第52回広島県消費生活審議会議事録

1　開催日時
平成29年8月28日（月）14時00分から15時55分まで

2　開催場所
広島県庁北館２階　第１会議室（広島市中区基町10番52号）

3　出席委員
増田委員，田中委員，豊田委員，長井委員，溝上委員，横田委員，石橋委員，竹下委員，寺岡委員，門田委員，山田委員，大西委員，奥本委員，木村委員，谷村委員，水落委員，水永（代理・仁城）委員，明岳委員，小坂委員

4　議　　題
（１）会長の選出及び会長職務代理者の指名について
（２）消費生活相談の状況について
（３）広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況について

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（ﾀﾞｲﾔﾙｲﾝ）

6　会議の内容
（１）開会（事務局）
　委員総数20名中19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）鳥越環境生活部長あいさつ
（３）委員紹介及び事務局紹介
（４）議事
ア　会長の選出及び会長職務代理者の指名について
・広島県民の生活の安定と向上を促進する条例第10条第1項の規定による会長の選出について，溝上委員が豊田委員を推薦し，異議がなかったため，豊田委員が会長に選出された。
・豊田会長が，横田委員と石橋委員を議事録署名委員に指名した。
・同条例第10条第3項の規定による会長職務代理者の指名について，豊田会長が長井委員を指名した。

イ　消費生活相談の状況について
・事務局から，議事資料１により消費生活相談の状況について説明した。

（意見交換･質疑応答）

（委員）

消費生活相談窓口の開設日数が，大崎上島町は２か月に１回となっているが，相談が少ないからこのような形になったのか，２か月に１回だから相談する人がいないのか，どちらなのか。その他の日は竹原市で相談を受けているということだが，竹原市には行かない人も多くいると思うが，２か月に１回だと相談されないということになるのではないか。

（事務局）

どちらが先かというのはあるが，実態としてあまり相談がないので今の状況で間に合っているものと思われる。窓口に来られない場合は，電話であれば県でも受けているし，平日９時から１７時に電話することが出来なければ，メール相談でも受け付けているので，そうしたところで利用されているのかなと思っている。

（委員）

29 年度から県民相談室の支所を廃止されている。尾道支所は昨年度 20 件の相談があるが，ここに相談していた人は，今後どこに相談に行くことになるのか。

また，27 年度との比較で 28 年度の相談件数は 2.8%の減少ということだが，相談窓口の開設日数は 27 年度と 28 年度では大きく変わってはいないのか。

（事務局）

県民相談になるが，数年かけて検討して，自治体とも相談した結果，相談件数が少なく市町で吸収できる数字である。ただし，内容は弁護士相談が必要な案件も多いということで，今年度本庁と東部の弁護士相談枠を少し増やしている。

それから，相談件数の減少だが，これは全国的な傾向で，件数が減少しているから被害が少ないという傾向があるわけでもないので，まだ潜在化しているものがあると認識している。少しでも潜在化している相談の需要を引き出すことをしなければいけないと考えている。

ウ　広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況等について

・事務局から，議事資料２，３により広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況等について説明した。

（意見交換･質疑応答）

（委員）

取組の拡充として，専門家との連携が十分でない市町を支援するため，新たに市町からの弁護士相談を受け付ける，とあるが，具体的に専門家との連携が十分でないと推察されたケースはどんなことが起きたのか。また，拡充とは具体的にどういう体制を執るのか。

（事務局）

県で週２回弁護士相談を１時から３時まで実施しており，１回が３０分で１日４コマだが，それぞれ１時間延長して２コマ追加する。

市町で実施している弁護士相談，独自でやったり，社協，弁護士会がやっているが，状況を聞くと，人口の多いところは抽選になったり，相談を受けられないことがあるとのことだったので，県の相談枠を増やしてみることにした。

