

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	令和元年7月29日(月曜日) 14時00分から16時05分		
開 催 場 所	かながわ県民センター 消費生活課研修室		
(役職名)出席者	天野 晴子、(会長代理)石岡 克俊、小野 由美子、菊池 匡文、関 ふさ子、高田 かおり、角田 真理子、(会長)武井 共夫、錦 昭江、松本 信之、丸山 善弘、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4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素案について (2) 報告事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度消費生活相談の状況について ・「かながわ消費者施策推進指針(改定版)」に基づく平成30年度実施事業 <p>[高瀬消費生活担当部長あいさつ]</p> <p>消費生活担当部長の高瀬です。委員の皆様には、本日は、御多忙のところ本審議会に御出席いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>また、日頃から、消費生活行政はもとより、県政の推進にあたり御理解と御協力をいただいておりますことに、心から感謝申し上げます。</p> <p>さて、昨今の消費者を取り巻く状況でございますが、先週7月26日に、平成30年度の県内における消費生活相談の状況について記者発表しました。</p> <p>のちほど要点を報告いたしますが、65歳以上の高齢者の相談件数がいよいよ3万件を超えたという状況で、前年度比で1.6倍と大幅に増加しています。</p> <p>また、7月21日には、選挙権が18歳に引き下げられて3回目となる国政選挙が行われたところですが、令和4年4月からは、改正民法の施行によりまして、成年年齢のほうも18歳に引き下げられます。高齢者や若者に向けた対策ということは、指針改定に当たっても大きな要素であると感じています。</p> <p>さて、前回5月の審議会では、事務局が作成した「改定骨子案」をもとに御審議いただきました。高齢者と若者という2つの重点的な取組、また、「消費者被害の未然防止」など大柱</p>		

となる4つの基本方向、さらに、体系づけられた中柱、小柱に位置づくそれぞれの項目の考え方・表現ぶりについて、委員の皆さまから様々な御意見をいただいたところです。

本日は、いただいたご意見を踏まえ、事務局で柱の位置づけや表現を精査いたしまして、肉付けを行った改訂素案の案について、御審議いただく予定としています。

今後については、今回の御審議ののち、いただいた御意見を反映した「改定素案」として、県議会常任委員会への報告、また、県民意見の募集といった手続きを進めてまいります。

これらの手続きののち、多様な御意見のもとで改めて内容を充実させ、「素案」ではなく一歩進めて「改定の案」という形で改めて審議いただくといった手順を予定しております。

審議会は限られた開催となりますが、事務局としましては、この指針が、多様化・複雑化する社会状況の変化にしっかりと対応したものとなるよう、都度の御審議に向け、できる限りの原案をお示ししてまいりますので、委員の皆様には、専門的な見地から、また、消費者、県民としての視点から、引き続き貴重な御意見を賜りたいと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

[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)

それでは議事に入ります。本日は報告事項も二つあるとのことですが、審議事項は「かながわ消費者施策推進指針の改定素案」についてということで、まず、事務局から御説明いただけますか。

(事務局)

武藤企画グループリーダーから資料1「かながわ消費者施策推進指針改定素案について説明。

(武井会長)

ありがとうございました。審議の時間が約一時間と考えてください。一応の目安として、この改定素案の13ページまでと14ページ以降と、大まかに分けて審議したいと思います。

県に対する御意見や御質問は当然として、前期の消費生活条例に関する審議では、委員相互の活発な議論があつて、県からもこういう審議会はなかなかないとお褒めいただいていますので、是非、委員相互の議論も活発に行っていきたいと思います。

では、まず13ページぐらいまでのところで、御意見や御質問、あるいは御提案がありましたら是非お願いします。

(角田委員)

前回欠席しまして、申しわけありませんでした。よくまとめていただいておりますが、いくつか気になった点があります。

まずは、5ページの「(3) グローバル化の進展」のはじめのところ。「経済社会のグローバル化の進展に伴い、消費生活においてもグローバル化が進んでいます。世界中の国や地域から輸入された商品に囲まれて日常生活を送って・・・」と書かれていますが、神奈川県消費者政策として、輸入品の消費者問題に積極的に取り組むということではなく、後半の「個人でもインターネットショッピングで海外サイトを通して取引をすることもあります」とある海外との取引問題への取組みが主です。出だしの表現は、テンプレート的な一般的な表現といったところでしょう。参考データとして、国民生活センターの越境消費者センターが受け付けた相談の商品・サービスの内容が紹介されていますが、例えば、「日本のサイトだと思って申し込んだら、実は海外のサイトだった。」といった多くはインターネットショッピング関連のインターネットを通じての取引関連の消費者トラブルで、インターネットの普及によって消費者取引が一気にグローバル化して消費者トラブルが増加したということです。

「輸入した商品に囲まれて」という表現が先にあるのが、実態との関連で違和感があります。

次は、7ページの「(5) 民法改正による成年年齢引下げ」のところですが、2段落目で、「成年年齢の引下げにより、18歳から単独でローン契約やクレジット契約」と、いきなりローン契約やクレジット契約から書かれています。ローン契約やクレジット契約は確かにリスクが高いものですが、契約するには審査があり、貸金業法や割賦販売法等を踏まえつつ適正な与信が行われるということもあるわけで、まずは18歳19歳の未成年者も単独の契約ができるようになるといった基本を書いて、具体例としてスマートフォンでの契約やローン契約やクレジット契約といったような記載の仕方に整理したほうがいいのではないかとというのが2点目です。

