

第 82 回

愛知県消費生活審議会会議録

平成 30 年 7 月 30 日  
於 愛知県庁本庁舎 6 階正庁

愛知県県民文化部県民生活課

## 目 次

|               |    |
|---------------|----|
| 会議録（要旨） ..... | 1  |
| 次 第 .....     | 22 |
| 配付資料一覧 .....  | 23 |

## 1 開 会

○事務局（県民生活課長）

ただいまから平成 30 年度第 1 回愛知県消費生活審議会を開催いたします。

本県では「さわやかエコスタイルキャンペーン」中につき、軽装で失礼いたします。

それでは、開会にあたりまして、鳥居県民文化部長からごあいさつ申し上げます。

## 2 あいさつ

○鳥居県民文化部長

皆様おはようございます。

愛知県県民文化部長の鳥居でございます。

本日は、お忙しい中、平成 30 年度第 1 回愛知県消費生活審議会に御出席をいただき、大変ありがとうございます。

今回は、4月の委員改選後、初めての審議会であります。皆様方には、このたび、委員への御就任を快くお引き受けいただきましたことに対し、まずもってお礼を申し上げます。

また、日頃から、本県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感謝を申し上げます。

さて、消費者を取り巻く環境は急速に変化しておりまして、生活の安全・安心を揺るがすような消費者被害は、後を絶ちません。とりわけ、高度情報化や国際化の進展により、消費者被害が複雑・多様化するとともに、高齢者の消費者被害の深刻化など、消費者の安全・安心を脅かす様々な問題が起きています。

このため、本県では、平成 27 年 3 月に策定しました「あいち消費者安心プラン 2019」に基づきまして、「県民が安心して、安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を目指して、110 項目にわたる様々な取組を、関係部局が連携して進めているところでございます。

本日の審議会では、このプランの平成 29 年度の実施状況について、御説明をし、皆様にその確認と評価を行っていただくこととしております。

また、本プランは、策定から 4 年目を迎え、来年度が、5 年間の計画期間の最終年度となります。

そこで、今年秋から、次期計画の策定に向けた取組も進めてまいりたいと考えており、本日は、大まかなスケジュールをお示しさせていただき予定でございます。

なお、本審議会は、平成 27 年度から、消費者教育推進法第 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、消費者教育・啓発事業の実施内容についても、御報告をさせていただきます。

どうか、委員の皆様には、それぞれの御専門の立場から御意見を賜り、活発な御審議をいただければと存じます。

最後になりますが、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、御協力を申し上げまして、私からのあいさつ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）

申し遅れましたが、私は県民生活課長の伊藤でございます。会長が選出されるまで、私が進行を務めさせていただきます。

まず、審議会の定足数につきましては、本日は、20 名の委員の内 17 名の御出席をいただき、過半数の方の御出席をいただいておりますので、会議の定足数を充足しておりますことを御報告いたします。

なお、最初の審議会でございますので、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、時間の関係もございまして、お手元の配席図をもってこれに代えさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

また、本日は 1 名の傍聴を許可しておりますので、御了承ください。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。

次に、資料の確認をさせていただきます。

資料は、事前に皆様にお送りさせていただいており、参考資料につきましては机上配布しております。

資料 1 から 8 につきまして、本日御持参されなかった方がおみえになりましたらお知らせください。

なお、事前配布しました資料 1 につきましては、差替版を机上配布しております。評価内容については変更ありませんが、数か所ほど追加・修正させていただいております。追加・修正部分につきましては、後ほど資料説明のなかでお話させていただきます。

### 3 議 事

#### (1) 会長の選出について

○事務局（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たいと思います。

まず、議事（1）の会長の選出についてでございますが、前回の委員の任期が平成30年3月31日までとなっておりますので、本審議会で改めて会長を選出する必要があります。

