

## 第 56 回広島県消費生活審議会議事録

- 1 開催日時  
令和 2 年 2 月 2 5 日（火）13 時 55 分から 15 時 25 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，長井委員，林委員，石橋委員，岩永委員，衣笠委員，竹下委員，寺岡委員，山田委員，大西委員，明岳委員（代理：浅見氏），小坂委員（代理：瀬川氏）
- 4 議 題  
広島県消費者基本計画（第 3 次）の計画素案について
- 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 13 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) 県民生活部長あいさつ
  - (3) 議事
    - ① 議事録署名人の指名  
豊田（博）会長が，長井委員と竹下委員を議事録署名委員に指名した。
    - ② 広島県消費者基本計画（第 3 次）の計画素案について  
《事務局説明》

議事資料 1 及び議事資料 2，参考資料 1 により，広島県消費者基本計画素案について及び広島県消費者基本計画骨子案に対する委員意見への対応（素案への反映状況）について説明した。

《意見交換・質疑応答》  
重点項目ごとに意見交換を実施した。
- 1 消費生活相談体制の充実  
(委員)

メール相談を 10%にするという成果目標があるが，これは現在の電話や面談の相談をメールに振り替えるということなのか，それとも，メール相談の純増を図ることなのか。純粹にメールを増やそうということであれば，相談員の負担も増えると思うが，相談員を増やすことにはならないだろうし，その辺りをどう考えているのか。

(事務局)

現状の開設時間，曜日では，相談できないという人をメール相談で対応し，相談件数を増やしていこうという方針である。また，相談体制のリソースも限られているので，相談員が電話で対応しなくても，検索したら答えが出ているようなもの，例え

ば、わかりやすい架空請求のハガキなどの相談は、FAQを用意しておく、また、メール相談には、定型的な回答文を用意しておくなどの方法により、相談員の負担を増やさないよという両面での対応を考えている。いずれにしても、県民の相談サービス、利便性を向上させ、相談しやすくするというのがメール相談の目標である。

(委員)

前回の計画では、全市町で週5日以上開設するというのが目標だったと思うが、市町の財政状況等を考慮し、現状維持というように看板を掛けかえるという理解でよいか。

(事務局)

取組が後退したように見えるかもしれないが、現実問題として、全市町が週5日相談窓口を開設しなければならないのか、実際に週5日開けていても、年間50件程度しか相談がない市町もあり、県民サービスは維持したまま、より効率的な運営ができるよう、県がどう市町をフォローしていくかというところに注力していきたい。

(委員)

私もメール相談が気になる。メールも受け付けるという間口を広げるという意味ならよいと思う。しかし、メール相談、FAQを見るだけだと、本当は救済されるのに諦めてしまう人、FAQを都合のいいように解釈してしまう人が現れる懸念がある。例えば、取り消しを主張できる場合であっても、契約をして8日が過ぎた、クーリングオフができないから諦めるしかないと思う人もいるかもしれない。相談員としては、契約書を見せてもらいたい、電話をして詳細をお聞きしたいというのが本音である。その辺りを考慮いただき、メール相談でも複雑な場合は電話、面接へという文章を付け加えてほしい。

(委員)

私はメールというツールで可能性を広げるのはいいと思う。24時間対応だし、個人的に聞きたいことも聞ける、確実にやり取りができる、返信がもらえる、忘れないうちに尋ねることが可能であったりするの、私はニーズはあると思う。

それから、自分自身で解決したい人に対しては、文章で長く説明するのではなく、フローチャート式で示すと、わかりやすく解決に導くことができるのではないか。

また、若い人は検索はできるのだが、真贋を追求せず、自分に都合の良いものだけ読んでしまう傾向がみられるので、学校現場で、県のHPなど、正しい情報を提供しているサイトを検索して見るという経験をさせる時間をとってもらいたい。

相談員のスキルアップ向上のための研修をしていただくのは良いことだが、ベテランの相談員が、今どきの電子商取引や決済など、全てを覚えるとなると負担になるのではないかと思うので、これまでの事例に精通しているベテラン相談員と、日常生活でコンビニ決済など、電子商取引等をしている若手の相談員をペアにして常駐してもらおうと、わざわざ研修しなくても、日常業務でのやり取りを見聞きすることでお互いに学ぶことができるのではないかと思う。

## 2 外国人・高齢者等への支援

### ア 外国人

(委員)

