

# 令和5年度第1回広島市消費生活審議会 会議要旨

## 1 開催日時

令和5年7月28日（金）14時00分～16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 審議会委員の出欠（敬称略）（10名中8名出席）

小迫委員、鳥谷部委員、永岡委員、長谷川委員、原委員、原田委員、増木委員、宮永委員  
（なお、朝倉委員、山田委員については欠席）

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 広島市消費生活審議会消費者教育部会委員等（案）

資料2 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会委員等（案）

資料3 令和4年度消費者行政の実績報告

資料4 令和5年度消費者行政の事業説明

資料5 「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策（個別施策）実施状況

資料6 「第2次広島市消費生活基本計画」消費者施策 達成目標の進捗状況

資料7 「消費生活相談の対応に関する満足度」について

## 7 会議の要旨

### (1) 開会

### (2) 議事

#### ア 会長・副会長の選出について

委員の互選により、会長に鳥谷部委員、副会長に原田委員を選出した。

#### イ 広島市消費生活審議会消費者教育部会の委員及び専門委員の指名について

資料1の案のとおり、鳥谷部会長が指名した。

#### ウ 広島市消費生活審議会消費者安全確保部会の委員及び専門委員の指名について

資料2の案のとおり、鳥谷部会長が指名した。

### (3) 報告事項

#### ア 令和4年度消費者行政の実績報告について

資料3により、事務局から説明した。

#### イ 令和5年度消費者行政の事業説明について

資料4により、事務局から説明した。

#### ウ 「第2次広島市消費生活基本計画」に基づく令和4年度消費者施策（個別施策）実施状況について

資料5により、事務局から説明した。

#### エ 「第2次広島市消費生活基本計画」に基づく消費者施策達成目標の進捗状況について

資料6により、事務局から説明した。

#### (4) その他

##### ア 「消費生活相談の対応に関する満足度」について

資料7により、事務局から説明した。

##### イ 消費者教育部会及び消費者安全確保部会に係る意見等について

各委員が、消費者教育の推進及び消費者安全の確保の推進を図るための意見を述べた。

#### (5) 閉会

#### 【以下、主な質疑応答等の要旨】

##### 報告事項について

(長谷川委員)

資料3の24ページの「商品・役務別の相談状況」について、化粧品の相談件数は約2倍、エステティックサービスの相談件数は約3倍と、前年度に比べ増加しているが、増加の要因となった内容は何か。

(事務局)

化粧品については、インターネット通販による定期購入に関連する相談が増えたことが要因だと考えている。また、エステティックサービスについては、エステ関係の事業者が倒産したことによる相談が増えたことが要因だと考えている。

(長谷川委員)

化粧品については、定期購入に関連する相談が増えたとのことだが、そういった相談にはどう対応しているのか。

(事務局)

申し込み時に、「定期購入」が条件であることなどが表示されていても、見逃しやすくなっているケースがあるので、契約書等をよく確認するよう注意喚起をしている。

また、特定商取引法の改正により、インターネット通販では、申し込みの最終段階の画面上において、「定期購入」の場合は「定期購入」である旨をわかりやすく表記する法規制ができたこともあり、それに違反している場合には適宜対応している。

(長谷川委員)

相談件数をみると、爆発的な形で増えているので、申込最終画面をしっかりと確認することや多い相談事例をしっかりと広報して、消費者被害に遭いにくい状況を作ってもらいたい。

(鳥谷部会長)

契約書等にわかりにくく表記されている場合は、不当勧誘になりうる問題である。誤解を招く表記のままだと次々と被害者が拡大することになるので、そういった表記の改善を求めるものが差止訴訟であり、宮永委員が所属している消費者ネット広島が担当している。不当勧誘になりうる相談があった場合は、消費生活センターから消費者ネット広島に相談し、差止訴訟を検討していただくのも一つの手段だと思う。

(宮永委員)

定期購入では非常にわかりにくい表記がされているものもある。消費者庁でも注意喚起をしており、一時よりは減ってくることを期待しているので、引き続き注視する。

他の質問だが、資料3の23ページの「年代別の相談推移」について、図表2のタイトルのとおり、契約当事者の年代別相談件数を示しているとの理解でよいか。

(事務局)

