことで、とても見やすくなったと思うのですが、その中で、上二桁が25と書いてあるものが新しく取り組む事業ということです。それを中心にご説明いただきましたが、皆様から、ご意見、ご質問を受けたいと思います。ご意見、ご質問がある方はどうぞ。

では、矢野委員、お願いします。

(矢野委員)

ワンストップの弁護士相談について、1点質問させていただきます。今、県で性犯罪・性暴力被害ということに関しては、ワンストップ支援センターとして、「かならいん」が活動をされていると思います。一定の成果もあがっていますし、広がりもできていると思います。今回、新たな事業として、弁護士会にもお声をかけていると思うのですが、1点、我々の税金から、当然のことながら事業費が相当かかってくると思いますので、費用対効果ということで、検証は厳しくやっていただきたいと思います。実際にどういった相談があり、それが本当に県民の幸せを取り戻すためにもすごく重要なものだよっていうのを数値化する、もちろん数値化できることと、数値化できないものもあると思いますけれども、そういった認識を県民自身が持てるような、検証をしっかりとやっていただきたいと思います、お願いさせていただきますが、今、どのぐらいの事業規模で考えていらっしゃいますか。

(安部相談第一グループリーダー)

これは、無料の初回の弁護士相談で、いわゆる弁護士による受任や交渉まで含むものではありません。相談者からの、1回30分程度の相談を受けて、その後、弁護士への依頼となれば、それは相談者ご本人が行っていただくものになります。また、今回、まずは試行的に、費用対効果を見る意味も含めて、月2回程度の相談日を設定して実施してまいります。内容については、終了後に、弁護士と職員による振り返りを行って、今回の相談がどの程度、相談者にとって有効だったかを確認したいと考えています。特に、法律に関わる消費生活相談は、解決できないケースも非常に多いので、最後は弁護士から説明をしてもいただいて、それで相談者の納得がいったかというようなことになる場合もあると思います。多くの悪質商法による被害は、お金を取り返せないこともあります。また、弁護士費用と比較すると、むしろ弁護士に正式に依頼した方が、消費者の金銭的損失になるということが現実的にはあるので、利用された相談者の方の評価として、当日にアンケート等をいただいて、そういう評価でも振り返りたいとは考えています。

（矢野委員）

頑張ってほしいと思います。1点だけ付け加えたいのですが、現実問題として、法律の専門家である弁護士に相談したことによって、少しでも県民の方の安心や、ご自分の生活を改めて考えて、よかったなと思えるような相談であってほしいなと思っております。試行的にやるということなので、無料であるとか、いろんな新たなチャレンジも入ると思いますけれども、今おっしゃったような振り返りはとても大事だと思いますので、しっかりと振り返られる中で、新たな良い方向に活かせるように事務局には頑張っていただきたいと思いますし、ちょうどいらっしゃいますが弁護士さんにも頑張ってほしいと思います。

（角田会長）

はい、ありがとうございます。突然で恐縮ですが、芳野委員、何か一言ありますか。

（芳野委員）

おそらくワンストップサービスを担当する弁護士は、消費者問題に詳しい弁護士ということで、普通の役所等の相談に回すと、消費者問題に詳しくない弁護士に当たる可能性もありますが、消費者問題をやっている弁護士につないでいただくということで、難しいものや難しくもないものも含めて、情報がわかっていないとできないこともあるので、とても意味があることだなと思います。実務をやっていると、もちろん取り返せる場合はそれが一番良いのですが、更なる被害に遭わないために、これはなぜこんな被害に遭ったのか、相談者とともに振り返るといってもやっていて、将来被害に遭わないために、今被害に遭ったことを認識していただくというのがすごく重要で、被害者は自分が被害に遭ったことを認めたくない心理があるので、弁護士を使っただいて、法的にこれは非常に問題があることをわかっていたからスタートして、共有していただくというのも意味があると思います。弁護士会とお話をされていくと思うので、頑張ってください。

（安部相談第一グループリーダー）

いま かながわけんべんごしかい じむきょく かた つう きょうりょく いらい
今、まさに神奈川県弁護士会の事務局の方を通じて、ご協力を依頼しているところで
ので、今後ともよろしくお願ひします。

