

第 60 回広島県消費生活審議会議事録

1 開催日時

令和 5 年 9 月 12 日（火）14 時 00 分から 15 時 30 分まで

2 開催場所

県庁北館 2 階 第 1 会議室

3 出席者

(1) 委員

[学識経験者]

豊田会長、田中委員

[消費者代表]

石橋委員、原委員、岩永委員、竹下委員、小池委員

[事業者代表]

長谷川委員、大串委員、原本委員（代理：原田氏）

[市町代表]

明岳委員、橋本委員

(2) 関係機関（広島県教育委員会事務局）

吉屋主任指導主事（高校教育指導課）、吉田生涯学習支援係長（生涯学習課）

(3) 事務局

岡田消費生活課長、島谷参事、河野主査、佐々木主査

4 議題

- (1) 令和 4 年度 消費生活相談の状況について
- (2) 広島県消費者基本計画（第 3 次）の実施状況等について

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 18 名中 12 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

ア 令和 4 年度 消費生活相談の状況について

（事務局）

・議事資料 1 により、令和 4 年度における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）

18 歳、19 歳からの相談状況について、理美容、エステの中途契約がある。

これらの特定継続的役務提供取引は、中途解約料の上限額というのがある。

これを知っているかどうかで交渉の仕方が全く違ってくると思うが、県の消費者情報サイトでは、法律に決められた範囲内というふうに書かれている。

以前から国民生活センター発行の「くらしの豆知識」には、きちんと具体的な金額が掲載されているので、県の情報サイトにもぜひ新しい金額を掲載してもらえると、本当に交渉しないといけないときに具体的に交渉ができる。

もう1点は、同じく18歳・19歳の相談件数で、4番目の内職・副業、5番目のカードショッピングの返済困難は、お金に困っていて少しでも稼ぎたいとか、そういうものもあるのではないかと思う。

平成29年告示の高校家庭科の新学習指導要領には、「投資」も教えるようにという文言が掲載されている。

しかし、自身の金銭管理ができない、また、「投資は元本保証されない」という知識がないまま、興味関心だけが高まって投資を始めているという状況が、直近2022年の金融広報中央委員会の調査で出ている。

非常に危惧される場所だと思うので、学校現場で、まずは自分の手持ちのお金の範囲内で生活をする、やり繰りをするという基本のところを大事にした教育をしていただいて、それを知った上での投資でないと本当に危ないと思う。

18歳で成年になると決まったときから、消費者教育学会等でも危惧しており、その辺りにぜひ力を入れて教育していただけたらと思う。よろしく願います。

(事務局)

1点目の18歳・19歳の情報提供において、もう少し具体的な内容を盛り込んだほうが効果的だというご意見については、ご指摘のとおりだと思うので、よくある相談事例のFAQにももう少し具体的な内容を盛り込んでやっていきたいと思う。

2点目の18歳・19歳の内職・副業は、県の生活センター等への電話相談も最近増えている。

先だって、学校の先生を対象とした研修をさせていただいて、まさにこの投資を教育現場で、どう教えていただくかという研修を講師を招いて開催したところである。

こういったところも教育委員会と連携を図りながら取り組んでいこうと考えている。

(委員)

今回の資料の中で2ページの2(1)の商品・役務別の内訳の表において、化粧品についての相談件数がかなりあった。

その内容については意図しない定期購入や解約等と示されている。

これについて、法律が改正されたとのことであるが、効果があまり出てないと思う。

これは国の所管になるが、分かる範囲で、法律改正の内容と、効果が出ない状況で困っていることがあれば、教えていただきたい。

(事務局)

定期購入に関するトラブルについては、令和4年6月に特商法が改正され、定期購入の場合は、申込の最終画面で最終的に購入する量や金額など、定期購入ということが分かるように明示しなければならないという規定が設けられたが、消費者にそこが伝わっていない状況があったり、事業者のほうもまだ分かりにくい表示をしているケースがある。

また、消費者のほうも最終的な確認画面を見ずに申し込んでいるようなケースもあり、すぐには効果が出ていない。

引き続き、こういったトラブルがあるということを広報しながら取り組みたいと思う。

(委員)

ネット購入する場合は、最終画面で確認があると思うが、私が生活の中でよく目にするのはチラシである。

本当に小さい字で書いてある会社もあるが、そういうところの改正はなかったのか。

(事務局)

はがきや書類での申込も法改正の対象になっているが、何ポイントで記載するかまで決まっていない。

県でも事業者と交渉するが、事業者から「きちんと書いている」とか、「ポイント数は何か定めがあるのか」、と逆に言われる状況であり、難しい状況である。

(会長)

