

愛知県消費者行政推進計画（仮称）の
あり方について

（ 答 申 ）

平成21年11月30日

愛知県消費生活審議会

目 次

I	はじめに	1
II	愛知県消費者行政推進計画（仮称）の基本的な考え方について	1
III	消費生活をめぐる現状と課題	3
IV	消費生活に関する施策の方向	9
V	おわりに	27
	(参考)	
	答申を取りまとめるまでの経過	28
	愛知県消費生活審議会委員名簿	29
	愛知県消費生活審議会専門部会委員・専門委員名簿	30
	愛知県消費生活審議会消費者苦情処理委員会委員名簿	30

I はじめに

愛知県消費生活審議会は、平成20年11月21日、知事から「愛知県消費者行政推進計画（仮称）のあり方について」の諮問を受け、専門部会に審議を付託し、その結果の報告を受けた。

以下は、当該諮問について、専門部会の審議結果を踏まえ、本審議会が取りまとめた答申である。

II 愛知県消費者行政推進計画（仮称）の基本的な考え方について

1 基本理念

近年、社会の複雑化・高度化などを背景に、消費者を取り巻く環境が大きく変化しており、悪質商法による高齢者の消費者被害や電子商取引による消費者トラブルの増加、さらには、食品の偽装表示や事故米穀の不正規流通問題など食の安全・安心を脅かす問題や身近な生活用品の製品事故や施設事故など、消費者に係る問題は、ますます多様化し、広範にわたっている。

このような状況に対し、迅速かつ効果的な消費者被害の救済を図るとともに、悪質・巧妙な手口を駆使した悪質事業者に対する指導等を行い、誰もが安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる環境を整えていくことが強く求められている。

安心して安全で豊かな消費生活を営むことは、誰もが等しく望むところであり、消費者基本法及び消費者安全法の趣旨を踏まえ、県、市町村、消費者、消費者団体、事業者及び事業者団体の相互の信頼を基調とし、これらが相互に連携することによって、消費者の権利を尊重するとともに消費者の自立を支援していく。

2 計画の基本的性格

この計画は、県における消費生活に関する施策について、総合的かつ計画的に推進していくための指針とする。

3 計画期間

平成22年度から26年度までの5年間とする。

ただし、その期間内に消費者を取り巻く状況の変化や国の動きを踏まえ、必要があれば見直しを行うものとする。

4 進行管理

(1) 愛知県消費生活審議会の役割

本審議会は、県から毎年度、計画の進捗状況の報告を受け、それを確認・評価するとともに、必要に応じて県に対して意見を述べる。

(2) 県民への情報提供

計画の着実な推進を図るため、施策の内容について県民に対し情報提供をしていく。

Ⅲ 消費生活をめぐる現状と課題

県における消費生活をめぐる現状と課題についての概要は、以下のとおりである。

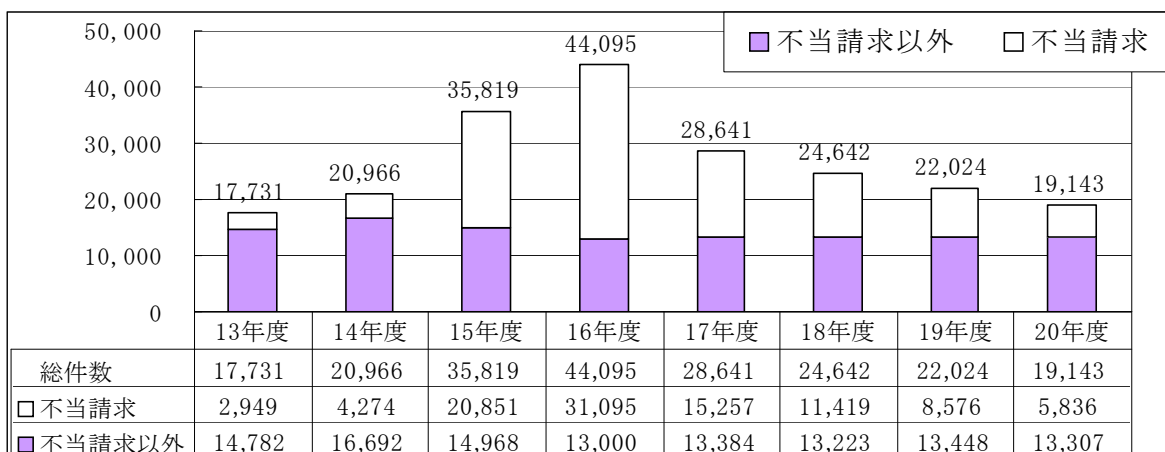
1 複雑化・多様化する消費生活相談

○ 現状

(1) 架空請求・不当請求の相談

ITの進展に伴い、携帯電話やパソコンによるサービスを利用した架空請求・不当請求が後を絶たず、特に社会的経験の浅い若年層の消費者を不安に陥れているばかりでなく、一部に高額な被害を発生させている。

県民生活プラザにおける不当請求の相談件数は、平成16年度の31,095件をピークに減少傾向にあるが、平成20年度においても、なお5,836件の相談が寄せられており、総相談件数の30.4%を占めている。



(注) 平成16年度から平成17年度にかけて相談件数が減少した理由は、不当請求に対する取締りや利用者に対する啓発などによるものである。なお、全国的にも同様の傾向となっている。

【県民生活プラザにおける相談事例】

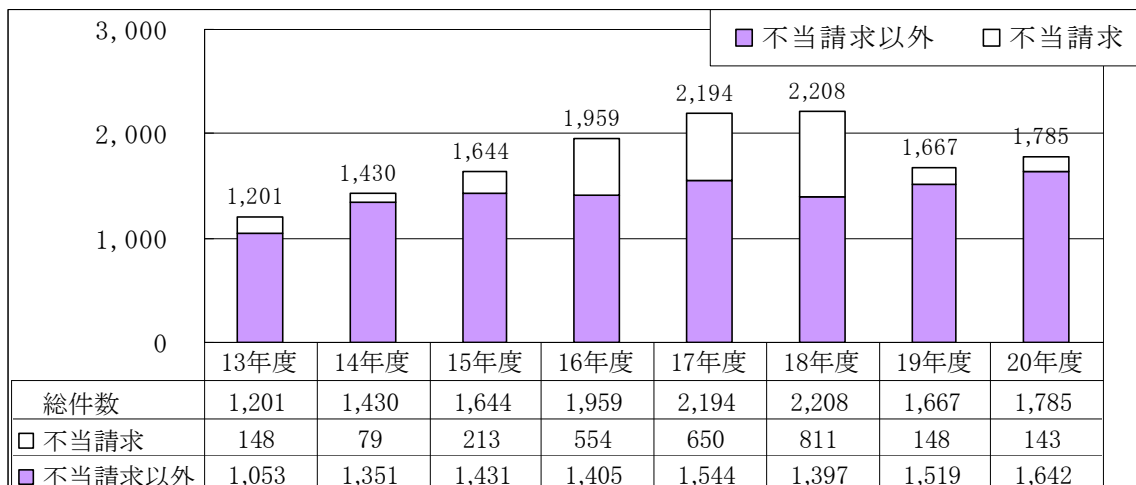
- パソコンでインターネットを利用中に、大きく無料と表示されていたため、動画を見ようとクリックしたら、年齢認証の画面が出てきた。18歳以上をクリックしたら、無料のはずなのに、突然、料金請求画面になった。有料登録する意思はなかったし、念押しの確認画面もなかった。その後も継続して請求画面が表示されるが、支払わなければいけないか。
(30代男性)

