

第 85 回

愛知県消費生活審議会会議録

2020 年 10 月 30 日
於 愛知県庁本庁舎 6 階正庁

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
配布資料一覧	22

1 開 会

○事務局（県民生活課長）

ただいまから、2020年度第1回愛知県消費生活審議会を開催したいと存じます。
開会にあたりまして、水野県民文化局長から御挨拶を申し上げます。

2 あいさつ

○水野県民文化局長

おはようございます。愛知県県民文化局長の水野でございます。

本日は、お忙しい中、2020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。

例年、本審議会は7月に開催しておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、3か月遅れの開催となりました。本日は、4月の委員改選後、初めての審議会であります。皆様には、このたびの委員への就任を快くお引き受けいただき、改めて御礼申し上げます。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、この場をお借りして厚く感謝を申し上げます。

さて、昨年11月に、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、この答申に基づきまして、本年3月に第三次愛知県消費者行政推進計画として「あいち消費者安心プラン2024」を策定いたしました。委員の皆様には大変熱心に御審議いただき、貴重な御意見を賜りましたことを御礼申し上げます。

後ほど事務局から説明させていただきますが、新しいプランでは、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拡大」、「成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実」、「エンカル消費の普及促進」など、19の取組、150の施策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ました旧プラン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「安心プラン2024」の効果的な推進について、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、それぞれ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。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、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清水でございます。

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、20名の委員のうち、19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、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。

なお、今年度は各委員の任期満了による改選がございましたので、本来であれば7月頃に審議会を開催し、委員の皆様には会長を選出いただくべきところでしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から7月の審議会開催は行わず、書面決議により、皆様に会長を御選出いただきました。改めてその結果を御報告させていただきます。

2020年7月10日付けで、柳原委員が会長として選出されました。また、愛知県消費生活審議会規則第3条及び第6条に基づき、柳原会長より、7月15日付けで、会長代理並びに消費者苦情処理委員会委員長及び所属委員がそれぞれ指名されています。

会長代理は、杉島委員です。よろしくお願いいたします。

それから、消費者苦情処理委員会については、配布資料に名簿を添付させていただいております。委員長は、荒尾委員、また、委員は、犬塚委員、渡辺委員、杉島委員、平野委員の皆様です。よろしくお願いいたします。

それでは、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、柳原会長にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○議長（柳原会長）

おはようございます。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、努力してまいりますので、よろしくお願いいたします。

さて、先ほど水野局長の御挨拶にもありましたように、この審議会では、一昨年11月に愛知県知事から諮問を受けた「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方」につい

て、約1年間にわたり審議を重ね、昨年11月に答申を行いました。この答申に基づき、本年3月に「あいち消費者安心プラン2024」が策定されたところです。

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で、県民が安心できる消費生活を確保していくため、県には、新しいプラン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。本審議会において、しっかりと確認・評価を行ってまいりますと存じます。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ので、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、挨拶とさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

3 議 事

(1) 「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、ここからは私が議長を務めさせていただきます。

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、伊藤委員と梅村委員にお願いしたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

これより、議事に入らせていただきます。議事（1）『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。

昨年度までの「安心プラン2019」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、事務局から説明をお願いします。

○事務局（小野田担当課長）

（資料1に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。それでは、ただいまの御説明に関して、御意見・御質問がございましたら、よろしくお願ひいたします。

○加藤（昭）委員

今、事務局から説明をいただいて、いろいろな取組をされた結果が出てきており、それは事実として具体的に資料に記載されていてよくわかったのですが、聞きたいのは、詐欺被害防止について、今の実態と申しますか、〇〇詐欺といったものは増えているのか減っているのか、その経過がよくわからないので、こういうことを公にしながら反省すべきは反省して、変えるべきは変える必要があるのではないかという印象を受けました。

委員の皆さんが思っているかはわかりませんが、愛知県の安心安全は結果として進んだのかどうか、実態をもう少し見せていただいて、そういうことも含めて評価・確認した方がいいのではないかという感想を持ちましたので、教えて欲しいと思います。

○事務局（小野田担当課長）

後ほど御報告させていただきますが、特に一昨年度から昨年度は架空請求ハガキに関する相談が非常に多かったのですが、そういったものが届いても問合せ先に連絡しないようにしましょうと啓発したり、多い事例を公表したりといった取組を重ねてきた結果、ある程度相談件数が減ってきているのではないかと思います。

