

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2年9月1日(火曜日) 14時00分から16時25分まで		
開 催 場 所	神奈川県庁第二分庁舎6階 災害対策本部室		
(役職名)出席者	天野 晴子、菊池 匡文、佐藤 博信、添野 好一、高田 かおり、 (会長)武井 共夫、立花 ますみ、(会長代理)角田 真理子、 西海 愛子、庭野 文雄、沼尾 波子、村上 法芳		
次 回 開 催 予 定	令和3年5月		
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 南雲 電話番号 045-312-1121 (内線2653) 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			
第21期第1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)			
[報告事項]			
(1)「かながわ消費者施策推進指針(改定版)」に基づく令和元年度事業報告と検証、「かながわ消費者施策推進指針(対象期間:2020年度~2024年度)」に基づく令和2年度事業計画について			
(2)令和元年度神奈川県内における消費生活相談概要等について			
(3)「悪質な訪問販売 撲滅!かながわ宣言」の取組の検証と今後の方向性について			
(花田くらし安全防災局長あいさつ)			
皆さんこんにちは。くらし安全防災局長の花田でございます。			
皆様、第21期の神奈川県消費生活審議会の委員をお引き受け下さり大変ありがとうございます。この審議会は附属機関として消費生活に関する重要な事項についてご審議をいただく場でございます。			
前期は本県の消費者施策の基本方針でございます「かながわ消費者施策推進指針」の改定に当たりまして、知事の諮問を受け答申をいただくなど精力的なご審議をいただきました。今年度から5年間この新しい指針に基づきまして消費者施策を進めて参りますけれども、今期の審議会では各年度の事業計画や実施計画等についてご報告をさせていただき、ご意見を頂戴したいと考えております。皆様の専門的な知見に基づくご意見をいただければ幸いです。			
本日は昨年度事業の実施結果の課題と検証、それから今年度の事業計画のほか、先週記者発表を行いました、昨年度の県内の消費生活相談概要や、「悪質な訪問販売 撲滅!かながわ宣言」の取組の検証と今後の方向性等についてご説明をさせていただきます。今年度は高齢者の消費者被害救済や未然防止に向けた取組に加えまして、再来年4月の成年年齢引下げを見据えた、若者の消費者被害の拡大を防ぐための消費者教育に重点的に力を入れていきたいと考えております。			
昨今、風水害が激甚化する中で、災害等の非常時における消費者生活に関する合理的行動の			

ための基礎知識・理解を深めていくといった表現も指針に位置づけましたので、こうしたことにも取り組みたいと考えています。一方で、新型コロナウイルス感染症がまだ収束が見えないという中で、本日はここ災害対策本部室を会場とさせていただきまして、感染予防対策に配慮しながら開催をさせていただくことになりました。指針改定の際には新型コロナウイルス感染症の拡大という状況はなかったわけでありますけれども、「新しい生活様式」が進んでいく中で、消費生活行政につきましても、新たに課題が出てこようと思います。こういった課題に対応しながら、委員の皆様からのご指導・ご意見をいただき、消費生活相談、消費者教育、事業者指導等に取り組んで参りたいと考えておりますので、どうぞこれから2年間よろしくお願いいたします。以上でございます。

(関根副課長)

会の途中で大変恐縮ですが、花田局長は、所用により、ここで退席させていただきます。

(局長退出)

[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。
- ・委員の互選により武井会長が会長に選出された。
- ・会長が角田委員を会長代理に指名した。
- ・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。本日の報告事項は、

- ・「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に基づく令和元年度事業報告と検証、「かながわ消費者施策推進指針（対象期間：2020年度～2024年度）」に基づく令和2年度事業計画について
 - ・令和元年度神奈川県内における消費生活相談概要等について
 - ・「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の取組の検証と今後の方向性について
- の3点ありますが、事務局からご説明お願いできますか。

(事務局)

資料1、資料2等に基づき説明。

[発言内容]

(武井会長)

ありがとうございます。初めての委員もいるので多少丁寧に説明いただきました。若干時間が延びましたが、これから評価と課題、今後の取組の方向性について、皆様からご意見をいただきたい。どなたからでも結構ですので何かありますか。

(佐藤委員)

資料1の13ページのところに、消費者被害救済委員会の付託に至っていないとあったのですが、これはぜひ利用していただきたい制度だと思いましたが、この利用がないというのはどういったところに原因があるとお考えでしょうか。付託する要件が厳しいということがあるのでしょうか。