（委員）

住民が弁護士に相談したいと思う案件というのは，ざっくりどんなことだと推察して

いるのか。
（事務局）
　トラブルになった時に，どっちがどこまで悪いのかは，わりと相談の中で疑義が出ることがあり，専門の消費生活相談員が対応する中で，我々も経験則で答えることはできるが，細部を弁護士に確認したいという場合は多々ある。
　実際，市町では，消費生活に限らず，そうしたニーズがかなりあると聞いていて，財源が限られる中で少しでも市町の支援になるのかなということで，実際にやってみて件数がかなりあったというところである。
（委員）
　苦情処理委員会の事案が無かったとのことだが，この３年ずっと無しになっている。弁護士会の消費者問題対策委員会で聞くと，敷金の話を持ち込んだがうまくいかなかったことがあり，その後も継続的にということにはならなかった，という話もあったが，どういうものがこの苦情処理委員会になじむのか。
　以前，東京都消費生活センターに見学に行き説明を受けたが，東京都は苦情処理委員会が活発と聞いたのだが，何が違うのか。
（事務局）
　全国的にも，東京都は別にしてその他の道府県ではあまり実施されていないようで，この３・４年間でも，東京都だけは複数件あるが，あとは全国で２・３件という状況である。考えられることとして，業界ごとにＡＤＲ（訴訟外紛争解決手続）が整備されているということで，機能としてそちらを使われているのではないか。
　また，苦情処理委員会の調停は時効の中断事由にならないとか，少額訴訟制度なども出来て，苦情処理委員会のほうが手間が掛かる印象も否めないなど，内容に少し旨味がないのではないかと考えている。
（委員）
　他の行政機関とか関係機関との連携で，県警での即応体制みたいな形で摘発に結びついた例があるとか，それを求めるという趣旨ではないが，連携が機能した例があるか。
　また，実際にお金が動くときに金融機関からの振込というのもあるので，金融機関との連携をどのようにとっているのか。
（事務局）
　県警とは，これをやったから摘発という具体的なものは持ち合わせていないが，地道なところでは，防犯の講演会など各警察署等が配るちらしを，双方で協議して作成し数万部配っている。
　それから，個人情報を除いてＰＩＯ－ＮＥＴの情報を共有できるようになり，照会があれば対応できるようにしているし，逆に警察の方から情報官速報などの情報をいただくようにしている。
　金融機関については，直接の事例はないが，例えば市民病院のキャッシュコーナーに「大丈夫ですか」と呼び掛けるのぼりを立てていただくなど，警察を介して協力いただいていると考えている。
（委員）
　教育指導者研修会の実施回数が 28 年度に１回 32 人となっているが，この 32 人の対象者と内容，例えば金銭管理とか，消費者の権利と義務とか，環境教育とか，いろいろ内容があると思うが，どのようなものをやったのか。
（事務局）

28 年度は，金融広報中央委員会が金融教育フェスタという全国的な集まりを開催され，そこでＰＲする機会，講義をする機会をいただいたので，その場を利用して，お金の使い方とか，そういった関係の研修をさせてもらっている。

家庭科の先生が中心だが，そのほかの方も参加されているので，前よりも多いのかなという状況である。

（委員）

教材・啓発資料等の作成・提供だが，金融広報委員会の「知るぽると」をはじめとして，消費者教育支援センター，生命保険文化センター，ファイナンシャルプランナー協会，その他の金融機関などで，とてもしっかりしたものが作られている。そういう教材が出ているにも関わらず，現場ではそれが活用できていない。それは何故か，というのが課題になっていて，やはり現場の先生方は忙しくてたくさんある情報を収集できないとか，送ってもらっても見る時間がない，調べる時間や授業する時間がとれないなどの意見があった。また，自分の学校の生徒に合わないということが課題として挙がっていた。

これを解決するには，まず資料をたくさん提示して差し上げる場が必要だと思う。そして，先生方が，例えば２時間，あるいは４時間の授業時間が確保できるのであれば，資料のどの部分をチョイスして実際の教材を作るのか，そうしたワークショップでやってみる機会を提供すれば，資料を活用できるのではないか。

これを，教員養成，現場の各研修，教員免許状更新講習などの機会に具体的な取組として取り入れると，より現場で生きた教材，授業が展開できるのではないかと考えている。

それからキャリア教育の中で，基礎的汎用的能力というのが掲げられており，この４本柱の一つにライフプランニング力というのがあるので，生涯を見通した金銭管理を含めたライフプランニング力というのを視野に入れた，キャリア教育とコラボさせた家庭科教育，その他ホームルームなどに取り入れられるような消費者教育が考えられると思っている。

（事務局）

なかなか学校で先生が時間がとれない，家庭科のなかで時間がとれないということもあり，我々も昨年度までの２年間に１００校の学校を訪問してニーズを聴いて，出前講座をやってもらったり，どんな教材が使えるのかをお聞きして，補助教材なども提案させてもらっている。

ただ，今のワークショップで，何人かに集まってもらってということは出来ていないので，そこは今後少し検討しなければいけないと思う。

今年度は，学校のニーズも踏まえて，消費者教育について以前まとめた本があり，それが少し評判が良かったので，リニューアルして配ろうと思っている。

（会長）

今の点は昨年のこの会議でも出ていたことで，こちらから提供しよう，提供しようとすると，学校現場としては，時間がないよということになる。

それだったら，発想を改めて，県や市でたくさんのいろんな活動をやっている。例えばＤＶＤの貸出とかホームページ，こういうものを作るときに，高校生や中学生を招いて，俗にいうインターンシップをする。一緒に消費者問題というのはこんなことなのかというような形で，与えるよりは，高校生や中学生が参加できるような，そういった方向に持っていく，それを志ある高校・中学・小学校の先生方を通じて集めていく。そう