○加藤（昭）委員

〇〇詐欺は減っているのかどうなのかということを知りたいです。

○事務局（小野田担当課長）

振り込め詐欺などでしょうか。

○加藤（昭）委員

様々な消費者問題に対していろいろな取組をやっていただいた結果、対象となる詐欺等が具体的に減っているという実態があるのでしょうか。一部だけ減っているのでしょうか。

○事務局（小野田担当課長）

様々な悪質商法があり、特に悪質なものについては個別の事業者に対する指導・処分を行っています。いろいろなケースがあり、一つの手口が減ると新しい手口が出てくるので、全て一気に減らすということはなかなか難しいのですが、それに向けて指導・処分をしたり、啓発を行っています。

○事務局（県民生活課長）

補足させていただきますと、今説明したとおり、いろいろな手口がどんどん新しくなっています。架空請求ハガキについては、我々や国等がかなり啓発した結果、だいぶ減ってきました。

ところが最近の事例ですと、皆様も新聞等でよく御覧になっていると思いますが、トイレの修理に関するトラブルがあります。夜中にトイレ修理をお願いして、ホームページには1,000円と記載されていたが、呼んでみたら数十万円を請求されたという事例もあります。この件についても、県から「あいちクリオ通信」で注意喚起をしました。弁護士会様等にも対策を練っていただいたということもあり、我々の発表後、マスコミでもかなり大きく取り上げられ、報道にもつながりました。このように、新しい事案が起きるたびに、我々が迅速に対応していくということがこれからも必要になりますし、今までのこういった取組の結果として、消費生活の安全ということが、皆様にも協力いただいた成果かと思えます。

○加藤（昭）委員

ありがとうございました。概要はよくわかりました。こういうかたちで実態を捉えて示していくことが大事だと思います。

○犬塚委員

全国消費生活相談員協会の犬塚でございます。「あいち消費者安心プラン 2019」において、県内の消費生活センターが50市町村にまで増加・充実したことは大変よかったと思います。

資料の中で、「目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化」のなかで「県と市町村の連携により、地域の消費者問題解決力強化に向けた消費生活相談体制を構築する」という項目があります。最近、非常に対応困難な相談者が増えてきており、消費生活

センターでいつも大変苦勞しているところです。数時間話し続けて人格を否定するような発言をしたり、机を叩いたり、電話を切らせないといった相談者が増えてきます。そういった相談者に対して、どういうタイミングで電話を切ったらいいか、どう理解をいただくかなどをセンター内規として作ろうと考えている市町村の消費生活センターがあり、県の総合センターではそういった内規があるということを知っていたので、是非参考にさせて欲しいとお願いしたところ、提供は難しいとのことだったようです。今、その市町村のセンターも内規作成に向けて知恵を出し合ったり、事例を集めて検討を重ねているのですが、せっきく県には参考資料となるものが既にあるということでしたら、それを提供していただくことで市町村が内規を作る時間がかなり変わってきますので、そういった協力をお願いしたいと思います。

あともう一点、見守りネットワークのところですが、「安心プラン2019」の取組が引き続き2024年度に向けて進んでいくと思います。設置数の数値目標も大事ですが、設置はされたがまだまだ中身が伴っていないところもあり、そういった意味でも設置が進んでいかないところがあると思います。いかに内容が充実していくかということ、県が、例えば消費者教育研究校のようなかたちで、見守りネットワークのモデルケースのようなところをもう少しアピールされると、いろいろ進んでいくのではないかと思います。

○事務局（奥村担当課長）

消費生活相談・消費者教育を担当している奥村と申します。1点目の対応困難者への対応マニュアルの関係でお答えさせていただきます。

○犬塚委員

マニュアルというか、内規です。

○事務局（奥村担当課長）

はい。そういった話があったということは承知しており、そのときの説明が少し丁寧でなかったかというところを反省しています。当センターにおきましても、今年の4月に相談員からの意向を踏まえてそういった内規をつくってみようと試行的に始めたところで、日々試行錯誤を重ね、改訂をしながら今取り組んでいるところです。ある程度のところが見えた段階で、県内の市町村センターの皆様には御提示・御報告さ

