

## 第2回 長野県消費生活審議会・長野県消費者教育推進地域協議会 議事録

○日 時： 令和6年11月12日（火） 13時30分から15時まで

○場 所： 長野県教育会館 中会議室（長野市旭町1098）

○出席者： 審議委員（9名）

中嶋慎治会長、山浦能央委員、新井あゆみ委員、小山田仁美委員、  
北澤あずさ委員、吉原泉委員、笹広男委員、持田明美委員、  
山浦悦子委員

事務局

長野県県民文化部長、くらし安全・消費生活課長、企画幹兼課長補佐、  
防犯担当課長補佐、企画指導係長、相談啓発係長、県消費生活センター  
所長ほか

### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

それでは、定刻になりましたので、ただいまから、令和6年度第2回長野県消費生活審議会・長野県消費者教育推進地域協議会を開会いたします。

本日は大変お忙しい中、ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。私は、本日進行を務めさせていただきます事務局の北條でございます。よろしくお願いいたします。

それでは開会に当たりまして、長野県県民文化部長 直江崇からご挨拶を申し上げます。

### 【直江県民文化部長】

皆さん、こんにちは。県民文化部長の直江 崇でございます。

本日はどうぞよろしくお願いいたします。

本日はお忙しい中、第2回消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会に委員の皆様の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、中嶋会長をはじめ、委員の皆様には、日頃から消費者行政に多大なご協力を賜っておりまして、重ねて御礼を申し上げます。

さて、去る9月県議会定例会の初日になりますが、阿部知事から来年4月に県の消費生活センターを、今現在4か所あるわけですが、そちらを松本に集約する予定である旨の表明をさせていただきました。

複雑化・高度化しております消費生活相談の課題に対応するため、4か所に分散している機能を集約して、職員の知見の集積、資質・スキルの向上、こういったことを図ってまいろうとするものでございます。

これによりまして、相談機能の強化を図るとともに、消費者教育、それから市町村に対する支援を充実させてまいります。また、これにより、県と市町村が共同して、消費者行政を一層推進する体制を構築していきたいと考えているところでございます。

本日は、県の消費生活センターの機能強化の内容、そして、センター集約に伴います消費生活条例の一部改正案をお示しさせていただきます。皆様からご忌憚のないご意見、ご提言をいただき、ぜひ、今後の長野県の消費生活行政、それから消費生活センターの運営が一層充実したものになりますように、ご意見を伺いたいと思っております。限られた時間の中での審議になりますが、活発な議論をいただきまして、今後の私どもの消費生活行政に役立たせていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは、本日はよろしくお願いいたします。

### 【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】

続きまして、当審議会の委員交代についてご報告申し上げます。

長野県消費者団体連絡協議会 副会長 清野 みどり 委員の退任に伴い、令和6年6月25日付けで、長野県消費者団体連絡協議会 副会長 新井 あゆみ 様に委員としての委嘱を申し上げます。

それでは、新井委員の方から簡単に自己紹介をお願いいたします。

**【新井委員】**

はい、皆さん初めまして、前任の清野さんから引き継ぎまして、長野県消費者団体連絡協議会の副会長をさせていただいております。コープながのの新井といたします。本日から、参加させていただきます。よろしくお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

第8期15名の委員の皆様につきましては、お手元に配布しました名簿のとおりでございます。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

次に本日の審議会の出席状況でございますが、

高島 陽子 委員、竹内 宏枝 委員、湯本 隆英 委員、草深 邦子 委員、宮川 みさ子 委員、五明 勲 委員におかれましては、ご都合がつかず欠席をされています。

委員総数15名中、現在9名の皆様のご出席をいただいておりますので、長野県消費生活条例第46条で準用する第28条第2項の規定及び長野県消費者教育推進地域協議会設置要綱第6の規定による過半数のご出席があり、会議が有効に成立していることをご報告申し上げます。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

次に、事務局の出席者につきましては、委員名簿の裏面に記載のとおりでございます。

それでは、会議事項に入ります前に、まず資料の確認をさせていただきます。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

会議資料につきましては先日お送りしたものととなります。

資料は「資料1」から「資料7」でございます。

そのほか、「参考資料1」から「参考資料4」をお送りしております。

不足等はありませんでしょうか。

よろしいでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

次に、本日の会議は録音させていただいております。

後日、議事録として取りまとめる予定でございますので、ご発言は、マイクを通していただきますようお願いいたします。

また、会議の終了時間でございますが、おおむね3時頃を予定しております。ご協力をお願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

それでは、これより会議事項に入らせていただきます。

当審議会の議長につきましては、消費生活条例第46条で準用する第28条第1項の規定によりまして、会長が務めることとされておりますので、中嶋会長に議事の進行をお願いいたします。

それでは、中嶋会長よろしくお願いいたします。

【中嶋会長】

皆さん、こんにちは、中嶋でございます。

今日はセンターの集約の関係ということで、現状4つあるセンターを1つに松本に集約するという内容で、それに伴う条例の改正というところについてご審議いただきます。

あとは、事務局からの報告事項もございますけれども、主には集約の関係になります。非常に重要なところだと思いますので、皆さんのご意見をいただければと思います。

それでは、会議事項に入りますが、実り多い議論ができますよう、皆さんのご協力をお願いいたします。

【中嶋会長】

それでは、会議事項(1)「県消費生活センターの集約による機能強化及び集約に伴う長野県消費生活条例の一部改正」について、事務局から説明をお願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

皆さん、改めまして、こんにちは。くらし安全・消費生活課長の西川でございます。

中嶋会長をはじめとしまして、委員の皆様におかれましては、日頃から県の消費者行政に対して、ご理解、ご協力をいただいておりますことに、この場をおかりして、御礼申し上げます。ありがとうございます。

それでは、早速ですが、会議事項(1)につきまして、説明をさせていただきます。大変恐縮ですが、以降、着座にて説明をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

資料1をご覧ください。先程、部長の冒頭のあいさつにもございましたとおり本年9月の県議会定例会におきまして、知事の方から、松本に集約するといった公表がございまして、それに先立ちまして、皆様にはこの資料1によりまして、ご説明をさせていただいたところでございます。

見慣れた資料でございますので、これをさらにもう一度、説明するというのもございませぬけれども、この中で、県が取り組みたいこと、特にこの左下の「新たな県センター(松本)の機能」という赤い部分のところがございますとおり、県の相談機能の強化という点ですとか、消費者教育・啓発の強化、あるいは市町村の相談業務等への支援充実といったことをやっていきますということをもう少し具体的にご説明させていただき、ご意見をいただければと思っておりますので、よろしくお願いいたします。なお、今回のこの集約に舵を切るに至った経過の1つといたしましては、ただいま部長からも話しましたとおり、様々な状況がある中で、人的にも財源的にも限られている中で、そういったものを集約して機能強化をしていかないと今の相談の状況についていけないとこのことで舵を切らせていただいた経過がございます。4か所が1か所になると県センターは後退してしまうのではないかと思う方もいらっしゃるかと思いますが、あくまでも1か所にするから、この3つの機能強化をやらせていただくということではなく、現状を踏まえてこの3つをやらなきゃいけない、この3つをやるためには、先程申し上げましたとおり、人的なもの財源的なものを集約してやっていかないと、これから先やっていけないということで舵を切らせていただいたところでございます。市町村の相談窓口がもっと充実してから集約した方がいいんじゃないかというご意見ですとか、ちょっと早いんじゃないかといったご意見もございますけれども、今この現状の中、相談件数が県から市町村に流れ、尚且つ相談内容が高度化・複雑化している中で、今の状況のままでも何もせずに市町村の窓口がはたして充実していくのかと、それを待ってから集約することが本当にいいのかと、いろいろ検討していく中で、やはりこれは市町村への支援強化ということをやりながら、資料1の真ん中にもございますとおり市町村の皆様にも住民に身近な窓口としての体制整備に取り組んでいただきたいと。やってくださいよ、その後で県が集約しますからではなく、一緒に

