

第 89 回

愛知県消費生活審議会会議録

2 0 2 4 年 6 月 3 日
於 愛知県議会議事堂 5 階大会議室

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	20

2024年度第1回愛知県消費生活審議会 会議録

1 開会

○事務局（県民生活課長）

ただいまから、2024年度第1回愛知県消費生活審議会を開催いたします。

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。本日は、19名の委員のうち、15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、愛知県消費生活審議会規則第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。

それでは、開催にあたりまして、県民生活部長の菊池から御挨拶を申し上げます。

2 挨拶

○県民生活部長

県民生活部長の菊池でございます。2024年度第1回愛知県消費生活審議会の開催にあたりまして、一言御挨拶を申し上げます。

委員の皆様には、本審議会委員への就任を快くお引き受けいただくとともに、本日は、お忙しい中、御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。また、日頃から本県の消費者行政の推進に格別の御理解と御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、デジタル化の進展や、経済のグローバル化、少子高齢化の進行など、消費者を取り巻く環境は変化を続けております。また、近年は、SDGs達成に向けた機運の高まりやオンライン消費に対する関心など、消費者の意識にも変化が見られます。

こうした中、本県では、愛知県消費者行政推進計画である「あいち消費者安心プラン2024」に基づき、「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」を目指し、様々な施策を推進しているところでございますが、本計画は、今年度末で5年間の計画期間が終了となることから、今年度中に、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等を踏まえ、次期計画を策定したいと考えております。

そこで、本日の審議会では、次期計画の策定に向け、そのあり方について、諮問をさせていただくとともに、「あいち消費者安心プラン2024」の2023年度実施状況について確認と評価を行っていただきます。

また、本審議会は、消費者教育推進法に基づく「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、消費者教育・啓発事業の実施内容についても、御報告させていただきます。

委員の皆様には、それぞれ、御専門の立場から忌憚のない御意見をいただきたいと存じます。

本県といたしましては、今後とも、市町村や関係団体の方々と連携し、県民の皆様が、安全・安心な消費生活を営むことができるよう、消費者行政を積極的に推進してまいりたいと考えておりますので、引き続き、皆様方の御支援、御協力をお願い申し上げまして、私からの挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局（県民生活課長）

本日は、4月の委員改選後初めての審議会の開催となります。本来ならば、委員の皆様の御紹介をするべきところではございますが、お手元の名簿をもってこれに代えさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事に入らせていただきたいと思います。愛知県消費生活審議会規則第4条により、審議会の議長は会長が行うこととなっておりますが、会長が選出されるまで、進行を務めさせていただきます。

3 議事

(1) 会長の選出について

○事務局（県民生活課長）

まず、議事(1)「会長の選出について」でございます。今年度は、任期満了による改選がありましたので、本審議会で会長を選出する必要がございます。

愛知県消費生活審議会規則第3条により、会長は委員の互選により定めることとなっております。委員の皆様、どなたか御提案はございますでしょうか。

○牧野委員

前回の審議会において、会長代理を務められました杉島委員にお願いすることでいかがでしょうか。

○事務局（県民生活課長）

ただいま、杉島委員の御推薦がございましたが、いかがでしょうか。

(異議なしの声)

委員の皆様の御承諾をいただきましたので、杉島委員に会長をお願いしたいと存じます。杉島委員は会長席にお移りください。

(杉島委員 会長席へ)

それではここで、杉島会長に就任の御挨拶をお願いいたします。

○杉島会長

会長を仰せつかりました杉島でございます。

皆様方の御協力を賜りまして、この職責を全うしてまいりたいと存じますので、よろしくお願ひ申し上げます。

先ほど、菊池県民生活部長からの御挨拶にもありましたとおり、本日は、次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について諮問が予定されております。

当審議会は、知事の諮問に応じ、県民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査審議する役割を担っております。

つきましては、次期計画のあり方について、委員の皆様から様々な御意見をいただき、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に資する答申としてまいりたいと考えております。どうぞよろしく願いいたします。

○事務局（県民生活課長）

ありがとうございました。

以後の進行につきましては、杉島会長にお願いをしたいと存じます。

(2) 会長代理の指名について

○議長（杉島会長）

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。本日の終了時刻は午後3時となっております。審議会の円滑な進行に御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

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、加藤和広委員と加藤高幸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致します。

それでは、議事(2)「会長代理の指名について」でございます。

愛知県消費生活審議会規則第3条により、会長代理は会長が指名することとなっておりますので、私が指名させていただきます。

会長代理は、上野委員にお願いしたいと思っております。上野委員、どうぞよろしくお願いいたします。

○上野委員

承知しました。

(3) 消費者苦情処理委員会委員長及び所属委員の指名について

○議長（杉島会長）

次は、議事(3)「消費者苦情処理委員会委員長及び所属委員の指名について」でございます。当委員会は、「県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第18条の規定により、消費者苦情に係るあっせん又は調停を行う当審議会の内部組織でございます。

そこで、委員会の性格などを考慮し、委員長には石川委員を指名させていただきます。次に、委員につきましては、犬塚委員、渡辺委員、玉井委員、加藤博子委員を指名させていただきます。よろしく願いいたします。

