

第 92 回

愛知県消費生活審議会会議録

2 0 2 6 年 6 月 1 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	21

2026 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）

それでは、ただいまから、2026 年度第 1 回愛知県消費生活審議会を開催いたします。
本県では軽装勤務を通年で実施しておりますので本日は軽装にて失礼いたします。

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 18 名の委員のうち、17 名の皆様にご出席をいただき、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。

2026 年度第 1 回愛知県消費生活審議会の開催にあたりまして一言ご挨拶を申し上げます。

委員の皆様には本日はお忙しい中ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。

また日頃から本審議会委員への就任を始めといたしまして本県の消費者行政の推進に格別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼を申し上げます。

本県では昨年 3 月に策定いたしました第四次の計画となる愛知消費者安心プラン 2029 に基づきまして、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社会の実現を目指し、県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化、高齢者など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 の取り組みを実施しているところでございます。

本日の審議会では第四次計画の初年度となります、2025 年度の実施状況につきまして、確認と評価を行っていただくとともに、今後の効果的な推進などについてご意見をいただくこととなっております。

また本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、消費者教育啓発事業の実施内容についてもご報告をさせていただきます。

委員の皆様にはそれぞれご専門の立場から忌憚のないご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参りたいと考え

ておりますので引き続き皆様方のご支援、ご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）

申し遅れましたが私は、県民生活課長の永田でございます。

本日は、4月の委員改選後初めての審議会開催となります。

新たに御就任いただいた委員の方もいらっしゃいますが、ご紹介につきましては、お手元の名簿をもって代えさせていただきます。

なお、今期から新たに消費者代表として、消費者被害防止ネットワーク東海様にご参加いただくこととなりますのでご案内申し上げます。皆様、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは議事に入らせていただきたいと思います。

審議会規則第4条により、審議会の議長は会長が行うこととなっておりますが、会長が選出されるまで進行を務めさせていただきます。

3 議事

(1) 会長の選出について

○永田課長

まず、議事(1)会長の選出について、でございます。

今年度は任期満了による改選がありましたので、本審議会では会長を選出する必要がございます。

審議会規則第3条により、会長は委員の互選により定めることとなっております。委員の皆様、どなたかご提案はございますでしょうか。

○牧野委員

前回の審議会において会長を務められました杉島委員にお願いすることではいかがでしょうか。

○永田課長

ただいま杉島委員のご推薦がございましたがいかがでしょうか。
よろしいですね。ありがとうございました。

委員の皆様のご承諾をいただきましたので、杉島委員に会長をお願いしたいと存じます。杉島委員は会長席にお移りください。

それではここで杉島会長に就任のご挨拶をお願いいたします。

○杉島会長

会長を仰せつかりました。中京大学の杉島と申します。
皆様方のご協力をいただきまして、この職責を全うして参りたいと存じますので、どうぞ

よろしくお願いいたします。

本日の審議会では愛知消費者安心プラン 2029 の 2025 年度実施状況などについて、委員の皆様から、ご意見をいただくこととしております。

私たち消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化をしておりますけれどもその中で、安心、安全で豊かな消費生活を確保していくため、県にはプランに基づく取り組みを着実に推進していただく必要がございます。

プランに基づく取り組みの実施状況につきましては、本審議会において、しっかりと確認、評価を行って参りたいと存じますので、委員の皆様方におかれましては、それぞれの立場から忌憚なく、ご意見をいただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

皆様方のご支援、ご協力をお願い申し上げまして、簡単ではございますけれども、私からのごあいさつとさせていただきます。本日はよろしくお願いいたします。

○永田課長

ありがとうございました。以後の進行につきましては杉島会長にお願いをしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○議長（杉島会長）

それではここから私が議長を務めさせていただきます。

審議会の円滑な進行にご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

それではまず、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、お願いをしていきたいと思ひます。

会議録の署名につきましては、石附満江委員、林智子委員の 2 人にお願いしたいと思ひます。

(2) 会長代理の指名について

○議長（杉島会長）

それでは、議事（2）会長代理の指名について、でございます。

愛知県消費生活審議会規則第 3 条によりまして、会長代理は、会長が指名することとなっておりますので、私からご指名をさせていただきたいと思ひます。

会長代理は、上野委員にお願いしたいと思ひます。上野委員、どうぞよろしくお願いいたします。

(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（杉島会長）

それでは引き続き議事（3）に参ります。

消費者苦情処理委員会、委員長及び所属委員の指名について、でございます。

当委員会は、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または調停を行う、当審議会の内部組織でございます。

そこで、委員会の性質などを考慮いたしまして、委員長には石川委員を指名させていただきたいと思います。

次に、委員につきましては、犬塚委員、川崎委員、渡辺委員、それから玉井委員を指名させていただきます。

委員の皆様、どうぞよろしくお願いいたします。

(4)2025 年度の消費生活相談の概要について

○議長（杉島会長）

それでは続いて、議事(4)2025 年度の消費生活相談の概要について及び議事（5）あいち消費者安心プラン 2029 の実施状況の確認評価について、でございます。

これらにつきましては、事務局からまとめて報告をいただきたいと思います。2025 年度の消費生活相談の概要及びあいち消費者安心プラン 2029 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ご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ご意見をお願いしたいと思います。それでは事務局から報告をお願いいたします。