愛知県消費生活審議会規則第3条によりますと、会長は委員の互選により決定することとなっております。

この互選について、委員の皆様方の御意見をいただきたいと存じますが、いかがでしょうか。

○嶋田委員

前回の審議会では会長代理を務められました、柳原委員にお願いをすることでいかがでしょうか。

○事務局（県民生活課長）

ただいま、柳原委員の御推薦がございましたが、御提案のとおり、柳原委員に会長をお願いしてよろしいでしょうか。

（異議なしの声あり）

委員の皆様方の御承諾をいただきましたので、会長を柳原委員にお願いしたいと存じます。柳原委員は会長席にお移りください。

それではここで、柳原会長に就任のごあいさつをお願いいたします。

○柳原会長

ただいま会長に選出されました柳原光芳でございます。

皆様方の御支援を賜りまして、この職責を全うすべく最善の努力をいたす所存でございますので、よろしくお願い申し上げます。

さて、本日の審議会では、「あいち消費者安心プラン 2019 の平成 29 年度の実施状況」について、委員の皆様から御意見をいただくこととなっております。

県民が安心できる消費生活を確保していくため、県には、この計画に定めた施策を着実に推進していただく必要がございます。しっかりと確認・評価を行ってまいりたいと存じます。

消費者行政の充実が強く求められる中、本審議会の果たす役割は、一層重要になっております。

どうか、委員の皆様におかれましては、忌憚のない御発言をいただきますようお願い申し上げます。

誠心誠意、職責を全うしたいと考えております。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す。簡単ではございますが、あいさつとさせていただきます。よろしくお願いいたします。

○事務局（県民生活課長）

どうもありがとうございました。

愛知県消費生活審議会規則第 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、柳原会長にお願いをしたいと思います。

○柳原会長

承知いたしました。

それでは、ただ今より、私が議長を務めさせていただきます。

**(2) 会長代理の指名について**

○議長（柳原会長）

次の議題は、会長代理の指名でございます。

愛知県消費生活審議会規則第 3 条によりますと、会長代理は会長が指名することとなっておりますので、私が指名させていただきます。

会長代理は、杉島委員にお願いしたいと思います。

杉島委員、どうぞよろしくお願いいたします。

○杉島委員

よろしく願いいたします。

### (3) 消費者苦情処理委員会委員長及び委員会所属委員の指名について

○議長（柳原会長）

それでは、次の議事に入らせていただきます。

「県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」第18条の規定により、消費者苦情に係るあっせん又は調停を行います、消費者苦情処理委員会の委員長及び所属委員の指名でございます。

愛知県消費生活審議会規則第6条によりますと、消費者苦情処理委員会委員長及び所属委員につきましては、会長が指名することとなっております。

そこで、委員会の性格などを考慮し、委員長には荒尾委員を指名させていただきます。

次に委員につきましては、犬塚委員、渡辺委員、杉島委員、平野委員を指名させていただきます。よろしく願いいたします。

事務局は、消費者苦情処理委員会の所属委員の名簿を後ほど配布してください。

なお、本日欠席をされました委員には、事務局から御連絡をお願いいたします。

○事務局（県民生活課長）

承知いたしました。

○議長（柳原会長）

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、犬塚委員と真山委員にお願いしたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

### (4) あいち消費者安心プラン2019の実施状況の確認・評価について

○議長（柳原会長）

それでは、議事を進めてまいります。

「あいち消費者安心プラン2019の実施状況の確認・評価について」でございます。

平成29年度の実施状況につきまして、事務局から説明をいただき、その後に委員

の皆様方から御意見をいただきたいと思ひます。

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、事務局から説明をよろしくお願ひします。

○事務局（小野田主幹）

（資料1～3に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

ただいまの御説明に関しまして、御意見・御質問等がありましたら、お願いいたします。

いまのお話は、大きく分けて2つの論点があるかと思ひます。

まず一つ目は、「主体」というものについてです。「主体」が出てきた所は、まず消費者そのもの、そして消費者問題を解決・支援するもの、事業者に関するものです。それぞれの「主体」に対してここで挙げられた施策は、事前に何をするか、また事後に何をするか、という視点で書かれております。そのため、この論点には3つの軸があると私は考えています。

それと、また、消費者というものが、近年、社会の発展に伴って広い概念になってきています。消費行動そのものについて、というものに加えて、高齢者の見守りに代表されるような「生きる」という視点、「生活する基盤」という視点も含まれてきているように思ひます。