せていただければと思っております。その辺りの説明が若干不足していたところはお詫び申し上げます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局（小野田担当課長）

もう一つの、既に見守りネットワークを設置した市町村に対する支援については、新プラン策定時に審議会の専門部会においても御意見をいただきました。新しいプランでは、見守りネットワーク既設置の市町村に対する支援も行って、見守り活動が充実するように取り組んでいくこととしています。具体的には、本日の参考資料に「あいち暮らしっく」という啓発紙があり、高齢者の被害事例や見守りポイント等も載っておりますが、こういった啓発紙を既に見守りネットワークを設置されたところにお送りするなど、フォローアップを行っていきたいと思っております。そういった情報提供等、市町村への支援に来年度以降も取り組んでまいりたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

○犬塚委員

ありがとうございます。内規については、やはり県でもそうやって試行錯誤を重ねていると思いますが、また市町村でも試行錯誤を重ねなければいけないので、案の段階でも、相談された時にはヒントのようなものを出していただけると、市町村も楽になるかと思っております。

○梅村委員

県の社会福祉協議会の梅村です。犬塚委員が今おっしゃった見守りネットワークの関係で、特に高齢者の見守りについては、地域の社会福祉協議会や民生委員の役割が非常に重要なところがあり、私ども社会福祉協議会も当事者として務めていかなければならないと思っております。先ほどの国の地方強化作戦の資料の中で、国としては政策目標5で「人口5万人以上の全市町」という目標を掲げています。愛知県の実績は12市ということですが、5万人以上は残り何市町あるのか教えていただけますか。

○事務局（小野田担当課長）

愛知県内の5万人以上の市町では、残りは23市町となります。ただし、後ほど御説明しますが、国の強化作戦が改定され、目標の指標が改められています。国の新しい

目標は、「人口カバー率 50%以上」となっており、これについては愛知県は既に達成しています。

○梅村委員

ありがとうございました。

○伊藤委員

公募委員の伊藤と言います。適格消費者団体の事務局に勤めています。いただいた資料で、評価の低いところが気になりまして、先ほどからお話が出ている見守りネットワークの設置が低評価ということですが、未達成になっている理由・原因はどう見ていらっしゃるかというのが1点。それと、確かに59%ということで高い人口カバー率になっていますが、市町村の数でいうと、これは4分の1くらいです。消費者庁のホームページに割合が載っていて、全国1,788ある自治体のうち設置した自治体数は291自治体、16%余りです。愛知県は24%くらいですが、それでもまだ4分の3は設置されていないということなので、人口カバー率と合わせて、自治体の設置数も増やしていくという目標の設定は考えていらっしゃるのかどうか、まずこの2点について伺いたいと思います。

○事務局（小野田担当課長）

達成できなかった理由については、見守りネットワークが設置できるようになったのは平成28年施行の改正消費者安全法によるもので、その後から取り組み始めましたので、なかなかすぐには100%にはならなかったということなのですが、ゼロから徐々に毎年増やしていったらなんと59%まで届きましたので、今後それを積み上げていく取組をしていきたいと思っています。もう一つの、設置数を目標にするかということについては、国でも「人口5万人以上の全市町に設置」という、人口の多寡によって指標を分けてしまってもよいのかという議論がありましたが、やはりそうではなくて、全ての高齢者等を見守る、安全を確保していく必要があることから、今年の4月から「人口カバー率」という目標に変えたということですので、もちろん全ての市町村で設置していただくように取組を進めますが、県の目標自体は「人口カバー率85%以上」としています。

○伊藤委員

ありがとうございました。もう一つ、愛知県内で見ると尾張部と三河部でかなり差が出ていると思いました。自治体の数でいうと、尾張は36分の4、三河は18分の8で、尾張部の方があまり芳しくない状態と思いますが、これは何か原因があるのでしょうか。また、「5万人以上の市町」でいうと中核市の岡崎市がまだ設置されておらず、このようなところは重点課題になるのかなと思いますが、設置を進めていく上でのそういった重点的な課題や目標設定などは何か考えているのでしょうか。