○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）

○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）

ありがとうございました。

ただいまの事務局からの報告に関しまして、委員の皆様からご意見ご質問がございましたらお願いしたいと思います。

またご発言の際は配布資料の該当箇所、こちらの方、お示しいただけますとありがたく存じます。

なお、大変恐縮ではございますけれども、時間の都合もございますので、まずは委員の一人について 2 点程度でご発言いただければと思いますので、ご協力どうぞよろしくお願いいたします。

それではお気づきの点ございましたら挙手をお願いします。どうぞよろしくお願いいたします。

○加藤(昭)委員

愛知県生協連の加藤です。よろしくお願いいたします。

いつもいろいろお世話になっておりまして、この場を借りてお礼を申し上げたいと思うと同時に、いろいろなことを頑張っていただいて、県民生活課さんの方がですね、大変頑

張っていただいておりますということで改めて敬意を表したいと思います。

ただ、例えばこの相談件数にしても、相談件数が増えているということは、被害に遭っている方が増えておられる。

私の身の回りでも、無茶苦茶に変な怪しいメールがいっぱい来る、怪しい電話がいっぱいかかって来る、怪しい手紙がいっぱい上がってきて、僕は皆さんに教えてもらって、詐欺じゃないかなと思っているからまだいいのですが、でも実際に、本物の警察官が家に来て、テレビカメラ出してくれとわけがわからないことを言うので、これは詐欺だと思ったら本物だったり、税務署から偽物の手紙が来たり、本物の手紙が来たり、何が何だかわけがわからない、個人的にはそう思っているのですよね。

現実には、いろいろ頑張っているのにかわからず、前に似たような質問したかもしれませんが、被害に遭われる方、遭われそうな方は、増えているような気がするのですけど、全体感として、何が課題だと。

増えるのは仕方がない。愛知県庁、このメンバーで解決が難しいというのも一つの回答だと思いますけど、このいろいろな目標の中の、何がポイントで、ここが問題なのだという議論を、どこかでやっていかなければならないのではないかという気がしてならないのです。或いは、まだまだ足りない項目があるということなのか、その辺りについて、感想でも結構ですので、お伺いしたい。

以上です。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

近年のそういった詐欺の話でありますとか、SNS等新たなサービスでありますとか、決済方法の多様化とか、いろいろなことがありまして、消費者トラブルは、複雑化、多様化しております。

詐欺の関係につきましては、当方でも、例えば「あいち暮らしっく」という、消費生活情報紙に詐欺についての啓発記事を載せまして、各市町村を通じて周知し、市町村広報紙に載せていただいたり、教育委員会を通じて学校の方にも周知しておりますが、なかなか被害というのは減っていかないところがあります。また、その他にも様々な消費者トラブルが、次から次へと増えてきているということで、その度に、新しい消費者トラブルに関する啓発をしていますが、一つ一つ潰していくというのは、これは感想という感じなのですが、なかなか難しいところがあると思っています。

ですけれども、やはり一番の、こういったことの近道というのは、アンテナを高く持って、新しいトラブルについても察知をして、啓発をずっと行っていくということや消費者教育も、新たな要素も入れて教育啓発していくということが、地道な話になりますが、まずできることであると考えています。

○議長（杉島会長）

よろしかったでしょうか。

○加藤(昭)委員

ほとんどわかりましたので、いいのですが、本当はここの実施事業、この中の、これ
が大きなポイントだとかいうのは、やっぱり何にもないということなのではないかな。

Aがとても多いのですが、ここがもうちょっと頑張らないといけないところだとか、
ちょっと難しいだとか、そういうふうにと落ちていかないと、多分これの方針に結びつか
ないような気がしました。特に回答は結構ですけど、そんな印象を持ちました。

○石川委員

石川です。おはようございます。

2点、お伺いしたい。意見も含めてですけれども。資料2-1の2ページの下の方の悪
質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分という項目について、これが処分1件でA評価
となっています。

公表されているので業者名出しても構わないと思いますけれど、これは暮らしワンという
業者ですね。

昨年10月の時の県の公表資料を拝見すると、相談受付件数が、2023年度が35件であ
るのに対して2024年度が77件と倍増しています。資料にはありませんが2022年度もお
そらく30件、40件ぐらいの多くの相談が入っているわけです。

ところが、2025年度になると、4月1日から9月30日現在までで2件となっていて、
処分は2025年の10月9日ということです。

そうすると、もう被害が収束した後に処分がされているということになりますので、被
害の予防、救済の観点からは、残念ながら、処分は、あまり力を発揮できなかったという
評価が可能かと思うのです。

この暮らしワンに関して言うと、2024年9月17日開催の審議会の専門部会で、犬塚委
員の方から、この暮らしワンに関しては、多くの被害が発生しているということのご報告
があったということもありますので、ちょっと処分が遅きに失していないかと思うのです。

3年で処分に至ったということについて、処分については評価はしますが、遅きに
失したというふうに思わざるを得ない状況の中で、A評価っていうのはちょっと甘過ぎな
いかと率直に思います。

ですので、なぜこれだけ処分が遅れてしまったのかという点に対する、県の分析を教え
ていただきたいというのが第1点です。

第2点ですけど、同じく資料2-1の下の方の被害防止に向けた事業者指導の強化及び
関係機関との連携ということで、事業者指導の実施は16件ということでA評価になって
います。

これは同じ資料の5ページのところに件数が上がっていて、2024年度が呼出6件、来庁
時10件、2025年度が呼出7件、来庁時9件ということで、合計件数は変わりませんけれ
ど、呼出件数が増えたということはいいいことだと思っています。