そのほかご意見・ご質問がありますか。

それでは、次の議事の「広島県消費者基本計画（第3次）の実施状況等について」、事務局から点検結果についてご説明いただきたい。

これについては、ご出席の委員の皆様方に評価をしていただくことになっている。

イ 広島県消費者基本計画（第3次）の実施状況等について

(事務局)

・議事資料2により、広島県消費者基本計画（第3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)

全体的におおむね順調ということだと思うが、成果指標と現状で一番乖離が目立つのが、2ページのメール等の相談で、10%以上の目標に対して現状値は2.2%ではないかと思う。

課題分析を今からしっかりされるということなので、ぜひやっていただきたいと思う。

ちなみに、私もスマホで何か問題があるのかと思い試してみたら、入り口から電話相談、メール相談というふうに円滑に中に入っていた。

ただ、入力項目がたくさんあって、ぱっと見たときに、ずっと下までスクロールしても、まだあるみたいな感じであった。

より適切な助言ができるよう必要な情報を教えていただかないと何度もやり取りが続くことは分かるが、問題があるとすれば、そこではないかと感じた。

利用者アンケート等をしっかり取られて、他の相談窓口では、LINEとかチャットとか色々なものを組み合わせて対応されているところもあるので、今のメール相談だけがいいのか、そういった観点での検証も必要ではないかと思う。

そういう中で思ったのは、目標値の10%がそもそもどうなのか。

根拠もあまりないようであれば、結局は相談ニーズに対応できていれば、それで良いことになる。そこら辺の検証も色々あると感じた。

それから、125施策の細かいことは別紙2にあるが、その5ページに、高齢者の詐欺被害防止ということで、施策番号26番に機器を活用した被害防止の周知というのがある。

これは、留守番電話の設定と迷惑電話防止機能を有する機器の活用の呼びかけを、行政も

されていることだと思う。

これに呼応して、老人クラブ、県の老人クラブ連合会でも特殊詐欺被害ゼロ作戦を、令和5年度も実施している。

こういうチラシを県の老人クラブでつくり、その電話ちょっと待ちんさいというフォーマットみたいなものをつくって、地域の老人クラブへもお配りしている。

家の電話を留守番電話にしておくことと、防犯機能付きの電話購入の補助金があるということが書いてあるが、これらの内容の問い合わせはどこかということについて、市町の方で問い合わせ等があれば対応いただきたい。

最後に、今の防犯機能付き電話購入の補助金がある自治体の数を教えていただきたい。

(事務局)

まず1点目のメール相談は、どういった項目で相談してもらおうかというのは、常に頭を悩ませているところで、少な過ぎるとよく分からないし、項目が多過ぎると、今度は逆に回答するモチベーションが下がってしまうので悩ましく思っている。

昨年度と比べると、今年度は若干増加傾向にあるので、項目については現状見直したもので、もう少しやってみようと思っている。

10%という目標が、そもそも高過ぎたのではないかというご指摘については、10%の目標を立てたときには、県がメール相談を始めることで、市町にも取組が広がり、色々な相乗効果で広報の効果も高まって使う人が増えるのではないかという見込みであったが、実際には現時点でメール相談は、県内市町ではないところである。

また、実際にメール相談をやってみると、文章で返すため一定の体制が必要である取組ということと、時々、広島県以外の方からもメール相談が来ることもあるなど、市町の皆様がメール相談の導入に慎重になるのも理解できる。

一方で、電話が苦手な方とか、日中は電話ができないという方など一定のニーズに応える必要があるため、引き続き試行錯誤を重ねながら取り組んでいるところである。

2点目の電話の件は、令和3年度から国の交付金を活用した購入補助事業が始まり、現在14市町で購入補助制度がある。

やはり電話に出ると、大変巧妙な話術で詐欺などにかかってしまうことがあるので、心当たりのない、よく知らない電話番号などには出ないことは、大事だと思っている。

引き続き、市町の皆様からニーズがあれば、県として助言などを行っていく。

(委員)

まず2ページの3の(1)アの消費生活相談員に対する体系的な研修計画について、広島県の場合は、同じ講座が3日間続けてあるということで、他県の相談員の皆様から、広島県は良いと言われる。広島県には、全員参加の研修もあると自慢している。

研修参加は、リアル会場でも、オンライン参加でも良いので、非常に柔軟性があって、相談員全員が参加できるところに本当に意義がある。

それをもとに後日、現場で情報交換ができ非常に助かっている。

そして、新たに実施された事例検討会は、県内の相談員の皆さんの意見を聞いたりして、色々な議論をする。

例えば、今こんな新しい手口が出たと事例を出し、これを専門の弁護士の先生と一緒に検討できる機会が増えて、非常にありがたく思っている。今後ともどうぞよろしくお願いする。

