

第 86 回

愛知県消費生活審議会会議録

2021 年 7 月 19 日
於 愛知県庁本庁舎 6 階正庁

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

目 次

| | |
|---------------|----|
| 会議録（要旨） | 1 |
| 次 第 | 19 |
| 配布資料一覧 | 20 |

1 開 会

○事務局（県民生活課長）

ただいまから、2021年度第1回愛知県消費生活審議会を開催したいと存じます。
開会にあたりまして、伊藤県民生活部長から御挨拶を申し上げます。

2 挨 拶

○伊藤県民生活部長

県民生活部長の伊藤でございます。

本日は今年度第1回の消費生活審議会ということで、委員の皆様には、大変お忙しい中、また、お暑い中、御足労をいただき誠にありがとうございます。

また、日頃から我々県の消費者行政の推進において格別の御理解・御協力を賜りますこと、重ねて御礼を申し上げます。

さて、消費者を取り巻く環境は、御承知のとおり、昨今いろいろと急激な変化を見せております。最近ではインターネットの普及によって、誰でも簡単に商品やサービスにアプローチできる環境が広がってまいりました。また、今般では、コロナ感染症の対策におきまして、「新しい生活様式」ということで、オンラインによる取引が急激な拡大を見せています。

従来、高齢者の消費者被害が懸念されておりましたが、来年の4月には民法改正により成年年齢の引下げが予定されており、若年者の消費者被害も憂慮されます。

さらに、昨今SDGsの考え方が広がっており、特に今後は、人や社会、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」を通じて循環型社会の形成に資するという機運も高まっています。

このように、消費者行政を巡る課題は多岐にわたっておりますが、愛知県におきましては、2020年3月に「あいち消費者安心プラン2024」を策定しました。「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を理念に、各機関連携して150にわたる施策を展開しています。

本日は、2020年度の施策の状況を御報告させていただき、委員の皆様方から忌憚のない御意見をいただき、評価をいただきたいと考えております。

また、本審議会は、消費者教育推進法第20条に基づく「消費者教育推進地域協議会」という位置付けでもありますので、本県の消費者教育・啓発事業についても御報告させていただき、御意見を頂戴したいと考えております。

いろいろな課題が山積する中で、本日の御意見を参考にさせていただき、県民の皆様が安心していただけるような施策の展開を進めてまいりたいと考えています。最後になりますが、本日の会議が実り多いものになるようお祈りしまして、御挨拶とさせていただきます。

○事務局（県民生活課長）

申し遅れましたが、私は県民生活課長の竹本でございます。

まず、審議会の開催にあたり、定足数の確認をさせていただきます。佐藤委員につきましては欠席の御連絡をいただいておりますのでおそらく出席されるものと思いますが、現時点で、20名の委員のうち、18名の皆様に御出席をいただき、過半数の出席となっておりますので、審議会規則第4条第3項に基づく定足数を満たしておりますことを御報告いたします。

なお、委員の皆様につきましては、配布させていただいております名簿のとおりでございますが、前回の審議会から3名の委員の交代がありましたので、御紹介をさせていただきます。

村上千代子委員に代わり御就任いただいております、愛知県地域婦人団体連絡協議会理事の、佐藤あつ子委員です。後ほどいらっしゃると思いますのでよろしくお願いいたします。

梅村文彦委員に代わり御就任いただいております、社会福祉法人愛知県社会福祉協議会事務局長の、野口幸夫委員です。

なお、天木一馬委員に代わり御就任いただいております、愛知県商工会連合会副会長の、河合利則委員につきましては、本日は御欠席です。

それでは、愛知県消費生活審議会規則第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、柳原会長にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○議長（柳原会長）

会長の柳原光芳でございます。私からも一言御挨拶申し上げます。

本日の審議会では、「あいち消費者安心プラン2024」の2020年度実施状況などについて、委員の皆様から御意見をいただくこととしております。

私たち消費者を取り巻く社会経済環境が大きな変化を続ける中で、県民が安心でき

る消費生活を確保していくため、県には、プランに定めた施策を着実に推進していただく必要がございます。本審議会において、しっかりと確認・評価を行ってまいりたいと存じます。

消費者行政の充実が強く求められる中、本審議会の果たす役割は一層重要になっております。どうか、委員の皆様におかれましては、忌憚のない御発言をいただきますようお願い申し上げます。簡単ではございますが、挨拶とさせていただきたいと思っております。

3 議 事

(1) 「あいち消費者安心プラン 2024」の実施状況の確認・評価について

○議長（柳原会長）

それでは、ここからは私が議長を務めさせていただきます。

まず、愛知県消費生活審議会運営要領第5に基づく会議録の署名につきましては、作田委員と伊奈委員にお願いしたいと思っております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