ちなみに2023年度は、呼出件数が2件、来庁時4件で、呼出に限っていうと、2件、6
件、7件と増えて来ているので、ここはいいことだなと思っていますので、ぜひ、こうい
った呼出による指導を積極的にやっていただいて、事業者指導に取り組んでいただきたい
と思っています。

これは意見ですので、特に回答結構です。
以上です。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

ありがとうございます。

まず1点目について、でございます。

暮らしワンの処分の件でございますが、まず、事業者指導、事業者処分をするにあたって、常日頃からP I O－N E Tで相談の状況、件数だとか悪質性をウォッチしておりまして、それが一定基準に達しましたらまずは呼び出し指導を行います。

呼び出し指導を行ってから、また何ヶ月かスパンを見まして、そのあとに状況が改善されない場合は処分に向かって動き出すというところでございます。

今回の暮らしワンが遅れた理由でございますが、まず行政指導を先に行っておりまして、それから、その改善状況を見ておりました。

今回ちょっと状況が違っているのは、この業者については警察に逮捕されたといった状況がございまして、事業者に対する、接触ができなかったというような状況等もございまして、結果として、ちょっと遅いと言われてしまうのかもしれませんが、処分をすることによる啓発効果ということもあろうかと思っております。

そうしたことから、甘いと仰せになるかもしれませんが、A評価という評価をさせていただいたところでございます。

また先ほど回答はいいという話だったのですが、事業者指導につきましては、最近では他県の方から流れてきて、数ヶ月営業してまた出ていってしまうというような事業者もございまして、県といたしましても、早めの呼出指導を行うことで、悪質事業者の活動を抑止していくことを今後は実施して参りたいと考えておるところでございます。以上でございます。

○石川委員

指導はいつから入っていたのですか。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

行政指導につきましては非公表になっておりますので、ここでお答えするのは控えさせていただきたいと思います。

○石川委員

審議会でもだめですか。

まず、今のお話を受けて、処分したこと自体は評価するのです。ただ、今、仰った、一定の基準なり、スパンという話が出ましたが、それが甘かったのだらうと思うのです。

頑張ったことは良いのだけれど、もっと目標を高く持っていて、被害がまだ起きているときに動けるような体制を是非とって欲しいというふうに思います。また、こういうところは、自己評価を厳しくしていただくのがよろしいのではないかと思います。

○事務局（県民生活課担当課長（企画・指導））

わかりました。ありがとうございました。

○議長（杉島会長）

犬塚委員、その後で、世良委員。

○犬塚委員

全国消費生活相談員協会の犬塚と申します。

私どもは消費生活センターで勤務する消費生活相談員の資格者団体です。

私自身も消費生活センターでの相談員を30年以上やってきており、現在も相談員として勤務しております。

現在、愛知県内も、全国的にも、相談員の半数は60歳を超えており、現状相談員不足が懸念されています。

相談員の担い手確保の視点からお伺いしたいと思います。

資料2-2をご覧ください。

目標1取組1（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でお伺いします。

通し番号の11番。1ページになりますけれども、市町村への巡回指導や、県総合センターでのOJTについてですが、巡回指導が14市町。OJTは6市町です。

受け付ける相談員が一人の、いわゆる一人窓口はどうしても相談件数が少なく、消費生活相談員が事例に触れる機会も少ない状況です。

やはり消費生活相談員を育てるのに一番重要なのは、実際に多くの相談事例に触れることで、その機会を増やす必要があると思います。

その最も適したのがOJTだと思います。

最も一番適しているのは、県の総合センターで経験者を雇用するのではなく、新人も雇用して育てていただきたいというのが、一番の願いですけれども。

そのOJTに6市町しか参加していないのは、県の総合センターまでの交通費がその自治体で出せない、出張費用が出せない自治体が多いからだと思われます。

一人窓口の新人相談員が、年に数回の巡回指導や、OJTだけでは、育成という点では、弱いということで、やはり1年間通して継続的に指導してもらえるような、体制づくりができないものかと思います。

もちろん、通し番号9番のホットライン564回は、いかに市町村の相談員が、頼っているのかがわかりますが、一時的に一つの問題を解決するだけではなく、1年間その相談員を育てていくという視点で、県が交通費を負担する、交付金を活用するなどOJTの回数を増やして、新人相談員の育成プランを作って育てていただきたい、担い手の確保をしていただきたいと思います。

相談は多岐に渡って、資格を取ったらすぐにできるというものではありません。指導してもらえる環境があることで自信がついて、やりがいとなり、相談員の定着にも繋

がると思います。

現状ある一人窓口の相談員が、用事が入って、有給休暇を取りたくても、代わりに入ってくれる人がいないと、有給休暇を取ることもできないと聞いています。

現在は消費者ホットライン 188 がありますので、そういう日は窓口では、職員が対応して、188 は県に繋がるという方法もできると思いますが、市町村の職員も毎年のように変わるところもあります。そうすると、そういった配慮すらできない。

相談票の決裁も 2 ヶ月もできていない自治体もあるというふうに聞いています。

通し番号の 12 番にも関連しますが、やはり市町村の職員へのフォローを、特に 4、5 月は職員が交代した自治体も多いと思いますので、そういう自治体には一斉メールだけではなく、一斉メールだと、自分の職場の所長が変わったので、わかりますけども、重要度がわからずに、見落としもあつたりしますので、特にお願いしたいと思います。

市町村によっては職員が相談業務以外の仕事も兼務しているところも多いのが実情ですが、今年度は相談情報入力システムの P I O - N E T が、新システムへの移行というのがありますので、特に職員向けの会議などで、スムーズに移行できるように職員への働きかけをお願いしたいと思います。

