

「あいち消費者安心プラン2029(第四次愛知県消費者行政推進計画)(案)」に対する県民意見の概要及び県の考え方

【第3章 施策の方向性】

目標1:消費者被害の救済・未然防止の強化

7件

意見概要	県の考え方
工事建築について、消費者として相談できる機関を示してほしい。行政に問い合わせるとたらい回しにされ、最終的には行政は何も頼りにならない。	本県では、各県民相談窓口及び愛知県消費生活総合センターについて、県民向けの案内リーフレットを毎年度作成・配布するとともに、県県民生活課のWebページに掲載し、周知しているところです。 いただいた御意見等を参考に、各種相談窓口の周知や適切な案内に努めてまいります。
建築については、消費者では対応が困難であり、業者の言いなりになってしまう。そのため、専門的知識がある県職員が消費者センターに出向して対応してほしい。	次期計画においては、目標1「取組1 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化(1)愛知県消費生活総合センター(地域における中核的相談機関)」の中で、専門性の高い相談にも対応できる体制の強化に取り組むこととしておりますが、建築や医療等、特に専門的知識を要する相談については、必要に応じて専門の相談窓口を御案内させていただく場合もあります。引き続き、関係機関と連携しながら、相談対応力の強化に努めてまいります。
(1)愛知県消費生活総合センターの機能強化について 「専門分野チームにおける調査・研究」とあるが、調査・研究の成果が市町村のセンターに共有されていないと感じる。 県の相談員が各専門分野チームに所属している事は聞いたことがあるが、どんな調査・研究をしているのか実態がよく分からない。年度末の事例検討会(研修)の際に短時間の報告会のような場はあったと思うが、研修に参加できなかった相談員や、担当職員には分からない。 各分野チームの取組を報告書等で市町村センターへ情報共有していただきたい。これによって、取組1「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」も更に充実できると考える。	本県では、「特定商取引法」、「情報通信」、「消費者教育」等の消費生活に係る専門分野を設定した上で研究会を開催し、調査・研究を行っているところです。 次期計画は、今後5年間における本県の消費生活に関する施策についての新たな指針を示すものとして作成することとしていることから、各施策の具体的な内容や実施方法については記載しておりませんが、引き続き、愛知県消費生活総合センターが地域における中核的相談機関としての役割を果たしていけるよう、消費生活相談員の資質向上を図るとともに、市町村の消費生活センター等の機能強化に向けた連携・支援を進めてまいります。 いただいた御意見については、次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。
(2)市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援について 中小市町村は、相談件数、情報量共に少なく、県内でのトレンドの相談が多く入らない事がある。一般向けの注意喚起情報の「あいちクリオ通信」ではなく、相談員向けに、愛知県版の「マル急」のような文書を作っていただきたい。情報量が少なく、実際の受付件数が少ないセンターでも、よりスムーズに適切な対応ができる一助となると考える。	本県では、研修や巡回指導の実施など、市町村消費生活相談員の実務能力向上に向けた取組を行うとともに、市町村における相談処理支援を目的に「市町村ホットライン」を運営しております。 次期計画は、今後5年間における本県の消費生活に関する施策についての新たな指針を示すものとして作成することとしていることから、各施策の具体的な内容や実施方法については記載しておりませんが、市町村消費生活センター等が引き続き住民に身近な相談窓口として機能するよう、必要な支援に努めてまいります。 いただいた御意見については、次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。
消費生活相談員の担い手不足については、企業に相談業務の委託をすべきではないか。 また、行政が弁護士と契約してトラブルの解決対応をすべきではないか。警察OBの雇用なども検討すべきではないか。	消費生活相談等の事務の民間への委託については、事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる一方で、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者や有する可能性がある者が受託した場合に、公正中立に事務を行うことができなくなるといった課題が指摘されるなど、様々な意見があるところです。 いただいた御意見等を参考に、様々な課題を整理しながら、消費生活相談員の担い手不足の解消に向け、継続して取り組んでまいります。 また、本県では、愛知県弁護士会と連携し、消費生活相談の相談処理に取り組むとともに、不当取引指導員として警察OBを配置し、事業者指導を行っております。引き続き、弁護士を始めとした関係機関と連携し、消費者トラブルの解決に努めてまいります。