事務局は、消費者苦情処理委員会の所属委員名簿を後ほど配付してください。

(4) 次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（諮問）

○議長（杉島会長）

続いて、議事(4)「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の諮問でござい

ます。事務局から説明をお願いします。

○事務局（県民生活課長）

本日は、「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」審議会に諮問させていただきます。県民生活部長から杉島会長に諮問書をお渡しさせていただきますので、よろしくをお願いいたします。

○県民生活部長

（杉島会長に諮問書を手交）

（５）審議計画及び専門部会の設置について

○議長（杉島会長）

ただいま、菊池県民生活部長からいただきました諮問書の写しを、本日皆様の机の上に配付しております。

これから、このテーマについて審議していくことになります。続いて、議事（５）審議計画及び専門部会の設置について事務局から説明をお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長）

（資料１に基づき説明）

○議長（杉島会長）

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、お願いいたします。

○加藤（昭）委員

次期消費者行政推進計画のあり方についての資料を見ていて、今、いろいろなことが変化していると思います。少子高齢化、グローバル化、円安、物価高、地震などいろいろなことが起こっていて、その結果として、企業としては、価格転嫁できるところとできないところがあって、中には、価格転嫁をやってもいいが、選ばれないかもしれないといった強迫観念があるところもあります。そういう意味では、私としては、今後、物価が上がっても、給料が上げられないところがあるかもしれない、年金も上がらない、一方で、少子高齢化で子を産めと言われていて、育てられないとか、消費者の様々な背景が、消費行動へ結びつくような気がします。今もおそらく、比較的悪くても安いものに流れる現実があって、いくらSDGsやエシカル消費だと言っても、結局、振り回されないみたいな感じがあると思います。

グローバル化とか少子高齢化であるとか、そういうことだけを背景にした計画の推進というと、今後の環境の変化の拡大度合を検証しないまま、今までの背景、去年や一昨年と同じような背景をもって進めているような気がしてしまいます。

考えるにあたっては、今後、相当貧富の差が激しくなるだろう、また、会社関係も簡単ではないだろうといったこと、昨今の物価高についてこられないといったことなど、もう

少しいろいろな観点を入れていただきたいと思います。背景として、いろんなものを入れ込まないと、表面的に見えると思います。

また、2029年をどこまで見据えているか知りませんが、本当に今、環境が変わっているような気がするので、大きな計画を作っておいて、毎年見直すといったことをやっていかないと、現実の消費者行政には結び付かないという気がします。問題のとらえ方について、本当にこれでよいのかという考えを持ちました。

○事務局（県民生活課担当課長）

これから新しいプランについて検討していきますけれども、その中で、消費生活をめぐる現状と課題という項目もございまして、そこを検討していく中で、今おっしゃられた内容も、勘案しながらまた検討していきたいと思っています。

○平岩委員

先ほどの加藤委員の発言に非常に共感を持っています。

いろいろと課題が多く、また、どんどん変化しています。今までの計画がどこまで成果を上げているのか。資料では、消費者安全確保地域協議会ができたといった内容にとどまっています、具体性がないと思います。今までやってきたことに対して、具体的な成果を評価して、その上で何かを進めるということも必要だと思っています。

もう一つ、根本的なところで、消費者基本法は、60年前にJ Fケネディ大統領が提唱して、その内容は、安全への権利、情報を与えられる権利、選択ができる権利、意見を聞いてもらえる権利といった基本的なところがありますが、それを消費者が認識をしているかどうか。子どもたちにそれを認識させるような、施策を講じているかどうかということも、短期間の課題としては重たすぎるとは思いますが、それを基本に据える必要があると思います。

○石川委員

計画の位置付けとして、県の消費生活条例と消費者基本法に基づいて、県の消費生活に関する施策を進めるとあるので、この点に関して一言意見を申し上げます。

愛知県の消費生活条例について、中でも苦情処理と紛争解決に関することですが、条例13条で不当な取引行為の禁止という規定を置いております。この不当な取引行為が認められる場合に、13条の2では、知事が必要な調査を行うこと、13条の3では、知事は、不当な取引行為の是正勧告を行うこと、13条の4で、知事は、事業者の氏名公表をするという条文がありますが、これに関する調査・勧告・公表の実績は、ほぼ無いのではないかと思います。

今年2月に行った弁護士会と消費生活相談員の勉強会に、秋田市の相談員の方に来ていただいて、秋田市の例を御紹介いただきました。秋田市では、告示を最近改正し、告示を使って取り組んでいるとのことでした。

例えば、秋田市内で開催予定だった音楽フェスが、直前に中止されたが、半年以上たっても、チケット代金が返金されてないという事案について、これは、秋田市の不適正の取

引行為の中の「解除後の義務不履行」にあたりと認定して、市が調査を開始し、イベント主催者から事情聴取を行った結果、事業者から返金約束を取り付けたということです。その他にも事例があり、条例は、使いようによっては、紛争解決に資するものというふうに改めて認識を新たにしました。

なぜ愛知県で条例が活用されていないかと思った場合に、二つ理由があると考えています。

一つは、職員の意識にあると思います。知事が行うという条文になっていることから、相談員と職員が一緒になってケース検討を行い、その結果、県が動くという立て付けでないと、この制度は使えないと思います。本県の場合は、その意識がまだ薄いのではないかとというのが問題の一つです。

