

第 90 回

愛知県消費生活審議会会議録

2024 年 10 月 28 日
於 愛知県議会議事堂 1 階ラウンジ

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

目 次

会議録（要旨）	1
次 第	15

2024年度第2回愛知県消費生活審議会 会議録

1 開会

○事務局（県民生活課長）

ただいまから、2024年度第2回愛知県消費生活審議会を開催いたします。

まず、審議会の開催にあたり、定足数の確認をさせていただきます。本日は、19名の委員のうち、16名の皆様に御出席をいただき、過半数の出席となっておりますので、愛知県消費生活審議会規則第4条第3項に基づく定足数を満たしておりますことを御報告いたします。

それでは、開催にあたりまして、県民生活部長の菊池から御挨拶を申し上げます。

2 挨拶

○県民生活部長

愛知県県民文化局県民生活部長の菊池でございます。

本日は、お忙しい中、2024年度第2回愛知県消費生活審議会に御出席をいただきまして、誠にありがとうございます。また、委員の皆様には、日頃から本県の消費者行政の推進に格別の御理解と御協力をいただいております、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

さて、本年6月に開催した第1回愛知県消費生活審議会において、「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」について諮問させていただき、7月から9月にかけて、3回にわたり専門部会を開催し、本テーマについての検討を進めていただきました。

上野部会長始めとした9名の委員の皆様方には、専門部会の委員として大変熱心に御審議いただき、貴重な御意見を賜りましたことに改めて御礼申し上げます。

本日は、専門部会における検討結果を踏まえ、「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」の答申（案）について、御専門の立場から御審議いただきたいと存じます。

本県といたしましては、今後とも、市町村や関係団体の皆様方と連携し、県民の皆様が、安全・安心な消費生活を営むことができるよう、消費者行政を積極的に推進してまいりたいと考えておりますので、引き続き、皆様方の御支援、御協力をお願い申し上げます。私からの挨拶とさせていただきます。

本日は、どうぞよろしく願いいたします。

○事務局（県民生活課長）

なお、委員の皆様につきましては、配付させていただいております名簿のとおりでございますが、前回の審議会から1名の委員の交代がありましたので、御紹介をさせていただきます。

本日は御欠席でございますが、河合利則委員に代わり、愛知県商工会連合会副会長の安藤寛一委員に御就任いただきました。

それでは、議事に入らせていただきます。愛知県消費生活審議会規則第4条により、審議会の議長は会長が行うこととなっておりますので、以後の進行につきましては、杉島会

長にお願いしたいと存じます。よろしくお願ひいたします。

3 議事

「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の専門部会報告について

○議長（杉島会長）

それでは、ここからは私が議長を務めさせていただきます。

まず、愛知県消費生活審議会運営要領第5に基づく会議録の署名につきましては、浮須委員と榊原委員にお願いしたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひします。

○議長（杉島会長）

これより、議事に入ります。議事「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の答申（案）についてでございます。

本年6月に知事から諮問受け、専門部会に付託しました「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」専門部会による報告書が取りまとめられておりますので、専門部会長から御報告をいただき、その後に委員の皆様から御意見をいただきたいと思ひます。

それでは、上野部会長、報告をお願ひします。

○上野委員（専門部会長）

（資料に基づき説明）

○議長（杉島会長）

ただいまの説明に関しまして、御意見、御質問がございましたら、お願ひいたします。

○渡辺委員

「消費者」とは、どこまでを消費者というのでしょうか。また、「商品・サービス別相談件数の推移」に、今、問題となっている株式の売買や偽投資詐欺について載っていませんが、愛知県では事例がないものなのか、それとも、警察がやることという認識なのか、教えてください。

○事務局（県民生活課担当課長）

まず、消費者の定義でございますが、消費者安全法の中で「個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう」と定義されております。いわゆる個人の方は、どなたでも含まれるということです。

投資に関連した消費者被害については、資料においては、個別の消費者被害を具体的に記載しているものではないため直接的な記載はありませんが、愛知県内においてもそういった被害がないということではありません。