更に、12ページからいくつかあります。細かくて恐縮ですが、まず、「基本方向1」の最初の丸の、「社会状況の変化に伴い、多様化、複雑化する消費者契約」となっているところを、「商品・サービスや取引形態」といったように、契約に限定せずに広めたほうがいいのではということ。それから、「消費者が『保護される存在』にとどまることなく、『自立した主体』として行動することに加え」としていますが、消費者が自立できるよう支援するのが消費者政策ということなので、「『自立した主体』として行動することができるよう支援し」といったようにした方がいいのではないのでしょうか。

次に、「基本方向2」の最初の丸の「被害が起きた後の対応よりも」と比較した書き方をしていますが、両方とも重要なので、削除したほうがいいと思います。また、その次の丸の「消費者が悪質な事業者による消費者被害」という表現について、悪質業者にかぎられるものではないので、「悪質な勧誘等による消費者被害」などとしたほうが適当ではと思われます。

その2行下の「注意警戒情報を、ホームページ、SNS等様々な媒体による」の部分は、「注意警戒情報等を、ホームページ、SNS等様々な媒体により」とした方がいいです。

更に下から3行目の「詐欺的悪質商法の対策を行う県警察と」のところですが、「県警察」と限定せず、「県警察等の関連部署」と広げた含みを入れたほうがいいと思います。

それから13ページの「基本方向3」の3つ目の丸のところ、「近年、相談の内容は多様化、複雑化しており、身近な消費生活相談窓口」といきなり市町村に飛びますが、22ページでは、県の機能を充実させるとともに、各市町村の支援をするといった書き方なので、県の相談もより一層充実させるということも書き込んだほうがいいと思いました。

(武井会長)

ありがとうございます。なかなかよく全体を読み込んでいらっしゃるんですね。いずれもかなり頷く点もありますが、県からは何かありますか。

(林消費生活課長)

御指摘いただき、ありがとうございます。第一点目は、5ページのグローバル化の進展のところにもまず輸入品のこと書いてあるけれども、現状ではインターネットを介した海外との取引の方が喫緊の課題ではないか、との御指摘かと思っておりますので、そのように書きぶりを考えたいと思います。

次に7ページの民法改正による成年年齢引下げのところ、18歳から単独で一般的な契約の主体になれるということを書き、身近な携帯電話などの契約を書き、さらにローン契約やクレジット契約という順番がいいのではとの御提案についても、そのように考えさせていただきます。

次に、12ページの基本方向1の「多様化、複雑化する消費者契約」とまとめて書いているけれども、「商品・サービスや取引形態」といった少し具体的な表現にとの御指摘がありました。「自立した主体」として行動することと断定的に書いてある部分は「自立した主体として行動することができるよう支援し」という表現ができないか、12ページの基本報告2の「被害が起きた後の対応よりも」という部分など何点か表現を整えていくという部分、また、13ページの基本方向3で、相談の内容についていきなり身近な市町村と表現されているけれども、22ページの記述とも合せた表現にとの御指摘。いずれもありがとうございます。事務局で検討させていただきます。

(武井会長)

では、事務局で前向きに検討をお願いします。その他いかがでしょうか。

(丸山委員)

いつも一生懸命に取り組み、まとめていただいていることには感謝申し上げます。3点意見を言わせてください。

一つは、この表題「かながわ消費者施策推進指針」とありますが、実際の中身では、消費者施策というより消費者被害対策でしかないのではと思いました。もっと視野としては広く持たなければいけないし、そういう意味で記述をして欲しい。例えば、3ページ・4ページのところで、長寿高齢社会になってくる、神奈川県の場合は他の都道府県と比べて進展も早いし、ボリュームも大きいといろいろなデータで示されていますが、この記述が消費者被害に特化してしか書いていない。消費者行政というのは消費者被害対策ではありませんから。それはただ1つでしかない。いわゆる長寿高齢化社会のときのいわゆる消費者という視点で、被害ではない部分をちゃんと書いていかなければいけないと思いますので、御検討いただきたい。

6ページとその後ろのほうに、SDGs との関係の記述があります。「『誰一人取り残さない社会の実現』を目指す国際目標、そんなものがあつたので、とりあえず当てはめてみました。」としか見えません。SDGs の精神に則ったときに、県の消費者施策というのは、何をポイントにしてどうするのか。ただ単に17の目標を当てはめてみるだけではなくて、何をポイントとするのが、少なくともこれでは十分読み取れません。施策の展開としては、もう少し深めていただきたいと思います。これでいえば、SDGs があろうとなかろうと今までと変わらないのではないですか。今までの去年までの延長に今年があつて来年があつてということなのでしょう。一方で言われているのは、ゴールがあつてこれをやろうじゃないかといっているのと比べると、ちょっと違う気がします。

関係で4ページのところで、先ほども言いましたとおり、長寿高齢者社会というのは特に神奈川県の場合には他県よりも早く大変なのだ、その準備を今からしなくてはならないということが言われています。そうすると「引き続き」といった構えでいいのでしょうか。御検討いただきたいと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。丸山委員からは、消費者被害だけでない、こういったことも入れてほしいという具体的な御提案はありませんか。

(丸山委員)

それは逆に言えば、神奈川県の特設部局のところ、私たちとしてはこういうことが消費者行政として必要だと考えているということを示していただいたほうがいいと思います。

(林消費生活課長)

いま3点いただきまして、まずは3ページを中心に、消費者をめぐる現状と課題のところで、委員のおっしゃることの意味は、県の高齢化の加速を消費者被害のを中心に表示していると、消費者被害対策だけが消費者行政ではないので、高齢化の加速による日頃の消費者の現状なども考えに入れるべきであつて、神奈川に特異的な高齢化の進展の速さやボリュームの大きさなども、データを含めてもう少し視野を広げて高齢化の加速というのを表現したほうがいいのではないかと受け止めさせていただきました。