それから、愛知県の消費生活条例 13 条の不当な取引行為の禁止の規定は、平成 14 年が最終改正になっており、施行規則についても、相当長い間改正していないのではないかと思います。

平成 14 年となると、その後、消費者契約法や特定商取引法の改正があつて、最近では、スマホで被害に遭うケースが、すごく多くなっているなど、時代の変化についていけないんじゃないかというように思えます。

条例についても、使いやすいように改正をしていかないと、いつまでたっても絵に描いた餅で、さびついたままということになりますので、この点について、ぜひ手を付けていただきたいと思います。

ちなみに名古屋市は、平成 17 年が告示の最終改正となっていて、名古屋市も相当長い期間改正はされていませんが、市の条例では告示に委任するという規定があり、告示が変えられるようになっていきます。秋田市でも条例で告示への委任がされていて、告示だけを改正して、今の社会に合わせる形で改正をしたと思っています。

県の条例にはそういった告示委任規定がないので、難しいことはわかりますが、そろそろ手を付けないと、時代に取り残されて、何も使えなくなると思います。

また、消費者基本法 19 条第 1 項には、「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない」と規定されており、「この場合において、都道府県は市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない」と書いてあります。

都道府県に課された課題は重いものだと思っておりますので、ぜひこの消費者基本法の趣旨にかなうように、次の 5 年間でうまく使っていただきたいと思っております。

○事務局（県民生活課担当課長）

条例の改正というのは、一大事ではありますが、愛知県の場合は条例で規則に委任するという規定になっており、規則で不当な取引行為の類型を定めることとしています。規則の類型に当てはまらないものについて、「その他不当なもの」という規定があるものの、あらゆる事例がある中で、「その他」に何がはまってくるのかわからないという問題は、

確かにあるかと思えます。

こちらでも、近年、新たな事例が出てきて、規制していくのが難しいという課題は認識しておりますので、今後の課題として勉強させていただきたいと思えます。

○石川委員

施行規則で、不当な取引行為が規定されていることは、認識していますが、これが今の消費者被害の状況に合っているのか、使いやすい文言になっているのかというチェックが必要だと思います。消費生活相談員、県の職員、あるいは、弁護士会としてもお手伝いしますので、知恵を絞って、良い方向に向かうように手を付けていただきたいと思います。

○渡辺委員

次期愛知県消費行政推進計画策定のところに、専門部会による検討が3回程度とありますが、これは今年初めてなのか、それとも前回にはこういうことがありましたでしょうか。前回、専門部会の報告を受けた覚えがないので、今年初めて取り入れたものかどうか教えてください。また、7月から9月というのは、余りにも短過ぎるという気もしますので、もう少し期間を長くするという事はできないかと思えます。

○事務局（県民生活課担当課長）

専門部会は前回のプラン策定のときにも設置しております。

期間が短いということですが、今年度末の策定を目途とすると、期間がタイトになってしまい、専門部会を3回くらい開催しようとする、こういった月1回程度の開催となってしまうものと思っています。

専門部会からの報告については、10月下旬に開催予定の第2回審議会において行う予定であり、これは前回策定したときと同様です。

○平岩委員

今日この会議が開かれた目的は、次期計画の策定に向けてそれぞれの準備をしていこうということかと思っておりますが、5年前の計画について十分な総括がされているのでしょうか。資料に記載されている審議テーマに書かれている程度のことしかないのかという疑問を持っています。

○事務局（県民生活課担当課長）

現計画の成果や課題についても専門部会で分析したうえで、報告してまいりたいと考えています。

○議長（杉島会長）

その他意見がなければ、委員の皆様にも事務局から説明のあった審議計画について、専門部会において審議いただくこととしてよろしいかをお諮りしたいと思います。

か。

○加藤（昭）委員

専門部会とは具体的にどのようなものなのですか。

○事務局（県民生活課担当課長）

専門部会は、より専門的なテーマを審議するため、プランを策定する際などに、審議会
の内部に設置するものです。この後、会長から委員の指名が行われる予定です。

○加藤（昭）委員

専門的なテーマを深掘りする前に、もう少し大きく議論するべきではありませんか。専
門部会で何を行っていくかがわかりません。

○渡辺委員

検討はオープンにやっていくべきでないでしょうか。

○石川委員

今から決議するのは資料1の審議計画の内容について、これでいいかどうかということ
のお諮りでしょうか。

○議長（杉島会長）

今後、専門部会で審議を行ったのち、審議会にも諮った上で、新たな5年計画を策定し
ていくという事務局から提案のあった審議計画をまず、お認めいただきたいということ
です。お認めいただきましたら、専門部会に参加される委員を御提案させていただこうと思
っているところではございます。

○石川委員

この5年間に何をやるかという課題設定は、資料の中の次期愛知県消費者行政推進計画
のあり方についてという枠の中ということに読めますが、資料の中で提示された課題は、
急速なデジタル化への対応とSDGs達成に資する消費者施策の推進が必要という2点しか
ありません。

この2つのために次の5年間の施策を検討するというと違う気がしていて、本日の委員
からの御意見や私が申し上げたような苦情処理といった個別の問題も含め、もう少し課題
を明確にして今後どうするかを考えていく必要があると思います。今後検討を進めるとき
に、あり方にはこう書いたではないかと言われても困りますので、こちらの記載はもう少し
し工夫が必要でないかと思います。