そのとおりである。

(宮永委員)

実際に相談される方は家族等、別の方がされることも少なくないのではないかと思う。見守りの観点からもどのような方が相談されたかも重要になってくると考える。統計を取るのが難しくないのであれば、相談者の年代別相談件数の推移も図表で示すことはできないか。

(事務局)

PIO-NETを活用すれば、統計を取ることができるので、今年度の事業概要では相談者の年代別相談件数の図表を反映させる。

(増木委員)

先ほど長谷川委員からの相談件数が増えたことについての質問があったが、相談件数が増えたことは目に見えてはよくないことではあるが、相談できる場として消費生活センターが周知されて、相談しなかった人達が相談するようになったのであればよいことだと感じた。

他の質問だが、資料4の4ページの「消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションへの対応」について、電子メールでの相談を開始したとあったが、インターネットでどういう風に検索すれば電子メール相談の画面にたどり着けるのか。若い人は「定期購入 化粧品 被害」等のようなキーワードを入力してインターネット検索するので、そういった検索をした際に電子メール相談の画面にたどり着けるようにすることを考えているか。

(事務局)

電子メール相談は、広島市ホームページの消費生活センターのジャンルの中に、相談フォームを設けて相談できるようにしている。

電子メール相談を利用できる方は広島市内にお住まいの個人の消費者なので、「広島市 消費生活相談メール」と検索するとたどり着くようになると考えている。

(小迫委員)

今週7月25日に民生委員の研修会があった。その会には地元の警察署や広島市消費生活出前講座の講師の方が来られていた。その中で、消費生活センターが作成している「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」を配布されており、クーリングオフ送付用はがきも付いていて非常によいものだと感じた。高齢の方には少し内容の濃いものだが、消費者トラブルに遭った時にこのハンドブックを見ることでクーリングオフ等の対応ができるのではないかと思い、予算的な問題もあるかもしれないが、広く配布することはできないか。

(事務局)

現在、このハンドブックは見守り活動者等から要望があれば配布しているものなので、配布することは可能である。

(原委員)

一昔前はインターネット接続の勧誘だったが、現在は不用品買取やリサイクルに関する電話がかかってくるのが多くなっている。中には留守電や着信拒否設定などで対応している方もいるが、困っている方が多い。何か事が起これば弁護士等に相談に行くが、ただ電話がかかってくるだけでは法律的に問題ないので、どうすることもできない。何かよい対処法はないか。

(事務局)

訪問での勧誘の場合は、訪問販売お断りステッカー等で防げる可能性があるが、電話勧誘の場合は防ぎようがない。電話できっぱりと断るしかないと思う。

(増木委員)

SNSで見たが、電話での詐欺の予防のため、電話を受けた時に「この電話は録音させていただきます」というアナウンスを流すものが販売されており、効果的とあった。

(事務局)

増木委員からもあったが、広島市でも市民安全推進課が所管となり、高齢者向けの録音機能付きの安心電話の補助制度の補正予算を6月議会で出したので、近々そういった補助制度を利用できるようになる。

(原委員)

現在、デジタル化が進んでいるが、取り残されている高齢者もいる。そういった高齢者への対応も忘れないようにしてもらいたい。

(事務局)

消費生活サポーターや消費生活協力団体の方が、地域の見守り活動を通して未然に防げる機会を増やせることが理想形だと考えているので、そういったことを検討する。

(鳥谷部会長)

地域の見守り活動を通して、高齢者の消費者被害に気付くよう対応するしかないと思うので、どういった対応をするかなどを後で意見いただければと思う。

(鳥谷部会長)

認知度について、マツダスタジアムのスクリーンにて消費生活センターの電話番号や消費者ホットライン188の動画放映などを行っており、認知度向上の取組をやっていると感じた。また、チラシをたくさん配布しているので、先ほど原委員からあったようになかなか情報が届かない人への配布を引き続きやってもらいたい。

(原田副会長)