次に6ページのSDGs の策定という部分が、SDGs があるので当てはめたらこうなりましたという表現に見えてしまうと、6ページの最後に、県の消費者施策においても、SDGs の理念のもとに実施していく必要がありますと一文書いてあるけれども、これをもう少しSDGs の最終的なゴールの達成と消費者施策をどう結び付けるのかということ、表現をしていくべきであると、そういったことでよろしいでしょうか。

(丸山委員)

微妙に違いますけれど。例えば長寿高齢社会がどんどん進展していきまるといった時に、その進展のデータを入れてくださいではなくて、そういう状況が、日本全国もですが神奈川県もそうなるときに、一人一人の消費者がどのようにして幸せな生活を送れるのかをちゃんと書くべきだと思います。そのために、神奈川県としては、消費者行政としてこういうことをしたいとあった方がいいと思います。確かに、高齢者の消費者被害は増えている。ちっとも減っていない。国民生活センターの発表によれば、消費者被害は6兆3千億円もあると書いてありますので、日本の国防費よりも多いのかというボリュームになりますので、そういう点ではとても大変な問題であるとは思いますが。だからといってそれが全てではないということをお願いいたします。将来の社会を想定したときに、どういう社会であれば、少なくとも一人一人の消費者が幸せな消費生活を送れるのかということ、ぜひ考えてほしいと思います。

SDGs の関係で言うと、理念の下に実施していく必要と書いてあります。そうであるならば、SDGs の理念の中で、消費者行政との関係でいえば、どの辺のところを踏ん張りどころとして、または評価することとして、認識をしているのかということをはっきりさせておいたほうが、ただ施策体系のところマークを当てはめてこんなふうに思っていますよというよりも、ポイントはここです、神奈川県が SDGs への対応方針を出したことを踏まえて、私たちはこういう風に認識して、こうしていくということをもう少し明確に書いたほうがいいと思います。

(武井会長)

なかなか難しい問題ですが、部長いかがですか。

(高瀬消費生活担当部長)

今、御提案いただきました高齢化の話ですが、あくまでも現状と課題というところでデータを分析してみて、消費者行政に取り組むにあたって高齢化の観点ではどういうところが課題になっているのかを論点に浮き彫りにしていくというところ。記載は、高齢者の消費者被害の未然防止というところについて記載しているわけですが、具体的に何かということは後ろの各施策の中で、高齢者ご本人に対する普及啓発かもしれないし、見守り活動においてそれを補足していくのかもしれないし、様々な取り組みを展開していく。ただ、それにあたって、冒頭の課題認識として、トレンドを踏まえた課題認識を書かせていただいています。

それから、SDGs のところの問題ですけれども、先ほど委員からお話がありました14ページの、我々は、今回、体系づけられた取り組みについてSDGs との関連はどうなっていると一覧で見えるような工夫をしました。それぞれの項目が、SDGs でいうと何を指すところに合致しているのか、そこを一覧で見せる形で持って御理解していただきやすいようにしたところです。

(武井会長)

このマークがやや読みにくくて、カラーの資料でも必ずしもあまりよくわからない。

(石岡会長代理)

私も今の報告を聞いていて、丸山委員と似たような感想を持った部分があります。今回、計画ということですから、将来に向けてこういう施策を実施していこうとの議論をしているわけです。その中で個別の項目を一年ごとにちゃんとできているかを評価していくことなので、計画という意味では、課題認識と、今後こういう問題が起こるのではないかと、少なくとも5年くらいの問題状況のある程度予測して書き込む必要があると思いました。計画である以上は、確かに、問題の発生、そしてそれに対する事後的な対応を手掛かりに課題認識をしていくことも必要ですし、それはすでにずいぶんなされていると思います。しかし、

一方で5年後の問題を予測しながら計画なり指針を組み立てることも、政策という以上は必要ではと思います。順々に読んでいくと、そういう面があまり見えてこないとの認識を持ちました。現在が将来の手がかりではあると思いますが、たとえば、AIの発展は、おそらく消費者の選択をかなり狭めていくものと思われます。具体的には、自分の意向が履歴に応じた形でマーケティングされると、幅広い視野で物事を選択することが難しい状況になってくるわけです。消費者が選択する環境がだいぶ変化することも出てくるでしょう。高齢化にあつては、高齢者が需用するもののボリュームが増えてくることも、容易に予測ができます。そういうある程度将来を見越した形での施策を、少なくとも神奈川県としてはこういう状況であることと、将来こういう社会になるのではないかということ踏まえて、施策の指針・計画を策定していくことが必要ではないかということです。

もうひとつは、確かに今までの消費者施策をSDGsとの関係で分類し関連付けたことは、消費者庁もそうした活動をしていますし、図示されているという意味においては、SDGsという最近議論されている国際的な動向を受けて、従来の消費者施策がどう位置づけられるかを分類したということはわかります。しかし、消費者問題との関係で、これらのいくつかの原則、ルールといったものがどう位置づけられているかについては、もう少し書き込みが必要なのかなと思います。分かり易く分類したというところで、もう神奈川県としてはいいということなのか、これらのそれぞれのルールというものを消費者問題と関連付けてどう理解しているのかが、それは要求しすぎかわかりませんが、何かSDGsをあえて取り上げるということ、そしてそれを分類するだけでいいのでしょうかという疑問があります。分かり易く書いたからそれでいいということ以上に、もっと踏み込んだ書き方はできないのだろうか。例えば、消費者の問題というのは、再配分・再分配の問題だということであれば、すべて貧困との関係、あるいは公正な社会との関わりであることは、ちょっと考えればわかることではあるので、それを分類しただけでいいのかといった、そんな感想を持ちました。丸山委員と似たような視点ではあると思うのですが。