それから、通し番号 17 番の消費生活相談の D X 化に伴う広域連携ですが、新 P I O - N E T の概要もわかってきましたが、D X 化という点ではまだまだこれからといった印象を持っています。

担い手不足解消のための D X 化ということですが、一人窓口の問題点もあり、自治体間の広域連携のあり方については引き続き検討を深めていただきたいと思います。

昨年 6 月の衆議院の消費者問題特別委員会の全会一致の決議での、4 点目で、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、人材強化のために、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したが、今年度の相談員向けの研修計画も数年前とそこまで変わっているとは感じられません。今年度、市町村職員も参加できる研修も企画実施とありますが、現場ではかなりの危機感を持っています。

人材強化や、若い世代の人材確保に向けてどのような対策をしているのか、また計画しているのか、教えていただきたいと思います。

それから最後に、消費生活相談員の担い手確保に関して、昨年のこの審議会場で、消費者庁の相談員の掘り起こし事業に、愛知県は手を挙げて、10 道県の中に選ばれたということをお伺いしましたがけれども、こちらについてどのような取り組みを行われているのか教えてください。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

最初に、巡回指導、実践研修、O J T につきましてですが、委員ご承知の通り、市町村の相談員への支援ということで、まず巡回指導は市町村の消費生活相談員の実務能力向上のために、市町村で、消費生活相談業務に従事いただいている消費生活相談員とか、職員に対して、巡回先に寄せられた、または、現にされている相談に同席するもので、県の相談員が、市町村の方へ行って、同席をして、助言等を行うものでございます。

○ J T は、市町村相談員の実践的な応対スキルとか、知識の習得、事例の経験、あとは P I O－N E T の操作方法を学ぶ、相談に役立てるということを目的に、市町村の消費生活相談員に実際に来ていただいて、県に寄せられている相談について、対応する県の消費生活相談員に同席いただいて、処理方法について学んでいただくものです。

いずれも市町村の方からの希望に応じて、実施をしているというところでございまして、今後も市町村の支援の希望に応じて、実施していきたいと思っております。

あと、市町村ホットラインというものもございまして、こちらは、市町村相談員が日々受けている相談で、ちょっと判断に迷った時とかですね、そういった場合に、県のホットラインに電話をかけていただいて、県の主任相談員がアドバイスをを行うというものでございます。

こちらにつきましては、実績としては 2025 年度 564 件ということで、年々増えているという状況です。様々な機会を通じて、市町村の相談員の方には、何かお悩みとかあれば、どんどん相談していただきたいということで、周知しているところがございます。

交通費が出せない自治体があるとのことですが、市町村の事情は詳しく把握しておりませんが、交付金には出張する経費とか、対象にできるところはあるのではと思いますので、そこは、もしご希望があれば相談に応じられるところは応じていき、検討していただきたいと思っています。

研修ですが、市町村の相談員に対する研修ということで、新任の相談員向けの新任研修会でありますとか、あと、最近の消費生活問題や多重債務問題等を学ぶ全体研修会とか相談対応の実務能力向上を図るということで、相談員のキャリアアップ研修というものを実施しております。

こちらにつきましては、今年度も引き続き開催をさせていただきたいと思っております。その内容については、寄せられる相談の状況でありますとか、受講者等からのアンケート等を踏まえて、改善しながら継続的にやっていければというふうに思っております。

最後に、若い世代の人材確保の取り組みでございますが、まず、人材確保については、消費生活相談員の処遇の改善が不可欠であると考えております。本年度は、先ほど近藤担当課長から説明がありましたが、2025 年と比較しますと、ベースアップはありましたが、他県との状況等を比較した上で、当方はそれ以上の増額を要求していましたが、今回はかなわなかったというところがございます。人事当局からは、他県の状況とか、相談員の確保状況を見ながら、引き続き検討したいということをおっしゃっておりますので、今年度も引き続き、現状を訴えて、粘り強く、要求資料を補強の上で、要求してまいりたいと考えております。

また、消費生活相談員の担い手確保事業、国の方の担い手確保事業というものがございまして、相談員を目指す方を対象に実施をしている資格取得のための「消費生活相談員資格試験対策講座」というものと、相談業務に求められる実務的知識、実践的知識、スキルを学ぶ「消費生活相談員養成講座」の 2 種類の講座が開催されるというもので、原則オンライン方式で実施されて、弁護士とか現役の消費生活相談員を講師にお招きをするという質の高い講座です。

2025 年度は、この事業に多くの方に参加をしていただけるように、チラシを市町村と

か生協などの関係機関に配布したり、講座の開催情報を、県のウェブサイトに掲載するなど、周知PRに取り組みました。

それとともに、消費生活相談員の役割とか、魅力やりがいを紹介する情報の発信も必要と考え、2025 年度から、当方が管理しております消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」に、新たに相談員の業務内容とか、資格試験について紹介するページを加えたほか、その他、県主催の消費生活啓発イベントで、相談員の業務内容を紹介するパンフレットを配布するなど、様々な機会を活用して、消費生活相談員の役割とか魅力、やりがいを紹介する情報というのを発信させていただきました。

今年度も、消費生活情報紙「あいち暮らしっく」におきまして、消費生活相談員の仕事内容について掲載をしまして、市町村に市町村広報紙等での活用を依頼しております。

また、さっき申し上げました紹介ページの改善でありますとか、県主催の消費生活啓発イベントでの周知PRなど、消費生活相談員の知名度向上を図る取り組みを、積極的に進めていきたいと考えております。

