

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3年5月31日(月曜日) 14時00分から16時00分まで		
開 催 場 所	Web会議 (Zoom)		
(役職名) 出席者	天野 晴子、小野 由美子、菊池 匡文、佐藤 博信、添野 好一、高田 かおり、(会長) 武井 共夫、(会長代理) 角田 真理子、西海 愛子、錦 昭江、庭野 文雄、矢野 裕美、山口 由紀子		
次 回 開 催 予 定	令和3年8月		
問 合 せ 先	暮らし安全防災局暮らし安全部消費生活課 企画グループ 三枝 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)			
[報告事項] (1) 「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3年度実施事業計画について (2) 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の概要について			
(石渡消費生活課副課長) 審議会開催に先立ちまして、暮らし安全防災局長の花田から御挨拶申し上げます。なお、通信状況が良好でないことなどにより、大変恐縮ですが、今回はあらかじめ録画したビデオメッセージによる挨拶とさせていただきます。			
(花田暮らし安全防災局長あいさつ) 消費生活審議会の委員の皆様、こんにちは。神奈川県暮らし安全防災局長の花田でございます。いつも大変お世話になっております。審議会委員の皆様には、消費生活行政をはじめといたしまして、県政の推進に、御理解、御協力をいただきまして、誠にありがとうございます。			
本日は、新型コロナの感染拡大防止の観点から、初めてZoomによるオンライン開催とさせていただきます。			
私もオンラインで皆様に直接、御挨拶をしたいと考えておりましたが、事前のテストの中でどうも機械の相性が良くないのか、当日参加できないということがわかりましたので、急遽職員に無理を申しまして、こういった形でビデオを撮らせていただきました。ここで私から改めて挨拶をさせていただきたいと存じます。よろしくお願いいたします。			
さて、新型コロナワクチンの接種に関する様々な報道が今なされております。県内の消費生活相談では、このワクチン接種に関する相談ということは、現時点ではさほど多くはございません。			

しかし、インターネット通販であるとかオンラインゲームなどに関するトラブルの相談、こういったものは依然として多く、その概要につきましては、後ほど御報告をさせていただきますと存じます。

本日は、「かながわ消費者施策推進指針」におきまして重点的取組みとして位置付けているものを中心に御報告をさせていただきます。特に「高齢者」、それから「成年年齢引下げ」に関する取組について、御意見を頂戴したいと考えております。

まず、「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」についてであります。これまで市町村に対して働きかけておりました消費者安全確保地域協議会につきましては、今年4月に鎌倉市に設置をいただきました。引き続き、他の市町村にも取組を働きかけてまいります。

また、高齢者等見守りネットワークの構築を進めるために、サービス事業者に対する働きかけなどを検討しております。

次に、「成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」についてです。

いよいよ来年4月に成年年齢引下げが迫ってまいりましたが、これまで成年となる本人を含めて様々啓発活動に努めてまいりましたが、保護者への働きかけにも重点的に取り組んでまいります。また、新たに成人となる若者への啓発資料の内容、さらには効果的な啓発方法こういったものについても現在検討しているところでございます。

このほか、市町村支援の充実を図るために、相談体制の見直しをいたしまして、今年度から祝日と休日の相談につきましては取りやめることにいたしました。

その分、市町村支援を担当する相談員を増員することができました。今後も市町村支援を充実・強化できるように取組を進めてまいります。

また、デジタル化の進展などに対応した相談業務を目指して、消費者目線での相談機能の強化、あるいは相談員の負担軽減、こういったものにも配慮すべく検討を進めているところでございます。

現在、未だ新型コロナの収束が見えない中で、消費生活に係わる様々な業務も、一部縮小・休止を余儀なくされてございます。

しかしながら、消費者行政については、一刻の停滞も起こしてはならないと考えておまして、今後も審議会委員の皆様の御意見を伺いながら、取り組んでまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上、大変恐縮ですけれども、事前のビデオという形で挨拶をさせていただきました。消費生活課職員一同日々頑張っておりますので、ぜひよろしくお願いいたします。以上でございます。

[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)

武井でございます。今日はオンラインということで、だいぶ勝手が違うと思うのですが、これだけ大勢だと大変ですね。それでは今、事務局から会議の公開及び会議記録の公開について確認がありましたが、公開と傍聴の点よろしいですね。特に異議がないようなので、傍聴を許可します。傍聴席映るのでしょうか。傍聴席の様子がもしわかったら教えてください。

それでは、早速議事に入りますが、本日は『『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3年度実施事業計画について』及び「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の概要について」という2つの報告事項となっております。まず1点目、『『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3年度実施事業計画について』については、「重点的取組み1 高齢者の消費者被害の未然防止と救済」と「重点的取組み2 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実」をご報告いただくことになるとお思いますので、事務局からご説明をお願いいたします。まずは1の方からですかね。お願いいたします。

(事務局)

資料1、2、参考資料1-1、1-2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。

それでは今のご説明にあった「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」について、私も実はこうみると対象なんだなと思って、非常に感慨深いものがあります。あと、高齢者の見守りネットワークは、これまで神奈川県内にはなかったといったことで、前任の林課長も非常に残念がっていましたが、鎌倉市において設置されたということで、非常にうれしく思います。

「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」について、これはいろいろ審議会でも随時ご報告いただいておりますが、前回の審議会において話に出ていた建設業協会への働きかけについてもご報告がありました。

また、「高齢者福祉サービス事業者に対する働きかけ」についてもご意見を伺いたいということなのですが、これは確かメールでも事前に来ていたと思います。この点について特に留意しながら、「高齢者の消費者被害の未然防止と救済」について、皆様からご質問なりご意見いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(小野委員)

