

令和4年度第3回広島市消費生活審議会 会議要旨

1 開催日時

令和5年1月25日（水）14時00分～15時00分

2 開催場所

広島市役所本庁舎14階第7会議室
（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）

3 審議会委員及び専門委員の出欠（敬称略）

(1) 消費生活審議会委員（10名中8名出席）

鳥谷部会長、原田副会長、朝倉委員、重藤委員、増木委員、宮永委員、室井委員、山田委員
（なお、長谷川委員、原委員については欠席）

(2) 消費者教育部会委員（9名中7名出席）

朝倉部会長、重藤委員、西村専門委員、原田委員、藤井専門委員、三好専門委員、山田委員
（なお、原委員、溝下専門委員については欠席）

(3) 消費者安全確保部会委員（11名中6名出席）

宮永部会長、岡崎専門委員、原田委員、増木委員、室井委員、彌政専門委員

（なお、枝廣専門委員、栗栖専門委員、長谷川委員、原委員、村木専門委員については欠席）

なお、各会とも過半数の出席者であり、定足数を達しているため、会は成立している。

4 公開・非公開の別

公開

5 傍聴者

0名

6 会議資料名

資料1 第3次広島市消費生活基本計画素案に対する市民意見募集の結果

資料2 第3次広島市消費生活基本計画案

7 会議の要旨

(1) 開会

(2) 報告

第3次広島市消費生活基本計画素案に対する市民意見募集の結果について
資料1により事務局から説明した。

(3) 議事

第3次広島市消費生活基本計画案について
資料2により事務局から説明した。

(4) 閉会

【以下、主な質疑応答等の要旨】

報告 第3次広島市消費生活基本計画素案に対する市民意見募集の結果について

(鳥谷部会長)

応募件数が0件だったことについて、どう考えているか。

(事務局)

今回は残念ながら応募件数が0件だった。推測として、消費生活という言葉が市民に十分に認知されていないのではないかと考えられる。市民と市政等を通して市民意見募集を知った方であっても、40ページを超えるボリュームのある素案を読み込み、意見を出すのは難しかった、または素案を読み込んだ方であっても、意見を出すほどの気づきはなかったなどが考えられる。今後は、消費生活の重要性や消費生活センターの役割・機能、消費者被害の防止策、持続可能な社会の形成に向けた様々な取組の必要性など、従来にも増して周知していかななくてはいけないと考えている。

議事 第3次広島市消費生活基本計画案について

(西村専門委員)

5ページ、「図表2 契約当事者の年代別件数と割合」について、令和4年度以降は、成年年齢の引き下げに伴い、20歳未満の括りを変更することも考えられる。19歳、18歳、18歳未満の項目を作るなど、記載方法を工夫することも、検討して欲しい。

(事務局)

成年年齢の引き下げを踏まえ、若年者の相談件数がどのように推移するかは注視していく必要がある。今年度、4月から9月までの相談総件数に対する20歳未満の件数が占める割合は2.3%であり、昨年度と比べ大きな変化はない。図表の記載方法については、18歳、19歳と細かい区分に分類することは可能であるが、図表のわかりやすさなども考慮しながら考えていきたい。

(鳥谷部会長)

18歳、19歳については、注視していく必要がある。どういった問題が発生しているかなどの集計が出来次第、この審議会で報告して欲しい。

(鳥谷部会長)

第3次広島市消費生活基本計画については、本日の案を答申案とし、答申することとしてよいか。

(委員)

異議なし。

その他

(鳥谷部会長)

本日の審議会は、皆様の任期最後の審議会となるので、消費者施策の今後の展開や審議会に参加されている感想など、皆様から一言ずつお願いできればと思う。

(重藤委員)

市民意見を募集したが応募がなかった。この計画は法に基づく計画作りだと思うが、他都市でも同様の取組をしているのであれば情報交換などは行ったのか。

(事務局)

市民意見募集については、他都市の募集方法などの調査は行ったが、期間等は自治体によって様々だっ

たため、本市の市民意見公募手続に関する要領に基づき実施した。市民意見募集の応募がなかったことは、気にかけていかなければならないことなので、出来るだけ多くの市民意見を吸い上げていく努力をしていく。計画素案に対する市民意見の応募はなかったが、これからの事業を実施していく中で、市民からの意見や要望、消費生活相談が寄せられる中でどのようなニーズがあるかなどを読み取り、注意していきたい。

