

令和6年度第2回広島県消費生活審議会議事録

1 開催日時

令和6年10月22日（火）10時00分から12時00分まで

2 開催場所

県庁北館2階 第1会議室

3 出席者

[学識経験者]

豊田会長、田中委員、伊藤委員、中原委員、大村委員、荒木委員

[消費者代表]

原委員、岩永委員、

[事業者代表]

長谷川委員（オンライン）、原田委員（代理：木村氏）、大西委員、池田委員（オンライン）、藤原委員

[市町代表]

明岳委員（オンライン）、橋本委員（オンライン）

4 議題

第4次広島県消費者基本計画の骨子案について

5 担当部署

広島県環境県民局消費生活課消費政策グループ TEL(082)513-2730（ダイヤルイン）

6 会議の内容

(1) 開会

(事務局)

委員総数20名中15名が出席しており、広島県民の生活の安定と向上を促進する条例施行規則第3条第2項により、定足数を満たしていることを確認した。

(2) 環境県民局長あいさつ

(3) 議事

(事務局)

- ・議事資料により、第4次広島県消費者基本計画の骨子案について説明した。

【意見交換・質疑応答】

(委員)

現行計画では3番目の消費者教育の推進が、新しい計画骨子案では、1番目に入れ替わっているが、これは、消費者教育が一番重要であるということか。

(事務局)

次期計画の骨子案の施策Ⅰ、施策Ⅱ、施策Ⅲは、いずれも重要な取組と考えている。

こうした中、被害に遭わないことの重要性が増していると考えており、消費者教育を1番目とし、その後、様々な取組を行っても被害やトラブルに遭ってしまう方への相談の充実といった一連の流れを踏まえて、この構成にしたいと考えている。

(委員)

次期計画の骨子案では、外国人という言葉がなくなっているが、これは外国人を対象にした取組が、一応目標値を達成したからか。

(事務局)

外国人については、新たな施策Ⅲの2の「高齢者等の配慮を要する消費者の支援」という項目の高齢者等の「等」の中に含まれており、高齢者、障害のある方、又は日本語が不十分な外国人の方など、支援が必要な方を一つの項目にしたものである。

今後、外国人の方に対する施策を一切止めるということではない。

第3次計画では、外国人に対する相談マニュアルを整備するなど、基盤的な取組は一定程度進んだと考えており、次期計画の中項目の柱には外国人という言葉は書いていない。

(委員)

外国人という言葉が抜けているのは、他の取組に比べて達成したということを強調して書かれていたので、比較的后退させるのかと思った。

6ページの施策体系で、外国人の方は高齢者等の中に含まれるのかと思ったが、11ページでは外国人の方と高齢者等を分けて書いている。

高齢者等という言葉が少しわかりにくいので、何か工夫された方が良いのではないか。

(事務局)

11ページは、第3次計画の振り返りの部分である。

第3次計画では、外国人・高齢者等ということで取り組んでいたもので、その振り返りということで記載している。

(委員)

次期計画の施策体系は、わかりやすい流れで良いと思う。

県は消費者計画を策定しているが、市町で消費者計画を策定しているところはあるのか。

もう一点は、消費者の意識を変えていくためには、消費者が自分事として捉える必要があるが、出張講座や出前講座などは行っているのか。

(事務局)

市町の計画策定状況は、広島市が消費者基本計画を策定している。

1ページの「位置付け」に、3つの法律を記載しているが、このうち「消費者教育の推進に関する法律」は、都道府県と市町村に消費者教育推進計画策定の努力義務が規定されている。

努力義務なので、必ず策定しないといけないというものではないが、県は、この消費者基本計画に消費者教育も含めて一体的に推進する計画としている。

市町の計画策定は、個別の市町のお考えによるところである。

もう一点の消費者が自分事として考えるためには、出前講座が重要ではないかというご指摘については、県もそのように思っている。

12ページの第3次計画の振り返り部分の消費者教育の推進という中で、地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数を成果指標として、取組を進めていたが、コロナ禍で、開催回数が減少して、なかなか回復しきってないという状況である。

やはりチラシを見るだけよりも、実際に講座で専門家の方から話を聞くと、自分事として捉え、さらに周囲の方のサポートにつながるということもあろうかと思う。

今後については、3ページの消費者教育の推進の課題のとおり、受けた人が増加するよう取り組むとともに、実践に役立つよう、効果的な取組を進め、更に充実を図っていききたいと

考えている。

(委員)

