

第 2 回専門部会における御意見と対応状況

目標 1 消費者被害の救済・未然防止の強化

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「取組 1 (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、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共有していただきたい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>「愛知県消費者行政連絡協議会による連携」について、市町村の相談窓口に対する行政職員の理解が必要なので、開催回数を現在の年1回から2回に増やすなど、充実をしてほしい。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の処遇改善・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、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いただき、人材確保に努めていただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」の本文中に、愛知県消費生活総合センター及び市町村の消費生活センター等が継続的に機能していくため、消費生活相談員の人材確保に向けた取組が求められる旨の記載を追加しました。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の処遇改善については、職場環境整備だけではなく、待遇を含む内容でないと不十分である。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<p style="text-align: right;">【資料 1-2 P. 25】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>また、「取組 1 (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、市町村における消費生活相談員の安定的な確保に向けた支援に取り組む必要がある旨の記載を追加しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料 1-2 P. 26】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員の処遇改善に対する御意見については、次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただくとともに、国に対する要望を行うなど、必要な措置を講じてまいります。</li> </ul>

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>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と考える。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談窓口の普及・啓発については、目標1「取組1（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」の施策の一つとして取り組んでまいります。</li> <li>また、消費生活相談員の業務等について周知・広報に努める旨の記載を追加しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料1-2 P.26】</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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、電話通訳サービス等を活用し、相談が入った時にすぐに対応できる体制を検討してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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、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。</li> <li>見守りネットワークを設置した市町に対しては、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村における消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）の設置促進については、次期計画においても引き続き取り組んでまいります。</li> <li>また、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」に、見守り活動の担い手となる人材の育成・活用についての記載を追加しました。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【資料1-2 P.27】</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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、「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。</li> <li>条例等のあり方についての調査・研究の中で、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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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、「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政処分については、不利益処分にあたることから、厳正に行う必要があり、綿密な調査が必要なものと認識しております。</li> <li>行政処分に向けた調査が円滑に実施されるよう、調査力の向上に努めるとともに、取組6に記載する</li> </ul>

御意見	対応状況
	行政指導を効果的に行いながら、不当な取引行為による消費者被害の発生の防止に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標 1 の取組 6 について、「被害防止に向けた迅速な事業者指導及び関係機関との連携」としました。 <b>【資料 1-2 P.24、28】</b></li> </ul>
<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」に関して、積極的な事業者指導を実施していくため、悪質な事業者についての情報提供フォームを設けることが効果的であると考えてるので、導入を検討いただきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標 1 「取組 6 被害防止に向けた迅速な事業者指導及び関係機関との連携」に、情報収集を適切に行う旨の記載を追加しました。 <b>【資料 1-2 P.28】</b></li> <li>具体的な方法については、御意見を参考に、今後検討してまいります。</li> </ul>

## 目標 2 主体性のある消費者の育成

御意見	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育コーディネーターについて、市町村における設置促進についても加えてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。</li> </ul>