これより、議事に入りたいと存じます。議事(1)「『あいち消費者安心プラン 2024』の実施状況の確認・評価について」でございます。

昨年度の「安心プラン 2024」の実施状況につきまして、事務局から説明をいただき、その後に委員の皆様方から御意見をいただきたいと思います。

なお、本プランは、消費者教育推進法第10条に基づく消費者教育推進計画を含んでおりますので、「主体性のある消費者の育成」の観点からの御意見もお願いいたします。

それでは、事務局から説明をお願いします。

○事務局（近藤課長補佐）

（資料1に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ただいまの説明に関して、御意見・御質問がございましたら、よろしくお願いいたします。

○犬塚委員

全国消費生活相談員協会の犬塚と申します。4点ほどお伺いしたいと思います。配布資料1-2の目標1①県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化(2)市町村消費生活センター等との連携・支援のところで、OJTや巡回指導など、市町村センター・窓口を支援していただいたり、経験年数の浅い相談員を指導していただいたり、非常に役立っていてありがたいです。こちらは引き続きお願いしたいと思います。事業番号3「消費生活相談体制等の充実・強化に関する研究会」は、昨年度はコロナの影響で中止になってしまったり、他の会議も書面開催になったものがあると思いますが、今年度、国民生活センターの研修はもちろん、県内での研修でさえ一度も参加する予算がなくなったと、相談員が多数在籍する消費生活センターで聞いています。私どもは相談員の団体なので会員は相談員をしています。日々新しい相談に対応するために研修は欠かせないので、是非、せめて県内の研修に、どのセンター・窓口の相談員も全員1回は参加できるように市町村の職員に働き掛けをお願いしたいと思います。

事業番号6「支援弁護士制度の活用による支援」について、支援弁護士の活用4件で評価Aになっています。一方で、県の総合センターでは苦情処理専門員(弁護士)・苦情処理支援弁護士による相談は年間約80件です。もちろん顧問弁護士等と提携している消費生活センターも多くありますので、そういった市町村はこちらの制度を利用することはないと思いますが、4件というのはあまりにも少ないと感じました。これだけ少ないというのは、活用するためのハードルがかなり高いのかと思われます。もしそのハードルが高いのであれば、運用方針を検討していただいて、もう少し活用可能なかたちにして市町村の支援をお願いできればと思います。

③増加する外国人県民等への対応など相談体制の充実・強化について、事業番号15「毎月第4月曜日に『あいち多文化共生センター』と連携した外国人向け消費生活相談を実施」されて評価Aになっていますが、こちらにも実際には何件くらい相談を受け付けられたのかお伺いしたいです。月1回の日付指定ではなかなかタイミングが合わないことも多いと思います。直近であれば指定日に来ていただくということでもいいですが、例えば月初めや終わってすぐのタイミングといった場合に、何か対応されているのかということについてもお伺いしたいと思います。

目標2①(1)学校教育における消費者教育の推進のところで、事業番号43「社会への扉」を活用した授業について、県立高校では非常に高い数値が出ていますが、実際にやっているかと回答された高校に通う相談員の子どもから、実は学校では習っていな

いという話も耳にします。このアンケートの取り方がどうなっているのかわかりませんが、例えば高校三年生8クラス中1クラスで10分でも実施すれば1校が実施したということになるのでしょうか。もちろん、ホームルームで5分、10分でも「社会への扉」を開いて見てもらうだけでも十分教育効果があると思いますので、わざわざ授業を1時間ということでもなくとも全く問題ないと思います。数値目標等に関する資料1-3では、例えば高齢者等の見守りネットワークは、人口カバー率で65%と出ていますが、これも市町村の数で見ると54市町村中15市で、実際は3割に満たないと思います。実践的授業実施率の県立高校98%も100%に近い数値ですが、生徒数ではどのくらいなのか、よろしければ教えていただきたいと思います。