東京家政学院の小野でございます。

まずご説明いただきましたように、高齢福祉サービス事業者に対する働きかけを行っていただくという方向で賛成です。こうやってキーパーソンである見守りをされる地域の専門家に加わっていただくということは、とても効果があると思います。それで、説明会それから説明資料といったところが重要になると思いますが、先程、表紙だけちょっと見せていただき、内容はこれからだと思いますが、その説明の内容の中を含めるポイントとしましては、一つ目が気づきのポイントですよ。どういったところでトラブルに遭っているのではないか、その気づくポイントというのがわかるような形にさせていただく啓発資料あるいは説明会をやっていただくというのが一つだと思います。もう一つは、実際に相談から解決までの道のり、県の他の部署の方と連携して、どのような道筋があるのかというのをイメージしてもらうためには、フローチャートまでをお示しになるのが県の仕事だと思います。

以上お話をしましたのは、消費者庁で平成28年度に作成をしました、見守りをする人向けの動画「高めよう！『見守り力』」という動画を作った際に委員だったということで、そこでの検討や、その活用のされ方などに基づきまして、発言をさせていただきました。以上です。

(天野委員)

日本女子大の天野でございます。

今の小野委員のご発言に加えて、事業者さんへの研修というのは非常に重要だと思っております。先程、鎌倉の県での初めての取組をご紹介いただいたわけですが、事業者を、例えばその地域の包括支援センターの組織なのか、あるいはそれとリンクした組織なのかわかりませんが、見守りのネットワークの構成員として追加していただくという方向への働きかけも有効なのではないかと思いますが、いかがでしょうか。

(関根消費生活課長)

県消費生活課長の関根と申します。どうぞよろしくお願いたします。

今お話しにありました件ですけれども、市町村において地域協議会ができる前、見守りネットワークを作る際に、例えば鎌倉市の参考1-2という資料にもありますが、民間事業者にも入っていただいております。そういったところに、市町村によっては福祉サービスの事業者にも入っていただいているところもありますので、そこから何とか安全確保地域協議会の方に発展できな

いかと思っております。以上でございます。

(添野委員)

浜銀総合研究所の添野と申します。よろしくお願いたします。

先程、事務局からご説明がりましたが、高齢者の方と接点を持つ機会の多い福祉サービス事業者の方に入っていただき、力を発揮していただくということは、高齢者の方を支えるという意味ではいいことかなと思っております。

一方で、ちょうど高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画がこの4月から新しくスタートしていて、3年計画で動いているはずですが、それぞれの市町村でそれらの計画において、消費者被害の防止といったものがどう位置付けられているのかといったところをふまえながら、計画に基づく市町村の取組とうまく連携した形で対応できるのかと思いたしました。以上です。

(関根消費生活課長)

今いただいた情報は、初耳でした。市町村の方に働きかけるときの情報として、計画もきちんと調べていきたいと思っております。本当にありがとうございます。

(菊池委員)

先程、建設業団体の方にアプローチいただいたということで、お忙しいところありがとうございました。それで恐らく打合せでの先程ご報告いただいた内容は、想定範囲かなと思っております。というのは、恐らく団体ですとかそういったところに正式に加盟している事業者は、少なくとも悪質ではない方々だと思います。現実問題として悪質と捉えられている人達は、そういうところに所属をしない業者の方々が、訪問販売でいわゆる悪質な商法をしているのではないかと思うのです。

私が提案させていただきかけたのは、例えばこういう建設業者の悪質な方がやっていることによって、建設業自体に悪いイメージを持たれてしまうので、正規にやっている建設業団体の方々を守るために、外部の悪質なものを排除するという観点で、宣言団体に加わっていただくというのがいいのかなと。確かに現状、組合員の方々について悪質な方々がないのは当然想定範囲なのですが、現実問題として一番被害にあっている件数が多いのが建設関係だということであれば、そういった意味で入っていただいた方がいいのかなというように気がいたしました。以上です。

(庭野委員)

今のご意見に関わって、「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」というのは、取組としては非常に意味のある取組だとは思いますが、今、菊池委員も言われたとおり、良心的な団体、消費者被害を引き起こすような団体は、ここには加盟してこないのかなという気がしております。取組としては非常に良い取組に見えるのですが、実際の効果としてはなかなか上がりきらないという感じがします。ですので、この「悪質な訪問販売 撲滅！ かながわ宣言」については、実際の効果がどうだったのかということの効果検証すべきだと思っております。それが一点です。

それと絡めて、見守りネットワークにその福祉サービスの現場の方が絡む場合、どういう絡み方あるいは依頼の仕方をするのが効果的なのかというのは、もう少し練る必要があると思っております。福祉サービス団体も厳しい状況の中で活動している訳で、そこに新たな課題を付け加えるとなると、非常にしんどい思いをされるのかなという気がします。そういう意味でいうと効果を上げるための取組を、どういう形で進めたらいいのかという、もう少し中身の議論をしないとだめだと思っております。それが今回のお題だと思うのですが、今回の撲滅宣言との関係で考えていくと、効果的にもう少し検証というか突っ込んだ議論をしておかないと、同じような形になりかねないという懸念があります。

(高田委員)