(2) 高齢者・若者・障害者を狙った消費者被害

ア 高齢者からの相談

高齢者の一人暮らしや高齢者だけの世帯が増加していることなどから、リフォーム工事や布団販売等の悪質な訪問販売をはじめとして、高齢者を狙った消費者トラブルが多数発生している。

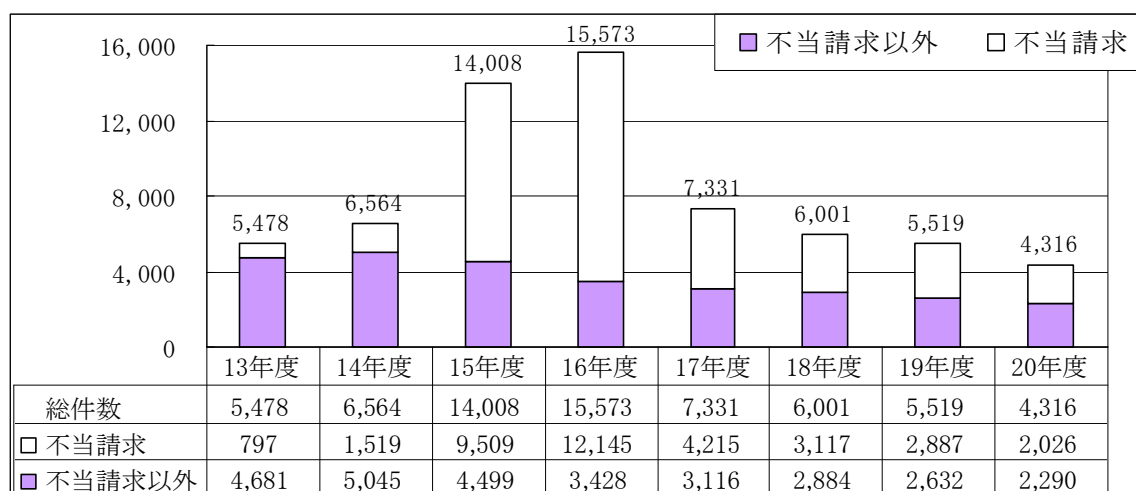
県民生活プラザにおける契約当事者が高齢者(70歳以上)の相談は、平成18年度の2,208件をピークに減少しているが、不当請求以外の相談に限れば、平成13年度以降、増加の傾向にある。



イ 若者からの相談

若年層の消費者トラブルで目立つのは、携帯電話やパソコンによる不当請求やアポイントメントセールス、キャッチセールス等で、その中でもエステティックに係る契約トラブルが多く見られる。

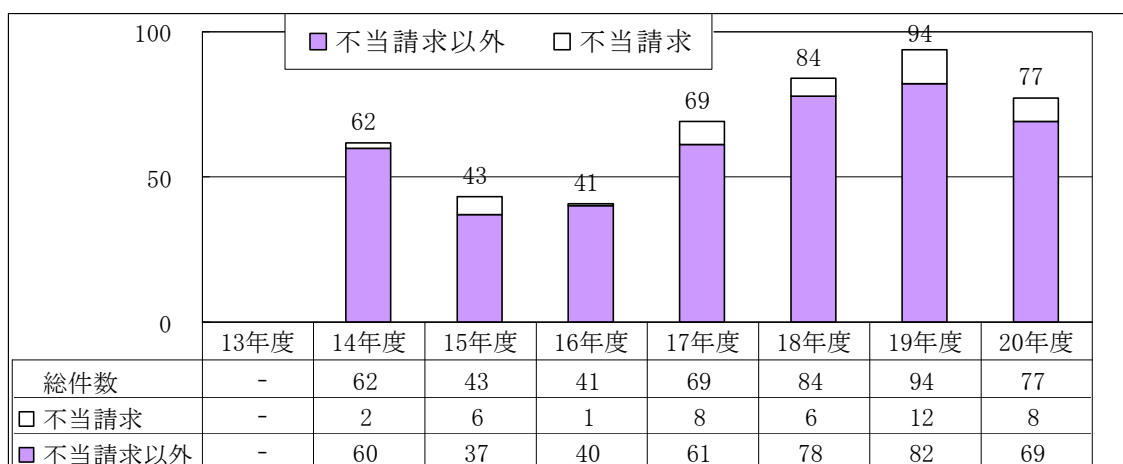
県民生活プラザにおける契約当事者が若者(29歳以下)の相談は、平成16年度の15,573件をピークに減少傾向にあるものの、平成20年度においても4,316件あり、総相談件数の22.5%を占めている。



ウ 障害者からの相談

「会員を紹介すれば儲かる」などとマルチ商法に誘われ多額の契約をしてしまったなど、障害者も悪質事業者の標的となっている。

県民生活プラザにおける契約当事者が障害者の相談は、平成16年度から平成19年度までは年々増加傾向にあったが、平成20年度はやや減少し、77件であった。



(注) 平成13年度に障害者の統計を取っていないため、把握していない。

【県民生活プラザにおける相談事例】

- 3年前に母の家に「屋根を見せて」と業者が訪問した。水道管の調子が悪いと伝えたら水道管を無料で掃除してくれたらしい。だが「水道管は全部取り替えたほうがいい。風呂場から水が漏れている」と言われ、水道管と浴室リフォームの契約をした。その後も頻繁に業者が来る。断るにはどうしたらいいか。(50代 女性)

(参考) 年代別相談件数及び構成比 (不当請求を除く)

年齢層	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
平成13年度	413 (2.8%)	4,268 (28.9%)	3,854 (26.1%)	2,137 (14.4%)	1,695 (11.5%)	1,094 (7.4%)	1,053 (7.1%)	268 (1.8%)	14,782 (100.0%)
平成20年度	227 (1.7%)	2,063 (15.5%)	2,929 (22.0%)	2,429 (18.3%)	1,639 (12.3%)	1,480 (11.1%)	1,642 (12.3%)	898 (6.8%)	13,307 (100.0%)

(注) 30歳未満の若年層での減少と60歳以上の高齢者での増加が顕著となっている。

○ 課題

(1) 県の相談体制

高齢者等いわゆる社会的弱者は、事業者と対等な立場で交渉することが通常より困難な場合が多いことから、消費者被害の救済のために、今後一層専門性を高めた積極的なあつせんを行う等の相談対応が求められる。

(2) 市町村の支援・連絡体制の構築

県民は、身近な市町村での消費生活相談を望んでいるので、市町村における相談窓口の開設、充実・強化など、相談体制の整備を働きかけるとともに、情報収集の限界等を補完するなど、市町村の相談に対する支援のあり方について検討していかなければならない。

(3) 関係機関との連携

消費者被害の掘り起しのために、教育や福祉などの関係機関と連携して対応していく必要

がある。

(4) 消費者被害の未然防止

消費者被害が発生した後では、事業者の倒産、行方不明などで、被害の回復が困難になる場合が多々見られることから、消費者被害の未然防止のための啓発等に積極的に取り組んでいかなければならない。

2 深刻化する多重債務問題

○ 現 状

多重債務者の多くは相談できることを知らないで、ひとりで悩んでいると言われており、最悪の場合は、自殺や家庭崩壊、犯罪等にもつながりかねない深刻な社会問題となっている。