つの だかいちょう
(角田会長)

はい、ありがとうございます。自治体の中では、先進的な取組みだと思ひますので、
期待をしたいと思ひます。他にご意見、よろしいですか。白鳥委員、お願ひします。

しらとりいん
(白鳥委員)

確認です。A2504で消費者教育の教材の充実という表現がありますが、これは内部資料
のことなのでしょう。それとも、対外的に何か学校等に使われるような資料のことなのか
ということをお問ひしたいと思ひます。

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グループリーダー)

がっこう つか そうてい つく よてい
学校で使うことを想定したものを作る予定です。

しらとりいん
(白鳥委員)

わかりました。「充実」という言葉が何かとても中途半端な気がするのが1つ。それから
もう1つ、去年の4月に孤独孤立の対策推進法というのができまして、我々も孤独孤立をど
ういうふうにしてなくしていこうか、ということに取り組んでいるのですが、できましたら
こういった中にも孤独孤立を併記していただけると、この孤独孤立に対する県民の考へ、
意見、見方が変わってくるような気がしますので、もし可能であれば、それに変わていただ
いた方がいいのかなと思ひて発言させていただきました。

つの だかいちょう
(角田会長)

じむきょく こどくこりつ なに
事務局から、ただいまの孤独孤立について何かありますか。

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グループリーダー)

がっこう む なか こどくこりつ
学校向けの中での孤独孤立でしょうか。

しらとりいん
(白鳥委員)

べつけん もう わけ
いや、別件で申し訳ないです。

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グループリーダー)

ぜんたいてき はなし きさい とうぜんこどくこりつ かんが かた とく こうれいしや
全体的な話ですね。記載はないにしても、当然孤独孤立の考へ方、特に高齢者について
は、孤独孤立を考へながら企画を組んでいます。

しらとりいん
(白鳥委員)

わかりました。

つの だかいちょう
(角田会長)

とみたいいん ねが
では、富田委員、お願ひします。

(富田委員)

A0020 に、障がい者向けの消費者研修の実施のことが書かれているのですが、僕のやっているブルースカイクラブでも来月の8日にこの研修会をやりま。それで、ここには年10回とありますが、どういうところでやるのですか。どういう場所で。対象とか。

(樋口消費者教育推進グループリーダー)

いわゆる福祉施設、障がい者の方が集まりやすいところで実施することを考えています。例えば、就労支援施設です。

(富田委員)

就労支援のところですね。なるほど、必要かもしれませんね。これから就職する人のためにね。他の施設でも積極的にやったほうがいいと思います。

(樋口消費者教育推進グループリーダー)

就労支援施設以外に、生活の基盤になるようなところがあれば、そういったところでもやっていきたいと思います。

(角田会長)

他に。はい、田中委員、お願いします。

(田中委員)

資料3-2のそれぞれの事業に、該当する重点的取組み等の印を付けているということです。いくつかもう少し点検が必要などころがある気がします。例えばA0009「私立学校向けの消費者教育情報の提供」とありますが、その割には、事業を実施する場のところ、小中学校とか大学とかの欄に印が付いておりません。重点項目としては若者が対象になるのではないかと思います。また、D0002も、県立高等学校や中等教育学校のシチズンシップ教育が記載されていますが、これも印が付いておりません。その他もいくつかありますので、もう一回点検されると良いのではないかと思います。

(塩谷企画グループリーダー)

ありがとうございます。内容については、今後修正させていただきます。

(角田会長)

他にもあれば、後日メール等で事務局にご連絡いただくと良いと思います。他にご意見ありますでしょうか。はい。小野委員、お願いします。

(小野委員)

基本方向4については従来の事業をベースに継続していくということでしょうか。新たに付け加えたものがあるのでしょうか。

しおやきかく
(塩谷企画グループリーダー)

基本方向4につきましては、令和7年度に始める新規の事業はございません。令和7年度時点では、従来の事業の継続を考えています。ただ、これから、令和8年、9年という中では、新たな事業も検討の対象となっています。

おのいいん
(小野委員)