(林消費生活課長)

ご質問についてお答えさせていただきます。

消費者被害救済委員会は、消費生活相談の斡旋等が不調になって結局決裂してしまったものに対して、消費者の方がさらに被害救済委員会の場を持って、業者の方との斡旋をしてほしいと、こういったものに関して裁判外手続きの一環として、県として設けているものでございます。ただ強制力がなく、事業者の方も実際に斡旋の場に立つということが必要です。

で、実際に消費者被害救済委員会の案件として検討したものはあったのですが、事業者が斡旋を受けるということに至っていないというものでございます。これからも案件の洗い出し、また案件がありましたら事業者への働きかけを進めていきたいと考えております。以上です。

(武井会長)

ありがとうございました。実は私も20年以上前ですが、6年ほど消費者被害救済委員会の委員をやったのですが、当時から同じことがあってなかなか案件が回ってこない。回ってくると割と解決できる場合もあるのですが。そういうわけで、ぜひ付託できるように県の方でも頑張っていたきたい。皆様もぜひ見守っていただきたいと思います。その他いかがでしょうか。

(高田委員)

今年度新型コロナウイルス感染症という未曾有の事態にある中で、私もコンサルの中心がセミナーですが、2月位からほとんど講座自体が中止という状況に至っております。やはり消費者教育ということになりますと、今までは集合教育が中心だったかと思うのですが、今のこの新型コロナウイルス感染症の中で、集合教育という形態は難しいのではないかと。そうするとやはりリモート研修ということで、ウェブ研修等が盛んに今言われているものの、実際に消費者には高齢の方や色々な方がいらっしゃる中で、消費者教育自体をどういう形態で実施されていくのか。やはりリモート研修を中心に考えた中でできるのであれば集合教育もやるという考えなのか。いややはりどうしても高齢者の方はリモート研修が難しいので、できるだけこういう広い会場で集合教育をメインで実施していくのか。そういう方向性がおありでしたら教えていただきたいと思います。

(林消費生活課長)

消費者教育の中には、教育現場で行っていただくものの他に、出前講座を中心として、地域の集まりですとかそういったところに出かけていって行うものもあるのですが、特に地域で集まっていたところに講師を派遣して行うものへのご心配かと思っております。

新型コロナウイルス感染症の対応のために、今年度の8月末までは出前講座を自粛しておりました。9月からは、感染防止対策を徹底していただきながら開始していくという状況でございます。リモートというお話もございましたけれども、やはり地域のご高齢の方が、県がリモートなら研修ができますと言っても、受け手側がそういったことに慣れていらっしゃらないと結局はできないということになってしまいますので、現時点では感染防止対策を、本日のように、広めのところに人数を限定したり、マスクの着用、消毒、換気等を行いながら、できるだけ対面で行うことが望ましいと考えておりますので、今年度はその方向で進めていきたいと考えております。今後は、こういったリモート研修の色々なやり方が出てくるかと思っておりますので、そういったものも前向きに検討していきたいと思っております。以上です。

(武井会長)

色々大変だと思うのですが、みんなで工夫して取り組んでいきましょう。その他いかがでしょうか。

(庭野委員)

今の話にも関わってくるのですが、「コレがまさかのアレでした。」というアニメーションはとても素晴らしい出来で、若い人に興味を持ってもらえる内容だと思いました。

他方で、高齢者への普及は中々難しいなどこの報告書を読んでいて感じました。高齢者の被害防止については、地域見守りネットワークというのがカギを握るのではないかと考えています。県として、この時期に着手しようと思った理由と進め方についてご説明いただければと思います。

(林消費生活課長)

高齢者の見守りのネットワークは、今回新たな指針にも、成年年齢引下げと高齢者の関係の2つを重点的な取組として設定したのですが、今回から始めたというわけではなく、消費者安全法が改正されて地域安全協議会を設置できるようになった時から、神奈川県内の市町村には周知して、こういった取組についてご説明して、取り組んでいただきたいということは働きかけてまいりました。

ただ、県内の市町村においては、既に、高齢者の見守りをする福祉の部局と、消費者行政の部局で連携ができていているという認識のところが多く、新たに協議会を立ち上げるということに関して、すぐには取組が進まなかったというのが現状かと思えます。

