

第78回

## 愛知県消費生活審議会会議録

平成26年10月27日  
於 愛知県議会議事堂ラウンジ

愛知県県民生活部県民生活課

## 目 次

会議録（要旨） .....	1
次 第 .....	2 1
配付資料一覧 .....	2 1

## 1 開 会

○事務局（伊藤県民生活課長）

ただいまから、平成26年度第2回愛知県消費生活審議会を開催いたします。

議長に引き継ぐまでの進行役を、私、県民生活課長の伊藤が務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、開会にあたりまして、東会長から御挨拶をお願いいたします。

## 2 挨拶

○東会長

本日は、平成26年度第2回愛知県消費生活審議会に、御多忙の中、御出席いただきまして誠にありがとうございます。

皆様御承知のとおり、本年6月の第1回目の審議会において、知事から「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」を諮問されました。このテーマを専門部会に付託し、これまで3回にわたり御審議いただいております。

近藤部会長を始め、専門部会の委員の皆様と、本日この席にはお見えにならない専門委員の皆様の御尽力によりまして、本日の中間報告をおまとめいただいております。これまでの御尽力に対しまして、深く感謝を申し上げます。

本日は、専門部会における審議状況につきまして近藤部会長から報告をいただき、委員の皆様から忌憚のない御意見をいただきたく存じます。

本審議会ではこれまで、愛知県の消費者行政に対して様々な提言を行っておりますが、昨今の国の方針といたしましても、地方の消費者行政の充実が重要な課題となっております。県民の安全で安心できる消費生活を確保していくために、この審議会から将来を展望した提言をしていきたいと思っております。

どうか、委員の皆様には積極的な御発言をいただきますようお願いいたします。私の開会の挨拶とさせていただきます。

○事務局（伊藤県民生活課長）

どうもありがとうございました。

続きまして、寺澤県民生活部長から御挨拶を申し上げます。

○寺澤県民生活部長

愛知県県民生活部長の寺澤でございます。

本日は、委員の皆様には大変お忙しい中、御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

また、日頃から本県の消費者行政の推進につきまして、格別の御理解と御助言等を賜っておりますことを、この場をお借りしまして厚く御礼申し上げます。

先ほど、東会長の御挨拶にもございましたように、本日は、専門部会でおまとめいただきました中間報告について、御審議をお願いするわけでございます。

これまで、専門部会の委員として、近藤部会長を中心に大藪委員、粕田委員、柳原委員、清水委員の5名の委員と、5名の専門委員の計10名の委員の方々により、大変熱心に御審議いただいたと伺っております。貴重な御意見を賜りましたことに、重ねてお礼を申し上げます。

さて、愛知県では先の9月議会で交通安全条例が議決され、この10月14日に公布・施行いたしました。交通事故死者数全国ワースト1位が続く厳しい状況の中、亡くなった高齢者の方が昨日までに92人となっており、一時期は高齢者の方の占める割合は50%と言われていましたが、最近は60%に迫る状況と、非常に憂慮すべき事態になっております。

消費者問題におきましても、高齢者の人口が増えていることがありますが、消費者庁が昨年公表した「消費者白書」によると、2008年と比較した昨年の高齢者人口の増加割合は113%に対し、高齢者の消費生活相談件数の増加割合は162%と、人口の伸び以上に相談が増えている状況であります。そのような状況の中で、消費者の安心・安全を脅かす悪質商法や様々な事案が起こっております。また、高齢者を含めまして、障害者、若年層、弱い立場にある方々が次々に被害にあうことが起こっておりますのは、御承知であろうかと思えます。

こうしたことから、消費者庁においては、今年1月に「地方消費者行政強化作戦」を公表し、人口5万人以上の全市町、5万人未満の市町村の50%以上に消費生活センターを設置する等の政策目標を掲げております。

残念ながら、愛知県では、消費生活センターを設置しているのは8市であり、54分の8という低率となっております。このため、現在、私どもでは県内の主要な市町村をお訪ねし、市町村のトップの方と御議論を重ねながら、理解が進むように消費者行政の重要性を御説明しているところでございます。

新しい推進計画の策定にあたっては、市町村の体制強化、こうした取組に加え、県

の相談体制の強化や高齢者を消費者被害から守る仕組みづくりなど、様々な課題に対応したものとする必要があるかと存じます。

愛知県消費者行政推進計画は平成22年3月に策定し、平成27年3月で丸5年という時期を迎え、来年度からの新しい「次期愛知県消費者行政推進計画」を作りたいと考えております。

委員の皆様方には、本日は活発な御議論をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます、私の挨拶とさせていただきます。

#### ○事務局（伊藤県民生活課長）

本日は19名の委員の内、17名の御出席をいただいております、審議会の定足数を満たしておりますことを御報告いたします。

なお、前回より、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。

服部委員に代わり、愛知県生活協同組合連合会会長理事 山本哲夫委員です。

次に、資料の確認をさせていただきます。事前に皆様にお送りしました中間報告書を、本日お持ちでない方はお知らせください。

### 3 議 事

#### 専門部会からの報告

##### ○事務局（伊藤県民生活課長）

それでは、さっそく議事に入らせていただきます。

審議会規則第4条によりますと、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東会長にお願いしたいと存じます。