○事務局（県民生活課長）

資料の審議テーマの枠内に記載した課題については、現行計画の中にはこうした課題も

あるということでお示したものとなりますが、審議会の皆様には、次期計画の課題の整理、そして課題を踏まえて今後どのような対策・対応を行う必要があるかというところについて、御意見をいただけてまいりたいと考えています。

記載した内容に課題を限定しているというつもりはなく、現行計画では記載した課題のほか、ここに書ききれてない課題もあり、そうした課題を次期計画の中で整理をさせていただきたいと考えております。次期計画の中で課題も整理し、それに対してどのような対応が必要であるかというところ示していくということになります。

本県が消費者行政を推進していくにあたって、我々行政の立場だけではわからない専門的なところを御意見として伺い、次期計画としてまとめてまいりたいと考えています。

○佐藤委員

委員の皆様は、審議計画の資料を見ても、どのように進められていくのかわからないと感じているのだと思います。専門部会が3回開催されるということですが、1回目は何をやって、2回目、3回目には何をするのか。その結果については、審議会の委員の皆さんに、情報提供してもらえるのか。そういった具体的なことが何も書かれていないので、委員の皆様が不安に思っているのだと思います。どこか密室でつくられたものを最後審議会に見せられるのではないかと感じているのではないのでしょうか。

○加藤（和）委員

委員の皆様は、いろいろな問題意識をお持ちですから、専門部会に向けて問題意識を提起する機会が与えられるのかお伺いしたいです。何も意見を言う機会がなく専門部会が開かれるのでしょうか。

例えば、私は、消費生活相談員の処遇改善は急務だと考えていて、高齢化も進む中で、次の世代の人たちが育ってきていないのではないかと考えています。そういった問題意識を提起する機会はあるのでしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長）

専門部会を3回開催すると申し上げましたが、まず1回目は、現状と課題の分析から始めさせていただきたいと思っています。2回目3回目で、計画の方向性といった内容を検討したいと考えております。

専門部会の委員以外の方が御意見を言う機会がないという点については、改めてこちらで検討させていただきたいと思います。

○議長（杉島会長）

事務局からも御説明いただきましたけれども、今回の審議の進め方について、改めて御検討いただけるということだと思っておりますが、先ほど、お諮りしたことにつきましては、御承認いただくということによろしいでしょうか。

○平岩委員

委員の皆様は、専門部会がどのようなものなのか心配しているので、この段階で、まず専門部会とはこういった形で開催しますというのを開示していただきたいと思います。

○議長（杉島会長）

では、御承認いただく前ですが、委員の意見を踏まえて、設置する専門部会の方向性を先に事務局からお話ししていただいてよろしいですか。

○吉田委員

今、委員の皆様は不信感を持っていて、不信感を持ったまま、この案が承認できるかという、私はいたしません。委員の皆様は、それぞれ自分の意見を持って審議会に出席していて、それぞれのお立場でお考えがあるということなので、審議の前後という点にとらわれずに、まずは、求められることをきちんと開示して、委員の方々の御理解をいただいてから採決をとるべきだと思いますが、いかがでしょうか。

○議長（杉島会長）

そうしましたら、専門部会の設置については、規則に従って、進めていくこととなりますが、先に説明をしていただくということで、事務局よろしいですか。

○県民生活部長

皆様から御意見をいただいて、いいプランを作っていきたいという考えでございまして、皆様にそれぞれ御意見があることも、十分承知しております。そうした中で、事務局に不信感がある状態で、審議を進めていくということは、私たちとしても本意ではございません。

つきましては、例えば、課題の整理の方法や皆様からの御意見の抽出の方法、委員の皆様全員に毎回集まっていただくというのは現実的ではない中で、専門部会をどのように立ち上げていくのか、専門部会の委員の依頼理由等を説明し、御了解をいただいた上で事務を進めていきたいと思っております。

本日は、この後の議事の予定もありますし、時間も限りがございますので、後日、個別に委員の皆様のお意見を伺いながら、それを事務局で取りまとめて、最終的に会長にも確認をし、審議の進め方を再整理させていただくということとしたいと思っております。本日、御了解いただくのは難しいかと思っておりますので、そういった流れで進めてまいりたいと思うのですがいかがでしょうか。

本日は、昨年度のプランの進捗状況の振り返りもこの後の議事で予定されておりますので、昨年の振り返りについては、御意見をしっかりいただきたいと考えております。その上で、今後、新しい計画をどのように作っていくかについては、仕切り直しということとさせていただきたく思います。

事務局としては、次期計画策定の審議計画について、本日、採決いただこうと思っていたというのが本音ではございますが、十分な説明がされていないというのが、委員の皆様

の御意見かと思えます。改めて会議を開くのか、又は、持ち回りで皆さんに御理解をいただくのか、その方法についてはこれから検討させていただきますが、本日は採決しないということで考えておりますがいかがでしょうか。

○渡辺委員

持ち回りというのはどういうことでしょうか。

○県民生活部長

御了解いただく方法として、様々な方法がありますが、会議としてお集まりいただいて御意見いただく方法と、事務局が委員の皆様個別にお伺いして御意見を伺うという方法があると思っております。個別にお伺いする方法を持ち回りとして説明させていただきました。