○渡辺委員

投資の関係では、おそらく被害金額が大きいと思ひます。10ページには、「商品・サー

ビス別相談件数」の記載がありますが、投資の関係の相談件数の状況としては、どの程度の順位でしょうか。

今、NISA の関係で投資に関するトラブルが相当増えていると思われま。我々としては、そういったトラブルが上位 10 項目の中に入っていないが、例えば 11 位以下のどの程度の位置にあるのかということを知っておきたいと思っています。すぐに分からなければ、次回でも結構ですので、調べて報告をしてください。

○事務局（県民生活課担当課長）

「商品・サービス別相談件数の推移」については、PIO-NET という全国消費生活情報ネットワークシステムがあり、そのシステム上の区分に基づいて記載しております。

御意見のありました投資関係の相談については、決して少ないということではなく、一部は、この区分の中に含まれています。例えば、投資の関係でお金が必要となり、借金したというケースの相談では、商品・サービス別で見ると、関連するキーワードとして、「フリーローン・サラ金」に含まれることになります。

全体の傾向としては、1 件当たりの金額が高くても、相談件数としては、それほどまだ上位ではないという状況でございます。

○加藤（和）委員

6 ページに「消費生活相談あっせん解決率」とありますが、解決率の計算方法を教えてください。また、すぐには分からないと思いますので、調べておいていただきたいと思いますが、相談員が 1 件を解決するのにどのぐらいの時間がかかるのでしょうか。おそらく相当の時間がかかるものと思います。それに関連して、消費生活相談員の人数は、過去 5 年間で増えているのか減っているのかを見ると、相談員 1 人当たりの負担がどうなっているのか分かると思います。

そういったこともしっかり見て、相談員の処遇にも反映させていく必要があるのではないかと思います、質問させていただきました。

○事務局（県民生活課担当課長）

消費生活相談員の人数については、ここ数年は横ばいで、2024 年 10 月 1 日では、愛知県には 23 名の消費生活相談員が勤務しています。

○加藤（和）委員

相談をする際は市町村に電話をかけると思うので、県全体の傾向としてどうなのかということをお教えてください。1 件の相談を解決するためには、電話を聞いて終わりということではなく、あっせんに入る場合もあると思います。あっせんの場合には、相当時間かかると思われま。ので、1 件の相談を解決するためには相当な時間を要するのではないのでしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長）

今、手元には、1件当たりの処理時間に関する数値がございませんが、解決までにかかる時間は内容によって差があり、短い時間で解決するものもあれば、相当の時間がかかるものもございます。

○加藤（和）委員

例えば、投資の関係では、相談内容がかなり専門的になってきて、相当な時間かかるのではないかと思います。そういったことを踏まえると、私は、相談員の方の負担が増えてきているのではないかと考えています。そうした状況において、今の給与水準が見合っているのか疑問に思いますので、その辺りも考えてほしいという趣旨で質問をしました。

○佐藤委員

本日の議事について、次第には「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の答申（案）について」とありますが、一方で今は専門部会の報告書について説明がありました。この報告書が答申案となるのか、答申案とこの報告書の関係について教えていただきたいと思います。

また、個人的な意見ではありますが、報告書の中のグラフについて、凡例の図が小さすぎて分かりにくいので、もう少し大きくした方がよいと思います。

加えて、14ページの「消費者トラブルの経験」について、消費者トラブルは2018年調査と比較して18.5ポイント減少しているということが書いてありますが、それについて何の言及もなく、そのまま淡々と次の説明が記載されています。なかなか分析は難しいと思いますが、例えば、現行のプランの施策のおかげで減ったのかなど、何か記載した方がよいかと思いました。15ページでは、「どこに相談したらいいかわからなかったから」という項目が上から5番目ですが、本文で言及しているので、上位から5番目だけだと相談したらいいかわからない方が13.7%いるので、周知していく必要があるという趣旨であれば、そういう記載をした方がよいのではないかと思います。

○事務局（県民生活課担当課長）

まず、この答申案の位置付けですが、本日お配りした専門部会報告書は、専門部会で作成した答申案となります。この内容を本日の審議会で審議していただいて、審議会の答申として県に提出するということとなります。