##### ○議長（東会長）

それでは、私が今後の進行役を務めさせていただきます。

なお、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、今回は清水委員と向井委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願い申し上げます。

本日の議題は、専門部会に付託しました審議テーマ「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」について、中間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、委員の皆様方から御意見をいただきたいと思います。

それでは、近藤部会長、よろしくお願いいたします。

○近藤部会長

部会長の近藤でございます。専門部会の中間報告書につきまして、御説明させていただきます。

(中間報告書及び概要に基づき審議経緯、内容について説明)

○議長（東会長）

ただいま御説明がありましたように、まず、この「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（中間報告）の概要」の表を見ていただければ、基本的な全体像が理解できるかと思われます。基本理念をベースに、現状を踏まえて取り組むべき課題が、16ページにある4項目です。課題の一つ目と二つ目が目標1に対応していると思われます。そして課題の三つ目が目標2、課題の四つ目が目標3に、ほぼ対応していると考えられます。その対応関係で目標を三つ設定していただき、それぞれの目標について具体的取り組むべき施策をあげていただいて、施策が説明されています。さらに、推進体制と進行管理がまとめられております。御意見、御質問がございますか。

○吉田委員

愛知消費者協会から参りました吉田と申します。

私たち、地域で活動している消費者にとりまして、県民生活プラザが一つに集約されることになると、広域行政が始まる東三河地域などにとっては、一体どのように対応したら良いのかということがございます。まず、1点目は、県民生活プラザをなぜ一つにしなければならないのかということについて御説明をお願いしたいと思います。

2点目は、学校教育における消費者教育ということでございます。地域で学校評議員などをさせていただきますと、家庭の状況によって、消費者としての感覚が大きく異なることが大きな問題となってまいります。例えば、ひとり親家庭の場合や経済の状況によっても子供たちの感覚は異なり、その後の育つ道筋によっても大きく違ってまいります。できましたら小学校に力を注いで教育をしていただきたいのですが、学校教育だけでなく、PTA等の保護者の方への働きかけを盛り込んでいただきたいと感じました。

3点目は、地域での連携ということでございますが、地域の消費者、主体的な消費者を育てることにつきまして、社会教育施設で生涯学習とありましたが、正直申しま

して生涯教育という時代ではないと私たちは感じております。地域であればコミュニティ、自治会を基準とした勉強会等を、市町村でもこれから盛んに行おうとしております。これだけ大きな被害が出ているわけですので、勉強したい人を待つのではなく、参加の働きかけを行い、きちんと知っていただくことが必要であると思います。こうした広報の部分も含めて、地域というところでは生涯学習というくくりではなく、コミュニティというような言葉に変えていただけたら良いと思っておりますが、いかがでしょうか。

○議長（東会長）

ありがとうございました。

ただいまの吉田委員からの御質問につきまして、御回答は事務局にお願いいたします。

○事務局（伊藤主幹）

事務局の県民生活課主幹の伊藤でございます。

吉田委員の御質問の1点目ですが、県の消費生活相談体制につきましては、現在県内8か所の県民生活プラザで消費生活相談を行っております。これを最終的に1か所に集約していくということで中間報告をいただいております。平成21年に消費者庁が設置され、消費者安全法も制定されており、その中で消費生活相談体制につきましては、県と市町村が連携し、地域の消費者問題解決力を高めていくため、県は高度・広域的な相談、あるいは市町村のバックアップを行う。そして市町村は、これから高齢者が増えてまいりますので、身近なところに消費生活相談窓口を設置する役割が規定されています。そういったところから考えますと、現在、県内8か所の県民生活プラザは全国的にみても最多の数であり、今後の高齢社会を見据えますと、やはり地元市町村においても相談窓口を設置していただきたいというのが国及び県の方針であります。そうしたことから、県では法律、国の方針等を勘案させていただき、県内8か所の県民生活プラザの人的資源等を集約し、高度化を図ってまいりたいと存じます。市町村は54市町村全てに消費相談窓口が設置されており、一義的な対応をいただいているわけですが、相談回数が週に1回、月に数回というところもございます。しかし、県民生活プラザがありますので、緊急の時には県に相談があるという状況も起こっており、市町村に開設日数を増やすインセンティブが十分に働かない

ところもございます。

このような理由から、県は1か所に集約するわけですが、県内の市町村に消費生活センターを設置していただき、これまで以上に地域の消費者問題に対応できる体制づくりを目指していくことを御理解いただきたいと思います。