なって、県と市町村が共同で対応していかななくてはならないということを踏まえまして、今回舵を切らさせていただきました。

資料2をご覧ください。今申し上げましたように、3つの機能強化につきまして、具体的に県として何をやっていくのかといったことを説明させていただければと思います。

まず県の相談機能の強化をしっかりとやっていきたいという点でございます。県センターの現状と課題としましては、センターの開所時間中に相談することが難しい人ですとか、SNSを活用した相談を希望する若者のニーズ、こういったものにしっかりと対応していく必要があるといったところがございます。また、相談員のスキルアップが非常に困難な状況にございますが、そうは言っても相談内容も複雑化・高度化している状況ですので、スキルアップをしっかりとやっていかなければならないということです。

また、相談員の報酬額につきましては、恥ずかしい話ですが、都道府県の中でも低い位置にあるということの中で、安定して人材確保を図るためには、処遇改善が必要であるということが県センターの課題であると考えています。

先程申し上げましたとおり、県全体の相談でいきますと、県と市町村の相談窓口の割合は、10年前は県が7割、市町村が3割でしたが、昨年は、県が4割、市町村が6割という状況になっております。そういった中で、市町村が選ばれているのなら市町村にやらしてもらおうかということではなく、ここで、県もしっかり機能強化をして県にも相談に来てもらおうということをしっかりとやらなければならないということが1つ目の点でございます。

そういった意味では、例えば先ほども申し上げましたように、現状と課題の1つ目になります。なかなか時間の都合で相談に来られない方ですとか、若者のニーズといったことに応えるためには、相談場所・時間にとらわれない相談体制の実現ということが必要なのではないかとということで、SNSによる相談窓口を設置いたしまして、仕事等で平日の昼間に相談することが難しい方ですとか、使い慣れたSNSを活用して気軽に相談したい若者のニーズにしっかりと対応していきたいと考えております。

SNS相談につきましては、24時間相談を受け付けますけれども、相談員を24時間働かせるわけにもいきませんので、相談は24時間受け付けますが、時間外の相談受付もありますので、その対応につきましては翌営業日に返信させていただくこととなります。

もう1点、資料1には載っておりませんので皆様の説明申し上げたいのですが、県の相談は今、電話と訪問の2つの方法で受け付けておりますけれども、電話での相談が9割、訪問による対面での相談がしたいという方が1割でございます。これは、長野の方が松本に相談するのは遠くなるのではないかとことに対して、9割の方は電話による相談なので場所はどこであっても長野も松本もそれほど変わらないのではないかと。強いて言えば、電話代は若干多くかかってしまうということはあるかもしれませんが、電話では支障がないということの中で、それでも1割の方は対面相談ですので、これに対応するために、現在は4か所しか対面で相談できなかったところ、4月以降は県内10か所あります地域振興局にパソコンを設置しまして、対面といってもオンラインにはなりますが、オンライン相談窓口を新設し、対面相談を希望する方の利便性をむしろ高めたいと思っております。例えば、栄村に住んでいる方でどうしても対面で相談したいという場合に、これまでは栄村から北信消費生活センター（長野市）まで来ていただいていたのですが、4月以降は北信地域振興局（中野市）まで来ていただければ、オンラインにはなりますが顔を見ながらの相談が可能になります。当然ながら長野市まで出向いていただくよりも、お近くの北信地域振興局の方が相談者の負担軽減になるのではないかと、これまでは村に相談していたけれども県に相談してみようかなと思う方もいるのではないかと、と考えています。

ただ、これも難点はありまして、オンラインといいますと特に高齢者の方はパソコンで検索をしたり、繋いで相談を受けるということは難しいということも当然あるかと思っておりますので、これにつきましては、地域振興局職員に協力いただき、相談者が来られた場合には部屋までご案内し、パソコンをセンターとつなぐところまでは職員が行い、つないだ

ところで、相談内容は個人情報になりますので、職員が退席するという形で、高齢者の方にもご負担をかけないように対応したいと考えてございます。

それから2つ目のポツになりますけれども、相談員のスキルアップがなかなか困難な状況につきましては、今はセンターが4か所あって4人前後の相談員を配置しているわけですが、全員が会計年度任用職員で、我々の通常の勤務とは違う勤務日数になっております。4人前後の配置ですが、お休み等が入る関係上、2人～3人での窓口対応となることもございます。その中でさらに研修で1人いなくなるというのが難しい現状でございます。そのような中で、集約化により1か所に人数を集め、積極的に研修にも参加いただき、スキルアップを図っていきたいと思います。

また、集約による情報の一元化で相談対応ノウハウの蓄積・共有が促進されると考えておりますので、次に説明させていただきますけれども消費者教育・啓発の充実強化にもつながっていくと考えているところでございます。

また、3ポツ目の相談員等の処遇については、長野県は全国と比較して低い状況がございますので、当然それについてはしっかりと対応しようということで、相談員の意欲の向上につながると考えてございますので、処遇改善は少なくとも全国平均並みには賃金を上げていきたいと考えております。また、先ほど申し上げましたとおり全員が会計年度任用職員ですが、全国都道府県レベルで言いましても直営している場合はすべて会計年度任用職員ということです。全国都道府県の中に正規職員という方が一人もいない中で、長野県は全国初になる取り組みとして、相談員等を正規職員化しようと今検討しているところでございます。こういったことによりまして、県センターの機能強化をしっかりと行って市町村に流れていくだけでなく、県の窓口にも相談に来てもらえるような体制を整えていきたいと考えております。

資料3をご覧ください。続きまして、消費者教育・啓発につきましては、相談をしっかりと受けるだけでなく、相談そのものを少なく、被害を未然に防ぐことをサポートする観点も非常に重要なのではないかとということで、センターの重要な機能として位置付けまして、新たなセンターを消費者教育・啓発の拠点にしたいと考えております。

現状と課題につきましては、人生100年時代の到来ですとか、成年年齢の引き下げ等、消費者がより被害に遭いやすい状況にございまして、消費者や若者たち等の消費者被害に対応していくため、地域における消費者教育・啓発活動の強化ですとか、人材の育成、更には体系的な消費者教育の充実といったことが重要になっているところでございます。

また、デジタル化の進展等によりましてSNS等を悪用した詐欺被害が急増してございます。その中で、消費者が自ら考え、合理的な判断ができるような消費者教育・啓発の実施が必要であると。そういったことに対応していくために、新たに消費者教育アドバイザーを設置し、適時かつ効果的な消費者教育・啓発活動を行いたいと考えているところでございます。

具体的な取り組みとしては、①から④まで書いておりますが、まず1番として、消費者教育・啓発活動の実施主体と消費者教育・啓発活動の担い手との連携をコーディネートすることで、世代に応じた体系的な消費者教育・啓発というものを実施していきたいと考えています。