このため、国において、「貸し手」への規制として平成18年12月に貸金業法の改正が行われ、さらに「借り手」対策として平成19年4月に「多重債務問題改善プログラム」が策定された。

プログラムは、①相談窓口の整備・強化、②セーフティネット貸付けの提供、③金融経済教育の強化、④ヤミ金撲滅に向けた取締りの強化、の4つを柱として、国・地方自治体及び関係団体が一体となって多重債務者対策に取り組むこととされた。

県においても、このプログラムを受け、「愛知県多重債務者対策協議会」を設置し、国、県弁護士会・県司法書士会等の専門機関、NPO法人等の民間団体と協働して、多重債務者の救済及び未然防止のための事業を推進している。

相談体制については、平成19年12月から中央県民生活プラザに多重債務相談窓口を新たに設置し、平成20年4からはすべての県民生活プラザにおいて相談窓口を開設して相談に対応しているところである。

また、改正貸金業法は、平成22年6月までに完全施行される予定で、貸付けの上限金利の引下げ、貸付残高の総量規制の導入等により、多重債務者の減少が期待されるが、一方で、平成20年秋からの米国の金融危機に端を発した景気減速で、生活困窮者の増加が懸念される。

平成20年度多重債務相談件数（県民生活プラザ合計）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	4~9月計	
多重債務相談	362	399	385	326	310	394	2,176	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	10~3月計	合 計
多重債務相談	329	290	267	348	322	377	1,933	4,109
無料相談会 (11/16)		110					110	110
計	329	400	267	348	322	377	2,043	4,219

○ 課 題

(1) 関係機関との連携

多重債務者対策を実効あるものとするためには、多重債務者の掘り起こしが欠かせないため、県の関係機関や市町村と連携して、相談窓口へ誘導することが必要である。

(2) 市町村相談窓口設置等の働きかけ

多重債務者の救済は、地域住民の生活の安定、治安の維持、税収の回復につながるため、市町村に対して多重債務者対策のための相談窓口の設置・充実を働きかけていくことが必要である。

3 商品・サービスに対する不安

○ 現 状

(1) 食に対する不安

品質や産地など食品における偽装表示の発覚、事故米穀の不正規流通問題、輸入食品からの基準値を超える残留農薬の検出など、食の安全・安心を脅かす問題が相次いで発生している。

内閣府の調査においても、食品の安全性について「他の分野に比較して不安感が大きい」と回答している人は平成16年の41.4%から、平成20年では75.5%に増加しており、消費者の食に対する不安が大きいものとなっている。(注1)

(注1) 平成16年は、食品安全委員会「食品安全モニター課題報告(食の安全性に関する意識等について)」、平成20年は、内閣府「国民生活モニター調査(消費行動に関する意識・行動調査)」による。出典：平成20年版国民生活白書

(2) 身近な生活用品に対する不安

消費者に身近な生活用品等について、たとえば、家庭用電気製品など正しく使用していても、長期間の使用による電気部品などの劣化が原因で発火するなどの事故に至るケースが最近、多く見られる。

また、事業者によるリコールの情報も連日、報道されているところであるが、商品等の安全の確保については、本来、事業者の責務である。しかしながら、商品等の安全性を伝える姿勢が必ずしも十分なものとは言えない。

愛知県の消費生活モニターからの情報の中にも、事業者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を求める声が県に寄せられている。

【平成20年度愛知県消費生活モニター情報より】

○ ハロゲンヒーターの事故報道を目にし、自宅のヒーターの安全性を確認しようとネットで検索しましたが、なかなか欲しい情報は見つかりませんでした。(20代、女性)

(3) 表示に対する不安

表示は、消費者が商品やサービスを選択するための重要な情報であるにもかかわらず、品質、規格等について実際のものよりも著しく優良であるかのような表示・広告や、産地偽装など不適正な食品表示等が見受けられ、安心して商品・サービスを選択することができない。

○ 課 題

(1) 表示の適正化及び適正な選択が可能な基盤整備

商品・サービスによる危害の防止と表示の適正化に努め、消費者に対する安全の確保と適正な選択が可能な基盤を整備する必要がある。

(2) 食の安全確保に向けた取組

食品に関する事故等が起きた場合は、速やかな情報提供に努めるとともに、特に、消費者の関心が高まっている「食」の問題については、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制の推進、食の安全に関する普及啓発・教育の充実など、食に対する消費者の信頼の確保に努めていくことが必要である。

4 消費生活における環境問題

○ 現 状

消費生活は、環境問題と密接な関係にある。代表的な温室効果ガスである二酸化炭素について、平成17年度における本県の排出量は、基準年度（平成2年度）比の13.0%増となっているが、部門別にみると、民生家庭部門では30.2%と大幅に増加しており、二酸化炭素排出削減における消費者の役割は大きいものとなっている。（注2）

また、一般廃棄物の最終処分量については、市町村の分別収集等によるリサイクル等が進み、減少が続いている。しかしながら、大量生産・大量消費・大量廃棄の社会経済システムの下、資源の浪費や廃棄物最終処分場のひっ迫、不法投棄の発生など様々な問題が生じている。

（注2）二酸化炭素の排出量「愛知県の温室効果ガス排出量（愛知県環境部調べ）」

○ 課 題

環境に配慮した消費生活の促進及び環境学習の推進

今日の環境問題は、便利さや豊かさをより追求するライフスタイルが要因となっていることから、消費者一人ひとりが環境問題について理解を深め、身近な環境に対して日頃から気配りをし、環境に配慮した生活を実践するための啓発を充実する必要がある。

併せて、その気付きのきっかけとなる環境学習を実施し、持続可能な社会の構築を目指すことが求められる。

IV 消費生活に関する施策の方向

○ 施策の方向についての考え方

平成21年6月5日、消費者庁及び消費者委員会関連三法が公布され、同年9月1日にこの関連三法が施行されるとともに消費者庁が設置された。消費者庁は、消費者の権利を守り、安全と安心を確保するための「消費者行政の司令塔」として、消費者に関わる情報の一元的集約・分析、消費者被害の未然防止、被害の拡大防止等に取り組む新しい組織である。

しかし、消費者の安全・安心を確保するためには、国に消費者庁を設置するだけでなく、消費者と身近に接する地方の消費者行政の充実が不可欠である。

そのため、消費生活に関する施策の方向について、以下の三つを重点目標として整理を行うこととする。

第一は、消費者被害の救済・未然防止の強化についてである。関連三法のうち、消費者安全法においては、消費生活相談等の事務を地方公共団体の事務として明確化し、都道府県における消費生活センターの設置が義務付けられ、市町村についても、消費生活センターの設置に努めるよう規定された。このため、国の地方消費者行政活性化交付金により県に造成した消費者行政活性化基金を活用し、県及び市町村の消費生活相談窓口の充実・強化を図るなど地方の消費者行政の活性化を推進していくことが重要である。

また、近年における複雑・多様化する消費者被害に対して、迅速かつ効果的な消費者被害の救済を図るため、悪質事業者に対する処分・指導等の強化に努めることも忘れてはならない。

第二は、主体性のある消費者の育成についてである。消費生活に関して必要な知識を身につけ、それぞれの価値観に基づいて、自主的かつ合理的な選択を行うためには、消費者一人ひとりが自ら考え、判断し、行動する主体性のある消費者となることが重要である。

第三には、商品・サービスの安全・安心の確保についてであり、誰もが安心して安全で豊かな消費生活を営むためには、商品・サービスが安全であるとともに、適正な選択が可能となる表示等が正しいものでなければならない。

