

第 55 回広島県消費生活審議会議事録

1 開催日時

令和 2 年 1 月 9 日（木）14 時 00 分から 16 時 00 分まで

2 開催場所

県庁北館 2 階第 1 会議室（広島市中区基町 10-52）

3 出席委員

豊田(博)会長，田中委員，富永委員，石橋委員，衣笠委員，竹下委員，寺岡委員，門田（代理・岩永）委員，山田委員，石井委員，大西委員，滝村委員，豊田(哲)委員，明岳委員，小坂委員

4 議 題

- (1) 平成 30 年度における広島県消費者基本計画の実施状況等について
- (2) 広島県消費者基本計画（第 3 次）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 19 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

① 議事録署名人の指名

豊田（博）会長が，富永委員と寺岡委員を議事録署名委員に指名した。

② 平成 30 年度における広島県消費者基本計画の実施状況等について

《事務局説明》

議事資料 1 - 1 及び議事資料 2 により，広島県消費者基本計画に基づく施策の実施状況について説明した。

《意見交換・質疑応答》

(委員)

学校から直接，呉市の消費生活センターの方へ講演に来てほしいと依頼を受けることがある。2クラス以上に分けて講座を行う場合は，同じ内容で行う必要があるので，パワーポイントが必要になる。これまでは仕事の合間に職員や相談員が作っていたが内容をアップデートしていく必要がある。公平性の観点からも，基本的なパワーポイントをいくつか県で作成して提供していただき，それを組み合わせて活用したい。

それと，障害のある人に対する教育が必要かと思う。障害のある子どもが所有する携帯を契約できない他の子どもに使わせているが，どうしたらよいかという親からの

相談もある。こういう障害のある子どもへの基本からの学校教育も必要だと思う。

子どもが学校で消費者教育を受けて家庭で話せば、効果が2倍にも3倍にも広がるので、学校での消費者教育に力を注いでいただきたいと思う。

(事務局)

出前講座での教材等については、市町では相談業務が忙しいので、最近の相談状況をまとめる時間がないということを知っている。来年度からは、様々なパワーポイントの資料等を活用しやすい形で用意したいと考えている。

障害者への消費者教育については、特別支援学校等ではそれぞれ取り組んでいるが、学校を卒業した後、例えば作業所や就労支援施設等に対して、何らかの働きかけができないか素案の中で検討していきたい。

(会長)

平成30年度の取組に対する評価は、本日配布の議事資料の1-1のとおりとして、この内容で広島県のホームページに公表することとしてよろしいか。

～ 異議なし ～

異議のないようなので、そのようにさせていただく。

③ 広島県消費者基本計画（第3次）の骨子案について

(会長)

事務局からの説明に先立ち、前回の審議会の議事要旨を参考資料2としてまとめている。一読いただき、趣旨が違うなど、誤り等あれば発言願いたい。

(委員)

～略～

(会長)

事務局の方で、資料の修正等をお願いする。

《事務局説明》

議事資料2により、広島県消費者基本計画（第3次）の骨子案について説明した。

《意見交換・質疑応答》

(委員)

3ページの「消費者教育の推進」のところで、「社会経済活動の中で身に付けておくべき基礎的知識等に視点を置いた消費者教育の取組が十分できていない」という課題が挙げられている。4ページの取組のところに「金融広報委員会の講師派遣制度を利用した」とあるが、それ以外にも、生命保険文化センターも無料で講師派遣を行っている。生活設計については、一人一人が自分の生涯を見通すということで、学習指導要領でも今まで以上に重視されることとなったが、同センターでは「生活設計とリスク管理」という冊子を作成していて、その理解促進に最適だと思う。

また、社会保険に関する知識が必要ということは周知されてきているが、損害保険等については軽視されがちである。自動車等を所有すると自賠責への加入が必要となり、その他火災保険、自動車保険、生命保険など、一つひとつ挙げてみるとほとんどの人に関わりがある。自分に必要なものをきちんと選んで加入するというのが、社会経済活動の中での自立につながっていくのではないと思う。因みに、生命保険文化センターの講師訪問を利用した広島県の高校は、5年間で7校である。

いきなり高校生に対してということではなく、まずは教員の研修等で講師派遣を活

用してもらい、教員が自校のニーズに合わせてカスタマイズして講師派遣を依頼する、あるいは自分の指導に活用してもらうなどすればよいと思う。

(委員)