また、1人のアドバイザーが全県津々浦々を回ることが難しいということもございまして、自ら講師もするのですが、それだけでなく様々な講師の方に使っていただける資料を作成するなど、市町村で行っているような出前講座等をしっかりと支援してまいりたいと考えているところでございます。

また、3番目になりますけれども、センターの集約によりまして、一元化された消費者被害情報を基に、適時・効果的な資料作成ですとか、迅速な被害防止活動の実施といったことを行ってまいりたいと考えています。

4番目といたしまして、地域や職場での消費生活情報の共有等を行っていただいている

消費生活サポーターとの連携を強化することで、消費者教育・啓発活動の担い手として育成し、地域内の消費者教育・啓発を更に発展させていきたいと。こういったことを実施していく中で、しっかりと被害の未然防止を推進してまいりたいと考えているところでございます。

資料4をご覧ください。市町村支援の強化についてでございます。先ほど申し上げましたとおり相談者は県のセンターよりも市町村窓口を選んでいるということに対して、県にも相談してくださいということで県の相談機能を強化すると先ほど申し上げましたが、それでも相談者が市町村を選ぶということであれば、しっかりと県は市町村の支援を強化しましょうということを考えております。

市町村相談窓口の現状と課題といたしましては、先ほども申し上げましたとおり消費生活相談が専門化・複雑化して、被害が広域化しているという状況の中で、市町村窓口への相談が増加しているという状況でございます。相談内容が難しくなっているのに市町村相談窓口への相談が増加しているという状況でございます。

また、人手不足によりまして、市町村相談員の確保・育成が非常に難しい状況になっております。更には、消費生活センターの設置が町村では下諏訪町のみということで、市についてはセンターはあるんですけれども、町村レベルでは1つしかないということでございます。こうした中で、例えば、長野市は、小川村ですとか、高山村ですとか、町村ではセンターの設置が難しいところをカバーする、広域化と言っていますが、こういったことをやっていく中で、町村についても市と同様に相談員の相談を受けられるという体制が整っているところもある一方、残念ながら地域によっては広域化されていないところもございます。同じ長野県に住んでいながら、身近なところで相談員に相談できるということが、町村によってはそれがなかなかできていないという状況があります。

こうした市町村窓口の現状と課題を踏まえまして、我々は何をしたいのかということでございますが、まずは何を差し置いても、難しくなっているのに相談件数が増えているという状況ですので、しっかりと市町村相談窓口の充実をバックアップしていきたいと考えています。

具体的には、市町村支援員を2名から4名に倍増し、市町村窓口に出向くなど市町村相談員、職員をしっかりと支援していきたいということがまず1点でございます。

もう1点は、県センターと市町村をオンライン（Zoom）で結びまして、難しい相談が来てしまって、なかなか対応が難しい場合は、県から助言をするといったことを行い、市町村と一体になって問題の解決を図ってまいりたいと考えております。

2つ目ですが、人材不足でなかなか人材確保が困難なことにつきましては、市町村の相談員もしくは職員のスキルアップですとか、消費生活サポーターの活動への支援といったものをしっかりと強化してまいりたいと考えているところでございます。

私が幾つか市町村を回らせていただいて話を聞く中では、市の中でも「相談員さんが1人足りないんだよ。相談員を2人にしようと思っているが、2人なるとベテランの相談員さんは楽になると思いますか」と。「ベテランの相談員さんは新人を教育しながら今までどおりの相談を受けなければならないので、実は新人が慣れるまでは負担が倍増してしまうため、増員に二の足を踏んでしまう。」という話がございました。こういったことにもしっかりと対応していかなければならないと考えておりますので、そういった場合にはOJT研修も含めて、県センターでしっかりと新人の方も含めて市町村の相談員さんのスキルアップをやりたいと考えています。

また、町村と特に市の相談員さんとのつながりが薄いと言いますか、本来であればブロック研修会もやって弁護士さんも交えて、「こんな問題を皆さんどう考えていますか」「こんな問題があるんですね」など、情報共有したりですとか、横のつながりが重要だと考えておりますので、こういったことも市町村支援員を倍増することで可能になるのではないかと考えています。更には、より消費生活サポーターの活動の機会を増やすというなか

で、身近な場面での消費者教育・啓発をしっかりと推進していきたいと考えているところでございます。

最後の点として、なかなか広域化が進んでいないということにつきましては、市町村支援員と連携を図りながら、しっかりとセンターの広域化に向けて支援をしてみたいと考えているところでございます。市町村センターの人口カバー率という言い方をしておりますが、今の計画では令和9年度までに100%、全部広域化するんだという非常に高い目標を掲げておりますので、この目標を達成できるようにしっかりと取り組んでもらいたいと考えているところです。

以上、県でやりたいこと、やらなくてはいけないことをご説明申し上げました。

続いて、資料5をご覧ください。

改めまして、現状、市町村への相談割合が大きくなっている中で、県への相談は9割が電話による相談となっている状況であり、これから人的・財源的なものを集約することで、矢印下の図のように機能強化を図り、消費者行政の充実を考えているということでございます。具体的には赤字で「新」と書いてございますけれども、申し上げてきたことはこの図に記載しておりますので、イメージしていただけるかと思いますが、後ほどご覧いただければと思います。

以上、3つの機能強化を行うために、集約する必要があるということをご説明させていただきました。

続きまして、資料6をご覧ください。このように舵を切ることによりまして、県の消費生活センターは長野県消費生活条例に基づいて設置されておりますが、4か所が1か所になるのですとか、そういったことの変更をしていかなければいけないということで、令和7年4月に集約するに伴いまして、センターの名称ですとか、位置、対象地域に関する事項を改める必要がございます。具体的には、次のページで説明いたしますが、名前は今までの北信ですとか、東信ですとか、南信センターが今後は一本になりますので、その名称をこういうように改めますと。

また、今まで長野市、松本市、飯田市、上田市に設置しているものを松本へ一本になりますので、そういった内容を変更することになります。

次のページ、資料7に改正箇所の詳細が載っておりますが、現行の条例では、消費生活センターの項目は、別表で名称を北信消費生活センターですとか、東信消費生活センターですとかを示しており、長野市、松本市に設置されていますとか、担当区域がこうですよといった内容を定めています。

これが1本化されることによりまして、「長野県消費生活センター」という名称にさせていただきます、尚且つ設置のところでは別表ではなく、松本市に設置させていただくことを書かせていただいています。また、「長野県消費生活センター（以下この章において「センター」という。）」ということをごここに書かせていただきました。さらには別表の削除といったものも含み、条例改正案として提出する予定でございます。

それでは、資料6にお戻りください。こういったものを来年4月1日施行期日といたしまして、11月28日に開催予定の11月定例会に改正案として提出したいと思っております。

説明については以上でございます。

#### 【中嶋会長】

はい、ありがとうございます。只今の説明につきまして、委員の方から質問がございましたら、お願いします。

はい、吉原委員お願いします。

#### 【吉原委員】

集約のことなんですけれども、SNSを使ったり、オンラインを使ったりということで、今

の時代に合っているのかなと思ったのですが、私は集約について急なお話だったので、相談員の方にお話を聞いたんですね。私共の方には東信のセンターがありまして、相談員さんはこれからどうなるのかといった不安があるというお話で、仕事の仕方とか職場をどうするのか不安があるという話、それから、上田市のセンターの方から東信センターがなくなってしまうと、大勢の方が市に来てしまうのではないかと、1件の相談にかかる時間がとても長く、対応が難しいという話、それから、オンラインで本当に解決できるのかなどという不安があったり、移行期間として1年欲しかったなという話もいただきました。

