

第74回

# 愛知県消費生活審議会会議録

平成24年11月12日  
於 愛知県議会議事堂ラウンジ

愛知県県民生活部県民生活課

## 目 次

会議録（要旨） .....	1
次 第 .....	1 6
配付資料一覧 .....	1 7

## 1 開 会

○事務局（県民生活課長）

時間前ではございますが、本日ご出席いただける委員の皆様がお揃いになりましたので、ただいまから平成24年度第2回愛知県消費生活審議会を開催いたします。

議長へ引き継ぐまでの進行役を、私、柴田が務めさせていただきます。どうぞよろしくをお願いいたします。

それでは、開会にあたりまして、多和田会長からごあいさつをお願いいたします。

## 2 あいさつ

○議長（多和田会長）

本日は、平成24年度第2回愛知県消費生活審議会を開催いたしましたところ、ご多忙の中、委員の皆様方にはご出席いただきまして誠にありがとうございます。

7月に開催いたしました第1回消費生活審議会におきましては、「愛知県消費者行政推進計画」の進捗状況等についてご確認をいただきましたが、本日は、平成23年度の進捗状況に対する評価及び施策目標の改正につきまして、ご審議をいただきたいと存じます。

また、前回、県の「行革大綱に係る重点改革プログラム」により、県の消費生活相談体制の見直しが重点項目になっているとの報告がありましたが、本日は、見直しの検討の前提となる「県と市町村の役割分担に関する考え方」の事務局からの案が提出されておりますので、後ほど、この点につきましてもご意見を賜りたいと存じます。

皆様ご承知のとおり、本審議会ではこれまで、愛知県の消費者行政に対して様々な提言を行ってまいりました。

どうか、委員の皆様方には、積極的なご発言をいただきますよう、よろしくお願いいたします。私の開会のごあいさつとさせていただきます。

○事務局（県民生活課長）

どうもありがとうございました。

続きまして、大野県民生活部長からごあいさつを申し上げます。

○県民生活部長

県民生活部長の大野でございます。一言ごあいさつを申し上げます。

本日は、委員の皆様には、大変お忙しい中、ご出席いただきまして誠にありがとうございます。

また、日頃は、本県の消費者行政の推進に、格別のご理解とご協力を賜っておりますことを、この場をお借りして厚くお礼申し上げます。

皆様ご承知のとおり、本県では、平成22年3月策定の「愛知県消費者行政推進計画」に基づき、消費生活に関する施策を総合的、計画的に推進してまいりました。

特に、県の消費生活相談体制につきましては、消費生活相談員の増員、研修の充実、各県民生活プラザへの消費生活相談アドバイザーの配置など、その充実・強化に努めてきたところでございます。

また、市町村の消費生活相談体制につきましても、消費者行政活性化基金の活用により、徐々に充実が図られ、本年5月には、全市町村に相談窓口が設置されたことは、前回の審議会においてもご報告させていただきました。

一方で、県、市町村とも個々の相談への対応・あっせんを行うことに対し、行政事務の合理化の観点から、県と市町村の役割分担のあり方を明らかにした上で、県の相談体制を見直すべきではないかとの指摘がなされております。

先ほど多和田会長よりお話がございましたとおり、本日の審議会には、「消費生活相談体制における県と市町村の役割分担に関する考え方」の（案）を提出させていただきました。

これは、法令の規定を踏まえつつ、相談内容による役割分担、県と市町村に求められる役割、連携のあり方等について、県の考え方をまとめたものでございます。

詳細につきましては、後ほど、事務局からご説明させていただきますので、委員の皆様には、よろしくご審議くださいますようお願い申し上げます。

さて、最近の国の消費者行政の動向は、皆様ご承知のとおり、特定商取引法の改正、消費者教育推進法の制定、消費者安全法の改正による、消費者安全調査委員会、いわゆる「消費者事故調」の設置など、重要な法の制定や改正が相次いでおります。

また、地方消費者行政への財政支援でございますが、「消費者行政活性化基金」が本年度で終了した後、地方への継続的な支援のため、新たに「地方消費者行政活性化交付金」を創設するとして、消費者庁は平成25年度当初予算で40.6億円の概算要求を行っております。

