

第 59 回広島県消費生活審議会議事録

1 開催日時

令和 4 年 9 月 1 日（木）一四時 00 分から一五時一五分まで

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，中原委員，林委員

[消費者代表]

石橋委員，原委員，岩永委員，小池委員，岩本委員

[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）

吉永指導主事（義務教育指導課），小榎指導主事（高校教育指導課）

(3) 事務局

山中環境県民局総括官，島谷参事，河野主査，佐々木主査

4 議題

- (1) 令和 3 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 19 名中 13 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 議事録署名委員に指名について

- ・豊田会長が中原委員と小池委員を議事録署名委員に指名した。

イ 令和 3 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 3 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）

・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）

私は呉市に住んでいるので、呉市の消費生活センターによく行きますが、その消費生活センター内に外国人の相談窓口がありまして、そこに来られている外国人の方々をよく見かけます。外国人の方は消費生活相談だけでなく、様々な相談をしているようです。

そこで、議事資料2の2にある令和3年度までの外国人等からの相談件数54件は、消費相談の件数でしょうか。

（事務局）

そうでございます。

（委員）

その件数は外国人本人の件数ですか、それとも付き添いの日本人の方も含めた件数ですか。

（事務局）

外国人の付き添いの方がいても、相談件数は1件とカウントしております。

（委員）

呉市の消費生活相談センターで受け付けた外国人の方の全体の相談件数は、把握していますか。

（事務局）

消費生活相談の件数であれば、県でもわかりますが、外国人からの全体の相談件数につきましては、県ではわかりかねますので、呉市にお聞きした方が良いかと思えます。

（委員）

はい。ありがとうございます。

（会長）

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

（委員）

私は呉市の消費者生活センターに勤めておりますが、呉市の場合、1階の広いフロアの消費生活センターの場所から離れているところに国際交流センターというところがありまして、そこへも外国人の方は相談に行かれているのではないかと思います。

消費生活センターと国際交流センターは、組織としてはそれぞれ別組織ですが、例えば、国際交流センターに来られた外国人の方の相談内容が、明らかに消費生活相談ということがわかれば、消費生活センターをご案内しますし、逆に、私たちが外国語が分からなくて、国際交流センターに相談に行くこともあります。

そういう意味でお互い連携は取れているのではないかと考えておりますが、相談件数は多分別々にカウントしています。

(会長)

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

(委員)

全農広島県本部副本部長の代理出席の原田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私は、本審議会に出席する前に、あらかじめ県のホームページにある消費者被害防止サイトの内容を確認してまいりました。サイト内は、相談事例の紹介など非常に充実しております。大変よく熱心に取り組んでおられると思います。

その上で、議事資料2ページの2の「ア消費生活相談体制の充実強化」において、電話、面接以外での相談件数の割合を、令和6年度までに10%に上げる目標を掲げておられます。

また、「イ外国人・高齢者等への支援」は、市町SNSによる情報発信の結果、消費者被害防止サイトの閲覧数などを確認した上で、情報発信の効果検証も必要であると考えます。

特に若年層に対しては、学校現場などで若者の目に触れやすいところに二次元バーコードを掲示するなど、サイトへのアクセス方法を増やしておくことが必要ではないかと考えます。

つまり、実際の電話、面接以外での相談件数や市町SNSによる情報発信結果を目標として設定することにとどまらず、サイトでどこの部分のアクセス数が多いかということを定期的に確認して改善につなげることの方が、より重要ではないか思います。

(会長)

ありがとうございます。原田代理のご指摘について、いかがでしょうか。

(事務局)

県の消費者被害防止サイトへのアクセス数の増加対策につきまして、今年度、成人年齢が引き下げられたことなどを受けて、まず若者をターゲットに対策を検討したところ、若者は電話相談が不得意で、インターネットで検索して自己解決したり、消費生活センターへメールで相談することが多いのではないかと考え、まずメールによる相談方法を周知するため、3月に若者向けの動画をSNSで配信しました。

更に、若者の消費者被害の増加が懸念される夏休み期間中の7月中旬から9月中旬にかけて若者とその保護者世代向けの動画広告を配信しました。

その結果、9月までの中間報告の段階で、県の消費者被害防止サイトへのアクセス数が、昨年度の年間アクセス数を既に上回り、まずは若者等に相談窓口の存在を知ってもらうことに対しては、一定の効果があつたのではないかと考えております。

今後はどういった内容が見られて、どういった内容が見られてないかということを定期的に精査しながら、消費者が必要な情報にすぐにアクセスできるよう整備していきたいと考えております。

(委員)

よろしく申し上げます。

(会長)