この話を聞いていたら、まだ体制ができていないまま、来年度やるというのはどうなのかなという思いがあります。また、オンラインや SNS での相談をこれから1年やってみて、相談員さんからまず話を聞いてみて、それから集約を考えてもよかったのかなと思いました。相談件数だけで決めてしまったように思うので、それはとても残念に思います。

また、消費者の会としても東信センターの方には実績があるので、私たちもこれからどうやって連携を取っていけばいいのかなという不安を感じています。

それから、資料2の(1)の「相談は24時間受け付けますが、時間外の受付分への返信は原則翌営業日の開所時間中となる」ということで、返信についてだけで、実際の相談はどのように行われるのか疑問に思いました。

それから、次のオンラインでの相談方法ですが、地域振興局職員の補助について書いてあるんですが、高齢者の方はパソコンとかを使うのに抵抗があると思うんですね。セットはしてくれるけれども相談中は同席してくれないという話があったんですけども、そうすると、不安を感じるのではないかなと思いました。以上です。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

はい、ありがとうございます。

【中嶋会長】

はい、お願いします。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

もし回答漏れがありましたらご指摘いただければと思います。まず、時期のお話ですが、ちょっと早いじゃないかと、移行期間として1年間置いた方がいいのではないかとの意見がございました。まず、1年間、間を置いたことによって、市町村の窓口が強化されるのかという点がございます。申し上げたとおり、非常に相談内容が複雑化していく中で、相談者ファーストで考えますと、相談者の方が、より充実した相談を受けられる体制を作っていくということでは、当然、再来年よりは来年の方がよいということになりますので、そういった意味でいきますと、あくまでも機能強化のための集約になりますので、1年何を待つのかということが非常に重要になってくると考えてございます。

また、確かに、相談員の皆様方の話をもっと聞くべきではないかのご意見につきましては、委員の皆様よりは当然早くお話をしていますが、それでも遅かったのではないかと。実際に私の方でも、7月ぐらいに話をしていますので、今、1年を切っているという状況の中で、「もっとしっかりと話を聞きかけたな」というお話も確かに私共も相談員さんと話す中で聞いております。ただ、これもこの7月に初めて口火を切ったのではなく、もっと言えば基本計画の中にこの集約することが書かれていましたので、SNS のやり方など、どんな方法が良いのかといった相談をしながら進めてまいりましたので、そのような観点から言えば、まったくもって7月に初めて聞いたという状況ではないと認識しています。だからといって、いいんだということではなく、相談員の皆様の今後の希望を聞きながら、希望を100%叶えられるか分かりませんが、丁寧に対応していくということでございます。

一番はですね、何年も相談員としておられる方はまさに県の宝でございますので、飯田

あるいは上田の方が松本には行けないから、相談員を辞めてしまうのは、非常に損失だと考えてございます。なるべくご本人の意思に沿うべく、やりたいと思っておりますが、それにつきましても、あるいは市町村と話していく中で、一番は、市町村がこれで増員するからという話があれば、ある程度方向が見えてくるのかなと思います。すべての市町村がそういうふうを考えているわけではない状況がございますので、先程申し上げたとおり、すべての皆さんが100%希望どおりに叶うかということについては、第一希望が叶わない方も確かにいらっしゃるかもしれませんが、我々としては、一緒になって希望に沿う形で来年の4月を迎えられればということ、しっかりと丁寧に話を聞いて対応していきたいと考えているところでございます。

続いて、資料の説明の中で、私の説明不足もございましたが、資料2のSNSの関係でのご質問でした。相談は24時間受け付けるけれども、具体的には当然相談員さんは24時間待機しているわけではないので、時間外の対応をどうするのかというご質問だったと認識しております。これにつきましては、次の朝にSNSのチェックをして、相談がきたことを確認して、それに対して対応をするということでございます。こちらのSNSにつきましては、そもそも、ご相談が解決するのかというご心配があるとも聞いておりますが、入口としてはSNSで受け付けますが、最後には、「こういうふうにしましょうね」ですとか、「こういうふうになりますよ」となる相談はなかなかSNSだけでは短くて難しい場合もありますので、最後は電話で相談させてくださいということのお願いもしてございます。クーリングオフなどはSNSで完結する場合もあるかと思えますし、相談ではなく、「これってどうなんですか？」といった質問に対しては、SNSでもお答えできるかと思うのですが、ある程度あっせんが必要なものと、複雑な案件につきましては、最終的には、電話で対応していくということで考えてございます。「だったら必要ないんじゃないか」と思われるかもしれませんが、もともと相談しなかった方が、第一歩としてSNSで相談していただくということが、重要かと思っておりますので、最後までSNSに頼るということではなく、まず、相談を24時間受ける、困っている方の相談を県がしっかり受けますという姿勢が大事なんじゃないかというふうに考えているところでございます。

また、オンラインの関係でございますけれども、職員が途中帰ってしまうと不安になってしまうのではないかとご質問かと思えます。これは2通りの考えがございます、なるべく自分の相談内容を聞いてほしくないなという相談者の方もいらっしゃるということ、想定していますので、当然開かれた場所ではなく、会議室などの場所を設けて、その中で相談をしていただくということです。もし、始めていく中でご指摘のような声が大きければ改善の余地はあるかと思えますが、現在のところは、なるべく相談を聞かれない方が多いのではないかと想定の中で退室することを考えております。当然、中にはパソコンがフリーズして止まったりですとか、障害やトラブルも想定されますので、その場合は、県の松本のセンターに繋がっていますので、松本のセンターから地域振興局の職員に電話をして、職員に会議室へ駆けつけてもらって解決するなどということも考えております。また、そういった対応マニュアルを作成し、地域振興局にもお伝えをして、トラブルに対応できるように、しっかり実施したいと考えているところでございます。

【中嶋会長】

はい。どうぞ。

【吉原委員】

はい。ただいま、相談員さんのことで、1年間何を待つのかというお話がありましたけど、相談員さんにとっては、実行というか、やってみて、慣れてきたところで、集約していくということ、その方が安心できるんじゃないかなと思っておりますが、いかがでしょうか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

そのとおりではあるのですが、SNS、オンラインをまず1年間やってみてからということだと思います。SNSは試行的に始めていますが、こういったことをやる為には、まず集約をして、財源を含めて1本化しないとなかなか財源的にもできないということですので、財源が限りなくあるのであれば、現行体制で機能強化を1年前倒しでやらせてもらってという方法もあるかもしれないですけど。我々がしっかりやっていくためには、財源を捻出するといった意味も含めて、限られた財源と人材を集約していく必要があるということ、決断したわけでございます。

また、消費者団体の支援というところでございますけれども、基本計画の中で消費者団体との連携をしっかりやっていくということも書かれてございますので、東信センターがなくなってしまうと、どうなるんだというご心配があるとのことでございますが、東信センターがなくなったところで、一切東信の皆様とは関わらないということは絶対でございますので、その点をご安心をしていただきたいと思いますと思っております。