○事務局（小野田担当課長）

地域差が出ている原因についてはなかなか分析しづらいのですが、既に設置いただいた実績を参考にさせていただきながら、今年度は市町村を一つ一つ回って設置のお願いに行っています。空白の多いところには重点的に訪れるなど、そういったところも注視しながら、なるべく幅広くカバーできるように対応しています。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。その他、御意見・御質問等はありませんか。

これまで各委員の御意見を伺いまして、当審議会といたしましては、進捗状況の確認を行ってまいり、昨年度1年間の取組、また、5年間を通して、各施策は順調に実施されているということで、お認めいただい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・評価をさせていただくことといたします。ありがとうございました。

（2）「あいち消費者安心プラン2024」及び2020年度実施予定事業について

○議長（柳原会長）

続きまして、議事（2）の「『あいち消費者安心プラン2024』及び2020年度実施予定事業について」でございます。事務局から説明をお願いします。

○事務局（小野田担当課長）

（資料2及びプラン冊子に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。ただいまの説明に関して、御意見・御質問がございましたら、お願いいたします。

○嶋田委員

瑞陵高等学校の嶋田と申します。公立高等学校長会の代表として参りました。消費者教育の充実ということで、新しいプランにもしっかりと載せていただいてありがとうございます。日頃から県民生活課と教育委員会の指導を受けながら、高等学校では家庭科や公民を中心に、かなり時間を費やして消費者教育を行うようになりました。成年年齢の引下げが発表され、家庭科もくまなく1～2年生でやるように文部科学省から指示がありましたので、定時制の生徒も含めて、必ず未成年のうちにしっかりと教えるということになりました。

どの学校も、「社会への扉」もしっかりと使っておりますし、教科書を忠実にやっているところですが、やはり課題は、いかに質の高い消費者教育を、どの学校でもやっていくかということだと思います。かなり学校差があります。研究校に指定されたところはかなり充実していますが、まだ表面的でなかなか自分のこととして捉える取組ができていないところもありますので、今後はその辺りの質を揃えていくということが重要だと思っています。

後ほど御紹介があると思いますが、消費者教育オンライン講座を開講していただけるということで、本当にありがたいと思っています。コロナ禍において、体育館で全校生徒が集まるということはまだ一度もできていません。式も、今、高校は全て放送でやっている状況です。高校の格差をなくすということで、専門家に外部講師として来ていただいて御講演をいただいたり、視聴覚教材を使うというのは非常に有効でしたが、今はそれが全くできない状況です。オンライン講座はプロジェクターを使って各教室で見ることができますので、非常にありがたいと思っております。昨日から開講ということですので、一度拝見して、全県の高校に私から連絡をしたいと思っています。

コロナは長期化すると予想されますので、引き続き、第二弾、第三弾と考えていた

だけるとありがたいと思っております。特に、悪質商法、クレジットカード問題、特殊詐欺などは身近ですので、テレビで放映はされることもありますが、被害者の声や、手口のようなものも含めて、10～20分程度のものが学校としてはいちばんありがたいです。50分の授業で20分くらいの映像を流して、その後グループディスカッションをしたり、感想を述べあったり、感想文を書かせたり、いろいろな活用ができると思いますので、今後とも御検討よろしくお願ひいたします。

○議長（柳原会長）

ありがとうございました。事務局からコメントをお願いできますでしょうか。

○事務局（奥村担当課長）

今どこもコロナの関係で大変な状況になっています。特に学校の方は、カリキュラムの面でも大変だと伺っておりますので、そういった要望も踏まえまして、愛知県で初めての試みになります。まずはこういったかたちでやらせていただいて、また第二弾、第三弾と引き続き、高校生向けだけではなく幅広くやっていけるようなことも考えておりますので、また皆様方に御覧いただけたらと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○吉田委員

消費者協会の吉田と申します。よろしくお願ひします。コロナ禍ですので、今後の一般の消費者に向けての講演会や広報について伺いたいと思います。受講者はやはり高齢者が多く、これからもっと多くなってくると思いますし、40代、50代の方でもいろいろなことをご存じない方がたくさんいらっしゃいます。そういう方たち向けにどういう講座を行っていくか、私たちの団体も高齢者が多いものですから、講師の人数を増やして何回かに分けて行うのかなど考えているところです。オンラインというのはもう全く無理です。実際に集まらせていただいて、個別のグループでやっていただくとか、そういうことでしかできないので、コミュニケーションももちろんですが、今後どのように広報を広げていったらいいのかということも私たちも考えているところです。もし何か御知恵があれば、今後の方針について教えていただきたいと思います。