本当に心配なので、重ねてお話ししてしまいますけれども、相談員の方の高齢化もあり、新しく増やすということがなかなか難しい自治体もあるということを聞いていて、人口の多い神奈川県も他人事ではないと思っています。5年、10年するともっと切実だと思えます。これまでのことを続けていけばいいという状況ではない、それは間違いなくて、連携とか新しいやり方とか、模索しないといけないと思っています。必要な状態になったときに初めて動くのではなく、みんなでこれから考えていくということが必要だと思います。現場の方だけをお願いするのは、無理があるので、社会全体とか、県全体で考えないといけないなと思っています。ちょっと先のことを言うと、「まだまだ」という話になるのかもしれませんが、来るのがわかっていることを審議会で議論しないとどこでやるのか、今はまだ先かもしれないけれど議論していくということは必要だと思います。

あまのいいん
(天野委員)

今の小野委員のご意見に、私も同意見で心配しております、令和7年度の事業ですと、予算措置は、いつから準備したら間に合うのか、翌年度に盛り込むとしたら、いつごろなのか、今言っても、予算が必要なものと、令和7年度には難しいなど、スケジュール的なことも併せて教えていただければと思います。

しおやきかく
(塩谷企画グループリーダー)

翌年度に新たな事業を始めようとする、6月ぐらいにはある程度説明を進めていかないと、翌年度の事業化が難しいです。もちろん小さな事業であれば、今、予算の範囲内で新たに始めるということもできますけれども、基本的には前年の6月くらいです。

つのだかいちよう
(角田会長)

ありがとうございました。先ほどは新規の事業を中心に説明していただきましたけれども、従来からやっている事業につきましても続いていくわけで、例えば、消費生活相談、消費者教育等の現場などでも社会状況による変化といったことがあると思いますので、そうしたことも見つつ柔軟な対応をさせていただくことも必要です。また、審議会でも、従来やっている事業についてのご意見をいただいて具体化させていただくといったことも必要だと思います。事務局から何かありますか。

みなみかわしょうひせいかつちやう
(南川消費生活課長)

今、会長からお話しがありましたように、従来からやっている事業につきましても、新しいことを全く何も考えずに、淡々同じことをやっていくというわけではございません。当然、社会状況の変化などに合わせながら、やり方を変えろといったことは、常にやって

いこうと思^{おも}っていますし、それにあた^{あた}っては必要^{ひつよう}に応^{おう}じて、審議^{しんぎ}会^{かい}の皆^{みな}様^{さま}方^{がた}から^{いけん}もご意見^{いけん}を伺^{うかが}いながらや^やっていき^{いき}たいと思^{おも}っています。その中^{なか}で、どうし^{どう}ても現^{げん}状^{じょう}の予^よ算^{さん}では足^たりな^ない^いですと^とか、何^{なに}か新^{あた}しい仕組^{しく}み^しがどうし^{どう}ても必要^{ひつよう}で、既存^{きぞん}の予^よ算^{さん}の中^{なか}ではでき^{でき}ないとい^いうこ^ことにな^なれば、先^{さき}ほ^ほど塩谷^{しおや}から申^{もう}し上^あげたよう^{よう}に、6月^{がつ}ぐら^{じてん}いの時^{あた}点^{はじ}で、新^{しん}しく始^{はじ}める事^{じぎょう}業^{ぎょう}の^{ていど}ある程^{けいかく}度の計^{つく}画^{ちやうない}を作^{かた}りま^{せいさくてき}して、庁^{ただ}内^{ちやうない}でそのやり方^{やりかた}が政^{せい}策^{さく}的^{てき}に正^{ただ}しいのか^かどう^{どう}かとい^いう議^ぎ論^{ろん}を行^{おこな}った後^{あと}に予^よ算^{さん}の議^ぎ論^{ろん}に入^{はい}ってい^いくとい^いうこ^ことにな^なりますので、翌^{よく}年^{ねん}度^どに新^{しん}しく何^{なに}かをや^やるとい^いう場^ば合^{あい}に^{けつこうなが}は、結^じ構^{かん}長^{ちやうない}い時^じ間^{かん}を^{かけ}な^なけ^なば^ばでき^{でき}ないとい^いう事^じ情^{じやう}が^{あり}ま^す。もし^{もし}も、何^{なに}か新^{あた}しいこ^こに載^のって^のい^いない^いよう^{よう}な事^じ業^{ぎょう}、若^じしくは載^のって^のい^いても今^{いま}ま^までのやり方^{やりかた}と大^お幅^{はば}に^{ちが}違^{ちが}って、ものす^かぐ^かくお金^{ひつよう}が^あら^ら必要^しにな^なると^とか、新^{あら}たな仕組^{しく}み^しが^{ひつよう}必要^{ひつよう}だとい^いう^{よう}な^{よう}な^なもの^{もの}が^ある^あよう^{よう}で^でし^したら、次^じ回^{かい}審議^{しんぎ}会^{かい}を5月^{がつ}頃^{ころ}に^{よてい}予^よ定^{てい}し^してお^おり^りま^ますので、その時^{とき}ぐら^らい^いま^まで^でにお話^{はなし}を^いた^ただ^だけ^ければ、検^{けん}討^{とう}さ^させて^{おも}い^いた^ただ^だく^くこ^こが^ある^るか^かな^なと思^{おも}っ^てい^いま^ます。

