

審 議 (会 議) 結 果

次の審議会等を下記のとおり開催した。

審 議 会 等 名 称	神奈川県消費生活審議会		
開 催 日 時	平成 31 年 3 月 27 日 (水曜日) 13 時 30 分から 16 時 05 分		
開 催 場 所	かながわ県民センター 305 会議室		
(役職名) 出席者	天野 晴子、小野 由美子、土野 顕一郎、関 ふ佐子、高田 かおり、(会長) 武井 共夫、角田 真理子、富樫 由里子、錦 昭江、松本 信之、宮本 尚子、三好 上次、矢野 裕美		
次回開催予定日時	未定		
問 合 せ 先	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 真壁 電話番号 045-312-1121 (内線 2622) ファクシミリ番号 045-312-3506		
下欄に掲載するもの	議事録全文	議事概要とした理由	—
審 議 経 過			
<p>第 20 期第 2 回神奈川県消費生活審議会 (神奈川県消費者教育推進地域協議会)</p> <p>[議題等]</p> <p>(1) 審議事項 「かながわ消費者施策推進指針」の改定について</p> <p>(2) 報告事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「かながわ消費者施策推進指針(改定版)」に基づく平成31年度実施事業計画等について ・消費者被害救済・未然防止に向けた取組の推進について <p>[高瀬消費生活担当部長あいさつ]</p> <p>本日はお忙しい中御出席いただきありがとうございます。皆さま方には日頃消費生活行政ばかりでなく、県行政の推進にあたり、御理解御協力いただいていることに御礼申し上げます。</p> <p>本県の消費生活を取り巻く状況は、この間の 12 月に公表している今年度上半期の消費生活相談概要から分析すると、県全体の苦情相談件数は前年度同期より二割増しということで、件数では 3 万 8,217 件となっています。中でも、高齢者の件数が 1 万 5,642 件で、前年度と比べると 1.7 倍の増加となっています。全体の割合で申し上げますと、とうとう高齢者の件数が約四割になってきたという状況です。</p> <p>一方、若者の場合は、苦情相談件数は 7%減の 3,138 件となっています。皆様御承知のとおり、改正民法により、今後は成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられるので、これから高校生なども被害に巻き込まれる恐れがあるという状況です。</p> <p>昨今の県政の動向としては、昨年 6 月に国から SDGs の未来都市及び SDGs のモデル</p>			

事業のどちらにも選定されたところでもあります。本県はSDGsの先進県ということで、県全体、様々な取り組みを展開しているところです。消費生活の分野でも、持続可能な社会の実現に向け、環境や社会に配慮した買い物をするといった消費者行動につながるような消費者教育にも取り組んでいるところです。

さて、本日の審議会の主眼は、かながわ消費者施策推進指針の改定に向け、今回御審議いただきたいと思っているところでもあります。現行の指針は平成27年3月に改定されたものですが、おおむね五年を目途に指針の有効性について検証するという事になっております。来年度が現行指針に基づく五年目の取組が終了する年度となっており、現行の指針作成以降の社会状況の変化や、指針に基づく事業の検証結果をとりまとめましたので、御報告の上、皆様から御意見・御提案をいただき、今後の指針改定に向けて議論を深めていきたいと考えています。

この指針については、今後の県の消費生活の展開の基本方針となるものなので、ぜひ皆さま方にお力添えいただき、よりよいものを作っていきたいと考えています。限られた時間ではあるが、どうぞよろしくお願ひしたい。

[議事]

- ・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。
- ・会議の公開について確認し、以後、会長に議事を引き継いだ。

(武井会長)

それでは、ただいまから議事に入ります。

本日の審議事項は、お手元の次第でございます、「かながわ消費者施策推進指針の改定について」です。それでは事務局から御説明をお願いします。

(事務局)

武藤企画グループリーダーから資料1-1『『かながわ消費者施策推進指針』の改定について』、資料1-2『『現行・かながわ消費者施策推進指針』改定以降の社会状況の変化等』、資料1-3『『かながわ消費者施策推進指針（改定版）』に基づく平成27年度から平成29年度実施事業の評価と課題』について説明

[発言内容]

(武井会長)

ありがとうございます。それでは、審議に入ります。どなたかご意見のある方は。

(土野委員)

小柱の「学校等における消費者教育の推進」に対する評価として、学習教材の作成や講座実施が書かれている。学習教材をいろいろ作成されていることは承知していますが、実際にそれらが学校現場でどのように活用されているのか、把握しているのであれば教えてください。

(武井会長)

それは皆さん関心があると思います。お分かりになりますか。

(田中課長)

把握している範囲ですと、「Step Up」、「Jump Up」という授業で使っていただくための

教材を毎年作成しており、県内の全ての中学・高校に配布しています。県立高校でどれだけ利用されているかを把握しており、約7割強の学校が利用していますが、まだ3割近くの学校が利用していないとも言えますので、できるだけ使っていただきたいと考えています。この学校教材については、成年年齢の引下げという課題が出てきており、現行は読み物のような教材ですが、生徒達が自ら考えながらも学ぶような教材への変更を検討しています。学校現場の方々との協議会があり、そのワーキンググループに先生達に入ってもらい、教材の見直しを行っています。来年度からは、新しい教材を用い、学校現場で消費者教育の推進を行っていただきたいと考えています。

(武井会長)

ありがとうございます。委員にも校長先生がお二人おられるので、補足があればお願いします。

(錦委員)

県が作成した教材はとても素晴らしい仕様だと思います。消費者教育というのは、どの学年のどの科目で教えればいいのか定まっておらず、教材が配られているだけとの状況も一部見られます。今はちょうど学習指導要領の変わり目の時期であり、それに合わせて、県が全生徒に配っている教材を、どの学年のどの科目で活用するかを念頭において、授業の中で活かしてもらえそうな教材にと、ワーキンググループの中で改定しているところです。小学・中学・高校と段階的に学習指導要領が改定になるので、これまで以上に活用される資料になると期待しています。