(武井会長)

ありがとうございます。分類したこと自体はいいと思うのですが、分類がわかりにくいのはなんとかしてほしいです。11ページの説明と照らし合わせないと、なかなかわからない。ちょっと工夫が必要かなと。あと、どういう位置づけで分類しているかも、よく理解できない部分もあるので、林課長どうぞ。

(林消費生活課長)

まず最初に、石岡委員がおっしゃった、計画である以上ある程度、少なくとも5年後を見据えたものである必要であるという点で、確かにそういった意味も含めて成年年齢引下げは大きなものですので、こうなることが予測されるので今から教育の面でしっかりやっていく必要があるということは、かなり将来を見越して盛り込んだつもりです。一方で、高齢化の加速は、もともと大切な課題であったので、引き続きという表現をしたところです。5年後、それ以降の将来像を想定して表現するべきではないかという御意見をいただいたと思っております。他部局の予測とも照らし合わせなければいけないと思いますが、そういった面でももう少し勉強して書き込むことが必要と思ったところです。どこまで予測を、現状と課題に書き込むか、どこの部分で、例えば基本方向ですとか基本理念のところ、あるいはかコラムとして書き込むのか、どこが適切かということも含めて、検討したいと思っております。

つぎに、SDGsですが、本当に幅が広くて、14ページの中柱の単位で書き込んだものは、消費者庁のものに合わせて幅広にマークを当てはめ、このゴールが関係しますと示させていただいたものです。1番は貧困の部分ですが、ほとんど全部に入ってくるタイプになっています。ただ、それをどのように消費者問題と関連付けて、どこに力点を置くかと、先ほど丸山委員がおっしゃったようなことをするとすると、SDGsの目標を絞り込んだほうがよいということでしょうか。網羅的に書くと、かえってただ当てはめただけ見えるということも御指摘いただきましたので、どのように表現するか、ここでこうしたいという結論が出ないのですけれども、もう少しいろいろな御意見をいただきたいと思っております。今回は、幅広に記載する

ほうがいいと考え、少しでも関係があればここに表現しましょうということで今回示させていただいたのですが、いかがでしょうか。

(武井会長)

委員の方から何か。はいどうぞ。

(三好委員)

専門家から言われると、御指摘があった点は確かにあるのかなと思うのですが、私のような素人から見ると、前回までの審議会で言われたことは十分反映されていると思います。前回のとき、SDGs やエシカル消費といった今までなかったものがポンと出てきているわけですから、それについての定義や意味合いをまずは解説して、分かり易いように表して欲しいという意見があったと思います。それが十分、いろいろ工夫されて出してこられている。そこは評価していいのではないかと思います。専門家から見ると、確かにおっしゃるとおりだとは思いますが、そこは一步前進したということではいいのではと思っています。

細かいことで気がついたのは、3 ページに「高齢者からの苦情件数が年間3 万件を超えた」といった御説明があったと思います。そこでは、「65 歳以上の苦情相談件数は、年間 18,000 件程度でしたが、平成 30 年度は・・・大幅に増加しました。」とある部分は、「年間3 万件以上と大幅に増加しました。」としたほうがいいのではないのでしょうか。

それから前回までの審議会の意見が通っているということでは、私が言ったので手前味噌みたいところがあるのですが、12 ページの基本方向1 のところの「消費行動の促進」というように、「行動」という言葉を入れられていて、細かいとこまで汲み取っていただけてうれしく思いました。

(武井会長)

ありがとうございます。SDGs については確かに分かり易くなりました。わかりやすくなったからこそ、さらに問題提起されているのだと私は思います。他にいかがでしょうか。

(高田委員)

SDGs の問題は、定義にしても、国自体がまだ模索している問題ですので、なかなかこれを落とし込むのは難しいと私も思います。ただ、先ほど、こうして示していただいたからこそ突っ込みどころが出てしまったというところがありまして、私は企業の代表、特に流通の方の代表として言いますと、皆さんご存じのとおりレジ袋の有料化というのが実際に法律として2020 年施行され、これから取組が進んでいく中で、まさにSDGs の13 番「気候変動に具体的な対策を」にこれは当てはまってくるわけです。

神奈川県は非常に海に恵まれている中で、海洋汚染、特にマイクロプラスチックの問題、それがレジ袋に理由があるということで、有料化が法律にもなろうとしていて、神奈川県にとってはマイクロプラスチックの問題というのは大きい問題です。そういう意味ではレジ袋有料化のこともあって、なぜ13 番が入っていないのかとの突っ込みどころがすごく出てしまうのではと感じました。レジ袋の問題は消費生活の中でも大きいですし、消費者市民社会を目指す上では今後非常に大きい問題ではあるのですが、どうして13 番が入っていないかなど、かえって非常に具体的にさせていただいたがために、なんで入っていないのだろう、入っていない理由はどの問題が見えてしまいます。これは、出し方が非常に難しいなど、まだ取り組まれたばかりの問題ですので、難しいなどは本当に思いますけれども、反対に、せっかくここまで丁寧に分かり易くしていただけているのなら、そこをもう少し掘り下げていただけるとありがたいなと思います。

(武井会長)

消費者庁も13 番は入っていないのではないですか。なかなか県独自で考えるのは大変かと思えますけれど。他はいかがですか。

(天野委員)

