

令和6年度第1回広島市消費生活審議会消費者安全確保部会 会議要旨

1 開催日時

令和7年1月30日（木）14時00分～15時00分

2 開催場所

広島市消費生活センター研修室（広島市中区基町6番27号アクア広島センター街9階）

3 審議会委員の出欠（敬称略）（11名中10名出席）

天崎専門委員、岡崎専門委員、栗栖専門委員、小迫委員、長谷川委員、原田委員、増木委員、宮永委員、村上専門委員、村木専門委員

※ 原委員は欠席

なお、過半数の出席者であり、定足数に達しているため、会議は成立している。

4 公開・非公開の別

公開

5 傍聴者

なし

6 会議資料名

資料1 地域連携による安全・安心な環境づくりの推進について

参考資料1 「地域包括支援センター」をかたる不審電話にご注意ください。

参考資料2 消費生活サポーターになりませんか？

7 会議の要旨

(1) 開会

(2) 議事

ア 地域連携による安全・安心な環境づくりの推進について

資料1をもとに、参考資料で補足し、説明した。

(3) 閉会

【以下、主な質疑応答等の要旨】

議事アについて

（増木委員）

消費生活サポーターや消費生活協力団体を有しない地域はどの辺りなのか。生協ひろしまの宅配事業には、一般の宅配事業と高齢者向けの夕食宅配事業があり、一般の宅配事業で参考資料2のチラシを配布すれば、幅広い年齢層の方に周知することができる。特にチラシを配布したい地域があれば協力できる。

（事務局）

消費生活サポーターや消費生活協力団体を有しない地域として、ニュータウンのような地域が挙げられる。事業者が少なく、また若い世代が多いため、サポーター、協力団体の両方がいないというケースが見受けられる。チラシ配布については、引き続き御協力いただきたい。

（宮永部会長）

消費生活サポーターは徐々に増えているようだが、今年度新たに増えた14名の方は、こういった方で、どのような年齢層なのか。

(事務局)

年齢層は概ね60歳代から70歳代で、定年退職して、時間ができたので地域に恩返しをしたいというアクティブシニアと言われるような方に、多く御登録いただいている。

(宮永部会長)

定年退職している方が中心であれば、研修会等にも参加しやすいと思った。今後、年齢層が広がっていくことになると、研修会や交流の場の開催日程を考えていかなければならない。

(長谷川委員)

資料1の5ページにおいて、第3次広島市消費生活基本計画で設定した消費生活サポーター及び消費生活協力団体の目標数がある。計画期間が令和9年度までであり、あと3年ほどで達成しなければならないが、事務局として、達成できたらいいなと考えているのか、又はある程度現実的に達成したいと考えているのか、どちらか。

(事務局)

立場としては、基本計画に定めている以上、目標数の達成を目指している。消費生活協力団体については、大きな事業者の場合、支店等があるため達成できる可能性もあると考えているが、消費生活サポーターについては、個人として登録する必要があるため、1年間で10名程度の増え幅であることを鑑みると、現実的には高い目標値だと考えている。

(長谷川委員)

現実的に考えると、目標達成はなかなか厳しいと思う。そのことを前提に、到達目標をある程度定めた上で、それに対する3年間の行動計画を定めた方が、必要な対応ができると思うので、意見として提案させていただく。

意見交換

(宮永部会長)

学生への消費者啓発は長年の懸案であったが、今年度からの入学式後のガイダンスにおける消費生活出前講座を実施できた。来年度は時間をもう少し延ばしていただけるとのこと、よろしく願います。

(天崎専門委員)

広島市障害者自立支援協議会東区地域部会では、東区障害者基幹相談支援センターが地域の連携づくりや支援体制の構築に取り組んでおり、東区地域部会のおとな部会において、成人の障害者を支援する就労継続支援B型事業所や障害者就業・生活支援センター等と情報交換をする中で、利用者さんの消費者トラブルに対してどのように対応すればよいか、という声が上がったため、消費生活出前講座を活用し、研修会を開催した。開催に当たっては、消費生活センター作成の「消費者トラブル防止ハンドブック」を多めにお送りいただき、研修会終了後には、おとな部会だけでなく、こども部会や東区相談事業所会議においても当該冊子を紹介することができた。

(岡崎専門委員)

地域包括支援センターでは、小学校区単位で実施されている高齢者地域支えあい事業の事務局を務めている。参考資料2の消費生活サポーター募集のチラシは、高齢者地域支えあい事業における見守り協力員募集のチラシによく似ているという印象を受けた。取組内容も似ており、今後、連携した取組ができるのではないかと感じている。必要に応じて、地域へ声をかけるため、御連絡いただきたい。