意見概要	県の考え方
高齢者の消費者被害について、家族や周囲の取組の重要性を示しているが、単身者が多くなっているため、行政から直接の見守りも必要ではないか。 「消費者安全確保地域協議会」は、高い比率で設置がされたものの、名ばかりで実質的な取組や活動が出来ていない自治体も多い。中小市町村では、職員が他業務と兼任が当たり前の状況下、「消費者安全確保地域協議会」の設置がやっとで、ネットワークの構築、充実までは行き届かないのが現状である。福祉担当部署が積極的であるのに対し、消費生活担当部署が積極的に取り組まない(手が回らない)ケースもみられる。特に、政令指定都市、中核都市から隣接する市町村へ悪質業者が流れて来る傾向もみられる。「消費者安全確保地域協議会」が有効に活用できるように、県から市町村への支援、働きかけを引き続きお願いしたい。	本県では、高齢者等を消費者被害から守るため、消費者安全法で規定する「消費者安全確保地域協議会（高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク）」の設置を促進しています。 次期計画においては、目標１「取組４ 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」の中で、引き続き市町村における同協議会の設置を促進するとともに、実効性のある見守りが実施されるよう支援を行ってまいります。

目標2:主体性のある消費者の育成

8件

意見概要	県の考え方
県立・私立高等学校での消費者教育教材を活用した実践的授業の実施率が2021年度から年々減少している。この原因を検証するとともに、教職員に対して、100%実施するように働きかける必要があるのではないかな。	現行計画の数値目標の一つである「消費者教育教材『社会への扉』を活用した実践的授業の実施率」については、学習指導要領が消費者教育に関する学びを充実させる形で改訂されたことに伴い、教科書を使った消費者教育が充実したため、必ずしも「社会の扉」等の教材を活用する必要がなくなっていることから、教科書以外の教材を活用する形での実践的授業の実施が減少したものと分析しております。 次期計画においては、目標２「取組１ ライフステージに応じた消費者教育の推進（１）学校教育における消費者教育の推進」の中で、引き続き、学校等における実践的な消費者教育を推進することとしております。また、「取組３ 消費者教育の人材（担い手）の育成・支援（１）教職員の指導力向上」の中で、教職員に対する消費者教育の必要性についての理解を推進することとしております。こうした取組を通じて、県立・私立高等学校等における消費者教育の実施を支援してまいります。
現在、愛知県内で消費者教育コーディネーターが設置されている市町村は名古屋市のみかと思う。今後、各市町村への設置に向けて情報提供だけでなく、積極的な支援と働きかけをお願いしたい。 市町村の相談員の中には、積極的に消費者教育に関わることを希望する方々や、相談員のキャリアを活かすべく、大学や大学院で消費者教育を専門に学んだ方もいる。その人材を積極的に活用、活躍できる場を設け、地域社会におけるコーディネイトの担い手として育成する方法も検討してはどうか。	現在、愛知県内では、本県に加え、名古屋市において消費者教育コーディネーターが設置されていると承知しております。 次期計画においては、目標２「取組１ ライフステージに応じた消費者教育の推進（１）学校教育における消費者教育の推進」の中で、地域の実情に応じた消費者教育コーディネーターの設置が図られるよう、市町村に対する支援を行う旨を記載しております。 いただいた御意見等を参考に、様々な人材を活用しながら、消費者教育の充実に努めてまいります。
地域で多様な主体と連携するには、やはり地域事情を把握している人材が、消費者教育コーディネーターを担うと良いと思う。そのためにも、地域における人材育成が重要だと考える。 県のコーディネーターは１名と伺っているが、愛知県が学校以外にも消費者教育を積極的に推進する方針であるなら、最低でも尾張地域、三河地域に拠点を置いて、それぞれ１名のコーディネーター配置が必要ではないか。	