続きで、SDGs に関してですが、まずは全体にこれまでの議論を踏まえて、可能な限り反映してくださった、その点について敬意を表したいと思います。そのうえで、SDGs も出していただいて、大きく前進したと思っています。ただ、せっかくなので、これは今後5年間の計画です。SDGs は2030年までの計画ですので、今この時期に指針に入る意味は大きいと思いますし、入ることによって、これが認知されて広がるという側面もあると思いますので、消費者庁のものをベースに神奈川県はそこでプラスしてこれも入れたという、これも入れたということがまた一つの前進になっていくという意味では、もう一步、御検討いただければと思います。それと、別紙のような形で大きなものを指針の最後に付けていただくことが可能であれば、御検討いただきたいと思います。

それからSDGsではなくて、前回まで審議会に参加させていただいていて、他のところに目を取られていて、今日になって丸山委員や石岡委員の御発言で気づいたのですが、消費者被害の防止に焦点が当てられすぎていて、その他のことについての言及がないという御指摘だったと思うのですけれども、例えば、高齢化で買い物困難者の問題というのは、どうなのだろうか。データ等もある程度国が調べたものがあると思いますので、そんなものも入れなくていいのか、気になりました。

(武井会長)

ありがとうございました。時間配分ですが、半分を超過してしまいましたので、分類を考えずに全体について御意見をお願いしたいと思います。

SDGs について分かるようにしようから始まって、分かり易くなってきたら、議論も深まってきていいことだとは思いますが、県には困難な課題が残ってしまいますね。はいどうぞ。

(林消費生活課長)

SDGs については分かり易くしたのですけれども、そこでさらにというお話かと思います。消費者庁では、12番の「つくる責任・つかう責任」が消費者施策としてメインのSDGsの項目であるとしているのですが、それ以外に例えばこういうところに着目したらいいのではないかと、専門の皆様の御意見がいただけましたら、これから検討する際の参考になりますのでありがたいです。

(錦委員)

SDGs やエシカル消費については、前回、全体の整合性など「どうかな。」と思ったのですが、とてもうまくはめられていると思うので、私はこれでいいと思います。

教育の立場から言いますと、学校教育というのは多くの方々に啓発できる一番いい機会なのですが、二十数年の期間です。今は100歳時代で、その何倍以上も生きるわけですから。学校教育で得た基本的倫理観を持って何倍もの時間を生きていくことを考えると、やはり先を見据えた学校教育というのが真に必要なだと思います。いまの消費者教育とは、ともすると、こんな被害が出ています、みんなで気を付けましょう、それをあちこちで周知しましょう、といったことが基本的な施策だと思います。学生たちが生きていく数十年の間に、次々と新しいものがどんどん出てきた場合、それぞれ自分でメリットとデメリットを判断して選ぶ、今までと同じことを繰り返していれば社会は発展していかないので、新しいものを入れていくのはいいけれども、そこにはデメリットがあることを主体的に判断できる、そうした消費者教育が求められていると思っています。ですから、主体的に能動的に判断できることを目指す消費者教育というのが、これからとても大切だと、これを見て感じました。以上です。

(武井会長)

なかなか難しいですね。

(矢野委員)

基本理念の考え方のところ、私がすごく評価したいのは、消費者の権利の尊重が、神奈

川県消費生活条例で規定している9つの消費者の権利がしっかりと明記されていることです。なんでこんな小さい字なのだと思いますけれど、そこをしっかりと明記したことは、権利をなかなか把握されていない消費者が現実には多いと思いますので、ここはすごく評価させていただきたい。

しかしながら、SDGsを消費者施策推進と結びつけることに関しては、まだまだいろいろな意味で成熟しているとは思えません。実は先日東京で開かれたSDGsの会議があり、国連の広報部長や、企業でSDGsに熱心な住友林業の方とか、懇談会に私も一消費者として参加したのですが、SDGsの枠を非常に広いことと、消費者庁が進めているからトレンドイなものに飛びつく、そういった傾向があるのではとの気がするのです。私はわかりましたとは正直言えません。消費者施策との結び付けは、まだまだこれから作りこみが必要だと思います。

もう2点言わせていただきたいのですが、消費者というのはあくまでも保護される存在ではないのだと思っています。ですので、高齢者だとか障害者だからといって、必ずしもそれが保護される存在ではないということです。弱者に対してこういうふうにしてあげようといった施策の書き方には、実は結構な抵抗があります。具体的には16ページのところに「教員に対して消費者問題の理解促進のための研修を実施し」とあり、これがすごく大事で、ニーズに応じた情報や教材の提供を行うのは当然ですけれども、そういったことの掘り起こしといった感覚が大事だと思っています。いま、機会があって週に一回くらい消費者被害未然防止の出前講座をいろいろなところで開催していますが、学校に関してもトップの人たちが熱心だとすごく講座が進むし、これは一応言われているからという感じでは、なかなか生徒への認知度も低いと同時に、もうひとつ力が入っていないという姿勢が見えます。やっぱり教員に向けては、そういったことへ興味関心を持ってもらうような働きかけを第一義的に考えるべきだと思います。同時に、いま、元気な高齢者もたくさんいます。だから私達がいつて出前講座をするだけではなく、高齢者の中から自ら消費者運動を行うリーダーを作るべきだと思っています。若者も然りです。若者に関しても高校生や大学生で消費者活動にいろいろな興味を持っている方がいらっしゃいます。そういう人たちが、自ら同じ世代の方たちに働きかける意味での消費者教育、消費者の活動、それができない限り、どこかで決められたことをやろうというのでは限界があると思っています。県が頑張っていることもわかりますけれども、しかしながら、発想を少しは斜めに転換していくことも、これからは必要ではないか、ということ意見を意見として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。私達弁護士の感覚からすると、もちろん消費者に権利とか主体的にと言うのはあるのですけれども、どうしても消費者というのは、保護されるべき存在として捉えてしまいます。消費者保護じゃないと言われると若干抵抗があります。まあ、おっしゃることの趣旨はわかりますけれど、意見です。はい、どうぞ。

