

令和6年度広島県消費生活審議会における委員意見への対応

◆施策Ⅰ 消費者教育・啓発の推進

委員の意見 (一部要約)	素案における対応	頁
【若年層の消費者教育】 ・若年層は社会経験が少なく、知識と実践が繋がりにくいことから、学校教育では、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する。 ・架空・不当請求が最多とあるが、これを防ぐため具体的なことを盛り込んでいただきたい。 ・成人年齢が引き下げられたため、引き続き高校3年生の年代を対象とした消費者教育をしっかりと行っていたいただきたい。 【金融経済教育】 ・基本理念を目指すためには、まずは被害に遭わない、多重債務者にならないという学びが必要であるため、金融教育に関する教材作成や研修会等に重点を置いていく必要がある。 - また、資産形成とリスク管理の両輪を生活で生かせ、自分で管理していける力の育成を目指した内容にしていきたい。 ・金融経済教育は、生徒たちが興味を持てそうな教材や、講座が行えるような仕組みができると良い。 【金融経済教育等の人材養成】 ・人材養成について、金融や、その事業者との合同、連携などを進める必要があるのではないか。 ・先生たちの研修を1回ではなく何回もしていただきたい。 ・J-FLEC から配信されている動画等を研修参加者に案内していただきたい。	(学校における消費者教育(金融経済教育含む)) 素案第4章施策Ⅰ1(1)アにおいて、学習指導要領に基づき、自立した消費者として必要な、商品・サービスの情報を正しく理解できる力など、消費生活に関する基礎的な知識や判断力等を身に付けさせる教育活動を推進する旨、記載しました。(金融経済教育も消費者教育の一分野として含みます) 具体的な取組内容に関する御意見・御提言は、今後の教育活動において参考にさせていただきます。 【教育委員会(高等教育指導課、義務教育指導課、特別支援教育課)】 また、県(消費生活課)では、各学校や教育機関等に対する情報提供等を行い、学校における実践的な消費者教育を支援していくことや、行政、教育機関、消費者団体、専門家団体など、多様な主体が連携協働して、効果的な消費者教育の推進を図るとともに、繰り返し学ぶ機会が拡充されるよう、間に立ってコーディネートする旨、記載しました。 【消費生活課】 学校や大学等を対象とした、サイバー犯罪被害防止教室を開催するなど、被害防止に向けた様々な広報啓発活動を実施する旨、記載しました。 【(6)警察本部サイバー犯罪対策課】 (地域における金融経済教育) 素案第4章施策Ⅰ1(2)ア(様々な分野の消費者教育)において、関係機関と連携し、金融経済教育の推進を図る旨、記載しました。 【消費生活課】 (人材養成) 素案第4章施策Ⅰ2(1)において、実践的な消費者教育が実施されるよう、研修の内容や実施時期、受講方法等について調整し、教員を対象とした研修を実施する旨、記載しました(金融経済教育も消費者教育の一分野として含みます)。 【消費生活課、教育委員会(高等教育指導課、義務教育指導課)】	16 17 18 19