以上でございますが、漏れているところはございますか。

○犬塚委員

ありがとうございます。

○JTの方は市町村からの希望があればということだったと思うのですが、やはり市町村の方で予算が取れないということがあると思いますので、その予算のとり方ですとかも、そういうところの職員の方へのアピールとかもしていただければと思います。

研修とか、そういうことも今までやっていることとももちろん変わってきていることもあると思うのですが、例えば、担い手確保事業は今年度もあるのでしょうか。

もしあるとしたら、例えばそのPRするのも大事なのですが、例えば、相談員候補になるような方に、市町村の方とか、受けていただくというような、そういう積極的な働きかけができないのかなと思ったりします。

これから、60 才以上の相談員が半分ということですので、この先本当にどうなるのか不安が大きいですので、その辺り真剣に取り組んでいただければと思います。

それと、その10 道県に選ばれた消費者庁の方での取り組みについても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（消費生活））

担い手確保につきましては当方の方も危機感といいますか、そういったものはもちろんございますので、いろいろなところ、できるところはしっかりとやっていきたいと思っております。

あと10 都道府県というところですが、先ほど2種類の講座というところで紹介させていただきましたが、そのうちの一つの「消費生活相談員養成講座」の一部が、実務に即した実践的な講座ということで、昨年度は全国で10ヶ所程度、対面で開催されました。その開催地の一つに、消費者庁が選ぶのですが、当県も手を挙げましたところ、本県で展開した講座の広報とかPR活動が認められたということで対面講座の開催地の

1ヶ所に名古屋市が選定されました。昨年の11月3日に、講座が開催され、約30名の方にご参加いただきました。以上です。

○犬塚委員

引き続き、よろしくお願いします。

○世良委員

公募委員の世良と申します。

私の背景としましては公立学校で教員をしております、現在は名古屋文理大学の方に移りまして、情報管理とか、リスクマネジメントですとか、知的財産の教育を担当しております。それで教育関係のことで、少し老婆心でご意見申し上げたいと思います。

資料2-2を拝見しますと、本当にたくさんの施策があるのだなと、何て言いますかね、いろいろな面で、消費者を支援していただけるなと感心しておるのですけれども、その中で、例えば6ページの57番。これもご説明がありましたけど大学等における消費者教育の支援がCということで、私の経験で言いますと、大学等の新入生ガイダンスでの消費者教育の出前講座のということで、大学というのはご存じの通り単位制で、本当に入学のオリエンテーションで話すことたくさんあって、なかなか消費者教育の話まで、いけないというのが現状だと思います。

一方で、例えば、この同じページの51番とか54番とか55番、高等学校或いは小・中学校における、消費者教育っていうのは、かなり熱心になされていると。

これは言うまでもないのですが、例えば中学校であれば総合的な学習の時間、高等学校でいうと総合的な、現在では探求といいます。いろいろな場があるのですね。入れる、入れやすいということがあるのです。

一方で、話戻します。

大学はそういうものがないので、なかなか授業の中に入れにくいという思いもあります。

私の経験的に申し上げるのですが、例えば情報管理だとか、或いは大学院の方でも、知的財産権と研究倫理みたいな授業を持っているのですけれども、講座の中に、いわゆるゲストティーチャーとして入っていただくというのは、可能性は大きいと思うのですね。むしろ、私が1講座で15回授業することになっているのですけど、日本中どこ行ってもそうなのですが、1回外部のゲストのお話をに入れて、まさしく中学校や高校の総合学習、総合探求の時間と同じようなやり方ができると思うのですね。

申し上げたいのがこの新入生ガイダンスでということになると、そこに限定すると非常に実績も少ないし、受け入れていただけないのではないかなあということで、重箱の隅をついたようなことですが、私の経験的に申し上げたいことを申し上げました。

もう1件あるのですが、続けてよろしいですか。

○議長（杉島会長）

関連することでしょうか。

○世良委員

関連しそうでちょっと違う方向になります。

続けて2点目ですが、SNSであるとか俗にいうLINEとか、Xの類を使った啓発というのは、むしろ、小中高生に限らずに、一般の社会人に対しても広報活動を啓蒙する機会としては大きいと思います。

一方で、実際私の他の大学の授業にもしているのですが、言うまでもない最近の生成AIの問題。言うまでもないですけどね、いろいろと大きな問題醸し出していますが、早い段階から私はかなり危機感を持っていて、間違った情報が出てくるのだよということを、実際に例えばチャットGPTだとか、例えばジェミニだとかで比較をさせながら、実施をさせるような授業を行っております。

皆さんこの一連の事件もあって、かなり周知されているのですが、機械学習と言って教え込むと、それは正しいか正しくないか判断しないまま、その人工知能、生成AIは学んでしまう。

何が言いたいかというと消費者教育、或いは企業活動においても、そこを知った、いわゆる悪い人は悪用するということも今後あり得ると思うのですね。

この、プラン2029というのは始まったばかりで、これからも継続すると思うのですが、いち早く、生成AIの問題点についても、少し考えていただくといいのかなと、ちょっとフライング気味の話を申し上げましたけども、ずっと資料拝見していて、生成AIがらみの記入というのは全くなくて、同じこと言いますけど例えばSNSというのが顕在化してきて初めて、こういう問題に発展しているわけでしょうけども、新たな問題はもう十分明らかに見えていますので、そのあたりも、消費者教育の面において生成AIの有効的な活用とか或いは危険度の周知とか、そういったこともしていただくといいと思います。