そのような形で、いろいろな視点がござひます。

委員の先生方から御意見を賜ればと思ひます。

○宮木委員

消費者の立場から、このプラン実施状況に関連したことなので、発言させていただきます。

私が経験した話ですが、今年の5月に子供が携帯電話の2年更新をし、新しい携帯電話の機種代を4年分割で支払い、2年後には機種を返却して、その後の支払いは免

除されるという契約を結んできました。その後は詳しい説明をされず、契約3日後に、子供は「このままずっとこの会社の契約に縛られるのではないか、こんなつもりではなかった」と怖くなり、とても後悔して、どうしたらよいのかと私に相談してきました。

本人は日中働いているため、代わりに私が県の消費生活総合センターへ相談したところ、相談員の対応がとても素晴らしく、専門的な内容を理解しやすく詳しく説明してくださり、今後どのような行動を起こしたらよいかを具体的に教えていただきました。また、相談は土曜日と日曜日も受け付けているということも教えていただきました。報告書の施策番号2にあたる「県の相談機能の強化」として、相談員が専門性を高めているということを実感しました。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

ただいまの委員の御発言は、相談員の方の質が非常に高いということでした。それはあいち消費者安心プランによって支えられている、という解釈ができるものと思います。

○嶋田委員

高校の代表として出席させていただきます。学校現場の状況と、日頃の取組に対するお礼を申し上げたいと思います。

施策を見させていただきますと、未然防止ということで、消費者教育・研修をかなり充実した形でやっていただいております。

また食育、国際理解教育も入ってきているということで、益々学校教育との連携をしていただき感謝申し上げます。

特に、未然防止ということで言いますと、高校生はかなりアルバイトを経験しています。許可制ではありますが、かなりの生徒がアルバイトをやっており、社会と生活が密接に結びついております。お金も結構持っていますので、いろいろな被害に遭っていることも事実です。

そうした中、「あいち暮らしっく」をずっと発行していただいております、これは県で作成しているということですので、増し刷りをして、家庭科・公民での活用がかなり進んでおりますので、引き続き作成をお願いしたいと思います。

また、消費生活情報メールマガジンについても、先週くらいにメールが届きましたので、これは教員の研修にもってこいだと思って、職員会議や県の会議で紹介したいと考えております。

高校生からよく聞くのが、SNS上のトラブルです。スマホは、ほぼ100%持っておりますので、そういった中で、突然、「動画見放題プレミアム契約が確定しました」といったメールが届き、身に覚えがないと思っている間に1週間後くらいには、「金額が高額となっているので回収します」、といったメールが届き、非常に怖くなって担任に報告したり、契約している携帯電話の会社へ連絡するという生徒がいるようです。そうやっておかしいなと思って動ける生徒はいいのですが、最初に来たメールで「心当たりがない場合は下記アドレスをクリックして返信してください」といった指示に従ってしまい、変な契約をさせられてしまうということもあるようです。こういう目に見えないところでかなり被害が拡大しているようなので、学校でその辺も意識して指導をしたいと思います。こういったことも、こういった教材に具体的な事例として取り入れていただくとありがたいと思います。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

#### ○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

ただいまの嶋田委員の御意見に関しましては、施策は進んでおり、例えば消費者教育、教員の研修については充実した方向に進んでいる。

その一方で高校生の生活に関しては、いろいろトラブルに巻き込まれている状況である。

ですので、今の施策をより広く深くしていただき、そういったトラブルの未然防止を進めていければという御意見であります。

施策でいうと、番号32の小学校・中学校・高校で子供たちにどう教えていくかという問題、37・38番の教職員にどのような研修をするかということについて、御示唆をいただいたものと認識しております。ありがとうございます。

#### ○荒尾委員

先ほどの携帯電話に絡めた質問ですが、施策の100番のところにですね、携帯電話販売事業に対する調査・指導があるのですが、先ほどの詐欺的なメールや、最終的に

お金を取られたという事件が後を絶たないのですが、なかなか本当の犯人までにはたどり着けないというのが現状なんですね。それは携帯電話の販売、いわゆるキャリアから回線のレンタル、あるいは回線の譲渡、メールアドレスのレンタルなど、複雑な形で、携帯電話が第三者へ転々としているという状況があります。そうすると、こちらの「調査」というのは、もともとのキャリア、つまりドコモやau、ソフトバンクといった販売店に対する調査なのか、それ以外の転売業者への調査なのか、その辺りをお聞きしたいなと思います。