委員の意見（一部要約）	素案における対応	頁
【若年層への広報について】 ・広く一般に消費生活相談窓口を周知するとともに、ラジオ番組など活用して情報発信していく必要がある。 ・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。高校生には X や TikTok など消費トラブルの解決策の情報提供が必要ではないか。 ・公的機関に FAQ もあるということをメール相談と同様に PR することで正しい情報を入手し、判断する人がいるので、よろしくお願いいたします。	素案第 4 章施策 I 1 (1) ア・イ共通において、SNS 等を活用し、若年層に多い消費者被害・トラブル事例や相談窓口等（FAQ 含む）の情報発信を行う旨、記載しました。 【消費生活課】	17
【消費啓発講座のオンライン化について】 ・消費者啓発講座は対面のみなのか、オンライン講座はやっていないのか。	素案第 4 章施策 I 1 (2) ア（消費生活に関する啓発講座等）において、市町や地域団体等が行う啓発講座の開催等を促進するため、オンライン開催など受講しやすい環境整備を図る旨、記載しました。 【消費生活課】	18
【デジタル社会における啓発】 若年層や高齢者の中には、デジタル技術の活用があまり理解できない人もいるが、こうした人も救済することはできないか。	素案第 4 章施策 I 1 (2) ア（社会のデジタル化への対応）において、年代ごとの特性を踏まえ、デジタルリテラシー（一定程度のデジタル技術を使いこなすための知識や能力）が高まるように取り組む旨、記載しました。 【消費生活課】	18
【消費者団体の認知向上の支援】 人材育成のため出前講座の開設に向け、金融機関等に話を持って行ったが断られたことがある。広島市等の協力団体としての認知度が高まっていないと思われる。認知向上に向け県でも取組をお願いしたい。	素案第 4 章施策 I 1 (1) ア・イ共通において、行政、教育機関、消費者団体、専門家団体など、多様な主体が連携協働して、効果的な消費者教育の推進を図るとともに、繰り返し学ぶ機会が拡充されるよう、間に立ってコーディネートする旨、記載しました。 また、(2) ア（消費生活に関する啓発講座等）において、市町や地域団体等が行う啓発講座の開催等を促進するため、行政や消費者団体等の多様な主体が行う取組の情報提供や、間に立ってコーディネートを行う旨、記載しました。 【消費生活課】	17 18
【犯罪、詐欺的トラブルの注意喚起について】 ・最近の SNS 型の投資・ロマンス詐欺といった犯罪に近いと思うような新たなトラブルは、スピード感をもって、最新の情報を発信していただきたい。	素案第 4 章施策 I 3 (1) において、消費生活相談窓口における相談情報のモニタリングを行い、急増案件などは、タイムリーに注意喚起していく旨記載しました。 【消費生活課】 素案第 4 章施策 I 3 (1) において、県警のホームページや SNS 等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する旨、記載しました。 【警察本部生活安全総務課、サイバー犯罪対策課】	20

委員の意見（一部要約）	素案における対応	頁
【周知内容について】 ・消費生活相談窓口を周知すると同時に、契約行為の前に立ち止まって考えてみることも必要だということをストレートに発信していくことが必要だと感じている。	素案第4章施策Ⅰ1(1)ア・イ共通において、SNS等を活用し、若年層に多い消費者被害・トラブル事例や相談窓口等（FAQ含む）の情報発信を行う旨、記載しました。 また、素案第4章施策Ⅰ1(2)（消費生活に関する啓発講座等）において、幅広い県民（消費者）の関心を喚起するため、消費者月間や学校・大学等の夏休み期間などタイミングをとらえ関係団体等と連携し広報啓発する旨、記載しており、周知内容についても工夫して行きたいと考えています。 【消費生活課】	17 18
【県のホームページ、相談窓口】 ・インターネットで、広島、消費生活のキーワードで検索すると、消費生活課や県生活センターと出てきて、広島県の消費生活センター（消費生活課が独自に開設しているサイト）にたどり着きにくい。 一般の方が、消費生活課のページをクリックすることはハードルが高い。消費生活センターという名称であれば、クリックしやすいと思う。 県内市町のホームページをまとめて紹介したり、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な。 ・消費者庁等のホームページにも色々な授業案がや教材がアップされているので、県のホームページにリンクを貼り、より多くの授業案に接することができるようにしてほしい。	素案第4章施策Ⅰ3(2)において、県ホームページの消費生活に関するサイトを利用者にとって、わかりやすく使いやすいサイトに改善するなど、効果的な情報発信に取り組む旨、記載しました。 関連サイトへのリンクについては、サイト改善の中で検討いたします。 引き続き効果的な取組を検討してまいります。 【消費生活課】	20
【エシカル教育】 大人になってからエシカル消費の思考に変えようと思っても困難なので、小中高のときから、そういう考え方を身に付けておくことが重要である。	素案第4章施策Ⅰ4（環境教育・学習の推進）において、学習指導要領に基づき、持続可能な社会形成のための知識や制度等に関する環境教育を行う旨、記載しました。 【教育委員会（高等教育指導課、義務教育指導課）】 また、（エシカル消費の普及）において、様々な場における消費者教育・啓発、県ホームページ等での情報発信を通じ、エシカル消費の認知向上や普及を図る旨、記載しました。 【消費生活課】	22