高齢者が増加する中で、これまで以上に高齢者の支援強化が必要だと思う。高齢者は被害に気がつきにくいし、被害に遭っても誰にも相談しない割合が約半数という説明があったが、訪問介護へ行ってもなかなか本音を言わないので、まさにそうだと感じる。民生委員、地域包括支援センター、訪問介護事業所が情報提供を受けて、連携をとって高齢者を見守る体制作りが不可欠である。

国民生活センターでは、高齢者の見守りと気付きのポイントチェックリストを作成しているので、訪問介護者もチェックリストを見て高齢者の被害に気付くということが重要だと思う。あまり知られていないので、チェックリストを各家庭にも配布して周知していくことが重要。

また、消費相談窓口についても、どこにかけたらいいいのかわからないという人が多いので、「188」を周知徹底してほしい。

(委員)

議事資料2の7ページの第3次計画の取組施策について、「消費者教育の推進」の中の「様々な場における消費者教育の推進」とそのための「人づくり」が重点とされているが、私はむしろ「消費生活と関連する他の教育との連携推進」が大切ではないかと思う。環境、食、法、経済など他の教育は、消費者の基盤となるものなので、それぞれの教育の中で消費者としてどうすればいいのかということ盛り込んでいけば、連携が進むのではないかと思う。

(会長)

最近、在留外国人が増えてきているように思うが、外国人の消費者被害等について、相談件数はどうか。

(事務局)

県内全体でも、年間一桁で、昨年度は9件であった。在留外国人が増えてきていて、今後もさらに増加することが見込まれる中で、留学生がいる大学の窓口や県の国際センターなどの関係団体にヒアリングしても、消費に関するトラブルを抱えて相談してくる人はいないという回答であり、実際に困ったときにどうしているのか、実態を把握できていない状況である。外国人の近くにいる、関係している日本人に窓口の存在や役割を周知して、消費トラブルに遭遇した時に、消費相談窓口へ誘導してくればよいと考えているところであるが、有効かどうか確信は持てない。全国でも、年間400件程度であり、顕在化できていないと考えている。事例やアイデア等について助言いただければ。

(会長)

外国人にとって、言葉の壁がある。まずは相談を受けるにしても、それなりに語学能力が必要になるが、広島大学には多数の外国の学生が在籍しており、そこで外国の学生と接している先生方は、英語や中国語、韓国語に堪能である。そこを退官された先生の中には、現在も外国人と交流されている方がいるし、もちろん現職でも中国や韓国の先生もいるので、そういう方の知恵を使うことを考えてはどうか。外国人のコミュニティとかそういうことに精通している方。それをボランティアで協力してくれる人を探すのがまずは必要ではないだろうか。

(委員)

様々な経路で入国する国の人々が属するコミュニティ等で消費者教育を受けるとするのは一つある。入国の段階で何らかの教育、情報提供を行うという入口を管理する部門との連携と、定着したところで地域とかコミュニティで消費者教育を行うという二面作戦で対応していく、また、露出度を高めていく、例えば観光案内のように、多言語での情報提供を行うというのも有効ではないかと思う。

(委員)

私の友人で外国人に日本語を教えているサークルの人がいるが、その中で消費生活に関する講座のようなこともやっているのではないかと思う。また、宗教や文化的背景の違いから、消費者という概念が異なるので、消費者教育といっても理解されないかもしれない。コミュニティのリーダーになるような外国人に教育をし、リーダーを通して皆に伝わるようなことができるのではないか。

(会長)

日本語を理解できる外国人とのパイプをつなげていく作業が必要だと思う。まずは、コンタクトできる外国人と組織探しから始めていくとなると、先ほど言った外国人と接点のあった大学を退官された先生のような方を中心にパイプを少しずつでも広げていくという方向になるのではないか。

(事務局)

我々も公的な窓口を中心にヒアリングを行っている段階で、実態についての深堀りができていない状況なので、人から人へのネットワークを広げていき、実態を把握した上で施策(打ち手)につなげていければと思う。市において、外国語での相談対応についての現状や将来展望などについてはどうか。

(委員)

当市は平成16年に合併したが、当時の人口は3万1千人に対し外国人は約350人、現在は人口2万3千人に対し外国人は750人と倍増している。平成26年には、外国人が関係する悲しい事件があったこともあり、日本人市民と外国人市民との交流が少ない。それらの反省も踏まえて、市民、事業者、外国人との交流を増やすために、昨年12月に「国際交流協会」を設立したところである。その中には、ボランティアで日本語教室も行っている。

外国人の多くが従事している牡蠣打ちなどは、労働がきつく、だんだん日本人で従事する人が少なくなっているため、外国人が当市を選んでくれるような環境を作りたい。そのためにスポーツ大会とか料理教室等で交流を進めているところである。