高田でございます。

今、話があったように、実は私の仕事の中で、障がい者の福祉サービス担当者向けに仕事をしているというものがあり、同じように高齢者福祉サービス事業者もだと思うのですが、本業はケアということで、本業以外のことをお願いするとなかなかですね、やはり「自分の本業はあくまでもケア、これが一番でそれ以外のことはとても人手不足でなかなかやれません」というのが現場の方では本当にそういう声があるのは確かです。ただやはり一番現場の方に、近くにいる方に併せてそういうことを啓発していただくのが、私も一番いいと思うのですが、先程少しお話があったように、非常に人手不足で本業のケアが大変な中で、どれだけの高齢者福祉サービス事業者が今回の意図を汲んで、「じゃあ一緒にやろう」と言っていたかというのは、色々と仕組みを作っていくと、「あ、わかりました」と言って、結果的には「今忙しいのでちょっとそこはできない」というような形になりかねないかなというように思っています。やはりこういう現場の方をいかに巻き込んでいくかというか、お願いをするという時には、それなりに仕組みを合わせて考えてお願いしないとなかなか難しいのかなと感じるところです。以上です。

(矢野委員)

矢野です。

私は地域で高齢者及び高齢者を見守る人達を対象に、様々な被害防止活動の出前講座とかをやっております。そこですごく懸念事項がありまして、今回、鎌倉市のくらし見守りネットワークが構築されているようですけれども、実は私たちのグループも、3年前から実はこれをもうやっております。ただ、地域の中の既存の地域協議会とどのようにしっかり敵を共有していきながら、本当に見守っていくのかというのがすごく重要だということなかなか進んでいかなのが現状なのですけれども、資料を見ていただくと、あくまでも見守り対象者は市民となっております。これというのは、協議会の中に例えば消費者団体を入れていただくとか、本当の意味で見守り対象者側の近くにいるのは、地域の結構色々な活動をしている消費者団体であったりもします。決して事業者、関係団体のみではないと思いますので、そういった地域の中の現状を知ったうえで、協議会への消費者団体の参加とかもぜひお願いしたいと思いますし、あくまでも絵に描いた餅になっては本当に意味がないと思いますので、そこで実際に行われていることをきちんと把握していただいたうえで、しっかりと活動を構築していく必要があると思います。以上です。

(西海委員)

福祉関係の事業所・支援センターなどに関わりを持っている方は、福祉サービスを受ける過程の会話の中で相談したり、連携している行政機関で解決の道を探ることができます。しかし、実際に詐欺の被害に遭っている方達というのは、福祉や行政のサービスに頼ることなく生活している方達です。自力で生活し、意思能力も有り、かなりの額の金額を自分の意思で動かすことのできる方達です。メディアでは詐欺事件の具体例をとりあげて詐欺撲滅の啓発活動を行っていますが、詐欺被害事件は一向に減りません。このように福祉事業や支援センターと関わりなく、私は大丈夫と生活している方達のケアをどのようにするのが課題だと思います。

(焼石相談第一グループリーダー)

相談第一グループの焼石と申します。

今の御意見について、少し県の取組をお答えします。県では、福祉の支援につながっていらっしゃるなくても、高齢者の方向けといたしましては、「かながわ消費生活注意・警戒情報」といったようなかたちで、毎月紙媒体での注意していただきたい消費生活に関する情報等について市町村等を通じて配布しております。また、高齢者の方向けに「契約のきりふだ」といったようなパンフレットのかたちなどで、注意していただきたいことについて御案内させていただいているところです。また、最近 SNS ですとか、ホームページなども通じて、できるだけ気を付けていただきたいことを、タイムリーに御案内させていただいている

ところでございます。

(武井会長)

SNS はどちらかというとな若者向けですよ。高齢者ももちろん見る人もいるだろうけど。

(西海委員)

公募委員になって県の熱意ある取組が良くわかりました。私のアンテナ不足ではありますが、このような素晴らしい冊子や啓発パンフレット・メールなど初めて見ました。県の取組やメール・冊子・パンフレットを一般の沢山の方達に見て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。県もホームページとかツイッターとか色々やってらっしゃるのだけれども、まあなかなか一般の人が気軽に見るという雰囲気にはまだなってないですよ。一層の工夫をお願いしたいと思います。

(庭野委員)

今の話も受けながら、三つ程ありまして、一つは、現場のところで接点を持っているところが、きちっとやっぱりその場で啓発をしていくというのが非常に大事だと思います。

二点目は、その際の県の絡み方をどうするのかというのを工夫していただきたいということです。様々なノウハウもありますでしょうし、場をどう持つのかということで、出前講座という形でもいいですし、いろんなところでやっているもう少し楽しい企画で、落語みたいなものに絡めながら、そういうノウハウみたいなのを、こんなコンテンツがありますよというのを提供するというのが県の取組としてほしいなと考えております。福祉事業関係者がやりやすいような中身の工夫というのを、ぜひお願いしたいというのが二点目です。

三点目は、先程も言いましたように、福祉事業の現場は非常に厳しいですので、先程矢野委員も言われていましたけど、消費者団体だとか他のリソースをどうやって使うのかというところを、工夫をしていただきたい。福祉事業のところで自前でやれ、あるいは企画を組めといっても難しいので、消費者団体を紹介していただくなり、いろんな企画を紹介してもらったり、こんなリソースを活用すればできますよみたいなところまで持って行っていただくと、福祉事業の現場でも何とかやれるのかなと思います。

(武井会長)

ありがとうございます。では県の方にも十分その点留意いただいて。まだあると思うのですが、だいぶ時間が経ちましたので、次の重点的取組みの二つ目の、高齢者だけでなく若者も大事なので、若者への消費者教育の充実という問題について、まず事務局からご説明いただけますか。

(事務局)