【中嶋会長】

よろしいですか。

はい、他に意見や質問、

はい。新井委員お願いいたします。

【新井委員】

はい、すみません。昨日の消団連の会議の方でもご相談させていただきましたが、その時の質問も含めて、もう一度質問させていただきたいと思っております。

吉原委員と重なる部分があるかもしれませんが、まずは、待遇や体制、スキルアップについて書かれていることは、とても良いことだと思いますが、今、現在、南信や北信や東信にお勤めの相談員さんが、松本勤務になって、松本への勤務が大丈夫なのかということが、まず、問題だと思います。そちらの方に話がついていて、人材が確保できる、人材が揃う、という段階での集約の提示ならわかるのですが、多分、相談員さんも、それを言われたばかりで、どうしていいのか分からないという状態ではないのかと思うので、まず、相談員さんが揃うのかということが、心配なところではあります。

それで、人がいなければ、もちろんスキルアップもできないでしょうし、LINEの導入なども、スピーディーさも求められますので、LINEで寄せられた質問、相談に対して、時間を取って、しっかり回答ができるのかという心配もあります。

それからですね、市町村の支援員を増員するということと、消費者教育アドバイザーを新しく新設するということなんですけれども、人材不足と言われている中で、増員や新設ができるのかどうかという不安があります。

昨日も質問させていただいたんですけれども、消費者教育アドバイザーの方が、学校の先先のOB等に声をかけていく予定があるということと、もし、それで確保できなければ、公募も考えているとお答えをいただいたのですが、職域の方の委員がその後に発言しましたが、学校の先生が消費者教育できるようなスキルを、今、現在持っているわけではないということでした。学校の先生にお願いすれば大丈夫だと思っていらっしゃるんだとしたら、そこはちょっと危険なのではないかと思いました。あと、応募して、消費者教育ができるスキルを持った方が、どのぐらい人材としてすぐに確保できるのかということも、不安の面があると思いました。消団連の方もとても不安で心配されておりました。消団連も大変心配しているのですが、この一本化について、人件費の削減の面が一番大きいんじゃないですか、というようなご意見も出ておりました。そちらの方のお答えをお願いします。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

人材確保でございますけれども、当然、人材を確保できるということはある程度想定して進めているところでございます。開かれた場ですので、発言できることは限られていますが、決してあてがなく進めているのではなく、ある程度、目途をつけさせていただきながら進めているところでございます。ただ、相談員につきましては、我々も、ある程度のスキルを求めていく中で、人数を確保していくということになりますので、最終的には公募するというのもでてくると思います。これにつきましては、当然、公募ということは、すべてを事前に把握して進めていくということが、なかなか難しいところではございます。その点につきましては、逆にそういったものを事前に全部取り揃えてからとなりますと、もっといえば、公募をかける前から、すべて結果が決まっているということになりますので、県の組織の手続きとしてどうなのかなという問題もあるかと思えます。現段階ではある程度の目途を付けさせていただき、進めさせていただくということで、ご理解いただければと思います。決して、足りなかったら公募をかけて、それでも足りなかったらどうしようということではない、ということまでは、この場で申し上げたいと思います。

また、最後のお話の中で、この集約は人件費削減が目的ではないかという発言がございました。これにつきましては、集約していく中で、市町村支援員や消費者教育アドバイザーは増えますけれども、所長3人は少なくとも減りますし、トータルとして考えれば人件費は減るのかもしれませんが、人件費を減らすために、これをやるのではなく、先程も申し上げたとおり、相談が複雑化していく中で、機能強化していかなくてはならない。そのためには集約をしていくんだということでございますので、目的が人件費削減、もっと言えば行政改革の一環としてやっているのではないかということでしたら、それは違えますということです。

もっと言えば、この審議会において、しっかりセンターの機能強化をするために集約をしましょうということを含めて第3次消費生活基本計画の答申をいただき、それを受けて進めているものでございますので、行革ありきで進めているものではないということをご理解いただきたいと思います。

また、学校の先生のOBで大丈夫なのかというご質問ですが、消費者教育アドバイザーにつきましては、ただ単に学校の先先に目途をつけて進めているだけではなく、消費者行政にも長けた方で尚且つ教員OB、OGの方ということである程度の目途を付けて進めているということでございます。

**【新井委員】**

では、今の段階で支援員や相談員も、それ相応の人数が、北信や南信や東信から、松本への勤務が大丈夫ですという目途がついているということによろしいでしょうか。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

それにつきましては、2つございまして、1つ目は正規職員化するというのがございます。正規職員に手を挙げた方は、職員の人数に含まれることになりますので、相談員とは別の人数になります。そういった方々がどれくらいいるのかということ、まず、考えないといけないのですが、相談員さんからも処遇が分からないと決められないので、幾ら賃金が上がるのか等、そういったことを説明してくださいというお話がございました。これにつきましては、当課だけでは決められませんので、人事課、財政課と絡めて調整が必要になります。そういった状況の中である程度、概ねこれくらいですよということをお示しし、今後どうしたいですかというお話しているところですので、ある程度は皮算用になってしまうというところです。

**【中嶋会長】**

そうすると、目途が立っていないということですよ。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

そうですね。この方は前は手を挙げたいと言っていたが、あらためて条件等を提示したときに、これでは嫌だということになれば確かに皮算用になってしまいます。もっといえば、全く目途がゼロの中で誰も来なかったら、応募かければいやではなく、ある程度のご意見はお聞きし、相談員さんも処遇が分からないと手を挙げられないですよという状況の中で把握しているところでございます。

**【中嶋会長】**

はい。いかがでしょうか。

**【新井委員】**

でしたら、もう少しこんな急にやらずに、しっかりと提示して、しっかりと人員を確保した上で、やった方がいいのではないかという、先程の吉原さんと同じような意見ですけども。もし万が一、それで相談員が足りなかった場合、今まで言っていたスキルアップができるから一本化しますということは、全くできないようなことになってしまうと思いますし、それプラス、支援員や消費者教育アドバイザーも、どのくらい確保できるのかが、まだ未確定の段階なのかなと思いますので、すべてが未確定での見切り発車ではないのかと思いますけれども、いかがですか。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

繰り返しになるかもしれませんが、であれば相談員を全て確保してから、全員手を挙げていただいたうえでという話になりかねないと思うのですが。逆に、松本の人員がプラスになっていく中で、飯田と上田と長野の相談員さんの話を聞いて、なかなかその人たちが松本まで行くのは難しいとなった場合、先程も申し上げたとおり、公募をかけることとなりますが、この公募の目途が立つまで集約ができないのかとなってしまおうと、それもどうなのかと思います。今、少なくとも、事前に話をさせていただき、ある程度手を挙げている人がいる状況の中で進めていくということですので、確かに、見切り発車といえば見切り発車ではありますが、来年、再来年やったとしても、全員が確保できるということはありません。公募する必要がある以上、ある程度の未確定のなかで進めていかなくてはならないということです。先程申し上げましたとおり、相談員さんからは遅いのご意見もあるかもしれませんが、決して今初めて申し上げたという訳ではなく、ある程度、事前に話を進めていった上で我々は思っております。そうではないと相談員さんが思っておられるのであれば我々も反省しなければなりません。そういった中で、完全に見切り発車ではなく、ある程度、人材の確保ということを視野に入れながら、進めていくということをご理解いただければと思います。

**【中嶋会長】**

はい、ひとまずよろしいですかね。

他の方、質問や意見はございますか。

はい。山浦委員お願いします。

**【山浦悦子委員】**

質問なのですが、質問は月に何件くらいございますか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

相談件数ですが、長野県に関しては、4所で年間5千件程度です。

【山浦悦子委員】

はい。その数のご相談なされた方達から、後から結果的などんなでしたかっていうご質問で、「ああ良かったよ」「よくやってもらったな」そういうご返事はありましたか。

【中信消費生活センター 平林所長】

すみません。中信消費生活センターの所長の平林と申します。

相談が終わった後、わざわざ、結果の方をですね、こちらのセンターの方に電話をいただいで、「今回は非常に助かりました」「よかったです」とご報告いただくことは、多くはないですが、ときにはそういうこともございます。