同じく①様々な場における消費者教育の推進のところで、「あいち暮らしWEB」を見ていただいている数が非常に多いと出ていました。小中学生向けのコンテンツなどいろいろあり、こういった資料を「あいち暮らしWEB」でたくさん揃えていただけるのは本当にありがたくて、日々活用させていただき、役立てています。私ども消費生活相談員は小中学校や老人会等の高齢者の見守りの人に対して講座に行くことが多いのですが、講座資料は業務時間外に自宅で作らなければならないことが多いです。「あいち暮らしWEB」の中で、「講座資料やワークシートは御自由にどうぞお使いください。御活用いただけます」と紹介してありますが、PDFでは追加・削除がなかなかできません。例えば、市町村や学校からお願いした場合は、編集可能なデータで送っていただけるのかについても伺いたいと思います。昨年度も申し上げましたが、できれば「あいち暮らしっく」の高齢者版と若者版、毎年敬老の日と成人の日の前に作られている資料がとてもいいので、「社会への扉」のパワーポイントが完全に連携しているように、それを丸ごと使ったパワーポイントみたいなものがあると非常に講座がやりやすくなると思います。本日の参考資料にエシカル消費のチラシが入っていますが、こういうものも、講座に行ったときに「この資料を出して」、「あの資料を出して」ということではやりにくいので、ネットですぐに使えるようになると大変助かります。

ここで伺っていいかわかりませんが、資料4の1(2)若年消費者教育推進支援事業の実施の中で、新規事業として④「成年年齢引下げ直前動画メッセージの配信」とあります。本当に今、成年年齢引下げを目前にしていますが、肌感覚ではなかなか浸透していないところがあります。こういったメッセージは素晴らしいと思いますが、これについても、例えば私たちが講座に行くときに活用しやすいように、権限等があつて簡単には流せないということがないようにしていただけるとありがたいと思っています。

お願いばかりで申し訳ありませんが、以上です。

○議長（柳原会長）

6点ほど御質問あるいは御要望をいただきました。

○事務局（風岡担当課長）

御質問ありがとうございます。県民生活課担当課長の風岡でございます。

最初に、私どもも、市町村の相談員に来ていただくOJTや市町村へ県の消費生活相談員が出掛ける巡回指導を、大変大事な事業だと考えていますので、今年度も引き続きしっかりやってまいります。前半はコロナの関係で延期等になっている部分もありますが、そういった部分も今後カバーしてまいりたいと考えています。

2点目の研修の件について、御質問のとおり昨年度はコロナで中止や書面開催が多くなってしまいましたが、こちらも今年度は感染防止対策を十分行って開催する方向で考えています。今後、キャリアアップ研修や全体研修などいろいろ考えていますので、そういったところも市町村の皆様が届くようしっかり御案内してまいりたいと思っています。

続いて支援弁護士の活用について、こちらは弁護士会と定期的に連絡会議等を持たせていただいております。実は弁護士会からももっと活用して欲しいという御案内がありました。地域の弁護士一覧表を市町村に毎年お送りしていますが、直近は年度末だったということもあり、早速今年度もう一度各市町村に弁護士一覧表等をお送りいたしました。弁護士会からは、ハードルが高いと思わずに電話相談もどんどん活用して欲しいという御意見がありましたので、そういったことも研修等の機会に再度周知してまいりたいと考えています。

それから、外国人向けの相談について、あいち多文化共生センターでの相談件数の実績という御質問だったかと思います。我々の案内不足ということもあろうかと思いますが、昨年度はあまり多くなく、3件でした。そういったことも踏まえ、昨年度末にチラシを作ったり、「あいち暮らしWEB」にも外国人向けのコーナーを作って、現在啓発に努めています。今年度はまだ1件なので、こちらも案内をしっかりとまいりたいと考えています。また、あいち多文化共生センターは愛知県国際交流協会の中にあります。御質問のあったように、月1回なので、例えば月の初めにケースが発生したときにはどうしたらいいのか相談に行きました。こういった連携をもっと臨機

応変に活用できないかという話をしていますので、その都度県に御相談いただければと思います。

次に「社会への扉」の活用について、こちらは学校数で確認していますので、生徒のカバー率という数字は持ち合わせておりませんが、今年度は最終年ということで、年度初めに各学校に啓発しましたところ、皆さん今年度しっかり取り組んでいくとのこと、県立高校等は100%で実施するという御回答をいただいております。しっかりと生徒皆さんに行き渡るようなかたちで啓発していただけるよう要望してまいりたいと考えています。

「あいち暮らしっく」の講座資料としての活用については、「あいち暮らしWEB」も「あいち暮らしっく」もデザイン会社を介して作成していますが、元データは県にありますので、それを県でパワーポイントにして、使えるように準備しています。県に消費者教育コーディネーターがおり、様々なアレンジをさせていただいております。どういった内容を追加して欲しいなど御要望があれば、また御気軽に御相談いただければと思います。

最後に、動画メッセージの配信についてお話しをいただきましたが、いろいろなかたちで使っていけるといいと思っています。ネット上で配信していくということはもちろん考えていますが、学校の実践的授業の中や、消費生活相談員が講師の出前講座などでも是非使っていただきたいと思っておりますので、完成した際には御案内させていただきたいと思っています。