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

それでは、私の方から1点ご質問します。

ある悪質業者に狙われやすい方は、何回でも被害を受けたりするのではないのでしょうか。

悪質業者に狙われやすい方の名簿が流れたりするようですが、そういった相談者の相談回数は、把握しておられるのでしょうか。

(事務局)

前回は相談があったことが明らかな場合は、今後は気を付けてくださいと助言しておりますが、相談者名や住所はあくまで自己申告に基づくものであり、同性同名の可能性や匿名で相談されている場合もありますので、名寄せをして統計的傾向を把握して行うのは難しいと考えます。

(会長)

石橋さん、消費生活センターの現場におられて、同一相談者から複数回相談はありますか。

(委員)

呉市の消費生活センターで20年以上勤めさせていただいているので、私が名前を言うと相談者の方から「以前にお世話になった何々です」と名前をおっしゃってくださる方もおられます。

例えば、相談内容をお聞きして、今後も電話等で次々販売の被害に遭う可能性が高いのではないかと思うと、その被害だけでなく、今後被害に遭わないようにするためには、どうしたら良いかということ、ご本人様、場合によっては、そのご家族の方にも今後のトラブル防止の助言をしております。

(会長)

ありがとうございます。

(事務局)

名寄せに基づいた注意喚起は難しいと考えておりますが、悪質と思われる事業者の手口については、絶えずモニタリングしておりますので、例えば、ある地域に屋根修理の悪質勧誘業者が現れた場合などは、速やかに該当の消費者行政担当課に対してメールやSNSで注意喚起しております。

(会長)

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

(委員)

ある地域で被害に遭われそうな方がいるとしたら、地域の民生委員か自治会の役員の方たちとの連携はどのようなのでしょうか。

(会長)

市町の消費者行政担当課と地域の民生委員や自治会の役員さんとの連携は、なかなか難しいのでしょうか。

(委員)

地域の民生委員や自治会の役員さんにも、消費者の被害防止に協力してもらえたら良いと思います。

(会長)

ある地域に悪質勧誘業者が何回か現われたら、民生委員や自治会の役員さんとの連携や、情報提供は可能でしょうか。

(事務局)

今現在、民生委員や自治会の役員の方への働きかけなどは行っておりませんが、高齢者の方に限定いたしますと、高齢者の周りを巻き込んだ啓発が大事だと思っております。

具体的には、単身高齢者の離れて暮らす家族の方や、周りに住んでいる方からの働きかけを重視しておりますので、今後は消費者啓発講座に参加していただいたご本人のほか、そのご家族や、周りに住んでいる高齢者の方にも声かけをしていただけるような展開を考えております。

(会長)

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

私の方から、もう1点ご質問します。

今までこの審議会に出席させてもらって感じるのですが、相談員の方々は、結構大変なお仕事だなというも思います。

しかし、相談員の方々の処遇は、今まであまり審議会で話題になったことがないと思いますが、相談員になりたいという方々は結構たくさんおられるのでしょうか。

それとも、今の処遇では相談員になりたいという方はあまりおられないのでしょうか。

(事務局)

相談員の処遇は、県の場合、会計年度任用職員という位置付けで雇用しております。

例えば、民間のお客様相談センターと比較しますと、県への相談分野は多岐にわたり、その内容も複雑・高度化し、公共機関として責任ある対応を求められているにもかかわらず、その賃金水準が少し低いという話は聞いておりますので、そのあたりを改善していかない限り、県の相談員への成り手の確保は難しいのではないかと思っております。

現時点では明確な内容は固まっておりますが、国の方でデジタル推進に対応した消費生活相談体制というものを計画しております。

その中で相談員の確保対策についても、処遇も含めて検討されているようですので、その状況も踏まえて、なるべく消費生活相談員になっていただける環境を整備していきたいと思っております。

(会長)

どうかよろしく願いいたします。

ところで、消費生活相談員以外の講師の登録という目標が議事資料2の2にあります。講師のイメージは、どういう方でしょうか。

(事務局)

啓発講座の講師につきましては、今まで消費生活相談員の資格をお持ちの方など、ある程度知識をもった方を中心に登録していただいております。

今後は、製品安全でありますとか、エコな消費などの新たな分野に取り組もうということで、消費生活相談員以外の講師を増やそうと考えており、例えば、NITEという経済産業省の外郭団体等で活動されているような方に、製品安全分野に特化した消費者啓発講座をやっていただこうと思っております。

このため、議事資料にあります消費生活相談員以外の講師の方の数を増やす目標を掲げております。

現状で申しますと、講師全体の4分の3ぐらいが消費生活相談員の方で、残りの4分の1ぐらいがそれ以外の方に登録していただいております。

(会長)