それから、現実の調査内容について、どこまで調査されているのかを、お伺いしたいです。犯人にたどり着いて、違法な収益を確保させないということが最大の使命ですので、県だけでは難しく、国とも連携していかなければいけないということは理解しておりますけども、どの程度のことをされているのかということをお伺いしたいと思います。

#### ○事務局（小野田主幹）

施策の100番につきましては、県民文化部の社会活動推進課という課が実施しております。青少年の健全育成を担当している課で、ここが立入調査をしております。立入調査の相手方は携帯電話の販売店等です。県の青少年保護育成条例に基づくフィルタリングの使用に向けた適切な説明等がなされているかを調査しておりますので、具体的な悪質業者までたどり着くことは難しいという状況でございます。

#### ○議長（柳原会長）

ありがとうございました。若い方が携帯電話についてのトラブルに関するもので、販売業者、転売業者についてどこまで追求するべきか、問題が深いという御指摘でございました。

#### ○犬塚委員

消費生活相談員協会の犬塚と申します。よろしくお願ひいたします。私は消費生活センターで相談員をしておりますが、現場におりますと、高齢者の相談と、成年年齢引き下げに伴う若年層への消費者教育のことが一番の気がかりになっております。

2点お伺いしたいと思います。

施策13番の高齢者の見守り活動に関することですが、相談を受けておりますと、

次々に商品を買わされてしまって、本当に何度も何度も騙されてしまっている相談者の方もいらっしゃいます。そうすると、この人を守ってあげたいなと思い、福祉の方と連携をとって継続的な見守りをしていかなければならないと思うことが度々あります。しかし、やはり個人情報の関係で、相談者の了解もなく福祉へ繋げることができないので、手をこまねいている状況であります。

なので、こういった見守りの協議会が設置されれば、個人情報の問題もクリアされるのではないかと考えておりますが、なかなか協議会が設置されない原因というのはどこにあるのか、ということをお伺いしたいことが1点目です。

それと、もう一つは、施策番号35番の「消費生活総合センターの消費者教育の拠点としての機能強化」ということについてですが、この中で、「消費者教育専門分野チームを立ち上げ、消費生活相談員全員が参加し、講師として必要なスキル等の研究を行う」ということがあります。現在も「あいち暮らしWEB」等を参考にさせていただいておりますが、どの市町も市町の相談員が講座に出かけていかなければならないということがあります。具体的に、例えば、「あいち暮らしっく若者号」を使った講義や、消費者庁作成の「社会への扉」を使った講義の資料・教材の提供はあるが、ではこれを具体的にどのように使って講義をしているのか、といったページがありますと、市町の相談員なんかは一人窓口の相談員もいますし、どうやって使ったらいいかわからないという声もありますので、具体的に講義のプランを掲載したページがありますと、いいかなと思っております。

特に、資料5の10ページにあるのですが、今の中2が高校3年生になったときに成年年齢が引き下げられてしまうということもあり、特に中高生向けの消費者教育が重要になってくると思うので、そういった支援もお願いしたいと思います。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

ただいまの犬塚委員の御意見は2点です。

1点目は、施策番号13番に関わるところで、見守りネットワークが、現状、普及していないように思われるが、それはどういう理由でしょうか、ということ。

2点目は、施策番号35番に関わるところで、「あいち暮らしっく」や「社会への扉」等の資料が充実しているものの、それをどのように活用したらよいかという、具体的な応用・活用事例があれば、市町村の役に立つのではないかとということで

す。

○事務局（奥村主幹）

県民生活課の奥村と申します。よろしくお願ひいたします。

まず1点目の高齢者の見守り活動普及に関する御質問についてですが、先ほど説明がありましたとおり、平成29年度までには0%ということでしたが、平成30年度に入ってから7市で見守りネットワークを作っていたという状況でございます。

私どもとしては、市町村に先立ちまして、平成28年度に県の組織として、福祉部局、警察、それから民間の事業者も含めて、高齢者の生活の周りで活動をしている団体の方々に協力をいただいて、先行する形で、協議会を立ち上げております。

そういったところの取組とかを通じまして、現在、市町村に広く設置を呼び掛けているところでございます。

活動がまだ1年ちょっとということで、今のところは人口カバー率が17.9%となっておりますが、多くの市町村では、福祉や防災の関係の見守りネットワークが既にございますので、そういったところに消費の関係も組み入れていただき、ネットワークを活用することで、地域全体にこういった活動を広げていっていただければということで、ネットワークづくりの手法も含めて、これから県の方で調整させていただきたいと思っております。これからも拡大に向けて、取り組んでいきたいと思っております。