(富樫委員)

県立高校でも教材を配っており、それを使う教員用の資料もあるのは存じています。「公共」が(科目に)入るのは少し先で、前倒しでやっている学校はあるものの、現在では「公共」の授業がない学校が多いです。授業に関しては一年間の授業計画があつて、どのところで、どういう風に教材を活用するのがより効果的かということを考えなければなりません。例えば、教科書と照らし合わせながら、「この教材を、こういう所で、こんな風に活用しては。」といったアドバイスも含めて、改定を進めていただけるとありがたいです。

(武井会長)

ありがとうございます。その他いかがですか。

(矢野委員)

資料1-3に関しては、2点質問と意見を言わせていただきますが、その前に、資料1-2の5ページに記載されている「SDGs」について、持続可能な開発目標ということになっていますが、この言葉そのものがこなれていないと思います。資料の中にはこの言葉が何の略称なのか載っていないようです。今後、指針の中に持続可能な開発目標を掲げて落とし込んでいくのであれば、何の略称であるのかを記載してください。

資料1-3の小柱「消費者教育の担い手の育成」に関して、私も神奈川県が主催した講座から発したグループとして、地域の中で消費者被害の未然防止の活動をしていますが、活動発表を行うときは、その中で必ず消費者教育の担い手を集い、どんな消費者活動ができるのか、今後、消費者活動を発展させるためにどんなことができるのかということを検討しようと思いますが、来られる方が本当にコアなメンバーと言うか、一定の年齢の方以上ばかりであり、新しい顔はあまり見えないのが現状です。こういったことを

話すのであれば、時間設定や曜日設定が大事であり、平日の午前10時からやっても若者が来るわけがありません。一定年齢以上の興味・関心を持つ方も重要ではありますが、新しい層に向かって、どういう風にアプローチできるかが課題であると思っています。神奈川県には、高校生や大学生を対象とした、いわゆるユースカレッジといったものもあります。若者を取り込むような形での消費者教育が重要と考えます。

大柱3の「安全・安心な消費生活の確保」の中柱「消費者被害の未然防止、拡大防止に向けた取組み」の評価に「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」に関する記載がありますが、この宣言は県知事の鶴の一声によって始まったものですが、シールとか色々作っているのもそれなりのコストがかかっていると思います。「事業者団体に向かって研修を行い、消費者から信頼される事業者活動を促進するための教育、研修などを支援することができました。」と評価していますが、シールを作ったり、研修を実施することはスタートであって、事業者団体と消費者団体がしっかりと、いろんな意味で連携を図っていかなければ、消費者からみた安全・安心の確保は難しいでしょう。例えば消費者団体と事業者団体との意見交換など、形式的なものではなく、実をとったもの、消費者がどういったことを考え、事業者団体はどのような目線でどういったものを捉えているかといったものを是非企画していただきたい。

ここで一つ質問ですが、あのシールを作成して何か大きな反響があったのか教えてください。

(武井会長)

ありがとうございます。確かに「SDGs」や「ICT」という横文字の部分については直訳が書いてあるだけなので、直訳でわかるのかという問題がなくはないと思われまます。今の質問を含めて、県から何かありますか。

(田中課長)

「SDGs」は「Sustainable Development Goals」の略であり、この資料には、意味を正確に記載していません。「SDGs」という言葉がまだまだ県民の方に広がっていないということは承知しておりますので、次回審議会に提出する骨子案においては、言葉の意味や略が分かるように作成いたします。消費の分野では「SDGs」の関係でエシカル消費もありますが、こちらはまだみなさんに浸透していません。私どもとしましては、実際にどういう風に行動に移していくのが大事であると思っていますが、指針においては言葉の意味もわかっていただくことが必要ですので、次回の骨子案においては、しっかりと記載していきます。

担い手の育成については、コアな方、一定層の方がやっているということは事実であると思います。特に若い方にどのように参加してもらえるかについて、今後検討していかなければいけません。イベントの開催の時間などを工夫し、どういうふうに行ったら若者に参加してもらえるかなど、矢野委員にも御相談させていただきたい。

「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」の関係で、消費者団体も含めた連携をとのお話がありました。教育や研修の支援ははじめの一歩であるというのは、委員の言われるとおりだと思っています。

意見交換会については事業者団体だけではなく、今年度から消費者団体にも入っていただいて、消費者の方がどのような考えでいるのかということ、伝えていただいています。また、研修で関係したところでは、新聞販売事業者とまちづくり協会の団体の研修に県が共催し、その場に消費者団体の方にも来ていただき、消費者目線のお話をさせていただきました。こうした取組みを今後も続けていきたいと考えています。

事業者団体とは事業者懇談会も開催しており、先日は新聞販売の事業者団体と行いま

した。これは、県だけでなく市町村の職員や相談員にも御参加いただいております、消費生活相談の現場がどのような課題を抱えているかを事業者団体の方にも知っていただき、これからどうしていこうかと、ざっくばらんに意見交換を行ったところです。

ケーブルテレビ協議会とも意見交換を行いました。こちらの協議会では自主ガイドラインを作っているのですが、さらに県内でやれること、例えば高齢者向けの勧誘について更なる取組みができないかといった意見交換も行いました。

そういったことを積み重ね、「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」を契機に、事業者団体・消費者団体と一緒に取組みを進め、消費者被害の未然防止につなげていきたいと考えています。

（平本消費者教育推進グループリーダー）

御質問の訪問販売の注意喚起シールは、昨年度末に作成したものは、県警を通じて各地域の高齢者の方への配布をお願いしました。これについては、県警や直接受け取った方から評価や意見を聞いていないのですが、我々が参加した民生委員の方の会合において、消費者被害の注意喚起をする中でシールを配った際、「このシールがあると注意喚起に非常によい。」といった意見をいただいています。

