

しょうひせいかつしんぎかい いけん  
消費生活審議会委員の意見のフォローアップ

※ 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<br>意見の概要  | 対応<br>状況 | 対応方針   |
|----|---|----|--|----------|--|
| 22 | 2 | 14 | 角田委員<br>消費者被害救済検討チームの課題に関して、近年は消費者被害救済委員会への付託案件はないように思う。今後、より積極的に取り組んでいただきたい。消費者被害救済検討チームの実績を見ると、もう少し回数を増やして取り組む方がいいと思う。   | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>消費者被害救済検討チームを、これまで4半期に一度の開催だったが、タイミリーに対応できるよう、随時開催に変更した。<br>結果的にその後も消費者被害救済委員会への付託案件はなかったことを踏まえ、付託案件の確保等に向けて、必ずしも検討チームの枠組みにとらわれないこと、より積極的に取り組むこととする。また、様々な機会を捉え、市町村の消費生活センターに委員会制度の再周知等を行うていく。      |
| 22 | 2 | 17 | 菊池委員<br>事業者に関する情報を商工会議所の県連に依頼すれば、県下の14の商工会議所に一斉に周知すること、その14の商工会議所が末端の事業者にも周知することも可能だ。経済団体は他にもあると思うが、様々なアプローチをしながら、県の情報をできるだけ事業者にも知ってもらうという努力も、必要ではないか。   | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>令和5年10月24日の県商工会議所連合会専務理事会に出席し、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を行った。今後も県商工会議所連合会を始めとした経済団体との連携を図っていく。<br>令和6年度は、県商工会議所連合会のほか、県商工会連合会や神奈川県中小企業団体中央会の理事会等において、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を実施した。 |
| 22 | 3 | 4  | 菊池委員<br>商工会議所連合会定例の専務理事会に初めて消費生活課の大塚グループリーダーに来ていただいて、悪質な事業者の状況や被害状況といったものを話いただいた。その時、商工会議所の建設部会で無料のリフォーム相談会を開いたり、そこで一般の方に、適切な価格、方法といったものを展開したところ、非常に好評だったという意見もある。経済団体と連携して、悪質な事業者を排除する動きも必要になってくると思う。<br>かつ、商工会議所だけが経済団体ではないので、他の経済団体とも同じような連携をしていただくことによって、幅広く悪質な事業者を排除していく動きも底上げできると思う。引き続き、そういった点を強化いただくことを要望する。 | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>今後も悪質な事業者を排除し、消費者を守るという観点から、県商工会議所連合会を始めとした県内経済団体との連携を図っていく。<br>令和6年度は、県商工会議所連合会のほか県商工会議所連合会や神奈川県中小企業団体中央会の理事会等において、事業者指導の状況に係る情報提供や悪質な事業者の排除に向けた協力依頼を実施した。   |

