

**2024年度第2回愛知県消費生活審議会専門部会  
議 事 概 要**

- 日 時 2024年8月5日（月） 午前10時から午前11時30分まで  
○開催方法 オンライン開催  
○出席委員 7名  
（敬称略） 上野頭子（専門部会長）、石川真司、犬塚のぶ子、加藤博子、  
榊原ともみ、玉井寿樹、吉田典子

**1 開 会**

**2 議 題**

**（1）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】**

なし

**（2）次期愛知県消費者行政推進計画の施策体系及び取組について**

- ・資料2に基づき事務局が説明

**【質疑応答】**

○犬塚委員

目標1の「取組1（1）愛知県消費生活総合センターの機能強化」の具体的施策として「専門分野チーム・研究会における調査・研究」が実施されているが、その結果については、年に1度、年度末に開催される研修の中で少し紹介されるのみで、市町村に対する情報提供が少ない。以前は、市町村がオブザーバーとして参加することも可能だった。非常に良い研修をしていると思うが、専門分野チーム・研究会における調査・研究の成果を市町村にも提供していただけるようにしてほしい。

「（2）市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援」について、具体的施策例の中に「巡回指導、実践指導（OJT）による市町村相談員に対する直接支援」とあるが、一人窓口の相談員は、すぐに質問することも難しい状況にある。新たに「ホットライン通信」を設けて、2か月に1回程度発行し、市町村が県に対してホットラインを利用して相談した内容を始め、定期購入の注意点など相談上役立つホットな情報を共有していただきたい。

また、「愛知県消費者行政連絡協議会による連携」について、次期計画の記載としては変わらないかもしれないが、市町村の相談窓口に対する行政職員の理解が非常に重要なので、開催回数を現在の年1回から2回に増やしたり、協議会を録画して配信したりするなど、充実をしてほしい。市町村の相談窓口では行政職員の理解がなく研修は自費参加のところも少なくない。市町村格差ができないように行政職員への働きかけをお願いしたい。

相談員の処遇改善・人材確保については、市町村消費生活センターに対する施策として記載があるが、これは市町村だけではなくて、県の消費生活総合センターでも必要なことだと思う。県が率先して改善して人材確保に努めていただき市町村へ広げていただきたい。

「取組3 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化」について、あいち多文化共生センターとの連携とある。私の勤務する消費生活センターでは、外国人から相談があった場合、即、センターの電話を通して、通訳を含めた三者間で話ができる体制となっている。現在、あいち多文化共生センターと連携した相談については、月に1回、決まった日での対応だったと思うが、電話通訳サービスであれば、来所での相談が入った時にすぐに対応できるので、どの市町村でもそういうサービスが利用できるように導入を検討していただきたい。

「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」について、人口カバー率で言えば92%だが、市町村単位では3分の1の市町村はまだ設置できていない。人口規模の少ない市町村では、担当職員が他の業務と兼務していることが多いので、そういった市町村への配慮もしていただきたい。一方、見守りネットワークを設置した自治体に対しては、さらに機能していくための支援が必要となるが、見守り活動のための消費生活協力員・消費生活協力団体の育成強化についても取り入れていただきたい。

「取組5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分」に関して、不当な取引行為について、条例等のあり方についての調査・研究については、是非お願いしたい。また、「訪問販売お断りステッカー」について、訪問販売の拒否の明示であることを条例で定めていただき、悪質な不招請勧誘を防ぎ、被害の未然防止に役立てていただきたい。

目標2の消費者教育について、消費者教育コーディネーターについての記載があるが、市町村における消費者教育コーディネーターの設置促進についても加えてほしい。

## ○事務局

いただいた意見については、非常に重要だと考えるので、次期計画においてどのような記載ができるかを含めて検討させていただく。

「専門分野チーム・研究会による調査・研究」については、今年度も実施しており、報告のあり方や研究会の進め方について検討してまいりたい。

また、「ホットライン通信」という御提案をいただいたが、ホットラインによる情報が貴重な情報であることは理解しているので、市町村の相談員の支援という観点から、どのような方法が可能であるかを整理させていただきたい。