2点目の教育の関係でございますが、現在、県の相談員が市町村の窓口へ直接訪問しまして、巡回指導をさせていただいております。この指導は、相談そのものの指導も当然ありますが、先ほど犬塚委員から御指摘いただきました教育の部分、市町の相談員さんが学校や地域などへ出て行って教育する場合に、こういった手法でやったらいいのかというお尋ねもございますので、巡回指導の機会をとらえて具体的に実践的な伝え方というのも含めて指導している状況でございます。こういったことは、広くウェブの方でもこれから情報発信できればと考えておりますので、今後検討してまいりたいと思っております。

○議長（柳原会長）

それでは、あと1点くらい、どうでしょうか。

### ○磯貝委員

施策番号13番についてです。私どもは社会福祉協議会ですが、社協は地域に向けて様々な地域福祉を推進する立場にあります。そういった福祉課題や生活課題の中で、当然、消費者問題も入ってくると考えておりました。例えば先ほども話題になりました高齢者が次々と被害に遭ったり、振り込め詐欺にあったり、障害者の方が被害にあったり、あるいは生活保護を受けているような世帯が多重債務に陥ったりすることもありますので、福祉分野が取り組む、福祉課題・生活課題と消費者問題とは密接な関係にあると考えております。先ほど、県の見守りネットワーク協議会の話がありましたが、こちらの方には民生委員や児童委員、介護支援事業者ですとか、老人クラブを入れていただいておりますので、その辺は十分配慮していただいているのかなと思います。

やはり消費者被害が起きているのは現場ですので、市町村の見守り活動を一層進めていただきたいなと思います。県と同様に、市町村の組織化にあたっては、民生委員やケアマネ、ホームヘルパーなど福祉関係の方も構成員にしていただけたらなと思います。

今、福祉分野の方では、地域共生社会ということが言われていまして、それに向けた地域包括ケア体制づくりが進められておりますので、福祉は福祉、消費は消費ということではなくて、こうした推進体制は一体的に進めていただければありがたいなと思います。ぜひ市町村に働きかけをお願いしたいと思います。

### ○議長（柳原会長）

ありがとうございます。

ただいまの磯貝委員の御指摘でございますが、福祉分野と消費者問題が大きく一体的に推進していただければということです。

### ○事務局（県民生活課長）

御意見どうもありがとうございました。

確かに、消費と福祉を分けてそれぞれ推進母体を作るということは、なかなか現場においては大変だということは承知しております。磯貝委員が「一体となって」ということを言われましたことは、大変貴重な御意見として、ぜひそういう形で消

費者安全確保地域協議会について、市町村で設置を進めていければと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○議長（柳原会長）

それでは、最後にもうお一人だけ、上野委員をお願いします。

○上野委員

金城学院大学の上野と申します。

私は家庭科教育を専門に、家庭科の中・高の教師になりたい学生たちを指導しております。あと、中学・高校の家庭科の教科書を書かせていただいております。学習指導要領の新しいものが小中高と出されまして、クレジットカードについてはこれまで高校の家庭科だけに載っておりましたが、中学校の学習指導要領にも出てきます。私自身も、名古屋市の中学校、それから愛知県の中学校・高校で授業研究だとか、子どもたちのスマホの使用などの調査をさせていただいております。実態をみると、小学生のうちからスマホを使って、ネットショッピングをしています。つまり、ゲームのアイテムを買うだとか、ウェブショッピングで小さなものを買ったりだとか、音楽をダウンロードしたりするだとかしています。どこの学校で調査をしても、大きな被害はないものの、お金だけ払って品物が届かなかった、注文したものと違った物が届いただとか被害に遭っている子どもが、大抵学年で2・3人はいるという状態であります。やはり教育は大切だなと思っているのですが、名古屋市でお声を掛けていただいていた開発したネットショッピングに関する教材を上げていただいているのですが、愛知県の方でそうした教材の登録をするサイトに関して教えていただければ、協力できるのかなと思います。