グラフの凡例の書き方については、検討させていただきます。

次に14ページの消費者トラブルの経験が減少していることの分析について、明確な理由を分析することは困難ですが、項目別に2018年調査と比較すると、全体として減少しております。特に大きく減った項目として、「事実と異なる広告や紛らわしい表示がされていた」は、前回調査では8.1%だったものが今回調査では3.8%となりました。また、「個人情報の流出・漏えい被害に遭った」は、前回調査では約7%でしたが、今回調査では2.3%になっています。さらに、「利用した覚えのない請求や不当に高額な請求を受けた」については、今回1.1%と少なくなっていますが、前回調査では7.5%という結果で

した。こちらについては、前回架空請求に関する相談が多かった時期と重なっているかと思いますが、全体の減少傾向の明確な理由の分析は難しいものと思います。

また、15 ページの相談しなかった理由について、5 番目の「どこに相談したらいいかわからなかったから」を説明文に入れた理由としては、こうした結果を受けて、188（いやや）の周知をしたいという思いもあり、あえてここに記載したものです。

○佐藤委員

ここでは県政世論調査の調査結果を取りまとめたということと思いますが、今後の取組の部分では、例えば、消費者トラブルは減っているが、引き続きこういった施策が必要といった形で触れているのでしょうか。調査結果と次期計画における取組との関連性の記載があった方がよいと思います。

○事務局（県民生活課担当課長）

確かに、この数字だけ見れば、消費者トラブルに遭った人の割合は減ってはいますが、引き続き消費者行政はしっかりやっていかなければならないという認識です。記載については、御意見を踏まえて検討させていただきたいと思います。

○平岩委員

消費者トラブルが減少した理由について、ある程度分析しないと先に進まないのではないかと思います。これについて何か考えた方がよいと思いますが、いかがでしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長）

改めて検討させていただきたいと思います。現状、明確な理由がお示しできませんが、記載できる内容があれば、追加してまいりたいと思います。

○平岩委員

今までの取組に対して、今後こうしましょう、こうしてくださいという提言だからこそ、原因分析がないと進まないのではないかという意見です。例えば、これが理由とは分かりませんが、コロナ禍では、消費生活自体も相当な変化を余儀なくされたということもあると思いますので、そういった関連があるかなどは、検討すべき問題であると思います。

○石川委員

先ほど加藤委員から御発言がありましたが、消費生活相談に関することで、まず事務局への質問として、報告書案の 27 ページ（2）の最後の段落の最後 3 行で、消費生活相談員の高齢化や処遇及び雇用等に関する課題と記載がありますが、処遇及び雇用等については、具体的にどのような取組を想定してまとめていただいたのかということをお教えください。その上で意見を述べたいと思います。

○事務局（県民生活課担当課長）

相談員の高齢化及び処遇対する課題につきましては、県としては、これまで国の交付金を活用して、消費生活相談員の養成事業を実施していましたが、2020年度からは、国において、担い手確保事業を実施しておりますので、まずは市町村とも連携しながらその国の施策の周知やPRを実施することによって、消費生活相談員の資格取得者を増やしていきたいと考えております。

また、県では、消費生活相談員を確保するための支援としまして、消費生活相談員の人材バンクを運営しておりますので、こちらにつきましても、引き続き実施してまいりたいと思います。消費生活相談員人材バンクは、消費生活相談員の有資格者で、消費生活センターへの就職を希望する方に登録していただいております。市町村からの依頼に対して、条件に合致する方の情報提供を行うものでございます。

加えて、消費生活相談員の能力向上を目的に実施しておりますキャリアアップ研修には、先ほど御説明した人材バンクに登録している方も参加できますので、資格を取得してからブランクのある方やより実践的な知識を身につけてから就職を希望する方にも活用していただけるように周知を図ってまいります。

消費生活相談員の処遇改善につきましては、県の相談員については、県の人事当局に対して、要望を継続してまいりたいと考えております。また、国に対しては、消費生活相談員の人材確保に向けて、相談員の処遇改善に係る経費について、自治体の負担増とならないように、十分な財政措置を講じることといった要望を引き続き継続してまいります。