このシールは増刷をしており、民生委員・児童委員協議会、老人クラブ、社会福祉協議会などに配布しようと考えています。そういった時に、改めてシールに対する評価を伺ったり、県警からもシールを配布する中でどのような反応があったかを聞きながら、今後の評価をしていきたいと思っております。

（矢野委員）

効果を常に検証するような形で、いろいろなことを進めていただくと、説得力もあると思いますので、よろしくお願ひします。

（武井会長）

ありがとうございます。関連して私から一つだけ申し上げますと、前期の審議会では、訪問販売お断りのステッカーに条例で法的な効果を与えるという答申を出したのですが、県知事はそれをやらない代わりに、宣言で効果的にやっていくという話となりました。宣言の取組みはそれでやっていただき、成果を期待しています。

心配しているのは、事業者団体の影響力の及ぶ事業者には宣言の効果も期待できるが、事業者団体とは関係のない本当の悪質事業者は、いくら事業者団体を通していろいろやっても、効果が期待できないことです。むしろ、消費者側がどう対応するかということにならざるを得ない。条例における訪問販売お断りステッカーの法制化に代わるものとしての、「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」の効果がどのくらいあったのか、その検証は是非やっていく必要があります。今日という意味ではないが、場合によっては、次回以降の審議会でも検討する必要があります。他にいかがでしょうか。

（高田委員）

企業で障害者関連のコンサルを30年位しています。こちらの資料の高齢者・障害者等への消費者教育の推進のところについて、障害者といっても、身体・精神・知的の三障害があり、身体の中でも視覚・聴覚・肢体不自由といろいろと分れていますので、障害者の対象が、三障害全てなのか、知的だけなのか整理する必要があります。厚生労働省と一緒に、全国の障害者施設等を毎週伺ってはコンサルをしています。障害者向けの出前講座というのは、特別支援学校に出向いて生徒に実施したのか、施設の利用者向けに実施したのか、教えていただきたい。

(武井会長)

どなたかいかがですか。

(平本消費者教育推進グループリーダー)

障害者向けの出前講座は、施設の方を対象として実施しました。特別支援学校については、今年度は2校で実施しました。また、県が事務局である金融広報委員会から特別支援学校に金融広報アドバイザーを派遣し、金融経済教育、お金の使い方を中心に、講座を実施しました。

(高田委員)

障害の種類は。

(平本消費者教育推進グループリーダー)

出前講座は知的障害の方が対象です。

(武井会長)

よろしいですか。他にご意見のある方は。

(小野委員)

関連しまして、高齢者・障害者等への配慮した対応というところで発言させていただきたい。これまでの主な取組みのところに、福祉関係機関等と連携した取組みがあり、心強いなと思って拝見しています。「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会の開催」とあり、自己評価と課題が書かれています。消費者安全法では、消費者安全確保地域協議会を作ることができるかと定めていますが、消費者安全確保地域協議会について、消費者庁では、どの都道府県・市町村が活動しているかを示す日本地図を作成しており、神奈川県はこれからという状況です。消費者安全法の趣旨を踏まえ、市町村における見守りネットワークづくりを進めていく必要があると書かれていますので、是非、その課題を解決していくための指針改定につなげていただきたいと思います。

したがって、指針や消費者安全法を根拠とした組織としてのネットワークづくりについて、整理をしてはどうでしょうか。高齢者・障害者の見守りネットワークの構築に関わり、消費者安全確保地域協議会を既存の「高齢者、障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会」へ明確に位置付けることで、新しい指針につなげていただきたいと思います。

(武井会長)

これは御意見ということでよろしいですか。その他ありましたら。

(天野委員)

資料1-3の「消費者教育の担い手の育成」に入るかどうか、先ほど、矢野委員の御発言にも関連して、学校との連携とのことで作成されている教材は、授業の中で使っていただければ使いやすく、内容的にも精査されたものになっていると思っています。成年年齢が引下げられることで、消費者市民社会という言葉がキーワードになることを考えますと、教育を受ける側の客体としてだけではなく、消費者市民社会を作る主体として今後どう関わっていくかということ、若者を巻き込んだ消費者施策につながるような工夫ができないでしょうか。どこか大学と連携した試みがあれば教えていただきたいと思います。

(武井会長)

事務局のどなたか、いかがですか。

(田中課長)

「Step Up」、「Jump Up」という中学生向け、高校生向けの教材の中でも、消費者市民社会という言葉解説するものは取り入れています。委員のおっしゃるとおり、これから消費者市民社会を構築していく中で、若者に行動していただくなくてはなりません。今回改定する教材はワークシート形式にして、自分で考えてどういったことができるのかといった内容にしたいと考えています。消費者市民社会との関係については、中学生用・高校生用の両方の教材に載せる予定で、「自分が小学生に対して消費者市民社会について教えるとしたらどんなことを言いますか」といったもので、自分の実生活に照らして考えてもらうような教材を考えています。

(天野委員)

ありがとうございます。可能であれば、今後の指針に、若者自身も巻き込んで、若者自身にも入っていただいて考えてもらうような機会を作ってもらえるといいのではないかと思います。

(田中課長)

先ほど矢野委員からも、若者を担い手として巻き込めないかという御発言がありましたので、それを併せて検討できればと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。その他ありませんか。

(角田委員)

大柱2と大柱3のところ、大柱2の中柱「市町村消費生活相談のサポート」についてはある程度実現したといった評価の説明がありました。それを踏まえて再構築することで、「評価と課題」では「かながわ中央消費生活センターにおける県全体の消費生活相談対応の強化（中柱）」とし、「消費者被害救済に向けた取組の推進（中柱）」というのは、「消費者被害の救済（大柱）」の中柱という位置づけになるとあります。大柱3の評価の課題のところでは、「消費者被害救済委員会については、機能発揮に向け運用を見直したうえ、「消費者被害の救済（大柱）」を構成する小柱として整理するとあるので、「消費者被害の救済」という大柱が新しくできて、その下に今言ったような中柱が並ぶそういうイメージでよいでしょうか。