資料2、参考資料2～4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。来年4月からいよいよ成年年齢引下げということで、皆様色々思うところがあると思いますが、大学との連携については、私が理事長をやっております適格消費者団体の消費支援かながわでも今、若者向け、特に大学生向けの消費者教育事業を計画しています。これも県と協力しながらやっていきたいと考えております。

それでは、皆様どうでしょうか。ぜひ、特に大学の先生なんかは問題意識がおありでしょうけれども、それに限らずどうぞ。

(錦委員)

色々な中高生用の教材については、とても改善されて、新学習指導要領の改訂に向けて、段階的に授業で利用しやすくなったことについて感謝しております。

学校教育の立場から二つ指摘させていただきたいと思うのですが、一つは成年年齢引下げに関して、例えば選挙関連や消費者教育等、いろいろなセクションごとに啓発資料が学校に送付されてきますが、成年年齢引下げに伴う教育の課題等について、県の方で連携して、まとめて教材化していただけるとありがたいなと思っております。

あともう一つは、たまたま勤務校の関係なのですが、県の方から依頼を受けて、「SNSの適切な使い方」というテーマで、希望生徒が動画を作らせていただいた機会がありました。生徒はとても喜んで、積極的に取り組み、そのいくつかが県の方に採用されたということを経験しました。新型コロナウイルス感染拡大の影響で、教育現場ができることがとても限られてしまった中では、学校としては大変ありがたい企画でした。啓発資料を配布して、教員が指導するだけではなくて、生徒が主体的に未然防止に取り組んでいこうということも大切だと感じました。プロが作ったものよりは、クオリティはそんなにいいものはできないかもしれませんが、「自分達が守ろう」というような若者の主体性を重視する、そういう視点も次の段階からは視野に入れていってもいいのではないかなと思っております。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。ちなみに今おっしゃられた、生徒さんが自ら作った動画というのは、どこかで見られるのでしょうか。

(錦委員)

県のホームページで公開していると思います。

(武井会長)

県の消費生活のホームページに載っていますか。

(錦委員)

知事室のページだったと思うのですが。

(武井会長)

かなチャンTVですか。

(錦委員)

そうですね。そちらだと思います。「SNSの適切な使い方」というテーマだったのですが。

(武井会長)

すばらしい。じゃあ、よろしいですかね。先程、小野委員が挙手されておりましたので、小野委員どうぞ。

(小野委員)

よろしいですか。小野でございます。

二点あります。一つは大学に身を置いているということでお話しますが、その前にもう一つありまして、そちらから先にとします。

若者の啓発について、大学にいながらやはり気になりますのは、地域で働きながら生活をしている人達のことです。大学の進学率、専門学校なども合わせると75%程度だったと思いますが、25%程度はいわゆる学校教育だけではなくて、社会教育で何とか成年年齢引下げに関わる情報を届けられないといけないと思っております。それで先程、子ども・若者支援連携会議にオブザーバーで出席されるというのは本当にいいことだと思っております。連携の道筋を探

っていただくというのは、本当に賛成です。その時に、実際にリアルにお金を使って生活をしている人達ですので、そうした方に届けていくというのは重要なことなので、ぜひお願いします。

次に大学においてなのですが、本学でも去年、マルチ商法に関わり、いわゆる被害者と加害者の事例があり、学長からメッセージを発信した経緯がございました。これは別に珍しいことではなくて、都内ではいくつかの大学でも同様のことがあったことを伝え聞いています。ある大学ではガイダンス、つまり入学生を対象にしたガイダンスとか、在校生も学期が変わるごとに最初の履修ガイダンスを受けたりする機会があり、本学でこう事例が起きたから、再発防止するためには何が必要かということを、消費生活の専門家の人が20～30分お話をすることを実施したそうです。何を申し上げたいかということ、従来から学校向けの出前講座を、県でも事業としてやっておられるのですが、授業だけではなくてガイダンス向けのものにシフトチェンジしていただくといいのかなと思いました。ですので、プロモーションをかけるのは教員ではなくて、大学の職員あるいは事務局に、成年年齢引下げに伴い新入生は全員が来年度からもう成人なんですというような情報も添えていく。その「営業」をしていただくのは教員ではなくて、大学の事務局だと思います。私自身も大学で何かトラブルがあると個別の対応もしますが、再発防止ということでは学校中を巻き込んでやらないといけないのですが、なかなか協力が得られず、自分の授業の関連するところでやっても、全然実行力が上がらない。自分の授業を受けていなかったらもう全然届きませんので、そういったことでは従来ある学校向けの出前講座について、繰り返しになりますが、大学の事務局をターゲットにして、そして今どうして必要かという説明をしていただきながら、進めていただきたいなと思いました。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。新入生向けというのは我々もよく考えますが、大学の事務局向けというのは今初めて伺って、なるほどと思って、目から鱗ですね。ぜひ県の方でも頭に入れていただきたいと思います。その他意見ございますか。

(天野委員)

ありがとうございます。天野でございます。

今の小野委員と同じ賛成でございまして、大学の方ですとガイダンスで特に成年年齢が引下げられて入ってくる人達なので、例えばポスターだけでもキャッチーな受け止め方をしてくれるのではないかと思います。その際に啓発の資料だけではなく、学内に掲示できるようなポスターですとか、大きなデジタル画面で学生向けの色々な情報を流していますので、そういったところに入れてもらえるようなデジタルデータで、長いものでなくても短いスライド1枚でも2・3枚でもよく、重いバージョン、中くらい、軽いバージョンに分けるなど、解像度も工夫して出していただくと使いやすいかと思いますので、ご検討いただければと思います。