(小迫委員)

私自身、市広報紙を見て消費生活サポーターに応募した。今年度は、市広報紙にインタビュー記事が掲載され、当該記事によって、一定程度、消費生活サポーターの応募があったということで安堵している。

現状、消費生活サポーターの人数が取り上げられているが、その先をどうするのかということが今後の課題だと思っている。先日、防災士の会合に参加した際、テーマ別にカフェのような形でいろいろな地域の方と意見交換をする機会があり、盛り上がっていたと感じた。今後も、消費者トラブルの解決法や知識

を得ながら地域を盛り上げたいと考えており、消費生活センターにおいて、消費生活カフェのようなものが企画されればよいと思う。

(栗栖専門委員)

消費生活センターが配布しているチラシ等をコピーして、掲示板に張るなどして広報活動を行っている。また、民生委員の活動として、高齢者などの様々な方とお話しする時には、そのチラシを持っていくようにしている。

(村木専門委員)

広島市社会福祉協議会では、2年に1回、市民後見人の養成研修を開催している。市民後見人とは、一般市民の方が一般市民の感覚で後見人の活動を行うものであり、研修の中で出前講座を活用し、消費者被害の実態と対処法について、事例を交えながらお話ししている。研修の参加者からは、消費者トラブルの具体的な事例を聞き、自分事として捉えることができた、といった感想をいただいている。来年度、研修を開催する予定となっているため、よろしくお願ひしたい。

資料1の5ページに、消費生活サポーター及び消費生活協力団体の現状と目標の記載があるが、この書きぶりだと、どの小学校区にサポーター等がないのか分からない。次回以降、この目標を提示する際は、どの小学校区に何人のサポーターがいる、といった見せ方をしていただきたい。

(村上専門委員)

広島県警察本部で把握している詐欺の被害額を共有させていただく。

まず、特殊詐欺について、注意を呼び掛けているが被害が後を絶たない。被害額は、令和3年に4億7,000万円、令和4年に6億8,000万円、令和5年に8億8,000万円、令和6年に11億7,000万円となっている。手口としては、昔からあるオレオレ詐欺や架空請求詐欺といったものであり、被害に遭った方の多くは、私が引かかるはずがないと思っている。

また、最近ではSNS型投資詐欺やロマンス詐欺が急増しており、特殊詐欺による被害額とは別に、広島県内において33億4,000万円の被害が発生している。SNS型投資詐欺の手口は、経済的に有名な方の名前を語ってLINEのグループに勧誘するというもので、ロマンス詐欺は、どのような詐欺が流行っているのか、といった情報を持っていない40～60歳代が多い。

参考資料1にある地域包括支援センターをかたる不審電話に関連したものとしては、令和4年から令和5年に、老人ホームに入る権利を貸して欲しい、という不審電話が流行った。名義を貸すこと了承した場合、別の人から電話がかかってくる、名義を貸すことは犯罪だ、捕まりたくなかったらお金を支払え、という手口であるが、広島県警で把握している限り、電話はかかってくるようだが、被害は少ない。

広島県警では、オトモポリスというアプリを開発しており、新しい犯罪の手口や流行りの詐欺等に関する情報、また地域別に盗撮や交通事故等の発生情報を配信している。現状、県民の4%である11万人にしか利用されていないため、是非インストールして防犯等に活用してもらいたい。

(増木委員)

私のところにも、詐欺のメールが届いたことがある。クレジットカードが不正利用されているという内容で、焦ってリンクをクリックしてしまったが、私が使っているカード会社ではなかったため、詐欺だと気が付くことができた。

また、e-Taxで確定申告をされた方向けというということで、滞納しているお金を支払え、というメールが届いた。このメールについては詐欺だと気が付いたが、情報提供するために、消費生活センターへ連絡した。私は審議会の委員を務めているため、消費生活センターへ連絡をしたが、相談するには勇気が必要だと思う。多くの方に、消費生活センターへ相談できるということを知っていただきたいと思うとともに、相談した事例が消費生活サポーター等と共有されるとよいと思う。

(原田委員)

広島弁護士会の法律相談センターは、以前はそごう新館6階にあったため、相談内容によって相互に案内をするなどできていたが、建替えに伴い上八丁堀へ移転したため、関わりが薄れつつあるのではないかと心配している。本日、情報提供いただいた内容を弁護士会に持ち帰り、共有したい。弁護士会には、消費者問題対策委員会といって、消費者トラブルを専門に取り扱う委員会もあるが、高齢者、障害者の委員会など、それぞれ独立して活動しており、縦割りもある中、連携が取れていない部分があるのかと思う。弁護士会においても、できるところで連携していきたい。