消費者被害の救済は、非常に重要であるので大柱にすることはあると思いますが、未然防止も大事であり、未然防止の観点も入れ込んだほうがよいのではないかと思います。また、「悪質な訪問販売撲滅！かながわ宣言」の取組みは、大柱3の中柱「消費者から信頼される事業者活動の支援」のところの説明されているが、「消費者被害の未然防止」のところに位置付けるなど、整理の仕方を検討して欲しい。もう少し未然防止という観点を入れて、被害にあった場合にはきちんと救済されるといった体系の整理を検討してもらいたい。

(田中課長)

本日の審議を踏まえ、柱立てについては考えていきますが、現時点で事務局が考えているイメージとしては、「消費者被害の救済」が大柱にあって、その中の中柱として「か

ながわ中央消費生活センターにおける県全体の消費生活相談対応の強化」と「消費者被害救済に向けた取組の推進」といった構成を考えています。委員の発言にあった未然防止も重要だと思っておりますので、大柱3「安全・安心な消費生活の確保」の中柱の中で、未然防止を入れたらどうかと考えていますが、いただいたご意見を踏まえ、事務局で整理させていただきたいと思えます。

(武井会長)

ありがとうございます。大分時間が経ち、柱立ての話に進んでいますが、資料1-3だけでなく、社会状況の変化や課題の捉え方や、改定の方向性の中で新たな重点的取組みをどうするかについても話を進めていきたいと思えます。いかがですか。

(小野委員)

未然防止の大切さというのはそのとおりだと思います。気になったのは、資料1-1の裏面の「4 指針改定の考え方」の部分の「(2) 重点的取組みについて」に整理されている箇所です。大枠は賛成、方向性はこれでいいのではないかと思えますが、現行の重点的取組み「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」となっているのに対し、改定案では「悪質な訪問販売撲滅に向けた取組等、高齢者の消費者被害の未然防止」となっていて、これに何か意図があるのか確認したい。やはり未然防止と救済、あるいは救済ではなく早期解決とセットだと思えますが、あえて未然防止で止めている意図を御説明いただきたい。

(田中課長)

救済を疎かにするつもりは全くありません。後ほど御説明させていただきますが、救済委員会の活発化や適格消費者団体との連携に向けての取組を進めていきますので、こここのところの表現については工夫させていただきたいと思えます。

(武井会長)

ありがとうございます。未然防止が大事だという意見については確かにその通りだと思いますが、私は弁護士なので、どうしても被害の救済のことに頭が行ってしまう。こちらも大事だと思うのでぜひよろしく願います。その他いかがでしょうか。

(関委員)

課題等で、今回、外国人の数が増えている、他県よりも多いということで取り組むというのは、神奈川県らしくていいと思えます。それとの関係で、これまでの指針ではあまり外国人という視点はなかったと思うが、どういうふうに位置付けていかれるか伺いたい。

(田中課長)

政府の様々な取組みを踏まえ、在日の方への対応は課題として考えていかないといけないと捉えています。ここについては、私共はまだ弱いところで、今後検討していくところでもありますので、逆に皆様からお知恵をいただければと思えます。

そうした中で、相談体制について少し工夫ができればと考えています。未然防止については、どこまでやれるのか、これからの検討課題と考えています。

(武井会長)

ありがとうございます。その他いかがですか。

(角田委員)

細かいところですが、課題等の「(3) 民法改正による成年年齢引下げ」のところで、「18歳で大人になることを子どもたちが理解し」とあります。子どもたちが理解することがまず大事ですが、親や周りの人の理解も重要です。それから、「大人になること」という表現が使われているのですが、啓発リーフレット等ではいいと思いますが、こうした文書の中では違和感があるように感じました。

「仮想通貨やキャッシュレス決済」という表現が使われていますが、仮想通貨については決済の手段としてはほとんどなくて、投資的な金融商品としての消費者トラブルが多いのが実情です。仮想通貨は大きなトピックスではあるのですが、キャッシュレスと並んで仮想通貨が出てくることには違和感がありましたので、このあたりの表現も工夫していただければと思います。

(田中課長)

少しだけ補足なのですが、委員が言われた、当事者だけでなく親にもということについては、私共も保護者に認識してもらいたいと考えています。教員の方にはかなり認識していただいていると思っておりますが、この成年年齢引下げに関しては、最終的には親御さんに何らかの形で影響する話になってきますので、保護者への働きかけについては、PTA連合会の研修会といったところに出向き、保護者の方に認識していただけるようなアプローチをしていきたいと考えているところです。

仮想通貨のところは検討させていただきます。

(武井会長)

ありがとうございます。成年年齢引下げに関しては、弁護士会でも大変関心を持っていることですので、是非、県としてもやっていただきたいと思います。

(松本委員)

相変わらず高齢者を中心とした詐欺的な悪質商法が多いわけですが、特に神奈川県は全国でもワーストに入らな中で、私の住まいがある大和警察署管内は神奈川県内でもワースト1と聞きます。全国でもワースト1に近いということになるわけです。今回、神奈川県弁護士会で訪問販売お断りシールを作られましたが、大和警察署によると、いろいろな対応をしてもなかなか被害が無くならないので、独自に真っ赤な10cm四方くらいの目立つオレオレ詐欺撲滅シールを作り、高齢者宅に貼っていただくようにしていただけないかと、我々民生委員児童委員協議会にいただいたのですが、大変反響があるようです。これからの課題への対応策として、こういったシールを発行できないかと思えます。神奈川県でも今回作ったとのことですが、枚数があまりにも少ないので、今後の対応として、こういったシールをもっと作成したらいいのではないかと。実際に、大和警察で独自に作成したシールはかなりの反響があったと聞くので、結果的にオレオレ詐欺等がどのくらい減少したかは、まだ目には見えてこないが、お年寄りの方からは評判がいいです。