○石川委員

処遇のところで報酬についての取組をお伺いできて、そこはよかったと思います。13ページの現状と課題には、「今後も消費生活センターが継続的に機能していくためには、報酬を含む処遇…」と記載がありますが、こちらの記載を踏まえた施策が27ページという形になっているので、今の事務局からの回答であれば、27ページにも報酬という言葉が明記したいと思っています。これは委員の皆様方に対する私からの意見です。

また、13ページに、「消費生活相談員の年代別配置状況」について記載がありますが、39歳以下の相談員は、愛知県消費生活総合センターでは0名で、県内市町村でも2名しかいません。また、40歳代も愛知県で4名、市町村でも14%しかいないという状況です。これは、消費生活相談員の今の報酬が、自身の生活を支えるに足るものではない、だからそれを自分の職業としてやっていけないという判断であるから、このような年代構成になっていると思います。

消費生活相談員は、消費者トラブルの救済に対して、なくてはならない存在です。188の周知は当然必要ですが、188を周知すれば当然、消費生活センターへ相談が寄せられます。そうした場合に消費生活相談員がしっかり確保されていなければ、救済に向けた出口が見えなくなってしまいます。13ページの表を見ていただくと、今60歳代以上が半分位を占めていて、この年代構成は異常ですので、報酬ということがやはり大事なことだと思います。報告書では、27ページが施策の方向性という構成になっているので、ここでもしっかりと報酬ということを加えていただきたいと思います。

また、27 ページには、国への要望を継続と記載がありますが、今の御回答であれば、国頼みではなく、愛知県の人事当局へも働きかけをするということもありましたので、国の要望を継続するというだけではなく、愛知県の中でも予算確保をするべきということ、今後5年間の施策の取組として明記する必要があると思います。

結論をまとめますと、27 ページのところの、国への要望を継続するところには、国頼みではなく、愛知県において予算確保を果たせるような施策を入れるべきだということと、13 ページと表現を合わせる意味で、報酬を含む処遇というように、報酬という言葉で明記していただきたいという2点を委員の皆様にご提案したいと思います。

○議長（杉島会長）

石川委員からの意見に対して、追加の意見・質問はございますか。

○犬塚委員

私どもは、全国消費生活相談員協会という消費生活相談員の資格者団体でございます。

今回、専門部会への出席に当たり、消費生活相談員の高齢化に伴う担い手不足、その原因となる待遇についての現状把握と裏付けのために、相談員協会の中でアンケートを取りました。アンケート結果では、非常に報酬面での待遇が良くないという結果が出ましたので、年齢構成も含め専門部会にも参考資料として提出させていただきました。

報告書の26・27ページの「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」に関しては、専門部会でも時間を割いて議論しました。相談員の待遇改善についても、意見を申し上げましたが、県からは、報酬という言葉がなかなか入れていただけなく、施策の具体的な方法については、次期計画に基づく施策を実施する上で参考にさせていただくという部分が多かったと思います。

13ページの相談員の年齢を見ていただくとわかるように、60歳代以上が半分で、消費生活センターで、新たに人材を募集すると、応募してくるのは、60歳代以上がほとんどです。

ある市町村では、70歳以上で今年採用されたという方もいると聞いています。60歳以上しか応募してこないというのは、処遇面で若い世代にとって魅力のない職業になっており、自活していくことができないという状態にあるということだと思います。

消費生活相談が継続していくために、相談員が魅力ある職業として、若い人にも就職してもらえるような体制にしていきたい。そのため、是非国頼みというだけではなく、補助金がなくなると、さらに現状を維持することもできない、ますます状況が悪化する広域連合・市町村もあるということも聞いていますので、現状以下とならないような体制整備、若い人が就職したくなる職業となるように取り組んでいただきたいと思います。

○浮須委員

公募委員の浮須と申します。二つ前の職業が航空自衛官だったので、職業の魅力化という観点から意見を述べさせていただきます。自衛隊というのは、いわゆる3Kの職業の一つでございまして、なかなか成り手が厳しいという現状であります。

しかしながら、私の世代よりは多く、災害派遣の活動がメディアで、国民の皆様の目に触れることによって、そういう災害派遣に従事したいという若い方々の自衛隊への入隊が増えてきている現状があります。

