

## 第 58 回広島県消費生活審議会議事録

### 1 開催日時

令和 3 年 1 2 月 1 日（水）一三時三〇分から一五時〇〇分まで

### 2 開催場所

サテライトキャンパスひろしま 501, 502 大講義室（広島市中区大手町 1-5-3）

### 3 出席者

#### (1) 委員

[学識経験者]

豊田会長，横田委員，馬屋原委員，大村委員，林委員

[消費者代表]

石橋委員，原委員，岩永委員（代理：福島氏），竹下委員，小池委員，山田委員

[事業者代表]

植野委員（代理：秋田氏），大串委員，大西委員，原本委員（代理：中川氏）

[市町代表]

明岳委員（代理：浅見氏），橋本委員

#### (2) 関係機関（広島県教育委員会事務局）

吉永指導主事（義務教育指導課），小桝指導主事（高校教育指導課）

#### (3) 事務局

山中環境県民局総括官，佐伯消費生活課長，島谷参事，鷺見主査，柿野上主査，高橋主事

### 4 議題

- (1) 会長選出及び会長職務代理者の指定について
- (2) 令和 2 年度 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 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 19 名中 17 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 会長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，横田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，林委員と竹下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，豊田会長が大村委員を指名した。

イ 令和2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2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】

- ・特になし

ウ 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)

- ・参考資料3により、広島県消費者基本計画（第3次）の施策体系について説明した。

【意見交換・質疑応答】

- ・特になし

(事務局)

- ・議事資料2及び別紙1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)

消費者教育推進について、標準教材、パワーポイントを、県の方で作成していただき、まずはお礼を申し上げます。

コロナの感染状況が落ち着きを見せ、少しずつ講座をやってほしいという依頼も増えてきた。先日、私が勤務している消費生活センターに、ある企業から講座を2回やって欲しいと依頼があった。対象者は20代から30代で、若者に多いマルチ商法などのオンライントラブルやSNSの使い方等についての話して欲しいとのことだった。

今までは、学生とか、高齢者が多く、その間の年齢層を対象とした講座の経験がなかったのですが、自分の持っている資料を探していたところ、県でパワーポイントが用意されているということが分かり、本当に助かった。消費者教育における生活の管理と契約、情報とメディア、この2つの領域を使って、自分で話しやすいように組み直して講座を実施したが、今後も同様に取り組んでいこうと思う。

(会長)

県が作成した消費者教育の教材やパワーポイントの情報は、皆さんご存知ないのか。

(事務局)

多くの皆さんに使ってもらえるよう、改めて周知し、消費者教育の推進を支援して参りたいと考えている。

教材自体は、標準教材で、その対象者の人数や依頼者の考えによって、カスタマイズして自由に使っていただくという前提で作成している。しかし、これまで、県のホームページにアップした場所が分かりづらいところがあったので、今回、目立つところに掲載しなおした。

今の話しにあった、社会人に対する啓発講座は、県に依頼がなく、どう進めていこうかが課題である。学校現場か、地域の高齢者しか実施できていないのが現状で、社会人に対する啓発講座のノウハウをお持ちなら、お聞きしたいと思う。

(会長)

今まで学生と高齢者に、消費者問題の啓発講座をやってきたが、その間の年齢層が抜けているということで、働き盛りの人たちの消費者問題の話、あるいは感想について、事業者代表の委員はいかがか。

(委員)

今、良案があるというわけではないが、消費者教材があることや、講師の派遣があることは、まだ認知されてないのではないかと思うので、皆さんに認知を広げることからやっていくのが良いのではないか。

(委員)

今、消費者教材ということで、施策目標に3つ上がっているが、これはどのくらいの時間のもので、ターゲットは高齢者あるいは学生か。それとも、社会人の方も対象としたものなのか。

(事務局)

学生から社会人の方、全ての方を対象にしている。

内容によっては、高齢者バージョンのパーツも揃えているので、ぜひお使いいただければと考えている。

(委員)

私は訪問介護員で、自宅を訪問する中で、高齢者の消費トラブルというのが、依然として無くならない。しかし、認知症の方は、判断能力がないので、消費者教育は不可能である。認知症の方を守るために、どうしたらいいかというのが、いつも課題である。

例えば、食品業者の方が訪問販売に来て、認知症の方に売りつけるので、訪問販売は一切受け付けないと玄関に張り紙をした。しかし、それ以降も、眼鏡業者が来て、眼鏡の点検をしましょうということを言われて、いつの間にか眼鏡を買った、という事例がある。

認知症の方は今後も増え、3人に1人、あるいは2人に1人が認知症になり大きな問題になると思う。だから、日頃の認知症の方の言動態度を、家族や地域の方が見守りすることが、すごく大切であると感じている。