つのだかいちょう
(角田会長)

あ^あり^りが^がと^とう^うご^ござ^ざい^いま^まし^した^た。新^{しん}規^き事^じ業^{ぎょう}だ^だけ^けで^でな^なく、従^{じゅう}来^{らい}の事^じ業^{ぎょう}に^{かん}関^{かん}し^しま^まし^して^ても^も皆^{みな}様^{さま}、ご^ご意^い見^{けん}が^あら^らご^ござ^ざい^いま^まし^したら、い^いた^ただ^だけ^ければ^ばと思^{おも}い^いま^ます。他^{ほか}に、ご^ご意^い見^{けん}、ご^ご質^{しつ}問^{もん}は^あら^らご^ござ^ざい^いま^ます^か。はい、小^お野^の委^{いいん}員^{ねが}、お^お願^{ねが}い^いし^しま^ます。

おのいいん
(小野委員)

新^{あた}しい予^よ算^{さん}が^{ひつよう}必要^{じぎょう}な事^が業^がは、6月^{がつ}に^{けんとう}検^は討^はし^はめ^はる^はとい^いうこ^こと^とです^でが、次^{つぎ}の^{しんぎ}審^{かい}議^{かい}会^{かい}が^{がつ}5月^{がつ}な^なので、そ^その^の前^{まへ}に^{はな}お話^おし^した^たい^いと思^{おも}い^いま^ます。先^{さき}ほ^ほど、従^{じゅう}来^{らい}の相^{そう}談^{だん}で^は届^{とど}か^かない^い人^{ひと}に^{とど}届^{とど}けて^いい^いく^くとい^いうこ^こと^とでメ^めタ^たバ^ばース^すの活^{かつ}用^{よう}の^{ていあん}ご^ご提^{てい}案^{あん}が^あり^りま^まし^した^たが、ど^どう^う考^{かん}え^えて^ても^も新^{あた}しい予^よ算^{さん}が^{ひつよう}必要^{じぎょう}だ^だと思^{おも}い^いま^ます。つ^つま^まり、相^{そう}談^{だん}事^じ業^{ぎょう}の充^{じゅう}実^{じつ}とい^いう^うの^のを、人^{ひと}に^{ぞく}属^{ぞく}し^した^たこ^こと^とで^{かいけつ}解^{かい}決^{けつ}す^する^るとい^いうこ^こと^とが^あり^りま^ます。シ^しス^すテ^てム^むと^として^し構^{こう}築^{ちく}し^しよ^うと^と思^{おも}い^いま^ます、ま^まず^ず予^よ算^{さん}が^{ひつよう}必要^{じぎょう}で、予^よ算^{さん}を^たて^てる^るた^ため^めに^には、そ^その^の根^{こん}拠^{きょ}が^{ひつよう}必要^{じぎょう}な^なわ^わけ^けで^です^すけ^けれ^れど、他^たの^の地^ち方^{ほう}公^{こう}共^{きやう}団^{だん}体^{たい}で^どう^うい^いう^うこ^こが^あり^りま^ます。リ^りサ^さー^しチ^ちぐ^ぐら^らい^いは^はし^して^てお^おか^かない^いとい^いけ^けない^いと思^{おも}い^いま^ます。実^{じつ}効^{こう}性^{せい}を^もた^たせ^せる^るた^ため^めに^には、6月^{がつ}から^らで^でな^なく^くて、そ^その^の前^{まへ}の^のリ^りサ^さー^しチ^ちが^あっ^つて、進^{すす}め^めて^てい^いか^かない^いとい^いけ^けない^いとい^いうこ^こと^とで^です。