外国人県民向けの消費生活相談については、現在、県は予約制として、あいち多文化共生センターと連携して行っている。通訳の確保の方法等の課題もあり、すぐに対応していくことは難しいが、相談に対してすぐに対応できることが理想であると思うので今後の課題としたい。

市町村における消費者教育コーディネーターの設置については、前回の専門部会でも御意見をいただいた。こちらについても、どこまで行えるのか、引き続き検討してまいりたい。

### ○加藤（博）委員

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」に関して、例えば東京都では、悪質な事業者について情報提供できるように、ウェブフォームを設けている。悪質な事業者は、自ら県に対して相談してくることも期待できず、PIO-NETの情報を活用するにも、相談員の負担になる場合もある。それなりの数と精度の情報が集まらないと、行政指導を行うことはできないと思うので、そういった情報提供フォームを活用して、例えば、私たちが業務上知った悪質事業者等の情報を資料等も含め情報提供していくと、相談員の負担軽減と積極的な事業者指導の助けになるのではないかと思う。

情報提供なので、それに対する回答はしないことが前提になると思うが、そういった施策を盛り込むと、より効果的なのではないかと思うので、是非検討していただきたい。

### ○事務局

情報を受け付けるチャンネルを増やすことは、とても効果的であり、不可能な制度でもないと思う。ただし、まずはPIO-NETの情報の分析はやっていきたいと思っているので、その次の手段として、他の都道府県の例も見ながら、検討したい。

### ○石川委員

まず、目標1の取組1の具体的施策例として、「消費生活相談員の処遇改善・人材確保」について、人材確保という文言は、今回初めて出てくるものだと思うので、高く評価したい。この人材確保については計画の実施状況を報告する際、何か数値的な目標を設けるのか、どういった形で実施状況を確認していくのかについて、現段階での御意見をお伺いしたい。

また、処遇改善については、現行のプランにおける実績として、一昨年度は新型コロナウイルス対策、2023年度は相談業務の機器設置による職場環境の整備という報告を受けている。処遇改善というと、環境整備だけではなく、やはり待遇を含む内容でないと不十分だと考える。

### ○事務局

人材確保については、現状では、人材確保に向けた広報や国の施策等の周知を検討している。

### ○石川委員

広報をして応募を待つということだけでは、なかなか効果が出ないと思う。必要な人数をしっかりと調べた上で、その人数の確保に向けた動きが必要である。課題として、担い手不足の解消を記載していただいているので、抜本的な対策をよく検討していただきたい。

### ○石川委員

「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」について、「迅速」ということが重要になるので、例えば、「被害防止に向けた事業者指導の迅速化及び強化

並びに関係機関との連携」とするなど、取組の体系の中で明示してほしい。

また、「取組5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分」について、条例等のあり方についての調査・研究を入れていただいた点については評価したい。併せて不招請勧誘の問題についても前へ進めていただきたいと思う。

取組5では、「綿密な調査」と表現しているが、「綿密な」という表現をしていることが、処分に至る手続きの重さにつながっているのではないかと懸念している。現行プランの実績（資料1/4ページ）の中で、数値目標の進捗状況について、悪質事業者に対する厳正な法執行は、毎年「適切に実施」としている。昨年度は0件だが、適正として評価しており、何をもって適正と判断しているのかが分からない。例えば、調査等を行い、結果として処分にいたる事案がないということもありえると思うが、本当にそうなのか疑問を持つこともある。処分に至る調査等の手続きが重すぎるのではないかと点についても、検討をしていく必要があると考える。

#### ○事務局

御意見をいただいた事業者指導の関係の取組の記載方法については、再度検討させていただく。

行政処分については、事業者にとっても重い処分となるので、しっかりとした調査を行った上で、処分を行う必要があると、この点で、「綿密な調査」ということが重要であると考えている。行政処分について、時間がかかるという課題はあるので、そうした点を踏まえて、行政指導を迅速に、早い段階で行っていきたいというのが現時点における考えである。

現行プランの厳正な法執行に関する実績については、調査を行った上で、処分に至ることから、調査段階を含めた処分までの手続きについて、「適切に実施」としたものである。

#### ○犬塚委員

消費生活相談員の処遇改善・人材確保について、機器整備という内容もあったが、DX化に伴って機器の整備は必ず必要になるので、そういった内容を処遇改善の成果として挙げられると、これまで専門部会における意見が伝わっていないということになる。消費生活相談体制を継続するため、必要な人材が確保されるように、収入面の改善も含めて取り組んでいただきたい。処遇改善を行うことによって、人材確保にもつながると思うので、是非検討してほしい。