外国人に関わらず、複数者通話機能は、相談員がどこからでも相談者と対面で相談を受けることができるという意味で、いいのではないかと思う。対面相談を望む人には、遠隔会議等の機能も使うと、資料を見せながら相談を受けることができるので、外国人に限らず、いろんな場で、対面・複数者通話機能、遠隔会議アプリ等の取入れも有効ではないか。

(会長)

前回色々な意見も出て、外国人を新機軸として立てるというのは重要とは思いますが、あまり無理をしない方がよいとも思う。つまり、高齢者「等」でとどめておく、外国人はその中の2番目か3番目にしておいて、最初から5年後に40件と目標を立てるのではなく、5年間で徐々に取組を進めていくということにしてはどうか。ひろしま国際センターの通訳の負担なども考慮すると、大変になるのではないかという気がする。

(事務局)

今回新たに外国人を支援対象として掲げたところであるが、年間9件しか外国人からの相談が入っていない現状であり、実態として外国人がどういうことに困っていて、どうすれば消費生活上のトラブルが発生した時に役に立てるのがわからないという状況で、それについては、今後ヒアリング等を行う中で把握していくことになる。とはいえ、入管法改正等の社会情勢の変化を踏まえると、配慮が必要となる人は多様化しており、この計画を関係者がみんなでも共有し、取組を進めていく中で、高齢者「等」の中に含めず明確にしておいた方が、取組が進むのではないかという思いで、敢えて外だししている。事務局としては、この方向で整理させてもらいたい。

(会長)

了解した。

## イ 高齢者

(委員)

議事資料1別紙2の5頁に「悪質商法等による消費者トラブルは、電話による勧誘がきっかけとなっている場合があり、その件数は減ってきているものの～」という表現に違和感がある。2月11日の中国新聞の記事によると「最初の接触が固定電話」が57%と圧倒的に多い。この県警の発表と県の認識がなぜ違うのか。

(事務局)

この県警発表の記事は、「特殊詐欺」に関するものであり、計画に書いてある表現は、消費者トラブルの相談件数を基にしている。一方で、特殊詐欺については、新聞に掲載されているとおり、大きな問題になっていることは間違いない。誤解を招きやすいという指摘だと思うので、表現について検討する。

## 3 様々な場における消費者教育の推進（学校）

(委員)

消費者庁の「消費者教育の体系イメージマップ」の4つの重点領域が、色々なところに出てくるが、これに基づいて、いろんな講座をメニュー化して実施するというのはとても良い取組だと思う。我々の活動目的は、自立した消費者をいかに育てるかということにあるが、消費者としてどうあるべきか、というような体系づけた講座がなかなかできていなかった。今後、こういうメニュー化された講座があると、よい学習会ができるのではないかと思った。5年間の目標にはなっているが、なるべく早く「講座のメニュー化、講座で使用する資料等」ができてほしいと願う。

(委員)

消費者庁の体系イメージマップは、一枚ものにまとめてあり、非常に良いと思うが、もう一つ、金融庁でも「金融リテラシーマップ」というものを出している。一枚のポスター的なものもあるが、それとは別に39ページの冊子になったものがあり、インターネットで検索すると出てくるが、小学生から高齢者までの各領域で身に付けてほしいことが書いてある。これをすり合わせて、対象等に応じてカスタマイズして活用

する、あるいは、教育現場では身に付けさせる目標とするなど、活用するとよいのではないかと思う。

また、「委員意見への対応」の「家庭科教員への研修を複数回用意して～」のところについて、私学の教員も参加できるような取組をお願いします。

#### 4 まとめ

(会長)

先ほどのいくつかの指摘について、事務局で検討するというところで、審議会としては、基本的にはこの内容で、適当と認め、答申の準備に移ることとしたい。

(事務局)

今後の流れについては、本日いただいた意見について、事務局の方で対応案を取りまとめ照会する。それについての委員からの意見と合わせ、パブリックコメントで寄せられた意見、議会からの意見への対応も含め、最終的な成案を会長と協議して取りまとめ、3月下旬には、会長から知事へ答申するという流れで行いたい。

～ 異議なし ～

(審議終了)

#### (6) 閉会

#### 7 会議資料一覧

議事資料1	広島県消費者基本計画（第3次）の素案について （別紙1，別紙2）
議事資料2	「広島県消費者基本計画（第3次）」素案
参考資料1	広島県消費者基本計画（第3次）骨子案に対する委員意見への対応
参考資料2	今後のスケジュール