ということで、メディアやSNSを通じた広く社会に対する情報発信、いわゆる消費生活アドバイザーや相談員の職業をまず認知していただいて、これだけ社会に貢献ができるということをもう少し幅広に社会に訴えていくような取組も加える必要があるのではないかと感じました。

○牧野委員

子どもの数が減っている中で、どの職業も担い手不足ということがあると思います。今後、60・70歳代を迎えることとなります。若手のみを意識するのではなく、どの世代の方々も生きがいをもって働けるという記載の配慮をお願いします。若手の方はもちろん、高齢者の方も生きがいをもって働くことは非常に大切です。

○加藤（和）委員

石川委員の意見に対して、私は大いに賛成です。その上で、数値目標の関係で、消費生活相談員の人数を設定することはできないでしょうか。これくらいの人数を増やしていかないと相談解決にはならないという観点で、目標の設定ができないかと思っています。

○加藤（博）委員

私も消費生活相談員の報酬を上げることは、不可欠だと思っています。先ほど事務局の説明でもありましたが、このところ相談員の人数は横ばいであるということですので、5年経ったらもう60歳以上の50%がほぼ引退するということだと思っています。

消費生活相談員は、専門職の資格を持った方々で、民法や消費者契約法、特定商取引法その他さまざまな通達やガイドライン等の知識をお持ちです。研修を充実させるという内容もこの中に記載がありますが、そうした場で研鑽を積んでいただいている職業であり、一般の消費者の方がまず相談をするという最前線で活躍されています。説明の中には、消費生活センターを充実させて、それを要として取組をしていくという内容になっているので、責任を持って、報酬を上げるということをしないと、5年後には維持すら危うく、破綻することになるとと思っています。専門部会の中で議論した中でも、なかなか報酬を上げるということが入りづらいというところがあって、本審議会に至っていますので、是非委員の皆様にも賛同いただいて、加筆をしていただきたいと思います。

また、冒頭の御意見の中で、投資に関する相談についてのお話がありましたが、たくさんあるはずです。私の事務所では、投資被害弁護団の事務局をしています。消費生活センターの相談員から紹介いただいたということで、1日当たり数件ほど相談があります。多くがいわゆるロマンス詐欺やSNS投資詐欺ということで、おそらく一般の方は、全然分からない状態で、消費生活相談窓口にはこれは詐欺ですかというような相談をして、道案内をいただいているという状況だと思っています。先ほど、現状の把握があまりになされていないことに驚いて聞いていましたが、消費生活相談窓口は、そういう意味でも要ですので、も

っと対策をしていただきたいと思います。

消費生活相談員は、専門職ですので、60歳以上で初めて就職した方が、やっていけるかというのは、その方の努力にかかっていると思います。それも大変ありがたいことだと思いますが、すごく難しい仕事だと思っていますので、若い方を育てていくということが必要だと考えます。良い人材は取り合いという状況にあるということは、皆さん御承知のとおりだと思いますが、やりがいでできるものでもありませんので、それに合う報酬を確保することで初めてセンターの機能が維持されると思います。

○議長（杉島会長）

消費生活相談員の待遇の関係で、かなり意見をいただいております。1点は、報酬という文言の追加の関係、もう1点は、国だけではなく県に対しての働きかけという2点に整理できるかと思っております。その他御意見はいかがでしょうか。

○犬塚委員

市町村への働きかけについて、8年から10年くらい前、消費生活センターの設立促進の際には、部長さんを始めとした県の方が、各市町村を回って消費生活センターの設置を働きかけていただきました。その時のように、消費生活センターを維持できるよう、市町村に対する機能維持、報酬の面での働きかけをお願いしたいと思います。

○議長（杉島会長）

報酬という文言については、13ページにも記載がある一方で、27ページに記載がないという御指摘でした。既に入っている文言であれば、記載することは可能であるかと思っておりますので、この点については、追加する方向でまとめさせていただきたいと思います。