(会長)

高齢者が増加する中で、今後の高齢者の見守りについて議論を深めたいがどうか。

(委員)

昨年、80歳になる義母へ社会保険事務所をかたる特殊詐欺の電話があり、高齢者医療の返還金があるということで引っかかった。日頃から特殊詐欺のことについてはこっちも言っているし、本人も知っている。しかし、まさかそれが自分に電話があるとは思っていなかったようだ。30万円ずつを三回に分けて、コンビニから入金させるという巧妙な手口で、1回目は振り込んだが、2回目は口座番号を間違えて入金したため、受け取った人が驚いて警察に通報して発覚した。社会保険事務所と聞くと、すっかり信用してしまうというところが端緒になっている。周知はマスコミ等を通じて行っているし、皆さん十分知っているはずなのに行動に結び付いていかない。

(委員)

議事資料2には、「国計画案（未定）も考慮した上で現行の施策体系を継承」とあるが、これはどういう意味なのか。また、現計画の基本理念を変えないにもかかわらず、5年後の目指す姿が変わっている。第2次の目指す姿というのは、これまでの取組をどう評価したからこう変えるという理由の2点について、説明をしてほしい。

(事務局)

まず、施策体系の考え方については、第2次計画の策定時は、消費者教育推進法が制定されて、都道府県でも基本計画を策定する必要が生じたので、消費者教育の部分を盛り込んだという事情があったが、今回はそのような改正等がなかったこと、また、消費者庁が策定する国の基本計画も今年度が切り替えの年ということで、現在、計画案が公表され、パブリックコメントの募集段階だが、県の計画に新たな視点で取り込まないといけない項目がなかったことから、現在の施策体系を変えないこととした。

5年後の目指す姿を変更する理由については、現計画を策定した平成26年当時は、地方消費者行政を強化するという方針のもと、国から県・市町に対する消費行政交付金も潤沢にあり、市町の消費相談窓口がまだ設置され始めた時期であった。それで、一つ目の目指す姿である、県や隣接市町のバックアップ体制を整備し、県内どこの相談窓口においても同様のサービスを受けられるよう、ICT等の整備を行ったところである。しかしながら、ICTをフルに活用しなければならないほど、複雑困難な相談が頻繁にあるわけではなく、また、国からの交付金が打ち切られている、あるいは近く打ち切られる状況にあることや、相談員の確保が困難になりつつある等市町のリソースが厳しくなっていく中で、これまでのようにサービスを拡充するという方向では今後5年間は難しいのではないかと、ということで見直しをかけようということである。

配慮が必要な方ということでは、前回は高齢者の被害防止に力を入れてきた。これは被害も潜在化しており、見守り等の取組を引き続き行うが、今回新たに増加が見込まれる外国人を対象に加えたところである。

消費者教育については、5年ですぐに成果が表れるものではないので、引き続き取り組んでいく方針である。現行計画では、トラブル防止という視点が中心であったが、インターネット等など、取引が多様化してきており、消費者自身の自己判断が求められてきているので、一歩進んだ消費者教育や啓発について、次期計画では進めていきたいということで変更している。

(委員)

最近世の中が随分と変わってきたと思う。インターネットが普及して、スマホやパソコンを使う高齢者、アクティブシニアが増えてきており、5年前にはなかった相談、スマホのトラブルに関する相談が増加している。スマホは確かに便利ではあるが、そのリスクについては教えられずに、メリットだけを見てガラケーから乗り換えている。例えば、広告の情報商材に手を出す、あるいは、占いサイトにはまるなどで、貯金を失くし多重債務になった、あるいはフリマアプリなどネットでの個人間取引でトラブルに遭ったというものである。トラブル事例を踏まえたインターネット、スマホの上手な使い方等についての教育も必要だと思う。ショップにチラシを置いてもらうとか、何か対応はできないだろうか。

(委員)

前回の審議会では、寸劇とかロープレを実践しているという話があり、とても効果的だと思ったのだが、今日話を聞いていると、理屈はわかっているけど引っかかる、実生活とが一致していないということかと思う。それを解消するために思ったのが、ロープレをやるにしても、気を付けることをこちらから一方的に言うのでは受け身で終わってしまうので、ずっとやってみて、今のどこが怪しかったのか考えてもらう、考えたことは記憶に残るので、寸劇の中に問いかけを入れてみるとよいかと思う。

(委員)