以上です。もし何か御不明な点がありましたら追加でよろしく申し上げます。

○犬塚委員

ありがとうございました。一つ目のところについて、相談員研修の案内はもちろん届いているかとは思いますが、今年度の研修参加予算がゼロという市町村があると聞いております。市町村への研修案内にあたっては、是非、参加者はゼロではなく、参加をしていただけるよう働き掛けをお願いできればと思います。よろしく申し上げます。

○事務局（風岡担当課長）

1点追加しますと、今年度はキャリアアップ研修等をオンラインで受講していただけるような仕組みも考えています。予算の問題など、各市町村で御事情があらうかと思っておりますので、是非御活用いただければと思います。

○犬塚委員

わかりました。ありがとうございます。

○上野委員

資料1-2に関して、事業番号43「社会への扉」の活用について、高校生全員に配布できるようにという話が先ほどの回答の中にもありました。もちろんきちんと実施されているところが多いかと思いますが、もしかすると配布するだけではそのまま捨ててしまう生徒もいるかもしれません。どの授業で実施したのか、ホームルームなのか、家庭科や社会科の授業なのか、あるいは総合的な学習の時間なのか、また、どういったかたちで実施されたのかという調査を行い、実施状況をきちんと把握していただきたいと思いました。

事業番号44「小中学生向け消費者教育動画を作成」について、これは先ほど御回答のあった「動画メッセージ」とは別のものなのでしょうか。WEBサイトに上がっているのかもしれませんが、どのような内容の動画を作成されたのか教えてください。

事業番号45「障害者向け消費者教育教材・手法の開発」について、調査・研究を実施されたということですが、どのような調査をされたか教えてください。

事業番号58「教職員向け研修の実施」については「消費者教育推進フォーラムを年1回開催」ということですが、どれくらいの方が参加されたのか教えてください。

事業番号60「教員免許状更新講習における消費者教育の機会提供」が未実施となっています。私はここ2年くらい、島根県から呼んでいただいて、昨年度は、更新講習ではないのですが、教員向けの講座をオンラインで実施したこともありました。そういった方法もあると思いますので、愛知県の方角性についてお伺いしたいと思います。

○議長（柳原会長）

1点は御示唆をいただき、4点は御質問ということです。

○事務局（風岡担当課長）

まず1点目の「社会への扉」の活用については、御示唆がありましたように、そういった状況を把握していくよう検討してまいりたいと考えています。

2点目の「小・中学校における消費者教育の支援」において作成した動画と成年年齢引下げ直前動画メッセージとの関係については、後者は成年年齢引下げに伴う注意

喚起用の動画です。民法改正により来年度からは 18 歳で成人になるということですが、やはり成人になったところでの消費者トラブルというのは本当に多くなります。今の成年年齢は 20 歳ですが、20 歳・21 歳の方の消費生活相談が大変多くなっています。親の同意なく契約ができますので、安易な契約等により被害に遭うということがあります。そういったことを啓発していくのが先ほど回答した注意喚起動画です。前者の小中学生向け消費者教育動画は、県民生活課のWEBサイト「あいち暮らしWEB」に掲載しています。テキストのようなところを動画にしており、質問に対して選択肢で答えるようにしたり、かるた形式にしたり、小中学生向けに分かりやすく、楽しく学べる内容としています。可愛らしいアニメーションで作った動画なので、是非WEBサイトから御覧いただければと思います。

「障害者向け消費者教育教材・手法の開発」については、ただいまこの調査結果の詳細を持ち合わせておりません。申し訳ありませんが、専門分野チームの結果を後日御案内させていただきますので、よろしくお願ひします。

次の、消費者教育研究会の出席者に関する御質問について、こちらは年 1 回実施している会議で、小中学校長会や高等学校長会、大学教員、県教育委員会各課など教育機関の関係者の皆様と一緒に消費者教育問題を考える会です。愛知県の消費者教育をどのように進めていくか研究・検討しておりますので、先ほど御意見のありました「社会への扉」の活用につきましても、この研究会を通じて働き掛けてまいりたいと考えています。

最後に御質問いただきました「教員免許状更新講習における消費者教育の機会提供」について、昨年度は残念ながら未実施ということですが、今年度は既に 8 月に実施を予定しています。昨年度の未実施はコロナ禍によるものでしたけれども、毎年こういった機会を大切にしながら消費者教育に携わる教員の指導力向上を図ってまいりたいと考えています。