(武井会長)

これも県の方で検討いただくということにしましょうかね。その他どうでしょうか。では、矢野委員お願いいたします。

(矢野委員)

二点あります。

一点目はですね、先程「契約のきりふだ 若者編」の発行です。これは若者編と高齢者編とありまして、若者編は非常にイラストも多用されているのですが、やはり基本は大人の人がこれを作っているという感じなんです。ぜひ、これを作るときには、高校生、そして中学生くらいの感性、そういった方達と一緒に編集していくことが大事かなというふうに思っています。

二点目はですね、私も2年前にユースカレッジというところでお話をさせていただいたこ

とがあるのですが、成年年齢引下げは大学ではもう遅いと思っています。ぜひ、高校生ぐらいからいろんな意味で一緒に考える、契約は何だろうって考える必要があると思います。神奈川県では中学生、高校生のリーダーが非常に優秀なというか、興味を持って、いわゆる消費者被害にも取り組もうとされている方とかも、ユースカレッジの中でもたくさん出てきましたので、そういったところも活用しながら、一緒に考えていく消費者教育というのをぜひ考えてほしいなと思います。やはりその年齢の子達を巻き込まないと、私はいいものではないかなと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。まあ確かに、若い頃からというのは大事だと思います。それでは角田委員お願いします。

(角田委員)

角田でございます。

私も大学にありますが、結構学生の消費者トラブルが多いです。うちの大学には消費情報環境法学科という学科がありまして、そこで消費者法を教えているのに、それを履修している学生がマルチ商法などの被害に遭っているということが実際にあったりします。それで何故かと学生に聞くと、自分は被害に遭わないと思っていたというのがすごく大きいようです。ポスターなどを見たり、先生の話聞いていても、自分が遭っていることとそれが被害なんだと認識するところに乖離があるみたいです。被害に遭ったり、勧誘もしている学生に話を聞いたりすると、実態がなかなか伝わっていないことがわかって、ではどういことが響くんだという話をしたことがあるのですが、実際に身近な学生が本当に被害に遭っているんだという、現実感のある情報が響くのではないかということです。そのような啓発の工夫をしていただくといいかなというのがひとつです。先程、小野委員から大学の事務局という話がありましたが、学生部が結構困っているという話を聞くので、県の方から大学のそういったところにアプローチしていただくいいのではないかと思います。

それから SNS ですが、大学生は非常によく SNS を使っています。啓発の効果があるということで、先程ツイッター等のご報告もありましたが、今の大学生の主流はインスタグラムで、その使用率がすごく高いようです。ツイッターとかよりも、今はむしろインスタグラムなどが主流のようなので、メニューの中にできればインスタグラムとか、その時その時の流行っている、学生などに有効に響く SNS などをサーチして、広報手段として使っていくといったような工夫もしていただけたらと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。インスタグラムですね。インスタ映えするかどうかをアップできるか。なかなか私などはイメージが湧かないけれども。

(角田委員)

広告などを入れるということかと思われ。インスタグラムそのもので啓発することでは、必ずしもないのではと思います。

(武井会長)

ちょうど課長が今お見えになっていますので、何かございますか。

(関根消費生活課長)

様々な御意見いただきまして、ありがとうございました。

前回の審議会の時にこちらで作成いたしました「コレがまさかのアレでした」という動画について、県教育委員会と連携して県立高校のトップページにリンクを貼ったらどうかという意見をいただきました。5月現在で、まだ138校中39校しかリンクは貼っていただけていないですけれども、教育委員会の方に引き続き働きかけをしていきたいと思っております。

先程、大学の方でデジタルの大きな掲示板のようなものがあるので、そちらで掲示したらどうかという話をいただきました。今回の動画も、もし機会があれば大学の方で流していただけるように働きかけをしていきたいと思っております。

また、啓発資料の作成については、学校における協議会というものをこちらで持っておりまして、社会科ですとか家庭科の先生に御意見をお伺いしているところですが、お聞きしましたとおり、高校生や中学生直接の御意見というのを聞くのも大切かなと思いますので、例えば今回作る資料をお送りする時にアンケートなどを入れてみて、こういったものが使いやすいとか、そういったものを今後の参考にさせていただきたいと思います。どうもありがとうございます。

(武井会長)

まだまだ意見があると思いますが、時間の関係がありますので、今課長がおっしゃったように、県も今日の意見を踏まえて、やっていただくと。では、山口委員お願いします。

(山口委員)

二点ありまして、一つは中学・高校の先生向けの研修を行うという話ですけれども、私も大学におりまして、教員免許状更新講習で話をすることがあります。社会科や家庭科を挙げられていますが、こういった教科の先生でも積極的に取り組まれている方とそうでない方では差があると思います。講習の時は対象教科をあまり限定しないで募集をするのですけれども、普段児童・生徒に先生方が身近に接していらっしゃるの、話してみるといろいろな話が出てくるという感じです。研修ですとか先生方や学校への情報提供をする際には、なるべく教科を限定することなく、学校全体、できれば職員室や学校のホームルームでの話題にさせていただけるように、幅広い情報提供をお願いしたいと思います。先程、お話がありましたけれども、情報とか選挙権ですとかいろいろなテーマがあった時に、消費者問題が真っ先に取り上げてもらえるかということ、なかなか先生方の認識がそういうところまでは届いていないかもしれません。それでも生活に必要ということで、加えていただけるような働きかけを、ぜひお願いしたいと思います。それが一点です。

