

次期愛知県消費者行政推進計画策定に向けたアンケート結果と対応

1 消費者を取り巻く環境の変化と課題

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 環境の変化 生成 AI の進展、オンラインショッピングの拡大、キャッシュレスの進展</li> <li>・ 課題 地球温暖化、人口減少、超高齢化社会、物価高騰、所得の目減り、詐欺被害の増大、モラハラ、SNS での誹謗中傷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生成 AI の進展を始めとした環境の変化については、「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」に記載します。</li> <li>・ 高齢化については、「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（2）高齢化の進行」として記載します。</li> <li>・ その他の御意見については、次期計画に基づく具体的施策を検討する上で参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢化の進展→買い物難民などの増加</li> <li>・ 女性の社会進出→子育ての深刻化</li> <li>・ 物価の高騰→貧富の格差、社会の荒廃</li> <li>・ 人件費の高騰→ついていけない企業の衰退</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢化については、「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（2）高齢化の進行」として記載します</li> <li>・ その他の御意見については、次期計画に基づく具体的施策を検討する上で参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行計画に記載されている課題は、現在も続いており、年々深刻さを増していると感じている。</li> <li>・ 県の地道な取組がますます重要になると考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次期計画については、これまでの取組を継承・発展させていくとともに、継続して取り組むべき課題や新たな課題へ対応したものとまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢化が進み、消費者の脆弱性が問題になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢化については、「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（2）高齢化の進行」として記載します。</li> </ul>

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化がさらに加速する一方で、デジタル化についていけない高齢者はもちろんだが40・50代以上の情報教育も必要となる。</li> <li>・一般社会人への啓発の機会は少なく情報をどう届けるかが課題。また、消費者被害に遭わないためには消費者教育が重要であり、特に幼少期から継続的に金融教育・情報教育など多様な消費者教育が必要。</li> <li>・高齢者等見守りネットワークについては設置が目的ではなくいかに機能させていくか、地域の見守り機能の強化が課題である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化については、「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」に記載します。</li> <li>・一般社会人への啓発については、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引き続き取り組んでまいります。</li> <li>・金融教育については、目標2「取組4 多様な主体との連携」の中で、情報教育については、「取組7（2）消費生活に関連したその他の取組との連携推進」の中で引き続き取り組んでまいります。</li> <li>・高齢者等見守りネットワークの課題については、「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記載します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス化に伴い、見えないお金の管理が課題になってきていると考える。</li> <li>・子どもや若者について、この見えないお金の管理、高齢者については、キャッシュレス化に対応した購入やフェイク情報の見極め等の知識やスキルが課題ではないか。</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」に記載します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化、グローバル化、少子高齢化等の社会経済環境の変化を背景に、消費者被害の手口そのものが専門化、高度化、悪質化し、詐欺的手口（悪意ある手口）が横行しており、一般消費者が意識して未然防止できる内容を超えていると感じている。教育による未然防止にも限界があり、被害救済により重きを置く状況にあると考える。</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」として、デジタル化、グローバル化、高齢化について記載するとともに、変化に伴う課題について記載します。</li> <li>・被害救済への取組として、目標1「消費者被害の救済・未然防止の強化」に記載します。</li> </ul>

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者トラブルに法的な対策ができるよう条例の適用、運用により悪質な業者に対抗できるようにする。</li> <li>・消費生活相談員の数的、質的増強により被害軽減、被害回復ができるようにする。</li> <li>(1)「必要な処遇改善の検討・実施」ではなく明確な条件目標を明らかにする。また、相談員の経年の年齢分布データを分析し、増やす年齢層は明らかにする。</li> <li>(2)相談員は、高い専門性と新しい知識の維持が求められるため、なり手のハードルを下げる意味でもOJT研修やキャリアアップ研修、支援弁護士制度は効果的であると考え。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・OJT研修制度等の周知・広報（人材バンク登録者に周知されているのか）</li> <li>・キャリアアップ研修について、人的、金銭的に参加できる条件は整えられているのか。</li> <li>・支援弁護士制度の活用が少ない。支援内容の共有は県全体の相談員でされているのか。</li> </ul> </li> <li>・消費者被害に遭った方がいかに早く被害救済の窓口にとどり着けるかは被害軽減のカギの一つである。消費者ホットライン188がまだ十分に知られているように感じられない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質事業者に対する対策については、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」として引き続き取り組んでまいります。</li> <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引き続き取り組んでまいります。また、御意見については、次期計画に基づく具体的施策を検討する上で参考とさせていただきます。</li> </ul>

## 2 次期計画において特に取り組むべき施策

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地球温暖化対策に資する消費行動の推進</li> <li>・人口減少、超高齢化等に伴う社会保障制度や各種主体の連携による地域共生社会の構築</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7 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援」の施策の一つとして引き続き取り組んでまいります。</li> <li>・「施策体系に基づく取組」のうち、目標1「取組4 高齢者等を消費者被害</li> </ul>