#### ○事務局

職場環境等の整備については、現行プランにおける実施内容の一つとして挙げているものである。次期計画における具体的な施策については、未確定なので、御意見を踏まえながら検討していくこととしたい。

#### ○吉田委員

消費生活相談員の処遇改善・人材確保に関して、重要な課題として、委員から様々な御意見が出ているものと思うが、消費トラブルの相談先の中での消費生活相談員への相談割

合が低いということも問題の一つではないかと考える。

まずは、消費生活相談窓口について、どういった方がいて、どのように助けてくれる機関なのかということをお県民に対してきちんと広報した上で、県民が求める消費生活相談員の姿を目標として定めて、それに向けた処遇改善や人材確保を考えていくことが必要なのではないか。審議会において、これだけ処遇改善の話が出ているので、これを良い機会として、どういった消費生活相談体制を目指すのか、あるいは相談員はどこまでのスキルを目指すのかという点をきちんと整理をした上で、どういった処遇改善が必要であるのか、どういった人材を確保していく必要があるのかということ整理していくことが求められると思う。

#### ○事務局

消費生活相談については、市町村によって状況が異なり、相談員を確保できているところもあれば、足りてないところもある。相談員の給与についても、市町村によって差があり、市町村によっては、相談件数自体が少ないところもある。

市町村における相談の状況に応じて、必要な相談員の人数や体制について、御意見も踏まえながら引き続き検討していきたい。

#### ○石川委員

消費生活相談員の人材不足の対策について、委員からの意見に対して施策が不十分である可能性がある。本日の意見を踏まえて、再検討していただきたい。

消費生活相談員は、消費者法のプロフェッショナルで、泣き寝入りすることなく相談してきた人々を確実に救うために大変重要な役割を担っている。しかし、そうした有用な人材が減少しているというのが、今の大きな課題であり、良い人材を集めようと思ったら、雇用を安定させ、しっかりした待遇を用意する必要がある。このままでは、5年後、10年後には、消費生活センターの相談現場が劣化していくことになるという危機感を持っているから、この場において、私や犬塚委員が発言しているということを理解いただきたい。

#### ○吉田委員

消費生活相談員については、大事な仕事であるからこそ、もっと組織的に対応していくべきでは、というのが私の意見である。

消費生活相談の現場が大変であることは、市町村からもよく聞いており、理解しているつもりである。ただし、処遇改善ということをお求めていくのであれば、理論的に、どういった形になりたいかという点を示して、その未来が見えるよう形で御意見を伺いたいとの考えである。

消費生活相談員に対して相談する件数が多くなれば、助かる方が増えると思うので、そのために現場には適切に相談員を配置する必要があると考えている。消費生活相談員の存在によって、多くの県民が救われるのであれば、もっと県民のために活躍していただくために、今の気持ちとか、現状といったことだけにとどまらず、将来に向けた議論を構築していく必要があるのではないかと。

#### ○事務局

人材確保に関しては、給与も含めた処遇改善が重要であることは認識しているものの、どこまでできるのかというのは非常に厳しい問題である。この部分について、どうしていくのかについては、引き続き検討してまいりたい。

#### ○石川委員

処遇改善に関しては、予算も絡む問題なので、大変なことは十分理解しているが、こういう場で取り上げておかないと意見が動かないと思う。5年間の計画で取り組んだものの、結果としてできないのであれば、それはそれとして受け止めて、まずは、そこに向かって動くという姿勢を見せることが大切だと考える。

#### ○犬塚委員

消費生活相談体制が持続可能なものとして、人材を確保していくためには、思い切った対策が必要だと思う。例えば、今年度、東京都は相談員の年収を100万円以上上げたという記事も出ていた。県の消費生活総合センターでは、中核的相談機関として、高度な相談も受けていることから、思い切った対策をとっていただいて、人材の確保に努めてほしいと思う。

### (3) 推進体制と進行管理について

- ・資料3に基づき事務局が説明

#### 【質疑応答】

なし

### 3 閉会