現時点では、詳細な情報が入ってきておりませんが、本県としては、地方が、より活用しやすい交付金となるよう、国に対し要望しているところでございます。

今後とも、新たな国の動きに注目しつつ、県として果たすべき役割を着実に果たせるよう、消費者行政の推進に取り組んでまいりたいと考えておりますので、委員の皆様

様には、引き続きご指導賜りますよう、お願い申し上げまして、冒頭での私のあいさつとさせていただきます。

○事務局（県民生活課長）

審議会の定足数につきましては、本日は、19名の委員の内15名のご出席をいただき、過半数の方のご出席をいただいておりますので、会議の定足数を充たしておりますことをご報告いたします。

次に、資料の確認をさせていただきます。事前に皆様にお送りしました資料1～5につきまして、本日ご持参されなかった方には、事務局から配付いたします。残りの資料6から9とピンク色のちらしを配付させていただきます。また、計画の冊子をお配りしておりますので、本日の論議の参考にしていただきたいと思います。

### 3 議 事

○事務局（県民生活課長）

それでは、さっそく議事に入らせていただきます。

審議会規則第4条によりますと、審議会の議長は会長が行うこととなっておりますので、以後の進行につきましては、多和田会長にお願いをしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○議長（多和田会長）

それでは、私が今後の進行役を務めさせていただきます。

なお、運営要領第5に基づく会議録の署名につきましては、前回に引き続き、谷口委員と大藪委員にお願いしたいと思います。

では、議題（1）愛知県消費者行政推進計画における施策目標の改正につきまして、事務局からご報告をお願いいたします。

○事務局（酒井主幹）

県民生活課の酒井でございます。お手元の資料1、2に沿って、ご説明させていただきます。

（資料1及び2により、前回の審議会資料からの修正部分、施策目標の改正を反映させた計画の改定版について説明）

○議長（多和田会長）

ありがとうございました。ただいまのご報告につきまして、ご意見、ご質問等がございますか。

目標値は概ね達成しつつあるということで、さらに今後、計画期間の後半に向けて目標を充実させて、時代も流動的ですので、それにあわせてより適切な目標を設定するということですが、特に問題となるところはありませんか。

#### ○大藪委員

消費生活相談員候補者の養成が今年から無くなるということですが、その理由がよくわかりませんでした。人数を少なくして継続するのか、養成したが効果が出なかったからやめるということでしょうか。また、養成した結果、何名の方が合格されたのでしょうか。

#### ○事務局（柴田主幹）

相談員の養成につきましては、60名のところ59名の方が研修を終えられ、昨年までに31名の方が試験に合格しております。合格率の平均は25%程度のところ、昨年度、本県は78.9%の高い合格率でした。この研修は、面談も含め50日間という研修期間の、弁護士等にも講師をお願いした基金事業で、多くの方に参加していただきました。現在も相談員の職に就いていない方々が、半数近くおみえになりますので、今後ニーズは出てくるとは思いますが、養成は一旦終了しております。

#### ○東委員

ご検討いただき、ありがとうございました。前回申し上げた点はこれで結構です。今回、いろいろな検討の結果を反映して、計画の本体を朱書きで訂正されるということですが、もともとの推進計画自体への修正は、何年度にどの部分を修正したのか、経過が残るような形で行うのでしょうか。

#### ○事務局（酒井主幹）

修正した部分ができるようにし、当初の計画が消えてしまうことはありません。経過がわかるような形で公表いたします。

#### ○谷口委員

49ページの消費生活相談サポーター養成数600名という事業ですが、これは目標を達成して、今後は養成した方々を何らかの形でサポートしていく事業に変わることだと思いますが、この600名という人数が多いのか少ないのかが、よくわかりません。高齢者と接触する機会の多い訪問介護員の方々は、職業の入れ変わりというか、今後も同じ職業に就かれるのでしょうか。また、民生委員についても、養成した方が関係する高齢者の方々へのサポートをきちんとしていただいても、サポーター活動の内容を同僚や職場など横に広げておかないと、民生委員の任期が終われば、

数年後にはサポーターの数がかなり減ってしまう気がしますが、その辺りはどうされるのでしょうか。

○事務局（柴田主幹）

消費生活相談サポーターにつきましては、3年間の中で819名の方にご登録していただいております。サポーターというのは地域の中で高齢者の見守りをお願いしているボランティアです。サポーターの方々には知識を持っていただき、情報提供もしていきたいということから、今年度は、養成した819名の方々に対し、啓発資材やちらし等を年に3回程度お送りしています。このような形で、サポーターの方々に地域包括支援センターなどで活動していただく事業で、どの程度効果があるかというのは、難しいところがございますので、今年度はアンケートを取り、今後のあり方について検討してまいります。委員のおっしゃるとおり、人の入れ替わりがありますが、これも基金事業のため費用面の問題もありますので、その点も今後の検討課題とさせていただきます。