確かにそういう場に出てくる人には効果的だと思うが、出てこない人は、電話がかかってきて騙されることが多い。自分の場合は、電話が壊れたので買い換えたら、たまたま迷惑電話防止機能がついていた。それからというもの、詐欺とか少し怪しい電話がピタッとかからなくなった。周知徹底といっても限界があるので、電話を迷惑電話防止機能付きのものに変えるのがすごく効果的だと思う。

(委員)

ロープレといっても、みんな詐欺とかに引っかかると思っていないので、それだけで参加を募るのは難しい。地域でのカラオケ大会とか詩吟とかと組み合わせてやるのが効果的だと思う。

(委員)

基本理念の、「自ら考え自ら行動できる自立した消費者」になり、あまり危ないことに関わらず、安全安心に暮らすという消費者像を追求するということになる、今の高齢者のような消費者は自立していないということになる。

福祉の世界では、「自助・共助・公助」ということで多面的に支える、自立する、地域で支える、制度で支えるという考えがあり、消費者問題についても、地域とかコミュニティとかで学びができる機会を十分整える、例えば、スマホを使い始めたけど不安なので、サロンに行ったら学べるとか、地域でしっかり取り組むことが重要である。そういう取組を地域単位で進めることで、この地域は防犯意識が強いと思われ、悪質な訪問販売の抑止につながると思う。鍵は地域で消費者被害防止のための取組ができていのかどうかということであろう。見守り体制についても、24時間見守れるわけではないので、そういう趣旨を少し表現として加えてもらえればと思う。

(委員)

議事資料1-2の学校における消費者教育の推進のところ、消費者教育指導者研修会の参加者17名、高等学校長協会家庭部会と教育研究会家庭科部会合同研修会への参加者50名とあるが、これは少ないのではないか。以前、福岡県の家庭科クラブで研修会を行った時は、教員100人、生徒200人で計300人の参加者があったが、そういう機会はないのか。

(委員)

平成30年度の実績で言うと、校長協会家庭部会と教育研究会家庭科部会合同研修会、この教育研究会家庭科部会は教員が任意で参加するもので、管理職含めて毎年2月に行っているものに50名、それと毎年7月に開催している教育研究会家庭科部会の総会と研究大会に17名という結果であったが、この年はちょうど豪雨災害で流れて12月の開催となったため、参加者が少なくなった。

令和元年度は、消費生活課とタイアップして消費者教育に力点を置いた研究大会にした結果、90名ぐらいの参加があった。消費者教育については、徳島県がかなり

進んでいるので、そちらから講師を招いて、講義と「社会への扉」を活用した指導案作りを行った。参加者のアンケートからもかなり有効だったとの感触を得ている。

高校の場合は、1年生の時に「家庭基礎」として2単位履修するだけであり、また、消費者教育ばかりをやるわけにもいかず、短時間で教えないといけないので、生徒が自ら考えた問いで解決していく能力を身に付けて、何かが起きたときに使えるようにしていくことが大切である。

(委員)

生命保険文化センターをお勧めしたのは、消費者教育の指導者というよりも、家庭科の先生全員にこういうのがあるよということを周知してもらって、希望する先生に活用してもらったらと思ったからであるが、少し人数が少ない気がする。非常勤も含めて、複数回用意して、長期休暇等を活用して全員が受けてもらおうと、それが生徒に伝わっていくのではないかと思う。

教員免許状更新講習を担当していて、その時に30代から50代の方が来るが、年齢が上がるほど、消費者教育を受けておらず、ワークショップよりも、情報・知識を求める傾向にある。年齢層を見て、講習等の内容を変える、魅力的な内容を揃えるなど、工夫次第で参加者が増えるのではないか。

(委員)

私は全国相談員協会の相談員として、福岡県に講師に行っているが、福岡県では、社会への扉を利用しパワーポイントを作成して、希望の学校や相談員等に届けている。アクティブラーニングは心に残るので大切だと思う。広島県でも同様の取組をお願いしたい。

(会長)

豪雨災害の後に悪質な事業者が出てくる。温暖化で台風が来るのが当たり前になってきた。誰でも被害に遭う恐れがあるので、発生する前、発生時、発生後についても消費者として考えておかなければならないと思うがどうか。

(事務局)

国が来年度以降の計画を策定中であるが、その中でも近年激甚災害が増えているので、災害に付け込んだ悪質商法、例えばリフォームなどを急かして高額な契約をさせたり、ブルーシートを高額で販売したりする業者が増えている。日頃はきちんと判断できる人でも、災害時には脆弱な消費者になってしまうという新たな課題認識を国の方でも示している。

広島県でも災害に関する相談は、年に10件弱だが、昨年度は123件、そのうち豪雨災害関連が96件という状況であった。いつ起こるかわからない災害について、どういう情報をどういう手法でどのタイミングに届けたらいいのか、平時から準備しておくことが必要だと考えているが、例えば、市町ではどのような対応をとっているのか。