○渡辺委員

この場でこれだけ話が出た以上、今の問題だけでも片付けなくてはいけないのではないのでしょうか。全員が納得し、賛同する必要があって、個別に対応するのでは、このように意見は出ないのではないですか。そういった方法はよく行うのですか。

○佐藤委員

吉田委員や私は、この専門部会は何人で構成され、どういう人が集まって、どういうスケジュールで何を議論していくのか、専門部会の情報は提供していただけるのかといった具体的なことを教えていただきたいということで質問しています。その説明に皆さんが納得すれば採決できると思っておりますがいかがでしょうか。

○事務局（県民生活課長）

専門部会でそもそも何をやるのか、何を議論するのがよくわからないというように受けとめておまして、それであるならばきちんとどういう理由でもって何を議論していくのかというのをきちんと積み上げて、再度御説明をし直すのかと思いましたが、そもそも専門部会のメンバーすらわからないという状況で、専門部会に諮ることを了承するのが難しいということで理解いたしました。大変失礼いたしました。

専門部会として、どういうメンバー、規模感で、今後どうやって進めていくのかというところについての説明が不足しておりましたので、説明をさせていただくということで、本日これから進めさせていただいてもよろしいでしょうか。

○玉井委員

委員の皆様から御質問されたことについては、私も非常に疑問ではありますが、個人的に思いましたのは、専門部会を立ち上げるためには、まず専門部会の立ち上げの承認を終えた上で、専門部会はこの形であるということを提示しなければいけないというような、規則の運用上の問題でそういう進行になっているのではないかという気がしました。

特に規則に違反することでないのであれば、専門部会について、どういう位置付けなのか、承認をされた後でないともメンバーを提示できないということかもしれませんが、先ほどおっしゃったような人数はどれぐらいで、どの程度専門部会の委員以外の方から御意見聴取できるのかという点は説明をされていていいかと思います。専門部会のメンバーなど、具体的な部分は、規則違反になると別の問題が出るような気がしますので、その点は十分前提に置いた上で御説明されるというのであれば私としては異論ございません。

○事務局（県民生活課長）

専門部会について、まず、専門部会の案という形で御提示・御説明をさせていただきます。

ただいま御発言がありましたが、規則では、専門部会を置くことができるという規定となっております。事務局としては、次期計画の検討に当たりましては、審議会の本会議ではなくて、それぞれの専門分野の方を偏らないように人選をさせていただいた上で、小回りがきく専門部会という形でもって、御意見を出していただいて課題を整理し、今後どうしていくのかというのをまとめていきたいと考えております。

審議会は19名ですが、専門部会については、9名の委員で構成をすることとし、御議論をいただきたいと思っているところでございます。

○議長（杉島会長）

愛知県消費生活審議会規則第5条及び第7条により専門部会長及び所属委員につきましては会長が指名するということになっております。

私といたしましては、審議テーマについてしっかり御審議していただけるよう、まず、専門部会長として、会長代理の上野委員を指名させていただきたいというのが一つ。続いて、専門部会に所属する委員については、犬塚委員・吉田委員・加藤高幸委員・石川委員・加藤博子委員・榊原委員・玉井委員・牧野委員、以上会長含め9名の委員を指名させていただきたいというふうに考えております。

○事務局（県民生活課長）

ただいま、案という形で、専門部会の委員について御説明させていただいたところですが、9名の皆様でもって専門部会を設置して御審議いただくということで、御審議いただきたいと思っております。

○議長（杉島会長）

今申し上げた9名の方で専門部会を構成し、新しいプランについて、審議会に報告するために議論を進めていただくということになります。

○事務局（県民生活課長）

専門部会の委員以外の方につきましても、具体的な方法は今後検討となりますが、情報共有をしていきたいと思っております。また、何か御意見があれば事務局に頂戴できればと思っ

ております。

○議長（杉島会長）

それでは、議題（５）審議計画及び専門部会の設置について、一部保留した状態だったと思いますが、先ほど事務局から説明がありましたように審議内容については、皆様方と情報共有していくということを検討いただけるということでございますので、こちらを御了解いただけるか改めて諮りしたいのですが、いかがでしょうか。

（ 異議なしの声 ）

この議題につきましては、委員の皆様方から本当に多くの御意見をいただいております。それを踏まえて、事務局には、今後の進行含めて対応をしていただくようお願いしたいと思っております。2025年からの新たな計画を皆様方のお力をお借りして、良いものを作ってまいりたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

専門部会の委員につきましては先ほど申し上げた9名の方を指名させていただきます。事務局は、先ほど指名した消費者苦情処理委員会の所属委員名簿と併せて専門部会の所属委員名簿を配付してください。

（6）「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（杉島会長）

続きまして、議事（6）に移ります。

「「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」事務局から説明をお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長）

（資料2に基づき説明）

○議長（杉島会長）

ありがとうございました。

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、お願いいたします。

○加藤（昭）委員

専門部会を設置して検討を行うことは、資料2-2を作るということなのか。これができたあれができたとしていただいているが、目標である消費者被害の救済未然防止の強化は、一般的に言うことができている、主体性のある消費者の育成は、一般的に言うことができているのではないかと思います。この100もある項目を、専門家が本当に考えるのかと疑問に思います。

