

第 91 回

愛知県消費生活審議会会議録

2 0 2 5 年 7 月 2 8 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	17

2025 年度第 1 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、2025 年度第 1 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、17 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。

次に、傍聴について報告をさせていただきます。

本日の傍聴は 1 名でございます。傍聴の方は、お配りした「傍聴人の心得」を遵守されますようお願いいたします。

それでは開催にあたりまして、県民生活部長の朝日からご挨拶を申し上げます。

2 挨拶

○県民生活部長

県民生活部長の朝日でございます。開催にあたりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は、お忙しい中、2025 年度第 1 回愛知県消費生活審議会に御出席をいただき、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格別の御理解と御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

昨年 11 月には、本審議会から「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」について答申をいただき、この答申を踏まえまして、本年 3 月に第四次計画となる「あいち消費者安心プラン 2029」を策定いたしました。委員の皆様には大変熱心にご審議いただき、貴重なご意見を賜りましたことを、改めて感謝申し上げます。

第四次計画では、これまでの成果を踏まえながら、消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」、「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」、「ライフステージに応じた消費者教育の推進」など、20 の取組を実施することとしております。

本日の審議会では、昨年度計画期間が満了した第三次計画の実施状況について確認と評価を行っていただくとともに、新たな「あいち消費者安心プラン 2029」に基づく 2025 年度の事業実施計画について、御意見をいただくこととしております。

また、本審議会は、消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進地域協議会」としても位置付けられておりますので、消費者教育・啓発事業の実施内容についても、御報告させていただきます。

委員の皆様には、御専門の立場から忌憚のない意見を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方々と連携し、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して、私からの挨拶とさせていただきます。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（県民生活課長）

本来ならば、委員の皆様の御紹介をするべきところではございますが、お手元の名簿をもってこれに代えさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

また、次第の配付資料一覧のとおり資料を配付しております。このほか、石川委員より配付の御要望をいただいた資料がございます。

それでは、議事に入らせていただきたいと思います。愛知県消費生活審議会規則第4条第2項により、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。よろしくお願いいたします。

○杉島会長

会長の杉島でございます。

私からも一言御挨拶申し上げます。

先ほど、朝日県民生活部長からの御挨拶にもありましたとおり、本審議会では、「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」について、昨年11月に答申を行いました。

この答申に基づき、県では、本年3月に「あいち消費者安心プラン2029」が策定されたところでございます。

私たち「消費者」を取り巻く社会経済環境が大きな変化を続ける中、安心・安全で豊かな消費生活を確保していくため、県には、新たなプランに基づく施策を着実に推進していただく必要がございます。

新たなプランに基づく施策の実施状況については、本審議会において、しっかりと確認・評価を行ってまいりたいと存じますので、委員の皆様には、それぞれの立場から忌憚のない御意見をいただきたいと思います。

委員の皆様方の格別の御支援、御協力をお願い申し上げまして、簡単ではございますが、挨拶とさせていただきます。

本日はどうぞよろしくお願いいたします。

3 議事

(1) 2024年度の消費生活相談の概要について

○議長（杉島会長）

それでは議事の方を進めて参りたいと思います。

ここからは私が議長を務めさせていただきます。本日の終了時刻は午後3時30分となっております。審議会の円滑な進行に御協力いただきますようよろしくお願いいたします。

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、加藤昭夫委員と平岩幸一委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事（1）2024年度の消費生活相談の概要についてでございます。

2024年度の消費生活相談の概要について報告をいただきます。

それでは、事務局から報告をお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））
（資料 1 に基づき説明）

○議長（杉島会長）
ありがとうございました。
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、お願いいたします。

（ 意見・質問なし ）

（2）「あいち消費者安心プラン 2024」の実施状況の確認・評価について

○議長（杉島会長）
それでは、議事（2）「あいち消費者安心プラン 2024 の実施状況の確認・評価について」
でございます。
「あいち消費者安心プラン 2024」の実施状況につきまして、事務局から報告をいただき、
その後に委員の皆様方から御意見をいただきたいと思います。
なお、本プランは、消費者教育推進法第 10 条に基づく、消費者教育推進計画を含んでお
りますので、「主体性のある消費者の育成」の観点からの御意見もお願いいたします。
それでは、事務局から報告をお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））
（資料 2 に基づき説明）