(増木委員)

今年度から成年年齢が引き下げになったことで、18歳になる娘のことが気になった。消費生活審議会を通じて、成人式が二十歳を祝うつどいになることを知ることができたし、ネット通販での定期購入のトラブルなどの知識を得て、娘の消費者トラブルを回避できたこともあり、非常に勉強になった。

(室井委員)

基本計画策定の流れを学ぶことができた。また、過去に消費生活相談員をしていたので、アンケート結果で「相談しても解決しないと思った」「お金がかかると思った」など、消費生活センターの実態が知られていないことは気になった。テレビなどで消費生活センターについて広報されているのを目にするが、なかなか市民の目には届いていないのだと感じた。私自身も関わって消費生活センターの認知を上げたいと思った。

(山田委員)

消費生活センターの認知度は現状約8割であり、消費者の駆け込み寺として、広く認知されており、情報発信の大切さを感じた。「広島市消費生活基本計画」の中で「エシカル消費の普及啓発」とあり、馴染みのない言葉だが、フェアトレード商品の選択やエコマーク商品、障害者支援商品の購入など地域の活性化や雇用も含む重要なことである。消費者はもちろん、事業者側もその意義を理解しておかなければならない。中小企業、特に小規模事業者、個人事業主においては、まだまだその概念が行き渡っていないと感じている。今後も皆様と連携のもと、周知するもの、周知するべきもの、必要な情報を会員事業者に伝えていきたい。

(彌政専門委員)

消費者安全確保部会の専門委員として、私たちの事務所のある南区だけでなく他の区の基幹センターとも連携して、情報提供を行い、消費生活センターとの繋がりを持つ必要があると感じた。基本計画の中では、市の担当課というのがわかりにくいと感じた。障害福祉関係で言えば障害自立支援課・精神保健福祉課・障害福祉課、教育関係で言えば、指導第一課・指導第二課など。また、私学との連携についてはどう行っていくのだろうかと感じた。

(岡崎専門委員)

基本計画の基本方針2「消費者の被害の救済」について、地域の高齢者の自宅を回って、いろんな支援を行っているが、今年度は昨年度に比べて、消費者被害が増えている状況である。私が高齢者の自宅への訪問中、高齢者に「何か売るものはないか」などの電話がかかってくることも増えてきている。こういった消費者被害を防ぐにあたっては、フォーマルサービスだけでなくインフォーマルサービスを活用できるのではないかと考える。例えば、市の制度である「あんしん電話」は、本来は一人暮らしの高齢者を見守り、必要とあれば近隣の協力員や救急に繋げるシステムであるが、一つの事例として訪問販売業者がなかなか帰らないときにボタンを押し相談員に「玄関に居座って帰ってくれない」と伝えたところ、それを聞いていた業者がすぐに帰ったというのを聞いたことがある。他には、地域の中で地域の高齢者を見守る活動である「支え合い事業」は、パートナーを組んでお互いを助け合うものであり、パートナーに「業者がなかなか帰らないから家に来て欲しい」と電話をかけたら業者が帰ったとも聞く。地域の力というのは思っている以上に強いものなので、関係機関との連携の中にインフォーマルサービスが入るとよいと考える。

(三好専門委員)

SDGsやエシカル消費については、娘が通っている高校が力を入れて取り組んでいたこともあり、私

自身は認知していたが、このことを広く周知していく必要があると考える。電子メディア協議会では、電子メディアのことをいかに保護者の方にも周知していくかが課題であり、周知方法などをこれからも勉強していきたいと思う。また、私は、今年度、基本計画の個別施策である「消費者大学」を受講したが、この事業でも電子メディア協議会として何か協力し、力になっていきたい。

(藤井専門委員)

専門委員として審議会に携わったことで、今年度、初めて消費生活出前講座を学校で実施した。児童からも大変好評で、特に売買契約がどこで成立するかについては、とても驚いていたようだった。担任以外の方から色々な授業をしていただくことは、児童にとって印象に残ると感じた。また、研修に参加し、その後、校内で還元研修を実施するなど、自分自身一步踏み出せたような気がする。審議会では色々な立場の人から話を聞く機会があり、色々な視点から話を聞いたことは参考になり、このことを他の学校にも広げていけたらと感じた。

(西村専門委員)