もう1つは、消費者教育教材、4ページ3の(4)ウに消費者教育教材をホームページ上に公開しているとあるが、そのパワーポイントがとても使いやすい。

この教材のデータが、とても良いということで、広島県以外の相談員さんからも、使わせてもらっているという話を聞くぐらいとても好評である。

私も使っているが、1つお願いがある。

コロナもだんだん終わってきて、啓発講座の開催依頼もだんだんと増えている。

そんなときに、もしできたら5分間ぐらいの動画があれば良いと思う。

例えば、大阪府の「笑いDE学ぶ消費者トラブル」、シニア向けと若者向けに、1分から5分の短い動画がある。

啓発講座で講師が話すばかりだと、聞くほうも疲れてくるので、こういう動画を挟めば、また話を再開しやすいので、お金もかかるかもしれないが、このような動画があれば良いと思っている。

もしできたら、来年度でも、いつでも結構である。消費者教育教材として動画があったらありがたいと思っている。どうぞよろしく願います。

(事務局)

県内市町によっては、相談員が1人体制であったり、相談件数が少なかったりすると、情報を得る機会や相談する機会も限られると思う。

そういった意味で、県としては相談員への研修を充実させていかなければいけないと思っている。

ぜひ事例検討会などの機会を通じて、相談員同士の交流、顔の見える関係づくりもしていただき、引き続き相談業務にご尽力いただければと思っている。

(事務局)

動画の件は、私どもも、特に若者向けの啓発講座では、60分あると結構若い方は長く感じられるようで、変化をつけたいと講師の方々をお願いされることが多々ある。

私どもも、他県の状況はホームページ等で一応見ているものですから、先ほど言われた大阪府作成の動画や、岡山県でも、色々な動画をつくられているということ把握している。

現在、広島県消費者啓発サイトには、ラジオDJの大窪シゲキさんに出ていただいた動画があるが、内容が古くて、講師の方に自信を持って使ってくださいということはなかなか言えない動画になっているというのが課題としてある。

今ここで来年度つくりますと言えれば一番良いが、なかなかそうもいかない。

来年度の予算要求に向けて引き続き検討したいと思っている。

(委員)

4ページの3の(4)アの消費者教育推進のための人づくりに関して、お願いと気づきが何点かある。

高校・大学で啓発講座開催とあるが、入学したときと卒業するときと両方していただきたいと思っていたら、別紙2の施策番号62に入学直後と社会に巣立つ前のという文言があったので安心した。高校でも、ぜひ入学時と卒業時にお願います。

大学は入学時と卒業時の消費者トラブルや、消費者被害が多いので、この時期の啓発講座開催が非常に大事と思う。

高校生は在学中の3年次に成年年齢に達するが、家庭科の授業は1年次が多く、学んだ内容を忘れてしまうと思う。卒業直前にも、ぜひお願いしたい。

それから、4ページの3の(4)イの成果指標で、相談員以外の講師の方が増えているのは非

常に良いと思ったが、やはり高校生は、家庭科の授業を担当する教員の教えること、力量にかかっていると思う。

これらの教員は、非常勤の方が担当する場合も多いので、教員への研修は、ぜひ非常勤の方も受けられるように体制を整えていただきたいと思う。

生徒にとっては、教員が、常勤、非常勤は関係ないので、授業を受け、そういう仕組み・法律なんだ、気を付けようということが、1つでも2つでもあれば、消費者被害を防止できることはたくさんあると思う。

ぜひ非常勤の先生にも、私学の先生にも、研修へのお声掛けをお願いします。

それから、同じく4ページの3の(4)アに出てくる、消費者教育イメージマップの2領域として、製品安全と持続可能な消費の教材を拝見した。

高校や大学の授業の中でお願いしたいのは、製品安全法や、PL法など消費者の権利を知っておくのも大事だと思うが、生徒・学生はあまり文字を読まない。

取扱説明書も契約書も約款なども読まない傾向がある。

これを自分で読みなさいと言っても難しい。

実際に私の担当授業で、大学生のほぼ全員が入学時に加入する学研賠・学研災という保険のしおりを読んでいるかと聞いても、ほぼ全員読んでない。

事故を起こしたときは、その直後に警察を呼んで事故証明を取って、その後、普通保険の場合、示談は、保険会社にしてもらうので自分でしてはいけないというのが一般常識だと思う。