○議長（杉島会長）
ただいまの報告に関しまして、御意見・御質問がございましたら、お願いします。また、
御発言の際は、配付資料の該当箇所をお示しいただけますと幸いです。
なお、大変恐縮ではございますが、時間の都合もございますので、まずは委員お一方に
つき 2 点程度で御発言いただきますようお願いいたします。

○石川委員
石川です。2 点お願いいたします。
1 点目は資料 2－2 の「消費生活相談員の処遇改善」についてです。2024 年度事業実績
の内容を見ると、本県と同等規模都道府県における消費生活相談員の報酬額を調査したと
あります。この調査結果について、できれば資料もいただきたかったところですが、教え
てください。
2 点目は資料 2－2 の 29 番「不当な取引行為に係る事業者指導の実施」についてです。
2024 年度実績は 16 件ということで、それまでの年度に比べて件数がかなり多くなってい
て、頑張っていたかと思っています。16 件指導を実施できたことの要因は、体制を

変えたのか、それともたまたま事案が多かったのでしょうか。そのあたりを教えてください。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

消費生活相談員の処遇改善についてお答えします。

愛知県で調査いたしました資料につきましては、県内部、人事当局へ提出するための資料ということで都道府県に聞き取り等の調査を行ったものでありますことから、ここでの提出は控えさせていただきたいと思います。

ただ、資料の提出はできませんが、調査結果の概要につきまして、御説明させていただきます。

本県と同等の都道府県ということで、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県を調査しました。主任相談員について、週 29 時間に換算した報酬額について愛知県と他府県を比べてみますと、愛知県は東京都、神奈川より低く、埼玉県より高いという結果でした。一般の消費生活相談員ですと、愛知県は東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県よりも低いという結果でした。

これ以上の詳細については差し控えさせていただきますが、概要は以上のとおりです。

○石川委員

今回の調査結果を踏まえて今後何をしていくのかといった、処遇改善に向けた具体的取り組みについて、教えてください。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

まず、昨年度に引き続き、今年度も県の人事当局に、処遇改善について要望していきたいと思います。

また国に対しても、相談員の処遇改善について継続的に活用できる、交付金等の財政措置を講じるよう、要望していきたいと考えています。

○石川委員

相談員の報酬について、踏み込んで着手された点については評価しています。プラン 2029 でも引き続きよろしくお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

続きまして、事業者指導の関係についてご説明したいと思います。

事業者指導の件数は 2023 年度が 6 件、2024 年度は 16 件でした。2023 年度の 6 件の内訳は、事業者を呼び出して行った呼び出し指導が 2 件、事業者が自主的に相談状況を確認しに来る、自主来庁において指導したものが 4 件です。2024 年度につきましては、呼び出し指導が 6 件、自主来庁での指導が 10 件となっております。

特に体制を変えたわけではありませんが、最近では数ヶ月程度で事業者の実態が把握できなくなってしまい、悪質な事業者への対応が難しくなっているような状況がありますの

で、早めの呼び出し指導を実施したため、件数が増えているという状況でございます。

○石川委員

引き続き事業者指導を頑張っていただければと思います。一点付け加えますと、処分件数は、2024 年度も 2023 年度も 0 件だったようですが、神奈川県では 2 件、埼玉県では 1 件、東京都では 6 件だったと聞いています。なかなか人員も不足している中大変だと思いますが、この点についてもどうぞよろしくお願ひたいと思います。

○加藤（昭）委員

生協連の加藤でございます。

言わなければならないと思い、一つ意見を申し上げますが、回答は不要です。

まずはこれだけ多くの項目を頑張っていただいた愛知県には敬意を表したいと思います。ただ、今の社会経済においては、物価高や消費税が大きなインパクトがあると思います。最低賃金が 7 % 上昇すると、2 % は生産性の向上で吸収できますが、残りの 5 % は価格に反映させざるをえません。今後も最低賃金や物価の上昇は続くと思われますし、トランプ大統領の方針も、今後どうなるか分かりません。このような状況の中で、消費生活というものは大きな課題を抱えているように思います。

消費者はより安いものに流れる傾向があるように感じます。我々も愛知県と一緒に頑張ってエシカル消費を推進していますが、エシカル商品はかなり高額になります。例えば、海洋資源に配慮した MSC 認証を得るためには、非常にコストがかかります。また、安心安全のため、人員を確保して日付管理や衛生管理をこれまでのように行うことは簡単ではありません。