来年度の国の新しい交付金でも、高齢者への対策事業が大切だとしており、重要な事業だと考えておりますが、毎年毎年増やしていくのも困難であります。今年度は養成した819名を育てる事業を行い、検証の結果、サポーターの数が足りないということになれば、また検討していきたいと考えております。

○議長（多和田会長）

それでは、この件に関する審議はここで終了とさせていただきます。これまで、計画の進捗状況、確認事項、施策目標の改正について各委員のご意見を伺いましたが、本審議会として、各施策は概ね順調に実施されていると評価し、また、平成24年度から一部事業について、事務局が提案された、施策目標の改正をあわせて承認してよろしいでしょうか。

○各委員

異議なし

○議長（多和田会長）

ありがとうございました。事務局におかれましては、本日のご意見を踏まえて、さらに計画の推進に努めていただきたいと思います。

それでは議題（2）に移ります。

県と市町村の消費生活相談体制における役割分担につきまして、事務局からこの件につきまして、ご報告をお願いします。

○事務局（酒井主幹）

続きまして、議題（２）についてご報告させていただきます。

（資料３～５に基づき、「消費生活相談体制における県と市町村の役割分担に関する考え方」の内容について説明。）

○議長（多和田会長）

ご説明ありがとうございました。経済が非常に厳しい状況の中、消費者トラブルも高齢者をめぐる深刻なトラブルが急増していることなどを考えると、実際は消費者行政に対するニーズは、今後ますます高まる可能性がある一方で、行革をしていかなければならないという、矛盾を生じるような状況での説明でした。今後この件は審議を続けていくこととなりますが、委員の皆様にご意見をいただきたいと思えます。

○服部委員

ただいまご説明いただいた内容は、先回の審議会において、一義的なところで全部が市町村、県は指導的役割という考え方にならないようにと要望を出させていたいただいた者として、要望を受け止めていただいた内容になっており、ありがたく感じております。

さらに、意見を述べさせていただくと、資料３ページでご説明がありましたが、関係法令で県と市町村が重層的に機能することを否定しないからとか、あるいは、専門的な見地を要しない相談を行う必要性が排除されていないとか、更には基金があるから縮小するのはどうか等、やや後ろ向きの印象があります。例えば、まだ４割近くの方が泣き寝入りしている現状から、しっかり消費生活相談を充実していかなければならないといった書きぶりにしていただければありがたいという要望です。

○議長（多和田会長）

審議会としては、消費者行政というのは非常に重要だと受け止めていると私は認識しておりますので、もっと積極的に推進していかなければならないといった意識を前面に押し出してはどうでしょうか。一度、表現についてお考えいただけますか。

○事務局（県民生活課長）

ありがとうございました。お伺いしたご意見を十分踏まえまして、私たちが応えられるような形で、より積極的に打ち出していきたいと思っております。

○山崎委員

私は幸田町で、生活学校という組織で活動しています。年に１度、消費者講座



を開催しており、今年度は幸田町の消費生活相談員に講師をお願いしました。幸田町では月に2回相談を行っていますが、相談員さんによると開店休業状態でおそらく1年間の相談数はひと桁あるかないかであろうとのことでした。西三河県民生活プラザで受け付けている相談件数は、122件とありますので、もともとあまり多くの方が相談に行っていないということだと思います。更に、月に2回では行政側もあまり積極的にPRしておらず、相談を実施していることを知らない人が多い、また、月に2回では相談したい時に行けないということだと思います。

私の夫は弁護士で、電話帳を見て自宅に相談の電話をかけてくる方が、年に2、3回あります。その印象では、まず、県民生活プラザを知らないという状態で、相談料はいくらか、無料相談はないかと聞かれます。その際には、消費者トラブルに関する相談であれば、西三河県民生活プラザを紹介していますが、県民生活プラザが相談の窓口であることがわからない、どこに相談すべきか思いつかない方が多いのではないのでしょうか。県の窓口ですらそのレベルで、月2回しか開いていない市町村の窓口を相談先として紹介することは、とてもできません。幸田町ではこのような状況です。