○上野委員

事業番号 58 の「消費者教育推進フォーラム」についての参加者数をお伺いしたかったです。

○事務局（風岡担当課長）

失礼いたしました。ただいま確認いたします。

○議長（柳原会長）

それでは、今お調べいただいている間に、ほかの御意見等を承りたいと思います。

○作田委員

作田と申します。よろしくお願いします。

資料1－2の事業番号25「悪質事業者に対する厳正な法執行」について、適正に実施され処分4件と記載されていますが、差し支えなければこの4件はどのような種類の悪徳商法だったのか教えていただきたいです。

と、申しますのは、随分昔からマルチ商法と言われるものがあり、私の周りの方から御意見いただいたところによると、最近ではSIMカードなどに物が変わってきているようです。勧誘されてネズミ講式に下にどんどん会員を募るようなものも出てきているようですが、これはマルチ商法ではないかと思います。そもそも、ネズミ講は違法でマルチ商法は違法ではないということですが、あるビジネスについては、ネズミ講だと言っている人もいればマルチ商法だと言う人もいます。未だにそういった“ビジネス”がずっとあるということは、おそらくそれはマルチ商法だから違法ではないという考え方になっているのだと思います。今の若者は、成年年齢が引き下げられることによって、比較的手を出しやすい商品で、さらにそこに「楽しんで儲けたい」、「友人から勧誘されたから」という理由が重なってずるずるその中に入ってしまうと、それによって金銭的にも、人としても何か大事なものを失ってしまうかもしれません。友情が壊れてしまうことにも発展がしかねないので、是非、高校等で消費者教育をなされるときには、マルチ商法に潜む危険性に対する警戒意識について若者たちにお話ししていただけると幸いです。

○事務局（小椋課長補佐）

県民生活課事業者指導グループの課長補佐の小椋と申します。事業番号25に関する御質問について、4件の処分内容のうち1件は自己啓発セミナー事業者に対する処分です。これはアポイントメントセールスと言って訪問販売の規制を受ける事業者でした。それから、浄水器の訪問販売事業者に対する処分が3件あります。法人2件と、さらに個人に対する業務禁止命令を出しましたので、一つの事業体ですが3件という内容になっています。以上合計4件の処分をしております。

○議長（柳原会長）

あと1点、若い方に対するマルチ商法への警戒意識を高めるような取組をお考えいただけないかという御意見がありました。

○事務局（風岡担当課長）

毎月1回の「あいちクリオ通信」でトラブル情報を取り上げています。マルチ商法や、「お金が儲かる」、「簡単に稼げる」といった情報商材に関するトラブルなど、被害につながるような案件については随時啓発していきたいと思っています。また、消費生活情報「あいち暮らしっく」でも掲載するなど、いろいろなかたちで若者向けのマルチ商法等に関する啓発を行ってまいりたいと考えています。

○作田委員

ありがとうございます。この場をお借りして恐縮ですが、マルチ商法とネズミ講の決定的な違いは何でしょうか。

○事務局（小椋課長補佐）

マルチ商法については特定商取引法に明確に規定されており、物やサービスが介在する取引であり、必ずしも破綻必至ではないということで、非合法ではなく合法なものです。ネズミ講については、そういった物やサービスが全く介在せず、お金だけが動きます。これは破綻必至ということで非合法なものです。

○作田委員

会費だけを徴収するというものはネズミ講に該当するということでしょうか。

○事務局（小椋課長補佐）

物やサービスが全く介在せず、お金だけが動くというものであれば、おっしゃるとおりネズミ講となり、非合法とされます。

○加藤（昭）委員

コロナ禍で大変な中いろいろな取組をされており、敬意を表します。ただ、前回も似たようなことを申し上げたのですが、やはり感覚的に強い違和感があって、申し上

げておいた方がいいのではないかと感じていることがあります。

例えば、我々生協も〇〇詐欺・〇〇商法といったものに関するポスター等を貰って、店舗等に貼り出しています。高校等においてはいろいろとやっていただいていると思いますが、評価Aとされている取組について、本当に結果が出ているのだろうかという疑問があります。我々生協で高齢者を集めて教育会でもやろうかといういろいろ思っていました、それもできずに、「あいちクリオ通信」等を貼っておくだけです。ほとんどの人は見ません。そういった中で、「あいちクリオ通信」を12回発行して評価Aとありますが、本当にそうなのかどうしても疑問でなりません。高校など学校ではやっているのかもしれませんが、大きくいうと、いろいろなことを市民一人一人が知りません。私も今日出席して、そういうことか、そういうこともやっているのかと、やっと分かったくらいです。私が勤務・在住する自治体で何をやっているのかも分かりませんし、市民の方がそのようなことを知っている気がしません。「エシカル消費ポータルサイト」を開設したから評価A、「あいち消費者市民講座」を実施したから評価Aと言われても、どこでやっているのか知りませんし、少なくとも多くの県民の方が概念すら知らない状況でポータルサイトを開設したからOKという評価はさすがに厳しいのではないかと感じる感じがしてなりません。