県ができたというのであれば、それを信じますが、消費者被害の救済は、できなかったのではないかと。高校生や学校の人から見ると、生協の立場からもそうですが、主体性のあ

る消費者の育成についても、一部はできたかもしれないけれど、できていないと考えています。県民はそう思っている中で、そこで、結局これだけやっけては駄目だという反省があった上で、次につなげないといけないと思います。専門家が議論して、またこれを作るのかというのを正直心配しています。

我々としては、県をバックアップしたいと思っていますが、率直にそういう感想を持ちました。この議題を年に1回聞かされて、まあいいかと思っていきましたが、一番やって欲しいのは、県民からすると、消費者の救済ができたのかという問いに対して答えてくれるということです。それに対してどう対峙していくのかという点は、専門家の中でよく議論いただきたいと本当に思います。

○犬塚委員

全国消費生活相談員協会の犬塚と申します。

私どもは、消費生活センターで相談を受ける消費生活相談員の資格者団体です。

いろいろな意見が出てきましたが、実際に消費生活相談の現場にいるものとして申し上げます。成年年齢が引き下げられて、18歳成人が当たり前になってきましたが、18歳・19歳の消費者被害が多く、相談時に年齢を聞くと、本当にがっかりします。引き続き、小・中学校、高校、大学での消費者教育や、相談窓口188の周知をお願いしたいと思います。

このような中で、消費生活相談や消費者教育の担い手である、私ども消費生活相談員の役割が増大していますが、相談員の高齢化もあり、相談員不足が深刻な問題になっています。先ほど加藤委員からもお話が出ましたが、相談員の業務の忙しさ、難しさに比べて、ほとんどが会計年度任用職員という1年雇用で、国が定めたボーナス支給分は、その分、時給分を減額されるという状況です。また、1年目の相談員も、20年超の相談員も給料は同じという状況で、待遇がなかなか改善されない現状では、若い人には魅力がなく、相談員のなり手がいません。2026年からは、人手不足解消のためもあり、DX化が進められていきますが、待遇改善が進まないまま、人材不足をどの程度回復できるのか不安があります。

この相談員不足ですが、愛知県では以前、消費生活相談員養成講座を実施していましたので、今でも開催要望の声は多く聞きますが、今は予算がなく、国の事業に頼っているということで、本日は、皆様のお手元にも「消費生活相談員になるための講座」のちらしを配付してもらおうよう依頼しました。

まさに、今、消費者庁では、国家資格である消費生活相談員になるための講座の参加者を募集しています。全国で1,600名、先着順で、おそらく5～6万円以上かかるような講座が無料で受けられます。どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けるためにも、この事業のPRを広く行っていただいて、愛知県の相談員の担い手を増やしていただきたいと切に願いますが、この事業に関して、愛知県として、消費者庁からの案内文を市町村にメールで送信した以外に広く働きかけていることがあるのかを教えてくださいたいです。来週の6月10日から申し込みが始まりますので、愛知県での有資格者を増やすためにも、今日御参加の皆さんの大学や職場、団体等でもPRしていただきますと本当にありがたいと思います。

相談員不足は本当に待ったなしの状態ですので、次期のプランの中でも検討していただきたいと思いますが、こちら事業のPRについても、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○事務局（県民生活課担当課長）

本ちらしにつきましては、今御発言のありましたとおり、既に市町村には周知をさせていただいております。加えて県では、紙媒体で見られる方もいらっしゃいますので、県の消費生活総合センターの手前にあります県の広報コーナーでちらしを配布しております。

また、県のWebサイトにも、このちらしの情報を掲載するようにしまして、広く周知を図っていききたいと思っております。

市町村の方とも連携しながら、本事業を積極的に周知・PRをして、県内の消費生活相談員の資格取得者を増やしていきたいと考えております。

○加藤（和）委員

犬塚委員から、相談員の方の処遇改善については、発言をいただいたので、私からは、さらに追加では申し上げませんが、もう一点、問題として考えていることがあります。

相談員の方々に必要とされている専門知識が、本当に深くなっており、かつ多様化していることから、人によって知識に差が出てきています。勉強熱心の方に当たれば、問題が解決するが、そうでないと問題解決しないということがあってはいけないので、全体的なレベルの引き上げについては、より強化していく必要があるだろうということを問題意識として付け加えさせていただきたいと思ひます。

○事務局（県民生活課担当課長）

消費生活相談員の能力向上を目的として、本県では、キャリアアップ研修を実施しております。この研修には、例えば、資格を持っていてもブランクがある方や、より実践的な知識を身につけてから就職したいという方などにも活用いただけるようにしております。当然ですが、現在消費生活相談員の方にも、さらなる能力向上を目的として、研修に参加していただいて、どの相談員が相談を受けても対応できるように、こういった研修を実施していきたいと考えております。

また、市町村の相談員につきましては、市町村の相談員が、県の消費生活総合センターに来ていただき、県の相談員がOJT研修を実施したり、逆に県の相談員が市町村の相談窓口に出向いて、実際に一緒に事例について検討したりといった支援を行っております。