【山浦悦子委員】

それはいい事ですね。進めていくには、今言っていたいただいたことや、みんなでやっていくことが大事なことだと思います。

ありがとうございました。

【中嶋会長】

はい、ありがとうございます。

他に質問、意見はございますか。

はい、北澤委員お願いします。

【北澤委員】

消費者教育アドバイザーについてなんですけど、ちょっと、私勘違いしていたんですけど、さっき1人っておっしゃったような気がするんですけども、全県を通して1人のみという意味でしょうか。

【くらし安全・消費生活課 西川課長】

はい、先程も申し上げたとおり、アドバイザーについては現在1名の予定です。なかなか1人をもって77市町村全部回るの難しいということの中で、人材育成や啓発の担い手というものをしっかりと育てていく、もしくは、啓発資料もしっかりと作成し、市町村の方々に消費者教育に使っていただけますよというものを提示させていただきながら、県内の消費者教育・啓発を行っていきたいと考えております。

【北澤委員】

浅はかな意見かもしれませんが、働き方としても1人の人が全県を担ってやっていく、しかもこの内容を見ると、出前講座も実施し、かつ、自らも講師として活動しつつ、アドバイザーもして担い手を育成するというのを1人でやるというのは、なかなか厳しいのではないかなと。やはり、その人にも何かあって、倒れたり、不在になってしまったときに、アドバイザー不在ということが長期間になると、それもまた問題かなという気もするんですね。私はPTAの立場で来ているんですけども、やはり、学校や地域に出前講座をしていただいたりとか、いろんなところとのパイプ役となっていて、警察の皆さんだったり、消費者団体の方と地域や学校の啓発をしていただいたり、そういった部分を、これからたくさんしていただきたくて、そういうところで消費者教育ですね、もちろん、子どもや老人だけではなく、子どもと老人が大変だと言っていて、私達の世代が、これから取り残されていっちゃうんじゃないかと、不安がすごくあるので、そういう保護者の世代へ

の教育っていうのも含めて、すごく必要になってくると感じます。ですので、1人っていうのは、ちょっと少ないんじゃないかという感じがするので、今、どうこうって訳ではなくて、また、ご検討いただけたらと思います。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

はい、ありがとうございます。

万が一、アドバイザーが足りないんじゃないかということになれば、当然、増員ということも考えなければいけないですし、また、市町村から来年蓋を開けてみたら、ものすごく相談が増えてしまって、どうするんだということであれば、その対応をしっかりと考えていかなければいけないと考えております。今お話しいただいたように、ある程度、もしこんなことがあったらどうしようということも想定に置きながら、100%ではないんですけども、何か起こってからどうしようではなくて、相談が増えそうだとか、アドバイザーが大変そうだとかいったことについては、問題として意識をしながら進めていきたいと思っております。

また、先程のお話であった、出前講座ですけれども、記載のとおり出前講座の実施の支援ということで、アドバイザーの方がすべての出前講座をするというよりは、市町村の支援を含めて、アドバイザー以外の方もいろいろな出前講座をする機会がある中で、資料がないとなかなかできないということであれば、資料をしっかりと長野県の状況に合った内容で、こんな相談が多いので、今後気を付けて注意しましょうということも含めて作ってご利用いただくといったことをやっていくということも、実施の支援になりますので、それを合わせてご理解いただければと思います。

**【中嶋会長】**

はい、よろしいですか

ちょっといいですか。信毎さんの方から写真を撮影したいという希望がありまして、皆さん、お顔が映ることについて支障があるという方、よろしいですか。

はい、これは今でしょうか、終わってからでしょうか。はい、進めている中でですね、失礼いたしました。

はい、他にご意見ございますか。

はい、持田委員お願いします。

**【持田委員】**

先程から説明がある中で、1か所に集約するというところで、今まで4か所だったところに2名なのか4名なのか、1か所になることによって、最終的にどのくらいの窓口が増えるのか不明瞭に感じます。SNS等使うことによって、消費者の方が先程5千件と言った方たちがアポイントしやすくなるのか、やり方としてどのくらい増えるのか、ちょっと、まだ数値的によく分からないという点があります。あと、先程ありましたように県の消費生活センターの方に、相談員の方が配属になり、そのスキルを向上というご説明ですが、スキルを向上するには、講習会を受けたり、OJTを受けたりと、その段階でどのくらいのレベルにスキルが上がるのか、この説明の中では、ちょっと、まだ曖昧に受け取られます。本当にそういった相談員の方達のスキルが上がって、迅速に的確に対応ができれば、早めに防止ですとか、防ぐということができると思いますので、そういうスキルの向上というところでは、例えですけれども、レベルの等級を設けて、相談員のランクを分ける、またはマニュアルを整備する等準備して、4月からスタートする等をお勧めします。そうでないと見切り発車のように感じます。

あと、立ち上がってからも人間が対応していくことですので、入れ替わりもあると思いますので、その何か年かかけて、どのくらいのレベルに上げていく、そういった中長期計

画を盛り込まれると更によくなると思います。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

はい、ありがとうございます。

1つ目のご質問ですが、相談窓口がどうなっているか見えないというご質問でよろしいでしょうか、相談窓口としましては、県は北信、南信、中信、東信の4か所ございまして、そこで、現在は電話と訪問で相談を受け付けているということでございます。そういった中で、今回一本化するということとなりますので、電話については4か所が1か所になるということです。ただ、訪問相談で顔を見て相談したいよという方につきましては、4か所から10か所に相談場所を拡大させていただいて、オンラインにはなりますけれども電話ではない相談対応しっかりさせていただき、SNSにつきましては、相談は松本で受けまますけれども、全県の誰もがどこにいても相談をすることができるという体制ができるということを考えております。

レベルの関係につきましては、今いる相談員さんの中で、手を挙げていただいて、主任相談員的なものも考えておりますが、正規職員になる方をまずはリーダー的に主任相談員になっていただいて、相談員を取りまとめていただくということを考えているなかで、研修のレベルをどうするのかということもございまして、自分自身も研修を受けて翌日からバリバリできるかと言われると自信はありません。

例えば、今、通信販売が非常に一般的になっている中で、何が起きているかということ、販売業者が県外ではなく海外になっているという状況がございまして。そういった中で、相手をどうやって探すのかという問題ですとか、例えば、支払方法も昔はカードか現金かだったので、カードはカード会社に問い合わせれば終わったんですが、今は、PayPay だったり、暗号資産だったりとか、色んな方法があります。また、支払い方法だけではなく、サービスの仕方、提供の仕方もサブスクをはじめとして、どんどん進歩していく中で、それにいち早くついていかなくはいけないという状況がございまして、そういったものをですね、国も含めて、今こういう状況になっているから、こういう風に対応をできるよということを研修しているの、レベルというよりは、まず一歩、内向きかもしれませんが、今進化している相談に対応できるようなスキルをしっかりと身につけていくということが大事になるのかなと思っております。そういった中で、県職員が相談員になることも踏まえて、更なるレベルアップを図っていききたい。また、相談員の正規職員化をやっていく中で、今後、所長を県職員になった相談員さんに担ってもらうという時代も来るのかなというふうにも思っております。