今回の第4次広島県消費者基本計画は、3次計画の振り返りをしながら行っているので大変良い形で進められていると思う。

その中で、1ページに、成年年齢の引下げということで、18歳、19歳からの相談件数が増加傾向とある。

また、3ページの社会人口動態の変化の中で、18歳・19歳の被害等の増加が懸念とある。

さらに、4ページの次期計画の検討の方向性に、デジタル技術の一層の活用を進めていく必要がある。

それらを踏まえて、5ページの総括的な目指す姿の中で、県民が不安を感じたときや消費者トラブルに遭ったときには、それぞれに合った方法で、相談や支援を受けることができると書かれている。

そこで、ぜひ18歳・19歳が相談できるような、例えばLINEなどを使った形で、時間を取られないような相談体制を進め、18歳・19歳の被害が救済できる取組を進めていただければと思う。

(委員)

前回の審議会で、メール相談受付は現実的ではないと話をしたが、県からLINEはなかなか難しいということだった。

メールはリアルタイムに反応できないので、受付窓口としてLINEは大事ではないかと考えており、それで相談件数が増えるようであれば、1人担当者を配置するなどして施策を推進していく必要があるものとする。

デジタル社会の変遷が激しいということを考えると避けて通るわけにはいかないと思うので、次期計画が中期計画であれば、SNSの活用というキーワードを計画に入れていただきたいと思う。

(事務局)

9ページに第3次計画で取り組んだメール相談の実績を記載している。

メール相談の利用割合は、30歳未満では9.5%、30歳から64歳が5.2%、65歳以上は1%となっており、なかなか電話しにくい若年層も、メールであれば相談しやすいのではないかと感じている。

一方で、このメール相談の認知度が、若年層は先ほどの3つの年齢層の中では一番低くなっており、まずは知ってもらい、活用につなげていきたいと思う。

LINEについては、前回もご意見をいただいたが、全国的にもまだ進んでない取組であり、引き続き、こういった方法ができるのかを検討していきたい。

(委員)

9ページにメール相談の要因に、トラブルを文章化することへの負担感・抵抗感が考えられるとあるが、これは入力項目があるのか。

(事務局)

なるべく1回のメールで、どういった状況かを把握できればということで、入力項目を設けているが、1回のメールでは、どういう状況かわかりにくいということが多々ある。

(委員)

メール相談の要因欄には、「30歳未満で9.5%の利用に留まっている」という表現になっているが、逆に9.5%も相談してくれたと受けとめて良いのではないかなと思うので、引き続きメール相談をお願いします。

(委員)

本校の生徒を見ていると、人に相談するよりも、インターネットから得た情報の中で解決しようとする。

場合によっては、より悪い方法で相談して、更に泥沼にはまってしまうような気がするが、こういった状況で、どのように相談したら良いものか。

例えば、生徒がよく使っている X や TikTok などでの情報提供が必要ではないかと思う。

(委員)

9 ページの要因に「FAQ で自己解決された」とある。

一般論で言うと、あまり良くないサイト・情報には相談・検索せず、公的機関に FAQ があることを周知して、メール相談同様に PR することで、正しい情報の入手・判断が可能になると思うので、今後もよろしく願います。

(事務局)

FAQ については、9 ページの主な取組の表に書いているが、令和 3 年度から県のサイトに、よくある事例と解決策を掲載し、令和 4 年度から Web 広告でその周知を図ったところ、令和 5 年度に PV 数が 7 万件まで伸びたので、ニーズがあると感じており、引き続き、ネットで情報発信し周知を図っていききたい。

(委員)

第 4 次計画は、被害防止の観点から計画されており、すごく良いことだと思う。

そこで、インターネットの検索ですが、「広島県、消費生活」のキーワードで検索してもなかなか広島県の消費生活センターに届きにくい。

「広島県、消費相談」というキーワードを入れると、県内の広島市や東広島市などの消費生活センターが出てきて、広島県は生活センターというのが出てくるが、そこには所在地とか、その概要とか形式的なことしか記載されておらず、消費生活課が独自に開設しているホームページのところまで届かない。

広島県のホームページで充実しているのは、消費生活課が独自に開設しているホームページであるが、県の消費生活課のホームページに、一般の方が届くのはハードルが高いため、消費生活センターという名称であれば届きやすいと思う。