正直言って、こんなコロナの最中にいろいろなことをやっても、人も集められませんが、難しいと思います。しかしながら、結果として全てできましたという評価は、根っこのところで何をやらなければならないのかというものが本当はあるはずで、表面的な目標である「あいちクリオ通信」の発行回数をもって施策が進んだという評価に相当違和感がありました。

○事務局（県民生活課長）

ここでは取組の結果としては「A」といった評価をしておりますが、実際にはそういった取組の効果が県民の方や消費者の方に届いていないのではないかと御指摘でございました。私は以前も当課に在籍していたことがあり、その当時からいろいろな方法で県民の方に啓発や情報提供等を行ってまいりましたけれども、確かに、どの程度進んだかを計測しようと思うとなかなか難しい面もございます。我々としては、最近ではインターネットを活用したりいろいろな方法で取り組んでいるところですが、まだ届いていない面があるのではないかと御指摘でございます。この点につきましては、今後もまた新たな方法を考えながら、できるだけ多くの方に知っていただい

て、1件でも消費者トラブルの発生防止につながるよう努力してまいりたいと思いますので、どうか御理解いただきたいと思います。

○加藤（昭）委員

今はこういったコロナの時期なので仕方がないと思うんです。ですが、事務局の皆さんだけが頑張るのではなくて、我々生協を使ってくれても結構です。今はまだできませんが、お客さんを集めて生協の中で講座を開きますから、そういうことをやって、実効性を上げていっていただきたい。力を合わせてやらなければいけません。我々委員もそのメンバーだということなので、協力すべきだと思うんです。そして、きちんと成果を上げていけるような何かを仕組んでいく。市町村にここまでやらせるといったことをもう少し仕込まれた方がいいのではないかと思います。今のコロナ禍では難しいかもしれませんが、絶対にいいことだと思うので、是非皆で一緒に何かやりたいという気持ちがあります。以上です。

○事務局（県民生活課長）

消費者と事業者の面を兼ね揃えていらっしゃる現場に近い生活協同組合の方から協力の御提案をいただきましたので、是非何らかの方法で取組を進められるよう計画していきたいと思います。よろしく願いいたします。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

それでは、先ほど御質問のあった消費者教育推進フォーラムの参加者数について、報告をお願いします。

○事務局（風岡担当課長）

先ほどは失礼いたしました。消費者教育推進フォーラムについては、昨年度11月18日に開催し、72名の参加をいただいています。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

進捗状況につきまして、これまで様々な取組、委員の皆様の御意見を伺い、当審議

会として進捗状況の確認を実施したいと思います。非常に厳しい御意見も賜ったところではありますが、昨年度1年間の取組につきましては、各施策は順調に実施されているとお認めいただいでよろしいでしょうか。

(異議なしの声あり)

ありがとうございます。それでは、そのように確認・評価したいと思います。

なお、本件について御質問もあろうかと思いますが、時間が余りましたら、議事・報告が終わり次第、お受けしたいと思います。

(2) 「あいち消費者安心プラン 2024」における施策目標の改正について

○議長（柳原会長）

続きまして、議事(2)にまいりたいと思います。『あいち消費者安心プラン 2024』における施策目標の改正について」でございます。事務局から説明をお願いします。

○事務局（近藤課長補佐）

(資料2に基づき説明)

○議長（柳原会長）

ただいまの説明に関しまして、御意見・御質問がございましたら、お願いします。

国の法改正に伴う改正ということでございます。よろしいでしょうか。

それでは、当審議会として、事務局案のとおり、一部事業について、今年度から施策目標の改正を承認させていただきます。ありがとうございました。事務局におかれましては、さらなる計画の推進に努めていただければと思います

議事につきましては以上です。

4 報 告

(1) 2020 年度の消費生活相談の概要について

(2) 2021 年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について

○議長（柳原会長）

続きまして、報告に入らせていただきます。

「2020 年度の消費生活相談の概要」及び「2021 年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について」でございます。

当審議会は、消費者教育の推進に関する法律第 20 条に基づく、消費者教育推進地域協議会としても位置付けられておりますので、関連事業等につきまして、事務局から報告を受けたいと思います。それではお願いします。