審^{しん}議^ぎ会^{かい}の^{いいん}委^{かぎ}員^{かぎ}と^して^しで^でき^きる^るこ^こに^もん^もだ^だい^いに^に限^{かぎ}り^りは^ある^るの^ので^です^すが、こ^こう^うい^いう^う問^{もん}題^{だい}が^ある^るとい^いうこ^こと^とに^につ^ついて、意^い見^{けん}する^るだ^だけ^けで^でな^なく、後^{あと}押^おし^しする^るこ^こと^とも^もで^でき^きる^ると思^{おも}い^いま^ます。こ^ここ^こは^はで^でき^きて^てい^いない^い、とい^いう^うつ^つも^もり^りは^あな^なく^くて、む^むし^しろ、で^でき^きる^るこ^こと^とを^をや^やり^りた^たい^い、サ^さポ^ぽー^しト^とし^した^たい^いと思^{おも}い^いま^ます。私^{わたし}た^たち^ちに^にしか^かで^でき^きない^いこ^こが^あら^ら多^たぶ^ぶん^んあ^ある^ると思^{おも}う^うので、コ^こミュ^{ミュ}ニ^ニケ^ケー^しョ^ョン^んが^あら^ら図^{はか}れる^る審^{しん}議^ぎ会^{かい}だ^だとい^いい^いな^なと思^{おも}い^いま^ます。

つのだかいちょう
(角田会長)

あ^あり^りが^がと^とう^うご^ござ^ざい^いま^まし^した^た。消^{しょう}費^ひ生^{せい}活^{かつ}相^{そう}談^{だん}に^{かん}関^{かん}し^して^ては、国^{くに}レ^レベ^べル^るで^でD^かX^{けんとう}化^かの^の検^{けん}討^{とう}を^やっ^つて^てい^いて、そ^その^の動^{どう}向^{こう}を^みつ^つつ^つ対^{たい}応^{おう}し^して^てい^いく^くとい^いう^うよ^よう^うな^なこ^こと^とで^であ^ある^るか^かと思^{おも}い^いま^ます^{ので}、リ^りサ^さー^しチ^ちし^しつ^つつ^つ対^{たい}応^{おう}さ^される^るとい^いう^う方^{ほう}向^{こう}性^{せい}か^かな^なと思^{おも}い^いま^ます。

みなみかわしょうひせいかつちやう
(南川消費生活課長)

今^{いま}、会^{かい}長^{ちやう}が^あら^らお^おし^しや^やった^たよう^うに^に消^{しょう}費^ひ生^{せい}活^{かつ}相^{そう}談^{だん}に^{かん}つ^つき^きま^まし^して^ては、国^{くに}で^で消^{しょう}費^ひ生^{せい}活^{かつ}相^{そう}談^{だん}D^かX^{けんとう}の^の

検討が進んでおりまして、令和8年度の下半期に新しい相談システムに切り替わるという話を聞いています。その中身がどうなるのか、まだ申し上げるような段階ではないのですが、ご自身で何かを調べて対応しようと思う人に対しては、情報を提供し、そうでない方には、従来どおり人が相談対応するというのを国が考えているようです。そのシステムをどうするかというところを、全国の自治体と調整している段階です。