もう一点、私も先生方と同じように、1年生の場合は新入生ガイダンスですとかチューデントハンドブックで情報提供を行っております。授業を取った学生達で、ある程度関心がある人達に聞いてみますと、友達は全然知らないということを行います。話を聞いてみると、これは皆知っておいた方がいいとか、大学までどれだけ勉強してきたかということ、何となく覚えているという人と、あまり記憶になく1年間に1回くらい研修をやったかなという感じの人もいて、もっと継続的に行った方がいいのではないかという声を学生達からも聞いています。やり方としては聞くだけではなくて、ロールプレイだったり、参加型のものがないという声もあります。県からも大学あてに消費生活のパンフレットなどを送っていただいて、窓口においてあるのですが、いろいろなパンフレットがあるので、手に取って見る人は、あまりいないかもしれません。なるべく身近に目に触れる機会を作るのが大事かと思っておりますので、県からの情報提供、働きかけは幅広い対象で、新年度の始まりに一回やったら終わりということではなく、継続的に情報を提供していただけるような取組をお願いできればと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。なかなか県としても大変な注文かもしれませんが、ぜひ検討いただきたいなと思います。それでは、このテーマはこの程度でいいですかね。私も消費者支援かながわで、何とか大学生向けの消費者教育事業を実現したいと考えております。

それでは、次のテーマに移りたいと思います。次は「新型コロナウイルス感染症拡大の影響と対応」です。これも事務局からまず説明お願いできますか。

(事務局)

資料2、参考資料5等に基づき説明

[発言内容]

(武井会長)

よろしいですか。ありがとうございます。オンラインとか非常に重要だと思えますが、ちょっと県のこのオンラインの設備は何とかしてほしいですね。ちょっとこれだと研修も何かよく聞きこえないとなると困る。それはともかくとして、皆さんいかがですか。こういうことやったらいいのではないかとというご提案とか工夫があればぜひ出していただきたいと思えます。はい、では小野委員。

(小野委員)

武井会長がおっしゃったように、まずは発信元となる県の情報システムの構築を急いだ方がいいと思えますし、オンラインというものについてすごく要望が高いと思えますので、ぜひお願いします。

オンラインとの関係では、新型コロナウイルスの話とか成年年齢引下げの話などは結構つながっていると思って、例えば大学の授業も遠隔授業を強られるような状況で、方向性というのはたぶん同じところにあります。成年年齢引下げについて、例えば大学で授業をする時に、オンライン授業で活用できるものを作ってくださいと、それを教員としてはありがたく使わせてもらうというような、実はそういう環境がありまして、神奈川県ではないのですが東京都の方でオンライン教材のお手伝いをしていて、それが活用できてよかったなと思ったことがありました。消費生活出前講座なども既存のものを先程お話しましたように、例えば一つ目の福祉サービスの方を対象にさせていただくという、つまりその既存にあるものを再構築していただくというような観点がいいと思えます。新型コロナウイルス感染症対策で新しい生活様式というのは知られているけれども、それでもたらされた武器というか強みが実はいくつかあって、学生は例えばそれによって一人で過ごす時間が多くて、今までできなかったアルバイトとかもできない状況の中で、意識的ではないのですが、物事を考える時間というのが与えられて、それを資格試験に使うとか、新しいことを勉強しようというきっかけになったりしているわけですね。そういった時にオンラインのコンテンツがある、それを教員が知っていて提供ができるというのは大変重要なことだと思っています。今日配布をいただいているものの中で「消費者教育サポートブック」がありますが、これは既存のものをこういう風にして伝えればいいですというような指南書となっていて、既にあるものをこういったことで使えるんだなとよく分かりました。そういった既にあるものをまとめて、そして提案をしていただくというようなことをやっていただきたいなと思いました。

先程、ちょっと手を挙げようかと思ってタイミングを逃してしまったのですが、成年年齢引下げについてもオンラインで使えるものを作りたいです。それは毎年実施されている成人式でも、次の次の成人式は恐らく18歳、19歳、20歳の人が一遍に対象になると思うのですが、合っていますかね。そうすると、一挙に3倍の人達を対象に届けたい情報が届けられるタイミングとなりますので、今から啓発したい内容を準備して差し込むというようなことができるのではないかと思います。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。その他、高田委員どうぞ。

(高田委員)

ACAPの高田でございます。

私どもの方もセミナーというのを年間通じて積極的に取り組んでいるのですが、コロナになってそれまでの対面が全て中止になったなかで、去年からZoomを使ったウェビナー方式でセミナーをするという形に変わってきております。当初はやはり皆さん慣れないので、事務局の方に声が聞こえないとか、画像が見えないとか、そもそも最初のインストールがされてなかったとかあったのですが、回数を重ねていくと正に場を踏むというのは本場で、今はほとんどZoomのウェビナー方式で全く問題なくセミナーが毎月実施できている状況でございます。

また、対面は会場まで行かなければいけないというものがあつたのですけれども、Zoomのいいところは自宅もしくは企業等、パソコンの前から気楽に参加できるということです。毎年同じセミナーをやっているのですけれども、対面よりもかえて今オンラインの方が参加人数が増えているというのが現状としてございます。そのようにならかなりオンラインのセミナーというのがもう一般的にもなりましたし、当然対面の良さというのもあるのですけれども、オンラインの良さというのも気楽にご自宅でも企業でも参加できるという、そういう障壁の低さというものもありますので、ぜひ県の方の研修も、積極的にZoomによるウェビナー方式等で進めていただければ、気楽に参加する方が増えてくるのではないかと。今までだと敷居が高かったのが、ちょっとポチッと押したらなんか参加できちゃったみたいな形で結構増えてくるのではないかなと思いますので、ぜひこれからも、先程言ったようにパソコンのこういう環境整備は当然ですけれども、メリットはすごくあると思いますので、積極的に進めていただければなと思っております。以上です。

