

**2024 年度第 1 回愛知県消費生活審議会専門部会  
議 事 概 要**

○日 時 2024 年 7 月 8 日（月） 午後 3 時から午後 4 時 40 分まで

○場 所 愛知県自治センター 5 階 第四会議室

○出席委員 8 名

（敬称略） 上野顕子（専門部会長）、石川真司、犬塚のぶ子、加藤高幸、加藤博子、  
玉井寿樹、牧野美和、吉田典子

**1 開 会**

上野専門部会長あいさつ

**2 議 題**

**（１）部会長代理の指名について**

- ・上野専門部会長が玉井委員を部会長代理に指名

**（２）消費生活をめぐる現状と課題について**

- ・資料 1 に基づき事務局が説明

**【質疑応答】**

○玉井委員

消費生活相談について、4 分の 3 が市町村の窓口が受け付けているということだが、行政の DX 化がどれぐらい進んでいるのか。市町村の窓口への相談が多いということは、情報共有が非常に重要になる。情報共有の仕組みはどの程度整備をされ、デジタル化をされているのか状況を伺いたい。

○事務局

消費生活センターを設置している市町村は、全て国から貸与された PIO-NET というシステムが整備されている。市町村で受けた相談については、PIO-NET を通じて、県でも情報を見ることができるため、情報の共有・分析が可能である。

○玉井委員

若年者の方は、電話をかけることについて、非常にハードルが高いと思うが、電話以外の手段で相談は可能か。また、DX 化と関連して、例えば、LINE を活用したチャットボットによる相談など、データベースを活用した相談対応は行われているのか。

○事務局

インターネット相談を行っているが、件数としては非常に少なく、ほとんどが電話相談

である。入口としてインターネット相談を利用したものも、その後電話で相談をするということが多く、現状としては、DX化はあまり進んでいるとはいえない。メールのやりとりのみでは、解決まで結びつくことが少なく、相談員が相談内容を電話で聞き取った上で、適切な助言等をしているという状況である。

#### ○加藤（博）委員

デジタル化の進展について、SNSやキャッシュレス決済の普及といった内容だけでなく、消費者被害の手口が巧妙化しているという側面を加える必要がある。少し技術があれば、データの改ざんや嘘の情報をつくり出すということができてしまうような状況になっている。

手口を知らなければ引っかかってしまうような巧妙な手口が増えており、高齢者や若年者だけではなく、現役で働いている世代の方も騙されてしまうことがある。

こうした被害は、一般的に抽象化した消費者教育だけでは防ぐことが難しく、消費生活相談員のような最前線でその現場を知る方が、手口を聞いて、これは詐欺であるというアドバイスをしていかないと、被害を防ぐことがすごく難しくなっていると感じている。

#### ○吉田委員

高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークが、広く設置されているということだが、どのように機能しているのか実例を教えてください。

また、県政世論調査の結果では、高齢者の消費者トラブル対策として、「家族や親族で日頃から話し合いをする」といった項目が上位にあるが、高齢者と接する機会が多い中で、そういった対策で防いでいくことは難しいのではないかとということを感じている。高齢の方たちの中には、「そんなひどいことをする人はいない」という考えで暮らしている人も多い。消費者問題を考えていく上で、今後必ず福祉との連携が必要になってくると考えている。

#### ○事務局

見守りネットワークの実例について、複数の市町から、地域包括支援センターから消費生活センターへ情報をつないだことによって、消費者被害の防止に結びついたという事例を聞いている。

市町村の見守りネットワークの構成にはさまざまなパターンがあるが、福祉と連携しているものがより有効であると感じているので、今後、福祉との連携を重視していきたいと考えている。

#### ○吉田委員

消費者問題が複雑化する中、消費生活相談員が全てを担うのはとても大変だと思うので、専門性を持っていただく必要があるのではないかと。

先ほど、インターネット相談を入り口に、その後電話で相談を受けているという説明が

あったが、子どもたちにとっては、電話よりもチャット等の手段のほうが、より早く、詳しい内容を伝えられるということもあると思う。そういった技術を活用できる人材の育成も必要ではないかと考える。

#### ○事務局

消費生活相談の DX 化の関係で、現在、国では、PIO-NET に代わる新たな相談のシステムの導入を進めている。未確定な部分が多いが、電話以外の相談の関係では、全国共通で、ウェブフォームから相談を申し込んで、メールのやりとりでの相談が可能といった機能が予定されている。また、消費者自身で解決することを支援する消費者向けの FAQ サイトの開設が予定されており、相談員の業務負担の軽減にもつながるものと考えている。