これらの目標に向けて、行政が達成すべき課題を基本課題とし、それぞれの基本課題ごとに施策の方向性を定めることが必要と考える。

重点目標 1

消費者被害の救済・未然防止の強化

基本課題 1

○ 消費生活相談窓口の強化等

消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化する中、悪質商法による被害などの消費者トラブルが複雑・多様化していることから、県及び市町村における消費者被害救済のための消費生活相談並びに消費者被害の未然防止のための啓発活動の更なる充実を図ることが求められている。

特に、高齢者や障害者については、悪質事業者の標的になりやすく、多額の被害は生活をも脅かしかねないため、地域の中で被害を防止する仕組みづくりが必要である。

また、社会的な経験が浅い若者をめぐる消費者トラブルも数多く見受けられるため、被害を受けやすい若年消費者に対して、悪質商法の手口等を紹介するなどして効果的に注意を呼びかけることも重要である。

施策の方向 1

○ 県の消費生活相談体制の強化

消費者は情報の質・量や交渉力等の面で事業者より不利な立場に置かれていることから、消費者の立場に立って支援をし、消費者の利益を守る消費生活相談の体制を一層強化する。

そのため、県民生活プラザにおける相談体制の充実・強化を図るとともに、的確かつ迅速な相談対応ができるよう、消費生活相談員の資質向上のための研修等を充実させる。

また、消費生活相談員の処遇についても、その職務の専門性や困難さに見合ったものとなるよう改善を図る。

[具体的な施策の例]

・県民生活プラザにおける相談体制の整備

相談者が相談しやすい環境を整備するため、相談ブースの整備改善等を図るとともに、製品事故原因究明のための商品テスト機器の整備を図る。

また、相談をより継続的かつ綿密に行うために、週 4 日勤務の消費生活相談員の増員を図る。

・消費生活相談員の待遇改善

週に 1~2 日勤務の消費生活相談員については、社会保険等に加入できる週 4 日勤務者への変更に努めるとともに、報酬等の引上げを図る。

- ・消費生活相談員の資質向上のための効果的な研修等の実施

弁護士や大学教員による関連法規に関する座学研修やベテラン相談員による相談実例を基にした事例研修などを実施する。

施策の方向2

○ 市町村における消費生活相談体制の整備

高齢者等いわゆる社会的弱者の被害が増加していることもあり、消費者に身近な相談窓口の必要性が高まっているが、県内の市町村のうち3割近い市町村において消費生活相談体制が整っていない状況にある。県が、平成20年度に消費生活モニターを対象に実施したアンケート調査においても、消費生活相談で最も中心的な役割を担ってほしいと思う機関として、地元の市町村を挙げた人が最も多い48.3%という結果が出ている。

県民にとって一番身近な市町村に相談できる窓口が設置されることが望ましいことから、相談窓口未設置の市町村に対し、相談窓口設置に向け積極的に働きかける。

なお、広域合併を行った市町村については、住民の利便性を考慮し、出張窓口を設置するなどの工夫が求められる。

また、既に相談窓口を設置している市町村については、相談窓口の開設日数を増加するよう積極的な働きかけが必要である。

[具体的な施策の例]

- ・市町村における窓口開設・拡充に向けた働きかけ

各県民生活プラザと管内市町村との連絡会議の場や市長会及び町村会を通じ、相談窓口の開設・拡充の働きかけを行う。

- ・市町村における消費生活相談体制強化への支援、協力体制の構築

消費生活相談窓口の開設・拡充を図る市町村に対し、消費者行政活性化基金事業費補助金を交付（3年間）するとともに、市町村消費生活相談員が、県民生活プラザの消費生活相談員に相談の処理方法を相談できる消費生活相談アドバイザー制度の充実を図る。

- ・消費生活相談員養成講座の開催

新たな消費生活相談員候補の育成を図るため、消費生活相談業務に携わることを希望する者等を対象にした座学研修及び実地研修を実施する。

- ・「愛知県市町村消費生活相談情報掲示板」の活用

L GWAN（注3）を利用した掲示板を活用し、市町村と消費生活相談に関する情報の

共有化を図って、消費者被害の未然防止に努める。

(注3) 総合行政ネットワークのこと。地方自治体間のコミュニケーションの円滑化や情報共有、行政事務の効率化等を目的として平成13年に創設された広域ネットワーク(WAN)。中央省庁が接続する霞ヶ関WANにも接続している。

施策の方向3

○ 被害防止のための関係機関との連携

消費者被害の救済や未然防止を図るため、悪質事業者や消費者被害等について関係機関と迅速に情報交換を図っていく必要がある。

また、被害者からの相談を待つだけでなく、市町村その他の関係機関と連携して消費者被害を掘り起こし、被害者を相談窓口へ誘導する仕組みを構築するなど、被害を最小限にとどめるための積極的な対応が求められている。

[具体的な施策の例]

・地域包括支援センター等との連携

一人住まいなど昼間在宅している高齢者等が悪質事業者の標的となっているため、地域包括支援センター等と連携して消費者被害の救済と未然防止を図る。

・「消費生活相談サポーター」の養成

訪問介護員やケアマネジャー、民生委員等、高齢者と直接接触する機会の多い者から協力者を募り、消費生活相談サポーターとして日常の活動の中で消費者被害の発見と相談窓口への誘導を図る。

・内閣府が認定した適格消費者団体への情報提供

適格消費者団体(注4)と連携し、悪質事業者に係る情報交換を行い、消費者被害の未然防止と迅速な被害救済を図る。

(注4) 消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。

施策の方向4

○ 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発

拡大するおそれのある消費者被害については、その拡大防止及び未然防止のための啓発をできる限り早い段階で、多くの人に効果的に実施していく必要がある。

そのためには、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIONET)を活用するほか、国、都道府県、市町村、関係機関等との連携により、消費者被害の情報収集を行い、その情報を分析し、悪質事業者の手口や傾向を報道機関、庁内関係課、消費者団体等まで幅広

く情報提供し、情報の共有化を図ることが求められる。

なお、高齢者や障害者などいわゆる社会的弱者のほか社会経験の浅い若者は、これらの悪質事業者の手口や傾向についての情報を取り込めていないことが少なくないことから、重点的な啓発を実施する。

[具体的な施策の例]

- ・消費者被害未然防止啓発紙等の作成、配布

県民生活プラザに寄せられた消費生活相談の傾向等を分析した「あいちクリオ通信」及び消費生活情報紙「あいち 暮らしっく」を作成し、多くの県民に情報提供する。

配布先は、紙面の特性を考慮し、県関係施設、市町村、市町村教育委員会及び小・中学校、高校等とする。

また、「高齢者向け消費者被害未然防止特集号」、「若者向け消費者被害未然防止特集号」は、それぞれ重点的に高齢者及び若者を対象に配布する。

- ・高齢者や障害者が集う場での出前講座の実施

高齢者や障害者等いわゆる社会的弱者が集う場所に出向き、悪質事業者の手口やその対処方法を寸劇の実演や消費者教育用DVDの活用により、分かりやすく解説する。

- ・新社会人等に対する出前講座の実施

高校生や専門学校生については、社会に巣立つ直前の、大学生にあっては、入学時のオリエンテーションの時間等を活用した出前講座の実施を働きかけるとともに、企業の新入社員向け研修などにも出向き、若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を分かりやすく解説する。