今年度は、学校現場としても、成年年齢の引き下げにより何が起こるのが気になっていた。現在、本校の高校三年生は成年と未成年が混在している状況であるが、特にトラブルは聞いていない。ただ成年年齢の引き下げの詳しい内容を世間はあまり知らないのではないかと懸念する。例えば、18歳から未成年者取消権が適用されないことがまだ認知されていないため、まだ20歳がターゲットになっているのではないと思う。今後、18歳から未成年者取消権が適用されないことへの認知が広まっていくと、18歳がターゲットになっていくのではないと思うので、生徒自身がトラブルを回避する方法をしっかりと教えていかなければいけないと感じている。また、高校一年生に対して、成年年齢の引き下げについて、授業で聞いてみたところ、生徒の半分以上が18歳から成年というのはまだ早いと考えている。ただ18歳から成年となったからには責任を持って行動することや、トラブルにあわないような行動をとることを学校現場でしっかりと教えていかなければならない。広島市の自立した消費者を育てていく身として、この審議会に携わり、更に学校現場の責務を感じた。

(宮永部会長)

基本計画案や消費者施策をどう周知するか、長い間難しい問題として取り組まれていると思う。普段大学にいる中で、最近の学生は新聞を読まないことはもとより、テレビが家にない学生が増えていると感じる。情報源はインターネットとなっているが、SNSの種類も次から次へ移り変わっており、対応していくのは大変なことだと感じる。世の中の流れを見ながら周知方法を考えていかなければいけないと思う。こういった中で、人と人との繋がりは今でも重要だと思うので、そういったところで活動している皆様には感謝したい。

(朝倉部会長)

消費者教育について、何点か話をしたい。一つ目は、社会の状況や制度が刻々と変わっている中、様々なことが生じているので、最新の情報が非常に大切だと改めて思った。二つ目は、消費の本質である「価値の公平公正な交換」は、一人一人がお互いを大切にすることが基本であると思った。消費者教育の観点からも、価値の公平公正な交換がなされるためにも、社会全体でもそこが大事であるが、本当にそれがなされているだろうかと思う。子供たちや大人が被害者にも加害者にもならないために、教育というのは本当に大事である。三つ目は、生涯を通して取り組んでいくことが大事であり、学校教育段階で終わってしまっただけではいけない。そういう風に考えていくと、消費生活センターの役割はますます重要になっており、広く市民にその存在を知ってもらい、そして期待してもらうことが、より良い社会に繋がるのではないかと考えた。

(原田副会長)

弁護士というのは、紛争が生じた時に必要とされる。消費生活の場面ではトラブルの解決の時に登場してくるので、そこからでは遅いこともある。ここにいる皆様が頑張っていることで、消費者被害を未然に防ぐことに繋がると感じた。この審議会で得た知見を、弁護士会に持ち帰って共有できればと思っている。

(鳥谷部会長)

皆様ありがとうございました。

最後に私から一言申し上げたい。第3次広島市消費生活基本計画案が答申されて、これから消費者施策を実施していくことになる。実施への取組に審議会の皆様そして消費生活センターがどう関わっていくのか、そしてその取り組みを充実させていくことが必要であると実感している。現在、新型コロナウイルス感染症や高齢化でコミュニティの活力が低下していると思っており、どういう風に回復するかが課題と考える。また、電子商取引が増えてきている中で、若年者のSNSでの被害や高齢者の被害が出ているのではないかと思う。また、特殊詐欺や成年年齢の引き下げにより懸念される若年成年の被害防止対策が必要だと感じる。こうした中で、委員の皆様から出た意見では、消費生活センターの認知度を消費者、事業者ともに高める必要があること、市の担当課が細かく分かれており、わかりにくいことなどがあった。これらの指摘は非常に貴重な意見であるので、今回は口頭で話していただいたが、計画案を効果的に実施する上での意見などを書面で事務局に提出していただきたい。それを消費生活センターは参考にして欲しい。また、消費生活センター、審議会委員、専門委員も加わって、広島市民のために何か行事をやっていきたいと考えている。例えば、シンポジウムなどの行事を実施することになれば、それぞれの立場で参加していただきたい。その行事に消費生活センターの名前を出せば、周知に繋がるのではないかと考える。消費生活センターの周知は非常に大事なことだと思うので、こうしたことを実施していただきたいと思う。皆様のご協力をお願いしたい。