令和６年度第３回広島県消費生活審議会議事録

１　開催日時

令和６年 12 月 24 日（火）13 時 25 分から 14 時 40 分まで

２　開催場所

県庁北館２階　第１会議室

３　出席者

［学識経験者］

豊田会長、田中委員、伊藤委員、中原委員、荒木委員

［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、大西委員、藤原委員

［市町代表］

橋本委員

４　議題

第４次広島県消費者基本計画の素案について

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　℡(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 19 名中 14 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

（事務局）

議事資料により、第４次広島県消費者基本計画の素案について説明した。

【意見交換･質疑応答】

（委員）

計画の取組は、県庁の各課の取組により推進するものだと承知している。

こうした計画には担当課名の記載がないことも多く、本日の計画素案にも、県庁の担当課の記載はないが、県民が計画を見て、その内容について知りたいとき、どこに聞けば良いか分からないのではないか。

（事務局）

計画は、県全体の計画として、担当課名までは記載しないこととしたいと考えている。

毎年度、審議会に御報告し公表している実績点検では、これまでも担当課名が入ったもので御報告しており、今後も、そういった形でお示ししていきたい。

（委員）

19 ページに、高齢者と身近に接する、民生委員、介護支援専門員等という記載がある。
訪問介護員は、介護が必要な高齢者と最も身近に接する職業であるから、ここに訪問介護員という文言を入れていただきたい。
また、先日県の啓発リーフレットを訪問介護事業連絡協議会の会員事業者に送付してもらい、民生委員の方にも追加で送付していただいた。
高齢の方からは、事例がわかりやすく載っているし、そうしたときには消費者ホットライン１８８に相談したら良いというのが分かって安心した、相談窓口が身近に感じたという意見もいただいた。
このような発信を続けることがとても大事だと考えている。

（事務局）
私どもでは、福祉分野に詳しくなく分からない面があった。訪問介護員については追記することとしたい。
リーフレットについても、配布後のフィードバック等をいただければ、順次改善していくので、今後も御協力をお願いする。

（委員）
先日、消費者啓発講座の講師として、特別支援学校に行った。
相談対応をしたことはあったが、講師は初めてだったので、事前準備が重要だと感じた。
特別支援学校等に啓発講座を働きかけるのであれば、講師に対する研修や支援を充実させてほしい。
今度、就労継続支援 A 型事業所で消費者啓発講座をすることになり、寸劇を行うことにしている。
特別支援学校を出た後の、こういった就労継続支援施設や就労移行支援での消費者教育についても、今後力を入れていかなければならないと思うが、どのようにお考えか。

（事務局）
SNS で簡単に買い物ができる時代になっており、特別支援学校など、障害のある方への啓発の重要性は認識しているが、これまでマンパワー不足で、啓発講座の働きかけ等、十分に行うことができていないところである。今後は、働きかけなど取組を進めていきたい。

（委員）
17 ページの「学校教育における消費者教育」に、「連携協働して」消費者教育の推進を図ると記載している。18 ページにも「連携協働して」、とあり、ほかのページにも「連携協働」の単語が出てくる。
しかし、ただ啓発講座に来てもらうだけでなく、参加者の興味関心をひく内容や、参加者のレベルに合わせた内容にしないと、難しすぎたりして結局内容まで覚えていないということになってしまう。
ここの「連携協働して」の前に、「参加者の理解度も考慮して、実践的かつ効果的な消費者教育の推進を図る」などの文言を追記してはどうか。

（事務局）
記載について、工夫できないか検討する。

（委員）
18 ページの啓発講座の開催を促進するため、「間に立ってコーディネートを行う」という表現は、誰と誰の間に立つのかわかりにくい。行政と団体の間に立つのか、団体と団体の間に立つのか、教えてもらいたい。

（事務局）
県と団体との間の調整、また県に団体から講座等の依頼があった際に、県でリソースを持ち合わせていない場合は、別の、より適した団体につなぐ等のイメージであり、両方と言える。分かりづらいとの御指摘だと思うので、表現を工夫できないか検討する。

（会長）
13 ページに「総括的な目指す姿」とあるが、「総括的な」は必要か。目指す広島県民の姿、県民像、といった方が近いのではないかと思う。ただ、これは感想なので、回答されなくてよい。
31 ページの欄外の「適格消費者団体」の説明は、記載内容を変更した方が良いと思うので、後ほど事務局に記載案を提出させていただく。