○事務局（奥村担当課長）

私どもも消費者教育を展開する上で、各種イベント・講習会など、今までどおりの行事はなかなか難しいかと考えております。やはりリモート開催、オンライン配信という手段が有効だと考えておりますが、先日、我々の相談員や講師となる担い手の方に集まっていただいて大学向けのオンライン講座を試みたところ、やれる人、なかなかパソコン等に不慣れでできないといった方、様々いらっしゃいました。そういったところの指導も県の役割としてこれからはやっていきたいと考えています。やれることを一つ一つ試しながらやっていくしかないかと思っておりますので、状況に合わせて柔軟に対応していきたいと思っております。

○加藤（昭）委員

生協ですが、今、御説明いただいたように、我々も何かやらなければいけないという意識をだいぶ持ちましたので、職員に奮起を促すことを約束します。

エシカルについて質問をしたいです。我々もエシカルポータルサイトを、皆さんにわかっていたいただきたいことや安心安全ということについてやり始めていますが、日本人には少し難しいように思います。「エシカル宣言」は、愛知県として何をやられようとしているのか教えていただきたいです。

○事務局（奥村担当課長）

エシカルという言葉自体が、まだまだ我が国では馴染みがない、広く知られていないということですので、知事から強いメッセージをもって、県内ばかりではなく日本全国に、愛知県は行政・企業・県民の皆様が一体となって、持続可能な社会を実現するために有効なエシカル消費に取り組むんだという決意を発信しながら、わかりやすいかたちで皆さんにお伝えしていこうと思っております。

○加藤（昭）委員

決意を言うということが宣言なのでしょうか。知事が、消費者に向かってどういう決意を言うものなのでしょうか。買うぞ、ということではないと思いますが。

○事務局（県民生活課長）

まず消費者、県民の皆様にエシカル消費を周知したいと考えています。エシカル消

費というものを通して、世界が持続可能な良い方向になっていく、そういう商品を開発している企業の皆様を紹介して、それを消費者が買って、生産者・製造者、販売者と消費者が一体となって社会が良くなるということをまず訴えかけたいと思います。そうすると、そういった商品をつくる会社がたくさん増え、いい商品が増えたらそれを購入する、そういったいい循環を起こすためにも、宣言だけではなくてイベントも行いながら、周知をしていきたいと考えています。

○加藤（昭）委員

ありがとうございました。

○伊藤委員

二つあります。一つは、先日、名古屋市立大学の学生向けのWEB講座で1時間20分くらい消費者被害の話をさせていただく機会がありました。140人の受講者で、120枚余りの感想と質問に目を通したところ、やはりSNS、スマホで消費者被害に遭いそうになった、遭った、自分の家族や友人が同じような体験をしたという声がたくさんありました。今の若い世代の方たちは、SNSやスマホが直接消費者被害に遭うきっかけ・入口になっているので、このことについて積極的な情報発信をしていただきたいと思っています。先ほどTwitterを活用するという説明があったので、アクセスしてくるのを待っているのではなく、多少押しつけがましくてもこちらから情報をぶつけていくように、是非進めていただきたいと思います。「あいち暮らしWEB」も見ていますが、掲載されているデジタルコンテンツももっといろいろ充実させていただけたらと思います。学生にとっては、漫画やアニメ、動画にしてくれたら見るといった声も結構あります。なかなか学生は活字を読まないなので、そういった工夫もしていただけたらと思いました。

もう一つは、私たちCネット東海で受け付けている情報で、廃品回収の被害があります。トラック一杯数万円と言って、安いと思って申し込んだら10万円を超える、場合によっては何百万円も取られるといった相談が何件も上がってきました。トラック一杯というのは、積めるだけいっぱいではなく、トラックの後ろの荷台のかさ摺り切りいっぱい数万円ということで、騙されたという相談が多いのですが、これはほとんど無許可業者です。ホームページを探してもどこにも許可番号が載っておらず、愛知県や名古屋市や近隣自治体のホームページで許可業者一覧を見ても、その業者は