(武井会長)

ありがとうございます。では、佐藤委員お願いします。

(佐藤委員)

はい、佐藤です。

コロナ禍で消費生活相談員の会議等、なかなか開催は難しいという話もあるので、特に高齢者対策を考えますと、やはり自治会・町内会レベルにいかにか落とし込んでいって、そして実際に高齢者の方に接して、いろいろ情報を伝えるといったことが非常に大事だと思うんですね。そういう意味でも、こういった相談員の方は、常に会議ではなくても、常時Web等で情報提供していただきながら、積極的に活動の場を広げ、そしてサポートしていただく、これを常時やっていただきたいなと思っております。以上です。

(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。これは半分冗談ですけれども、義務的な参加で、例えば参加して中身がつまらないと、ビデオをオフにして何か他の事をやったりしてしまうことがあるので、中身が大事だと思います。ぜひ気軽に参加できるという意味でも、それはやるべきだと思いますので、県でももっと活用をお願いしたいと思います。ただ、消費生活課ではどうにもならないということはよくわかるのですけれども、あとは音の反響がすごいですね。音が2回聞こえてちょっと聞きにくいというのもあるし、ぜひ県の方に言えばいいのかわからないけれども、県の方でも他部局でもいいからとにかく注文して、これでは消費生活の活動にならないと強く言って欲しいですね。

その他いかがでしょうか。もうひとつ相談の話があるので、後でまたちょっとあつたら出していただくことにして、では相談の話に入ってよろしいですか。すみません、駆け足で申し訳ないのですが、「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の概要」について事務局からご説明をお願いします。

(事務局)

資料3等に基づき説明

[発言内容]

(武井会長)

事務局からは以上でいいですかね。それでは時間も押してきてあまりないのですが、ご意見・ご質問があればぜひ。県の方もなかなか人材の確保とか苦労されているようなので、ぜひ皆さんそういう方面に詳しい方が多いかなと思いますので、県の消費相談やろうじゃないかと声をかけていただくといいかもしれませんね。どうですか、何か質問とか意見ございますか。この問題に限らなくても何かございますか。小野委員お願いします。

(小野委員)

相談事業の人数を増やしていただく必要があるのはその通りだと思います。ちょっと確認させてもらいたいのですが、週末にあてられた人員を平日に入れたというのは、そういう戦略を取られたということで、これまでに議論があったのかもしれませんが、では週末に相談を寄せた人についてはどういう取り扱いになっていますか。

(関根消費生活課長)

祝日・休日につきましては、国民生活センターの方で相談を受け付けておりますので、皆さんそちらの方に御相談いただいております。

(小野委員)

わかりました。県民サービスのところなので一応そういったことで、全国的な対応とあわせているということですのでよろしいですかね。どうもありがとうございました。

(武井会長)

なかなか大変でそれをつらい気もしますが、頑張っていらっしゃるので、一層頑張ってくださいと思います。その他いかがですか。この相談に関わらず何でも、皆さんせっかく Zoom でコロナ禍に関わらず参加いただいているので、ぜひこれはということがあれば発言お願いできますか。では、角田委員。

(角田委員)

前半のところに戻るのですけれども、鎌倉の「見守りネットワーク」(消費者安全確保地域協議会)の構築に関しては、私も鎌倉市の委員として関わりました。まだ始まったばかりなので、実際の効果等はもう少し経たないと見えてこないと思うのですけれども、やはり正式な「見守りネットワーク」ができると、個人情報共有できる場所などが非常に有用なので、末端の現場にもとても効果的と思われます。悪質商法の被害に遭っているのではないかと気が付いたら消費生活センターにつなぐなどの形で、協力体制により実質的に負担が分散化できるといったところもあるかと思われますので、県としても鎌倉市をきっかけに他のところも「見守りネットワーク」の構築ができるような働きかけをされるということですので、ぜひそこに力を入れていただけたらと思います。

それから、悪質な訪問販売撲滅宣言等についての検証ということが意見として出されておりましたけれども、検証していただいてどこに問題があるのかとか、どこが効果的なのかといったようなことを踏まえて、検討していただけたらと思います。以上です。

(武井会長)

その他いかがでしょうか。大体よろしいですか。はい、どうぞ庭野委員。

(庭野委員)

私もちょっと言い損ねたことがあります。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」というところで、やはり若者を当事者にして取り組んでいくという取組を、ぜひ具体化して欲しいと思っています。思い切って他の団体に委ねて、例えば生協で言えば大学生協という組織もありますので、そういうところが一緒になって、大学生と話し合いながらコンテンツも作るなり、どうしたら届くのかみたいなのを皆で考えてもらうというぐらいの大胆な発想でやるということも必要なのかなと思いますので、ぜひそういう取組みを期待したいと思っています。

(武井会長)

ありがとうございます。まさにそのとおりだと思いますので、ぜひ県の方もよろしく願います。他いかがですか。大体予定した時間がちょうどくらいになりましたが、よろしいですか。では、今日は私のとなりに最初からずっと秋山部長が熱心に参加されて、満を持し

て登場いただいて、ごあいさついただきたいと思います。

(秋山消費生活担当部長)

