

令和5年度第1回広島市消費生活審議会消費者安全確保部会に係る聞き取り調査における委員からの意見

1 高齢者等の消費者被害の未然防止等を図るため、所属する団体等と広島市（消費生活センター等）がどのように連携すると効果的だと思うか。

委員名	意見等（要旨）
岡崎 専門委員	地域団体が行っているサロンなどで消費生活センターの職員が講師として出張講座を開催する。
梶江 専門委員	広島県警で受理した相談者に対して、消費生活センターへの相談も促し、消費生活問題を消費生活センターに集約する。 消費生活センターは相談内容を分析して、各機関にタイムリーな情報を提供する。
小迫 委員	地域包括支援センター・民生委員との協力体制が効果的である。 地域包括支援センターが管轄する高齢者は、健康状態・生活状況・家族関係が極度にせい弱であることが伺えることから、常に、さまざまな情報を提供する必要があるが、地域包括支援センターでは、一人の担当者が、数人の高齢者を担当していることも多く、地区民生委員とのバックアップ体制を整備し、きめ細やかな情報提供に心掛けることが必要であると考ええる。
長谷川 委員	広島県商工会連合会では、広島県下に34の商工会と会員事業者が21,000人存在している。 会員事業者の多くは高齢者であり、そういった意味ではせい弱な消費者に該当するケースや、また事業者は意識しなくても加害者になる可能性もある。 そういった意味で広島市消費生活センターの啓発チラシや取組を会員に周知することで、両方の意味での効果が期待できると思われる。
原 委員	現在広島消費者協会では、高齢者等の見守りや教育現場への出前講座の講師派遣、各種啓発講座での協会員、一般市民への啓発活動を行っているが、講座の内容をより充実させるために登録講師の研修を充実させる。 また、消費生活サポーター、消費生活協力団体と当協会の個人会員・賛助会員に対し、互いの活動・イベント等をできるだけPRし相互参加を図る。
原田 委員	広島弁護士会では、消費者問題対策委員会の委員が中心となって高齢者向けの出前講座等を行っている。このような取り組みを行っていることを、消費生活センター経由で知ってもらい、利用してもらうことが効果的だと思う。 被害が実際に発生した、またはしそうな場合にも、各種の弁護団活動を行っているので、弁護士会に問い合わせてもらいたい。
増木 委員	引き続き、高齢者向けに夕食宅配などと一緒にチラシなどを送付し、消費者被害事例や消費者トラブルの相談場所として消費生活センターの案内を行う。
宮永 委員	大学教授であるため、所属団体には高齢者は少ないが、若者を対象とした内容や家族に高齢者がいることを前提とした内容で講師派遣をお願いすることなどが考えられる。
村木 専門委員	判断能力が不十分な市民の権利擁護に携わる事業を実施しているため、現在も情報提供いただいている消費者被害の状況などを利用者に届けることで、注意喚起を促すことができ、効果的だと考える。

2 所属する団体等において、消費生活サポーターや消費生活協力団体を増やすためにどのような協力ができるか。

委員名	意見等（要旨）
岡崎 専門委員	民生委員への橋渡しをする。
小迫 委員	<p>社会福祉協議会を中心とした拠点づくりを行う。</p> <p>「地域は地域で守る」ことを念頭に考慮するならば、地域団体長で構成する社会福祉協議会を中心とした拠点づくりを目指すことが、理想的であり、今後、重要な役割を担うものと思われる。</p> <p>現在、広島市が推進している地域活性化策である、「ELMO」にみられるように、各地域の社会福祉協議会を中心とした活動の一本化が実現すれば、多大な成果が得られるものと期待している。</p>
長谷川 委員	広島市消費生活センターでの取組や意義について、団体として周知を図る。
原 委員	現在当協会で行っている「消費者大学講座」等各種啓発講座で意識の高い人のさらなる向上を図りサポーター等への導入を図るとともに当協会の賛助会員へ市の事業の紹介として消費者協力団体や養成講座のPRをする。
宮永 委員	授業でこのような内容の活動があることを取り上げ、理解増進につなげること等が考えられる。
村木 専門委員	地域住民に「消費生活サポーター制度」についてチラシを配付する等の広報活動への協力は可能だが、見守り活動や高齢者等サロンの実施など様々な活動を地域住民にはすでにお願ひしており、「消費生活サポーターになってください」という直接的なお願ひは住民へ負担感を与えることになり、広島市社会福祉協議会からは難しいと感じる。広報の結果、興味があり詳しく話を聞きたいなどのリアクションに対し、消費生活センターに繋ぐことは可能と考える。