ただ、それでいいのかと言われると、やはり連携ができていているといっても、法定の協議会を作って、しっかりと打ち出しをして定期的に会合の場で打ち合わせするということが、今後の取組のとても重要な部分だと思いますので、今年度は、全ての市町村に同じように通知を出したり、報告を求めたり、アンケートを取ったりという画一的な働きかけだけではなく、それぞれの状況の聞き取りをして、こういったところを県がお手伝いすれば協議会の設置が進むのかということも市町村にお聞きしながら、個別の働きかけをしようと考えているところでございます。

(添野委員)

先程高齢者に対する消費者教育の話が出ましたけれども、逆に今度は、若者の話をお聞きしたいのですが、恐らく今年度に関して言うと、学校に関しては、登校自体が抑制されていて、いわば学校側の制約によって、学校を通じた教育機会というのにも抑えられているのではないかとということが気にはなっています。そういった中で、今年度の状況として、どのように対応されるのかを教えてくださいたいのが1点です。

また、先程アニメーションを拝見して、非常によくできているなど思ったのですが、よくできていることと、それが若者に届いているかということがどこまで関係しているのかという話があります。動画がどのくらい視聴されているのか、効果がどれくらいあるのかを把握されているのかというのが気になったところです。もし把握されているのであれば、教えてくださいたいと思います。

(林消費生活課長)

まず、新型コロナウイルス感染症の関係で、今年度学校教育の現場もかなり混乱をしております。またリモート授業ですとか、登校が不規則になったり、現場は本当に通常の教育そのものの実施が大変な状況だと聞いております。そのような中で、私どもは学校現場の校長先生や、私立・県立・公立を含めて、学校教育における消費者教育の推進協議会というものを行っております。協議会自体も書面開催ということにはなったのですけれども、このような事態の中消費者教育をどのように進めていくのかということも、その中でアンケートを取らせていただきまして、成年年齢引下げを目前にして、何とかこのような事態の中でも消費者教育を進めていきたいという現場の思いをいただいておりますので、私どもも、先程の動画の他にも、資料集の資料2に綴じております、「STEP UP」「JUMP UP」、こちら中学生・高校生向けの教育資料を、毎年度改訂して、県内の学校の2年生に使っていただけるように、中学2年生と高校2年生全員に行き渡るような部数を配布させていただいております。

こういった資料を使用するにあたり、学校でリモートになるか、対面授業になるか、また総合学習的な授業の時間になるかは先生方にお任せなのですが、こういった資料を確実にお届けして、成年年齢引下げについては、しっかりと教育できる資料ということで、作成しております。学校に対する消費者教育、若者への消費者教育というのはどうしても学校の協力が必要になりますので、引き続き進めていきたいと考えております。

2点目ですけれども、先程の映像なのですが、若者にしっかりと受け止めていただける、スルーされない形のものを作らせていただいたつもりなのですが、今年の3月に公開をさせていただきまして、現在、動画公開ページは1,572回のアクセスという事ですので、おっしゃるとおりまだまだというふうに考えております。そこで、昨年度は動画を作って、県のホ

ホームページのYouTubeに公開をしたというところまでだったのですが、今年度の予算では、これをプッシュ型の広告に載せて、SNSで若い方向けに発信していこうという事業を企画しております。これから事業のプロポーザル等を行いまして、実施は来年の1月前後を目指していきたいと考えております。以上でございます。

(立花委員)

高等学校の様子をちょっとお話しさせていただきます。今回新型コロナウイルスの関係で長い期間生徒は休業することになりました。高等学校では生徒の大半がスマートフォンを持っていますので、それを使い、あるいは家のパソコンを使い、課題の配信やリモートで授業を行うことができたというのも結構ありました。また今後新型コロナウイルスを取り巻く状況が悪くなることを想定した場合、リモート配信はいつでもできるように職員は準備していますし、生徒もいつでも対応できる体制になっていると思います。

また、先程の話で、映像は若者に本当に効果的ですがごく心に刺さりますし、効果的なことだと思うのですが、例えば学校のホームページもとても充実し始めているので、学校のホームページの中にリンクを貼っていくこともできるのであればそれはすごく効果的だなというように感じたので、ぜひご検討いただきたいというふうに思います。

(林消費生活課長)

はい。ぜひ、リンクを貼っていただけるように色々工夫しまして、各学校に情報をお届けしたいと思います。ありがとうございます。

(武井会長)

いいアイデアですね。その他いかがでしょうか。

(天野委員)