○議長（多和田会長）

現状がご報告のようであり、県民の方への周知がもっと必要ではないかとのことです。また資料によれば、市町村の体制は週1日、2日の所も数多くあるなど、十分に対応できていない状況ですので、先ほどの説明にもありましたが、今後は連携を充実させることも問題になってくると思います。

○大西委員

質問ですが、資料5によると、県内の市町村窓口の開設状況や相談件数がよくわかりますが、消費生活相談ダイヤルという全国共通の番号をかけると、全54市町村の窓口につながるといえることでしょうか。

○事務局（柴田主幹）

ただいまの件は、消費者ホットラインのことだと思います。本日の資料「悪質商法対策の手引き」は9月に新聞4紙の折り込み広告として、消費者向けに配布しました。ぎんさんの娘さん4姉妹にキャンペーンガールになっていただき、啓発をさせていただきました。この啓発紙の裏面に県の窓口、市の消費生活センターの連絡先の上に消費者ホットラインというものが掲載されています。これは、

消費者庁が実施しているもので、全国共通の番号にかけると消費者庁ではなく、最寄りの身近な相談窓口につながるというものです。市外局番によりつながる先が違いますが、週1回のような窓口では対応できないことから、市町村に要望を取り、主に常設している窓口11か所が登録されています。例えば、名古屋の市外局番であれば、名古屋市消費生活センターにつながりますが、相談日が少ない市町村の場合は、各県民生活プラザの窓口につながるようになっております。

○大西委員

週5日の市町村でも全部つながるわけではないのですか。

○事務局（柴田主幹）

週5日の場合は市町村で受ける形になっております。

○大西委員

県の相談窓口を専門化、特化するという話ですが、市町村の消費生活相談窓口の一覧表を見ても、月1日、半日の市町村が数多くあり、まだまだ、県が特化してはカバーしきれない状況ですので、県は引き続き相談に応じていただきたいと思います。

また、センター・オブ・センターズという説明がありましたが、私自身、消費生活相談窓口で相談を受けておりますが、日々、色々な手口が次々とでてきます。IT化も進み、携帯電話もスマホなど新しいものが出てきて、専門化、特化しては現状についていけなくなります。高齢者の金融トラブルもほとんどが、詐欺的な内容で、悲惨な相談を毎日受けています。そうした点からも、県は今までどおり相談を続けていただきたいと思います。

○谷口委員

現在、県内8か所の県民生活プラザで、消費者相談やパスポートなどをワンストップサービスで行っているということですが、すべての業務がセットでなければならないのでしょうか。

○事務局（酒井主幹）

現在は、ワンストップサービスというのが、県民生活プラザの特徴でございます。中央県民生活プラザでは旅券は扱っておりませんが、他のプラザでは、お越しになれば、色々なことができる機関としてやっております。

○谷口委員

1点お願いです。県民生活プラザという名称では消費生活相談とは結び付きに

くと思います。私は以前、豊田市の消費生活センターにおりましたが、NTTに案内しますと、知立市や安城市の方であっても県民生活プラザというのは出てきません。NTTの番号案内にすら窓口の名称が周知徹底されていない状況ですので、そのあたりのPRももう少しやっていただきたいと思います。

○事務局（酒井主幹）

予算のこともありますが、できる限りPRに努めたいと思います。

○大藪委員

どこの市町村でも同じですが、活性化基金のおかげで全市町村に窓口ができたのはいいことですが、開いたものの相談件数が年4件、5件では、その相談員はやることがないという話も聞きます。今一つ活用されていない状況が見えてきたということだと思いますが、今後、基金がなくなるとどうするのか、まず、専門相談員を置くことと同時に、職員の専門性を高めるというのが大事だと思います。もう一つは、資料7ページの図にあるように市町村共同運営というのが、これからのあり方としては非常に良いと思います。実際、愛知県内で行っているところがあるのか存じ上げませんが、相談数が少ない市町村では合同で運営しながら相談できることで、経費も削減していけるとと思いますが、そのあたりの実情はいかがでしょうか。

○事務局（県民生活課長）

愛知県内でも広域連携を実施済みの地域がございます。海部地区では、弥富市、津島市、愛西市、あま市、蟹江町、大治町が連携に加わり、同じ地区内であればどこへでも相談に行っていただけるようになっております。この他にも相談日数の少ない市町村が、地域で連携を検討しているところが数か所ございます。市町村名は、もう少し具体的になりましたらご報告させていただきます。