それから、2点目の家庭教育の重要性については御発言のとおりであり、この点に関しては中間報告の27ページを御覧いただきたいと思います。こちらの具体的施策例の二つ目、「地域、家庭、職域等における消費者教育の支援」にございますが、社会教育施設のほか、学校における保護者会、PTA等の色々な場を活用して、消費者教育の専門家を派遣等していくことで、家庭における消費者教育の推進をしていくことが、中間報告の中に書かれております。

それから、3点目の生涯学習ということだけではなく、コミュニティや自治会を活用した地域における勉強会を様々な所で行うことにより、消費者教育を推進するというのは、そのとおりであると思います。ただ、県が主体となって消費者教育を推進するだけでは、すべての県民の方に消費者教育を受けていただくことはとても難しいわけでございます。今回の中間報告では、市町村にも消費生活センターを設置していただき、そのセンターの役割は相談だけでなく、消費者教育の推進の役割も担ってほしいという書き込みがされております。県が消費者教育の支援をし、市町村が主体となって地域のコミュニティなどにおいて消費者教育を展開していただく、そういった仕組みづくりを目指すことを今回の報告案でいただいているところでございます。

#### ○吉田委員

それぞれの市町村できちんと消費生活センターを立ち上げて、連携を図ることで県民生活プラザを一つにするという話だと思うのですが、それがとても心配だったのでお伺いをしました。特に、東三河はこれから広域で消費者行政を行うことを考えておりますが、市町村で連携するのは良いというお考えでしょうか。

#### ○事務局（伊藤主幹）

基本的には、身近なところで質の高い相談を受けていただくことができる体制が重要だと思っております。そういうことを考えますと、人口5万人以上の市で、可能であれば単独で消費生活センターを設置していただきたいという思いもあります。東三河の広域連合は、これまでも豊橋市、豊川市など消費生活センターを設置していると



ころがあり、これまでどおり消費生活センターを置きながら、なおかつ、今後拡充していくと聞いております。従って、東三河の広域連合の地域の皆様は、今以上に身近なところで相談を受けられる、そういったことが実現していくということが考えられますので、そのような意味で広域連合も、消費生活センター設置の受け皿として事業を実施していただくのは、結構なことだと思っております。

○吉田委員

質が高い相談という点について、もう一つお伺いしたいのですが、先回もお伺いしましたが、それぞれの市町村で、相談員に対する報酬、待遇が違いますので、質の向上をどのように均一にして、質の高い相談窓口をどのように実現されていかれるのでしょうか。

○事務局（伊藤主幹）

確かに現在、市町村の消費生活センターは県内に8か所しかありませんので、今後、消費生活センターの設置が進むと、市町村によって消費生活相談員の方の処遇に違いが生じ、結果として全県的な相談体制の構築がスムーズにできるかどうかは、私どもも懸念しているところでございます。そういった点は十分承知しておりますが、どのように解決していくかにつきましては、今後検討してまいりたいと考えております。

○吉田委員

後の2点は御返答のとおりで結構でございます。ありがとうございました。

○議長（東会長）

御懸念のあった部分につきましては、かなり大きな、一番目玉になる新しい方向性になりますので、今後、具体的な話が進行する中できちんと詰めながら進めて行くように、また、より早い段階で具体的な見通しが立つように進めていきたいと思っております。

他に御意見ございますか。

○細谷委員

大変精力的に、色々な課題を中間報告に盛り込んでいただいて、御苦労だと思っております。細かいところで2点ほど、意見を申し上げたいと思っております。

1点目は、細かい表現上の話ではありますが、この報告書は「事業者は悪い」「悪いことをするのが事業者だ」、そういう前提で書かれている気がして仕方がありません。例えば、23ページの「悪質事業者に対する厳正な処分」、これは、悪いことをした事業者に対して厳正な処分をすることは当たり前のことであります。その下にも「綿密な調査と厳正な処分」、24ページには「事業者指導」、悪いことをした人に対して指導をするのはごく当たり前の事であります。25ページには「事業者や事業者団体における・・・」悪いことをする団体なので、自主的な取組の支援をするという感じになっております。しかし、アダルトサイトを出す人は本当に世の中のごく一部の人で、ほとんどの事業者は、そのようなことにおよそ縁もゆかりもない人達だと思います。なんとなくイリーガルな人たちを念頭において、事業者は悪い、事業者を指導する、事業者にやらせる、そういうことが表に出ているような気がして仕方がありません。悪い事業者、悪い団体、良い事業者、良い団体をひっくるめて事業者と表現することは混乱や誤解を招くので、是非改めていただけないかと思えます。

なぜそのように思ったかと言いますと、一つの例で言いますと、愛知県消費生活審議会名簿があります。「消費者代表」、これは消費者の利益を守る非常に良い活動であり、「学識経験者」、こちらは大変学識のある方です。私どもは事業者代表ですが、報告書で言う事業者というのは悪いことをする団体であり、私は、一緒に扱われるのは大変不本意だと思います。経済団体と書かれているならばいいですが、いい人悪い人を一緒にして、事業者と事業者全体が悪いことするから監督しようというニュアンスが気になりますので、他の事業者団体の方の御意見もお聞かせいただければと思います。