(委員)

災害時に物資が値上がりするのはやむを得ない部分もあるので、それが全て押し売りというわけでもないと思う。幸い、当町では、ここ数年災害の被害はないが、様々な地域課題はある。例えば、今年はまだ大雪が少ないが、家の前を除雪する力のない住民もいる。それを地域で助け合い、みんなで除雪するという共助という文化がまだ残っているので、直接業者に依頼するのではなく、まずは隣近所に相談するという感じである。

現在の基本計画に基づく取組について、121項目で「ほぼ計画どおり」進んでいるのは素晴らしいと思う。今後、新しい案件の相談であるとか、この5年間に増加した被害について、次の5年間で解決に向けた施策に取り組んでいただきたい。我々の町も高齢化率が50%という状況で、高齢者対策が本当に重要である。地域が小さいので、行政からの情報が人伝てで行き渡りやすいので、緊急を装う悪質な事業者の訪問もあったと聞かすが、被害の報告はない。都市と過疎地の格差を新しい技術が解決してくれるのではないかと期待しているが、そのことで新たな消費者被害が発生することを心配しておくことが必要ではないか。

(事務局)

ご指摘のとおり、5年前と今とでは、相談内容も大きく変わってきている。5年前は、高齢者への電話勧誘で高額な契約をさせたり、緊急性をあおる点検商法の訪問販売が多くみられたが、データを見ると、電話勧誘と訪問販売は少し減少してきており、今はSNSを通じた契約、キャッシュレスや個人間取引(CtoC)等に関する相談が増えてきている。5年後は、今では想像できない新たなトラブルが発生することも予想されるので、それをいかに集約・分析して、県民に迅速に情報提供できるかということも必要であると考えている。

(委員)

子どもにスマホの怖さを教えようと思うと、運転免許の更新時のように、「こんな怖いことがある」という話をするのが効果的だと思っていたが、先日、PTA主催の母親大会研修会の講師は、そういう脅すような教え方をしても、怖いとは思いますが、自分に関係ないと思ってしまうだけだから、対話型で子どもに考えさせることが有効だと言われていた。

例えば、子どもに自分の画像を勝手にSNSにアップされたらとか、個人情報掲載せられたらどう思うかについてロープレ形式で考えさせると、個々人で反応が全く違う。身近にあるもので疑似体験させ、考えさせることが重要だとのことであった。

(委員)

今は特殊詐欺も種類が増えており、高齢者はオレオレ詐欺は頭に入っているが、他の巧妙な手口の詐欺は知らなくて、うまく電話で言われると信じてだまされてしまう。うちの地域では、地域交流センターや高齢者サロンなどで、実際に近所で起こった新たな手口の詐欺を寸劇で紹介しているが、そうすると身近に感じて危機意識を持ってくれるようだ。ただ、そういうところに来られる人は良いが、家から出ない人にどうやって情報を伝えればよいのか苦労しているところである。

書面で各家庭に配布すれば消費トラブルの情報は届くとは思いますが、消費生活センターの存在を周知し、相談につなげるのに苦慮している。

(委員)

消費者教育ということで、高齢者、若者もそうだが、繰り返しやっていかないといけないと思う。今お話のあった寸劇や出前講座、クイズ形式での授業などはとても良い取り組みではあるが、繰り返しやっていくのは難しいと思うので、できればDVDに残してネットにアップしてもらおうと何度でも利用できるのが良いかと思う。

高齢者が自分でクリックしてそれを見るのは難しいと思うので、DVDを強制的に配り、例えばJAでは、頻繁に会合等があるので、その時に観てもらおうなど、機会を増やすことが重要だと思う。

また、外国人については、日本人と困っている内容が異なると思うので、まずは困っていることや被害等の実態について、調査するのがよいと思う。

(会長)

事務局で、本日出された意見等について、素案への反映等を検討してもらいたい。

(審議終了)

(6) 閉会

7 会議資料一覧

- 議事資料 1 - 1 平成 30 年度広島県消費者基本計画（第 2 次）の実施状況等について
- 議事資料 1 - 2 平成 30 年度広島県消費差基本計画（第 2 次）実施状況等一覧
- 議事資料 2 広島県消費者基本計画（第 3 次）の骨子案について
- 参考資料 1 広島県消費者基本計画（第 2 次）の施策体系
- 参考資料 2 広島県消費者基本計画（第 2 次）の検証を踏まえた次期計画に対する委員意見