**【中嶋会長】**

はい、よろしいですかね。

他にご意見などございますか。

はい、どうぞ。

**【山浦能央委員】**

はい、すみません、山浦と申します。よろしくお願いたします。

今回の資料は分かりやすいなと思われましたので、ちょっと、ご意見を申し上げさせていただきます。これを見ると、来所相談の場が減るとというのが、私が一番懸念を感じるころです。私は仕事が弁護士をしておりますので、こういった方の相談を多くしているのですけれども、やっぱり実際に会って、目を見て、顔を見て、お話する。最初と最後は雑談を交えて、そうやって法律相談をするというのは、非常に大事なことでして、安心感が違います。そうやって来ていただいて、直接会って丁寧に説明させていただくと、私の場合、ほとんど帰り際は笑顔になられて、「良かったです」「安心しました」というふうに言

って帰られる方が多いです。

あと、実際の相談というのは消費者被害が多くて、例えば、契約書とかいろんな細かいチェックをしないといけない場合もあるかと思うんですけども、それを、適切に選んで資料を持って来てくださいますと言っても、選べないので、私はもうざっくり全部持って来てくださいますというふうにお伝えして、その場で見させていただいて、助言させていただくということをしています。

あと、LINE やオンラインでやっていきますということなんですけれども、私の方に来られる方で多いのが、スマホすら持っていらっしやらない高齢者の方です。なので、当然LINE とか、オンラインとかの方法は増やすべきだと思いますし、来所の相談に加えて、そういったオンラインの相談を行うのであれば、私は全く問題ないかなと思うんですけども、そうじゃなくて、消費者被害に遭われて、かつインターネットなどの環境に慣れておられない方にお話になると、そういった方は少ないんだと思うんですね。電話とかLINE とかオンラインで、ご相談される方はほとんどいないと思います。

また、最近の消費者被害の1人当たりの被害額が非常に甚大ですので、そういったIT とかに疎い方が騙されやすい、消費者被害が出やすい状況というのがありますので、そういった方を切り捨てるっていう言い方はないのかもしれませんが、来所相談を減らすというのは、ちょっとそういった方には厳しいところもあるのかなというふうに思います。

それから、オンライン相談の地域振興局県内10か所のところを見ると、相談中は職員はどこかに行かれて、パソコンと書画カメラで打ち合わせをされるということなんですけれども、先程申し上げたとおり、契約書を高齢者の方がきちんと相手に分かるように映せるのかなと、それだけでかなり時間をロスするのではないかなと思うので。そうすると当然、私でしたら、例えば契約書をスキャンして資料を事前にメールで送っていただくような体制は取るべきなのかなというふうに思っております。直接の相談機会が減るとというのは、本当に、本当に救わなきゃいけない方が、置き去りにされてしまうのではないかなと私は思います。

あと、もう1つ分りにくいのが、相談機能の強化するために、4つあったセンターを1つにしますというのは、今ひとつ分りにくくて、相談機能の強化するのであれば、4つあるものを10個にしますとか、数を増やしますというのなら分かるんですけども、強化する為に減らしますというのは、分からない部分があるのと、あと、プラスの役割として、知見の集約とか専門性向上があるかと思うんですけども、それこそ、LINE とかオンラインとかで集約とか性能性向上とかができないのかなというふうに思います。それが、要するに直接1か所で会わないとできないということになれば、やっぱり、こういう相談は直接会わないとできない部分があるのかなというふうに思いますので、私としては、来所相談というのは、できれば現状を維持していただきたいという意見です。以上です。

#### 【くらし安全・消費生活課 西川課長】

はい、ありがとうございます。

まず、来所相談の関係です、確かに4か所を1か所にするということの中で、市町村も来所相談をされていますが、100%、県が自信を持って市町村の皆様方に負担をかけることはありませんということは一切、恥ずかしながらそういう説明はしてございません。あくまでも相談者の方が一番になりますので、今、お話のありましたとおり、方法としてもパソコンではないんだと、面と向かって相談したいんだという方につきましては、市町村窓口にどうしても誘導しなくてはならない中で、相談者の方が路頭に迷うということはないかと思っておりますけれども、その分については、市町村の窓口に負担がいつてしまうということも想定される。これがあまりにもオンラインが全く使われずに、県に訪問相談していただいた方が、全て市町村に来られるという状況が、4月以降みられた場合には、今おっしゃったとおりそれに対しての対応も考えつつ、事が起こってからどうしようという

ことではなく、ある程度想定したうえで進めていきたいと考えております。ただ、心配だから進めないということになってしまいますと、なかなか進まないということもございませぬので、どこかで、100%これまでと同じということではないかもしれませんが、県がそれ以上のサービス提供ができるということの中で進めてさせていただくということになります。

次に、なんで集約するのかということにつきましては、どこもそうだと思いますが、財源が限りなくあって、人をどんどん増やして、どんどん強化していけば良いんでしょうけれども、なかなかそういう時代ではない。厳しい中でもある程度、スクラップアンドビルドで、ここの部分は抑えていく、ここの部分はしっかり強化していくということを考えていく必要がございます。更に何度も言うんですが、人材と財源は限られておりますので、そういう部分を傾注してやっついていかないと、なかなかパワーアップというものができないというふうに考えての集約ということがございます。審議会においても機能強化をするために集約をすることを含めた基本計画について協議いただきましたので、現在進めているということでございます。

また、オンライン相談について、高齢の方に契約書を1枚1枚カメラに映してもらうことは難しいのではないかとございませぬが、これにつきましては、現在9割が電話相談という中で、資料が全くないなかで相談を受けていることがございませぬ。それには当然、ファックスやメールで必要な資料を送ってくださいねというやり取りをしています。オンライン相談でもすべてをカメラで共有するわけではなく、単純なものはカメラでも結構ですが、そうでないものは事前に送ってもらうことを前提に考えています。最終的にはいつでも来てもらって相談できるのが良いんでしょうけれども、いっぱい対応できずまた後でということになるとご不便をおかけしてしまうので、事前にセンターに連絡をしていただいて、いつ、どこでオンライン相談しましょうねと事前予約をしていただき、この段階で、この資料を持ってきてくださいとか、この資料を事前に送ってくださいといった整理をしたうえでオンライン相談をしていただくということです。それについては説明不足で申し訳ございませぬでしたが、ご理解いただければと思います。

**【中嶋会長】**

はい、お願いします。

**【直江県民文化部長】**

はい、部長の直江でございます。

只今、分散か集約かといった議論だったかと思うんですけども、私共の考えとして、確かに分散して、そこに何人かの相談員を置くという考え方もあるとは思いますが、現状、例えば、相談件数から見てですね、県の10の地域に1人ずつ相談員を置くという形をとるということもあり得るのですが、そうした場合に、その相談員が休むとなると、休みも取れない、他の人と相談もできないという状況に陥るケースもあるかと思ひます。現状、4か所で2～3人の相談員ですので、例えば、1人2人が電話を受けていると、対応できるのは1人となりますので、なかなか研修の機会もままならないケースがあります。ということ私共の方で考慮しまして、スケールメリットを追求すべきではないか、その方が皆様にとって、例えば、研鑽の時間を多く取れたり、ケーススタディの時間も取れるのではないかと、そういった観点で、今回1か所に集約して、そこに県の相談員さんを集めることによって、県の相談スキルを高めていく。それで市町村の相談員さんのフォローも同時にやって、尚且つ、専任の消費者教育アドバイザーの置き、消費者教育・啓発の方にも新たに力を入れていこうと、こういった方法が機能強化のためにはいいんじゃないかと、こういった結論になりました。