○事務局（風岡担当課長）

（資料 3、4 に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ただいまの説明に関しまして、御意見・御質問がございましたら、お願いします。

○伊藤委員

適格消費者団体の事務局をしておりますので、それに関連した質問ですが、県の消費生活相談総合センターで相談を受け付ける場合のルールがあるのでしょうか。私どものところに「地元の消費生活センターに、子どもが勝手に定期購入の契約をしたので解約したいと相談したら、『それは自分で解決するしかないですね』という非常に素っ気ない対応で応じてもらえなかった。何とかならないか」という電話がかかってきました。県の消費生活総合センターを紹介したところ、10 分後に再度『同じ案件を扱うことはできません』と門前払いされた」との電話がありました。仕方がないので国民生活センターを紹介したのですが、地域の消費生活センターで既に相談を受けた消費者があまり納得できていないような場合、同じ相談を県の消費生活総合センターでは扱わないという基準があるならばそれはどういう理由なのでしょう。P I O - N E T で同じ情報が重複するからといったことではないと思いますが、是非こういった内容のものにも親身に相談に乗っていただけたらという要望も含めて、一つお聞かせください。

もう一つは、資料 4 の報告の中で、2 (5) 「SNS による消費者注意情報等の発信」については情報発信回数 126 回とのことですが、議事(1)の資料 1 - 3 「数値目標等」では、2020 年度のフォロワー件数は 359 件と記載されています。この目標値は 1,500 件、今年度予定は 700 件となっている一方で、昨年度実績は 2018 年度現状値 781 件の半分以下になっています。フォロワーが急に減っている原因はどのように分析されて

いるのでしょうか。私も拝見してみたところ、独自の情報が少ないという感想です。主に、発行物が今月出ましたとか、消費者庁からこういう注意喚起情報が出ていますといった紹介でした。例えば、今県内でこういうトラブルが増えている、こういうことに注意しましょうなど、もう少しホットな話題で具体的に踏み込んだものがあるといいと思います。

資料4の2(8)「各種広報媒体を活用した取組」について、たまたま車に乗っているときにFM三重を聞いていたところ、夕方の時間帯の変わり目のところで5分程度のローカルニュースが流れていました。三重県の消費生活センターが、確か定期購入トラブルをテーマに、相談員の方がスタジオでいろいろ解説したり、三重県が作った替え歌を流したり、その5分を全て使っていました。非常に面白くて、家に帰ってからその番組をネットで探してもう一度見直しましたが、残念ながら愛知県ではそういった番組に接したことがありません。例えば資料に記載のある地域コミュニティラジオ番組といっても、これは一か所だけです。おそらく県内くまなくケーブルテレビ局があって、私が視聴している局でもやはりローカルコミュニティFMをやっています。FMラジオ、WEBラジオ、ケーブルテレビなど、もう少しいろいろと手を広げてこういった広報をできないかと思います。具体的に検討されていることがあれば、お聞かせいただきたいと思います。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。3点御意見を承りました。

○事務局（風岡担当課長）

1点目の相談窓口の件について、基本的にはお住まいの市町村で御相談を受けるということとなりますが、もちろん県の消費生活総合センターに御相談いただいても結構です。ただ、いったん受け付けた相談は、その案件を担当した相談員が継続的にその方にかかわって消費者トラブル解決の助言等をさせていただくこととなります。市町村の相談員に御相談されて、市町村ではなかなか解決が難しい案件であれば、県と「市町村ホットライン」がつながっておりますので、県の相談員のアドバイスを受けたり、また、法律的な内容であれば弁護士の支援を受けるなど、いろいろな手法があります。全国いろいろなところに消費生活センターがありますが、基本的には初めに受け付けた相談員が継続してその対応にあたっています。お話を伺いながら、そのと

きの態度が悪印象を与えてしまったのであれば申し訳なく思いました。

情報発信回数の実績 126 回と数値目標等との関連で、2018 年度現状値 781 件の半分の実績になってしまっている理由については、当時配信していたメールマガジンが一昨年度末に廃止となり、その登録件数 500 数十件がこの件数から落ちたことによるものです。そこに SNS のフォロワー数が伸び悩み、2020 年度実績 359 件に至ります。SNS 等を活用した効果的な情報発信ということで、フェイスブックやツイッターもありますが、愛知県全体の公式ラインがあり、登録者は現在 14,000 人程度となっています。新たにそういったチャンネルも活用して情報発信をしていきたいと思っています。また、少しでも皆様が興味をもってくれたり、タイムリーな話題で注意喚起できるよう工夫してまいりたいと考えています。