今動画という話が出ていましたけれど、今の子どもたちは、大学生も含めて動画が非常に効果的なので、神奈川県が作られた学校現場で使うような冊子も、とてもよくできていると思いますが、これを動画バージョンで見られるような形にしてアクセスしてもらえるように、またどうしたら見てもらえるかも工夫していただけたらと思います。

(林消費生活課長)

ありがとうございます。やはり一生懸命「もの」を作っても、届かなければ意味がない、という事であると思いますので、届ける方法を、実際に教育現場にいらっしゃる方にも直接ヒアリングをする等いたしまして、良いやり方を工夫していきたいと考えております。ありがとうございます。

(武井会長)

ありがとうございました。時間の関係もありますので、次に令和元年度神奈川県内における消費生活相談概要等について、事務局より説明をお願いします。

(事務局)

資料3、資料4に基づき説明。

[発言内容]

(武井会長)

それでは、意見等ありますか。ご自身の経験等、どんなことでも結構です。

(角田会長代理)

まず、発表資料につきまして、以前は相談内容だけが記載されていましたが、今回の資料では、対応も書かれていまして、この点、とても高く評価したいと思います。前の期に意見

として申し上げたのですが、対応もわかると、問題点や課題などがわかりやすくなり、大変よいことです。

資料3の別紙の9ページに「電力の小売り」の事例が紹介されており、対応として、事業者に相談者自らが事情を確認するよう助言したとなっています。最近、私ที่บ้านに一人でいた時に、突然玄関チャイムが鳴って、電気の点検のようなことを言って、巧妙にドアを開けさせようとされたことがありました。内容を詰めて断ったのですが、正しい情報がないと鍵を開けてしまいかねません。悪質な事業者の場合、消費者が個人で事業者とやりとりするのは難しい場合が多いと思われるので、事例的には助言で済むようなものでも、ケースによっては、積極的にあっせんしていただくといいと思います。

(佐藤委員)

相談概要のところ、工事建築関係が大変多いわけで、令和元年度相談件数が増えていると。大変残念な結果ですけれども、こうした専門的な分野については、やはり消費生活センターだけでは対応できない分野もあるかと思うのですね。専門的な所管の行政と連携して指導することが必要じゃないかと思うのですけれども、センターの業務の流れとしてはこの辺がどうなっているのでしょうか。

(勝又消費生活相談総括)

工事建築等の関係ということでしょうか。所管というか、大体こういうところを回っているのは、建築業の許可等を取らない小さい業者が多いです。悪質な場合は当課の中に指導部門もございますので、そちらのほうに情報提供して、場合によっては特商法に基づく行政指導ですとか処分に結びつくようにしております。

あと不動産の販売等ございましたら、事例ごとに所管課と相談したり、所管課に通報していただくような対応をとっております。

(西海委員)

資料3にスポーツ教室や旅行のキャンセルについて載っておりますけれども、これは契約で決まっているのでこのような対応しかないわけですよ。そうすると、そういう相談をしている方たちはどのような結果になったかをこちらに連絡してくるのですか。

(勝又消費生活相談総括)

連絡いただける方と、こちらから連絡を取っても連絡が取れない方もいまして、スポーツ教室によってはこういう時期だからといって特別な対応をしているところもありますし、契約どおりなところもあります。中々踏み込めないところもあるのですが、連絡が取れましたという連絡を頂けることもあります。

(西海委員)

私の居住地では、結構独居とか高齢者のご夫婦が多いのですね。そういった人たちがこういう消費生活センターに相談する事はあるのでしょうか。

(勝又消費生活相談総括)

はい、あります。市の広報を見て相談窓口を知ったとか、ご近所の方にお話したら勧められたとか、介護サービスを利用されている方は、そういう所の方が話を聞いて相談窓口につけてくれたりとか。また、テレビを見ていて188を知ったという方もいらっしゃいました。とりあえずどこかに相談に行くとか例えば警察ですとか、市役所であっても、ちょっと相談内容と外れた所に行っても、最近は消費生活センターを案内していただけるので、今回初めて相談したという一人暮らしの方は結構いらっしゃいます。

(西海委員)

私の居住地では広報は新聞折込で届きます。月極で新聞購読をしている人のうち、高齢者の

割合は高いのですが年々減少しています。また、自治会の加入率も減少しています。ですから、消費生活センターに相談すれば解決策があるのだと分かっている人は少ないかなと思ったのですが、介護サービスを受けている人は若い人と接するわけですから、そういうところからも情報が入ってくるのだなと思いました。