意見概要	県の考え方
安易に闇バイトに接近しないなど、加害者にならないような教育も必要ではないか。	次期計画においては、目標2「取組2 デジタル化に対応した消費者教育の推進」の中で、「自らの消費者被害を防止するだけでなく、他の消費者へ被害を与えることのないよう必要な知識を身に付ける必要」がある旨を記載しております。 また、目標2「取組5 消費者被害防止のための啓発と情報発信」の中で「啓発資料の作成・配布や講習会やセミナーの開催を通じて、正しい知識の普及・啓発」に取り組む旨を記載しており、「闇バイト」については、本県で作成している消費生活情報「あいち暮らしっく」第170号において、愛知県警察本部から提供いただいた記事を掲載し、注意喚起を実施したところです。 いただいた御意見等を参考に、関係機関とも連携しながら、引き続き消費者教育・啓発に取り組んでまいります。
消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」について、消費者オンライン講座の更新が少ないように感じる。 https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/education/assistance.html 例えば、事例は「あいち暮らしWEB」が立ち上がって以来、増えていないのではないか。YouTubeの動画も、チャンネル登録者も100人台と非常に少ない。 情報を発信するだけではなく、視聴してもらうための働きかけの工夫が必要だと感じる。 他県、他市のWEBページを参考にして魅力的なサイトにしていただきたい。掲載されている消費者教育教材も少し時代遅れな気がする。 X（SNS）では「ビッピのつぶやき」があるのに、「あいち暮らしWEB」には反映されていないのが残念である。 また、上記URL「あいち暮らしWEB」には、4年以上前の「あいち暮らしっく145号（若者向け特集号）」のリンクが貼られているが、「若者向け特集号」は毎年更新されているので、最新情報にリンクできるように管理した方が良いのではないか。	次期計画においては、目標2「取組5 消費者被害防止のための啓発と情報発信」の中で、「ウェブサイトやSNSを始めとした様々な広報媒体の中から最適手段を選択して啓発、情報発信」を行う旨を記載しております。いただいた御意見等を参考にしながら、消費者トラブルの未然防止につながるよう効果的な情報発信に取り組んでまいります。 なお、御指摘の「あいち暮らしっく145号」のリンクについては、オンライン講座の内容を補足する資料として掲載しているものです。最新号を含む「あいち暮らしっく」は、以下のページで確認いただけます。 https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/information/kurassic.html
取組3 消費者教育の人材（担い手）の育成・支援（1）教職員の指導力向上について 毎年、モデル指定校による報告会が行われているが、指定校終了後の事後調査も必要だと思う。やはり、一過性の消費者教育ではなく、学校全体あるいは、その地域の取組として継続する事で、消費者教育は定着すると思う。 また、モデル指定校は県立高校ばかりでなく、他の公立高校、私立高校への広がりがあると良いと思う。	本県では、毎年度県立高等学校3校、県立特別支援学校1校を「消費者教育研究校」に指定し、効果的かつ実践的な消費者教育の支援に取り組んでいるところです。研究校における取組結果は、各校における消費者教育の授業等の参考としていただくため、「あいち消費者教育リポート」としてとりまとめ、県内各校（公立・私立小・中・高等・特別支援学校）に配布し、情報提供に努めております。 いただいた御意見等を参考に、引き続き、学校等における消費者教育の充実に努めてまいります。
取組3 消費者教育の人材（担い手）の育成・支援（2）地域人材の育成について 市町村の相談員の中には、積極的に消費者教育に関わることを希望する方々や、相談員のキャリアを活かすべく、大学や大学院で消費者教育を専門に学んだ方、教員免許を取得されている方もいる。その人材を積極的に活用、活躍できる場を設け、地域社会における消費者教育やコーディネイトの担い手として育成する方法を検討してはどうか。 地域での消費者教育を充実するには、地域の事情に詳しく、消費生活の知識がある人材（例えば、地域の消費生活相談員等）を講師、コーディネーターに育成する事が重要になると思う。	消費者トラブルが複雑化する中、効果的な消費者教育を行うため、消費生活相談員を始めとした多様な消費者教育の担い手の育成が必要であると認識しております。 いただいた御意見等を参考に、様々な人材を活用しながら、消費者教育の充実に努めてまいります。