指標について、全体的な評価を「よかった」で済ませず、色々と議論をして、今後どうしていったらいいのかを、再度考えたほうが良いように思います。

○事務局（県民生活課長）

ご意見ありがとうございます。

指標についておっしゃられたことはごもっともで、行政のプランは目標を立てて、評価は「よかった」となりがちです。そのため、新しいプランでは前回プランの反省を踏まえ、もう一段上の目標として成果目標を設定しました。

この成果目標として「消費者トラブルに遭った人の割合の減少」を掲げています。我々の最終目的はやはりそこだと思いますので、この目標に向かって各施策を頑張っていきたいと思います。

我々だけでこの目標を達成するのは難しいですが、ここを目指していかなければならないと考えていますので、皆様にもご協力いただきながら頑張っていきます。

○加藤（和）委員

資料 2-1 の 6 ページ、目標 1 の「消費生活相談のあっせん解決率」について、非常に難しい案件が増えたためと、相談内容が複雑化しているため、目標を下回ったとのことで

すが、次のプランに向けて考える上で、どう複雑化しているのか、どう対応が難しいのか、悪質性についてどう対応していくのか、それらをもう一段階深く総括してほしいと思います。また、プラン 2029 に向けて、どのような方向に進もうとしているのかをお聞かせ願いたいです。

○事務局（県民生活担当課長（消費生活））

消費生活相談のあっせん解決率については、先ほどの説明のとおり、非常に難しい案件が増えております。

いくつか例を挙げますと、オンラインゲームで未成年者が親権者に無断で課金してしまったという相談で、まずは契約の取り消しを本人から事業者に対し行うよう助言したのですが、うまくいかなかった。センターが事業者に連絡すると好転することがあるため、あっせんに入ったもの、結果的に不調に終わった、ということがあります。

また、インターネット通販の定期購入の相談で、最終確認画面を確認したいと本人が事業者へ申告すると、センターから連絡が欲しいと言われたため、あっせんに入ったが不調に終わったような事例があります。

あっせんに入る案件として、例えば、相談者が高齢であるため自身での解決が困難であると相談員が判断した場合等がありますが、最近は非常に難しい事案が多く、あっせん解決率が下がっているといえるところです。

あっせん解決率が目標を達成できなかった本当の原因が何なのかを突き止めるのは難しいところ、今後プラン 2029 ではどのように対応していくのかというところでございますが、まずは相談員がさらに専門的な知識を備えられるよう、消費生活総合センターとしての機能を強化していきます。また、市町村の相談員に対して、県としても色々と手助けをさせていただき、市町村の消費生活センターの機能強化を図っていきたいと思います。

より具体的な施策としましては、専門分野チーム研究会において、チームミーティングや研究会を継続的に実施していきます。また、市町村への支援として、県の相談員が市町村を巡回し、助言等を行っていきます。さらに、市町村の相談員に県の総合センターに来てもらい、どのような相談に対して、どのようなアドバイスをしているのかを、実際に見て学んでいただく OJT 研修を引き続き行って参ります。

そういったものを 1 つ 1 つ積み上げ、県と市町村の相談機能の強化をしていきたいと考えております。

悪質化する事業者への対応については、処分とかそういうことでしょうか？

○加藤（和）委員

事業者が非常にうまく消費者を騙すようになってきているように感じているのですが、実際にはどうなのかと、もしそうなら、どういう考え方を我々は持つべきなのかをお聞きしたいです。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

事業者が巧妙化しているところは確かにあると思います。研修や先ほど申し上げたよう

な実践の中で、相談員の知識を深めていくことが、まずできることだと思います。また、悪質な事業者に対しては厳正な処分や指導が必要になってくると考えています。

○加藤（和）委員

相談員頼みのように感じました。愛知県弁護士会の「消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める意見書」にもあるように、専門性の高さを求めるならば、それに見合った雇用環境が必要だと思います。ぜひ 2029 に向けて、その点の強化をしていただきたいと思います。

○事務局（県民生活課長）

今の件について補足させていただきます。

先ほどの回答のとおり、相談員の質を上げていきたいと思いますが、一方で、新プランではあっせん解決率の位置づけを変え、数値目標ではなくモニタリング指標としています。

あっせん解決率というのは、相談員が簡単な案件を選んであっせんに入れば上がりますが、難しい案件にチャレンジしあっせんに入ると下がってしまいます。相談員からも、数値目標としてはそぐわないのではないかという意見が出たため、数値を把握して、継続的に確認するように位置づけを変えさせていただきました。