各種広報媒体を活用した取組については、いろいろな広報媒体がありますがけれども、ラジオにつきましては、資料に記載のある尾張東部放送「ラジオサンキュー」で毎月 1 回の放送枠を県民生活課としていただくことができました。エリアは限られてしまっていますが、こういったところも活用させていただいています。その他の広報につきましては、県の広報広聴課がテレビ番組やラジオ番組などいろいろな媒体を用意しておりますので、我々も積極的に活用してまいりたいと思っています。また、機会がありましたら新たな広報媒体についても働き掛けてまいりたいと考えています。

○嶋田委員

瑞陵高校の嶋田です。学校教育に対していろいろと支援していただきありがとうございます。高校では、家庭科が主に消費者教育を行っておりますが、意識は高まっています。ただ、「社会への扉」を活用するよう教育委員会から周知されていますが、既に家庭科の教科書及び資料集もあります。それから、「あいち暮らしっく」も大変好評で、これも増し刷りして使っています。そういった状況の中で、本県では 2 年ほど前にこの消費者庁「社会への扉」がいちばん最後に教材として出てきたところです。活用するよう周知されているのですが、最新の情報が載っているわけではないので、ごく一部分をプリントの中に落とし込むといった使い方をしています。どのようなかたちで「社会への扉」を有効活用しているか今年度校長会においてアンケートを取って、きちんと把握していきたいと思っています。

最後に、消費者教育コーディネーターを配置していただいております。来年度も継続する方向で検討されているとのことで、本当にありがとうございます。コーディネータ

一がいらっしゃることによって、現場はかなり助かっています。学校現場ではあらゆる教育を行っており、消費者教育だけを行っているわけではないので、全てを教員だけで行うことはできません。なかなか外部機関との連携が取りにくい状況です。このコロナ禍の中で、昨年度実績として83回派遣されたということは、相当数の学校にコーディネーターに来ていただいてきちんと消費者教育をやっているということで、非常にありがたいです。瑞陵高校でも一度定時制においてとてもいい講義をしていただいたことがあります。再度来ていただきたいと感じています。コロナ禍で少し敬遠していたところもありますが、本日の審議会で、どの学校でもコーディネーターを活用して消費者教育を進めていかなければいけないと再認識しました。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。それでは、時間の制約もございますので、大変申し訳ありませんが、これにて終了させていただきたいと思えます。委員の皆様におかれましては、長時間にわたり闊達な御審議をいただき、誠にありがとうございました。

進行を事務局にお返しします。

5 閉 会

○事務局（県民生活課長）

柳原会長ありがとうございました。

これをもちまして、2021年度第1回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、誠にありがとうございました。

2021 年度第 1 回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2021 年 7 月 19 日（月）

午後 2 時から午後 3 時 30 分まで

場 所：愛知県庁本庁舎 6 階 正庁

1 開 会

2 挨拶

3 議 事

- (1) 「あいち消費者安心プラン 2024」の実施状況の確認・評価について
- (2) 「あいち消費者安心プラン 2024」における施策目標の改正について

4 報 告

- (1) 2020 年度の消費生活相談の概要について
- (2) 2021 年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について

5 閉 会

2021 年度第 1 回愛知県消費生活審議会 配布資料一覧

- 次第
- 配席図
- 委員名簿

【資料 1 - 1】「あいち消費者安心プラン 2024」～2020 年度実施状況（概要）～

【資料 1 - 2】「あいち消費者安心プラン 2024」2020 年度施策実施状況

【資料 1 - 3】「あいち消費者安心プラン 2024」数値目標等 《2020 年度実績》

【資料 1 - 4】「地方消費者行政強化作戦 2020」及び本県の対応状況

【資料 2】「あいち消費者安心プラン 2024」施策目標改正案

【資料 3】愛知県の消費生活相談の概要について

【資料 4】2021 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について

【資料 5 - 1】愛知県消費生活審議会規則

【資料 5 - 2】愛知県消費者教育推進地域協議会設置要綱

〈参考資料〉

- ・「あいち消費者安心プラン 2024」（冊子）
- ・「あいち消費者安心プラン 2024」概要版リーフレット
- ・愛知県消費生活総合センター、
愛知県県民相談・情報センター&県民相談室 案内リーフレット
- ・あいち暮らしっく No.148（2021 年 7 月発行）
- ・消費者庁「社会への扉」
- ・消費者教育・啓発用映像教材の御案内 2021
- ・募集チラシ「エシカル消費普及啓発ロゴマーク&イメージ動画募集！」
- ・啓発チラシ「エシカル消費ってなに？」
- ・エシカル消費クリアファイル