しかし、それらの保険は、学生自身が示談をすることになっている。

ただ、最終的な決定をする前に、保険会社に連絡するよう書いてある。

保険料が安い為、一般常識とは、ちょっと違うが、その辺が分かっていないので、授業の中で、それを一緒に読むと、ほかの契約書も見るとポイントが分かるようになったというコメントが聞かれる。

やはり授業の中で実践的な生活に密着した内容を教材として取り入れるということが、効果が非常に高いと思うので、そういうこともお願いしたいと思う。

あと持続可能な消費のほうも拝見したら、ペットボトルの回収ボックスの写真などもあり、回収も非常に大事だと思う。

捨てればごみ、分別すれば資源というスローガンがある。

分別も大事だと思うが、発生抑制のほうがもっと大事だと思うので、ペットボトルの飲料を買わないでマイボトルの持参が望ましいということを感じさせたい。

そうは言っても、やはり重いからと、なかなか持参してくれない。そこでお金の計算を絡めると、行動に移す生徒が増える。例えば、毎日130円のペットボトルを1カ月22日買うとして、それが1年間でいくらかという計算をすると、3万円以上になる、というように、自分も得すると実感でき、授業後、マイボトルにしようというコメントが多く見られた。

色々なところで、ちょっとした「気付き」によって、「意識」が変わると「行動」が変わってくるので、授業で生活に密着した内容を具体的に取り入れることを、ぜひお願いしたいと思う。ということになる。

(事務局)

特に教材に関する部分につきましては、ご意見を踏まえて、今後もそういった意識を持って内容を見直し、あるいは教育委員会との連携に当たり、非常勤の先生にも、ぜひ教員研修にご参加いただくよう、こちらから案内するときに一言添えるようにしていきたい。

今後ともよろしくをお願いします。

(委員)

まず、議事資料の実施状況について、125 施策のうち 112 施策がほぼ計画どおりという形で、大変素晴らしい成果を挙げられていると思う。

関係ある方々の努力に対して深く敬意を表する。

1 点だけお聞きする。広島県の方では、DX について積極的に取り組まれていると思う。

消費生活についても、特に DX で様々なことを、やっておられると思う。

今日ご紹介がなかったけれども、あれば少し教えていただければと思う。

今後、DX を使ったデータ分析であるとか、あるいは相談員さんも 24 時間対応できない中、24 時間対応の DX 化など今後の抱負も含めて、あれば教えていただければと思う。

(事務局)

消費生活の分野では、以前から独立行政法人国民生活センターというところが、全国の消費生活の窓口をシステムでつなぎ、全国でどんな相談を受けたかということを経験者の皆さんが登録して、そういった情報が集約され、また共有されるというシステムがある。

このシステムは、県内全市町も入っている。

全国的な相談のトレンドが分かったり、統計処理もできたり、こういった相談が増えているというのを調べたりできるようになっており、私たちも活用しているところである。

現在、国の方で 2026 年を目処に、このシステムの大幅な更新を図る計画が進んでいる。

本格的にシステムがアップデートされると、電話を受けたらどんな内容を過去にされていたとか、相談内容が瞬時に出たり、便利になるような検討がなされていると聞いている。

まだ詳細はよく分からないところがあるが、県としても、そういった国の動きを注視し、情報収集して市町の皆さんにも共有し、国の動きとも歩調を合わせながら考えていきたいと思っている。

(会長)

おおむね予定しております時間ですので、この実施状況の評価につきまして、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よろしいか。

(各委員)

異議なし。

(会長)

異議がないようですので、本日の第 3 次広島県消費者基本計画の実施状況等に係る評価については、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。

エ 閉会

(会長)

それでは、一般的に消費生活、あるいは消費者問題、県の消費者行政に対するご意見等があれば、ご発言いただきたい。

(各委員)
意見なし

(会長)
それでは、県におかれては、本日出されましたご意見等を施策に反映、そして推進していただきますよう、どうかよろしく申し上げます。
以上をもって、本日予定していた議事等は、全て終了しました。
本日の審議会は、これにて終了させていただきたいと思います。
委員の皆様には暑い中、ご出席いただき、熱心にご審議いただきました。
ありがとうございました。

7 会議資料一覧

- 議事資料 1 令和4年度 消費生活相談の状況について
- 議事資料 2 広島県消費者基本計画（第3次）施策の実施状況等について
 - 別紙 1 広島県消費者基本計画（第3次）の施策体系
 - 別紙 2 広島県消費者基本計画（第3次）施策の実施状況等一覧
- 参考資料 1 広島県消費生活審議会について
- 参考資料 2 令和5年度 消費者行政関係予算について
- 参考資料 3 令和4年度若者向け広報に関する資料