もう一点、悪質事業者への対応について、処分となると時間がかかってしまい、事務を進めている間に事業者がいなくなってしまうこともありますので、なるべく早く、把握した段階で指導していきたいと考えています。

○犬塚委員

全国消費生活相談員協会の犬塚と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

資料 2－2 について、評価 A が並んでいて素晴らしいと思いますが、実際のところ違和感があります。目標 1 の「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」について、相談員は高齢化しておりますし、担い手不足という問題点もあります。それらについては今後、取り組んでいくということですのでプラン 2029 の方に期待したいと思います。

その中で気になったのは、資料 2－2 の 13 ページの食品衛生監視指導計画に基づく効率的な監視指導の実施が C、また 14 ページ、138 番、宅地建物取引業者に対する指導が B、となっています。小林製薬の紅麹事件の記憶も新しいかと思いますが、事件後にもかかわらず実施件数が低いのはどうかと、一番気になるのは宅建業者への指導ですが、消費生活センターには悪質な宅建業者のマンション投資の相談がかなり入っており、容認できるレベルではないと思うのですが、例えば県内での相談件数の多い業者の情報を都市総務課と共有し立ち入り検査を実施してもらうといった連携はされているのか、教えていただきたいです。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

宅地建物取引業者に対する共同の立ち入り調査というようなものは、現在実施しておりません。

○犬塚委員

相談内容や件数に応じた連携は全く取っていないのでしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

もし実施するなら、宅地建物取引業者への立ち入り調査を所管する都市総務課と協議が必要だと思いますので、やれるかどうかも含めて研究課題とさせていただきたいと思います。

○加藤（博）委員

弁護士の加藤博子と申します。

宅建業者に対する指導について、目標とその評価の結果を見ますと、立ち入り検査の件数の目標があって、調査に入った件数をもって評価をしていると理解しました。私自身も行政の検査に携わった経験があります。この立ち入り検査は何名で、どれぐらいの期間で、どのような目標を定めて実施しているのか、検査の結果、良くない点が見つかったら、それに対してどういった指導されているのかを伺いたいと思います。

というのは、犬塚委員がおっしゃったように、非常に悪質な不動産の勧誘の相談が増えていまして、悪質な宅建業者ですらない事業者と宅建業者が組んで、むちゃくちゃな勧誘をして、成約につなげているというような事例をよく耳にするようになっていきます。是非とも、情報提供して何らかの対策につなげていきたいという思いがあり、実態がどうなっているのか、お聞きしたいと思います。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

宅建業者の指導は都市総務課というところで所管をしておりますので、私どもの方でそれに関する資料を持ち合わせておりませんので、今のご質問の関係については、都市総務課に確認し、委員の皆様には改めてご回答させていただきたいと思います。

○議長（杉島会長）

これまで各委員の御意見を伺いまして、当審議会として、進捗状況の確認を行ってまいりましたが、「あいち消費者安心プラン 2024」の 2024 年度の実施状況及び 5 年間の取組結果に対する当審議会の評価は、「プランに定められた施策を概ね順調に実施したと認められる」ということでよろしいでしょうか。

○石川委員

結論には異存ありませんので賛成しようと思っておりますが、一点だけ。

資料 2－2 の 25 番、悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分について、処分件数は 0 件ですが、評価は A とされています。これは処分すべき事業者の見逃しはないということだと思いますが、次年度以降、本当に 0 件で良かったのかをしっかりと伺った上で、評価について意見を申し上げたいと思います。

○議長（杉島会長）

評価としては賛同するが、次年度に向けて申し添えたいということですね。
では、そのようにまとめさせていただくということによろしいでしょうか。

（ 異議なしの声 ）

ありがとうございます。それでは、そのように確認・評価することといたします。

（３）「あいち消費者安心プラン 2029」について

（４）2025 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について

○議長（杉島会長）

それでは、議事（３）「あいち消費者安心プラン 2029 について」及び議事（４）「消費者教育・啓発事業実施状況について」でございます。

2025 年 3 月に県が策定しました「あいち消費者安心プラン 2029」について、事務局からプランの概要と今年度の各施策の実施計画を報告いただきます。

また、当審議会は、消費者教育の推進に関する法律第 20 条に基づく、消費者教育推進地域協議会としても位置付けられておりますので、関連事業等につきまして、事務局から報告いただきます。