先程も、消費者教育アドバイザー1人じゃ足りないんじゃないのという意見をいただき

ましたけれども、これまで専任者がいなかったところに、まずは専任者を確保することに意味があると思っています。今まで、相談員さんが相談業務の合間では、出前講座の資料を作る時間も取れない状況があったので、今度集約することによって、専任を置くことによって、そういった資料の作成時間も取れますし、仕事の応用が利く時間が取れるだろうと、そういったスケールメリットを追求する中で、私どもの消費者行政力を高めていくといったことがありますので、ご理解をいただければと思っています。以上です。

#### 【中嶋会長】

私の方からよろしいですか。

今までいろいろ意見を出していただいている、私も問題意識として同じ懸念とか不安があるなど感じています。集約自体は基本計画でこの審議会の中でも議論して決めて、5か年でやっていくと、その方向性自体はもちろん異論はないんですけども、その進め方のところ、今年の8月、9月くらいで個別に審議会委員が説明を受けて、そこで初めて知ったと。県民が知ったのは9月末の県議会で阿部知事からの話で初めて知って、来年4月から1つになるということに驚かれた方が多いと。私も驚いたんですけども。

率直に言って、私は集約の関係は、身近な市町村の相談窓口がしっかり充実したうえで、県の集約、施設を減らすという順番でいくものと思っていたので、非常に驚いたし、これはちょっとどうなのかという問題も提示させていただいたところです。

山浦委員からもありましたが、実際相談を受けている者としては、対面での来所相談というものが重要で、その場が失われるというのは問題じゃないかと。単純に県の4か所の施設が1つになるということは、それだけでその場が減ることなので、市町村の各窓口がしっかり受け皿というか、対面の窓口が充実したうえでの集約であればいいですけども、先ほどの話からすると人材の確保もやってみないと分からないところもあるというやり方はどうなのかと率直に思ったところです。

特に高齢者や障がい者など、オンライン相談や電話で、こんな契約をしてしまったけどどうなのかとか、ちゃんと自分の問題を伝えることが難しいと。相談員さんからもいろいろ話を聞いている中で、表現が上手くできないとか、コミュニケーションが上手く取れないとか、そういう方もいらっしゃる中で、なんとか対面で辛抱強く聞き取って、ようやく話を聞き出して、問題点を掴むと。そのうえで対応するということが現場の方でされているので、地域振興局でのオンライン相談といったものでカバーできるのかというところは非常に不安に思っています。

私の個人的な意見ですが、お願いしたいのは、身近な相談窓口の充実というところを意識してやっていただきたい。市町村にお任せではなくといったお話もありますけど、個別に市町村によって事情も違うと思いますので、足りていないところをカバーすることを個別にやっていただく。人口カバー率は89.1%なんだろうけれども、設置している市町村自体は77市町村のうち36市町村なので、41市町村はセンターがないということです。こういうところの高齢者等が取り残されないかという心配がありますので、そういうところをしっかりと対面相談の場を確保していただく方向で意識していただければと思っています。

もう1つは、これで集約ということになっていくとすれば、センターを廃止するという話は県民にとってマイナス方向に受け止められる懸念があるので、「そうではなくて機能強化でもっとやっていくんです」ということを大々的にアピールしていただきたい。看板も大事で、本当は全市町村に消費生活相談窓口の看板をちゃんと掲げていただいて、分かりやすく案内していただいて、「困ったことがあったらここに来てね」というかたちでやっていただきたいなというのが意見です。

#### 【くらし安全・消費生活課 西川課長】

ありがとうございます。市町村がもっと充実してからというお話をいただいております。おっしゃる通りだなと思う反面、先ほど申しましたとおり、充実するまで待つということではなく、例えばオンラインで市町村とつないで、市町村が困ったときには県がすぐに支援できる体制をしっかりとつくったうえで、市町村支援をしっかりとやっていきたいと思っておりますし、支援員を増員する中で、「こんな相談があつて困っている」ということだけではなく、相談員ならではの悩み事のようなお話を聞かせていただきながら、市町村相談員の支援をしまいたい。

県民の皆様にも、「4か所が1か所になってこんなに機能がパワーアップします」ということを、年明けになるかと思いますが、大々的にPR、広報をしまいたいと思いますので、我々も同じ思いで進めてまいります。

**【中嶋会長】**

ほかに意見、質問等ありますでしょうか。  
よろしいですかね。

それでは、次の会議事項「事務局からの報告事項」について事務局から説明をお願いします。

**【くらし安全・消費生活課 西川課長】**

申し訳ございません。私、次の所用がございまして、ここから企画幹にバトンタッチさせていただきます。

ここで中座をしまい恐縮ですが、よろしく願いいたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

失礼しました。私の方から参考資料1、2について説明させていただきます。

まず、参考資料1「第3次長野県消費生活基本計画における達成目標について」でございますけれども、5月に開催しました審議会の資料からの更新箇所が3箇所ございます。

3-4「障がい者就労施設等が供給する物品等の調達額・調達件数」ですが、調達額については、59,512,008円、調達件数は890件となっております。

つづいて、3-11「売上額1億円を超える農産物直売所数・売上高」でございますが、直売所の数が69施設、売上高が217億円となっております。

それから、3-12「学校給食における県産食材の利用割合」でございますけれども、69.6%となっております。

つづきまして、参考資料2をご覧ください。こちらにつきましても、5月に開催しました審議会の資料から更新された部分を赤字で示しておりますので、ご覧いただければと思います。よろしく願いします。

**【中嶋会長】**

はい。ありがとうございます。  
今の点につきまして、何か質問、ご意見ありますでしょうか。  
よろしいですか。

では、予定していた会議事項はすべて終了しましたので、委員の皆様から他にご発言したいことがありましたらお願いします。

それでは、ご発言もないようですので、議事を終了させていただきます。  
本日は、委員の皆様から貴重なご意見・ご提案をいただきました。  
また、ご多用のなか、審議会にご出席いただきありがとうございました。  
それでは、マイクを事務局にお返しします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

ありがとうございました。  
閉会にあたりまして、直江県民文化部長よりご挨拶申し上げます。

**【直江県民文化部長】**

本日は、非常に熱のこもったご議論をいただきまして、誠にありがとうございました。  
いただきましたご意見、特にセンターの集約に関しまして、様々なご意見を頂戴したと思っております。今日いただいたご意見は、私共の方もしっかり受け止めさせていただきながら、決して消費者行政の後退になることがないように、集約に取り組んでまいりたいと思っております。走りながらやっていくという立場をご説明申し上げましたが、走りながら対策していかなければならない部分も、これから出てくるのが想定されますので、私共の方にお声を寄せていただければ、対応していきたいと思っております。ぜひよろしくお願いたします。  
本日は長時間にわたりご審議いただき、ありがとうございました。今後とも、よろしくお願いたします。

**【くらし安全・消費生活課 北條企画幹】**

本日の審議会の議事録につきましては、事務局で作成させていただき、後日、皆様にご確認いただきたいと思います。お手数ですが、ご協力をお願いいたします。  
それでは、本日の審議会は、これで終了とさせていただきます。  
皆様、ありがとうございました。お気をつけてお帰り願います。