それからもう一つ、地域ではなく日本全体、グローバルになり、県単独で出来る事案がどんどん減っているのではないかと思います。特にインターネット関係など、地域で単独で処理するというのは困難であり、こうした事案がインターネット以外でも増えているのではないかと思います。この中間報告を拝見しますと、そのあたりの配慮が充分念頭に置かれておまして、国と連携、適正に対応するということが書かれております。しかし、これは私の経験から申しますと、知恵が無いから書いている言葉ではないかなと思います。難しいことは分かります。簡単に地域では出来ない話だと思いますが、将来はもっと踏み込みが出来ると、より立派な中間報告になると思います。無いものねだりかもしれませんが、愛知県の消費者行政がしっかりしたものになると思います。大変難しいことは百も承知しておりますので、あくまで参考意見と

して申し上げました。

○議長（東会長）

ありがとうございました。

ただいまの御意見につきまして、1点目の事業者という表現に関して、おそらく悪質事業者に対する厳正な処分、被害防止に向けての事業者指導のところは、現在の計画を踏襲した部分であるかと思われまます。それについて、何か考え方、御意見等ございますでしょうか。

○事務局（酒井主幹）

事業者指導を担当しております酒井と申します。

東会長のおっしゃるように現在の計画を踏襲したもので、事業者の視点に立たずに書いているところがあるかもしれませんが、やはり消費者行政では消費者と事業者ということがあり、消費者救済という立場から見てしまい、そのあたりの気配りが足りなかったかもしれません。当然、多くの事業者は適正に経済活動をされており、県民の方に消費者トラブルを生じているのは、一部の悪質事業者であります。

○事務局（伊藤主幹）

補足をさせていただきます。目標1の取組3の「悪質事業者に対する厳正な処分」、取組4の「被害防止に向けた事業者指導」、このあたりは細谷委員がおっしゃるように悪質事業者を対象に書かれたものですが、取組5は事業者の方が自発的にコンプライアンスを向上、あるいは消費者の視点に立った取組をしていく事業者を対象にしたものです。そうした事業者を支援するという観点に立っており、ここでは必ずしも悪質事業者を対象にしたものではございません。また、事業者の表現についてはP29の「多様な主体との連携」にもあり、これらは消費者教育推進法に基づく消費者教育推進計画の中核になっているところであり、事業者、事業者団体等と連携させていただくという表現が盛り込まれております。中間報告は、事業者が全て悪質事業者であるような意味で書かれているわけではないということと理解しております。

○細谷委員

官僚的な答弁を求めているのではなく、我々の気持ちを汲んでほしいと申し上げた

のです。そういうお答えをされるならば、抜本的に直していただきたいと思います。

○議長（東会長）

ただいま、抜本的な修正をするように御意見がございましたが、少なくとも消費者代表、事業者代表という表現につきましては、消費者に対応する概念としての事業者という表記であり、他の自治体等でも使っておりますので、その点は御理解いただけたらありがたいと思います。この中間報告の中に出てくる目標1の3、4あたりが、事業者のうち悪質事業者について書かれていると思うのですが、その部分の書き方が不十分ということですので、もう一度見直し、明確に書き分けられるところは書き分けをする。確かに悪質事業者のことを書いている部分で、形容詞なしで単に事業者と書いているところがあるように見受けられます。少しその部分の工夫をして、きちんとしたお仕事をいただいている多くの事業者の方がこの推進計画と一緒に協力して進めて行こうというお気持ちになっていただけるような内容にすべきだと思います。大きな修正というよりは、配慮が足りなかった言葉の言い回しなどについて、少し修正をして御理解をいただくことになると思いますが、いかがでしょうか。

○事務局（寺澤県民生活部長）

古い時代には、消費者が弱者だということから始まり、現在は消費者問題に関して事業者の方の協力が不可欠であるという認識は私どもも持っておりますが、細谷委員から率直な意見をいただいたと感じております。国の報告を見ても似たような言葉が使われておりますが、県は県として御審議をいただくということでございますので、貴重な御意見として反映させていきたいと考えております。

○細谷委員

事業者団体に入っていない人がそもそもの問題で、犯罪行為に類するようなことをする方は組織に入っていない。そうした人と通常の経済活動、経済団体として真面目にやっている私たちとを一緒にして欲しくないという思いで申し上げました。

○議長（東会長）

細谷委員の事業者としての率直な御意見を踏まえたくうえで、表現等を工夫し、また、事業者の方がこのような想いを持たれることについて配慮が必要なことを、この場の

皆さんで共有することだと思います。例えば私たちは、このような書きぶりに慣れてしまっており、細谷委員がおっしゃったことをなかなか感じ取れないわけです。一方、悪質な事業者は厳然とあるため、対応が必要な部分と、協力的で消費者に良い商品を提供している事業者と連携する部分を書き分け、理解をいただけるようにしていきたいと思います。御出席の委員の方々にも、今の発言のお気持ちというものを共有していただきたいと思います。