今年度の各施策の実施予定など、共通する内容があるため、一括して報告いただきます。
それでは、事務局から報告をお願いします。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

（資料 3 に基づき説明）

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

（資料 4 に基づき説明）

○議長（杉島会長）

ただいまの報告に関しまして、御意見・御質問がございましたら、お願いします。

○石川委員

資料 3－2 の、6 番「消費生活相談の人材確保」について、担当課長さんから言及いただいたところ、重ねて申し訳ありませんが、意見を言わせてください。

配付をお願いした資料をご覧くださいませでしょうか。

「本県における地方消費者行政強化交付金と消費生活センターの状況について」という資料があります。

これは弁護士会の方からお願いをして、6月頃に県民生活課に作っていただいたものになります。ここにあるように、県内の消費生活相談員の人数は、延べ及び実人数ともに微減また横ばいとなっております。

ここには名古屋市は多分入っていないと思いますが、名古屋市もおそらく同様の状況だと思います。

次に、消費者庁のアンケート集計結果の3ページです。

人口規模が大きい自治体ほど、50歳代以上の比率が高まるとともに、経験年数が多い相談員の比率も高まっていくとありますが、要するに高齢化しているということだと思います。

愛知県に作っていただいた資料のグラフには年齢こそ書いてありませんが、かなり高齢化していることは間違いありません。昨年度の審議会で加藤（博）委員がおっしゃっていましたが、5年後10年後にどうなってしまうのかという、強い危機意識を持っています。

ご承知のとおり、消費者被害の予防救済の第一線で活躍するのが相談員であって、相談員というのは弁護士と同等、或いは弁護士以上に、特定商取引法等に詳しく、実際に戦ってらっしゃる方たちなので、ここがなくなってしまうと、どれだけ弱くなってしまうのか、恐怖しかないというような状況だと思っています。

ただ人数を増やせばいいというわけではなく、やはり熟練しなければならない、専門性をつけなければならないということを考えると、やはり20代30代40代ぐらいの年齢層の方が消費生活相談をなりわいとして勤められる環境を作ってあげないと、人は入ってきません。

ただ、現状を見ると、20代30代の相談員はほぼ皆無だというふうに理解しています。40代すら多分いないと思います。長い目で見て、相談員を育て上げるような環境を作ってあげないと、この先本当に暗くなってしまうと思っています。

追加で配付をお願いした資料のうち、「地方消費者行政の充実・強化に関する件」というのは、衆議院の委員会決議です。この中の4番目のところでも、全国的な人手不足の中、消費生活相談員の担い手確保や計画的な人材育成、専門性のさらなる向上など、人材を強化するために、地方公共団体が地域の実情に応じた取り組みを展開できるよう必要な対策を講じることとあります。

もちろんこれについて県民生活課もご承知で、取り組みを始めているように聞いているので、後で教えていただきたいと思いますと思いますが、こういった観点で、プラン2029では真剣に取り組んでいかないと、2029年度の最後のプランの報告のときに、相談員が減っちゃいますね、どうしようかとなってしまうはずです。

そのように思っていますので、せつかく今年度から始まっていきますので、今、愛知県が取り組んでいる、或いは取り組もうとしていることをもう一度確認したいです。

もちろんこれは予算がかかることであり、県だけの問題でないことも承知していますので、弁護士会としても協力していきたいと考えています。

ただ弁護士会は、こういった予算の部分に関しては全く素人なものですから、何をしたいかわからないということもあるので、弁護士会として関わることがあれば、ぜ

ひまたいろいろ教えていただいて、共同作業でやっていきたいと思っているので、そういった辺りのことを、教えていただければと思います。

あともう1つだけ簡単に。

資料3-2の37番「不当な取引行為に係る迅速な事業者指導の実施」について、これも担当課長さんから取り組むということで説明いただき、大歓迎です。

ただ、愛知県の消費生活条例や告示は、僕の記憶だと、平成14年が最後の改定かなと思います。20年くらい改定されていないということで、昨年の審議会でこの点について質問したら、現時点では改正しない、必要を感じないという回答だったような気がします。ただ、20年経って、特商法や消契法も変わっていることもあるので、見直さなければならぬと思っています。