すいません2点。教育関係の話でした。

以上でございます。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

まず、大学等における消費者教育の支援の関係ですが、2025年度は2回実施ということで、愛知県立大学と愛知学院大学で実施しました。

大学側の御要望に応じて、新入生ガイダンスでの実施もございましたが、当方としましては、ガイダンスに限定しているわけではなく、大学側の希望に対しては前向きに検討させていただきたいと思っています。

また、大学への周知をしっかり行う必要があると思いますので、県内の全大学にメールでご案内をさせていただき、興味を持っていただいたところについては、個別にちょっとお話をさせていただこうと考えております。

2点目の生成AIの問題でございます。

こちらの方も、例えば相談を受けるにあたって相談者が事前に生成AIにアドバイスを聞いた上で相談をしてくることもあったりして、そのアドバイスが内容的に合っ

い場合もあって、その誤解を解くところから始めないといけない場合もあったりするというのも聞いたことがあります。生成AIが、これから、益々発達していくにつれて新たな問題というものも出てくると思っております。

我々としては、そういったところ、本当にアンテナを高くして、新たな問題というのをできるだけこまめにキャッチをして、周知等図っていきたいと思っております。

○世良委員

ありがとうございます。

一つ目の件で、これまた老婆心でお知りおきいただくといいかなと思うのですが、私は実は、日本知財学会という全国組織の学会の教育分野を代表しているのですけれども、つい最近ですね、学会が主催する形で、寄付講座のルールを作っております。

寄付講座というと、変な話、企業さんがお金をつけて講座に行くというのが一般的ですけども、そうじゃなくて、通年15回の1単位なり、或いは8回の1単位の授業を丸々講師料無料で、授業行きますよと。お金は残念ながらないのけども、知見のある人間が講師としていきますよと。もちろん教員、教える立場として資格ですとか、研究実績が必要になる場合もありますけども、例えば、先ほど言いましたように、ただ単にガイダンスというよりも、1単位、丸々愛知県の、この消費者教育で、講座を持ちましょうというような働きかけがあって、受けてくれる大学、実際県内ある私の勤務する大学ではないのですが、ある大学さんで、そういう制度を作ってもらったばかりですので、働きかけると結構、変な話、ちょっと知恵を生かすというか、工夫すると、意外と大学生に対しての教育はできるので、なぜそれをしつこく申し上げるかということやはり青少年、高齢者とともに、青少年の消費生活問題というのは、かなり顕在化していると思うので、小中高でも実施されているとはいえ、それが大学まで引きずってしまっているってことを考えると、やはり18から22ぐらいの、年齢層に対して、大学等に来る学生に対しては、大きなチャンスであるかなと思いますので、いろいろノウハウを持っておりますので、またご相談、必要に応じてお話ししたいと思いますが、ぜひ、青少年のトラブル防止にご尽力いただくといいなと思いましたので、繰り返し同じこと言いました、失礼しました、以上でございます。

○上野委員

小中高特別支援の消費者教育の方に関して研究等させていただいております。

今、世良委員のご意見に関して、全く賛同いたします。

成人年齢の18、19になると、やはり消費者相談が増えているという実態がありますので、その点、しっかりやっていると良いかなというふうに私は思っております。

私からの質問は、資料2-2、6ページ、54番のところで、56番のところです。

54番のところですけども、高等学校、特別支援学校における消費者教育の推進とありますけれども、2025年度の実績のところ、特別支援学校に関しての実績が載っていないので、どのような状況なのか教えてくださいという点と、関連して56番のところに障害者に対する消費者教育の支援とありますけれども、これが、対象が特別支援学校になっていますが、障害者の方は高校生だけではなく成人の方もいらっしゃるの、その方に

対して、例えば障害者の方を対象とした、社会福祉施設等ございますけれども、そうしたところへの働きかけがあるのかとかいうところを教えてくださいたいです。

3点目ですけれども、54 番に戻りまして、実績の評価の理由が、教科書のみの授業で十分であると判断した学校もあったためというふうになっていますが、なぜ教科書のみに十分と判断されたのかというところ、家庭科の教科書を作っている仕事もちょっとさせていただいているのですけど、確かに教科書にはかなりのページにQRコードが最近付くようになっていて、そこからいろんな情報だとか、動画とかに飛べるようになってるので、そうしたことが背景にあるのかなと考えられるのですけれども、一方で、そうするとそこではカバーできない愛知県オリジナルの何か、動画を作るなり、見ていただくためには、何か工夫が必要なのではないかと思いました。

関連して、9 ページの 82 番のこのウェブサイト、SNS を活用した効果的な情報発信ですけど、C 評価になっていて、アクセス数が少なかったためというのが評価理由になっておりますけれども、アクセス数が少ないというのは、やはり何かある理由があって少ないわけですので、見る側の消費者が、見たいと思うようなものになっているのか検討していただきたいです。中身を私も見せていただきましたところ、私としては見ると良いと思う啓発資料がたくさんあることを確認しました。しかし、アクセス数が少ないのでやはり、何か工夫が必要なのではないかと考えられます。今後どのように工夫をされていくのかという点を教えてください。