基本課題 2

○ 悪質事業者に対する処分・指導等の強化

不当な取引行為や不適正な広告表示は、消費者が豊かな消費生活を営むための阻害要因となっており、消費生活相談窓口への相談も多数に上っている。取引の公正と消費者の利益を擁護し、消費者の自主的かつ合理的な選択を確保するためには、不当な取引行為や不適正な広告表示を繰り返す悪質事業者に対し、断固とした措置をとっていかねなければならない。

不当な取引行為については、消費生活相談の内容を分析、調査し、その結果、悪質と認めた場合は、法に基づく徹底した処分と報道機関を通して県民へ周知を図ることとし、今後の消費者被害の発生が見込まれるものの悪質性の程度が低いと認めた場合は、迅速に事業者への指導等を実施するものとする。

不適正な広告表示については、処分権限は国に留保されているものの、知事が実施する行政指導を最大限に活用し、消費者被害の防止に努める。

なお、最近の悪質事業者の事例では、消費者被害が広域にわたる場合が多いが、都道府県の行政処分の効力が区域内に留まることを考えると、処分の有効性を高めるため、今後、より一層近隣県との広域連携を図り、合同で処分する等の取組を進めていかねなければならない。

また、近隣県以外にも事業者の営業地域が重なる都道府県との連携も検討する必要がある。

施策の方向 1

○ 厳正な処分

社会的弱者を狙う強引な勧誘や脅迫まがいの手口など、法律や条例に反した不当な取引行為による被害が多数発生しているが、こうした被害を防止するためには、不当な取引行為を行う事業者の営業活動を停止させるなどの行政処分が必要であり、その効果も大きい。

処分に当たっては、複数の消費者から被害状況についての証言を得ることや、当該事業者の事務所等へ立ち入り、被害状況の証拠となる物証を得ることで、違法な事実関係を明らかにしなければならず、そのための事務手続きを円滑に進めることが不可欠である。国の関係機関と連携し、情報を得ながら適正な業務の執行が求められる。

[具体的な施策の例]

・消費者への支援体制の確立

悪質事業者の実態を明らかにするためには、消費者から証言や証拠を入手しなければならないが、事業者が証言をした消費者に対して圧力をかけるなどの妨害を行うことも想定される。このため、安心して協力してもらえよう、警察との協力体制を確立するなどの

消費者を守る仕組みを検討する。

・徹底した調査から厳正な処分へ

消費者から提供された情報や相談をベースに調査を進め、消費者からの相談については、将来の処分を想定した詳細な聴取に努める。また、消費者の証言等を裏付ける資料を収集するため、法律や条例に基づく事務所等への立入検査や事業者から報告を求める制度などを活用し、厳正な処分を実施する。

・関係機関との連携

不当な取引行為について、経済産業省中部経済産業局及び愛知県警察本部と情報を交換し、連携を図る。

施策の方向2

○ 迅速な指導等

県民生活プラザに寄せられた相談状況や消費生活モニターの報告事例などから、不当な取引行為や品質・価格等に関する不適正な広告表示がなされているときは、早い段階で適切に指導を行うことが重要である。とりわけ、不当な取引行為に係る指導を実施する場合は、その基準について、行為が悪質かどうか、今後の被害の拡大がどの程度見込まれるかといった観点から具体的に定め、できる限り機動的に対応しなければならない。

また、短期間に相当多数の被害が生じ、又は生じるおそれがある場合には、消費者の注意喚起を図り、新たな被害の発生を防止するため、事業者名等を公表する。

なお、不適正な広告表示については、関係機関に情報提供の徹底を依頼するとともに、その違法性の程度を判断することが必要であることから、実際に表示された広告等の収集に努めるものとする。

[具体的な施策の例]

・不当な取引行為に係る事業者指導基準の設定

的確な事業者指導を実施するため、「行為の悪質性」や「被害の拡大可能性」といった観点から、より具体的な基準を定め、消費者被害の拡大を防止する。

・条例に基づく事業者名等の公表

不当請求や架空請求など、短期間に被害が拡大すると見込まれる場合には、直ちに事業者名等を公表することで、消費者への注意喚起を図り、新たな被害の発生を防止する。

- ・ 広告表示に係る関係機関との協力体制の確立

不当景品類及び不当表示防止法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（以下「JAS法」という。）、食品衛生法、薬事法などの表示関係法規を所管する国の機関及び県の所管部局と連携を図り、常に情報の共有化に努める。

施策の方向3

○ 近隣県との広域連携

最近の悪質事業者による被害は、県域をまたいで発生する事例が数多く見受けられ、近隣県との情報交換や同時処分などの協力関係がより一層重要になっている。とりわけ本県においては、愛知、岐阜、三重、静岡の東海4県における被害情報に多くの類似性があるので、まずは当該地域での協力体制を確立するものとする。

さらに、東京都や大阪府などの大都市圏においても、同一事業者による類似性が見受けられるため、当該圏域の都道府県と連携を図るとともに、地域ごとに設けられた広域連携組織との情報交換や連携についても積極的に取り組んでいくことが求められる。

[具体的な施策の例]

- ・ 東海地域悪質事業者対策会議の充実等

東海4県で積極的に合同での行政処分や指導を行う。

また、東京都や大阪府などの大都市圏域の都道府県や、地域ごとに設けられた広域連携組織との連携を検討する。

- ・ 広告表示適正化のための近隣県等との連携体制の構築

広告表示の適正化を図るため、東海4県で情報交換や同時処分などを目的とした協議会を設置するとともに、既に東京都を中心に設置済みの「5都県広告表示等適正化推進協議会」との連携を検討する。

重点目標 2

主体性のある消費者の育成

基本課題 3

○ 消費者の自立支援・情報提供

近年の規制緩和の動きにより、事業者の事業活動の活性化が進展する一方、消費者の選択の範囲が拡大するとともに、その選択の自由度が高まり、消費者の自己責任が重視されてきた。

このため、消費者が自ら進んで必要な知識を習得できる環境を整備するとともに、消費者教育の充実を図り、消費者が主体的かつ合理的な判断と行動に基づいて、豊かな消費生活を営むことができるよう、消費者の自立を支援する必要がある。

そのためには、あらゆる機会をとらえ、色々な媒体を用いながら、迅速・的確な情報提供を実施していくことが重要である。

一方、消費生活においては、便利さや効率だけでなく、環境への影響にも配慮することが求められている。人の活動が環境に様々な影響を与えていることを一人ひとりが充分認識し、現在のライフスタイルを見直すとともに、環境負荷を少なくすることや環境の改善に向けて身近なことから率先して行動していくことが大切である。

また、県民の求める消費者行政を実現するため、消費者の意向を的確に捉え、施策への反映に努める。

施策の方向 1

○ 消費者教育の推進

消費者被害の低年齢化に対応するためには、若年層に対する消費者教育を充実していくことが必要であるが、単に消費者被害にあわないための知識を身につけることにとどまらず、あふれる情報を整理して適切な判断や意思決定をする力を育み、自己責任を負える「自立した消費者」を育成することが大切である。

特に、消費者教育は早い段階から行うことが重要であるため、教育委員会と連携し、学校教育の中で発達段階に応じた取組を行うことが必要である。

また、社会人に対しては、生涯にわたって消費生活について学習することができるよう学習機会を提供し、消費者の自立の支援に努める。

〔具体的な施策の例〕

・消費者教育モデル校の選定

モデル校（高校）を選定し、消費者教育の導入・実践を足がかりに県内全域へ普及できるように支援する。

- ・ 中学・高校生向け教育資料及び指導書の作成

教育現場である中学校や高校の社会科や家庭科教員等と連携し、中学・高校生向けの消費者被害未然防止啓発紙やその指導書となる消費者教育レポートを作成し、学校教育の中で活用を図るなど若年層に対する消費者教育の一層の推進を図る。