いうことをやったら少しは違うのかなと感じている。
（事務局）
　インターンシップで県として大学生なりをお受けすることはあるが，そういう発想は無かったので，どんなニーズがあるのか，ということを含めて関係者と相談させていただければと思う。
（委員）
　近年人口減少で高齢者の一人暮らし，夫婦のみの世帯数が増えている。できるだけ在宅で，今住んでいる地域で過ごしたいという高齢者が増えている。その中で，サービス事業の一環として高齢者を見守っていくのは難しい面がある。国は包括ケアシステムというのを掲げているが，地域包括ケアシステムでどのように見守りに対応されているのか。
（事務局）
　今までも民生委員・児童委員とか介護施設の関係者を対象とした研修をやったり，資料を配ったりしているが，日々高齢者に接する機会がある方に対して，いかに消費を刷り込むという方向でできないか検討・協議中である。
　地域によって，住民自治協議会だったり，地域包括ケアだったりすると思うが，それらが機能しているところで，実際に接している方に対して消費者被害の防止に向けた意識付けに取り組んでいきたいと思っている。
（委員）
　高齢者もあまり外に出向きたくないとかいろいろある。だから，やはりコミュニティの輪というのが必要だと思う。地域サロンであったり，自治会とかあったりするが，その中になかなか入りこめない高齢者がたくさんいる。入りたくないというのが本音かもしれない。
　普通の時はそれでいいのだが，困ったときはどのように相談したらいいかわからない，そういったときのネットワークは絶対に必要だとは思う。だから，顔が見える地域づくりというのが理想である。地域の体制づくり，小さいことだが，小さいことからやっていかなければいけない。
　介護サービスに入っていれば，詐欺にかかりそうな人を発見できる。サービスに入っていない高齢者というのは，どのようにしたらいいのか分からない。国が広報・宣伝で，みんなに周知していくことが必要かなと思う。
（事務局）
　県だけで机上で考えるとあまりいいことにならないので，現場の方の意見を聴いて，地域の実情に応じて，機能として少しでも高齢者の声を拾えるような体制を作るのが見守り体制ではないのかと思う。
（委員）
　認知症の方も結構今いらっしゃる。認知症の方の対応というのはすごく難しい。認知症の方が詐欺にあって，家族が家に帰ってきて被害の実態が分かった，というのがたくさんあるけれども，これから認知症の方の対応についてもすごく課題があると思う。
（事務局）
　騙す事業者は消費生活センターとか警察があまり得意ではないようで，人にもよるが，消費生活センターと言うことで取り消してもらえる場合もある。いずれにしても早く気付いて，できれば未然に止める。早い段階であれば被害を最小限に食い止めることも可能なので，いかにして声を拾うかだと思う。

（委員）

食品表示ウォチングカードに関して，毎年１２月に団体として協力しており，一度組合員の会議でも声が出ていたと思うが，協力をしてはいるのだけれども，それに対して実施した後の報告が一度もなされていないということで，団体として協力しているので，協力団体には結果の報告を是非していただきたい。

（事務局）

返していないという認識がなかったので，基本は共有して返させていただく。その結果を踏まえてまた御意見なりをいただければと思う。

（委員）

目標指標として食品安全推進協議会における協議・情報交換というのがあるが，これがどのように活かされているのか，情報の開示が有るのか無いのか。

（事務局）

消費者基本計画に定めている目標ではなく，参考指標として掲げたものであるが，関係者で共有して，それぞれ持ち帰って，その後どう施策に反映するかだと思うので，基本的には共有したものは持ち帰ってやっている。具体にどうやっているかは今お答えできないが，その後どう活かすのかだろうと思う。

（委員）

保護者等に対する情報提供で「くらしのフレッシュ便」というものがあるが，授業で使いたいくらいきちんと詳細なことが書かれていてすばらしいと思ったのだが，一般の方に見てもらうにしては少し文字数が多かったり，明朝体ではなく丸ゴシック体だったりすると，もっと読みやすくなるかなと思った。

（事務局）

行政でやるとどうしても文字が多くなる傾向があって，実際にご覧になった方の意見を聴いて，少し文字を減らして読みやすい字というのは早速に検討していきたいと思う。

（会長）

平成 28 年度の取組に対する評価は，本日配布の議事資料のとおりとして，この内容で広島県のホームページに公表することとしましてよろしいか。

（会長）

異議のないようなので，そのようにさせていただく。

エ　平成 29 年度消費者行政関係事業

・事務局から，参考資料３によりに平成 29 年度消費者行政関係事業について説明した。

（意見交換･質疑応答）

（委員）

県外にいるいとこに電話すると，「この電話は録音されます」というメッセージが流れるのだが，行政だか警察だかに相談したら付けてくれたとのこと。年間非常に安い費用でそういう装置を付けてくれる，それから一切迷惑電話は掛からなくなった，という話だった。そういう制度が広島にもあるのか。