(委員)

高齢者の関係で、昨年度は高齢者への支援ということで、本町も含めてビラをお配りいただき、コロナの関係で目的が達成できなかったとのことであるが、来年度はどうされるのか。

(事務局)

昨年度、試行的に高齢者向けのチラシを配布した。

状況としては、コロナ禍ということで、帰省者も少なく離れて暮らす家族にチラシを配布するのに、実家の高齢者を通じて配布したが、必ずしも手許に届いたとは言えなかった。

課題として主に2つあり、1つはチラシ配布が年末一回限りということ。もう一つ

は、チラシを広報紙にはさんで配布したので、他のチラシに埋もれて、チラシ自体見られなかったということ。

チラシを配布するのであれば、広報紙にその情報を掲載し見ていただく方が、より確実になるのではないかと考えている。また、情報提供時期は、市町の有する SNS を使って継続的に発信していく手法が、効果が上げられるのではないかと現段階では検討している。

(委員)

高齢者等を見守る立場の人を対象とした「見守りネット」というメールマガジンの配信に関わっている。見守る立場の人を含めて、一般の社会人の方々に、今起こっている消費者被害の事例を、タイムリーに発信する中身になっている。今までは週1回のところを、これからは2週間に1回、消費者被害の情報を提供することとしている。

皆さんもメールマガジンの登録者を増やすという取組にご協力いただきたい。

(会長)

今のメルマガは、私も登録させてもらって、よく読んでいるが、情報量が少々多すぎるというのが、正直なところである。

そのあたりのところは、どういうふうを考えておられるのか。

(委員)

本当に興味を持っていただけるような内容をコンパクトにというのがいいと思うので、そのように改善したいと思っている。

(委員)

消費生活相談員の高齢化が進む中、相談員の確保が困難になるということが懸念されるとあるが、私も実際、消費生活相談窓口を利用したことがある。

消費生活相談員は、本当にこちらの気持ちに寄り添って、懇切丁寧に助言いただき、非常に有難いと思っているが、実際に相談員の確保は、どのくらい深刻な状況なのか。

詳しい現状と、それに対する方針などがあれば、聞かせていただきたい。

(事務局)

県内の市町で、現在、消費生活相談員の方で60歳以上の方は、10市町以上、65歳以上の方が5市町以上ある。このままいくと、高齢化に伴い、多くの市町で、いずれ相談員の方が交代される時期が必ずやってくる。

そういう状況の中で、消費生活相談員は、国家資格である消費生活相談員の資格、アドバイザーの資格を持っているか、もしくは同等の知識経験がある方とされている。

このため、いろいろな専門分野、法令等の資格試験を受験し、資格を取ることが前提になるが、なかなか全国的に、この資格が知られていないという状況もある。

その中で、消費者庁の関係団体のホームページ等で紹介して、資格試験を促すというのが、取組の第一歩である。また、担い手の確保については、国や都道府県が有資格者の情報を集めて、必要な市町に提供する取組をしているところもある。

県としては、相談員になられて、経験等を積まれるまでの育成が重要になってくるので、各相談員の習熟度に応じて、県あるいは国が行っている研修を計画的に受けて

いただけるよう県内の市町と一緒に、取り組んで参りたいと考えている。

(委員)

人材はやっぱり、力量が生命線ですので、ぜひとも中期的な計画でお願いしたいと思う。

(委員)

消費者教育推進について、教員を対象とした消費者教育指導者研修会を毎年やっていただき、大変助かっているところである。ただ、受講する教員が少ないということについては申し訳ないと思っている。

また、新しい教材を作成したことは、県教育委員会等と連携されているのか。例えば市町の教育委員会等や、高等学校に宣伝して下さいという連携ができているのか確認をしたい。もし連携ができていれば、我々も校長協会があるので、そこでもう少し宣伝や、お願いができたかなと思っている。

(事務局)

教材作成につきましては、県教委の方と情報共有して、各学校のほか、各市町、関係機関等に教材の活用を周知したところである。

特に、この教材については、来年度、成年年齢引き下げを控えており、また、生活の管理と設計については、新学習指導要領も踏まえ、今後一層、学校、県教委と連携を深めながら、消費者教育を推進して参りたいと考えている。

(委員)

できれば、年度当初あたりから、もう少し周知していただけたらと思っている。

それから今現在、消費者庁が、各学校に、社会への扉という冊子を配布して、それをほとんどの学校が教材として使用しているが、10校程度受け取らなかった学校がある。なぜ受け取らなかったのか、もし分かれば聞いてみたいと思った。

いずれにしても、社会の扉の冊子は、新学習指導要領になって、前面に出てきているので、どの学校もきちんとやることになると思う。

(委員)