分かりました。そういたしますと、本日まで出席のそれぞれの代表の方々に、ぜひともお持ち帰りいただいて、県の啓発講師に手を挙げてくださいというアナウンスをお願いした方が良いでしょうね。

(事務局)

それぞれの所属において、各分野の適任者をご推薦いただけたらと思います。

(会長)

委員の先生方には各所属におきまして、講師の適任者の推薦をよろしくお願いいたします。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

(委員)

高齢者の被害防止のための啓発方法につきましてお聞きします。

今日、帰省する家族を通じた注意喚起というのは、非常にいい着眼点だなと思いました。

効果検証も行い、改善もしながら是非継続していただきたいと思います。

高齢者の方も、日ごろから家族とは疎遠であっても色々なネットワークを持たれている方も多く、例えば、趣味活動とか、自治会や老人クラブなどで情報を取られる方は、まだ良い方だと思います。

私も県の老人クラブ連合会の役員もしております、今年度は特に特殊詐欺被害ゼロ作戦というものを展開しております。

具体的には、県老連が独自のチラシを作ったり、呉市には、不審者を撃退できるような機能の付いた留守番電話の購入補助がありますというチラシを作ったり、県老連の会員の寸劇を収録したDVDを作成して、会員の啓発も行っております。

問題は、やはり家族も含めて色々な繋がりのないような方々でございます。

そういった繋がりのない方々も多くて、どのようにしたらそういう方々へ情報を届けられるかということだと思います。

この点は、民生委員さんやヘルパーさん、あるいは地域包括センターの方に、そのような情報を届け難い方への声かけをお願いしてみるということだと思います。

あと問題は、民生委員さんも色々な仕事を持たれて大変忙しいので、周りに住んでいる方への働きかけに実際に繋がっていないのではないかと案じます。

まず民生委員さんに、どうやったら実際に声を届けられるようになるのか、あらかじめ現場の方々の意見も聞いてみるのが重要だと思います。

是非、啓発資材の工夫などをしていただいて、こういう情報を届け難い方への施策の充実をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

(会長)

ありがとうございます。

(事務局)

高齢者への啓発につきましては、今のコロナ禍の状況では、家族がいない方の場合、民生委員さんなどの見守り者も含めて、他者と触れ合う機会がどうしても少なくなっておりますので、そこは本当に課題になると受け止めております。

先ほど啓発資材の工夫のお話がありましたが、今までは、パンフレットなどの紙での啓発が中心でしたが、それも感染症対策を考えると触れ合ってしまうのであまり良くないという

意見もありまして、今どういう方向でやるのが一番効果的か考えております。
最も効果的な啓発については、引き続き検討して参りたいと考えております。

(会長)

よろしくお願いいたします。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

(委員)

消費者被害を抑止する活動について取り組まれている民間組織として、特定非営利活動法人である消費者ネット広島という組織があります。

私も消費者ネットのメルマガを定期的に受信しているのですが、こういった県と既に連携して取り組みをされている組織などへのアクセス方法等についても、広く県民に周知することは消費者被害の抑止の一助になるのではないかと考えます。

(事務局)

消費者ネット広島のメール配信につきましては、年度当初に県から消費者ネットに委託して取り組んでいるところでございます。

メールマガジンの受信者をどんどん広げていけばそれだけ効果は大きくなると思っておりますので、どういうふうに広げていくかというのは、県の方も協力して行っていきたいと考えております。

(会長)

ありがとうございます。そのほか、ご意見、ご質問等はございますか。

特にないようでございますので、第3次広島県消費者基本計画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としてよろしいでしょうか。

(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こといたします。

エ 閉会

(会長)

これまでの議事、説明事項、それ以外にも消費生活や消費者問題、あるいは県の消費者行政に対するご意見等・ご質問等がございましたら、ご発言をよろしくお願いいたします。

特にないようございますから、県におかれましては、本日のご意見等を踏まえて施策を推進していただきますように、どうかよろしくお願いいたします。

本日予定しておりました議事等は全て終了いたしましたので、以上をもちまして、第59回広島県消費生活審議会を終了させていただきます。

7 会議資料一覧

- 議事資料 1 令和3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4年度 消費者行政関係予算について
- 参考資料 3 成人年齢引き下げに伴う注意喚起等について
 - ① TikTok で活躍する人気クリエイターによる動画配信
 - ② 県消費者啓発キャラクターの「ナッキー&ネイリー」が登場する WEB 広告
 - ③ 高齢者等家族向け注意喚起情報を市町SNSで配信