載っていません。私たちが問合せをするとすぐにホームページを削除されるといったこともあるのでなかなか捕まらないのですが、例えば県の消費生活センターがそういった相談を受けたときに、消費者被害ということもありますし、無許可で廃棄物の収集・運搬をやっているわけなので、それを環境部局に伝えていただければ、その後の消費者被害は広がらないのではないかと思います。私たちのところで申入れをして、とやっていると何か月も半年もかかって、周りもどんどん被害を受けてしまいます。私どもが相談を受けたときに、消費者相談の窓口が環境部局と情報を共有していただいて、すぐに動いていただければ、より早く効率的に詐欺被害が防げると思うので、行政の中での横の繋がりも、積極的に連携を強化していただけたらと思います。

○事務局（奥村担当課長）

若者にとって関心のあるツールを利用するということが重要だと思います。説明もさせていただいたように、Facebook、Twitterは現在やっております。これに加えましてLINEやInstagramなども有効に活用しながら、そういった取組を進めてまいりたいと思っております。

また、行政の横の繋がりについては、大変貴重な御意見をいただきましたので、そういった法令違反等をキャッチした段階で、所管の担当部局等と連携をとりながら有効に情報共有していきたいと考えております。

○犬塚委員

先ほど伊藤委員もおっしゃられましたが、「あいち暮らしWEB」を大変参考にさせていただいております。

「あいち暮らしっく」の若者号と高齢者号を毎年出していると思いますが、広い会場での講座だと、受講者にこの冊子を見ながら聞いてもらうというのがなかなかやりにくいことが多く、特に高校生・若者だと、広い会場ではパワーポイントで対応することが多いので、是非こちらの冊子のパワーポイント版もつくっていただけるとありがたいと思います。「社会への扉」については消費者庁もパワーポイントを作っているので、是非「あいち暮らしっく」の若者号と高齢者号についても、パワーポイントのものがあればと思います。

○事務局（奥村担当課長）

「あいち暮らしっく」については、コピー可というかたちで契約をしております。今いただきました御意見については県の方でスムーズに対応できると思います。御意見を踏まえて、パワーポイント版も使っていただければと思います。どうぞよろしくお願いたします。

○平野委員

弁護士の方と申します。少し前置きが長くなってしましますが、「悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分」の関連で発言をさせていただければと思います。トイレ修理の被害の件について、安い料金をホームページに表示をして場合によっては100万円以上の高額な費用を請求してくる被害、この関連では、相談員さんからのいろいろな声、愛知県、名古屋市、弁護士会、そしてマスコミの方、なにより被害者の方にも御協力をいただけて、被害の啓発、予防ができて本当によかったと思っておりますし、皆さんと協力できたことに感謝申し上げたいと思います。ありがとうございます。情報商材や原野商法など従来発生してきたところですし、今後も、様々なトピック、問題が、時期に応じて発生すると思います。今後も、ツールを使って素早く消費者被害を防ぐことと思いますが、適格消費者団体も含めて、地域の消費者問題解決力を高めていければと思っております。

トイレ修理の件では、同一グループと思われる事業者のホームページが関西地区、東海地区、関東地区と各地域に存在しています。これは完全に私の感想ですが、地域ごとの、ホームページの最初に表示されている安い基本料金が、愛知県、岐阜県のサイトの値段がいちばん高いと感じています。安い基本料金が、他地域は400円台であるのに対して愛知県では800円台といった感じで、高い値段設定になっています。完全に私の感想なのですが、これは悪質事業者が、愛知県、岐阜県民は関東・関西に比べてお金を持っていて、うまみがあると考えていることの一つの現れの可能性もあるのかなど、あくまで私の感想ですが、そう思っています。今後も同種の訪問販売や悪質な事業者が、愛知県を、全国の中でも愛知県という地域を狙ってくる可能性もあるのだと思います。

そこで、悪質な事業者に対しては、愛知県で悪さはしにくいぞというようなメッセージを、県として発信をしていくということが非常に重要ではないか思っております。その手段として、法の執行強化、悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分、