引き続き、こういった取組を実施していきたいと考えております。

○牧野委員

目標2の主体性のある消費者の育成についてです。

これまでもあいち暮らしっくについては、発行を続けていただいております、私自身も新任のときから、この資料を見て授業を行ってきました。こういったものを活用して授業を行い、職員もいろいろ周知をしている中で、最近、新城有教館高校作手校舎の生徒が、高齢者の方がコンビニで「8万円だなあ、高いな」って言っているところに、「どうしたんです

か」と声を掛け、警察への相談を案内することができたという出来事がございました。

こういった学びもやはり情報を発信していただいているおかげであるというふうに感謝しております。今後も、こういった情報を幅広く Web サイト等でも、配信いただきたいと思います。

○玉井委員

資料2に関する事で、おそらくこちらで数値を含めて挙げられているものは、行政が消費生活に関して対応しているということに関する実績を示すためのものとして、これまでこういう取組をしてきて、行政としては対応がきちんできているかどうかという意味での数値・成果指標かと思います。

おそらく私自身も含めて消費者の立場からすると、行政が何をやっているかということだけではなくて、むしろ、消費者の問題について、どの程度効果的にその政策が働きかけることができたのかという指標が非常に重要で、これをきちんと区別して、数字を提示していくということが必要だと思います。

委員の方々からも御指摘あった、消費者が実際困っているものをどれぐらい改善できたのかという指標が、少なくとも消費者に向けては発信されるべきで、もちろんこの審議会における成果の測り方とはまた違うかもしれませんが、そういったものというのが重要になってくるのかと思います。

その意味で成果指標とされているものが、一体誰向けのどういった指標で、どういった根拠で設定をされているのかというのを、きちんと事務方で整理し、それぞれの手法について説明するという責任があると思います。その点について、十分説明できる根拠を提示していただけるように、御検討いただいておりますことは大事かと思われました。

○事務局（県民生活課担当課長）

指標につきましては、新しいプランに向けて考えていきたいと思っておりますが、おっしゃるとおり、今の指標は、決まった内容をこれだけやりますという内容が並んでいるというのは、我々としても問題意識として持っています。

例えば、「あなたは消費者被害にこの数年間遭いましたか」という質問に対して、それが減っていけば明らかになると思いますが、実際そういった指標を取ることができるのかという点で頭を悩ましております。実際取ることができる指標で、しかも効果的な指標として、どういったものを作ったらいいのかという点は、課題として認識しておりますので、そういうことも含めて、次期プランに向けて、明らかな答えが出せるかわかりませんが、考えていきたいと思っております。

○佐藤委員

私も玉井委員と全く同じ意見で、例えば、高齢者を消費者被害から守る見守りネットワークの人口カバー率は、92%になりましたが、これが本当に機能しているのかというところは全くわかりません。目標値としては、こんな事案でこういうふうに活用できたとか、本当に今も機能しているのか、作って終わりということではなく、そこはフォローして、

消費者に還元できるような指標も入れていただきたいと思います。

○事務局（県民生活課担当課長）

今のところ、まずはとにかく人口カバー率を上げていきたいということで、進めてまいりまして、この92%という数値は、全国的にもかなり高くなっています。

これからは、それをどのように機能させていくかというのが課題である点は、こちらも認識しています。明確な数値はありませんが、市町村からは、少なくない件数で、ネットワークが役に立ったという話を聞いております。

例えば、市町村のネットワークの中には、包括支援センター等の福祉の分野と消費生活分野が連携しているところがあります。そういったところでは、福祉の方が日々見守りを行っている中で、例えば、定期購入した商品が高齢者の部屋に山積みになっているといったことを発見し、ネットワークを活用して消費相談窓口に繋げて、解決できたというような事例を複数伺っています。

逆に、消費生活センターに来た高齢者の方が、同じ質問を何度も繰り返して要領をえないなどそういった場合に、福祉の方につなぐと、福祉のネットワークで解決ができたという事例も複数聞いておりますので、ネットワークとして機能しているのは、実際少なからずあるものと認識しています。

ただそれを数字として出すのは、なかなか難しいところだと思っておりますが、そういった良い例をなるべく、広げていくことは今後の課題だと考えております。

○加藤（高）委員

委員の皆様もおっしゃられたように、何となくこのように行ったというような報告だったと思いますので、そこはしっかり数値目標を立てて、それが本当に満足いく数字なのか、県民の方が本当に守られているのか、そういった目線で数値目標を具体的に立てたいと感じました。

また、冒頭で、ここ最近非常に時代が変わってきているというような御意見がありました。東京都のカスハラ条例について報道でも出ていましたが、こういったカスタマーハラスメントの防止も、消費者教育の一つになるのかと考えております。具体的には、今後、専門部会で議論していくことかもしれませんが、言葉だけでも盛り込んでいただきたいというふうに考えています。

○吉田委員

二つありまして、まず一つ目は、消費生活相談員の方が、毎回審議会場で、御自身たちの処遇改善について発言されていますが、事前に、あるいは別の席でしっかりと県とお話いただくようなことができた方がいいのではないかと思います。全国レベルで会を持っていらっしゃる中で、ここで、毎回発言をされるよりも、なぜ今その状況なのかということをきちんと行政と話し合った方が、処遇改善に繋がるというふうに思います。