#### ○松木委員

先ほどの御意見に市民代表として申し上げますと、事業者という言葉には良いイメージもあります。悪質事業者じゃないということをおっしゃりたいのだと思います。

この中間報告を読ませていただくと、大変な人力、労力が必要ではないかと思えます。しかし新聞によりますと、愛知県では44億円の振り込め詐欺があったという報道もあり、なかなか減らない、これはどうしたものかと考えるわけです。公募委員の面接を受けた時も「どうしたら消費者被害がなくなると思えますか」と聞かれましたが、すぐに答えることは出来ませんでした。ふと思いつきましたが、愛知県で映画を製作するのはいかがでしょうか。以前、「マルサの女」や「おくりびと」は社会現象を巻き起こしました。お金の貯め方であるとか、お葬式の方法など分からないことが、とてもリアルに映画を通じて消費者の方に伝わったことがありました。私は小売業の関係でしたので、「苦情」という映画を作りたいと常々思っておりました。

例えば、CDを買って聞き終えたおばあさんが「これ返品良い？」と堂々とやって来る。夏に買った扇風機を冬近くなってから返品に来る。話を聞くと、娘のクリスマスプレゼントを買うためにお金を工面したいということでした。犯罪の手口も多種多様で、我々が新聞などを見て「こんな手口があるのか」と思い知らされることが多いのですが、消費者被害防止にもっと努力すると言っても限界があるのではないかと思います。これを実行するにはとても労力が必要で、啓発をやったからといって効果があるのかといえば、いたちごっこでもっと悪い手口が発覚してくる。もっと老人の方や、一般の方々にこんな手口にだまされてはいけないというメッセージを送れないでしょうか。私はだまされる方も悪いと思っていて、安易に電話一本で振り込んでしまうのはお金のある方が出来ることで、一般の人は今日電話が掛かってきて150万振り込めと言われても持っていきません。最近も中部電力と言われて話を聞くと、「もっと安くなりますよ。」とのことでした。電話番号を見ると、市外局番は06となってお

り、詐欺に近い部分もあります。いろいろな詐欺がある中で教育しても伝わるのでしょうか。それならば、もっと衝撃的な映画映像などで県民の皆さんに知っていただいて、全国一詐欺の少ない県にするという目標があってもいいんじゃないでしょうか。なぜ報告書に大きな目標が入っていないのかと思いました。実務的なことを積み重ねることの大事さもあると思いますが、大変な労力が必要となるので、もう一つ別の角度から見直す、本当に問題をなくしていくことを考えられないかなということを感じました。追加することは難しいと思いますが、提言させていただきました。

#### ○議長（東会長）

今の提言につきまして、映画という大きなお話もございましたが、現在でも、劇団の芝居による啓発などがポータルサイトでも用意されており、松木委員がおっしゃるとおりだと思います。紙による啓発や、ここで議論していても被害は減らないけれども、リアルな教材を準備することによって、かなりの抑止効果があるということはおっしゃるとおりだと思います。予算の関係もあり難しいかもしれませんが、ここでは目標2の「主体性のある消費者の育成」、取組4の「消費者被害防止のための啓発と情報発信」のところで、「ホームページ、SNS等を活用した情報発信の強化」の教材の開発をするという部分で、できるだけリアリティがあり、それを視聴した消費者に対して、こんな目に合うのは大変だと実感してもらおう教材作りも含めて、また考えさせていただくということが良いかと思いますがいかがでしょうか。それに関連して何かありますでしょうか。

#### （意見なし）

では、特に文言は修正致しませんが、目標2の4「ホームページ、SNS等を活用した情報発信の強化」の具体的施策例の中で、映像等実施できることがあれば、進めていくことも含めて考えていけたらと思います。

#### ○向井委員

強硬に主張する気はありませんが、現状分析のところ、消費者被害が潜在化していくという分析がありますが、潜在化に対する対応がはっきりしていません。消費者教育の中で潜在化に対応するとの答弁がされるだろうと予想しておりますが、せっか

く現状認識の部分で潜在化することを書いているならば、後の部分の書きぶりに反映されるニュアンスがあったら良いのではないかと思います。

もう一つは、どうしても行政評価を意識するので、見える部分しか目がいかないのは当然です。体制とか、講演会の回数、評価に耐えうることに目がいってしまいます。これはこの審議会への提案でもあるのですが、数値目標は大切であると思いますが、数値目標ばかりで評価することはやめませんか。もう少し、数値化できないところを評価する審議会の雰囲気が必要ではないかと思います。