| 期  | 回 | No | 発言<br>委員             | 意見の概要   | 対応<br>状況 | 対応方針   |
|----|---|----|----------------------|---|----------|--|
| 22 | 3 | 5  | そえの<br>添野<br>委員      | 相談件数は、年度でまとめるとこの件数になるが、実はその年度内でずっと動いているのだろうか、と思う。防止という観点からすると、いかにタイムリーに警鐘を鳴らしていくかということが重要で、今回高齢者と若者というふうに分けて特定の者が増えているという報告をいただいたが、この人たちタイムリーにどうやって情報を届けるか、情報の媒体、チャンネル等、いろんなところと連携して、情報を届ける、そういう仕組みや体制が必要なのではないか。 | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>タイムリーな啓発のため、SNSを活用した情報発信を行っているが、多くの人に伝えるためフォロワーの獲得が課題と認識している。今年度より出前講座の受講者に向け、消費生活課のX（旧Twitter）のフォロー促進PRを講座内でも実施するとともに、昨年度に課内の若手職員で構成するフォロワー獲得プロジェクトチームからの提案を受け、実現に向けた検討を行っている。その他の方法についても随時検討していきたい。<br>紙媒体では、引き続き、消費生活相談窓口に寄せられた相談事例の中から、消費者に特にお知らせの必要があると判断される注意情報等を掲載した「かながわ注意・警戒情報」を毎月発行し、注意喚起することで、消費者被害の未然防止を図る。なお、今年度は、ユーコープかながわの情報誌である「ぶらすmio」にも毎月掲載していただく。また、横浜市、川崎市、東京都多摩地域の情報発信をしているWebサイト「たまプロ新聞」にも、今年から毎号記事を掲載していただいている。さらに、1年分を2回に分けて、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会が運営しているホームページ「介護情報サービスかながわ」に掲載するとともに、介護事業者へのメール配信を行う。 |
| 22 | 4 | 13 | まぐち<br>菊池<br>委員      | 宣言団体を増やしていくことに加えて、全体を網羅する経済団体、我々も、商工会連合会も含めて、県全体のいわゆる、事業者を網羅する団体とも連携すると、より一層その効果が出てくるのではないか。  | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>22-3-4のとおり、神奈川県中小企業団体中央会 及び県商工会連合会 と連携を図っているが、県商工会議所連合会 とも、さらなる連携強化に向けて協議していきたい。  |
| 23 | 1 | 17 | つのだ<br>角田<br>委員      | 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。   | 継続       | 【第23期第4回修正】<br>22-2-14に同じ  |
| 23 | 3 | 1  | おおた<br>大根<br>田委<br>員 | 予算の関係もあるかもしれないが、今後の審議会ではもう少し平たく一般市民の声も聴けるように、一般公募の委員をもう一人二人増やしていただきたい。  | 対応済<br>み | 審議会では県民に県民の声を直接取り入れるため一般公募の枠を設けている一方で、有識者や関係団体の代表者の方々は多くの一般市民からの意見を踏まえたうえで審議会でご発言されているため、現在の構成で引き続き多くの県民の意見を取り入れていきたいと考える。   |
| 23 | 3 | 2  | まじの<br>芳野<br>委員      | 改定した指針に記載された課題を具体的にどれだけ実現できたか、そして足りないところはどこかという点を定期的に検証するという作業を入れていただければと思う。  | 継続       | 毎年度実施している事業の検証結果については、毎年度の審議会の中で報告しご議論いただいているところであり、併せて指針に記載された課題についても検証のうえ、審議会の中でご議論いただけるよう検討したい。   |
| 23 | 3 | 3  | もちづき<br>望月<br>委員     | 中高生がトラブルに巻き込まれそうな水際で踏みとどめさせるような施策がないか。以前にクリアファイルの話をしたが、若者たちにとって魅力のあるスポーツ選手などが広告にポンッと出てくるようなものだと、子供たちの注意をひけるのではないかと思うが、そういった新しいものにアップデートしてけると良いのではないかと思う。  | 対応済<br>み | 教育現場の先生からいただいた意見を踏まえ、中高生向けに消費者教育教材 を発行・配布しており、授業での使用率も高く、トラブルの未然防止に役立っているものと考えている。   |