皆様の意見としては、消費生活相談員の待遇面に関して、答申の中に盛り込んだ方がよいというお考えかと思っております。実際には、記載できる部分と計画を運用する面で取り組んでいく部分とあるかと思っております。犬塚委員からの意見では、市町村への働きかけということもありましたが、この場で追加するという判断をするのか、改めて検討を求めるのか、いかがでしょうか。

○石川委員

専門部会の報告書に対する意見ですので、事務局の意見というよりも、審議会としての意見をしっかりと残していく必要があると思います。この場で決定してもよいのではないのでしょうか。

○佐藤委員

事務局寄りの意見になりますが、消費者行政推進計画は、審議会からの答申を受けて、知事が決定する計画になるかと思っておりますので、県の人事当局への働きかけといった県内部の話を今後の取組の中に記載していくのは厳しいのではないかという気もしています。

審議会からの意見はあったことは重々承知の上で、事務局で検討していただいた方がよ

いと思います。

○事務局（県民生活課担当課長）

県民生活課としても、報酬の問題は重要なことは認識しており、今年も県の人事当局への報酬の要求は行っております。それにもかかわらず、なぜそのことを記載していないのかと思われるかと思いますが、その理由は先ほどの佐藤委員の御発言のとおりです。消費生活相談員も公務員であり、県の人事当局への要求という点も県の内部での話になります。また、その報酬についても、公務員の給料の話になるので、計画の位置付けを考えると、計画の本文中に直接記載することに対して疑問があるため、答申としても、直接的な記載ではなく、ある程度表現を丸めて記載しているというのが本日配付している報告書の内容になっております。ただ一方で、実際に要求は行っておりますし、重要な課題であることは認識しているので、審議会の考えとして、答申の中に記載すべきということであれば、検討したいと思います。

○石川委員

県の方も努力しているということであれば、だからこそ、審議会という外部の委員から後押しする意味で、審議会としての要望はしっかりと残しておくべきだと思います。県の方の努力を批判するつもりは全くなく、むしろ応援したいといった立場で意見を申し上げますので、その点御理解ください。

○議長（杉島会長）

御異論なければ、13 ページに既に記載があるので、そこの整合という意味でも、少なくとも 27 ページにも報酬という文言を追加するというので、審議会としての意見をまとめさせていただきます。

その他の点について、担当課である県民生活課としても働きかけなどいろいろと取り組んでいただいているということですが、答申の性格を考えた中で、審議会には多様な委員の方がおり、この議論についてしっかり記載した方がよいという意見が強ければ、入れていくという方向にしたいと思います。どこまで細かく書くかといった書き方については、検討させていただくとしても、国だけではないという点と市町村との連携の部分については追加する方向でまとめたいと思います。

今後の進め方については後ほどお諮りいたしますが、今御指摘をいただいた点に関しては、そのような形でまとめさせていただきたいと思います。どこまで具体的に記載できるのかという点は、検討しないといけない部分がありますが、本日は記載を追加する方向性をまとめさせていただいて、皆様、御同意いただければそのように進めさせていただきますがよろしいでしょうか。

（異議なしの声）

○事務局（県民生活課長）

県からの諮問に対して、皆様の御意見を踏まえて、おまとめいただくというのが答申の趣旨でございます。消費者トラブルに遭った方の割合は減っているかもしれませんが、相談件数は決して減っていないという状況の中で、消費者トラブルの解決に向けて、消費生活相談員の処遇が非常に問題であり、どのように継続していくかということが課題であるのは全国的にも同じ状況であります。我々も課題として十分認識をしており、なんとかしなければいけないという考えについては、委員の皆様と同じだと思っておりますので、できることをやってまいりたいと考えております。

27 ページに報酬という言葉が書いてなかった点について、前に記載をしていたから重ねて記載をしていなかったという部分もごさいますが、取り組んでいくという思いはございますし、できるところは努力してまいりたいと思っております。

先ほど御意見をいただいた点につきましては、答申の中に盛り込んでいくべきだということで、どこまで書けるのかも含め、表現につきましてはこちらの方でも検討させていただきたいと思っておりますが、基本的には、御意見を盛り込んでいけるように修正をしてみたいと思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思っております。