(武井会長)

ありがとうございます。県警や警察のシールだと確かに威力があるかもしれませんね。弁護士会でも作っているのですが、予算の関係であまりたくさんは作れないので、県や他の行政機関と連携してやっていければなと思います。

(松本委員)

神奈川県弁護士会で訪問販売お断りシールを作られましたが、弁護士会に欲しいといったら、数が少ないということでお断りされました。欲しいという意向がかなりあったがどうでしょうか。

(武井会長)

今は年度末で在庫が切れているのだと思います。増刷する予算が今年度はないのです。来年度増刷できるように執行部にはお願いしていますが、会員が1,700人くらいの民間団体の会費で運営しているので、予算には限りがあるのですが、今いただいたご意見はたいへんうれしいものなので、弁護士会に伝えて、場合によっては一緒に費用を負担していただければありがたいので、検討したいと思います。ありがとうございます。その他いかがでしょうか。

(天野委員)

今のお話に関連して、そうしたシール等がそれぞれの善意によってだけ補填をしないで済むよう、行政の予算の取れそうなところとリンクして、そこで作ってもらえるような含みのある改定案にするためには、どこに何を書けばいいか、少し御検討いただけるというのではないかと思います。

(武井会長)

たいへん大事なことだと思いますので、私からも強くお願いします。その他いかがですか。

(高田委員)

現在の社会状況の変化というところで、少し企業側からどういう問題が起こっているかということと、今回の指針に盛り込まれるかどうかということも含めて少しお話させていたいただきたいと思います。

私は流通サービスグループのリーダーをさせていただいておまして、御存知かもしれませんが、UAゼンセンと連携して、悪質クレーム対策の定義とガイドラインを策定しています。現在、迷惑行為による流通サービスの従業員の精神的ストレスというのが大きな問題になっております。以前テレビでも出ていましたが、土下座の強要とか暴言等の問題のストレスから離職する従業員が多く、人手不足にもつながっているという状況です。我々企業にとっては、苦情というのはお客様からの非常に貴重な声であり、積極的に受け付けていく姿勢は変わらないのですが、先程申し上げたように、暴言や土下座の強要といった迷惑行為を行うお客様、ある意味、人権を侵害するような悪質なお客様というのも残念ながら増えているという状況です。企業のほうでも当然取組みはしていますが、企業と同じように消費者も、サービスを提供する側も受ける側も尊重される社会、サービスを受ける側も提供する側も尊重されなければいけないのではないかと強く思っています。

苦情を申し出るというのは当然必要だと思うのですが、苦情の申し出方というか、コミュニケーションの取り方というか、暴言や土下座の強要というのは非常に悪質なものであるということを、消費者教育の中の一つとして伝えていただければありがたいと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。まあ、暴言とか土下座の強要というのは、消費者教育以前の

問題のような気もしますが、このことも今後どういうふうにか検討していきたいと思います。

その他いかがでしょうか。

(関委員)

災害発生に関する消費者トラブルというのも課題に挙がっているのですが、そうしたときに消費者トラブルで特に被害が大きくなるのは、高齢者とか日本語がわからない外国人であるとか障害者だと思います。その辺、関連した施策というのができるのではないかと思います。

それから、外国人に対して被害の未然防止はどうしていくかという話があったのですが、消費者庁には英語版のホームページがあるようですが、県の方ではお金がないので作っていくのは難しいのかもしれませんが、英語、中国語、タガログ語、韓国語等のパンフレットができるといいかと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。これは御意見ということでもいいですか。

(関委員)

二番目の発言は意見で、最初の発言は質問です。

(田中課長)

施策を関連させてやっていくとのことですが、高齢者との取組みといろいろ連携するところはあると思います。今後、課題認識を持って、検討させていただきます。

(関委員)

ありがとうございます。確かに即答しがたいような気がしました。その他いかがでしょうか。

(高田委員)

今の御質問の外国人の件ですが、弊社はコンサル会社ということで、県内の中小企業のコンサルをさせていただいているのですが、特に工場関係ではほとんどが外国人の方という状況にございまして、その方たちが県内にお住まいになって労働されているので、外国人ということでしたら、働いている方に関しては企業側からのアプローチというの、もしかしたら可能なのかなと思いました。

(武井会長)

ありがとうございます。その他いかがでしょうか。

(関委員)

災害発生に関する消費者トラブルの対策として、他県などで進んでいる事例とかがあれば教えていただけますか。

(田中課長)

他県の状況というのは把握してないのですが、今回の地震・豪雨の関係を載せましたのは、今年度、各地で大規模な災害が発生し、それに対する消費者トラブルが増加している状況が背景にあります。

また、平成 30 年度から組織再編により、消費生活課はくらし安全防災局に入りました。防災担当の局でもあり、局内で何か連携できないか、考えた中で、今回課題として入れさせていただいています。これから検討との形で大変申し訳ないのですが、逆に何か情報がありましたら教えていただけると助かりますし、私共でも検討を深めていきたいと思っています。

(関委員)

いろいろと新しい課題が出てきていて、そういう意味では意欲的な改定につながるのではないかと考えて拝見しました。防災との連携ですけれど、調べていただければと思います。

一点、「SDGs」はグランドデザインにも入っていますが、直接関連があるのかということ、これは開発に関係する目標でもあるので、あまり強く意識しなくてもいいのではというのが率直なところですが、全体との関係で難しいのかもしれませんが。

(武井会長)

ありがとうございます。ご意見でいいですね。確かに「SDGs」は県の人と会うと必ず発言する。それはわかりますが、確かにそこまでとは思わないでもないです。是非ご検討ください。

