

## 第 1 回専門部会における御意見と対応状況

### 1 消費生活をめぐる現状と課題について

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化の進展について、SNS やキャッシュレス決済ということにとどまらず、手口が巧妙化しているという点にも触れる必要がある。</li> <li>手口を知らないと、高齢者や若者以外にも、被害に遭ってしまうことがあり、一般的な消費者教育だけでなく、具体的な手口を踏まえた対策が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活をめぐる現状と課題」のうち、「4 消費者を取り巻く環境の変化と課題（1）デジタル化の進展」の中に追記しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料 1】</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者等見守りネットワークについては、設置拡大だけではなく、今後、福祉との連携を重視していく必要があるのではないか。</li> <li>高齢者等見守りネットワークとしては、個別事案の解決にとどまることなく、地域全体で消費者被害を防ぐというところまで見据えて、機能の強化が必要ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費生活めぐる現状と課題」のうち、「1 消費者行政の現状」の中で、現行計画の課題として追記しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料 1】</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>特に若い世代の消費生活相談員の人材不足が課題である。処遇改善も含め、若い世代にとっても、職業選択の一つとなるような対策が必要ではないか。</li> <li>消費生活相談窓口を支えているのは、消費生活相談員であるので、消費生活センターが継続していけるよう対策を行う必要がある。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害の未然防止に加えて、行政として、事業者の取締りにも取り組んでいく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施策体系に基づく取組」のうち、目標 1 「取組 5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分」及び「取組 6 被害防止に向けた事業者指導の強化及び関係機関との連携」として記載します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料 2-1】</p>

### 2 次期愛知県消費者行政推進計画の構成及び施策体系（案）

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>目標 1 の取組 6 「被害防止に向けた事業者指導の強化及び関係機関との連携」の中に、「迅速」という言葉を追加してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施策体系」の目標 1 として、「迅速な事業者指導」について明記します。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料 2-1】</p>

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員あつての被害救済であるので、目標1の中に、「相談員の確保」について入れてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施策体系に基づく取組」のうち、目標1「取組1 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」の施策の一つとして記載します。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>【資料2-1】</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>カスタマーハラスメント対策については、5年間という計画期間を想定すると、項目の一つとして取り上げるには、内容が限定的ではないか。</li> <li>もう少し大きな項目の中の一つの取組として行っていくのがよいのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施策体系」のうち、目標2の取組6を修正しました。</li> <li>カスタマーハラスメント対策については、「取組6（2）事業活動等への反映に向けた支援」の施策の一つとして記載します。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>【資料2-1】</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>目標2の中で「金融経済教育」について、項目を追加してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融経済教育については、愛知県金融広報委員会と連携して取り組んでいることから、目標2「取組4 多様な主体との連携」の中で、その重要性を含め記載します。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>【資料2-1】</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>目標2の取組として、県の消費者教育コーディネーターのあり方や市町村におけるコーディネーターの配置について、記載する必要があるのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施策体系に基づく取組」のうち、目標2「取組1 ライフステージに応じた消費者教育の推進」の施策の一つとして記載します。</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>【資料2-1】</b></p>