もう1点、人も金も少ない基礎自治体では、何かやろうと思ひ、会議の回数は出来ても実のあるものは出来ないのではと思います。地域の諸団体の連携については、中山間地であれば郵便局の配達員とか、JAのライフプランナーの方々など、地域を巡回して相談を受けることをされています。報告書への書き込みが難しいことは承知していますが、誰に地域の情報が集まってくるのかを考え、インフォーマルな情報伝達ルート、情報収集ルートに対する目配りもあるというニュアンスがあるといいのではと感じました。

#### ○議長（東会長）

いくつか御意見をいただきましたが、ポイントになるのは、数字に出てこない部分やインフォーマルな部分などを含めて、みんなで推進していくニュアンスの表現が出来ないかということだと思います。必ずしも文言の修正ではなく、視点や考え方等、審議会に対する御提案であったと思います。

今、見守りのネットワークと言われていますが、おそらく地域協議会から派生するような組織として、先ほどのJAのライフプランナーや郵便局の方がまさにそうで、地域の連携の仕組の先にそのような見守りの人たちがいるということだと思います。潜在化するのを放っておいて、教育して声を上げるようにするのかとのことでしたが、消費者教育推進法の消費者市民社会の議論の中で、「声を上げていって社会を変える消費者を育てる」ということがあり、その中で方向性が出てくると思っております。数字、文言にするのは難しいですが、おっしゃっていただいた考え方が、次の計画の中で重要な意味を持つだろうと思いました。

#### ○事務局（寺澤県民生活部長）

向井先生の御意見を私も聞きながらお聞きしました。社会の全体的な流れを見ます

と、御指摘いただいた観点は非常に重要であり、欠落しがちな部分であると思います。1点目にありました潜在化に対する御意見は、我々の考えが当然ありますが、この文中にはっきりとじみ出ていないと思います。その点は貴重な御意見として、できる限り盛り込みたいと思います。また専門委員の先生方と御相談することになると思いますので、よろしくお願いいたします。

○議長（東会長）

それでは、少し表現を検討することでお願いしたいと思います。

○山本委員

初めて参加させていただいた山本と申します。よろしくお願いいたします。

過去の経緯がよくわかっておりませんので、感想を申し上げます。先ほど、皆様がおっしゃったことに関係すると思いますが、消費者市民社会を目指そうと書かれているのに、報告書を見ていると事業者と消費者は対峙する関係にあります。消費者市民社会は、消費者も当事者として事業者を理解し、事業者ももっと惜しみなく情報を与え、双方が一步步寄り添うことが消費者市民社会を目指すということではないかと思います。ところがベースは消費者の立場で書いているので、消費者と事業者の立ち位置が対峙しない関係でスタートされた方が良いと思いました。だからといって、事業者が悪質事業者を代表しているとは思いません。

もう一つ現実の話として、本日は消費者の代表としてきていますが、現業は生協ですから事業者です。面白い話がありまして、うちの組織の人たちはいつも「すみません」と言うので、「謝って欲しくて意見を言っているわけではない。どうして君はいつもすみませんと言うのか。」と聞くと、役員は「いつもお客さんに叱られてばかりいるから。」と言います。現実の良質な事業者の中では、実は消費者が強い立場です。時々モンスターのような消費者もおられますが、モンスターでない消費者を育てるのも消費者市民社会の目指すところではないかなと思いますので、消費者イコール弱者で議論を進められると少し誤解を招くと思いました。

○議長（東会長）

先ほど、細谷委員がおっしゃったことと同じ御意見だと思います。少なくともここにいらっしゃる方の複数の方がそのように感じられるということは、私たちの感覚が



若干麻痺していて、配慮が行き届いていないのではないのでしょうか。私自身はこれを気づかず、今回御意見をいただき、なるほどと思った次第でございます。消費者行政の歴史をみると消費者は保護される存在だということから始まっており、20世紀に入って消費者保護基本法から、消費者も自立できるとして消費者基本法に変わりました。悪質事業者との対立関係から始まったとしても、20世紀後半にはACAPとか、企業の消費者関連部門の方が積極的に活動され、より良い消費生活のため、行政と一緒に活動していただいています。21世紀に入って消費者市民社会を目指す時は、対立関係、対峙関係がなく、みんなで連携して良い社会を創っていくことが大事であると、今の御意見を聞いて私も認識を改めたわけでございます。ありがとうございます。報告書としてどこまで直せるかわかりませんが、少し工夫できるところは直したいと思っております。

#### ○伊藤委員

公募委員の伊藤です。

20ページの中段に、土日の相談体制の強化として、土日を平日と同水準にすることですが、平日の相談時間の延長などを検討されたことはあったのでしょうか。私などサラリーマンは平日の午前9時から午後5時までは時間がなかなか取れないので、毎日ではなく週に1日でもいいので、午後7時まで相談できる体制となれば、相談体制の強化が図られると思いました。

また、30ページの中段下「ホームページ、SNS等を活用した情報発信の強化」に取り組まれるとのことですが、フェイスブックやツイッターなどのソーシャルネットワークサービスや電子メール等で相談できると、相談体制の強化になると思いました。