◆施策Ⅱ 安全・安心な消費生活環境の確保

委員の意見 (一部要約)	素案における対応	頁
【消費者にとって優良な事業者の広報】 消費者には、安心な事業者の存在が重要と思うので、例えば、安心安全の3つの基準を満たしてる事業者とか、頑張っておられる事業者を、消費者側に提示するような内容の計画を考えてもらいたい。	素案第4章施策Ⅱ 1 (2) (消費者の視点に立った事業活動) において、県が行っている事業者の自主的な取組を推進する認証制度や、国が推進する「消費者志向経営」の取組、また、各業界の公正競争規約の取組等について広報周知する旨記載しました。 【消費生活課】	25
【犯罪の端緒となる個人情報の収集対策】 最近、話題になっている闇バイトの手口は、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。	素案第4章施策Ⅱ 2 において、消費者被害が疑われる相談情報の迅速な把握に努め、悪質な事業者に対しては、厳正に対処する旨、記載しました。 【消費生活課】 警察では、取締りのほか、県民、事業者、行政など幅広い関係者・機関が参画する「広島県「減らそう犯罪」推進会議」等を通じ、犯罪の起こりにくいまちづくりを推進する旨、記載しました。 【警察本部 (生活環境課、生活安全総務課)】	27

◆施策Ⅲ 消費生活相談・支援の充実

委員の意見 (一部要約)	素案における対応	頁
【相談員の確保対策】 今後、人材不足が深刻化する傾向になることから、県や市町の消費生活センターの消費生活相談員の体制確保について、現行計画以上に何らかの取組の強化対策を盛り込む必要がある。	素案第4章施策Ⅲ 1 (3) において、現在も行っている国と連携した相談員養成の研修の実施のほか、新たに、消費生活に関する専門資格を有する人材の確保に取り組む旨、記載しました。 【消費生活課】	31
【配慮を要する消費者の記載】 現行計画の重点項目の外国人・高齢者等への支援について、外国人の後に高齢者等と記載するのは、高齢者対策の意味が少し弱くなると感じる。 また、配慮を必要とする人という表現より、「上位概念」の別の表現を検討してはどうか。	素案第4章施策Ⅲ 2 における、配慮を要する消費者の記載について、高齢者、障害者、外国人の順に記載しました。 また、「配慮を必要とする人」、といった表現については、上記のとおり、できるだけ具体的な対象を併記してわかりやすくしたほか、国の素案においても用いている表現であることから、県計画においても用いたいと考えています。 【消費生活課】	1 31 等

委員の意見（一部要約）	素案における対応	頁
【LINE等を利用した相談対応】 ・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・19歳の被害が救済できる取組を進めていただきたい。 ・受付窓口として、LINE は大事と思われる。デジタル社会の変遷が激しいことを考えると避けて通れないと思う。SNS の活用というキーワードを入れていただきたい。 ・メール相談は30歳未満で9.5%も利用しているので、継続していただきたい。	素案第4章施策Ⅲ1(1)において、引き続き、メール相談の利用促進を図る旨記載しています。また、同(2)の（デジタル化の推進）において、相談業務や相談情報の分析等の場面における、AIを含むデジタル技術の活用について、国等の取組の動向を注視し、必要な検討を進めていく旨記載しました。 現在、県で実施しているメール相談受付に当たっては、最低限必要となる情報を入力していただく定型フォームを設定し、効率的に適切な回答を行う環境を整えているほか、スマートホンからも利用することから、まずは、メール相談の浸透を図ってまいりたいと考えております。 引き続き、LINE も含め、SNS の活用を検討し、相談しやすい環境整備に取り組んでまいります。 【消費生活課】	30
【特に配慮が必要な高齢者の支援】 高齢者は普段話し相手がいないので、悪質事業者に騙されるケースも多くある。 私たち訪問介護員が高齢者宅に行くと、事業者とのトラブルは、一応解決できるが、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。	素案第4章施策Ⅲ2において、国が推進している「消費者安全確保地域協議会」（消費者安全法に基づく取組で、高齢者等の消費者被害を消費生活センター等につなげる仕組み）について、県設置を検討するとともに、市町の実情も踏まえながら、市町における設置促進を図り、県、市町、県警、民間団体等、多様な主体が連携し、配慮が必要な消費者に対する見守りネットワークが構築されるよう取り組む旨、記載しました。 【消費生活課】	32

◆計画の推進体制と進行管理

委員の意見（一部要約）	素案における対応	頁
現在、新しい手口の被害が頻繁に出ていることから、次期計画では、5年間の途中の3年後に見直すなどが良い。	素案第1章3において、計画期間は、令和7年度からの5年間とすることとともに、必要に応じて本計画を見直す旨、記載しました。 【消費生活課】	3