(高田委員)

すみません、個人的なものもあるのですけれども、ちょっと教えていただきたいと思います。マスクの品不足とか、身に覚えがないものが届いたりとか、これはマスクが市場にない時にあったことかと思うのですけれども、今は割と色々なメーカーがマスクを出されているので、私は布マスクを色々買ったのですが、マスクはご存知のように返品不可ですよ。衛生商品なので。届いてつけてみるとサイズが違ったりとか、耳が痛くならないと書いてあったのにしっかり耳が痛くなるとか、洗ったらかなり縮んだとか、意外とあります。

特に今は暑いので、クールマスクなど、色々買ってみると、何か違うじゃないかというのがあったりするのですけれども、やっぱり返品不可というのは分かってこっちも買うのですけれども、返品もできないし、言ってもしょうがないのかなというところ。そういう苦情というのはそんなにないですか。

(勝又消費生活相談総括)

沢山ありました。マスクに限らず、通販ですと、クーリングオフがないので、返品できないことが多いです。商品が来るのが遅くて巷で出回ってから届いたからいらぬとか、粗悪だからいらぬとか言うのですけれど、それはもうどうしようもないことなので、通販は返品できないので、それをこれから買い物した時は気をつけてくださいねと言うしかないですね。粗悪なものとかいらぬものといったものへの苦情は、一時期に比べて結構減りましたが、ちょっと良い解決策はないというところですね。

(庭野委員)

架空請求はがきが昨年度はかなり増えていましたが、今年度は減少しているとの結果になっています。これは、対応が一定程度浸透したからなのか、それとも、流行り廃りの類なのか、推測のようなものはありますか。

(勝又消費生活相談総括)

正確には捜査機関ではないので分からないのですけれど、実はこの架空請求はがきは、10年前に、同じく流行ったことがあります。やはり一定程度啓発が進んだり、対応方法が分かると、多分費用対効果を考慮して止めるのではないかと思います。また世の中が忘れた頃に送ってくるのではないかと。またその頃は、SNSとかメールでの架空請求が多かったのですけれど、やはり高齢者の方が狙い目なのかとか、波があるのかなと思います。

(沼尾委員)

前の議題とも関わるのですけれど、新型コロナウイルスの状況下で相談をする時に、対面か電話の188以外で、SNSやZOOMを使って相談するとか、相談方法の選択肢を広げるという点についてはどういう状況ですか。

(勝又消費生活相談総括)

電話でできない相談というのはほとんどないので、書面が必要な場合は、FAXしていただいたり、郵送したりするので。逆に言うと、対面でないとできない相談が少ないので、電話いただければそういったご案内ができるのと、あとは最低限の情報提供については、メールでのお問い合わせについて、問い合わせ先等をご案内しております。

現在は、まずはお電話をいただいて、概要を聞いて、本当に会わないとできないことなのかということを見極めさせていただいて、窓口に来ていただかないとできない場合も、短時間で終わるように内容の整理をし、フェイスシールドをつけ、マスクをして、きちんと相談

ブースも整備して行っております。

(沼尾委員)

すみません、私の聞き方がちょっと悪かったのですけれども、大学で学生と接していると、彼らは電話を嫌がるのですよね。やっぱり SNS や、チャットであれば相談を気軽にできるのだけれども、電話をかけるのはかなりハードルが高いところがあって、やはり 10 代、20 代の相談を考えた時に、そういう意味でのハードルを下げるという選択肢も大事かなとも思いつつ、他方で見えないところで相談していく難しさもあるかなと思ったのですけれども、そういう方策を検討されたりしているのですか。

(林消費生活課長)

若い方が LINE ですとか、SNS のやりとりに、非常に慣れていると。コミュニケーションの中心がそれだというのはそうなのかなと思います。

一方で、それと消費生活相談が馴染むかどうかは、検討の必要がありまして、方針が決まっているわけではないのですけれども、若い方は、まずは相談よりもネットで検索されます。ですので、ホームページですね、SNS も使っているのですけれども、ホームページによくある対応事例をなるべく記載するようにして、検索に引っかかれば、「自分の案件はこれにそっくりだ」というようになる。まずは、第一段階で、若者は自分で調べていくと考えております。