私は、広島市の消費生活センターから委託され、消費者大学を開催している。

前年度は、コロナの関係で開催できなかったが、今年度、広島市の消費生活センターから相談員のなり手がなく困っているとのことで、例年ならば平日に開催していた講座を、今年度は日曜日に開催したところ、相談員を目指される30代後半から40代前半の女性の受講があった。

もちろん相談員になるハードルは高いため、すぐ相談員に挑戦できるという訳ではないが、まずは興味を持っていただき、将来的に高みを目指すということで行っている。講座の開催後、何名かの方が相談員の募集プリントを持って帰られたので、少しは考えていただけたのではないかなと思うが、現実的には、なかなか難しいと思う。

(委員)

ICTの利用実績が減少していると議事資料2に書いてあるが、具体的に教えていただきたい。

もう1点、来年4月から成年年齢が引き下げられ18歳から成年になる。

今後は、保護者の同意がなくても18歳になればローンの契約もできるようになるが、17歳、18歳に向けて、具体的に何か施策されているものがあれば、教えていただきたい。

(事務局)

1点目のICTの利用であるが、パソコンからカメラ、マイクを通じて、今で言うところのZoomのように、オンラインでやり取りができる環境を整備している。これを使って、市町の相談員が難易度の高い相談や、対応に困った時に、県のベテラン相談員がアドバイスをするという形で利用したり、あるいは専門家相談で、弁護士に市町から遠隔で相談するということでも利用している。

また、県の消費生活相談員が、国民生活センターの各種研修に参加して、そこで学んできたことを、ICTを通じて各市町の相談員に説明するという機会を設けていたが、昨年度は、コロナの関係で、その研修が中止になり、説明する機会がなかなか持てなかったのもので、その分、研修回数の減少に直接影響している。

(事務局)

成年年齢の引き下げに対する県消費生活課の取組みとしては、成人式等での啓発パンフレットの配布や、若者に親和性の高いTwitterとかFacebookなどのSNSによる発信を行っている。今年度は、新たにTikTokを活用して啓発情報を発信している。

それから、最新の事例を盛り込んだ消費者教育教材を作成し、それを学校等の啓発講座で活用してもらっている。更に年4回、ラジオDJを招いての啓発講座も合わせて行っている。指導者向けの取組としては、教員研修や啓発講座の講師研修などを行っている。

(委員)

成年年齢引き下げについては、若者がコロナ禍でスマホとかを見る時間が増え、オンラインゲームとか、マルチビジネスとか、本当に信じられないような金額を課金してしまうようなトラブルが発生している。

今までは、場合によっては未成年者取消が主張できていたものも、それも出来なくなるということで、本当にこれから更に消費者教育が必要になる。

市町としては、とにかく学校に行って、講座をやりたいと思っている。例えば、市町の職員が、学校に勧誘に出向いたりしているが、なかなか、授業の関係で時間が取れないということで、実際現場に行けない。

今、ここに教育委員会の皆様やPTAの皆様が参加されているので、逆にお聞きしたい。どのようにしたら、学校現場に消費者教育に行くことができるのか、アドバイスや何かヒントをいただければ、とても助かる。

(委員)

それぞれの学校で、状況が違うので、一概に言うことはちょっと難しいが、高校の現場で言えば、教科書とこの教材が副教材としてあって、これを授業の中でやるというのが一番効果的だというふうに考えている。

この教材では、消費トラブルから始まっているが、最終的には契約のことと、それからお金で自分が自立するということについて、どうなのかということが書いてあっ

て、こういう教材を授業でやるというのが一番大事だと考えている

学校へのアプローチについては、市町で言えば、市町教育委員会を通されるのが一番早いと思う。我々は、県立なので、県の教育委員会に行くのが一番いいと思う。

(委員)

私は、高校の家庭科の教科書の作成に携わっており、その中の経済生活について書いている。来年度から新しく金融商品のことを家庭科で教えることが話題になっているが、家庭科の授業の時間数は、かなり少ない。

授業内容も、家族・家庭・福祉、衣生活、食生活、住生活、経済生活、持続可能な環境など、いろんなものが入っていて、経済生活のところは、クレジットカードの話と消費者問題を教えるだけで、なかなか時間がとれないという先生も多い。

そのため、消費生活相談員が学校に行くのは、とてもいいチャンスだと思う。

(会長)

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、議事資料の通りとして、この内容で広島県のホームページに公表するという事によろしいか。

(各委員)

異議なし。

エ 閉会

## 7 会議資料一覧

- 議事資料1 令和2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）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 広島県消費生活審議会の開催状況（直近10年間）
- 参考資料3 広島県消費者基本計画（第3次）の施策体系
- 参考資料4 令和3年度 消費者行政関係事業について