あと、文言の話ですが、同じ30ページの9行目、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）とありますが、これより前の22ページにもPIO-NETが出ていますので、こちらに全国消費生活情報ネットワークシステムと説明を書いた方が良いと思いました。

これらを、支障がなければ検討していただきたいと思えます。

#### ○事務局（酒井主幹）

消費生活相談を担当しております酒井と申します。

平日の時間延長は、相談員の労働の確保、予算の問題などがございまして、検討は致しておりません。土日における相談体制の充実をさせていくことで対応したいと思っております。

メールでの相談につきましては現在でも行っております。時間外に相談が受けられないため、代替としてメールを24時間受け付けております。ただし、メールでは詳しいことが分からないことが多いため、最初のみメールで、次からは電話での相談とさせていただきます。

#### ○議長（東会長）

PIONEETの記載については、一番最初に記載されている部分で説明し、御指摘をいただいたとおり、修正をしていただければと思います。

#### ○加藤委員

愛知県中小企業団体連合会中央会副会長の加藤でございます。

先ほどから事業者という言葉が出ておりますが、私自身は供給者だという意識でおります。紹介致しますが、インターネット取引と言うと、無味乾燥な価格や条件だけで決められていると思われているかもしれませんが、現実には意外にアットホームで、メールのやり取りでも家庭事情を話したり、買った物の写真をアップしたりと、インターネットで血の通った取引ができています。これからの消費生活は高齢者や遠隔者が増え、避けては通れないツールになると思いますので、このインターネット販売は大変重要になってくると思います。

#### ○議長（東会長）

今も事業者と消費者の関係、供給者とのことでしたが、情報として、インターネット取引はアットホームな場であるとのお話もございましたように、相互でコミュニケーションをとって良好な関係であるという御説明だったと思います。

#### ○吉田委員

多くの先輩諸氏が消費者団体からいらしている中で、若輩の私が申し上げるのも恐縮ですが、これまで40年50年と皆さんそれぞれが、主体性のある消費者として消費者団体、消費者協会、生活学校、婦人部等いろいろ活動してきているわけです。目

標2の「主体性のある消費者の育成」で消費者教育と記述がありますので、私たちはまた教育されるのかという印象が少しございます。先ほどの事業者の方ではないですが、私たちが本当に真摯に地元で活動してきたことへの県の認識はないのかなと、少し感じました。取組1の「様々な場における体系的な消費者教育の推進」の部分に、かねてから活動している団体があるのだと少し文言を入れていただくか、あるいは連携の部分で、志を持って活動してきた消費者団体と言葉を入れていただけると、長年活動してきた諸先輩方も納得していただけるのではないかなと思います。

○事務局（伊藤県民生活課長）

29ページのところで多様な主体の連携の部分に、「消費者団体、事業者団体などと連携して共に教育を行う」との記述がございまして、事業者の方、NPOの方とともに、消費者団体の方は主体となって教育をやっていただく側ということで定義させていただいておりますので、よろしく願いいたします。

○吉田委員

確かに「効果的に消費者教育が展開できるよう」という文言がはいっておりますが、普通に読んだ時に消費者団体をどのようにとらえているのかが、非常に分かりにくい文言になっていると感じました。人材の育成、担い手の育成の記載でも、消費者団体の事は一言も出てまいりません。それぞれの地域で消費者協会もございますから、地域の中での消費者団体の役割も、もう少しどこかに盛り込んでいただけるといいかなと思います。単なる消費者団体ではなく、活動してきた消費者団体であるところを少し認識していただきたいと思います。御一考いただければと思います。

○議長（東会長）

皆様には忌憚のない多くの御意見を頂戴し、誠にありがとうございます。先ほどのPIO-NE Tの部分はすぐに文言の修正が可能かと思いますが、それ以外は、今ここに込められた意味について、委員によっては受け止められるニュアンスが異なる、理解が十分でないとの御指摘をいただきました。もう一度可能な限り工夫して、本日御意見いただいたような事業者に関する部分や、数値で見えない部分も大事だというニュアンス、地域の消費者団体の活動等について、可能ならばどこかに少し盛り込めないか、修正できないか検討していただきたいと思います。

この後の日程ですが、当初、11月17日の月曜日に次回の審議会を開く予定にしておりました。本日の修正は、どこをどう直すかより、むしろニュアンスを共有する部分が多くありました。もう一度審議会を開いて、さらにこの修正案について審議をする必要までありますでしょうか。それとも、部会並びに事務局で検討していただき、もし修正可能なところがあれば、委員の皆様にもメールその他で御確認をいただくということではいかがでしょうか。