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 詐欺被害の増大懸念に対する消費者保護施策</li> <li>・ 個人情報保護及び匿名でのハラスメントへの対策</li> <li>・ 消費者の行動指針 (消費者側のハラスメント対策)</li> <li>・ 高齢者、障害者、社会的弱者の社会参画</li> <li>・ 生成 AI の進展に伴う働き方(職の喪失への対応)の創出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>から守る見守りネットワークの充実」の施策の一つとして取り組んでまいります。</li> <li>・ インターネットの適正利用を含む情報教育については、目標 2 「取組 7 (2)消費生活に関連したその他の取組との連携推進」の中で引き続き取り組んでまいります。</li> <li>・ カスタマーハラスメント対策として、目標 2 「取組 6 (2) 事業活動等への反映に向けた支援」の中で新たにに取り組んでまいります。</li> <li>・ その他の御意見については、次期計画に基づく具体的施策を検討する上で参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特に社会的弱者といわれる方が増えてくるので、行政としての対応に加え、共助できる仕組みづくり</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 4 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実」の施策の一つとして取り組んでまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行の計画を基本的に踏襲し、県民へのアピールや県民が県からの情報に触れる機会が増えるようにしてはどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民に対する情報提供のあり方については、効果的な方法を検討してまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費生活相談は消費者行政の根幹をなすものであり、持続可能なものでなければならない。若い消費生活相談員が極端に少なく、消費生活相談員の高齢化で、現状のままでは消費生活相談員への担い手が極端に不足し、消費生活相談が立ち行かなくなる。</li> <li>・ 消費生活相談員が持続的に定着するための施策を愛知県消費生活総合センターが率先して示し、市町村が追従するように働きかける。また、消費生活相談員養成講座の実施が必要。</li> <li>・ 相談内容は一人一人異なり、AI 対応できない部分が多い。</li> <li>・ 「どこに住んでいても消費者の安全・安心が確保される」ために地域間格差を減らすよう、現状以</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引き続き取り組んでまいります。</li> </ul>

御意見	対応（案）
<p>上の市町村の消費生活相談体制の支援・強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問販売においては、対面後では断りにくく、相談もできない人もいる。条例において、「訪問販売お断りシール」を貼ってある家庭は、訪問販売での勧誘の拒否の明示であることを定め、シールを貼ってあるのに勧誘することは条例違反として被害の救済機会を増やす。</li> <li>・主体性のある消費者の育成は重要課題で、消費者教育は一度聞いただけで定着するものでもなく何度も聞く・体験する機会に触れることが必要。現在の取組にさらに小学校低学年中学年からの金融・情報教育の実施。中高年以上の情報リテラシー教育の導入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例に定める不当な取引行為については、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」の施策の一つとして、効果的なあり方の研究等に新たに取り組んでまいります。</li> <li>・金融教育については、目標2「取組4 多様な主体との連携」の中で、情報教育については、「取組7（2）消費生活に関連したその他の取組との連携推進」の中で引き続き取り組んでまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コード決済、クレジット決済に対する知識、利用状況、トラブル経験、またオンラインゲーム課金や株式投資の実態等の変化を経年で捉え、トラブルの予防となる教育の実施（すべての年齢層）。</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の取組として、「デジタル化に対応した消費者教育の推進」を加え、取り組んでまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2023 年度実施状況を見ると、取り組むべき施策は十分に用意・検討されているという印象を受けたが、評価方法が課題である。その施策を求めている人が求めている施策にたどり着けているのかは検証できないか</li> <li>・消費者ホットライン 188 の認知度の検証。</li> <li>・愛知県内の小中高学校の数に対して 43 回の実践的授業は少ないように感じるが、小・中・高等学校の先生は消費者教育コーディネーターに気軽にアクセスできるのか。また、必要な講師が確保されているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・御意見については、次期計画に基づく具体的施策を検討する上で参考とさせていただきます。</li> <li>・消費者ホットライン 188 の認知度については、県政世論調査等を活用し、把握していくことを検討します。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者基本法 19 条第 1 項には、「地方公共団体は、商品およ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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・条例に定める不当な取引行為については、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」の施策の一つとして、効果的なあり方の研究等に新たに取り組んでまいります。</li> </ul>



御意見	対応（案）
<p>の処理のあっせん等を行うものとするとともに、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」とされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・愛知県では、愛知県消費生活条例 13 条で不当な取引行為の禁止が定められており、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規定があるが、実績はほぼ無いと思われる。</li> <li>・その理由は大きく二つで、1 つは、行政職員と消費生活相談員との連携が取れていないこと、もう 1 つは、条例（規則を含む）が長く改正されておらず、今の時代の消費者被害に合った使いやすなものになっていないことであると考えている。</li> <li>・次期計画においては、条例（規則を含む）を活用した苦情の処理のあっせんが実効的になされるための施策について取り組むべきだと考える。</li> </ul>	

### 3 その他次期計画の策定にあたっての御意見

御意見	対応（案）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画策定にあたり、相談員の体験談（消費者被害の実態）を聴く機会があるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口における相談内容を踏まえ計画を策定してまいります。</li> <li>・専門部会に、（公社）全国消費生活相談員協会中部支部に御参加をいただきました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・縦割りではなく、各局横断的、産官学が連携した計画になると良い。 例：福祉、教育、警察等との連携、市町村との連携、企業・団体・大学等との連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の推進にあたって、庁内関係課や市町村、その他多様な団体と連携してまいります。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標値の設定にあたっては、施策の効果がわかるものとされたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次期計画の策定にあたって、施策の効果を検証する指標として、「達成目標」を設定します。</li> </ul>