3 今後、消費生活サポーターや消費生活協力団体が、高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止を図る見守り活動を行うためには、消費生活センターが消費生活サポーター等に対して、どのような協力をお願いすると良いと思うか。

委員名	意見等（要旨）
梶江 専門委員	<p>消費生活協力団体の活動場所において、消費生活職員が赴き現在の消費者被害の実態や未然防止対策について公演をした方がよい。</p> <p>そのために、協力団体に場所のセッティングや受講者の人集めをお願いする。</p>
小迫 委員	<p>「第3次広島市消費生活基本計画」を拝見し、消費生活センターでの職責は、ますます重大性を帯びてくるものを痛感している。ついては、次の事項について、提案したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広島県警との協力 ・各金融機関との協力 ・百貨店、スーパー、コンビニとの協力 ・市内校長会 ・社会福祉協議会を中心とした自治会との連携 ・地域包括支援センター・民生委員との連携

長谷川 委員	我々も会員事業者や中小規模事業者に必要な情報提供を行うことについて、苦戦している状況にある。そうした中で、経費をかけずに、効果的な情報提供手段として、動画サイトの活用などが有効であると考えており、そういった取組を通じ、消費生活サポーターやその先にいらっしゃる高齢者などに伝わっていくのではないかと。
原 委員	現在消費生活サポーターの活動の実態が見えておらず個人単位での活動が多いようなので当協会の活動（中国電力や広島ガスとの定例懇談会、ゴミクリーンキャンペーン、消費者力向上キャンペーン、食品ロス削減キャンペーン等）の周知や参加の呼びかけを図る。
原田 委員	高齢者が目に触れやすい媒体や機会を利用して広報等を行うことが肝要であると思われる。ネット全盛期ではあるものの、高齢者については紙媒体での広報等が有用だと思われるので、予算の制約はあるかもしれないが、「市民と市政」に記事を載せるとか、独自の折り込みチラシを作ってサポーター経由で高齢者宅に配布してもらおうなどして、高齢者のもとに情報を届ける必要があると考える。
宮永 委員	基本的には現在の活動を地道に継続するほかないように思われる。
村木 専門委員	既に取り組まれていることだと思うが、高齢者をはじめ大人に対してだけでなく、学校と協力して子どもに対する講演を授業の一環として行い、そこに地域住民も一緒に参加してもらおうなど、親と子どもと一緒に同じ話を聞けるという環境を整えることで、帰宅後の話題にもらえると考え。

4 現在、所属する団体等において、見守り活動者向け高齢者や障害者等の消費者トラブル防止ハンドブックを活用しているか。また、内容や活用方法等について、意見があるか。

委員名	意見等（要旨）
天崎 専門委員	活用していない。
岡崎 専門委員	活用している。 高齢者いきいきサロンでの普及啓発をするとよいと考える。
梶江 専門委員	活用している。
小迫 委員	活用している。 近年、消費者トラブルは、巧妙化・複雑化・狂暴化していくなかで、このハンドブックは、実に丁寧に監修されているものと思うところである。ただ、高齢者サイドの立場では、どこをどう利用すればよいのか、判断に迷うところではないかと感じている。 そう言った点では、チラシの様な、「表・ウラ」で簡単に理解可能な仕様が望まれる。
長谷川 委員	活用していない。 非常にわかりやすく、コンパクトにまとめられていると思う。次の段階では、より親しみやすく、読みやすいものとして、アニメ、マンガ仕様で作成してはどうか。
原田 委員	活用していない。 弁護士会館に備え置くことも含めて会内で検討したい。