それでも困っている場合は、メールでも 1 回は相談できますので、自分の困り事をメールして、それに対して一番適切な相談窓口をお教えしたり、それは複雑な対応案件ですので消費生活相談窓口にお電話くださいと案内する。やはり最終的にはお電話でやりとりして個別の内容を細かく正確に聞き取っていくことが消費生活相談では大事だと考えております。

(沼尾委員)

若者にとってはメールを書くこともかなりハードルが高いので、相談の手前のところで、チャットでやりとりして、それから電話相談というステップ。電話以外の手段を考えていくのがとても大切なことではないかと思っています。

(武井会長)

私も日弁連で、全国の弁護士会に SNS をやってと声をかけているのですが、中々ハードルが高いなど。やっているところもあって、そういうところを見るとそれ自体で相談が解決している訳ではないですが、相談への端緒としては非常に有効なので。

なかなか行政としてはやりにくい部分かなと思うのですが、外部との連携、例えば NPO ですとか、検討いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

すみません、大分時間が過ぎてしまったのですが、この辺りでよろしいですか。

では、最後に、「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」の取組の検証と今後の方向性について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

資料 5 に基づき説明。

(武井会長)

ありがとうございます。実はこの問題は、19 期からの委員の方は本当によく覚えていると思うのですが、審議会で訪問販売お断りステッカーを、条例に追加すると言う答申を出したのに対して、黒岩知事がこういう宣言でいくという方針を出して、審議会で検証していこうと。ということで今回やっていただいたものであります。いかがでしょうか。

(菊池委員)

今会長からもありましたように、私も当時議論に関わったので、この検証については大変

興味があるところです。先程の訪問販売の苦情相談の近年の状況の中で、工事建築が例年相談件数トップになっている。一方、例えばこの宣言の協力団体の中には、相談件数トップに関わる建設関係の団体が入っていないです。そこで1つ確認ですけれども、建設関係団体にアプローチをかけた、もしくはこれからしようと思っているのか、この点確認させていただきたいと思います。

(林消費生活課長)

資料5の2ページ目に宣言団体8団体掲げてございますけれども、その中で公益社団法人神奈川住まいまちづくり協会、こちらが工事建築に近い団体だと私どもは考えておりました、こちらと連携をとりながら、業界に悪質な訪問の勧誘行為を行わないというご協力をお願いしているところでございます。もし他に適切な団体があるということでしたら、ぜひ教えていただいて、働きかけをしていきたいと思っております。

(菊池委員)

ありがとうございます。やはりこの業界は、佐藤委員がこの業界にいらっしゃったという事ですが、おそらく業界として、訪問販売業という意識で自らを捉えていらっしゃらない。ところがこういう現実的な形として工事・建築の被害が増えていると。先程事務局さんから話がありましたけれども、悪質な事業者は地域に根ざした事業者ではなくて、悪質な手口を利用して、地域ごとにも移動して、その結果こういう形の被害を被っている方々がいらっしゃる。という事は、地域に根ざしている事業者というのは組合にも加盟していますし、例えば建設業協会とか、そういった直接的な組合さんにも撲滅宣言の協力団体になっていただいて、ステッカーを貼るですとか、地域の事業者を守る意味で、働きかけるのも一つの方法になるのかなというふうに思います。

そしてもう一つは、悪質な訪問販売の一番効果的な対策は目視でありますので、先程見守りネットワークの重要性の発言がありましたけれども、私もこの議論の時にやはりそういった直接的な見守りによって、監視といいますか、効果が一番あると申し上げました。なかなか先程の事例ですとネットワーク形成が難しい、市町村さんの状況に応じて対応されているということでもありますけれども、現実問題として社協さんですとか民生委員の方々ですとか、例えば子どもが今非常に危険にさらされるということで、通学の見守りとかですね、現実展開されているものを、高齢者の方々の見守りネットワークに上手く繋げる。別のものとして立ち上げるのではなくて、今あるネットワークを悪質な訪問販売の撲滅に繋げて運用していく考え方があっていいのかなと、検証を聞いて思いました。以上です。

(林消費生活課長)

今アドバイスいただきました、訪問販売業としての団体よりも、建設業関係で、地域に根ざしている事業者を守るという意味でも、建設業協会等と連携してはどうかというご提案だったと思います。持ち帰りまして、今後の展開にこの考え方を入れていければと思います。