「広島、消費相談」のキーワードを入力すると、消費生活課が独自に開設しているホームページが出てくるようになった方が良いと思う。

それと「広島県、消費相談」のキーワードで検索すると、広島市とか、他の市町が出てくる。

その中で広島市は充実していて使いやすいホームページになっているが、他の市町のホームページは、なかなか充実しているとはいえない。

そこで、県の消費生活課のホームページは、どういう位置付けになっているのか。

各市町の消費生活センターの中で、県の消費生活課のホームページとの関係性はどうなっているのか。

例えば、県の消費生活課のホームページは、県内市町のホームページのまとめ役とするのであれば、それぞれの市町の良いところを紹介できるようなホームページにすれば良いし、県の消費生活課のホームページとして充実していくのであれば、もっと見やすいようなやり方・配置の仕方があるのではないかと思う。

(事務局)

現在、県の消費生活課のホームページと、消費生活課独自の消費者啓発情報サイトというポータルサイトの 2 種類を開設しており、後者のサイトに、なかなかヒットしないというご指摘だと思う。

今後、ユーザーインターフェースが使いやすいものになるように、検討して改善を図っていききたい。

また、県内市町のホームページとのリンクも、工夫が十分できてないところがあるので、今後改善を図っていきたいと考えている。

(委員)

先ほどの件に関連して、県のホームページを検索してみたが、県の消費生活課の課名のあとに消費生活センターを併記してみるとか、逆に県生活センターのホームページに消費生活課のホームページの内容を移してみるのも良いのではないか。

広島市以外の充実しない市町は、多分マンパワー的には無理だと思うので、県の消費生活課ホームページにリンクさせるほうが現実的な対策と思う。

(会長)

第4次計画は、消費者教育・啓発の施策を1番最初に持ってきたことは、良いことだと思う。

その中の2番目に人材の養成がある、これはなかなか大変だと思う。

いわゆる金融とか、その事業者との合同や、連携、あるいは養成とかは、どのように考えているのか。この辺のところは田中委員が詳しいので、よろしく願います。

(委員)

前回の審議会で7月13日の日経新聞をご紹介させていただいたが、長崎県が金融広報委員会の金融リテラシー調査で、全国42位にショックを受けられて、各金融機関など65団体が結集して、どこの金融機関の利害も受けない教材に統一した。

本日、金融経済教育推進機構(J-FLEC)の資料をいただいているが、こちらの方にアドバイザーの方がいるので、これを活用するとか、広島県でオール広島ということで、金融機関と連携して、より地域に密着した金融経済教育が行えるように進めていただきたい。

同時に専門機関が行う金融経済教育は、専門的すぎて難しく、生徒たちが興味を持ってないという意識調査の結果が出ているので、そういうことを前提に、より望ましい教材・講座が行えるような仕組みができると良いと思う。

また、近年、金融経済教育は、家庭科の学習内容となっている。

家庭科は必須であるため、先生たち全員が授業ができるかどうかは別として、それが大体わかるとかというくらいになると、日々のSHRなどでも、生活上の話題として話ができるので、やはり先生たちの研修を1回ではなく何回もしていただくことが、生徒たちに、より生活に密着した金融経済教育を行うことを可能にするのではないか。

そういう観点での人材の育成をお願いしたい。

(事務局)

13ページをご覧ください。

消費者教育推進のための人づくりということで第3次計画でも取組を進めてきた。

まず、小中高校の教員向け研修会ということで、学校の先生方に最新の事例などを、幅広く提供したいと思い、今年度も2回実施したところである。

引き続き、教育委員会と連携を図って、充実させていきたいと思っている。

次に、消費生活に関する幅広い内容を含む講師の登録と講師派遣ということで、環境や金融などの分野の講師の方を登録して、講師派遣しようという取組も行っているが、県の開拓が不十分なところもあり、なかなか消費者トラブル以外の講座の依頼がない。

今後は、それぞれの専門機関の取組が充実してきているので、その情報を入手し、必要などところにつないだり、広島の金融広報委員会とも連携を図っており、私どもで担えない他分野の専門家を案内したり、コーディネートしていきたいと思っている。

(委員)

J-FLECの資料の31ページに、イベントセミナー事業というものがあり、オンライン参加や、オンデマンド動画の視聴もされている。

研修参加者には遠隔者や、非常勤の方もいるため、以前から要望しているが、この機構から配信されている動画等を案内をしていただけたら、自治体の人材養成の負担軽減にも繋がると思うため、よろしく願います。

(委員)