もう一つは、一番最近では、愛知学泉大学で家庭科の先生たちを対象としたセミナーをさせていただいたりしております。もしこうしたことで協力できることがあれば、お声を掛けていただければと思います。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。

上野委員の御意見は、2点ありました。

まず1点目は、名古屋市の方では教材をアップできるサイトがあるということですが、県ではそういうものがありますでしょうか、ということ。

2点目は、上野先生は大学などでいろいろなセミナーをお引き受けされていらっしゃると思いますが、そういった形で県の施策に協力することはできないか、ということです。

よろしく願いいたします。

○事務局（奥村主幹）

ありがとうございます。

現在、愛知県では、「あいち暮らし WEB」というウェブページを持っておりまして、そこでは、私どもの情報発信のページとなっております。そういったところに投稿できるシステムには、現在のところなっておりませんが、今後いろいろな形で御協力していただきながら進めていく上では、必要な検討項目であると思いますので、検討させていただきたいと思います。

それから消費者講座等への御協力の話ですけれども、この推進計画の中にも消費者教育の担い手リストへの登録という項目がございます。そういったところで広く順番に呼びかけをさせていただいているところです。実は今年度、大学さんにもお呼びかけをさせていただいて、担い手リストに登録をお願いしようと思っていたところですので、ぜひとも御協力のほどよろしく願いいたします。

○嶋田委員

悪徳商法とかのロールプレイングとかの授業で使える教材が、アップされておられるかと思います。たしか、「愛知県消費者教育」で検索すると出てきます。結構、家庭科では使っていると聞いております。

○事務局（奥村主幹）

消費者教育のページはございまして、私どもからの教材の提供というページはございます。いろいろな団体からのそういった資料を投稿いただくような設定はまだございませんので。私どもからの情報提供のページはございます。動画のページやゲームなどもございますので御活用いただければと思います。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

それでは、時間もまいりましたので、消費者安心プランに関する審議はこれで終了いたします。

様々な御意見を賜りましたが、当審議会として、「各施策は順調に実施されている」と、認めることとしてよろしいでしょうか。

(異議なしの声あり)

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。

#### 4 報告

##### (1) 次期愛知県消費者行政推進計画の策定に係るスケジュールについて

○議長 (柳原会長)

続きまして、報告に移りたいと思います。

「次期愛知県消費者行政推進計画の策定に係るスケジュールについて」でございます。

現行の計画である「あいち消費者安心プラン 2019」は、平成 31 年度が最終年度となります。そのため、今年度と来年度の 2 か年で、次期計画を策定するための取組を進めていく必要がございますので、そのスケジュールについて、事務局から説明を受けたいと思います。それでは、お願いします。

○事務局 (小野田主幹)

(資料 4 に基づき説明)

○議長 (柳原会長)

それでは、ただいまの報告に関しまして、御意見・御質問がありましたらよろしくお願いたします。

○吉田委員

消費者協会の会長をやっております吉田と申します。よろしくお願いたします。次期のことで、参考資料の (2) ②(2)「地域人材の育成」につきまして、どこま

でどのようなことをお考えになっているか、少しお聞きしたいと思います。よろしく  
お願いいたします。

○事務局（奥村主幹）

消費者教育の実践的な展開におきましては、今後成年年齢の引き下げ等を見据え  
て、教育を充実させていく必要があると考えております。そういった中で、相談員は  
もとより、弁護士さん、司法書士さん、消費者教育の関係者、あるいは大学の先生  
方、そういった方々の協力を得ながら、幅広く展開ができるように担い手の登録とい  
うところを積極的に進めていきたいと考えております。

○吉田委員

大変失礼なことを申し上げますが、子どもたちが困った時に弁護士の先生の所へ行  
くとお考えでしょうか。あるいは大学の先生にすぐ会えるとお考えでしょうか。そう  
いったところで、地域の人材というものをもう少し幅広く、本当の意味で幅広く考え  
ていただきたいと思っております。