(田中課長)

言われるとおりでもあります。消費者ができることもあるのだと思います。一番わかりやすいことは買い物の行動です。前から皆さんが取り組んでいるエコバックを持っていこうとか、買い物をするときに障害者の方が作っているものを扱う事業者のものを買おうとか、身近なところで取り組める行動があります。消費者の側から取りでいくことは大事なことです。

県全体で「SDGs」に取り組んでいることから大きな話も多いのですが、私共も消費生活分野の中では、消費者の皆さんがやれることを少しでも盛り込んでいければと考えています。

(松本委員)

消費生活に係る相談室は、各市町村にあると思いますが、夜間、土日休日の相談窓口の開設状況はどうなっていますか。

(田中課長)

ざっくりとですが、土日と夜間をやっているところは少ないです。かながわ中央消費生活センターは（入館している）かながわ県民センターが休みの日以外は、土日・夜間ともすべてやっています。市町村の状況としては、横浜市が土日に窓口を開設していて、平日は夜間 18 時まで。川崎市は土曜日に開設していて、金曜日だけ夜間も開設しています。相模原市は土日祝日も開設していますが、夜間はやっていません。

(松本委員)

政令市を除いた県内 30 市町村の相談窓口の状況がわかるデータはありますか。

(田中課長)

資料集の資料 1-1 の 34 ページが市町村の相談窓口の開設状況ですが、政令市以外は土日祝日、夜間はやっていません。そのときには県の方に相談いただく形になっておりま

す。

（松本委員）

今までの悪質商法では、金曜日に事業者が訪問してくることが多いようです。というのも、相談窓口が土日休みだと相談することができないまま契約してしまうことが多いのかと。それで質問をしました。

（田中課長）

土日、夜間に相談をやっていない市町村については、「188」に電話をすると、相談時間が終わっていると自動的に県の窓口につながって、相談することができるようになっていきます。

（武井会長）

よろしいですか。その他いかがですか。

（小野委員）

タイミングを逃してしまって、「SDGs」の話についてです。あまり県の指針にはそぐわないのではないかといったご意見が先ほどありました。私も詳しいわけではないのですが、「SDGs」については消費者庁が掲げているということで、資料1-2の5ページに整理されています。消費者教育というのは、消費生活を送る上で、被害に遭わないだけでなく、自分の行動が社会に与える影響を意識することも含まれます。日本の消費者教育はすごく狭くて、どうしてもトラブル防止や被害に遭わないことを中心に行われていますが、そうではなくて、消費者市民社会の構成員として、自分の役割、行動にも責任を持っていく、どちらかという海外ではそちらのほうがメインになっています。

そういった意味で、事業者に対して悪質なクレームをする消費者の問題が先ほどありましたが、例えば「SDGs」について消費者庁が整理されている消費者基本計画における主な施策として丸の1から6が挙げられていて、たとえば丸の4では消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成というようなところで、消費者として事業者に対して事情をどのように伝えるかということ学ぶこともできるはずで、実際にアメリカの消費者教育のハンドブックには、そういったことが書いてあります。

ですから、「SDGs」がこの指針に関係ないというのではなく、むしろ消費者教育をやっていくうえで新しい方向性として入れた方がいいのではないのでしょうか。

資料集の中にある、消費者教育サポートブックの21ページの第9章に「消費者市民社会をめざして」とか「持続可能な消費」といった記載があり、さらに22ページになると「エシカル消費」や「SDGs」について書いてあります。23ページには「エシカル消費の行動例」や「買い物で社会を変える」といったことが書いてあります。これについては、神奈川県内でも授業で使っていますけれど、小さい啓発資料も作っていただいております。そういった意味で、消費者教育を狭い意味で捉えるのではなくて、もう少し広いというか消費者行動にまでつながるようなところまで捉えるという意味では、おそらく「SDGs」を関わらせながら新しい指針を作った方が今の時勢に合っているのではないかと思います。

（武井会長）

ありがとうございます。「SDGs」を否定するつもりはないのですが、どの程度比重を置くかという問題かと思いますが、どうでしょう。

(天野委員)

私も先程、どう発言しようかと思っているうちにタイミングを逃しました。今の小野委員の発言と同じでして、3つの柱の中の消費者教育のところ「消費者市民社会の形成」を出しているという点では、今は多くの自治体が前面に出すようになってきているとはいえ、その前の段階において打ち出していたというのは神奈川県先進性だと思います。この消費者市民社会というのが一番「SDGs」と結びついたところであると理解しています。

そこで例えば、資料1-2の5ページに消費者庁のものを出していただいていますけれども、例えば被害防止というところでも、自分が怪しい勧誘を受けた段階で、そういった勧誘を受けたということを発信する、誰かに言う、地域に言う、消費生活センターに電話するだけで、「この地域でそういった怪しい勧誘が流行っているから、皆で気を付けましょう。」といった形で、これが消費者市民社会の一步になります。そういう意味では、「SDGs」がどうか、環境に良いものを買わなくてはいけないとかといったような離れたところにあるものではないので、その辺は共通理解をしていただけるといいのではないかと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。

(宮本委員)

「SDGs」に関する意見ということでよろしくお願ひします。資料1-1を拝見すると、社会状況の変化や新たな課題への対応を含めた指針改定の必要性が述べられています。その中で5項目の課題が挙げられていますが、私が特に注目したのが、皆さんが話し合われている持続可能な開発目標「SDGs」の策定・発効についてです。この課題については、指針改定の考え方・報告性(案)の中でも「「SDGs」の理念に基づく施策の推進」が盛り込まれていました。前回の審議会以降、ずいぶんマスメディア等でも「SDGs」に関するイベント、フォーラムの開催が報じられているように思います。