また、窓口のPRですが、今年度も活性化基金を活用し、様々な機会を通じて県民生活プラザだけでなく、市町村の窓口のPRに努めております。先ほどの「だまされたらあかんよ！」というキャンペーンの際は、県内主要4紙の新聞に折り込み広告として、200万部を配布させていただきました。この裏面には、県の窓口の他、主な市町村窓口が記載してありますが、これは地区ごとに違っております。西三河地域であれば西三河の市町村の窓口が記載されており、お住いの市町村で相談が受けられるよう、窓口のPRもさせていただきます。

○中西委員

質問ですが、相談はおみえになる方と電話の方、どちらが多いのでしょうか。

○事務局（柴田主幹）

県の場合は1割ほどが来訪、9割ほどが電話です。市町村では逆転しており、ほとんどが来訪で、電話相談より、行って身近に相談したいという方が多いと聞いております。

○中西委員

そうであれば、一つ意見ですが、専門相談員が何人いるとか、相談窓口が何か所開設したとかの見てくれの良さではなく、実際に困っている方がどれだけ相談し、役に立つかを考えていくと、24時間いつでも相談できる体制をどれだけ作れるかということになると思います。窓口の数よりも、電話がどこへでもつながる、集中して専門家がいる窓口につながるようになれば人件費も安くなり、今の予算で24時間相談を受けられるかもしれません。世の中は変わってきているので、効果を考えてやり方を少し工夫すれば良いと思います。

それから、先ほどの谷口委員のお話をPRと捉えられましたが、あれはNTTに消費生活相談の名称を申請し、登録すれば費用をかけずにできることです。一般の方がNTTに問い合わせた時に、消費生活相談窓口を案内してもらうにはどうしたら良いかという話で、PR紙を配布するという問題ではないので、方法を考えていただければ良いと思います。

○事務局（酒井主幹）

NTTの件、ありがとうございます。ご意見を踏まえさせていただきます。

○向井委員

相談体制を充実させることと、体制を機能させることを充実させることは、違うことだと思います。私は、法人化した半官のような組織に勤め、行政の委員も務めて感じるのですが、日本の行政は昔から員数主義と言われていています。人を頭数だけ貼り付けておけば良い、体制を作ってもどう働かせるか、どう活用するかが、あまり見えないと感じます。

レジャー施設と一緒にすると不謹慎かもしれませんが、東京ディズニーランドがなぜあれだけ集客できるのか。それは入園すると、ミッキーなどのキャラクターが歓迎してくれて、どう楽しんだらいいかという所までスムーズに運んでくれる、それが成功の秘訣と言われていています。いくら良い体制を作っても、そこにどうやったらアクセス、到達できるのかを、少し書き込んでいただきたい。

○事務局（酒井主幹）

財政負担を伴う具体的なことは、今回の案には書けませんが、確かに体制が素晴らしいものでも、機能が伴わなければ消費者行政として被害の救済にはつながらないので、ご意見を参考にさせていただきます。

○東委員

5 ページ目の二重行政であるとの指摘に対する考え方の部分に、広域性・専門性、センター・オブ・センターズ、啓発機能、アンテナ機能など、市町村とまったく別のことをやると強調して書かれています。しかし、これまでのご意見や資料を見ても、市町村と同じ役目を果たさなければならない部分がまだ残っているというスタンスを入れた方が良いと思います。二重行政に対する考え方としてはこういう書き方になるのは止むを得ませんが、全体を通じて、基金を使って全市町村に窓口ができていますので、市町村でやれることはやり、県は別のことをやるというトーンで書かれています。しかし実際には、窓口はできたものの機能していない過渡期には、市町村と同じことをやっていかないと相談を拾えないという部分を残した方が良いと思います。皆さんのお話を聞き、改めて資料を読み返して、そこが一番重要だと思いました。

○事務局（酒井主幹）

市町村の補完は、当分の間、必要なことだと考えておりますので、ご意見をありがたく頂戴いたします。

○近藤委員

この考え方に基本的に賛成です。行革サイドからの宿題があって苦勞して書かれているかと思います。悪質な事業者は相談体制や消費者行政の不十分な、手薄な地域を突いて攻めてくる傾向があると聞いております。手口が巧妙化し、業者が悪質化してくる中、手薄な部分を作らないためにも、県が市町村をカバーする形で、県の窓口の相談体制の整備、拡充を続けていただきたいと思います。