それから、先ほど相談員をどうするかという話がありましたが、こちらも神奈川県特有の問題ではなく、全国的な問題でして、当然、そこは国も承知しておりまして、対応をどうしたらいいのかということを考えているところです。そうは言ってもなかなかすぐに解決できるという問題でもありません。現状、相談員が会計年度任用職員だったり、委託をされているような自治体もあったりします。市町村にも相談員がいますので、財政力のあるどこかの自治体だけが先行して何かをするとすると、逆にそこに相談員が集中してしまうという弊害も考えられます。国がしっかりと考えているということも踏まえて、その中で、我々としてできる範囲のことはやっていきたいと思います。

（角田会長）

ありがとうございました。他にご意見はありますでしょうか。

【特になし】

では、活発なご意見をありがとうございました。時間が多少あるのですが、意見交換については、ここまでということにしたいと思います。最後に小林参事監、ご挨拶をお願いします。

（小林くらし安全防災局参事監）

本日は、長時間にわたって大変お疲れ様でした。一言ご挨拶をさせていただきます。まず冒頭で、局長の三浦からもありましたけれども、「かながわ消費者施策推進指針」の改定にあたりまして、本当に活発なご議論をいただきました。当初案に比べまして、わかりやすくまた細かな点まで、検討させていただいたなということを、事務局としても感じております。改めて感謝を申し上げます。

また、委員のご発言でもありましたけれども、この指針に基づいて、しっかりと施策を進めていくということが、私たちに求められていることだろうと思っております。進めていくということで、事業計画、これが、先ほどお話しありましたが令和7年度の実業計画、或いはその先も、毎年度事業計画という形で作らせていただくということになっております。令和7年度の実業計画につきましては、まさしく今、予算の最終段階にきておりまして、この後、議会で、ご承認をいただいて、最終的には成立してくるというものでございますので、私たちが考えている予算規模よりも、もしかしたら小さくなってしまいかもかもしれないというようなこともあるのですが、いずれにしても、私たちの方で、新たにやりたいということでお示ししたのが先ほどご説明をさせていただいた4点でございます。

ただ、先ほど南川からも話がありましたが、従来からやっているものは非常に数が多いです。100近くの事業がありまして、これについても引き続き、中身については、しっ

かりと検討してやっていくことが大切だと思っております。私、毎回の様に審議会で、このまとめのときにお話をさせていただいています。先ほどお話しがありましたけれども、例えば、配布するグッズの話等についても、中身をどういうふうにしていくのかというのを考えないと、自分たちの判断、自己満足の世界で大切なお金を使っていくのは意味がないという考えのもとに、1つ1つを進めていくことが大切なのかなというふうに思っております。

そういう意味で、委員の皆様方には、この指針の改定は一段落ついたのでありますが、これから先、まさしく今度は事業の中身について、ぜひ、今までと同じように、さまざまなご意見をいただいて、私たちが進める事業をより良くしていただくということが、皆様にも求められていることだと思いますので、引き続きご協力よろしくお願いしたいなと思います。審議会そのものはまた5月ということになろうかと思いますが、それまでにも、お気づきになった点ですとか、ぜひこういうことやったほうが良いということがありましたら、メール等でも結構ですので、ぜひお寄せいただければ検討させていただきますのでよろしくお願いいたします。本日は、ありがとうございました。

(角田会長)

はい、ありがとうございました。では事務局の方から何かありますか。

(事務局)

本日は機材トラブル等で進行を妨げるような場面が多々ありまして大変し訳ございませんでした。次回の第4回審議会は、5月を予定しておりまして、会場については、昨年5月と同様、西庁舎6階の災害対策本部室を予定しております。日程が近づきましたら、改めてご連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。以上です。

(角田会長)

今日も活発なご意見、ご質問等どうもありがとうございました。では、以上をもちまして第23期第3回消費生活審議会を終了いたします。どうもありがとうございました。

(以上)

どうしんしょ
答申書

資料1-1 審議会委員意見のフォローアップ

資料1-2 重点的取組みを表すアイコンの検討結果

資料1-3 「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2-1 神奈川県消費生活条例の見直しについて

資料2-2 神奈川県消費生活条例(全文)

資料3-1 「かながわ消費者施策推進指針(改定案)」に基づく令和7年度事業名一覧

資料3-2 「かながわ消費者施策推進指針(改定案)」に基づく令和7年度事業詳細一覧