名古屋市はいよいよこの告示の改正に取り組むというふうに聞いております。その関係で、弁護士会の消費者委員会でもバックアップチームをいま募集中です。

愛知県からも弁護士会から意見を出すように言っていただければ、人を集めて取り組みますので、ぜひ、告示の見直しに着手していただきたいということです。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

消費生活相談員の担い手確保の関係について、お答えさせていただきます。

石川委員がご指摘のとおり、消費生活相談員の高齢化が全国的に進んでいるということで、特に若い方の人材確保というのが、課題ということになっております。

今年度の県としての取り組みのうち、まず担い手確保策についてお答えさせていただきます。

消費者庁が毎年実施している消費生活相談員の担い手確保事業というのがございます。このプログラムは消費生活相談員の資格試験対策講座と、消費生活相談員養成講座の2つからなっています。これについて市町村のウェブサイトや、市町村広報紙で広く周知するよう市町村に依頼しています。また、県のウェブサイト、愛知くらしWEB、県の生涯学習情報サイトでも、同様に情報発信をしているところでございます。

さらに、今年度、消費者庁は、この担い手確保事業の中で、新たに相談員を目指す人材の掘り起こしを実施する予定です。各都道府県に対して、掘り起こし事業を一緒にやるかどうかという照会がありましたので、愛知県は手を挙げ、全部で10道県の中に選んでいただきました。

消費者庁や、この事業の受託事業者であります、日本消費者協会と連携して、本日の配布資料にもございますが、「消費生活相談員を目指しませんか!？」というチラシを、県立大学や県内の図書館等の公的機関に配架をしたり、愛知県生活協同組合を通じて職域生協や大学生協に配架を依頼したりしております。

また、「消費生活相談員養成講座」の対面講座の終了後に、県から「消費生活相談概要及び体制」について説明を行うことも予定しております。

このような取組により、消費生活相談員を目指す人材の掘り起こしに努めていきます。

消費生活相談員の処遇について、我々もこのままではいけないと考えています。若い方の人材確保には、処遇改善が必要であることは十分認識しております。今年度も引き

続き県の人事当局に要望していくこととしておりますし、国も様々なところから要望を受けているようですが、愛知県としても国に対し交付金による十分な財政措置を講じるよう要望してまいります。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

消費生活相談員のいわゆる予算的な支援の部分について補足で説明させていただきたいと思います。

消費生活相談員の人件費というのは、国の交付金の中で、推進事業という10分の10の交付金がございます。これが今年度をもって県内の市町村はすべてなくなってしまう状況でございます。県内市町村の中でも財政基盤の脆弱な市町村は消費生活相談体制が縮小してしまう恐れがございますので、国に対して強く要請をして参りたいと考えております。

明後日の30日に、県民文化局長が消費者庁に赴きまして、私も随行して参りますが、その中で、推進事業終了後も市町村の消費生活相談体制を維持継続できるよう、消費生活相談員の人件費等に活用できる交付金の創設など、安定的かつ十分な財政措置をお願いしたいと考えております。

その際にはすでに推進事業の活用期間が終了した市町村についても対象とするよう、ご配慮をお願いしたい旨、要望して参りたいと考えております。

またその中で、処遇改善をしたところを対象とできるような新たな交付金、そういったものも創設して欲しいということも、併せて要望して参りたいと考えております。

次に、先ほどご質問がありました事業者指導の関係でございますが、こちらにつきましては、昨年来、審議会ですらいろいろとご議論がございました。

そうしたこともありまして、昨年度から、16大都道府県の集まりで調査をお願いして、いろいろと資料を集めているところでございます。比較した結果の分析はこれからでございますが、検討が必要な項目もありそうなので、引き続き分析、検討を進めていきまして、その結果を踏まえて、本県における条例に定める不当な取引行為の具体的な内容について、見直しの必要性について検討していきたいと考えているところでございます。

○石川委員

ありがとうございました。

一応、審議会の委員の皆様方に、弁護士会の活動ということで資料を配布させていただきましたので、簡単にご紹介だけさせていただきます。

1つ目が、3月26日付けの「愛知県弁護士会の消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める意見書」ということで、国に対する要望ということで、このようなものを出しております。