意見概要	県の考え方
取組４ 多様な主体との連携について 「さらに、2022年４月年次進行による学習指導要領（平成30年告示）において、金融教育の充実が図られ」の表現が適切かどうか、専門家の先生に確認頂いた方が良いと感じる。 ①「2022年４月年次進行」の表記について 「…年次進行」の意味がよく分からないが、「・・・施行」という意味か。学習指導要領は通常、和暦を用いるので「2022年４月年次進行」の表記より「令和〇年4月1日施行」の表記が良いのでは。一度、専門家の方に確認をされてはどうか。 ②「学習指導要領（平成30年告示）」の表記について 平成30年告示の学習指導要領は高等学校であり、小学校、中学校は平成29年告示である。誤解を生じさせないために、「高等学校」の表記を追記した文章にしようか。 ③「金融教育の充実が図られ」の表現について、 マスコミ等でもこの表現が多く用いられているが、実際には、高等学校学習指導要領（平成30年告示）家庭編には「金融教育の充実」との表記は無いと思われる。J-FLECへつなぐための前置きだったとしても、少し強引な表現かと感じる。	①「2022年４月年次進行」の表記について 改正学習指導要領は、2022年度入学生から順次適用となり、全面適用となるまでの移行期間があることを踏まえ、上記表記としております。 また、計画本文中の記載については、固有名詞等を除いて、原則として西暦で統一させていただいております。 ②「学習指導要領（平成30年告示）」の表記について 御意見を踏まえ、「高等学校」の表記を追記しました。 ③「金融教育の充実が図られ」の表現について 御意見のとおり、「高等学校学習指導要領（平成30年告示）」では、「金融教育の充実」という表記はございませんが、関連する国通知等においては、上記と同趣旨の表現が用いられていることを確認しております。 なお、次期計画は、県の附属機関である愛知県消費生活審議会（消費者代表、事業者代表、学識経験者により構成）の答申を踏まえ策定するものであり、同審議会委員には、教育関係者の方も含まれております。

目標3:消費生活の安全・安心の確保

3件

意見概要	県の考え方
商品・サービス別相談件数の推移の５位の「工事・建築」について、食の安全と同様に項目を設けてほしい。 建築業者が長期優良住宅は税金が安くなると言っている、建築工事費を高くしているため、適正価格であるかが不明。県としてどのような工事であれば、単価として適正であるかWebページで適正価格を示してほしい。 違法建築物を販売している不動産業者があり、素人ではわからないため、県としてもどのような建物が適法・違法であるかガイドラインを示し、違法建築物について取り締まり状況を示してほしい。	「工事・建築」に係る内容については、個別の項目とはしていませんが、目標３「取組２ 商品・サービスの安全確保」の中で、事業者に対する検査・指導等に取り組むこととしております。 次期計画は、今後５年間ににおける本県の消費生活に関する施策についての新たな指針を示すものとして作成することとしていることから、各施策の具体的な内容や実施方法については記載しておりません。いただいた御意見については、次期計画に基づく施策を実施する上での参考とさせていただきます。

【その他:プラン全体に関すること等】

3件

意見概要	県の考え方
県の消費者施策だけでなく、現状予算及び今後の予算目標を示すべき。予算を考えずに施策だけでは実施不可能である。	次期計画は、社会情勢の変化やこれまでの成果を踏まえ、今後５年間ににおける本県の消費生活に関する施策についての新たな指針を示すものであることから、予算額を含め、各施策の具体的な内容や実施方法については記載しておりません。今後は、本計画に基づき、必要な予算を検討しながら、各施策を実施してまいります。
県職員だけが考えたのでは限界があるため、ステーションAiのベンチャー企業も参加し、再度施策を練り直すべきではないか。	次期計画は、県の附属機関である愛知県消費生活審議会（消費者代表、事業者代表、学識経験者により構成）の答申を踏まえ策定するものです。 また、次期計画に基づく施策の進捗状況についても、同審議会から確認・評価を受けることで、県職員だけではなく、外部有識者からの意見を取り入れながら、各施策を推進していくこととしております。

意見概要	県の考え方
あいち消費者プラン2029に関わった県職員は、市町村、特に規模の小さい自治体(市町村)の相談現場の実態を十分把握しておられるのかと感じた。 長年、小さな自治体の相談員を数カ所掛け持ちしているが、県の担当者の方が現場を見に来られた記憶はない。時には、相談現場へ来て、直接、自治体職員、相談員の声を聞いていただきたい。 例えば、多くの市町村では消費生活相談担当職員は他業務との兼任で、ある自治体の担当職員は「自分の仕事で消費生活相談に関わる割合は15%程度。他の業務が忙しく十分対応できない」と言っている。相談員、担当職員から出る問題点、課題に対する生の声を聞いていただきたい。 相談員の高齢化、待遇の問題、一人窓口での課題等、直接を聞かないと、理解できないと思う。また、具体的で有効な対応策も打てないと感じる。 出向くことが大変であれば、まずは、県によるアンケートを実施し、市町村の消費者行政の課題や問題点を把握してほしい。	いただいた御意見等を参考に、様々な機会をとらえて、市町村における課題の把握及び市町村との情報共有に努めてまいります。 また、県と市町村が連携して、消費生活相談員の高齢化や報酬を含む処遇及び雇用等に関する課題に取り組んでまいります。