| 期  | 回 | No | 発言<br>委員 | 意見の概要   | 対応<br>状況 | 対応方針   |
|----|---|----|----------|---|----------|--|
| 23 | 3 | 4  | 高田<br>委員 | 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。ACAPの会員の中では、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る。ぜひご検討いただきたい。                                       | 継続       | メタバースは、「インターネット上に構築された仮想空間」であり、ゲーム等のほかにも、ビジネスも含めたコミュニケーションの手段としても普及が進んでいると聞いている。<br>しかしながら、メタバース空間でアバターを使用した消費生活相談を行っても、現状では、トラブル解決のためには、現実社会の契約者名や事業者名を確認する必要があり、メタバースの活用は難しいと考えている。<br>また、一般的、定型的な相談であれば、気軽に相談できる場としてのメタバースの活用も考えられるが、国は消費生活相談のDX化により、そういった簡易な相談のFAQによる対応を進めているところなので、動向を注視していきたい。 |
| 23 | 3 | 5  | 矢野<br>委員 | ワンストップ弁護士相談について、事業費が相当かかってくると思うが、事業規模はどれくらいを考えているのか。また、費用対効果も含めて検証は厳しく行っていただきたい。  | 継続       | ワンストップ弁護士相談は、消費生活相談のなかで特に相談情報等を活用した法律相談が必要と判断された方を対象に、消費者トラブルに詳しい弁護士と連携して対応するという事業であり定例としては月2回、臨時の実施も含めて年間計30回前後の実施を予定している。<br>事業効果を測定することは、事業の検証やブラッシュアップのためにも、委員ご指摘のとおり重要と考えている。相談後の弁護士と消費生活セ  |
| 23 | 3 | 6  | 白鳥<br>委員 | A2504は「消費者教育教材の充実」という表現が使われているが、「充実」という言葉が中途半端に思う。  | 対応済み     | 長年に渡り発行している中高生向けの消費者教育教材に加え、国の交付金を活用したデジタル教材の充実などを行っており、教材としての質の向上も図ってきたことを踏まえ、「充実」と記載した。  |
| 23 | 3 | 7  | 白鳥<br>委員 | 孤独・孤立対策推進法ができ、孤独・孤立をなくすために取り組んでいるところだが、できれば孤独・孤立を併記してほしい。   | 継続       | F2501「見守りネットワーク構築の支援」は、孤独・孤立を一因とする消費者トラブルを未然防止するために実施する事業でもある。今後も引き続き、必要に応じて、福祉部局と連携して取組を進めていく。  |
| 23 | 3 | 8  | 富田<br>委員 | A0020「障がい者向けの消費者研修の実施」について、就労支援施設で実施するとのことだが、他の施設でも積極的に実施すべきだと思う。   | 継続       | 就労移行支援施設に限らず、障がい者雇用企業や当事者団体など、広く対象として事業を実施している。  |
| 23 | 3 | 9  | 田中<br>委員 | 事業計画の重点的取組等の印について、いくつか該当すると思われる箇所に印がついていない場合があるため、もう一度点検した方が良いと思う。<br>(例)<br>・A0009「私立学校向けの消費者教育情報の提供」の若者や実施する場<br>・D0002「県立高等学校や中等教育学校のシチズンシップ教育」の若者や実施する場             | 対応済み     | 改めて見直しを行い、記載漏れがないか確認した。  |
| 23 | 3 | 10 | 小野<br>委員 | 相談員の方の高齢化もあり、人材の確保が困難な自治体もあると聞き、これまでのことを続けていれば良いという状況ではなくなっている。連携や新しいやり方など、必要な状態になって初めて動くのではなく、みんなでこれから考えていくことが必要だと思う。<br>今はまだ先の話かもしれないが、来ることがわかっている問題を審議会で議論していく必要がある。 | 継続       | 消費生活相談員の人材不足は全国的な課題となっており、消費者庁も「担い手確保事業」としてオンライン研修(e-ラーニング)などの取組みを進めているところである。委員ご指摘のとおり、消費生活相談員の確保や育成につながる取組について、審議会でもぜひご意見をいただき、一緒に考えていきたい。   |

| 期  | 回 | No | 発言<br>委員 | 意見の概要   | 対応<br>状況 | 対応方針  |
|----|---|----|----------|---|----------|---|
| 23 | 3 | 11 | 角田<br>委員 | 新規事業を中心に説明していただいたが、従来からの事業についても社会状況の変化等によって柔軟に対応していく必要がある。審議会の場でも従来からの事業についてのご意見をいただいて具体化していただくということも必要だと思う。  | 対応済<br>み | 内容については時間の都合上、新規事業を中心に報告したが、事業計画や事業実績を報告した際は、従来からの事業についてもご意見をいただければ反映できるよう検討していく。   |
| 23 | 3 | 12 | 高田<br>委員 | 世田谷区の教育委員会や産業経済部消費生活課の方と一緒に活動しているなかで、東京都のカスハラ防止条例の施行にあたり、消費者教育の一つに、クレームの上手な伝え方というのを入れておく必要があるということになった。消費者が何気なく「バカ」「死ね」などの暴言を吐くと、企業として、出入禁止や会員の強制退会などが、条例として認められるようになり、消費者にとっては不都合が発生する可能性がある。そうならないように消費者教育を実施する必要がある。<br>神奈川県では、カスハラ防止条例がいつ施行されるかわからないが、行政や企業との上手なコミュニケーションは、今後の消費者教育として必要だと思うので、ご検討いただきたい。 | 継続       | カスハラに関しては産業労働局の所管で、「STOP!カスハラ!!かながわ宣言」を行っており、当課でも「消費者が意見を伝える」際のポイントについてHPで周知している。<br>いただいたご意見も参考にしながら、消費者としての上手な意見の伝え方などについて、引き続き、国の取組を参考に啓発を行っていく。 |