- ・ 小学生向け教育資料の提供等による支援強化

子供たちに金融・経済に関する正しい知識の習得や金銭や物に対する健全な価値観の涵養に力点を置いた支援を行っている金融広報中央委員会や小学生向け消費者教育・啓発事業にも力を入れている（社）全国消費生活相談員協会と連携し、小学生に対する消費者教育の普及・促進に向けて、教育資料の提供や講師の派遣を行う。

- ・ 消費者教育支援WEBページの普及促進

消費者教育教材を県のホームページに掲載することにより、学校、家庭、地域の消費者教育を支援する。

- ・ 消費者教育DVD・パネルの貸出し

県民生活プラザにおいて、学校等に対して消費者教育DVDを貸し出す。
また、市町村で実施する生活展において、パネルの貸し出しを行う。

- ・ 高齢者や障害者が集う場での出前講座の実施（再掲）

高齢者や障害者等いわゆる社会的弱者が集う場所に出向き、悪質事業者の手口やその対処方法を寸劇の実演や消費者教育用DVDの活用により、わかりやすく解説する。

- ・ 新社会人等に対する出前講座の実施（再掲）

高校生や専門学校生については、社会に巣立つ直前の、大学生にあっては、入学時のオリエンテーションの時間等を活用した出前講座の実施を働きかけるとともに、企業の新入社員向け研修などにも出向き、若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を分かりやすく解説する。

施策の方向2

○ 消費生活情報の提供

消費者の生活スタイルの多様化により、消費者一人ひとりの情報の入手方法が大きく変化しているため、新聞・テレビ・ラジオなどの広報媒体を利用した情報提供のほか、インターネットや消費生活情報紙などを利用した消費生活情報の提供を実施していく必要がある。

[具体的な施策の例]

- ・新しい手段による消費生活情報の提供

今まで実施していなかった新聞、テレビ、ラジオ、インターネット等による広報を実施する。

- ・消費者被害未然防止啓発紙等の作成、配布（再掲）

県民生活プラザに寄せられた消費生活相談の傾向等を分析した「あいちクリオ通信」及び消費生活情報紙「あいち 暮らしっく」を作成し、多くの県民に情報提供する。

配布先は、紙面の特性を考慮し、県関係施設、市町村、市町村教育委員会及び小・中学校、高校等とする。

また、「高齢者向け消費者被害未然防止特集号」、「若者向け消費者被害未然防止特集号」は、それぞれ重点的に若者及び高齢者を対象に配布する。

施策の方向3

○ 食に関する啓発

消費者の関心が高まっている「食」についての知識の普及及び情報提供を広く行うことが求められており、食の安全に関する広報活動を充実することはもとより、「食育」(注5)を推進していく必要がある。

「食育」は、食品の安全性の確保に関する事項だけでなく、食生活の改善、様々な体験を通じた食の大切さの理解、食文化の継承、食べ残しや食品廃棄の削減など、幅広い分野に及ぶため、「あいち食育いきいきプラン」に基づき、関係者が連携・協力し、総合的かつ計画的に取り組を進めていく。

また、地域で生産されたものをその地域で消費する「地産地消」(注6)の取組を推進する。

なお、県では、「あいち食育いきいきプラン」の他にも、健康福祉、農林水産等のそれぞれの分野において計画を作成し、食に関する施策を推進しており、これらの計画と連動して取り組むことが必要である。

(注5) 生きる上での基本であって、知育、徳育及び体育の基礎となるべきものと位置付けるとともに、様々な経験を通じて『食』に関する知識と『食』を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができる人間を育てること。

(注6) 地域で生産された食料等農林水産物を地域で消費すること。

[具体的な施策の例]

- ・食の安全に関する知識の普及

食の安全に対する不安を解消し信頼を回復するためには、食の安全に関する正しい知識

の普及が不可欠であるため、県のホームページの充実とともに、食の安全・安心に関する知識を習得するための食の講習会等を実施する。

・食育の推進

県民への食育の普及啓発を推進するため、イベントの開催、ポスターやパンフレットなどの啓発資材の作成、WEBページ「食育ネットあいち」を活用した情報の提供などを行う。

また、食生活の改善、農林水産業の体験や食文化の継承などについての知識や経験を持ち、県民に対する指導的な役割を担う食育推進ボランティアを育成する。

・地産地消の推進

県内の消費者と生産者等と一緒に、県民のくらしの向上と農林水産業の振興を図る「いいともあいち運動」(注7)を展開し、「食」と「農」の理解促進、消費者と生産者の「顔の見える関係づくり」を構築するとともに、県産農林水産物の利用拡大等地産地消を推進する。また、県内小学校において県産農産物の普及啓発や学校給食での利用を推進する。

(注7) この運動には、2つの目的がある。

一つは都市と農山漁村との交流を強め、生産から加工・流通・消費に至る関係者が“いい友達”関係となってお互いの理解を図ろうということと、もう一つは、こうした信頼関係の中で、地元愛知の農産物を食べよう、利用しようという取組を進めることである。

施策の方向4

○ 環境問題への対応

これまでの大量生産、大量消費、大量廃棄型の生活様式を見直し、消費生活においても環境への影響に配慮することが求められている。

なかでも、地球温暖化は、気候などの変化に伴い、自然の生態系や人類に悪影響を及ぼす問題であるため、消費生活の中で排出している温室効果ガスの量を把握し、できるところから削減していくことが必要である。

さらに、生産、流通、消費の各段階における廃棄物の発生の抑制に努め、限りある資源を有効利用するためのリサイクル体制を一層促進し、循環型社会の構築を図ることが大切である。

また、商品等を購入する際、必要性を十分に考え、価格や品質だけでなく、環境への負荷ができるだけ小さいものを選ぶ「グリーン購入」の普及促進を図るとともに、各種環境学習事業を実施することにより、県民一人ひとりが持続可能な社会の構築を目指して環境問題に取り組む必要がある。

県では、平成20年3月に「第3次愛知県環境基本計画」を策定し、この計画に基づき様々な施策を推進しており、この計画と連動した取組を進める。

[具体的な施策の例]

- ・地球温暖化防止県民運動の推進

「あいち地球温暖化防止戦略」の目標達成、特に、家庭における地球温暖化防止への取組を一段と加速するため、「あいちエコチャレンジ21」を統一標語として、県民一人ひとりにエコライフの実践を促す県民運動を展開する。

- ・グリーン購入の普及促進

「グリーン購入」の普及促進を図るための啓発キャンペーンを実施する。

- ・環境学習体験事業の実施

あいち環境学習プラザ等を拠点とし、新しい環境技術を体験するなどの講座を実施し、県民一人ひとりのための環境学習を実施する。

施策の方向5

○ 消費者団体の活動促進

県内各地域において、消費者問題に関する意識の高い消費者を育成し、消費者行政を効果的、効率的に推進するため、消費者問題への積極的な取組や消費生活の安定を目的とする消費者団体の活動への支援が求められる。

[具体的施策の事例]