○議長（杉島会長）

それでは、この論点については以上とさせていただきます。

○石川委員

消費生活条例に関することについて、報告書の3ページを御覧いただくと、現状と課題について、(1)では国の消費者行政の動きについて、(2)では愛知県における消費者行政の現状について整理していただいております。

(2)について、私から事務局に対して愛知県の消費生活条例の最終改正がいつか、また、最終改正後の消費者関連法の改正に対応しているかという現状を記載した方がよいのではないかという意見を提出したところ、4ページの下から5行目のところで、最終改正については、2002年12月最終改正と記載していただきました。一方、条例改正についての事務局の回答は、現時点で、県としては、条例改正が必要なものがあるとは考えていないということでした。私の方でも細かく分析はしていませんが、2002年というと20年以上前であり、3ページから4ページに記載されている消費者関連法の主な改正については2021年以降の内容になっているので、2002年が最終改正の条例あるいは規則で、これに対応しているのかどうかについては疑問があります。

事務局からは、条例の改正ということには触れられないが、報告書29ページの取組5で、近年の新たな消費者被害に対しても的確に対応するため、条例13条第1項により定める不当な取引行為について、最新の事例や他都道府県の動向を調査するなど、効果的なあり方を研究していく必要があるという記載があるので、御理解いただきたいとの説明がありました。

条例に関しては、改正の必要性があるとまで記載する必要でなくても、不断に見直す必要があるとは思っています。そのため、施策の方向性の中では、29ページの取組5で条例につ

いて不断に見直しをしていく必要があるということまでは書くべきと考えますがいかがでしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長）

条例を見直す必要があるかどうかという点については、現時点ではやはり見直す必要はないと考えておりますが、あくまで現時点における考えでありますので、今後も見直さないという趣旨ではございません。

審議会で御意見をいただきましたので、全国の都道府県の条例を調べて比較してみたところ、愛知県の条例が他都道府県と比べて特段、劣っていることはないと思っています。どこの都道府県の条例も記載していることは大体同じで、条例において、詳細な不当な取引行為について定めているのではなく、その下の規則や公示で定めているところが多くなっています。

規則等まで範囲を広げていくと、愛知県として何かやるべきことはあるのかもしれませんが、現段階では明確にまだそこまでの研究はできておりませんので、そういった趣旨で、取組5には、効果的なあり方を研究していく必要があるということを記載しているものになります。県としても、今後も条例を見直す必要がないという考えではありませんので、御意見を踏まえて記載を追加することも検討したいと考えております。

○石川委員

改正の必要があるという記載ができないということは理解できますが、検討はしなければならないと思います。今後5年間に向けての計画となりますので、消費生活条例・規則について、不断に見直ししていく必要があるといった表現は残しておいて、これを今後5年の宿題として取り組んでいくというようなことを審議会からの意見として入れたいというのが私の考えです。

○議長（杉島会長）

石川委員の御意見について、条例・規則を含め、見直しの要否について、実態を踏まえながら検討を継続していくというような言葉をこのプランの中に記載し、継続した検討によって実態に合った運用ができるようにしていくという御意見だと思います。

この内容の追記について、委員の皆様の御意見はございますか。

○佐藤委員

規則については特に記載がありませんが、規則やその下の通知や示達で受けているということであれば、変更があれば当然、規則や通知の改正をしていると思います。今議長がおっしゃったように、必要に応じて見直ししていくという表現でもよいですが、規則等であれば、改正をしていくと言い切っても、十分耐えられると思いますので、関係規則等と示した上で、もっと踏み込んだ表現としてもよいと思います。

○犬塚委員

今後、高齢化が進んでいく中で、高齢者からの相談は増加し、被害額も大きいため、それを防ぐためにも、審議会等の場で以前から話題にしている「訪問販売お断りステッカー」について条例で定められると被害が減らせるのではないかと思います。今回は、取組5で「不招請勧誘」等の調査との記載があり、ステッカーについては具体的には書いてないですが、是非検討していただきたいと考えております。

○議長（杉島会長）

それでは、具体的な表現については検討させていただきますが、県の条例や規則等について継続的に検討していくというような文言を追加するという事で、本日の審議会の意見としてまとめさせていただきますがよろしかったでしょうか。