人材の育成のために出前講座を開設しようと思って、各金融機関やコンビニにお話を持っていくと、断られたことがある。

私ども消費者協会の活動不足も関連するかと思うが、広島市の消費者の協力団体としての認知度が各金融機関やコンビニに不足しているのではないかと思う。

この前の広島市の審議会において、広島市の消費生活センターから各金融機関やコンビニへ協力団体の認知をしていただくために、出向いていただくことになった。やはり計画案を作成されても、実際、広報活動を行う立場としては、もう少し認識を高めていただくための努力を県の方でもしていただけたらと思う。よろしく願います。

(事務局)

金融教育は、公平中立な立場で行っていただくことが、個別の金融機関では難しいのかもしれない。

県に協力いただいている消費者団体の皆様の認知も含めて合わせて高めていきたいと思う。

(委員)

3ページの(4)に、消費者教育は、若年層は経験があり内容も覚えている割合が高いが、被害等の未然防止行動は、若年層は減少とあるが、これは大きな課題であると考えます。

若年層は社会経験が少なく、知識と実践がつながりにくい。

そこをつなげることが学校教育では重要になると思うので、生活に密着した知識と実践が自分事として捉えられるような消費者教育をお願いしたい。

そして、契約をしたら、それを履行するのが大原則であるので、契約した場合、それを守るということと、被害者にも加害者にもならないということを教育していただきたい。

次に15ページの3の(1)に、架空・不当請求が最多とあるが、これを防ぐには具体的にどうすれば良いか考えないといけない。

例えば、事業者からメールが頻繁に来るが、それが特殊詐欺だったりするので、これらのメールから情報を得るのではなく、自分のお気に入り・ブックマークから情報を得ることや、逆に自身のカード情報など、大事な情報を送る場合には、画面のリンクからではなくhttps://の記載があるものやお気に入り登録したアドレスからでないを送らないという、具体的なことを盛り込んでいただけたらと思う。

(委員)

15ページの県民アンケート調査結果のポイントに、県に力を入れてほしい取組として、悪質事業者の取締り強化が最多になっている。

これは警察の方に頼むしかないと思うが、消費相談で、色々な悪質事業者が出てきて、そこに指導した場合に、その人たちは、また同じことをすることが多いのか、それとも1回指導したら止めるのか。

(事務局)

特定商取引法では、事業者が守らないといけないルールなどが規定されているとともに、県には法に基づき指導・処分権限がある。

相談件数が急に増えた場合や、相談内容がかなり悪質ということを早期に探知したときには、事業者を呼んで、注意をしたり、文書で改善要請をすることがある。

一定の効果があるので、引き続きしっかり行っていくとともに、被害にあったと言われる

相談者の話も聞いて、本当に悪質ということが確認された場合、さらに業務停止命令とか禁止命令なども行うこともある。

また、犯罪が確認できれば警察の方が取締りに動くということもある。

引き続き、高齢化などで被害の増加が懸念されるので、しっかり行っていきたいと思う。

(委員)

4 ページの国の基本計画では、デジタル弱者支援のためのデジタル技術の一層の活用と書いてある。

デジタル弱者を救うのにデジタル技術の活用というのは、大丈夫なのかと思う。

また、消費者教育で同じ教材を使用した場合、認知能力の違いで、若年層や高齢者の中に、うまく理解できる人と、あまり理解できない人がいるが、こうした理解できなかった人を救うことはできないか。

(事務局)

若年層では、FAQなどをWeb広告で広報すると、認知が高まるという効果があったので、デジタル化を進めていかないといけないと考えている。

高齢者では、1 ページの下にあるとおり、高齢者のネット通販に関する相談が増えているという状況である。

通販の画面で、定期縛りなしとか、通販の最終確認の画面を読み飛ばしてしまって、意図しない契約に至ってしまうというようなこともあるので、高齢者向けの啓発講座、あるいは情報発信などでは、こういったデジタル取引、電子商取引における注意点などを注意喚起していかないといけないと考えている。

(委員)

先ほどの話と関連して、県には悪質事業者に対する色々な要望や、指導、助言があると思うが、そういった実績値はどうなっているか。

(事務局)

13 ページに、その他の取組について、令和2年度以降の実績を記載している。

様々な法令に基づく指導権限があるので、第3次計画に掲載している取組の実績を記載している。

先ほどの悪質事業者に対するものは、右囲みの中で書いているところになる。

(委員)

悪質事業者に対する文書改善要請などは特定商取引法に基づくものか。

(事務局)

そうである。特定商取引法に基づく4年間の実績である。

(委員)

悪質事業者を指導したら効果がでているのか。

(事務局)

はい。悪質事業者を指導したら、消費者からの苦情が一旦収まることが多い。

ただ、広島県内しか効果がないので、当該事業者が他県に行ってしまうと県の権限が及ばない。

また、悪質事例で多いのは訪問販売などである。

(委員)