- ・消費者団体への活動支援

健全な消費者団体の育成強化を図るため、自主的な活動と消費者団体相互の交流や連携を支援する。

- ・消費者団体等と連携した啓発活動の推進

消費者問題の解決のために活動している消費者団体と行政が手を携え、消費者団体の主体性が活かされた協働事業を実施する。

基本課題 4

○ 消費者意向の把握・反映

消費者の生活スタイルの変化に伴い、消費者の関心やニーズも多種多様なものとなってきている。こうした中で、県民の求める消費者行政を実現し、その効果的な推進を図るためには、行政がそうした消費者の意向を的確に把握し、施策に反映させていかなければならない。

そのため、あらゆる機会をとらえて消費者意向の把握に努め、施策への反映を図ることが重要である。

施策の方向1

○ 消費者意向の把握

消費者が日ごろ関心を持っている商品・サービス等について、消費者、事業者及び行政機関が相互に意見交換を行う場を設けたり、消費生活モニターを活用して、消費生活に関する調査等を実施するなど消費者意向の把握に努める。

[具体的な施策の例]

・消費者懇談会等の開催

消費者の関心が高い問題や県民生活プラザにおいて相談の多い事例などをテーマとして、消費者、関係事業者及び行政機関からなる懇談会を開催する。

・消費生活モニターの活用

消費生活モニターに対し、消費生活に関する調査及びアンケートを実施し、意見・要望等を収集する。

施策の方向2

○ 消費者意向の反映

把握した消費者の意向等を消費者行政関係部局、市町村及び関係団体による検討の場において報告し、消費者行政施策への反映を求める。

[具体的な施策の例]

・消費者行政関係部局等における意見集約、検討・反映

消費者行政関係部局による連絡会議や市町村課長会議を開催して意見集約を行うとともに、関係団体にも消費者意向を伝え、施策等に反映するよう要望を行う。

重点目標3

商品・サービスの安全・安心の確保

基本課題 5

○ 商品・サービスの安全確保のための基盤整備

県は、県民の消費生活の安定及び向上に関する条例を始め、消費者に身近な問題を取り扱う諸法令を的確かつ効果的に運用し、商品・サービスの安全の確保に努め、事業者については表示の適正化を図って、消費者に対する安全・安心の確保と適正な選択が可能な基盤を整備することが求められる。

特に、消費者の関心が高い「食」の問題について、「食」は、人が生命・健康を維持するうえで欠かせないものであり、その安全性が確保されることは極めて重要であるため、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制を推進していく必要がある。

また、近年、投機的な資金のグローバルな展開による影響から、各種商品・サービスの価格は変動があるものの、全体としては、比較的安定している。

しかし、著しい価格高騰や供給不足に際しては、価格の動向及び需給の状況に関する情報収集を行い、必要があれば、関係部局と連携のもと、事業者に必要な対策を講じるよう求める。

施策の方向1

○ 商品・サービスの安全確保

すべての消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができるように、食品を始めとする商品・サービスの安全性を確保するため、監視指導や検査体制の充実を図る。

また、「食」については、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制を総合的に推進していくことが求められる。

なお、県では、平成18年6月、「あいち食の安全・安心推進アクションプラン」を改訂し、食の安全に対する信頼の確保に取り組んでいるが、このプランと連動した取組を進める。

[具体的な施策の例]

・監視・指導、検査体制の充実

①県内に流通する食品の安全確保

食品衛生監視員が食品関係施設の監視・指導を行い、県内に流通する食品の安全を確保する。また、県内の食品製造施設及び販売・流通施設から食品等を収去し、添加物、微生物、環境汚染物質、残留農薬その他の必要な検査を実施し、有害な食品を排除し食品の安全性を確保する。

②と畜検査及び牛海綿状脳症（BSE）検査

食肉の安全確保のため、と畜場におけると畜検査及び衛生保持のための監視・指導を行い、安全な食肉を供給する。また、と畜場で処理される牛について、牛海綿状脳症（BSE）検査を実施する。

③家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疫病の監視

生産者に対して家畜の飼養衛生管理指導を行うとともに、生産者段階における死亡牛のBSE検査、高病原性鳥インフルエンザ検査等、家畜疫病の監視を行い、畜産物の安全の確保を図る。

④魚類防疫対策の推進指導

安全な養殖魚を生産するため、魚病被害の低減や新疾病の侵入防止を図るとともに養殖業者に対し、安全な養殖魚の生産等の指導を行う。

⑤飼料添加物等適正使用指導

飼料製造業者、畜産農家等を対象に立入検査を行う。

⑥消費生活用製品の安全確保

消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の販売業者及び特定保守製品取引事業者に対して立入検査を行う。

⑦医薬品等取扱者に対する監視・指導

有効かつ安全な医薬品等を一定の品質を確保しつつ供給するために、医薬品等を取り扱う製造販売業者等に対する監視・指導及び医薬品等の収去検査を実施する。

⑧家庭用品に関する衛生監視・指導

ホルムアルデヒドを始めとする有害物質を含有する家庭用品による健康被害を防止するため、小売店等へ立入調査を行う。

⑨環境衛生施設（理容、美容、クリーニング等）に対する監視・指導

環境衛生監視員が、施設の衛生水準について監視・指導を実施する。

⑩液化石油ガス販売店等への立入検査

液化石油ガス販売店等に対し、保安業務の確実な実施等を確認するため、立入検査を行う。

・食に関する総合的な安全対策の推進

生産、加工、流通・販売業者、消費者及び県が協働して食品の生産から消費までの一貫した安全対策を推進する。

施策の方向2

○ 規格・計量・表示の適正化

消費者の自主的かつ合理的な選択のため、規格・計量・表示の監視・指導、実態調査を実施し、不適正なものについては、事業者に対する是正指導や行政処分を実施することが必要である。

特に、食品の表示については、消費者に様々な情報を提供するものであり、消費者の選択の機会の確保等の機能を有するとともに、期限表示やアレルギー物質を含む表示等により食品の安全性の確保という観点からも重要な役割を果たしている。

しかし、産地偽装などの不適正事例が後を絶たず、食品表示に対する消費者の不安が高まっている。

そのため、食品表示に関する啓発を消費者に行い、生産、加工、流通・販売業者に対しては、研修会を実施することが必要である。

また、日常の買物行動の中で入手した不適切な食品表示を消費者から、提供を受けることも重要である。

[具体的な施策の例]

・食品表示の適正化等

① J A S法を始めとする食品表示の調査・監視

社会的要請の大きい食品表示の適正化を推進するため、J A S法に基づく食品表示の遵守状況調査、食品表示 110 番の設置等の調査や監視を行う。

また、過大な景品類や虚偽、誇大な表示の監視を強化し、違反事業者等への指導を実施する。

②表示制度の啓発・普及

消費者向けに食品表示制度を解説したリーフレットの配布や生産、加工、流通・販売など、食品関連事業者を対象とした研修会、「食品適正表示の日」の実施等を通じて、表示制度の啓発・普及を図る。

③食品表示ウォッチャー等による情報収集

食品表示ウォッチャーを通し、日常の買い物における食品表示に関する情報の収集に努める。また、消費生活モニターからも同様の情報提供を得る。

- ・計量指導・検査

商品の適正な取引を確保するため、計量関係事業登録、計量器定期検査及び商品量目等立入検査を実施するとともに、計量に関する指導を行うなど、計量の適正化を図る。

施策の方向3

○ 生活関連物資等の安定供給

生活必需品等の安定した供給等のため、事業者等に必要な措置について協力を求めることが必要である。

また、県は、生活必需品等の価格・需給動向の監視等を行うとともに、価格高騰時などにおいて、価格の動向及び需給の状況に関する調査を実施し、必要があれば関係部局と連携し、所要の対策を講じるとともに消費者へ情報提供を行うことが求められる。