これらが非常に重要なツールの一つであると考えます。消費者庁も特商法の執行強化を謳っていると思いますが、適切な時期に適切な処分・指導がなされる可能性があるということを、メッセージとして発信していくことが重要ではないかと思っています。本題に戻りますが、悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分のための調査・情報収集の手段について、どういったものがあるのかということと、例えば東京都のホームページで、「悪質事業者通報サイト」というものを「東京くらしWEB」の中で設けているのですが、愛知県ではそのようなサイトを設けているのか、あるいは今後設置を考える可能性はあるのか。仕事が増えてかなり大変だと思いますし、他地域の事例を出されても困るということもあるとは思いますが、そういったことについて何かお考えがございましたら、説明いただけると幸いです。

○事務局（小野田担当課長）

悪質事業者に対する指導・処分は非常に効果があると考えています。今年の7月にも、相談が非常に多くあった若者向けの自己啓発セミナーの事業者に対して、調査を経て、処分をし、事業者の概要等を公表しました。その結果、そういった相談はかなり減っており、やはり効果があると考えています。

ただ、そこに至るまでには、やはり綿密な調査を重ねなければいけません。調査に関することですので具体的には申し上げられないところもありますが、相談情報を端緒にして、証拠を積み重ねて、指導・処分を今後もやっていきたいと思っています。

東京都のサイトでそういった情報ページがあるということですが、同じようにできるかどうかはわかりませんが、今後消費者へ情報提供する中でどういうことができるか考えてまいりたいと思います。

○平野委員

スマホを使う若い方たちにとっては、県に電話することのハードルがとても高く、そもそも電話をあまりしたくないという若者が多いかと思います。WEBサイトを活用するということが、消費者被害の情報収集の容易さや今後の啓発につながるかと思っていますので、もし人間的に可能であれば是非お願いしたいです。

○三浦委員

いろいろな御意見が出されていますが、ネットを通じた消費者教育や注意喚起は非

常に大事なことだと思しますので、是非やっていただきたいと思ひます。「あいち暮らしっく」について、非常にいい内容がデータでもアップロードされていますが、PDF対応なので、スマホを使って見ると非常に小さくなってなかなか読みにくい部分があります。是非「あいち暮らしっく」についても、スマホ対応を考えていただければと思ひます。高齢者はなかなかデジタルに疎いと言われますが、スマホを使っている方もたくさんいらっしゃるので、パソコンではなく是非スマホを意識した情報提供ということを考えていただければと思ひます。

あと一点、最近ドコモ口座の被害がありました、あれは消費者は全く悪くありません。勝手に口座を使われて、勝手に被害を受けてと、注意しても消費者は全くのもらい事故のような消費者被害だと思ひます。そういった被害が増えてきていると思ひますので、是非相談窓口や、先ほどから話題になっている見守りネットワーク、こういったものの充実・拡大が非常に大事だと思ひます。質問ですが、「消費者被害から守る見守りネットワーク」について、各地域で事業者が協定を結んで具体的な作業に取り組まれているとは思ひますが、その協定の中に消費者被害対応も入っていて、例えば事業者が地域を見回ったときに何か不審な動きを見かけたら、「被害に遭っているかもしれないから消費生活センターに電話したら？」などと声がけする取組になっているのでしょうか。それとも、高齢者宅に届けた弁当が翌日になっても残っているが大丈夫かという見守りの範囲なののでしょうか、その辺りの実態がよくわからないので、教えて欲しいと思ひます。

○事務局（奥村担当課長）

一点目の、スマホ・タブレットでの対応につきましては、今後検討させていただきます、なるべくそういったかたちで多くの方に見ていただけるような工夫をしていきたいと思ひます。

○事務局（小野田担当課長）

二点目の見守りネットワークについて、これは消費者安全法に基づいて設置されていますので、あくまでも消費者被害を救済する目的でやっております。見守るだけではなくて、実際にその被害を見つけた方がセンターにつないで、消費者被害から守るという目的です。