(小野委員)

矢野委員がおっしゃったように、保護される立場でないというのは、半分は分かるのですが、障害者、高齢者は、保護されるだけの消費者ではないというのが正しいのだと思います。つまり、主体的に物事を考えていくことを促進するお手伝いをするという立場であると。消費者というのは何か失敗をしても回復ができてこそ、自発的に動けるとというのが大前提ですので、それは消費者保護基本法が消費者基本法に変わったときにも、別に保護される立場を否定するわけではなくて、自発的に主体的に動けるといようにプラスされたように私は認識しているところです。

17ページの消費者教育の担い手の育成・活動の支援というところで、一点だけ申し上げたいと思います。担い手を育成するというのは本当に大切ですが、最後の段落のところに「消費者の学びの場と、消費者教育の担い手を結びつけるために、消費者教育のポータルサイトによりコーディネート機能を発揮していきます。」とあります。ここを見て、システムにだけ頼るといように読めてしまうのはどうかと思いました。消費者庁が2018年度から3年間集中強化ということで、若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラムが

ありまして、いま二年度目ですけれども、その中の1つに消費者教育コーディネーターの育成・配置があります。つまり、消費者教育を担う多様な立場にある担い手と機関を結びつける・つなぐという人を置いていくという意味合いだと思います。システムも大切、さらにそれを俯瞰してつなげていく立場の人を育てていくことも大切なのではないかと考えております。そういった意味では、システムも大切だけれども、それを運用していく人を育てていくという意味合いが込められると、さらに一步踏み込んだところがアピールでき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。委員相互の意見交換も始まって、非常に活発になってきましたけれども、何かありますか。

(三好委員)

19 ページあたりに書いてあるのですけれども、消費生活課ホームページから多くの方に情報が届くようにしていきますとか、様々な機会と媒体を活用した情報発信を行いますとか、様々な消費者被害に対応するための啓発を行いますといったように、謙虚に書かれているのですけれども、実は消費生活課というのはすでにいろいろなことをおやりになっているのではないかと考えています。この間、モバイルバッテリーによる火事についての注意警戒情報(2019年7月17日発行No.93号)をいただきまして、友人に知らせたところ、いい注意喚起をしてくれたという感謝の連絡がありました。事実、そういった啓発をやっておられるのだから、この辺はもっと強めに書かれてもいい。今までやっていることについて、この記載ですとこれから初めてやっていきますとも受け止められかねないという気がします。今までもやってきたけれども、それ以上にもっと届くようにするとか、情報発信を行うとか、もっとやっていきますというニュアンスで書かれたほうが良いような気がします。

(武井会長)

ありがとうございます。はい、どうぞ。

(角田委員)

丸山委員の「消費者被害対策でしかないのでは」との御意見を踏まえての意見ということになるでしょうか。

3 ページからの現状と課題の(1)から(3)の下線が引いてあってゴシック体になっているところが、消費者トラブルに限定した書き方になっています。(1)のところでは、「引き続き高齢者の消費者被害の未然防止に向けた取組みの強化が必要です」と書かれ、(2)のところでは「ICT化の進展に伴う消費トラブルに対する消費者教育が必要です」などとなっております。私も読んでいて気になりました。この辺りについて、例えば(1)のところでは、「高齢者が安心・安全な生活ができるように」といった表現を入れるなど、また、(2)のところでは、「消費トラブルに対する」だけに限定しないで、ICT化する消費生活に関してもう少し広げた書き方にするなど、消費者トラブルに特化しないようにしたほうが良いのではないのでしょうか。

それから、レジ袋のお話がありましたが、18 ページのエシカル消費の普及のところのエシカル消費及び食品ロスに関するコラムとなっているところに、可能であれば、マイクロプラスチックの問題なども入れていただくといいのではと思いました。

(武井会長)

ありがとうございます。追加すれば追加したで、今度は重点がわからないといったそういうふうにも感じられてしまうかもしれません。なかなかバランスが難しい気もしますが、県の方、いかがでしょうか。

(林消費生活課長)

いろいろな御見解をいただきありがとうございます。角田委員がおっしゃったように、4ページ・5ページの現状と課題の、それぞれの課題に対する締めのところですが、例えば4ページには、「引き続き」という表現もどうかという御意見もございましたけれども、「高齢者の消費者被害の未然防止に向けた」と限定して書いてありますが、「高齢化の急激な進展に向けた対応が必要」といった、これからの社会の行く先を見据えた対応が必要というような視野を持って書き込んでいくべきという示唆をいただきましたので、考えてまいりたいと思います。

また、SDGsについては、消費者庁自体がいま、幅広に当てはめて何ができるか考えている状況だと思いますので、今回は関連が14ページに網羅的にありますけれども、今はマークを入れただけで、そのマークがどういう意味かという御説明もなかなかできていなかったのも、関連があるSDGsの分野であるということ、分かり易くなるようにしたいと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。高齢者に向けた取組みの強化というのはそのとおりだと思いますが、それではそれは何をやりたいのかという話にならないのかなと、それはそれで心配ではありますが。

(石岡会長代理)