（異議なしの声）

○浮須委員

デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進ということで、目標1取組2に関連する質問です。

まず、国において「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン」を策定しているとの記載がありますが、私の認識では、DX化とデジタル化には大きな差があり、非常にエネルギーと時間が要するものがDX化と考えております。デジタル化というとデジタルイゼーション、デジタルライゼーションがあって、デジタル・トランスフォーメーションがあるというように、段階を踏んで行っていくものと認識しております。消費生活相談におけるデジタル・トランスフォーメーションというのはどのような段階までを指しているのでしょうか。

また、27ページの取組2の最後には、国が推進する消費生活相談のDX化に適切に対応するという記述がありますが、ここで言うDX化は、どのようなイメージで考えられているのかということについて、確認の質問です。

○事務局（県民生活課担当課長）

消費生活相談のDX化について、国では、「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーション」を進めております。現在は、消費生活相談について、PIO-NETという全国共通のシステムを使用しておりますが、この現行システムは個別のネットワークしか使えないものになっております。今後、現行システムに代わる新たなシステムが導入されることが予定されています。新システムの内容としては、これまで基本的に電話で相談を受けておりましたが、新システムではWebフォームから相談を受け、メールでのやりとりによる相談も可能となります。また、簡易な相談については、FAQのように、ある程度自分で調べて、自己解決できるような内容も用意されています。その他、検討段階ではありますが、相談内容の音声入力といった業務支援が検討されております。

○浮須委員

次期計画では、愛知県では、どのレベルまで持っていこうという目標は何か具体的なものがございませうか。

○事務局（県民生活課担当課長）

現行のシステムでは、消費生活相談員が使用するパソコン等は全て国から貸与されておりますが、新システムに変わった場合、各自治体において機器の整備が必要となります。県としましては、国のシステムの運用が開始される前に、必要なパソコン等の機器については、整備をしております。また、本県の場合は不要ですが、自治体によっては、既存のインターネット回線では運用できない場合があります、回線の整備が必要となる場合もございませう。県としてはまず、国の新しいシステムに適切に対応できるように、パソコン等の機器整備を着実に進めてまいります。

○浮須委員

デジタル化とDX化には非常に幅があり、認識を統一するのは非常に難しいかと思ひますので、今発言された内容をもとに、具体例を記載していただければと思ひます。

○議長（杉島会長）

それでは、これまで各委員の御意見を伺ひまして、当審議会として、専門部会からの報告に係る審議は、これで終了させていただきます。

本日も非常に多く御意見をいただきました。御意見を踏まえて、修正を行い、再度委員の皆様を確認・報告させていただきたいと思ひます。その後、会長一任により修正案をもって答申とすることとして、県に対して答申書を提出させていただきたいと存じませうか。

（異議なしの声）

本日の議事は以上です。委員の皆様には、長時間にわたり、御審議いただきありがとうございます。ここで進行を事務局にお返しします。

○事務局（県民生活課長）

本日は多くの御意見ありがとうございました。先ほど会長から説明がありましたとおり、修正したものについては、委員の皆様には御確認のために送付させていただきたいと思ひます。委員の皆様には、引き続き審議会の答申の取りまとめに向け、御協力をお願いいたします。

答申に向けた今後の流れについては、会長と調整の上、改めて事務局から御連絡をさせていただきますので、併せてよろしくお願ひいたします。

これをおもちまして、2024年度第2回愛知県消費生活審議会を終了させていただきます。本日は、誠にありがとうございました。

2024 年度第 2 回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2024 年 10 月 28 日（月）

午前 10 時から午前 11 時 30 分まで

場 所：愛知県議会議事堂 1 階 ラウンジ

1 開 会

2 挨拶

3 議 事

「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の答申（案）について

4 閉 会

配 付 資 料 一 覧

- 次第
- 配席図
- 委員名簿
- 会議資料
 - ・次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（専門部会報告書）（概要）
 - ・次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（専門部会報告書）（全文）
- 愛知県消費生活審議会規則

会議録署名委員 浮須 一郎

会議録署名委員 榊原 ともみ