改定の中では、今後どのように「SDGs」の理念を踏まえた施策が展開されていくのか、現時点では具体的な行動が見えにくいように感じました。これまでも消費の安全・安心、持続可能な豊かな社会の実現への取組みがすでになされてきているわけですから、例えば「SDGs」の目標12の「作る責任・使う責任」でふれているエシカル消費においても他の目標やターゲットとの紐付けが可能であると考えられます。同時に、「SDGs」の目標・ゴールを共有することで、関係機関・団体との連携体制がより取りやすくなるのではないかと、こうした取組みを通じてこそ、消費者市民社会の形成に弾みがつくのではないかと、この意見を持っているのですが、詳しくは次回の骨子案で扱うということですので、あくまでも意見ということで述べさせていただきます。

(武井会長)

ありがとうございます。はい、三好委員。

(三好委員)

お聞きしていると「SDGs」の方向性が明確に入ってきているのは非常によかったと思っています。調べてみると、神奈川県は、県と横浜市、鎌倉市の三つが(SDGs未来都市に)選ばれているので、他の都道府県と違って、強調して盛り込まれていくといいものができるのではないかと考えております。

資料1-1の重点的取組みのところですが、改定案では「高齢者の消費者被害の未

然防止」と「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」の2つを挙げられているのはいいと思うのですが、その中身について、私は相模原市に住んでいますが、相模原市では事前に登録しておくメールでいろいろな情報が来るシステムがあります。天気予報、痴漢、行方不明者、イノシシやクマの出没、特殊詐欺といった情報が一斉に流れるようになっていました。そうすると、我々高齢者でも、メールが入ってくるとチェックをしてリアルに状況がわかるのです。こういったことも、高齢者の消費者被害の未然防止というところに入れられてはどうでしょうか。

また、個人的にですが、「悪質な訪問販売撲滅に向けた取組み等、高齢者の消費者被害の未然防止」というのは長ったらしいので、少しすっきりとした表現ができないでしょうか。例えば、悪質な訪問販売については何かの影響を受けてクローズアップしているのかもしれませんが、「悪質な訪問販売撲滅に向けた取組み等」までを全部取ってしまうとか、「多様化する消費者問題に対応する高齢者の消費者被害未然防止」、あるいは「インターネット社会に対応した高齢者の被害未然防止」など、訪問販売に限定しないように書くのがいいのではと思います。

二つ目の「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」ですが、消費生活課から御案内があり、1月のフォーラムに出席いたしました。学校の先生が多いのか、立派なことをやっておられて、対策についても完璧に思われるものが発表されていました。対策はもう心配ないのかな、と感じたのですが、あとは運用がどうされていくのかが心配なのかな、という感じを受けました。

この2つを改定案に盛り込んだのは非常に良いと思います。質問ですが、指針の対象期間のところに、指針改定に向けた作業の中で、平成30、31年度の取組みについても適宜検証すると書いてあります。この適宜検証というのは具体的にはどのようなされることを計画されているかということをお聞きしたい。

あと、今回の審議とは関係ないことですが、前回の審議会のあと、議事録が送られてきましたが、(以前委員を務めていた)相模原市の場合は、議長と副議長の名称は書いてありますが、その他の委員の名前は伏せてあります。役所の規則に基づいて議事録を作成されているとは思いますが、相模原市と違うので、このあたりがどうなっているのかなと思いました。

(武井会長)

ありがとうございます。県の方にお答えいただく前に、本日はこのあと報告事項が2つありますので、他に発言されたい方がおられれば挙手をお願いします。よろしいですか。よろしければ、指針の改定についてはこれで終わりにして、県から回答をお願いします。

(田中課長)

30年度と31年度の取組みの検証についてですが、30年度はもうすぐ年度が終わりますので、できるだけ早い時期に、31年度は途中になりますが、審議会で御報告させていただき、検証をしながら新しい指針を作っていくことを考えています。

議事録については、審議会が公開であることを踏まえ、全庁的に委員の氏名を公開して議事録を作成するというのがルールとなっておりますので、その取扱いの中でやらせていただければと考えております。

(武藤企画グループリーダー)

本日いただいた「指針改定の考え方」に関する御意見を踏まえ、事務局では次回審議会までに、指針改定の骨子案の策定作業を進めてまいります。

今日の審議を踏まえて何か他にも御意見がございましたら、メールやお手紙で、4月10日（水）までに事務局までお送りいただければ、事務局での作業の参考にさせていただきます。

（武井会長）

念のため確認ですが、この指針は条例において、知事が策定すると規定されていますが、議会との関係はどうなのでしょう。意見を聞くのでしょうか。

（田中課長）

基本的な方向性ですので、議会からも御意見をいただきながら策定していくこととなります。

（武井会長）

わかりました。パブリックコメントの前に一旦議会で素案を報告するようになるのでしょうか。

（田中課長）

報告の前後がどのようになるのかはこれから検討しますが、どこかの時点で議会に何回か御意見を聞くことを考えております。

（武井会長）

それでは、報告事項をお願いできますか。

（事務局）

資料2-1「かながわ消費者施策推進指針（改訂版）に基づく平成31年度実施事業計画」及び2-2「かながわ消費者施策推進指針（改訂版）に基づく実施事業」について武藤企画グループリーダーから説明。

「資料集1-1「平成30年度上半期消費生活相談概要」について大山相談第二グループリーダーから説明。

（武井会長）

ありがとうございます。15分くらいで御意見・御質問をお願いしたいと思います。

（矢野委員）

資料2-1に関して意見が1つ、質問が2つ、そして資料3に質問が1つあります。まず、資料2-1に関してだが、神奈川県非常に厳しい財政状況の中で消費者行政について全体額として560万円ほどのプラスになったことは大いに評価したいです。