東京弁護士会も7月8日に同様の意見書を出しております。日弁連全体として、各都道府県の弁護士会宛に、こういった意見書を上げて地方で動きましょうという呼びかけがあるものですから、10を超える弁護士会から意見書が出ております。

愛知県弁護士会の方でも、うまくいきませんでした。議会に請願をしたりなどもや

っておりますので、ご紹介させていただきます。ありがとうございました。

○犬塚委員

先ほど石川先生の方から質問があり、県民生活課にご回答いただいたことについては、一番懸念していたところでした。このことについては期待していきたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

来年度、PIO-NET が更新され、DX 化の方も進んでいくわけですが、今までは国からパソコンやプリンターが貸与されていたところ、来年度からは、各自治体で準備しなければいけません。先ほど交付金の方も打ち切られる話がありました。予算的に厳しい自治体もあるのではないかと考えています。現状、愛知県内の自治体はどのような状況なのでしょう。また、先ほど資料 3-2 の 17 番「消費生活相談の DX 化に伴う広域連携」について、自治体間の広域連携のあり方について調査検討を進めますということでしたが、この辺りはどういう状況なのかについて、教えていただければと思います。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

ご質問いただいた 1 点目、デジタル化に伴う県内市町村の状況についてでございますが、今手元に資料がないので、詳しい数字はお答えできませんが、おそらく 10 程度の市町村が今年度、交付金を要求していたかと思います。また正確な数字は後程ご報告したいと思います。

また、DX 化に伴う広域連携については、まだ県内の市町村でこれといった動きは把握しておりません。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

12 市で交付金を要求しているところです。

DX の件につきましては、今のところ消費者庁の方から具体的な情報は入っておりません。また何かありましたら、市町村に適宜情報提供していきたいと思います。

○犬塚委員

交付金を要求しているところは基本的に 100% 交付されると思っていて大丈夫でしょうか。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

はい。

○犬塚委員

ではよろしくお願いいたします。

○加藤（和）委員

忘れないうちに最後に一言。ぜひ頑張って国への要望お願いします。

資料３－１のプラン 2029 についての概要の、成果目標について質問です。「消費者トラブルに遭った人の割合の減少」と、「消費者ホットライン 188 の認知の向上」となっています。非常にいいと思いますが、どういう計算をして、割合や認知度を出すのか、計算式を教えてください。

それからもう 1 つ。先ほど弁護士会の方から訪問販売お断りステッカーの資料の説明がありましたが、「条例で禁止行為とすることに賛成」が 94.1%となっています。これは本当に具体的に検討できないものでしょうか。これについて回答は不要です。

また、そもそもトラブルに引っかからないということがすごく大切だというふうに思っています。ダークパターン対策協会というところが、NDD 認定制度というものを立ち上げたと聞きました。こういったものを愛知県でも推奨するとか、認知度を高めるとか、そんなことができないものかなと思います。これについても回答はいりません。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

成果目標の計算式については、愛知県の広報広聴課が行っている県政世論調査にエントリーしまして、そこに回答してくれた方のうち、そのような回答をした人が何%かということで、割合を出していきたいと考えております。消費者トラブルの方もホットラインのほうも同じでございます。

○上野委員

資料３－２、目標 2 の取組 1 「ライフステージに応じた消費者教育の推進」のうち、51 番「学習指導要領に基づく消費者教育の推進」には小中高すべて入っています。一方、54 番「高等学校・特別支援学校における消費者教育の推進」を受けて、資料 4 の 1 ページ目「消費者教育研究校の指定」では、高校 3 つと特別支援学校 1 つの計 4 校が指定されています。これについて、「ライフステージに応じた消費者教育の推進」ということで、今後ぜひ、小学校や中学校も研究指定校にさせていただけるといいのかなと思いました。

というのは、やはり小学校、中学校においても消費者トラブルに巻き込まれている子供たちがおりますし、特に、オンラインゲーム等のトラブルに巻き込まれているのは小学生等が多いです。小学校、中学校での取り組みについても強化をお願いしたいです。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

教育委員会にそのようなご意見があったということも伝えて、検討したいと思います。

○平岩委員

学校教育でもそうですが、生産にばかり重点置いてきて、消費ということが今までおざなりになっていて、それで結局色々な問題が出てきて、行政の取り組みとして審議会までやることになっています。