デジタル化に対応した消費生活相談員の研修については、現在も実施しており、今後も充実していきたいと考えている。

#### ○犬塚委員

自身が勤務する消費生活センターでも、地域包括支援センターと連携して、解決に結びついた事例はあるが、見守りネットワークの目指すところは、こうした個別事案の解決にとどまらず、さらに、地域において他の高齢者を守っていくというところまでつなげていくことが求められると考える。地域包括支援センターとつないただけでは、見守りネットワークの目的は達成できないと思うので、その先を見据えて、どう機能させていくかということが課題である。

#### ○事務局

先ほど、地域包括支援センターからの情報によって解決したという事例を紹介したが、市町村からはその逆の事例も聞いている。消費生活センターが持つ被害防止の具体的な情報を福祉分野に共有できるようになったという効果も聞いているので、そういった点も重視しながら、今後も施策を進めていきたい。

#### ○犬塚委員

消費生活相談員の関係で、特に 30 代、40 代の若い世代の相談員不足が深刻である。私自身はやりがいを持ってやっている仕事であるが、やはり待遇が改善しない限り、子どもにもさせたいという仕事にはならない。今のままでは、特に優秀な人こそ、他の職種に流れていってしまうと思う。

この先、5 年、10 年後には、さらに相談員不足が深刻になってくると思うので、今のうちに対策をとっていただきたい。

消費者庁が実施する相談員養成講座は、昨年度は 1,600 人受講しても、相談員で就職した人は 30 数名にとどまっていると聞いている。県として、独自で何か対策を考えてほしいが、まずは来年度以降、この制度を利用して、相談員候補者に資格を取ってもらうよう、各市町村に対する働きかけを早い時期から実施してほしい。

#### ○事務局

相談員の人材確保の関係について、今相談員として勤務している方が、相談員として引き続き勤務していただくことは、とても重要であると認識している。

一方、人材確保については、消費者庁の人材確保に向けた事業の周知に努めているところであり、早めの周知も含めて、引き続き検討してまいりたい。

#### ○石川委員

消費生活相談員については、給与面だけでなく、雇用の不安定という問題も大きいのではないかと。

#### ○犬塚委員

会計年度任用職員で、基本的には1年更新であるため、先の保証がない。若い人にとって、魅力的な仕事だと思ってもらえるような職種になってほしいと思う。

#### ○吉田委員

消費生活相談員の処遇については、何年も前から審議会場で主張をしている。消費生活相談員の方々は、消費生活に関する問題について、中心的な役割を担っているというプライドを持っているようであるので、審議会場でなく、きちんと県と向き合って話し合いをしていく必要があると思う。この場で処遇改善を発言されても、人材不足の解決に結びつかないのではないかと。

#### ○加藤（博）委員

消費生活相談員が不足すると消費生活相談体制が破綻してしまうということになる。例えば、クーリングオフの問題や子どものゲーム課金といった相談は、ほとんどを消費生活センターで、解決していただいている。この受け皿がなくなってしまうと、そういったものが全て被害として終わっていってしまうと思う。消費生活センターが継続していくような改善が必要である。

#### ○事務局

相談員の人材確保の件については、この場で明確な方針を示すことはできないが、委員からの御意見はもっともであると認識している。

現状の取組は確実に実施していく中で、県として今後どういったことができるのか、委員の皆様の御意見をいただきながら、国との役割分担も含めて検討してまいりたい。

#### ○加藤（博）委員

消費者被害の未然防止と併せて、事業者の取締りも行わないと、被害はなくなる。消費生活センターの拡充が予算的に厳しいということであれば、こういった行政処分について、もう少し拡充していくことも必要なのではないかと。参考資料に記載されている行政

処分については、具体的にどのような事例であったのかお伺いしたい。

○事務局

事業者指導について、2022 年度は、芸能レッスンの会社に対する処分、2021 年度は、住宅リフォーム関連の会社に対する処分である。

○加藤（博）委員

どの程度の人員が、行政処分に関する調査を行っているのか。

○事務局

特定商取引法については、主な担当が 1 名と非常勤の指導員が 2 名という体制である。行政指導や情報提供といったことにも力を入れていきたいと考えている。

○石川委員

資料に記載されている来庁時情報提供として、情報提供と指導が区別されているが、その違いは何か。また、問題が認知されてから処分に至るまでの期間は、どれくらいか。処分を行うに当たっては、相談員との連携はしているのか。