また、見守りの重要性ということで、おっしゃっていただいた社協ですとか民生委員といった、元々地域の見守りを展開していらっしゃるところと、県の福祉の分野は連携しています。私ども消費生活関係の部局というのは、市町村でも福祉とは別の部局が消費生活相談等を担っているのですが、部局を越えて連携ができるように検討して、働きかけていきたいと考えております。ありがとうございます。

(佐藤委員)

建築関係について、やはり関係団体に入らないような中小が多いという話があったんですけれども、まずは業界団体そのものを捉えてそこを指導していくということが大事だと思うのですが、またこういう業者、問題を起こすような業者は、見積もりを取った時に、まともに見積書を書くことができない。ただ一式というふうにしかならない。そういうところもあるわけですね。だからそういうところは、直接業界団体から、指導していくのを徹底していただかないと、解決に向かっていかないのかなと思います。

(林消費生活課長)

私どもは、特商法の違反が疑われる勧誘行為は、消費生活相談の中でも、指導グループの確認の中でも、綿密にやるというのが基本の仕事なのですけれども、各企業の仕事のやり方自体にはなかなか踏み込めないところもあるので、悪質な訪問販売の撲滅に有効であれば、そういう部分を勉強しながら、展開を考えていかなければいけないと思いました。どうもありがとうございます。

(高田委員)

私が所属している ACAP というのは、約 600 社の企業の販売組織となっていて、その会員の中に新聞社の方とかですね、建築の方とか、訪問販売の方とかいらっしゃいまして、やはりそういう方が、今非常におっしゃっているのが新型コロナウイルスの影響でほとんど訪問販売ができなくなったと。やはり感染ということが影響して、高齢の方も含めて、人を家に入れないと、話もしないと。売り上げが本当に下がっていると。よく聞くのです。

そうなることは予想ですけれども、今年度は、訪問販売の相談件数自体も減る可能性もあるのかなと思った時に、それがこのキャンペーンの成果で減ったのか、それとも新型コロナの影響で減ったのか、その見極め。その原因が成果であるから減ったのか、それとも新型コロナの影響で減ったのかというのは、検証されたほうがいいのかないかなというふうに思いました。

(武井会長)

おっしゃるとおりだと思います。

(村上委員)

高齢者の見守りの関係で今活動している者として、実際に、新型コロナの関係で対面的な活動ができないと。ただ資料にもありますけれども、神奈川県が発行している「注意・警戒情報」というのは、我々の市町村にも必ず配られているんですね。これを持って、地域の民生委員の方々が、高齢者のお宅に、こういうのがあるよと、だから注意をしてねという形で巡回をするのですけれども、間に合わない時があるんですね。最近給付金をやっていた時に、あるお宅は、もう既にそういう電話がかかかってきたと。それで、騙されそうになった時に、民生委員のお宅に「こんな電話があったんだ」と言ってくれたから、その時は助かったのですけれども、できれば早めに、こういうペーパーをいただければ助かるのが一つ。

次に、この頃チラシの文字がすごく大きくなった。はっきり言って、歳をとって初めて分かりました。小さい文字は非常に読みにくいです。ですから、大きな字で作っていただいている、チラシなりパンフレットは非常にありがたい。こういうものをもっと活用していただければ、例えば民生委員なり地域包括支援センターなり、ケアマネジャーなり、それぞれ高齢者のお宅に伺いますので、その時にもアドバイスを私たちができるのではないかなと思いますので、それらを活用していただいた方がいいのかなと思います。

もう一つ、福祉関係のネットワークの関係ですけど、神奈川県には市町村が 30 いくつもありますよね。それで、中核市もあれば、市もあれば町もある。それぞれみんな違うと思うんです。その辺は、先程話のあった民生委員とか社協だとか、地域の包括支援センターだとかと上手く調整しながらやった方が、早く協議会ができるのではないかなと私は思っています。ただこの資料はすごくいいので、これからも良い資料をどんどん作っていただければ助かります。

(林消費生活課長)

本当にありがとうございます。県庁で仕事をしておりますと、紙に印刷して配るということが、今どき本当に有効なのかと言われることがこの頃本当に多くなっておりまして、ただ私どもは、地域でご高齢の方に読んでいただくためには、必要なツールですということを行い続けながら、予算を獲得し、あるいは作っておりますので、実際効果があると言っていた

だくことを大変うれしく思います。なるべく早期の情報提供、また見やすい字の大きさということも今後も引き続き心がけていきたいと思います。

(武井会長)