○加藤（高）委員

パロマの加藤でございます。「愛知県消費生活総合センターの機能強化」というところで、相談員の研修の充実ということが書かれています。また、「専門分野チーム・研究会における調査・研究」ということに取り組まれるということで、私はガス機器メーカーに勤めている者ですが、外部の方々をお招きして、ガス機器に特化した外部向けの研修等を行っています。いろいろな企業でそういった社会研修のような取組もございますので、是非そういったところは協力させていただきたいと思っております。もう一つ、広報に関しましても、民間企業は独自にいろいろな啓発資料や啓発活動を行っていますので、そういったところは活用していただいて、消費者安全に向けて協力してまいりたいと思っております。よろしく申し上げます。

○事務局（奥村担当課長）

ありがとうございました。消費生活相談あるいは消費者教育におきましても、今いただきました専門性の高いプロの方に御協力いただきながら進めていくということは重要だと思っておりますので、是非連携を深めてやっていければと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。それでは、時間がまいりましたので、議事に関してはここまでとさせていただきます。

4 報 告

(1) 2019 年度の消費生活相談の概要について

(2) 2020 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）

資料3「2019年度の消費生活相談の概要」及び資料4「2020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」に関して、事務局から簡単に御説明をお願いします。

○事務局（奥村担当課長）

（資料3、4に基づき説明）

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。本報告は、当審議会が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」として位置づけられていることによるものです。ただいまの報告に関して、委員の皆様から御意見等ございますか。

○上野委員

金城学院大学の上野と申します。私は、学校の中での消費者教育が研究テーマでもともに関心があるのですが、「消費生活相談の概要」の年代別相談件数について、未成年が増えているとのことでした。もし今、未成年の内訳がわかれば教えていただきたいのと、次回から未成年という一括りではなくて、小・中・高、どういう割合で相談があったのかというところを示していただけると幸いです。よろしくお願いいたします。

○事務局（奥村担当課長）

ありがとうございます。年代の区分けについては、次回から可能な限りそういったかたちで整理をしていきたいと思えます。

○上野委員

今の段階でこの「未成年」の内訳がもしわかれば、教えていただけますでしょうか。

○事務局（奥村担当課長）

手元にデータがございませんので、申し訳ありませんが、次回以降整理をさせていただきます。

○議長（柳原会長）

ありがとうございます。他にございませんでしょうか。

御質問・御意見等もないようですので、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・御議論をいただき、誠にありがとうございました。

それでは最後に、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）

これもちまして、2020 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。

2020 年度第 1 回愛知県消費生活審議会 次第

日 時：2020 年 10 月 30 日（金）

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 挨 拶

3 議 事

- (1) 「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
- (2) 「あいち消費者安心プラン 2024」及び 2020 年度実施予定事業について

4 報 告

- (1) 2019 年度の消費生活相談の概要について
- (2) 2020 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

2020 年度第 1 回愛知県消費生活審議会 配布資料一覧

- 次第
- 配席図
- 委員名簿、苦情処理委員会委員名簿

【資料 1 - 1】「あいち消費者安心プラン 2019」～2019 年度実施状況（概要）～

【資料 1 - 2】「あいち消費者安心プラン 2019」2015～2019 年度施策実施状況

【資料 1 - 3】「あいち消費者安心プラン 2019」数値目標等 <2019 年度実績>

【資料 1 - 4】「地方消費者行政強化作戦」及び本県の対応状況

【資料 2 - 1】「あいち消費者安心プラン 2024」の概要

【資料 2 - 2】「あいち消費者安心プラン 2024」2020 年度実施予定事業一覧

【資料 2 - 3】「地方消費者行政強化作戦 2020」関係資料

【資料 3】愛知県の消費生活相談の概要について

【資料 4】2020 年度の消費者教育・啓発事業実施状況について

【資料 5 - 1】愛知県消費生活審議会規則

【資料 5 - 2】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 2024」（冊子）
- ・「あいち消費者安心プラン 2024」概要版リーフレット
- ・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.143（2020 年 8 月発行）
- ・あいち暮らしっく No.144（2020 年 10 月発行）
- ・消費者教育推進ガイド
- ・消費者庁「社会への扉」
- ・2020 年度 消費者教育推進フォーラム
- ・消費者教育・啓発用映像教材の御案内 2020
- ・エシカル消費クリアファイル
- ・消費者教育オンライン講座「自立した消費者を目指して！！～成年年齢引下げと契約～」を YouTube 上で開講します！（2020 年 10 月 29 日記者発表資料）