

# 令和4年度第2回広島市消費生活審議会 会議要旨

## 1 開催日時

令和4年10月24日（月）14時00分～16時00分

## 2 開催場所

アクア広島センター街8階 アクアホール  
(広島市中区基町6番27号アクア広島センター街8階)

## 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9名出席）

鳥谷部会長、原田副会長、朝倉委員、重藤委員、長谷川委員、原委員、増木委員、宮永委員、室井委員（なお、山田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、原委員、原田委員、藤井専門委員、溝下専門委員、三好専門委員  
(なお、山田委員、西村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10名出席）

宮永部会長、岡崎専門委員、篠原専門委員、長谷川委員、原委員、原田委員、増木委員、村木専門委員、室井委員、彌政専門委員（なお、枝廣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

資料2 第3次広島市消費生活基本計画素案（概要版）

## 7 会議の要旨

### (1) 開会

### (2) 議事

第3次広島市消費生活基本計画素案について

資料1、資料2により事務局から説明した。

### (3) 閉会

## 【以下、主な質疑応答等の要旨】

### 議事 第3次広島市消費生活基本計画素案について

(宮永部会長)

23ページ、消費生活相談の対応に関する満足度の指標について、高い目標を掲げていくことは心強い。一方で、私も大学で教える際、授業アンケートを行っている中で、学生に理解してもらうよう工夫して授業を実施していても、なかなか100%の満足度を得ることが出来ていないため、この目標を達成することが難しいと考える。この指標は第3次基本計画から目標設定するものであり、現状がないため、数値をどのくらいに設定すればよいかわかりかねるが、第4次基本計画で目標設定する際は、第3次計画期間での実績を踏まえた数値目標に再設定することは可能か。

(事務局)

この目標値は、解決できない理由等も含めて丁寧に説明し、今後そういったトラブルに遭わないための助言等により、相談者全員に納得してもらうことを目標としているが、アンケート結果の実績を踏まえて、明らかに乖離している場合には、そのように対応する。

(宮永部会長)

了解した。高すぎる困難な目標を掲げてしまうと、現実的にこのラインまで頑張ろうというような達成感が得られにくくなってしまうため、目標として機能しなくなることを懸念する。目標として掲げるにしても、アンケート結果の実績を検証する必要があると考える。

(鳥谷部会長)

確かに100%満足してもらうというのは、相談内容や相談者によって、難しい場合があると考え。目標をどう位置付けるか。例えば、80%と結果が出た場合、消費生活センターの活動が低いと評価されるのか。

(事務局)

実績値については、来所された相談者へのアンケートによって出すこととしている。現状はこのようなアンケートを行っていないため、どのような実績になるのかわからないが、評価については、100%に達していない場合に、その数値を高めるための努力をしていくよう考えている。また、その結果で消費生活センターの活動の評価が低くなるとは考えていない。

(朝倉部会長)

3点意見がある。1点目はエシカル消費について、2点目は消費者教育の教育内容について、3点目は若者への情報発信についてである。

1点目のエシカル消費については、2ページや24ページに、エシカル消費について説明した記述があるが、表現が統一されていない。また、それとは別に、エシカル消費が認知されない理由としては、エシカルという言葉に馴染みがないため、イメージしにくいことが原因だと考える。「エシカル消費」に簡潔に説明する言葉を添えて示すようにすれば、エシカル消費というものがどういうものなのか理解され、定着されていくのではないかと考える。

2点目の消費者教育の教育内容については、アンケートの結果等にあるように、消費者教育の内容は多岐にわたっているため、関係教員だけでは対応しにくい状況である。だからといって、多岐にわたる分野を教育していくのが大変で、児童生徒に示していくことは難しいとなると、なかなか前には進まない。要点を明確にして教育していくことが重要だと考える。要点は2点あり、1点目は消費生活という考え方があること、2点目は消費生活に困った時にどうすればよいかということ。この2点を強調した教育になっていくことが重要だと考える。

3点目の若者への情報発信については、SNS等での情報発信は非常に効果的であると同時に、思った程の効果はないかもしれないとも考える。理由としては、いろんな情報が様々な媒体を通して発信されているけれども、実際には届いていないことがいろんな形で明らかになってきているからである。SNSを活用した情報発信を拡充することは大切なことだが、完全ではないことも考えておく必要がある。

(事務局)

エシカル消費については、説明の工夫など、文言を修正するよう対応する。

消費者教育の教育内容については、いただいた意見を踏まえて、進めていく。

若者への情報発信については、発信しただけで満足するのではなく、その効果を確認するなど取り組んでいく。

(鳥谷部会長)

拡充項目について、意見をいただきたいので、事務局から説明する。

(事務局)

まず、安全・安心な地域づくりの推進については、アンケートでの「高齢者への被害防止」の回答をもとに、マスメディアを利用した情報提供や、地域で見守り活動を実施されている方々への情報提供等に力を入れていくよう考えている。また、消費者安全確保部会の構成団体と連携した見守り体制の整備や、消費生活サポーターや消費生活協力団体の育成にも力を入れて取り組んでいく。こうしたことを実施し、拡充を図るよう考えている。