県も SNS から字の大きいチラシまで大変だと思いますが頑張ってください。

(庭野委員)

前回までの議事録をホームページで拝見して、この「かながわ宣言」が話題になっていたのも、気になっていました。今回のご報告で、取組の概要は分かったのですが、悪質な訪問販売全体をどう撲滅していくのかというテーマに即して言うと、この8つの団体が訪問販売全体の中でどれだけの部分をカバーできているのかが見えないと、評価しにくいように思います。団体が少ないのであれば団体の範囲を広げるためにどうするのかという方策も必要なのではないかと思います。こうした自主的な取組が一本の柱としてあってもいいと思うのですが、こうした自主的な取組についての評価をもう少し丁寧にする必要があると思いました。

(林消費生活課長)

8つの団体がどれだけカバーしているのかということ、定量的に検証していく必要があるのではないかと考えています。

訪問販売自体が、どれぐらいの規模があるのかということも、ちょっと把握ができていない中で、我々は8つの団体を選ぶときには、苦情相談の多いところから、3つの業界というように、業界ごとに実際に取組をしているところとまずは一対一で、悪質な訪問販売の撲滅を目指していくような運動という形で始めましたので、このようになっておりますけれども、検証に当たっては様々なデータを調べながらやっていきたいと思っています。

(角田会長代理)

この8団体に属していない事業者について、以前から心配されていたので、ぜひ検証をお願いしたいと思います。

前期から関わっている者としては、「訪問販売」の相談件数が年々減少してきていたのが、令和元年には増加に転じているのが気になります。

宣言している団体の評価は、なかなか難しいと思いますが、「新聞」等の件数が若干減りつつも多い傾向にあり、気になるので、さらに検証を続けていただければと思います。

ひとつ質問ですが、団体との連携として被害の未然防止に力を入れていると思うのですが、団体関連の苦情相談があった際に、その解決に関して連携をしているのかを教えてください、私としては、そうした取組もあっていいと考えております。

それから、見守りネットワークについてですが、消費者庁が消費者安全法に基づいて推進している地域協議会の設置が、神奈川県はゼロという状況にあり、かなり目立っていますので、ぜひ実現できるよう積極的に取り組んでいただくことを望みます。

(林消費生活課長)

実際の苦情相談があった時に、問題解決のために宣言団体との連携を活用しているかというご質問だったかと思うのですが、直接は活用していません。相手方の事業者と、相談者の間の斡旋を行うのですが、その時に、情報を同じ業界団体だからといって宣言団体にお伝えしていることは実際には行っていません。けれども、個々の情報ではないのですが、ある程度まとめた、業界として、こういった苦情相談が多いですということは、資料を渡してそれぞれの団体にご説明に伺ったり、団体の機関紙に掲載してフィードバックしたりという形を取らせていただいております。また地域見守りネットワークに関しましては、なんとか県内でも立ち上げていきたいというお言葉かと思いますが、そのイメージで進めていきたいと思っています。

(武井会長)

大分時間が超過してしまいました。今期諮問がないということで、果たして活発な意見が出るか少し心配したのですが、全くの杞憂で、本当に時間が足りなくなるぐらい活発なご意見を皆さんからいただいて、今期も楽しみです。是非、大きな難問を諮問していただいても、どんな難問でも適切な対応ができると思うので、すぐは無理かもしれませんが、来年ぐらいには諮問が出ることを期待して、ぜひ活発な議論をしていきたいと思います。今回の意見交換はこれぐらいにさせていただいて、事務局から何かございますか。

(関根副課長)

次回の第2回審議会は来年の5月の開催を予定しております。日程が近づきましたら改めて日程調整のご連絡をいたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。

(武井会長)

諮問があればやはり2、3カ月に1度開催して、議論ができて楽しいのですが、次は来年の5月ということで半年以上先なんですね。少し寂しいですが、また5月には活発な議論ができると思います。少し時間をオーバーして申し訳ありませんでしたが、本日の第1回の審議회를終了いたします。どうもお疲れ様でした。

(以上)

資料	資料1 「かながわ消費者施策推進指針（改定版）」に係る事業検証調書 資料2 「かながわ消費者施策推進指針（対象期間：2020年度～2024年度）」に基づく令和2年度実施事業計画 資料3 令和元年度神奈川県内における消費生活相談概要 資料4 新型コロナウイルス関連の神奈川県内における消費生活相談概要 資料5 「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の取組の検証と今後の方向性
----	--