増木 委員	活用していない。
宮永 委員	活用していない。
村木 専門委員	活用していない。 ハンドブックは様々な種類のものがあるが、読み手の理解が得られたかが把握できない点が課題だと感じる。その理解が正しいのか読み手は確認することはできないし、誤った理解に気付くこともできないので、このハンドブックを活用して地域での講演会を企画するなど講義とセットでの活用が有効だと思います。

5 その他意見

委員名	意見等（要旨）
天崎 専門委員	<p>これまでは毎月基幹センターへ送られてくる情報提供やパンフレットについて確認し、事業所内に掲示し、消費生活における取組を知り、身近な方への周知を行ってきた。今回の聞き取りでは、改めて取り組みについて意見できるだけのことを持ち合わせていないので、障害のある方の消費生活について、日ごろの相談業務で感じていることを記載する。</p> <p>障害のある方で、消費生活のトラブルということで、大きな問題になり、介入することは多くはなかった。それでもこれまででは、転居の際のゴミ撤去費用の未払いの件、借金が多重にある方からの相談、金銭管理の難しい方への相談について、社協のかけはし、法テラスへとつなぎ、いっしょに解決にむけて動いたことはあった。</p> <p>全般的にいうと、障害のある方は、そもそもの生活経験の乏しさから、消費生活を送る際に、大きな商品購入などはあまりしてこなかったためか、契約でのトラブルには、あまり関わってこなかった。</p> <p>ただ精神障害の方などを主に、携帯電話を複数申し込んでしまい、多重の支払いがある方、生活保護費をいっぺんにお酒やたばこに使って、計画的に使えない方など、金銭の管理そのものに難しさがあり、そこに対する支援が必要な方が多いことが現状のようである。</p> <p>それで、かけはし等の活用を進めたいが、申し込みも多く、この間のコロナ禍もあり、実際の利用まで数カ月から半年くらい待たなければいけない事や、利用する条件もあり、どなたでも利用することが難しいこともある。</p> <p>そういった金銭そのものの管理などを、もっと手伝う仕組みがあると、障害のある方が生活しやすくなるのではないかと考える。</p>
岡崎 専門委員	<p>地域にはいろいろな団体が行うサロンなどがあり、特に地域に根付き、情報通の民生委員などと消費生活センターがつながりを持てば、消費者被害の予防に期待ができるのではないかと思う。</p>
栗栖 専門委員	<p>毎月民児協の定例会でチラシをもらっているが、必要数を各自コピーしている。見守り活動、地域で行われている朝の体操、いきいき百歳体操等いろいろな場面で啓発活動ができる。話して手渡しできる啓発活動である。高齢者にはチラシを見ながらの説明が必要である。</p>

小迫 委員	<p>近年の特殊詐欺は、巧妙化・複雑化していると同時に、集団的に暴徒化するといった、狂暴化に拍車がかかり、個人での対応が困難な状況である。こうした状況下では、やはり、地域ぐるみの活動や警察機関のバックアップが不可欠である。</p> <p>民間レベルでは、より一層の広報活動を行うことに加え、行政や警察機関においては、より一層の取締り強化を図ると言った、2WAYの対策を強化しなければならないのが、現状であると思慮される。</p> <p>日常、何気ない場所で発生する特殊詐欺事件。今こそ、地域力が試されている時期であると言える。</p>
原 委員	<p>消費生活協会団体の増加も必要であるが現在既存の団体の高齢化、会員数の減少等が心配されるため、現在の団体の充実を図ることも重要と考える。</p>
増木 委員	<p>「見守り活動者向け高齢者や障害者等の消費者トラブル防止ハンドブック」を組合員にまでは活用できていないが、生協ひろしまでは組合員に配る冊子を毎月作成しているので、特集としてハンドブックを参考に消費者トラブルの防止などを掲載することは、可能かもしれない。</p>
宮永 委員	<p>所属団体の性質上、具体的な見解は持ち合わせていないが、委員の知恵を持ち寄って、より良い施策の実現が図られることを願う。</p>