私は消費者協会ですので、いろいろな地域で勉強会をしております。実際に高齢者  
で被害に遭われた方、だれどこでその方が気づいて、そして警察とコンタクトが取  
れて被害に遭わずにいられたかというお話を伺った時に、最初に誰に連絡ができた  
か、誰とお話をするのができたか。自分で抱え込まずに、そこに誰がいたかという  
ことです。そこにはお友達であったり、その方はたまたま御兄弟の方でしたが。御兄  
弟の方が冷静に「それはおかしいだろう。一度警察に行ったら」と言ったことによっ  
て、警察に行って分かったということがございますので、例えば、私たちのような活  
動をしている人間ですとか、そういう人たちがもっと地域に入り込んで、先ほどの相  
談員の方ではないですが、ご自身の勉強のスキルアップも大事ですが、その方たちが  
そのことに専念しなければならないことも出てくるかと思うのですね。民生委員の方  
たちや防災本部の方は、私の地域でも高齢化しております。防災なんかはそういう役  
割で組まれておりますけど、では実際に起こった時に、その方たちの方が災害に遭う  
場合も想定されます。

地域の誰にでも理解される広報やそういった勉強会が必要だと思いますし、それか  
ら、高校の勉強の中でもやられているということでしたが、昨年、私が実際に高校生  
に使った神奈川の教材ですが、質問形式になっていて、勉強ができるようになってい

るものがあります。それはとても子供達には分かりやすく好評でした。「そもそも契約とは何か」といったことが、身近な問題として勉強できるようになっております。そういったものは、たぶん愛知県にもあると思います。そういったものをもっと広報するとか、あるいは学校だけではなく、地元で活動している人たちの手元に渡すような方法を考えていただけるといいかと思います。また、何かの組織というよりは、あるいは高齢者であれば居場所づくりをやっておられる方がたくさんいますので、そういうところでの広報・宣伝をどのようにしていくか、隅々まで広げるにはどうしていくかということを考えていけばよいのではないかなと思います、少しお話をさせていただきました。よろしく願いいたします。ありがとうございました。

○事務局（県民生活課長）

吉田委員、御意見ありがとうございます。

私どもと委員とで、考え方は一緒でございます、やはり消費者教育を行うにあたっては、消費者団体ですとか、自主的に活動している様々な団体の方ですとかを含めまして、一体となって進めていく必要があるかと思っております。そういったことから、効果的な消費者教育が展開できるよう、より一層関係を密にしていきたいと、そのために何をすべきかということ、また御意見賜りたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

○議長（柳原会長）

その他、御意見はありますでしょうか。

○宮木委員

人材バンクの活用を含めた専門性のある方が、スクールカウンセラーのように学校を回るということはできないのでしょうか。

○事務局（奥村主幹）

人材バンクにつきましては、ご存じだとは思いますが、消費生活相談員の資格を持った専門相談員を登録させていただいて、市町村等の人材確保の需要に応じて、情報を提供させていただいている、という制度でございます。

先ほどの御意見は、やはり消費者教育の展開だということだと思いますので、実際

の消費生活相談員が各地域に消費者市民講座、出張講義等をさせていただくなかで、展開をしていければと考えております。よろしくお願いいたします。

○宮木委員

その頻度は、要望があって行くという形でしょうか、もしくは定期的に回っている形でしょうか。

○事務局（奥村主幹）

現在のところ、企画いただいた要望に応じて出張させていただいています。

○宮木委員

何回くらいでしょうか。

○事務局（奥村主幹）

昨年度は、35回ほど地域の方で講座を展開させていただいております。

○宮木委員

1校に対して1回あったくらいでしょうか。

若年層に対しての教育が本当に大事ですので、学校に集まっている間に教育をした方がいいのではないかと思います。一般社会に出てしまってから教育では遅いのではないかと思います。

○事務局（県民生活課長）

確かに、若年者への消費者教育は非常に重要性を帯びております。このタイミングを捉えていきたいと思っております。先ほど35回という回数がありましたが、受入先との調整等がありますので、学校現場との調整を図っていき、より多くの回数の消費者教育ができるように、私どもも努めていきたいと思っております。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。

## (2) 平成 29 年度の消費生活相談の概要について

○議長（柳原会長）

それでは、時間がまいりましたので、次に、平成 29 年度の消費生活相談の概要につきまして、事務局から報告をお願いします。

○事務局（奥村主幹）

（資料 5 に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ただいまの報告に関しまして、御意見・御質問がありましたら、よろしく申し上げます。