(鳥谷部会長)

特に意見はないようなので、次の拡充項目に移る。

(事務局)

次に、相談体制の充実については、消費生活相談のD Xへの対応等により、相談機能の強化を図るほか、消費生活センターの周知に力を入れていく。特に消費生活センターの周知については、アンケート等から消費生活センターの業務内容までは認知されていないことが明らかになっているので、相談につながるような周知などに取り組んでいく。こうしたことを実施し、拡充を図るよう考えている。

(彌政専門委員)

32ページの消費生活相談での外国人への対応の音声通訳アプリと、31ページの発達障害者支援事業のコミュニケーション支援ボードの違いは何か。また、発達障害者支援事業の中に、外国人と記載があることに違和感がある。

(事務局)

発達障害者支援事業については、担当課に確認し、回答する。また、消費生活相談での外国人への対応と発達障害者支援事業の括りについて、もう一度整理する。

(増木委員)

相談機能の強化について、以前、LINE相談を実施していたと思うが、消費生活相談のD Xへの対応に含まれるのか。また、消費生活センターの周知については、若者に興味を持ってもらうような周知の仕方が重要だと考える。

(事務局)

LINE相談については、昨年度、一昨年度に、国が実施する事業に広島市が広報などを協力したが、消費生活相談のD Xへの対応で考えているのは、電子メールでの相談受付等である。また、若者への周知については、LINE等の広報手段を使って周知していく必要があると考える。

(鳥谷部会長)

次の拡充項目、ライフステージに応じた消費者教育の推進について、事務局から説明する。

(事務局)

ライフステージに応じた消費者教育の推進について、具体的には教育委員会と連携して消費者教育教材を作成等していくことや、消費者教育コーディネーターによる学校訪問により、学校ニーズを把握し情報提供するなど、消費者教育の拡充に取り組んでいく。

(鳥谷部会長)

特に意見はないようなので、最後に23ページの計画の指標の消費生活サポーター、消費生活協力団体を有する地域について、事務局から説明する。

(事務局)

消費生活サポーター、消費生活協力団体を有する地域について、消費生活サポーターは個人のボランティアであり、消費生活センターが消費者被害の未然防止等に繋がる情報提供をし、それをもとに、地域で消費者トラブルが疑われる事案がある場合に、消費生活センターに繋ぐ役割をお願いしている。また、消費生活協力団体は、事業所が日常の事業活動の中で、消費者トラブル等の気づきがある場合に、消費生活センターに繋ぐ役割をお願いしている。

こうした消費生活サポーターや消費生活協力団体を、市域全域をカバーするよう配置したいと考えており、概ね小学校区単位で指標を設定しているが、他に市域をカバーする表現や設定等があれば、意見をいただきたい。

(室井委員)

消費生活サポーターへ情報提供を行っているとはあるが、どのような情報をどうやって提供しているのか。また、消費生活サポーター同士の横のつながりはあるのか。

(事務局)

消費生活サポーターへの情報提供については、毎月メールにて、消費者トラブルの事例など記載した広島市消費生活センターだよりや、国民生活センターが発行している見守り新鮮情報等を発信している。また、消費生活サポーター同士の横のつながりについては、現在はない。

(室井委員)

情報提供については、消費者トラブルだけでなく、法律の改正等も発信した方がよいと考えるので、こうしたことの広報も拡充してもらいたい。

(事務局)

承知した。数を増やすだけでなく活動の充実も進めたい。

(鳥谷部会長)

見守りが必要な人がどれだけ地域にいるのかということも考えて、拡充に取り組んでいただきたい。

(増木委員)

消費生活サポーターを増やすことに似た取組では、地域の社会福祉協議会等で防災士を増やす等の取組をしていた記憶がある。地域の社会福祉協議会や自治会の方に消費生活サポーターの講座の周知をしているか。

(事務局)

今のところ実施していないが、社会福祉協議会や民生委員児童委員協議会等の地域で見守り活動をしている団体等への協力要請をしていくよう考えている。

(村木専門委員)

市、区社会福祉協議会は法人格がある団体だが、地区社会福祉協議会は法人格のない任意の団体であり、自治会や町内会等と同じで、地域住民の方々がボランティアで活動を担っている。近年、様々な役割がシステムの、また義務的に地域住民が担うように言われており、負担が増えているため、地域住民に

協力要請して消費生活サポーターを増やしていくのは難しいように感じる。効果的な方法として、サポーター養成に加え、広島市内の千を超える高齢者や障害者等の地域の方々が集まるサロンにおいて、消費者被害などの事例を交えた出前講座を開催し、その場にいるすべての人々が「一人ひとりが自分のことだと意識することの大切さ」を学ぶ場となるような活動、広報が有効だと考える。コロナ禍によりサロンが開催されていなかったが、最近はオンラインを利用したサロン等も行われている。市の社会福祉協議会には、サロン担当の部署があり、区の社会福祉協議会でもサロンに関する情報は把握していると思うので、協力できると考える。

(鳥谷部会長)

貴重な情報である。

本日いただいた意見を踏まえ、市の内部での検討も含め、素案の修正については、会長に一任ということでお願いしたい。