SDGsにまとめるときに、10ページの基本理念のところ、私が問題にしたかったのは、消費者の権利と消費者市民社会の形成は、これまでの神奈川県消費者施策の基本理念として定めていたわけです。そこに、SDGsというものが加わり、目標において軌を一にしているところなのですが、どういう意味で軌を一にしているのか、それぞれのゴールが、消費者の権利や消費者市民社会の形成とどう結びついているのかということ、もうちょっと明確にすれば、これまでやってきたこととの結びつきが明らかになるのではないかと思います。その部分を「単に一緒でしょ」と言われても、そう読もうと思えば読めるし、読めないという議論もできるしということだと思うのです。そこを神奈川県はどのように整理して結びつきを考えているのかを、聞きたいと思ったわけです。もし後で例示するにしても、こういう分類を施してみたといった整理をするにしても、ここに一文加えていくなりすれば、ちょっと結びつきが出てくるのではないかなと思いました。理念的かもしれませんが、その結びつきを明らかにしないと、SDGsも消費者施策の一環であるとか消費者の権利の実現の一環であるということが、ちょっと結びついてこないと思ったということです。御参考までということです。

(武井会長)

なかなか難しいことです。軌を一にして、とありますが、確かにそうなのかもしれないとは思いつつ、よくわからないとも思っていたので、まさにぜひ御指摘いただいたということで。

(関委員)

前回の会議に出られなくて申し訳ございませんでした。これからどれくらい修正が可能かわからないですし、前回の改定の時にもそういった形で盛り込まれたわけではないのですが、こういった点が改定されたのかということが、もう少し明確になった方が分かりやすいです。改定しようとした点、今回の改定のポイントというか、何をこれからやっていきたいということを示しているものだと思います。我々は、改定のポイントという資料をいただいているので、どこがどのように改定されたのかというのがわかるのですが、一般の方はこの改定版しか見ることないというときに、例えば先ほど出ていた基本理念についても、前回の基本理念と大きく書きぶりが変わっていて、そうするとここがポイントなのかという話になります。それからさきほど被害のことばかりに着目しているという話がありましたが、そもそも大柱自体が、これまでの消費生活相談機能の充実から、消費者被害の未然防止と消費者被害の救済といったように、消費者被害に注目した形に書き換えたところもあって、被害に注目したものが前面に出てきたのかなと思ったのですけれども、今回、被害対策ということ、改定の大きなものとして出していくのであれば、前回とどう変わったのかということが見えると、この改定で何を狙っているかが見えるのかなと思いました。

神奈川らしさというのは難しいということで、重点的取組みから無くなり、成年年齢引下げ

に伴う若者への消費者教育の充実が入ったわけですけれども、それはそれで、成年年齢引下げに伴う問題が大きな問題ですので、そちらが重点的取組みに入ったということは説明できると思うのです。とは言え、指針は「神奈川」の指針ですので、どういった点が神奈川の特徴かという所がもう少しわかる形で示していったほうが、全国的な形での消費者施策をどうしようかというところに加えて、神奈川でその中で特にここに重点を置いているというのがもう少し見える形になるとより分かり易いのではないかなと思いました。

あとは細かい点ですが、文字がいくつか小さいところがありますが、いろいろな方が見るものと考えますと、シニアも多いので、もう少しフォントを上げられるものは上げたほうがいいと思います。また若い人は逆にホームページを見ますので、QRコードを入れてホームページに飛ばすとかいった方法を考えてみてはいかがでしょうか。

(武井会長)

ありがとうございます。私もシニアなので、シニアに対する配慮はぜひお願いしたいと思います。

それから、指針自体にどこまで改定の経過を入れるかというのは、入れるとかえって分かりにくくなることもあるので、そこは工夫が必要で、場合によっては別に説明するのもありかなとも思います。

(林消費生活課長)

どこがどう変わったのかということが盛り込まれると、より分かり易いのではないかという御意見ですが、実際に改定の経過を盛り込むとかえって分かりにくくなるということもあるので、今後、議会への説明やパブリックコメントを実施する際には、別紙の状態でどこがどう変わったのかということを示していくことを考えております。社会情勢で大きく変わったところは、こちらにもしっかりと書いてまいります。変わったとことを全部盛り込むのは難しいと思いますので、今後どうしていきたいのかがはっきりと分かる形でやらせていただきたいと思います。

(関委員)

こう変わりましたというページはいらないのですけれども、例えば私が学生に説明するときに、今回の改定のポイントはここですということを、この資料だけでは説明しづらいなと思いついて、最初のところに半ページでもここがポイントみたいな形であると、どういう改定であるのかということが非常に説明しやすいのではないかと思います。

(武井会長)

それでは、工夫をお願いするという事で。関委員に確認なのですが、実は私も5年前の指針改定時の会議に参加して、神奈川らしさというのはよくわからないなと思いつながら、特に意見は言わなかったのですが、関委員としては、神奈川らしさというのはどういうことなのか、何かお考えがあれば教えていただきたいのですが。

(関委員)

例えばSDGsについてですが、私はグランドデザインの計画の方にも参加していますが、消費者被害の防止に焦点が当てられすぎていて、その他のことについての言及がないという御指摘だったと思うのですが、県としてSDGsを進めていて、他の県よりも先駆けていると神奈川県が評価されているというところで、知事もこの点を押し出したいという方針だと思います。そういう意味で、この指針にSDGsが入ったというのはひとつの神奈川らしさで、そこをもう少し「見える化」して書いてもいいのではと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。確かに県はSDGsに本当に熱心で、知事に会うたびにSDGs、SDGsとおっしゃっています。そこは工夫いただくといことでいいですかね。

あまり時間はありませんが、他にいかがですか。

(菊池委員)