個別的な対応はそれぞれ大切で、これだけ積み重ねていただけていますが、最終的に

消費生活相談員を育てるにはどうすればいいのかを、具体的にどうしたら消費生活相談員になってくれるのかを考えると、「消費というものをどう捉えるのか」という発想に基づいた、教育における強化が必要なのではないかと思います。

社会というものはどんどん変化してきて、様々な詐欺でもそうですけども、そちらの方が進んでいるような状況がありますので、もっと教育の現場で、消費に関する話題を提供するとか、もっと消費について根本的に考えることが必要なのではないかと思いました。

不勉強で恐縮ですが、資料３－２の目標１の４６番で出てくる、「適格消費者団体」について教えていただきたいです。また、５０番「消費者志向経営」の周知・啓発」とありますが、「消費者志向経営」というと曖昧な感じがしますので、具体的にどのようなものを指すのか教えていただきたいです。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

まず適格消費者団体についてでございますが、事業者の不当な取引行為に対して差止請求という行為ができる団体でして、県内には１団体、Ｃネット東海という団体がありまして、県と連携して取り組みを行っています。

消費者志向経営がわかりにくいというお話でしたが、ここに書いてあることがすべてございまして、事業者は消費者全体の視点に立って、健全な市場の担い手として消費者の信頼を獲得する、そして持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行う。そうした経営が消費者志向経営であるということです。県としてはそうした事業者を増やすためにセミナー等を開催しまして、周知啓発を行っているところでございます。

○平岩委員

消費者志向経営の説明は耳ざわりが良く、それはそうなんだろうと思いますが、具体的に消費者志向経営というものはどういうものかをはっきりさせないと、ここにうたっても意味がないような気がいたします。

それから適格消費者団体は１団体という話ですが、後日でいいですので詳しい資料をいただければありがたいです。

○牧野委員

愛知県公立高等学校長会の牧野です。よろしくお願いします。

要望です。資料４の１の（５）にあります、愛知消費者教育リポートを長年にわたって発行していただいております。最新の情報を学校の授業で使うことができ、大変ありがたいと思っております。今、高等学校教育課の事業で、あいちラーニング推進事業というのをやっております。これが大分浸透してきております。生徒１人が１台タブレットを持つようになり、家庭科や社会科、商業の授業でも使えます。ＩＣＴ教育も進んでいるところでありますので、またさらなる充実をお願いしたいと思っております。

○議長（杉島会長）

それでは、これで終わらせていただきたいと思います。

委員の皆様には、長時間にわたり御審議をいただき、誠にありがとうございました。

最後に一委員として、配付した資料「より良い未来のために。あなたもエシ活はじめませんか？」の説明を加えさせていただきたいと思います。毎年、私のゼミでエシカル消費の普及啓発を行っており、こちらは昨年度作成したものになります。

それでは、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、それぞれの立場から多くの御意見いただきましてありがとうございました。

本日机上には、会議資料の他、当課が作成しております各種啓発資料等を配付させていただいておりますので、参考に御覧いただけますと幸いです。

これをもちまして、2025年度第1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。

2025 年度第 1 回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2025 年 7 月 28 日（月）

午後 1 時 30 分から午後 3 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

- (1) 2024 年度の消費生活相談の概要について（資料 1）
- (2) 「あいち消費者安心プラン 2024」の実施状況の確認・評価について（資料 2）
- (3) 「あいち消費者安心プラン 2029」について（資料 3）
- (4) 2025 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について（資料 4）

5 閉 会

配 付 資 料 一 覧

- 次第
- 配席図
- 委員名簿
- 会議資料
 - ・資 料 1 2024 年度消費生活相談の集計と分析
 - ・資料 2－1 「あいち消費者安心プラン 2024」実施状況
 - ・資料 2－2 「あいち消費者安心プラン 2024」実施事業一覧
 - ・資料 2－3 「地方消費者行政強化作戦 2020」及び本県の対応
 - ・資料 3－1 「あいち消費者安心プラン 2029」（概要）
 - ・資料 3－2 「あいち消費者安心プラン 2029」実施事業一覧（2025 年度）
 - ・資 料 4 2025 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について
- 愛知県消費生活審議会規則
- 愛知県消費者教育推進地域協議会設置要綱

会議録署名委員 加藤 昭夫

会議録署名委員 平岩 幸一