以上です。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

すいません。

最初の 54 番のご質問のところ、54 番のどちらのことでしょうか。

○上野委員

特別支援学校での実施に関して、実施率がここの県立高等学校、特別支援学校ありましたね、ごめんなさい。大丈夫です。その点は、私が間違えました。

そうしたら 56 番お願いします。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

障害者に対する消費者教育の支援ということで、ここに掲げておりまず特別支援学校の他に、障害者の方に対する働きかけについてです。

こちらにつきましては、「あいち消費者市民講座」というものがございまして、こちらは一般の方を対象にしている講座です。障害のある方に対しても、実績というのがちょっと 2025 年度はないのですけれども、もし、そういったお話がございましたら、この「あいち消費者市民講座」で対応させていただくことは可能だと考えております。実際どういう形でやるかは、やりとりをさせていただいた上で、実施をさせていただくということになるかと思います。

また、障害者の方もというところの周知も考えていきたいと思っております。

すいません、今実績がないと申し上げましたけれども、1回実績がございました。一つ、会社からの申し込みで、障害福祉事業所の利用者の方に対しての講座の実績がございまして、こちらの方ですね、23名の方に参加していただいているという実績がございました。

あと、54番のところで、教科書のみでなぜ十分であると判断されたのかというところでございますけれども、当方としては、教科書とかそれに付属する資料集だけではなくて、いろいろな、例えばですね、消費者庁のウェブサイトで公表している啓発のチラシとかパンフレットとか、消費者問題等に関する新聞記事、雑誌とか、そういった様々な教科書以外の情報とかも合わせて、実践的な教育というのを行っていただきたいと考えております。その取組への支援の一つとして、高校等でご希望があれば実践的授業への講師を派遣するという事業も行っております。

教科書のみでなぜ十分と判断されたという理由につきましては、詳しく掘り下げていないのですけれども、おそらく同じ学校がずっとそういう形でやっているのではないかと思いますので、教育委員会を通じて、当方の考えをしっかりと伝えた上で、実践的授業を行っていただくようにしていきたいと思っております。

あと、82番のウェブサイト、SNS等を活用した効果的な情報発信についてですが、アクセス件数が少ないという理由でございますが、当方としましては、例えば「あいち暮らしっく」や「あいち消費者教育レポート」、「かしこい消費者のススメ」という小中学校への啓発冊子ですが、そういった当方で作る広報資料には、「あいち暮らしWEB」や「エシカル消費ポータルサイト」の紹介を載せまして、広報を図ったり、あと、各種の会議でありますとか市民講座でもですね、こういったところに情報がありますので参照してくださいと紹介するなど、様々広報してきましたが、なかなか目標には届かないというところでございました。

2025年度は前年度に比べても減ってしまっておりますし、広報が足りないかなと思っています。答えになっているかどうかわからないのですが、あらゆる機会をとらえて情報発信をして、このようなサイト等があることをまず知っていただくということが重要だと思いますので、広報を図って少しでも見ていただく機会を上げていきたいと思っております。

○上野委員

ありがとうございます。引き続きよろしくお願いいたします。

障害者の方へは障害者を対象として施設の方に働きかけていただくことを御検討いただければと思います。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

知られていないということもあると思いますので、どのような形で周知していくかは今後検討しますが、できるだけ幅広く周知していくように努めていきたいと思っております。

○議長（杉島会長）

ご意見どうもありがとうございます。時間がそろそろきて、まだちょっと先もありまして、ぜひ、この意見をという方いらっしゃるのでしょうか。あと御一方だけ。御一方だけお願いするということで宜しいのでしょうか。

○川崎委員

消費者被害防止ネットワーク東海理事の川崎と申します。

団体としては内閣総理大臣認定の適格消費者団体として、事業者の不当条項等について差止請求をしております。学者、弁護士、司法書士。消費生活相談員、一般消費者で構成する団体で、私も現役の消費生活相談員をしております。

多岐に渡る事業で、愛知県さんも大変かなという感想があるのですけれども、一つは相談員の立場としてお話をしたいところでは、資料2-2の6番のところで、消費生活相談員の人材確保というところで、ベースアップは行って、必要な処遇改善の検討は今後も進められるというところなのですけれども、これは、今、現役の相談員で仕事を実際に行っているという人たちなのですけれども、犬塚委員からお話もあったように、もう新人がほとんど入ってこない状況で、今後の消費生活相談はどうなっていくのだろうっていうことにとても危惧を感じています。

10年ほど前に、愛知県主催で、養成講座、消費生活相談員の養成講座を数年にわたり実施されたと思います。その方たちも、かなり育ってきていて、中堅どころになってきて活躍されているというところは、見られるところでして、やはり、再度そういった養成講座を開催していただいて担い手を確実に作っていただければと思っているのですけれども、今後の御予定はどのようなものか、計画はどのようなになってらっしゃるのでしょうか、教えていただけますでしょうか。

それともう一つですけれども、10番の支援弁護士制度の活用による相談処理支援というものがあるのですが、活用が4件で、評価がAになっているのですけれども、4件となると、少ないイメージがありますが、それで評価がAというのはちょっと疑問に思ったところと、この制度、利用件数が少ないということは、運用の、使いやすさに何か問題があるのではないかって感じますので、何か御検討いただいたら良いのではないかなというのを思いました。

以上です。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

まず6番の消費生活相談員の人材確保ということで昔の養成講座の開催ということでございますが、今のところ当方独自の養成講座開催の検討はしておりません。

ただ、地方消費者行政強化交付金の見直しがあり、今年度からメニューが変わりましてその中で、「担い手確保、人材育成・強化型」というメニューが創設されました。

事業内容として、担い手の掘り起こしや養成とか、あと実務訓練、OJTといったものがございます。

具体的には、掘り起こしとか養成においては、消費生活センターや消費生活相談員業務についての広報でありますとか、相談業務の実践的講座の実施が挙げられています。

昔の養成講座のような事業が交付金の対象となるのであれば、この事業で、ということかと思しますので、ここの交付金が、来年度予算ですけれども、使えるかどうかということも、今後検討をさせていただいて対応していきたいと考えております。