（事務局）

本県でも市町レベルで取組を行っている。昨年度まで２つの自治体で，今年度２つの自治体が追加でやろうとしている。ただ実際に昨年やった自治体が 100 件募集したが，

なかなか100にいかない。

何が原因かはっきりわからない，推測だが，初期投資はなんとかなるが，ナンバーディスプレイの経費が掛かるとか，年間の使用料の関係もあって，広島県内では苦戦しているようだ。

全高齢者何万人というわけにはいかないが，そんなものがあるんだ，というのを出すことで少し抑止効果があるのかなと思っており，しばらくは関係市町の取組を見守っていこうと思う。

(委員)

この分野は，相談を受ける方のスキルとか相性とかが大きなウエイトを占めていて，そこのところで相談された方の満足感であったり予防に効果的であったりということになるんだろうと思うのだけれども，その消費生活相談員が県内で今安芸太田町と神石高原町で空席になっている。お辞めになったという事情があるのか，どのくらい空席になっているのか，その後また誰かがしてくださる見通しが有るのか，無いとしたら県はどのようにフォローするのか。

(委員)

町の担当からは，せめて非常勤の方でも知識を蓄えた方に一緒に仕事をさせていただきたい，という想いをもって提案してくれている。当然県からの支援も併せてお願いする。ＩＣＴなども活用して現状ではどうにか取り組んではくれているが，専門的な立場の人と生のやり取りが必要であろうと思っている。

(委員)

辞められたのか。

(委員)

もともといない。

(事務局)

各市町単位の窓口で相談できるのが理想で，県内の相談員にも経験に差があるので，それを是正するためにレベルアップ研修をやっているし，ＩＣＴで県を使ってもらう手もあるし，出来る限りいろいろな手段で平準化できるようにと思っている。

相談員がいない，また窓口が開いていない日であれば，県に電話してもらったり，行政職員に聞き取ってもらって繋いでもらう。相談員間でわからない場合は，専用回線でヘルプデスクを設けていて，そこでノウハウを共有できるようにしている。

全市町で相談できる体制，それが毎日できるというのが理想なので，それに向けて取り組んでいく。

(委員)

広島消費者協会が毎年消費生活の意識調査を実施していて，昨年の結果だが，「１８８」について聞いたところ，知らないという方が74%だった。

35歳から49歳，50歳から64歳の男性が低い結果になっていて，いかに広報が必要かということだろうと思う。

「あなたは何から情報を得ていますか」という設問で，やはり多いのはテレビ，新聞，インターネットとなっている。年代的には若い人たちはインターネットが多く，高齢になるほどテレビや新聞からというのが多い。

また「何を一番信用できますか」という設問で，専門誌・行政の機関紙という選択肢があるが，残念ながら行政の機関紙という回答が少ない。だから，広報はしてもらっているけれども，なかなか目を通す人が少ないという結果が出ている。イベントも然りな

ので，行政もＰＲはしてもらっていると思うが，なかなか浸透しないというのが未だ続いているということである。

（事務局）

ＰＲはこれをしたからいいというのはなく，機を捉え隙を見ていろいろなところに何回も出すということで，職員にはデータ放送とかなんでもやろうと言っている。

広報誌でも「１８８」は出すようにしているが，そもそも消費者庁として「１８８」を導入したときよりも，今のほうが認知度が下がったということを言っておられたので，それでは効果がないということで，我々の番号と併せて「１８８」も掲載している。いつ効果が発現するのかはわからないが，機を捉えてやっていこうと思う。こうした方が，というご意見等があれば我々に届けていただければと思うし，取組の中でそうした機会があれば御協力をいただければと思う。

（委員）

現役で相談員をしており，私たちの一番の願いは，消費生活センターをとにかく知ってほしいということ。いろいろな所で言うのだけれども，難しいことを覚えなくていい，消費生活センターがある，ということをメッセージとして伝えることにしている。

１８８に掛けて，センターに繋がった方もおられるけれども，「そこどこですか」とよく聞かれる。「市役所で今この電話を受けている」と言うと，「近くの市役所？」と言ってとても安心される。地域に消費生活相談窓口があるということは，安心していただけるのだと日々思っている。

何かあったときはセンターに相談しよう，とにかくそれだけでも伝えていただければと思っている。

（審議終了）

（６）閉会

7　会議資料一覧

議事資料１　消費生活相談の状況について

議事資料２　平成 28 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３　平成 28 年度広島県消費者基本計画（第２次）実施状況等一覧

参考資料１　広島県消費生活審議会について

参考資料２　広島県消費者基本計画（第２次）の施策体系

参考資料３　平成 29 年度消費者行政関係事業について