○柳原委員

事務局の方々にお伺いしたいのですが、報告書はこの形で公表されるのでしょうか。

○事務局（伊藤主幹）

この審議会でもいただきました答申の趣旨を踏まえて、計画を策定し、冊子の形で公表する予定でございます。

○柳原委員

今の計画冊子は赤と黒で刷られていて、文章が並んでいる形ですが、今度はどのような形にされる予定ですか。

○事務局（伊藤主幹）

現在、計画自体の作成は未着手ですので、計画については、これから検討させていただきます。

○柳原委員

私も先生方の御意見を伺っていて、本当にそのとおりだと思えました。細谷委員、吉田委員、それぞれを代表される方々が「御自身の団体の記載がない」というのはおっしゃるとおりだと思いますが、全部組み込んだ場合、おそらくこの文章は弱いものになってしまう可能性が出てまいります。しかし、事業者の方が見た時には、自分たちが悪者になっているイメージがあります。そこで可能ならば、報告書に写真を掲載してはいかがでしょうか。例えば、事業者であれば、良い事業者が消費者の方に良いことをされている写真を出して、こういう社会を目指すというのを明確にする。消費者の活動をされている方々が、相談をしている消費者の方と、にっこり笑っている様

子を出して、こういう明るい社会だったらいいなと感じられる写真を出す。文章によって修正するには、一番初めに良い事業者がいる、消費者団体がいる、消費者についても悪い消費者がいるということも全て書いていかななくてはなりません。それよりもこの計画が何をしようとしているかといえば、私たち一人ひとりが事業者の方であろうと消費者であることに変わりはなく、消費者としてこういう問題に落ち込んでしまう場合がある。そのような時のために出すものだと思います。端的に申し上げますと、写真によって、明るい社会のイメージを作ることが出来れば良いのかなと思います。

○議長（東会長）

御意見ありがとうございました。

これからどうするかを検討してお諮りしている途中でしたが、ただいま御意見がございました。報告自体は計画ではなく、あくまでも知事の諮問に対しての答申で、それをうけて計画が作られるということです。柳原委員がおっしゃったイメージを伝えることは非常に新しいアイデアですが、答申書としてではなく、計画に掲載することは可能でしょうか。

○事務局（寺澤県民生活部長）

今いただいている御意見は、県として計画を取りまとめる時の参考にさせていただきたいと考えております。

○議長（東会長）

皆様の目に触れ、消費者、事業者の方が見て、ビジュアルなものがあると言葉に現れていないところもうまく意味が伝わるのではないかと思います。答申書ではなく、計画を作成する際の課題として検討していきたいと思います。

それでは、この先の事についてお諮りしかけていたのですが、実際に文言の修正は非常に限られていて、繰り返しになりますが、ニュアンス、イメージを少し変えて伝えられないかという御提案がほとんどであったと思います。これについて、専門部会と事務局で再度御検討をいただきたいと思うのですが、その結果を審議会で審議すべきか、御検討いただいたものが出来たところで委員の方にメール等で確認をいただき、御意見があれば伺ったうえで、審議会として手順を踏んだものを答申として知事へ提出することで御理解をいただけるか、どちらにされるかお尋ねしたいと思います。

もう一度審議会を開くべきという方がいらっしゃいましたら、挙手をお願いいたします。

(挙手なし)

よろしいでしょうか。本当に貴重な御意見を多くいただきまして、ありがとうございます。私も改めて様々な立場の方の視点を持ち、まとめるということの重要性を感じた次第でございます。本来でしたら、もう一度見直した部分を御審議いただくべきですが、審議会を開催せず、皆様に再度修正部分を御確認いただいた上で、審議会の答申として知事へ提出するというにさせていただきたいと思っております。御了解いただけますでしょうか。

(異議なしの声)

ありがとうございます。それでは専門部会で審議し、最終案は事前に委員の方に御確認をいただいた上で、答申とさせていただきたいと思っております。11月中に会長代理である近藤部会長にも同席をお願いしまして、私から知事へお渡ししたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

本日の議題はこれで全て終了でございます。いろいろ御意見をいただきまして、また、私の進行等で予定時間を超過しましたことにお詫びを申し上げます。長時間熱心に御議論いただきまして、誠にありがとうございました。

#### 4 閉 会

○事務局（伊藤県民生活課長）

どうもありがとうございました。

委員の皆様には、いろいろな御意見を賜りまして、ありがとうございました。修正案を送付させていただきますので、御意見や御確認をよろしくお願いいたします。今、東会長からもありましたとおり、11月中の知事への答申を予定しておりまして、同日に記者発表を考えておりますので、よろしくお願いいたします。

これをもちまして、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。

## 平成26年度 2回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時 平成26年10月27日(月)

午後2時から

場 所 愛知県県議会議事堂ラウンジ

### 1 開 会

あいさつ

### 2 議 題

「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の  
専門部会における中間報告について

### 3 閉 会

#### 《配付資料》

- ・出席者名簿、愛知県消費生活審議会委員名簿
- ・配席図
- ・次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について(中間報告)の概要
- ・次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について(中間報告)

#### 《参考資料》

- ・愛知県消費者行政推進計画
- ・あいち暮らしっく No.107 ～高齢者の消費者トラブル未然防止特集号～
- ・あいち暮らしっく No.108