○柘植委員

この内容は非常に良いというか優れており、全面的に賛成です。また、委員の皆様のご意見もそのとおりだと思います。もちろん、当分の間、市町村の補完的機能といいますか、県も相談を受ける役割が縮小することはないという点は重要ですが、私が強調したいのは、将来的にも県の役割が無くなることはないという点、これが一番重要だと思います。

資料5ページに県の役割は、広域性・専門性、それを相談者が選ぶことはできない点、県としての役割を果たす上で、ノウハウを蓄積していくために、現場の相談活動が必要であることとか、事業者に対する指導・処分を行う機能を果たしていくことなどがあります。

それに加え、消費者相談は市町村だけがやれば良いものではなく、利便性を考えれば、市町村でも、また県の8か所の県民生活プラザでも相談できる場所が複数あることが、県民にとって利便性が高いことになり、将来に渡っても県の役割が無くなるものではないことを、強調していただきたいと思います。

○議長（多和田会長）

ありがとうございました。他にご意見はございますか。

○粕田委員

書かれているとおり、市町村を補完する機能も必要ですし、相談時間を見ても午前9時から午後4時とか、4時半までということでは、勤めている方は相談できる時間帯ではないというのが率直なところで、そういう点から県の体制でも不十分だと思われまます。アウトリーチという言葉が福祉の世界ではよく使うのですが、消費者行政においても被害者の方が高齢化されていることを見ると、待っているだけではなく、積極的に、例えば消費生活相談サポーターの使い方など、県が先進的に取り組んでいただき、市町村に広げていくような活動が行われても良いと思います。センター・オブ・センターズは良い言葉だと思いますが、もう少しリーダーシップを持っていろいろとチャレンジしていく役割を担っていただけると良いと思います。

○外山委員

県と市町村の役割分担については、基本としてはこの考え方に賛成で、いずれにしても県と市町村が綿密に連携していくことが必要であると思っております。例えば、新聞4紙に広告を入れられたということですが、私は見た覚えがありません。こういうものを新聞に入れるのではなく、市町村と連携をとって、区や町内会の資料として配っていただく方が、他の広告と混ざって捨てられてしまうこともないと思います。市町村と連携し、確実に目に留まる配り方を考えた方が良いのではないのでしょうか。

全市町村に相談窓口が設置されたことは素晴らしいことですが、それぞれの人口や世帯数を考えると、すべての市町村で相談を受けるのは無理があると思いま

す。ある程度のエリアで連携して相談窓口を作ることと考えていかないと、相談員が一人だけでは、その相談員のレベルによってしまうところがあります。それぞれの相談窓口が複数の相談員で、週4日、5日の体制が望ましく、相談員が一人で週1日では、本当に的確に相談に応えられているのか、難しいところがあると思います。相談窓口を置く単位を判断しながら、市町村と連携し、どのエリアにどう配置するのか、県がリードして進めていく必要があると思います。

○安藤委員

皆様のご意見、誠にそのとおりだと思います。資料を見ますと、たくさんの方が相談にみえていますが、その後はどうなるのでしょうか。上手く解決できたのか、相談しても解決できなかった人もいると思います。相談した方は、しっかり理解できたのか、うまく解決できたのかという点は、多くの方が今後、相談したいと思う時に問題になってくるのではないかと思います、お伺いします。

○事務局（柴田主幹）

相手の方がどの時点で相談されるのか、ちらしをもらったとか、契約した時点か、既にお金を支払ってしまった後など様々ですが、契約はご本人の意志ですので、センターが全部指導するのではなく、あくまでアドバイスです。

今一番困っているのは詐欺的な悪質商法で、お金を払ってしまった後、さらに追加で請求されているという相談の場合、今後の分は、詐欺だから払わなくても良いと言えますが、払ってしまったお金を取り戻すのは、センターでは無理があります。法律上のクーリング・オフや中途解約であれば、相談員が尽力して対応することはあります。相談の合意の中で個々にあっせんをすることもございます。一番重要なのは、高齢者の方がだまされる前に相談できる状況が望ましく、その場合は情報提供することで安心されることもあります。

相談は悪質商法への対応だけでなく、相談者の意志を尊重しながらアドバイスを行うものもあります。相談員は様々な場面にあった形で相談、アドバイスを行っており、1回きりではなく何度も相談したり、事業者との交渉後にも相談される場合もありますが、相談員の資質向上を図りながら取り組んでおります。