もう一つは、消費者として、いろいろなところで、様々な年齢の方とお話をしますと、これだけ複雑化している中で、消費者というものが一体どういう位置付けなのか、自分が

その中の一員であるということ、子どもたちも含めどのように理解しているのかというところをきちんとやっていく必要があると感じています。

どのように次期計画に入っていくのかわかりませんが、本当にいろいろな考え方をされる方もいて、先ほど発言された委員もありましたが、格差がどんどん広がっていくと、本当に極端な考え方される方も出ていらっしゃると思います。また、支援が必要な方々が、これからどのようにその支援を受けとめていくかということも含めて、私たち全体でできること、そして消費者として自分自身が何をすべきかということも、考えていくことが必要だと思います。是非、次期計画には、そういった点も入れていただきたいと思っています。

○議長（杉島会長）

これまで各委員の御意見を伺いまして、当審議会として、進捗状況の確認を行ってまいりましたが、昨年度1年間の取組について、「各施策は順調に実施されている」と認めることとしてよろしいでしょうか。

（ 異議なしの声 ）

ありがとうございます。それでは、そのように確認・評価することといたします。

4 報告

（1）2023年度の消費生活相談の概要について

（2）2024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（杉島会長）

続きまして、報告に移りたいと思います。

「2023年度の消費生活相談の概要」及び「2024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（県民生活課担当課長）

（資料3、4に基づき説明）

○議長（杉島会長）

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、お願いいたします。

○玉井委員

資料3の2023年度の特徴的相談についてお尋ねします。非常に特徴的な事例として、急増している相談を取り上げていただいておりますが、例えばこの美容医療に関する相談について、なぜ増えたのかという要因分析は行っているのでしょうか。

例えば、県内の他の市町村も同じように増えているとか、他の都道府県も同様に増えているのかということでも大分違うと思います。また、テレビ等でそういった特集が組まれて、自分も実は被害に遭っているのではないかというふうに認識されて増えたとかそういったこともあるかもしれません。もちろん被害の相談をされている方は、喫緊の自分の被害に関する相談をされているので、そこまでの原因を精査する余裕はないかもしれませんが、もしそういった分析がきちんとされているのであれば、こういった問題に対する対策とか、相談に関する対応がやりやすくなるかなということでお尋ねしました。

○事務局（県民生活課担当課長）

なぜ増えたかという要因を正確に分析はできていませんが、今わかる範囲の一つの要因として、美容医療に関する相談の中には、エステティックサービスに関するものが多く、特に会社が途中で倒産して、施術・サービスを受けられないといった相談が多く寄せられています。

○議長（杉島会長）

それでは、これで終わらせていただきたいと思います。

委員の皆様には、長時間にわたり御審議をいただき、誠にありがとうございました。

最後に一委員として、配付した資料「より良い未来のために。あなたもエシ活はじめませんか？」の説明を加えさせていただきたいと思います。私の3年生のゼミで毎年、名古屋市から委託を受けて、エシカル消費の普及啓発を行っており、2023年度の3年生がまとめたものを冊子にして、公表をさせていただいております。委員の皆様方にも、学生がこういう取組をしているということを知っていただきたく、事務局を通して配付をさせていただきました。

それでは、進行を事務局にお返しします。

○事務局（県民生活課長）

本日は、それぞれの立場から多くの御意見いただきましてありがとうございました。今後の専門部会の運営も含め、しっかりと対応してまいりたいと思っておりますので、引き続きどうぞよろしくお願いしたいと思います。

本日机上には、会議資料の他、当課が作成しております各種啓発資料や愛知県人権推進課が作成しております愛知県人権尊重の社会づくり条例のリーフレットを配付させていただいておりますので、参考に御覧いただけますと幸いです。

これもちまして、2024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。

2024 年度第 1 回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2024 年 6 月 3 日（月）

午後 1 時 30 分から午後 3 時まで

場 所：愛知県議会議事堂 5 階 大会議室

1 開 会

2 挨拶

3 議 事

- (1) 会長の選出について
- (2) 会長代理の指名について
- (3) 消費者苦情処理委員会委員長及び委員会所属委員の指名について
- (4) 次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（諮問）
- (5) 審議計画及び専門部会の設置について（資料 1）
- (6) 「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（資料 2）

4 報 告

- (1) 2023 年度の消費生活相談の概要について（資料 3）
- (2) 2024 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（資料 4）

5 閉 会

配 付 資 料 一 覧

- 次第
- 配席図
- 委員名簿
- 会議資料
 - ・ 資 料 1 審議計画
 - ・ 資料 2 - 1 「あいち消費者安心プラン 2024」～2023 年度実施状況（概要）～
 - ・ 資料 2 - 2 「あいち消費者安心プラン 2024」2023 年度実施状況一覧
 - ・ 資料 2 - 3 「あいち消費者安心プラン 2024」数値目標等 《2023 年度実績》
 - ・ 資料 2 - 4 「地方消費者行政強化作戦 2020」及び本県の対応
 - ・ 資 料 3 2023 年度消費生活相談の集計と分析
 - ・ 資 料 4 2024 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

会議録署名委員 加藤 和広

会議録署名委員 加藤 高幸