[具体的な施策の例]

- ・消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・通報

生活必需品等について、店舗等での大きな価格変動や売場での品揃えなど観察してもらい、通常とは違う変化が見られた場合の通報を依頼する。

- ・価格動向及び需給状況調査の実施

生活必需品等についての価格動向や需給状況調査を実施し、関係部局による連絡会を開催して、必要があれば連携して所要の対策を講じるとともに消費者へ情報提供を行う。

V おわりに

消費者が安心して安全で豊かな生活を営むことができる社会の実現に向け、県の施策の方向性をIVで述べてきたが、消費者の目線に立った行政への転換が求められる中、地方の消費者行政を充実・強化するとともに、新たに「消費者行政の司令塔」としての役割を担う消費者庁と一体となって推進していくことが必要である。

また、消費者安全法において、県及び市町村は、消費者事故等が発生した旨の情報を得たときは、消費者庁への通知が義務づけられ、事故情報等が一元的に消費者庁に集約される仕組みとなった。消費者庁は、これらの事故情報等を分析し、消費者被害拡大のおそれがある場合には、注意喚起情報を都道府県及び市町村に提供するとともに、これを公表することとなっている。

このように、事故情報等の集約は、消費者庁の重要な役割の一つであるため、住民に最も身近な地方の相談窓口を強化することが何より大切である。中でも、高齢者等いわゆる社会的弱者の消費者被害を防止し、相談窓口へ誘導するため、関係機関との連携も欠かせない。

また、同法において、国及び地方公共団体の責務として啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動等が盛り込まれたことから、効果的で、タイムリーな情報発信、消費者被害に遭わないための消費者教育を積極的に推進していかねばならない。

さらに、消費者の関心が高い食の安全・安心の問題についても、監視指導や検査体制の充実を図り、生産、加工、流通・販売段階における安全管理体制を総合的に推進するため、引き続き、取り組んでいく大きな課題と言える。

以上のことから、県においても、消費生活相談体制の強化、市町村の消費生活相談体制の強化の支援、関係機関との連携、分かりやすい情報発信、消費者教育の強化、食の安全・安心の確保に関する施策については、とりわけ重点的に取り組むことが望まれる。

そして、これらの施策を推進するにあたっては、消費者行政を担当する関係課等による情報共有を行う場を設けるなど、消費者行政を効果的・一体的に推進するため、県における推進体制の整備が必要と考える。

(参 考)

答申を取りまとめるまでの経過

会 議 名	開 催 日	審 議 の 内 容
第 67 回愛知県消費生活 審議会	平成 20 年 7 月 2 日	「会長の選出」、「会長代理・消費者苦情処理委員会委員長等の指名」及び「審議計画」について説明
第 68 回愛知県消費生活 審議会	平成 20 年 11 月 21 日	「愛知県消費者行政推進計画（仮称）のあり方について」知事から諮問を受け、専門部会に付託することを決定
第 1 回専門部会	平成 20 年 12 月 15 日	「審議テーマ」、「審議計画関連」及び「検討項目及び審議の進め方」について審議
第 2 回専門部会	平成 21 年 2 月 19 日	「消費生活をめぐる現状と課題」、基本課題「消費生活相談窓口の強化等」及び「悪質事業者に対する処分・指導等の強化」について審議
第 3 回専門部会	平成 21 年 6 月 8 日	基本課題「消費者の自立支援・情報提供」、「消費者意向の把握・反映」及び「消費生活の安全・安心の確保」について審議
第 4 回専門部会	平成 21 年 8 月 4 日	「中間報告案」について審議
第 5 回専門部会	平成 21 年 9 月 16 日	「中間報告案」について審議
第 69 回愛知県消費生活 審議会	平成 21 年 10 月 16 日	専門部会から提出のあった「中間報告」について審議
第 6 回専門部会	平成 21 年 10 月 30 日	審議会の審議を踏まえて、「最終報告の取りまとめ」について審議
第 70 回愛知県消費生活 審議会	平成 21 年 11 月 17 日	専門部会から提出のあった「最終報告」について審議し、答申をとりまとめ、知事の提出することを決定

愛知県消費生活審議会委員名簿

任期：平成20年4月1日～平成22年3月31日

区分	氏 名	団 体 名 ・ 職 名
消費者代表	伊藤 ゆかり 辻田 紀子 (H21.7.13まで) 尾崎 久仁枝 (H21.7.14から) 服部 正雄 大津 知美 (H20.5.14まで) 平松 サナエ (H20.5.15から) 布施 小夜子 山崎 寿子 度会 章仁	なごや消費者団体連絡会理事 愛知消費者協会常任理事 〃 愛知県生活協同組合連合会会長理事 愛知県地域婦人団体連絡協議会会長 〃 名古屋市地域女性団体連絡協議会理事 愛知県生活学校運動推進協議会企画委員長 日本労働組合総連合会愛知県連合会事務局長
事業者代表	安藤 元二 佐々木 孝治 鶴田 欣也 中根 紀明 工藤 尚武 (H20.8.12まで) 細谷 孝利 (H20.8.13から)	愛知県商店街振興組合連合会副理事長 日本チェーンストア協会中部支部支部長 愛知県中小企業団体中央会会長 愛知県商工会連合会副会長 愛知県商工会議所連合会専務理事 〃
学識経験者	○東 珠実 大藪 千穂 荻原 典子 木村 静之 近藤 充代 ◎多和田 眞 中村 洋子 向井 清史	椋山女学園大学現代マネジメント学部教授 岐阜大学教育学部准教授 弁護士 弁護士 日本福祉大学経済学部教授 名古屋大学大学院経済学研究科教授 (前)愛知県立芸術大学音楽学部教授 名古屋市立大学大学院経済学研究科教授

◎は会長、○は会長代理

(区分ごと五十音順、敬称略)

愛知県消費生活審議会専門部会委員・専門委員名簿

区 分	氏 名	団 体 名 ・ 職 名
部 会 長 部会長代理 委 員 委 員	東 珠実 向井 清史 大藪 千穂 辻田 紀子 (H21. 7. 13 まで) 尾崎 久仁枝 (H21. 7. 14 から)	椙山女学園大学現代マネジメント学部教授 名古屋市立大学大学院経済学研究科教授 岐阜大学教育学部准教授 愛知消費者協会常任理事 〃
専門委員 専門委員 専門委員 専門委員 専門委員	伊藤 薫 葛西 裕子 (H21. 4. 30 まで) 加藤 貴子 (H21. 5. 1 から) 田畑 寛一 (H21. 3. 24 まで) 小原 雄司 (H21. 3. 25 から) 中山 恵子 三井 栄	岐阜聖徳学園大学経済情報学部教授 (社)全国消費生活相談員協会中部支部長 〃 (社)消費者関連専門家会議中部地区担当理事 〃 中京大学経済学部教授 岐阜大学地域科学部准教授

(敬称略)

愛知県消費生活審議会消費者苦情処理委員会委員名簿

区 分	氏 名	団 体 名 ・ 職 名
委員長 委 員 委 員 委 員 委 員	木村 静之 荻原 典子 近藤 充代 中根 紀明 布施 小夜子	弁護士 弁護士 日本福祉大学経済学部 教授 愛知県商工会連合会副会長 名古屋市地域女性団体連絡協議会理事

(敬称略)