○加藤委員

少しピントが外れてしまうかもしれませんが、提供者側からということで、商品への過剰なクレームにはどのように対処されているのでしょうか。

○事務局（柴田主幹）

いわゆる「クレーマー」という言葉もありますが、強く自分の主張をし、これは正しいからこうしろと言われる方が最近多くなってきております。県は弁護士と違って、委任を受けて代理をするのではなく、あくまで公平な立場でアドバイスをするものです。ご本人がそう思われても、世間一般の相場はこうですと助言しておりますが、なかなか納得されず、行政だから何でも代わりにやってくれと何時間も粘られる方もみえます。その場合も納得いただけるよう長時間お話をし、ご自分でやっていただく、誤った知識であれば説明し、理解していただく、また、高齢者の方など本当に困っている方は、相談員がお助けするという形でやっております。

○議長（多和田会長）

定刻の時間となりましたので、この議題はここで終了させていただきます。

事務局におかれましては、今後も本審議会及び市町村の意見を踏まえ、検討していただくようお願いいたします。審議会では、概ね方向性はこれとして、戦略的な意味を含めてもう少しお考えいただきたいという意見も多数出ましたので、これらを踏まえて、よろしくご検討いただきたいと思っております。

委員の皆様には、長時間にわたりご審議いただき、貴重なご意見ありがとうございました。

#### 4 閉 会

○事務局（県民生活課長）

どうもありがとうございました。

最後に、大野県民生活部長から閉会のごあいさつを申し上げます。

○県民生活部長

本日は、長時間にわたり大変熱心にご審議を賜り、また貴重な意見をいただきまして、誠にありがとうございました。

多和田会長を始め、委員の皆様方には、ご多忙の中、貴重なお時間をこの審議会のために割いていただきまして、厚くお礼申し上げます。

今後の、本県の消費者行政推進にあたりましては、本日いただいたご意見を踏まえながら、進めてまいりたいと考えておりますので、委員の皆様には、引き続き、格別のご支援を賜りますようお願いいたします。

なお、この場をお借りして交通安全のお願いでございます。



愛知県内では、依然として交通死亡事故が多発しており、本年3月30日以降、交通事故死者数全国ワースト1位が続く、非常に憂慮すべき事態となっております。

愛知県では、10月4日に交通死亡事故多発緊急事態宣言を発令し、知事自ら先頭に立って交通安全を呼びかけるなど、全県挙げて各種交通安全施策を推進しているところではありますが、これから年末にかけて、例年、交通事故が多発する時期でございます。

どうぞ、皆様方におかれましても、悲惨な交通事故の当事者にならないよう、ぜひとも安全運転、安全行動に努めていただきますとともに、ご家族や地域の方々に交通安全を呼びかけていただきますよう、お願い申し上げまして、私のあいさつとさせていただきます。ありがとうございました。

○事務局（県民生活課長）

これをもちまして愛知県消費生活審議会を終了させていただきます。

本日は、まことにありがとうございました。

## 平成24年度第2回愛知県消費生活審議会次第

日 時 平成24年11月12日（月）

午前10時から

場 所 愛知県議会議事堂ラウンジ

1 開 会

2 あいさつ

3 議 事

(1) 愛知県消費者行政推進計画における施策目標の改正について

(2) 消費生活相談における県と市町村の役割分担に関する考え方(案)について

4 閉 会

## 平成24年度第2回愛知県消費生活審議会配付資料一覧

- 1 愛知県消費者行政推進計画進捗状況一覧 . . . . . 資料1
- 2 愛知県消費者行政推進計画（改定案） . . . . . 資料2
- 3 消費生活相談における県と市町村の役割分担に関する考え方（案） . . . . 資料3
- 4 「行革大綱にかかる重点改革プログラム（23.12 愛知県）」抜粋 . . . . . 資料4
- 5 市町村の消費生活相談窓口開設状況（H24.5 現在） . . . . . 資料5
- 6 あいち暮らしっく（No. 96、No. 97） . . . . . 資料6
- 7 あいちクリオ通信（平成24年11月号） . . . . . 資料7
- 8 悪質商法対策の手引き（H24.9.17 新聞折込広告） . . . . . 資料8
- 9 新聞記事（あいち消費者被害防止キャンペーン） . . . . . 資料9