○渡辺委員

商店街の渡辺と申します。

相談件数で、架空請求ハガキなど相手が分からないことが多いかと思いますが、例えば化粧品とか、賃貸とか、相手先が分かるものに対して、悪徳な業者に対してどのような指導をされているのか。警察等の対応もあると思いますが、その辺りを教えていただきたいと思います。

○事務局（小野田主幹）

訪問販売や電話勧誘販売をする事業者に対して、特定商取引法に基づく行政処分を行っております。架空請求ハガキにつきましても、県の条例に基づいて、なかなか相手先は分からないのですけれども、事業者名の公表などを行っております。こういった処分については、相談の中から悪質な事例を把握しまして、実際にどういう事業者がどういうことをやっているか一つ一つ事例を積み上げて確かめまして、処分に繋がっております。

○渡辺委員

昨年度の実績で、業者に対しての処分件数は分かりますか。

○事務局（小野田主幹）

冒頭で説明しました資料1に実績が書いてございます。3ページの施策番号17番ですが、特定商取引法に基づく法執行として、1件指示を行っております。これは、学習教材の訪問販売事業者に対する指示でございます。また、ページをめくっていただきまして、4ページ、20番の呼出し・指導の実施ですけれども、8件行っております。また、21番は、架空請求ハガキの事業者名の公表ということで9件行っております。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。

その他はないでしょうか。

### （3）平成30年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について

○議長（柳原会長）

それでは、最後に「平成30年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について」でございます。

当審議会は、消費者教育推進法第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、事務局から報告を受けたいと思います。それでは、お願いします。

○事務局（奥村主幹）

（資料6に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ただいまの報告に関しまして、御意見・御質問がありましたらよろしくお願いたします。

○議長（柳原会長）

よろしいでしょうか。もし御質問等がないようでしたら、これにて終了させていただきたいと思えます。

委員の皆様におかれましては、長時間にわたり御審議をいただき、ありがとうございます

いました。進行を事務局にお返しします。

## 5 閉 会

○事務局（県民生活課長）

どうもありがとうございました。

ここで、先程の消費者苦情処理委員会の所属委員の名簿について、配付させていただきます。

（事務局職員 委員名簿配付）

これをもちまして第1回愛知県消費生活審議会を終了させていただきます。

なお、次回の審議会は、11月を予定しております。後日改めて、日程調整をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

本日は、誠にありがとうございました。

# 平成 30 年度第 1 回 愛知県消費生活審議会次第

日 時 平成 30 年 7 月 30 日 (月)  
午前 10 時から午前 11 時 30 分まで  
場 所 愛知県庁本庁舎 6 階 正庁

## 1 開 会

## 2 あいさつ

## 3 議 事

- (1) 会長の選出について
- (2) 会長代理の指名について
- (3) 消費者苦情処理委員会委員長及び委員会所属委員の指名について
- (4) あいち消費者安心プラン 2019 の実施状況の確認・評価について

## 4 報 告

- (1) 次期愛知県消費者行政推進計画の策定に係るスケジュールについて
- (2) 平成 29 年度の消費生活相談の概要について
- (3) 平成 30 年度愛知県消費者教育推進地域協議会における報告について

## 5 閉 会

## 平成 30 年度第 1 回愛知県消費生活審議会配付資料一覧

- ・ 次第
- ・ 配席図
- ・ 委員名簿

- 【資料 1】 あいち消費者安心プラン 2019 平成 29 年度施策実施状況
- 【資料 2】 あいち消費者安心プラン 2019 数値目標等 《平成 29 年度実績》
- 【資料 3】 「地方消費者行政強化作戦」及び本県の対応状況
- 【資料 4】 次期愛知県消費者行政推進計画について
- 【資料 5】 愛知県の消費生活相談の概要について
- 【資料 6】 平成 30 年度の消費者教育・啓発事業計画について
- 【資料 7】 愛知県消費生活審議会規則
- 【資料 8】 愛知県消費者教育推進地域協議会設置要綱

### 【参考資料】

- ・ あいち消費者安心プラン 2019 冊子、リーフレット
- ・ 愛知県消費生活総合センター、  
愛知県県民相談・情報センター&県民相談室 案内リーフレット
- ・ あいち暮らしっく No.129 (平成 30 年 5 月発行)
- ・ あいち暮らしっく No.130 (平成 30 年 7 月発行)
- ・ あいち消費生活情報メールマガジンを配信します！