

広島市議会における消費生活に係る質問について

【時 期】 令和6年第2回広島市議会定例会（6月議会）

【議員名】 丸山幸一郎議員（市民連合・市民の声）

【項 目】 カスタマーハラスメント対策について

1 質問概要

- (1) 第3次広島市消費生活基本計画の中に、消費者教育として、カスタマーハラスメントの項目も追加し、取組を行っていく必要があると考えるがどうか。
- (2) 今後、具体的に啓発や消費者教育を行っていく必要があると考えるが、どのように対応していくのか。例えば、厚生労働省が示している企業マニュアルに記載されている判断基準、事例等を踏まえて、消費者行動のポイントを啓発、教育する必要があると思うがどうか。

2 答弁概要

- (1) 現行の第3次広島市消費生活基本計画は、平成19年（2007年）施行の広島市消費生活条例に基づき、消費者の利益の擁護や増進を中心とした諸施策を掲げており、近年では、高齢化の進行、地域コミュニティの活力低下、成年年齢の引下げなどの社会情勢の変化を踏まえ、消費者被害の未然防止を目的とした消費者教育推進の取組を中心としている。
- (2) 基本計画策定後、カスタマーハラスメントの問題がより深刻化し、国においては、令和5年3月に閣議決定された、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の中で、事業者に対する消費者の不適当な言動について言及され、各種啓発事業が行われている。
- (3) 現行計画にカスタマーハラスメントの取組を追加することも可能だが、そのためには、消費生活審議会への諮問、審議・答申といった一連の手続、期間を要することから、当面は、現行の計画の下でも可能な取組として、消費者と事業者の連携・協働を図る啓発活動を行いたいと考えている。
- (4) 具体的には、議員御紹介の「消費者が意見を伝える際のポイント」や「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」などを参考としながら、消費者にもカスタマーハラスメントへの理解を深める資料を作成し、本市ホームページに掲載する（※）とともに、消費生活出前講座で取り扱うなど、今年度から取り組んでいきたい。
（※ 広島市ホームページ掲載済）
- (5) このような取組と並行して、本市の消費生活基本計画でカスタマーハラスメントをどのように取り上げていくかについては、今後の社会動向等を踏まえつつ、消費生活審議会の御意見もお聴きしながら検討していきたい。