質問ですが、基本方向2の市町村に対する補助金は一定期間程度の県が市町村に交付するという、「一定期間」については目途がついているのでしょうか。市町村は厳しい状況の中で国や県に頼っている部分があるので、一定期間の意味を質問させていただきたい。

もう一点は「重点的取組」の1と2、今日の話し合いの中では改定案が出たが、改めて見てみますと「神奈川の特徴を活かした」というのは漠然としていて訳のわからない表現と感じます。今回の改定案でいいと思いましたが、当然のことながらこの表示は変わるという意味なのか質問させていただきたい。

また、資料3の質問としては、1ページにある「神奈川県消費者被害救済委員会」に

ついてです。かつて私はこの委員をさせていただいたことがあり、非常に期待しているところです。質問の内容は、委員構成で学識経験者が5名で消費者代表が2名、事業者代表が2名、計9名となっており、委員会の規約等があるのですが、学識経験者が5名・消費者代表が2名のバランスはあまりよくないのではないのでしょうか。学識経験者がこんなにいる必要はないというのが実感です。私の時には違ったと思いますが、このあたりは決まっているのでしょうか。また、消費者代表はどのように選ぶのでしょうか。公募でしょうか。

(武井会長)

ありがとうございます。指針の改定は32年度の話でしょうか。この質問の趣旨は、重点的取組みの改正について先取りはしないのかということですかね。では、お願いします。

(田中課長)

まず資料2-1、市町村への補助の関係で、先ほど武藤から説明させていただいた通り、この「一定期間」とは30年度から3年間限定と県では考えています。この補助をなぜ実施したかと言いますと、国の市町村交付金の活用年限が終了となる時期が29・30・31年度にピークが来ているため、それを市町村が全額自分でやっていくのは厳しいだろうということで、その激変緩和措置として県から3年間限定で支援しています。市町村の厳しい状況もわかりますし、県も同じような状況ではありますが、県ができることとして設定したところです。

重点的な取り組みについては、現行の指針のものでありますので、改定の段階で皆様から見直しなどの意見をもらえれば、平成32年度以降に変えることとなります。資料3はまだ御説明させていただいていませんので、後ほどの回答とさせていただきます。

(武井会長)

他に何かありますか。はい、どうぞ。

(高田委員)

先ほど確認させていただいたが、消費者教育強化事業費のところ、障害者の実績は知的障害だけで、精神障害と身体障害は入っていないとの話でした。障害者というのは現在、自立支援法で3障害となっています。障害者というと身体、知的、精神全て対象とされると読んでしまいますので、この表現を、誤認されないように工夫していただきたい。

(田中課長)

検討させていただきます。

(武井会長)

はい、どうぞ。

(角田委員)

上半期の消費生活相談について紹介していただきましたが、先ほど指針の課題のところで質問しそびれたのが、実際に外国人からの消費生活相談の被害は来ているのだろうかということ。配布資料では確認できないので、お教えいただければと思います。

(大山相談第二グループリーダー)

寄せられてはいますが、件数は多くはなく、わからないというのが実態です。聞き取れた中で海外と分類して件数を出していますが、そもそも何を言っているかわからないという場合は、(かながわ中央消費生活センターのあるかながわ県民センターの)13階の多言語であらゆる相談に対して必要な相談窓口を案内する「多言語ナビ」に御案内し、もし消費生活相談ならこちらに案内してもらっていますが、それでも件数は月に1～2件程度です。

(武井会長)

ありがとうございます。

(角田委員)

今年のラグビーワールドカップや2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催といったことなどを見据え、また、神奈川県の人口の2%が外国人でといったところで、何らかの対応が必要と認識しているということでしょう。

(武井会長)

今のは、御意見ということでもいいですか。では最後の説明に入りましょうか。

(事務局)

資料3「消費者被害救済・未然防止に向けた取組について」について笹生指導グループリーダーから説明。なお、矢野委員から意見のあった神奈川県消費者被害救済委員会の構成について、神奈川県消費者被害救済委員会規則で総数及び構成が定められていることを説明、了解された。

(武井会長)

ありがとうございます。現在、16時を過ぎてしまいました。どうしてもという場合は意見を受け付けますが、どうですか。では、よろしいですか。最後の方は駆け足になってしまいましたが、本日の審議は終わりとしますが、事務局からはどうでしょうか。

(林副課長)

その他、ということで、スケジュールに関することなどを報告いたします。神奈川県消費生活条例に関することです。昨年度、条例を大きく改正したところですが、一方で、本県では定期的に有効性等をチェックする「条例の見直しに関する要綱」を定めています。神奈川県消費生活条例に関しては、この要綱に基づきチェックする時期が平成31年度となっています。そこで、県では昨年度の大幅な見直し状況を踏まえつつ、来年度、この要綱に基づいて必要性・有効性・効率性・県の基本方針との適合性・適法性という5つの視点により、事務局側で見直し作業を進めさせていただきます。この結果については年内の審議会では報告させていただく予定です。

(武井会長)

特に諮問などはないのですか。

(林副課長)

この要綱に関しては事務局でチェックするということになっていますので、結果を報

告するというものです。

(武井会長)

了解しました。報告をいただいて、意見などを出しましょう。

(林副課長)

次回の審議会は、5月の中旬から下旬に開催させていただきたいので、後ほど事務局からスケジュールの調整について御連絡しますので、御協力いただきたい。

(武井会長)

了解しました。今日は活発な意見交換ができました。時間が押して申し訳ないが、今日の審議はこれで終了します。皆さん、おつかれさまでした。

(以上)

資料	資料1-1「かながわ消費者施策推進指針」の改定について（案） 資料1-2現行「かながわ消費者施策推進指針（改訂版）」改定以降の社会状況の変化等 資料1-3「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく平成27年度～平成29年度実施事業の評価と課題 資料2-1「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく平成31年度実施事業計画 資料2-2「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく実施事業 資料3 消費者被害救済・未然防止に向けた取組について
----	--