先ほど契約について話があったが、それはもっともなことであるが、契約の拘束力を強調

することに関しては反対である。

なぜかと言うと、いわゆるダークパターンでホームページの書き方を工夫してわかりにくくしていても、法律的に詰めていくと消費者側に不利になるので、契約は契約だから突き放してしまうと、本人の被害が拡大して不当要求がはびこる状態になってしまうという部分もある。

実際には払わず、こう着状態にして、契約を止めて対処することも多々ある。相手方もそういうことになったら諦めてしまうこともあるので、契約だと言って本人を無理やり拘束しない方が良いこともある。

したがって、次期計画は消費者の立場で作る基本計画である以上、契約履行をあまり強調しない方が良いのではないと思う。

一方、最近闇バイトの話が結構世間を騒がして、今のところ関東首都圏が中心とは思いますが、2、3年したら広島県にも来るのではないかと思うので、次期計画には考慮した方が良いのではないかと思う。

闇バイトは気が付いたら個人情報が使われて、その後個人情報が譲渡される手口のようなので、対応策として情報収集などが大事ではないかと思う。

したがって、闇バイトの件について基本計画に入れるなら、最新の手口を情報収集するという話が良いのではないかと思う。

(委員)

先ほど契約をしたら、それを履行するのが原則であると言ったのは、数日前に特定継続的役務提供取引に関する解約上限金について、他大学の集中講義で話したところ、学生からエステがあと2回だけ残っているが、解約できるかと言ってきた。

その学生にこれまで何回エステに行ったかと聞いたら20回行ったと言う。

そこまで通っておいて解約するのは凶々しいことで、そのように権利を守ることを教えると、権利ばかり主張するケースも見られる。

そのため、やはり制度や法律を悪用しないよう常識の範囲内で正すため、まずは原則や道徳的・倫理的思考を教え、その上で、被害に遭った場合には突き放さずに消費者保護をするという、両方が必要であると考えます。

(委員)

高齢者の現況は、核家族及び単身社会が増加し、高齢者の人間関係が薄くなっている。

生活健康や日常生活に不安を抱いておられる方も多くいる。

高齢者は普段話し相手がいないので、やっぱり寂しいということで、家に帰ってスマホを使い、悪質事業者にうまく騙されるケースも多くある。

また、通販が安いということで申し込んだが、実は定期購入の契約になっていて支払いが継続するなど、高齢者は、こういうことがわからずSNSを使用する。

私たち訪問介護員が高齢者宅に行き、事業者と話をする、そういったトラブルは、一応解決できるが、私たちが知らないケースも多くあるので、そのような私達が知らない高齢者の発見をどのようにしたら良いか考える必要がある。

更に、認知症の方のご家族が県内にいて、本人が単身でいる場合には、認知症の方の自宅にカメラを設置して、その人の様子をうかがうということで、すごく効果がある。

その他に、東広島市には、見守りサポーターというものがあり、民生委員の推薦を受け、日常生活の見守りを行っている。

見守りサポーターと顔の見える関係を築いて高齢者をサポートすることが重要であり、見ず知らずの人がサポートすると言ってもなかなか難しい。

11 ページの高齢者への主な取組に書いてあるが、高齢者と接点の多い民間団体と連携協力した情報発信、具体的には薬局における高齢者向けリーフレットの配布、これはすごく良いことだと思う。

(事務局)

高齢者の方がどのようにして被害に遭われないようにしていくか、あるいは早期に気付いて消費者問題の潜在化を防止することは、今後大きな課題であると認識している。

市町には、既に様々な福祉のネットワークがあるので、市町と連携を図って、早期に支援につなげる取組も行っていきたいと思っている。

具体的に、どういったことができるかは今後検討していく。

(会長)

概ね予定していた時間になったので、以上をもって審議を終了する。

事務局におかれては、本日出されたご意見等について、予算や、人員等の制約はあるが、可能なものはできる限り、計画素案への反映等を検討いただくようお願いする。

その他、議事や説明事項以外の消費生活、あるいは消費者問題、あるいは県の消費者行政に対するご意見等はあったらご発言ください。

無いようなので、以上をもって、審議を終了させていただく。

本日の審議内容については、後日事務局において、議事録を作成し、各委員にご確認の上、ホームページに公開させていただく。

委員の皆様には、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。

7 会議資料一覧

議事資料 第4次広島県消費者基本計画の骨子案