それから、10 番の支援弁護士制度の活用による相談処理支援というところでございますが、こちらは県とか市町村の消費生活相談員が、消費生活相談において法律的な助言を必要とするという場合に、愛知県弁護士会の御協力のもとで、弁護士に無料の電話相談で助言をいただけるという制度でございます。県は22件あるのですが、市は4件ということで、市町村の利用が少ない状況です。弁護士会からも、遠慮なく使ってほしいと言っていたいております。

利用が少ない理由として、弁護士さんに相談するというのは少し敷居が高いといえますか、そう考えている方もあるかも知れません。あと、当方としましても周知といえますか、こういったものもありますよという周知を今までやってきているのですが、まだ、足りていないのかも知れません。弁護士会から御協力いただいているせっきくの制度ですので、使っていただくように、さらに周知を図っていきたいと思っております。

○川崎委員

ありがとうございました。

○石川委員

時間がないところすいません。石川です。

資料 2-2 の 36 番の関係で消費生活に関連して規則改正を今検討しているということで、今、近藤担当課長のお話がありまして、今年度中に素案ができるとお伺いし、大変楽しみにしています。

愛知県では何しろ20年ぶりの改正で、他市では、この間の特商法、消契法の改正に追いつく所までをまずやるのだというような、とても寂しい意見も聞いております。愛知県さんは、まさかそういった改正に合わせるまでやって止めるということはないと思いますけれど、せっきくの20年ぶりの改正なので、ぜひ先進自治体の例をよく見ていただいて、いい条例に改正して欲しいと思っています。

以上です。

○事務局（県民生活課長）

戻ってしまうのですが、1点だけ補足なのですが、ホームページのアクセス数の関係なのですが、減少の明確な理由ははっきりわからないのですが、県全体のホームページの件数も実は激減してまして、1年でほぼ半減とか、2年でさらに、とかそのような状況になっています。

理由が明確にされているわけではないのでわからないのですが、例えば生成AIの影響というのも非常に大きいのではないかなと思ってまして、普通、検索すると、今までは出てきたところをクリックして調べるとかということがあったのですが、最近だと一番上にAIの回答が出てきて、それを読んで終わりにするという状況になっていますので、

それがアクセス数のすごく大きな減少の一因ではないかなと。あくまで推測なのですが、そういう面もございます。

このアクセス数を目標にするというのがどうなのかと、これは最近疑問に思っていて、単純にアクセス数を目標にするというのは、もう時代遅れなのではないかなと感じております。

一方で大事な情報をきちんと載せていくというのは非常に重要だと思っていますので、そういう面ではしっかり、今後も更新を続けて、本当にいい材料を載せて、そこにはたくさん来て欲しいと思っていますので、頑張っていきたいと思っています。

以上です。

○議長（杉島会長）

貴重なご意見を多数いただきましてありがとうございます。

一応質疑に関しましてはこれで終わらせていただきまして、今各委員のご意見、ご質問をいただきましたけれども、当審議会としましては県の進捗状況について確認を行って参りまして、この今回の愛知消費者安心プラン 2029 の 2025 年度の実施状況に対する当審議会の評価ということでまとめさせていただく必要があります。

ご意見はいろいろ頂戴して、事務局の方からも検討の方をしていただけるというお話もいただけているのではないかと思います。

当審議会としまして、2025 年度ですね、プランに基づく施策を概ね順調に実施している。そのようなことを認めるというような、まとめ方をさせていただきたいと思えますけれどもよろしいでしょうか。

ご意見は多分事務局の方で、今後、また検討していただけるかと思えますけれども、2025 年度についてはこのようにまとめさせていただくということで、ご承認いただけますでしょうか。

ありがとうございます。

そうしましたらそのように確認評価するという事でまとめさせていただきました。

もう一つ議事（6）がございますので、議事（6）にいきたいと思えます。

2026 年度の消費者教育啓発事業実施状況について、事務局からまず報告をお願いいたします。

○事務局（県民生活課担当課長（消費生活））

（資料 3 に基づき説明）

○議長（杉島会長）

ありがとうございます。

ただいまの説明に関しましてご意見、ご質問はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

それでは特にご質問、ご意見ないようでございますので、これで終わらせていただきたいと思います。

これで議事(6)まで参りました。委員の皆様方には本当に長時間にわたりまして多数のご意見をいただき、ご審議いただいたことありがとうございました。

ここで進行を事務局の方にお返しします。

長くなってしまったことをお詫び申し上げます。

○事務局（県民生活課長）

ありがとうございました。

本日は会議資料の他、当課で作成しております各種啓発資料等を配布させていただいておりますので、参考にご覧いただきますと幸いです。

それではこれもちまして、2026 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。

2026 年度第 1 回 愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2026 年 6 月 1 日（月）

午前 10 時から

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) 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) 2025 年度の消費生活相談の概要について（資料 1）
- (5) 「あいち消費者安心プラン 2029」の実施状況の確認・評価について（資料 2）
- (6) 2026 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について（資料 3）

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 2025 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 2029」～2025 年度実施状況（概要）～
 - ・ 資料 2-2 「あいち消費者安心プラン 2029」2025 年度実施状況一覧
 - ・ 資料 3 2026 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 林 智子

会議録署名委員 石附 満江