○事務局

情報提供というのは、比較的問題が少ない事業者に対するものである。ある程度問題が疑われるところは、指導という形をとっている。

処分までの期間は、事案によって異なるので、一概に言えない。

相談員が受けた相談情報には、行政職員も目を通してしている。相談員と行政職員の連携は重要だと考えているので、そこをしっかりとやっていきたい。

### （３）次期愛知県消費者行政推進計画の構成及び施策体系について

- ・資料 2 に基づき事務局が説明

#### 【質疑応答】

○牧野委員

目標 2 について、取組 1 に、成年年齢の引下げを含めて、「ライフステージに応じた」という表現にしたのは非常によい考えだと思う。

取組 6 の（２）のカスタマーハラスメントに関しては、今現在に着目すると話題になっているが、計画は少し長い期間となるので、時代のニーズを踏まえた教育など、もう少し大きい枠組みの中で取り組んでいくのがよいのではないかと。

○事務局

カスタマーハラスメントについては、最近特に話題となっている問題で、県の組織の中

でも、取組の一つとして入れざるを得ないのではないかという意見が出てきたため、項目として入れさせていただいた。当課としては、適切な消費者意見の反映という趣旨を入れていくことが大切だと思うので、カスタマーハラスメントを項目として取り出すかについては、改めて検討させていただきたい。

○石川委員

施策体系について、全体像には全く異論はない。

希望としては、目標 1 の取組 6 「事業者指導の強化及び関係機関との連携」に「迅速」という言葉を入れていただきたい。

○事務局

目標 1 の 6 「事業者指導の強化」については、迅速に行うことが必要であるのは、そのとおりである。例えば、処分のための証拠集めには時間がかかるので、結局処分のタイミングを逃してしまうといったことがないように、迅速に、早い段階で指導を行う必要があると考えている。項目の中に入れるかも含め、表現については検討させていただきたい。

○石川委員

10 年以上前、名古屋市で、弁護士をつけて事業者指導をやるという施策があった。行政の方と弁護士とでは、証拠集めの感覚が異なると思うので、行政だけで抱えずに、外部の意見を取り入れていくとよいのではないか。行政は、異動に伴って人が入れ替わるため、継続性の確保に努めてほしい。

また、迅速ということを出していけば、相談員とチームを組んで連携するといった工夫が生まれてくると思うので、是非検討してほしい。

○石川委員

目標 2 の中で、金融経済教育については、昨年から学習指導要領にも記載されており、言及が必要ではないか。

○事務局

金融経済教育として、項目を追加するのか、投資の関係では、SNS をきっかけとした投資詐欺の問題もあるため、関連する課題としてデジタル化の関係の中に含めていくのかも含めて検討したい。

○石川委員

貯蓄から投資へというような大きな流れの中で、学校教育にも入ってきていて、投資をやらなければと考えている若者が増えてきているのは間違いない。そういったことに対する施策なので、デジタル化とは全く違う話だと思う。今後も、投資への流れは大きくなっていくと思うので、大切な問題として、項目を一つ起こしていただい方がよいと考える。

#### ○石川委員

目標1については、消費生活相談員あつての消費者被害の救済だと思うので、相談員の確保について、項目として追加できないかと思う。

#### ○事務局

相談員の確保については、現行プランにおいても、目標1の中で触れている。どのように記載するのかという問題はあるが、目標1の取組1の中に加えていくものとする。

#### ○犬塚委員

目標2について、金融経済教育をはじめ、消費者教育の重要性が言われている。国の目標では、消費者教育コーディネーターの設置は愛知県と名古屋市、消費者教育推進地域協議会の中核市にも設置という計画があったが、これについては、未達成ということである。

市町村に地域協議会を設置するのはなかなか難しいと思うが、消費者教育コーディネーターについて、愛知県は1人であるが、名古屋市は4人いると聞いている。幅広い項目を1人のコーディネーターで行うことは、とても負担が大きいのではないかと。また、1人で県内全域を網羅するのは大変だと思うので、市町村のコーディネーターの設置を進めてほしい。消費者教育の人材の育成の中に入るかもしれないが、消費者教育コーディネーターの設置についての項目も増やしていただくとよいと思う。

#### ○事務局

消費者教育コーディネーターについて、県で1名を配置しているが、コーディネーターが講師として、全ての研修や学校に行くということではなく、消費生活相談員を派遣したり、外部の講師を派遣したりと、コーディネート業務をしていただいている。

現在は、県のコーディネーターが県内市町村からの申込みに対して対応しているので、県として何名が適切なのか、また、全ての市町村に設置が必要なのかなど、コーディネーターのあり方・業務も含めて、今後どうしていくのかについては、検討したい。

### 3 閉会