神奈川県消費生活担当部長の秋山でございます。

昨年の8月から消費者行政を担当させていただいております。本日初めての委員の皆様もいらっしゃるかと思うのですけれども、どうぞよろしくお願いいたします。また、本日はお忙しい中、審議会に出席いただきまして、本当にありがとうございます。

私からちょっとだけお時間いただいて、今日は高齢者と成年年齢の引下げ、主にその2点を中心にテーマを絞ってお話しをお聞きしたかったということで、非常に色々な立場からお聞きできて良かったかなと思います。

確かに高齢者も若者もそうですけれども、そのものをターゲットに絞って啓発をしていくのか、あるいは若者ですと拡散することが逆にキャッチしてくれるとかいろいろあるのかなと思います。最近、新型コロナのワクチン接種の関係で、高齢者はやはりインターネット環境がないとかスマホを持っていないとか、逆にお孫さんとかがスマホとかネットでワクチン接種の予約を取っているといった実態が出てくると、本当にそういう状況なのかなと。また、私個人的な話になるのですけれども、うちの親もここで一人暮らしになってですね、平日は一人、やはり要支援とか要介護から漏れると、なかなか日中お話しする相手も誰もいないという状況が、私も実感として思っています。もちろん民生委員とかが月1回見て回るシステムもあったりしますが、それ以外は一人暮らしになってしまうので、何も話もしない、ましてやインターネットもできないと、こういう状況があったりするので、今日そういったご意見もあって、私ども注意警戒情報という高齢者向けのものを紙ベースで、地域によっては回覧板とか個別配布をさせていただいている、こういったところの人にはそういう話は伝わるのかなと考えています。

一方で成年年齢引下げ、中学・高校生、大学生も、そういったものについてはデジタル化で、私どもが持っている電話相談とかに乗っかってこないで、実際には自分でネット検索してある程度調べたうえで、あるいは最近ですといろんなところがLINEのチャットボットとかこういったものやっていたりするので、私どももそういったものも今後検討するのかなと考えてございます。こういった二極化している、あるいは内容はいろいろ分散しているのかもしれないのですが、こういった広範囲にわたる人達に対応していきなないといけないので、県としても消費者行政、限られた人材ですので、いろんなところが連携してやっていきなないのかなと。そういった意味では鎌倉市の取組は、そういった見守りはいろんなところが福祉サイドと一緒にやってやるというのはひとつのいい取組なのかなと思っています。しかしながら、事業者への負担、これについては考えないといけないのかなということもご意見をいただきました。まさしくそう思います。結局誰かに頼ると、行政はそこをお願いしてしまうということになりますので、それではいけないかなというところもあるし、先程もどっちかといういろんなアイデアがある他団体に委ねるってことも必要なのかなというご意見もありましたので、そこはこれから検討していきたいなと思っています。

あと、もう1点「悪質な訪問販売 撲滅！かながわ宣言」の関係ですけれども、これについては悪質ではない団体も、実際そういった業者が加盟していない団体の参加っていうのも必要だなというご意見もありました。そういう視点もあるのかなということでお聞きしておりました。

いずれにしろ、いろいろなご意見をいただいて、本当に有意義な時間だったと思っています。また、次の審議会に向けても検討していきたいと思っておりますし、また来年度、今年度の事業推進及び来年度の事業をどのようにしていくのかも含めて検討していけたらと思っておりますので、引き続き委員の皆様にはご支援、ご意見をいただきながら取り組みたいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。今日は本当にありがとうございました。

(武井会長)

部長ありがとうございました。部長にはぜひ県のシステム増強も、お願いしたいと思っております。それでは事務局から他に何かありますか。では副課長お願いします。

(石渡消費生活課副課長)

副課長の石渡でございます。私からは次回審議会のお知らせをしたいと思っております。次回の第3回審議会は8月を予定しておりますが、新型コロナウイルスの状況も不透明な状況でございます。そうしたことから、開催日程や開催方式は流動的な状況でございますので、日程が近づきましたら改めて担当者より日程調整のご連絡をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。以上でございます。

(武井会長)

今日、当審議会としては恐らく初めてオンラインでやって、いろいろと私も不慣れで進行の不手際、申し訳ございませんでした。あと若干聞きにくい場合も皆さんあったと思うので、ぜひ議事録を早く作成いただいて、配布いただいて、また確認いただいて、審議の内容を県でも我々も十分理解していくと。できればね、次回はリアルでやりたいなど。リアルの方がやっぱり、もちろんオンラインの良さはあるのだけど、これだけの人数で議論するにはちょっとオンラインだとやりにくいかなという気もするので。あと、県のシステムの問題もあるので。そういう意味ではできればリアルでやりたいなど。そこは新型コロナに聞いてくれという話になるので、なかなかこちらでどうこうできるものではないですが。ぜひ、次回また大いに活発に議論したいと思っておりますので、よろしくお願ひします。今日は本当にありがとうございました。

(以上)

資料	資料 1	「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3年度実施事業計画
	資料 2	「かながわ消費者施策推進指針」に基づく令和3年度実施事業計画の概要について
	資料 3	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の概要
	参考 1-1	鎌倉市消費者安全確保地域協議会及び鎌倉市暮らし見守りネットワークについて
	参考 1-2	鎌倉市暮らし見守りネットワーク・鎌倉市消費者安全確保地域協議会(図解)
	参考 2	令和2年度若者向け成年年齢引下げ啓発映像発信事業について
	参考 3	令和3年度成年年齢引下げを見据えた若者の消費者被害未然防止に向けた取組み
	参考 4	令和3年度消費者教育教員研修日程一覧表
参考 5	新型コロナウイルス感染症拡大の影響と対応	