（委員）
14 ページの成果指標について、４％しか上がらないものなのか。
啓発の仕方によってはもっと上がるのではないかとも思う。

（事務局）
成果指標の「トラブル等に遭わないよう日常的に意識・行動している人」は、総括指標である「安全安心な消費生活ができている」と思う割合が高い傾向が見られたことから、目指す姿を実現する上で，関連と押上効果があると考え、設定したものである。
４％増加については、上位指標である、総括指標を５年で５％あげるために、必要な割合を検討し、設定したものである。
５％は、15 歳以上の 240 万県民で考えると、約 12 万人であり、達成に向けては、さらに多くの人への働きかけが必要となるため、ボリューム感としては、一定程度あるものと考えている。

（事務局）
ただ今の説明について補足説明する。
「日常的に意識したり行動している人の割合」の４％増加は、大まかに人数換算すると、５年間で、9.6 万人であるが、それを、「消費者教育を受けて内容まで覚えている人」で１万人、「消費者問題を身近と感じる人」で 8.6 万人の増加が必要と推計した。
「消費者教育を受けて内容まで覚えている人」を１万人増加させるために、県や市町の消費啓発講座の開催増などにより、５年間で、約 11.9 万人に影響を与えることが必要であると推計している。
他も同様に推計しており、数値の伸びでみると小さいかもしれないが、事業としては県だけでなく関係機関とも連携した取組が必要と見込んでいる。

（委員）
数値は積み上げられているとのことだが、「トラブル等に遭わないよう日常的に意識・行動している人」のような意識啓発の指標であれば、啓発すればするだけ上がるのではないかと思うので、４％は低いと感じる。
（委員）
23 ページの成果指標について、0.5%減ということで、ほとんど変わっていないようにも見えるが、どういう考え方か。

（事務局）
成果指標の「悪質商法が疑われる消費生活相談の割合」は、目指す姿を実現する上で、日常的な事業者指導の状況を確認でき、かつ、県民アンケート調査で、悪質商法が「減ってきた」

と感じる人は、「安全安心な消費生活ができている」と思う割合が高い傾向が見られたことから、目指す姿と一定の関連があると考え、設定したものである。
0.5%減少については、先ほどの御説明と同様、上位指標である総括指標の達成に向けて、必要な割合を検討し、設定したものである。
具体的には、総括指標は、５％、約 12 万人の増加を目標としており、その 2%、2,400 人程度を見込んだものである。
ほぼ現状維持を目指すことになっているが、取引がグローバル化する中では、大幅に減少させることは難しいものがあり、少なくとも増加させないように取り組み、着実に被害防止を図っていきたいと考えている。

（委員）
各成果指標、各事業目標については、積み上げて計算されたものとのことであるが、パーセント表示では、県民にとって分かりにくいのではないか。
パーセント表示だけでなく、例えば人数や件数なども併記したほうがいいのではないか。

（事務局）
検討させていただきたい。

（委員）
21、22 ページのカスタマーハラスメントについて、消費者保護が目的の計画では、このような記載になるのかと思うが、取組の方向で記載している事例等についての啓発とは、具体的にどのような取組か。

（事務局）
カスタマーハラスメントについては社会問題化しており、消費者教育の面から、今回素案に記載している。
これまで、SNS、ホームページ、広報誌などで、どういったものがカスタマーハラスメントになるかの事例や事業者に対する適切な意見の伝え方等について啓発してきた。
また、地域等で行う出前講座においても、事例等を取り上げていると聞いている。
引き続き、カスタマーハラスメント防止のための啓発に取り組んでまいりたい。

（会長）
今後、県においては、本日の御意見のほか、県議会での審議や、パブリックコメントの意見等を踏まえて、計画素案を修正することと思う。
修正後の計画案については、修正の度合いに応じて、改めて審議会を開催して審議する必要性や、審議会開催が必要となった場合の審議方法を決める必要があるが、これについては、私の方に御一任いただけないか。

（各委員）
異議なし

（会長）
ありがとうございました。
それでは、大きな修正が無いなど、改めて審議会を開催する必要がない場合には、修正後の計画案と答申案を、皆様に御報告のうえ、私から知事に答申させていただく。
予定していた時間より少し早いようですが、以上を持ちまして本日の審議会を終了する。
委員の皆様には、第４次計画策定について、熱心に御審議・御協力いただき、改めてお礼を申し上げる。

7　会議資料一覧

資料１－１　第４次広島県消費者基本計画素案の概要
資料１－２　第４次広島県消費者基本計画素案
資料２　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