21 ページですが、議論の末生まれた、「悪質な訪問販売撲滅！ かながわ宣言」ですが、単に宣言するだけではなくて、事業者団体が宣言団体として登録して、行政と一緒に消費者被害未然防止の話し合いをする場ということで、これから作り上げていかれるのではと思うのですが、単に会議体ではなくて、これから5年間にどのように発展していくかということ、実効性のある事業者団体のプラットフォームに作り上げられるかということが一番大事なポイントになると思います。先日も、被害情報の共有という話をいたしました。文書の中に盛り込んでいただきありがとうございます。ただ、これは事業者とのネットワークの中では重要なポイントになってくると思いますので、もうちょっと上の位置、12 ページの基本方向2の中で、かながわ宣言をどのような形で有効に活用していくのかといった部分も明記して、5年後にまた検証する必要があるのかなと感じました。

20 ページに、詐欺的悪質商法への対応ということで、振り込め詐欺等々あるのですけれども、実際に成果を上げている金融機関においては、水際で相当独自の対応をして、未然に防ぐ事案もかなり出ていますので、自主的にこういったところに取り組んでいる企業体について、事業者とか大きなくくりではなく、金融機関等と連携を取っていくと明記した方がより分かり易く、具体的に対策をとれ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。御検討いただくということで。その他いかがでしょうか。

(錦委員)

14 ページですが、「重点的取組2」で成年年齢引下げに伴う若者の、若者とはいくつくらいを想定しているのでしょうか。若者への消費者教育の充実で、「若者の消費者被害未然防止に向けた保護者への理解促進」とあります。保護者というと、私たちの理解では、小中というイメージがあります。高校生の保護者に向けて、子どもの消費者意識について啓発しようというのは、ちょっとイメージが湧かないので、成年年齢引下げに伴うということであれば、若者への自立を促すような施策かなとも思うのですが、重点的取組みに、あえて保護者のことを入れる必要があるのかと感じてしまいます。ここで保護者を入れる必要はないのではないかと思います。いかがでしょうか。

(林消費生活課長)

若者というのは、きっかりというわけではありませんが、20代までを想定しています。保護者については、小中学校という意味というよりは、未成年者の保護者(親権者)という意味として捉えています。言葉の使い方と、伝えたい内容について精査をしていきたいと思えます。

また、若者だけに契約の主体となることを教えるというよりも、保護者だけでなく周囲の大人全員に分かってほしいと考えており、そういった意味で、本人だけの責任というよりも、未成年から成年になるという過渡期において、周囲もきちんとアドバイスをしたり、見守れる知識と態度を身に付けていただけるような幅広い消費者教育を考えていきたいという意味も込めて、保護者とさせていただいています。

(高瀬消費生活担当部長)

御提案の趣旨は、保護者という言葉だと、教育現場の人からすると幅が狭そうだということですが、例えばこの記載を、若者本人だけでなく、それをとりまく方々に対してもといったように幅広い書き方をしたほうがいいのかという御意見でよろしいでしょうか。

(錦委員)

そうですね。

(宮本委員)

先ほど林課長からSDGs目標12「つくる責任・つかう責任」が消費者施策のメインとの御説

明がありました。消費者には持続可能な消費行動が求められています。同様に、事業者や生産者にもこれまで以上にサステイナブル経営というものが注目されていくものと思われます。サステイナブル経営というのは、生産に関わるすべての業種の人を対象でありますし、SDGs 絡みでも農林水産業や地産地消に携わる方々にも関わることです。本素案にはサステイナブル経営というワードの記載は見当たりませんが、SDGs 推進の原動力ともなるサステイナブル経営、事業活動への「支援」という踏み込んだ表現があってもよろしいのではないかと考えています。

(武井会長)

ありがとうございます。個人的な御意見ということでよろしいでしょうか。

前は、5分ほど時間が余ったので楽観視していたら、非常に熱心な議論により時間が超過してしまいました。申し訳ございません。報告事項の報告をお願いします。予定より短くお願いできますか。

(大山相談第二グループリーダー)

参考資料2「平成30年度神奈川県内における消費生活相談概要」について説明

(武藤企画グループリーダー)

参考資料3『『かながわ消費者施策推進指針(改定版)』に基づく平成30年度実施事業』について、報告。併せて、平成30年度実施事業の検証結果については、次回、第5回審議会にて提示と説明

(武井会長)

ありがとうございます。これで審議事項と報告事項は終わりでいいですね。今後の手順としては、今日の審議結果を参考に、事務局で改定素案の改定をしていただくということでしょうか。

(林消費生活課長)

今後の進め方ですが、本日いただきましたいろいろな意見を、事務局で反映をさせたものを作りまして、武井会長に御説明をして、御了解をいただいてから、議会やパブリックコメントの方に進ませていただくという手順でよろしいでしょうか。

(武井会長)

よろしいでしょうかね。なるべく早めをお願いするということで。でも結構大変ですね、大きな問題もありましたから。可能な範囲でお願いします。それを受けて、議会とパブコメにかけて、改定案を準備して、また審議会ということですね。

(林消費生活課長)

先ほど御説明しましたけれども、次回第5回審議会は、11月下旬頃を予定していますのでよろしくお願いします。

(武井会長)

ありがとうございます。最後、駆け足になってしまいましたが、審議そのものは結構活発に行われたと思いますので、御容赦いただきたいと思います。これで本日の審議회를終了といたします。お疲れさまでした。

(以上)

資料	資料1 かながわ消費者施策推進指針改定素案 資料2 「かながわ消費者施策推進指針」(改定素案)のポイント 資料3 「かながわ消費者施策推進指針」(改定素案)の概要 参考資料1 第20期第3回消費生活審議会委員の意見について
----	--

参考資料 2 平成 30 年度神奈川県内における消費生活相談概要 参考資料 3 「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく平成 30 年度 実施事業について