先ほど長谷川委員からあったエステ関係の相談について、自分の体感としてかなり増えていると感じる。10年前くらいには多くて、特定商取引法でエステが特定継続的役務提供取引として規制の対象となり減ってきたが、最近また増えていると思う。それは若い人のエステに対する抵抗感が少なくなっていて、エステの利用者が増えているからだと思える。それとの関係で、エステの契約トラブルに巻き込まれていると思う。脱毛のお試し体験に行ったら複数回の契約を結んでいたといった話を聞くことがある。先ほどエステ関係の事業者が倒産したことにより相談件数が増えたこととあったが、今後はこうした既存の事業者とのトラブルによる相談が増えていくことを懸念している。

(鳥谷部会長)

エシカル消費について、エシカル消費の文言を使用する際は、カタカナのエシカルの後に倫理的消費を記載することやよくある具体例を挙げるのがエシカル消費の理解を深めるために重要なことだと思うが、そういったことをしているか。

(事務局)

取組としては、市広報紙「市民と市政8月15日号」の一面でエシカル消費の特集記事を掲載することとしており、その内容は、マイボトル・マイバッグを使う、フェアトレード認証商品を買う、地産地消といった具体例を挙げて、エシカル消費がこういうものだとして広報している。また、市のテレビの広報番組でも9月10日に放映することとしている。

(鳥谷部会長)

資料3の市民意識調査の結果では、マイバッグは実践度も高かったもので、それ以外のものを具体例として挙げて、多くの人に認知してもらえる工夫してもらいたい。

(増木委員)

生協ひろしまでも、エシカル消費について組合員の方に周知してもらえるよう取り組んでいる。例えば、森を守るためのFSC認証のものでティッシュやお菓子の箱に記載されているマークやパーム油を使用した認証マークなどがあるが、そういうものを購入することもエシカルに繋がるので、エシカル消費を知ってもらうことの一つの手段だと思うが、認証マークのお知らせができるものなのか。生協ひろしまでは、海を守るためのマークや森を守るためのマークなどが商品についており、また、商品を購入するといくらかがピンクリボンキャンペーンとして寄付できるといった取組をしている。商品のお知らせなどは難しいと思うが、仕組みとしてもう少しわかりやすくすると、消費者が普段エシカル消費を実践していることがわかるので、こうした取組ができればよいと思う。

(事務局)

認証マークについての特集等はとても有意義だと思うので、認証マークをホームページで紹介するなど、何らかの形でできないか検討したいと思う。

## その他 「消費生活相談の対応に関する満足度」について

(原田委員)

アンケートの集計方法について、同じ方のアンケート回答が、(1)でとても役に立った、(2)で少し思う、(3)で少し思うようになっていた場合は、どう評価するのか。

(事務局)

それぞれの項目ごとに満足、やや満足等を集計して、満足とやや満足の合計と全ての回答の割合で満足度を出すよう考えている。なお、全ての回答には、「相談を継続するため、まだわからない」を選んだものや無記入のものは含めない。

(宮永委員)

この満足度の指標については、計画策定時に意見したところであるが、今回のアンケートの内容は漠然とではなく、具体的なものとなっており、よいと思う。確認だが、(1)で「相談を継続するため、まだわからない」と回答された場合、集計としては絶対数に含まれるのか。

(事務局)

母数からは除外するよう考えている。

(長谷川委員)

来所者の満足度を図る中で、ただ満足・不満足を聞くのではなく、満足とはどういうことなのかをブレイクダウンした議論をされて、それを踏まえて、素晴らしい項目を作られたと感じている。満足ということは、目に見える形で役に立ったかということもあるし、今後効果があったかということについてのこともあるので、それらが盛り込まれたよいアンケートとなっていると感じる。意見としては、(1)では選択肢が「とても役に立った」「役に立った」「役に立たなかった」と満足・やや満身に偏っていると思うので、選択肢は4つにした方がよいと思う。(2)、(3)についても同様である。

(事務局)

令和9年度までに見直しをしながらアンケートを行っていくという前提なので、まずこのアンケートで始めていきたいと考えている。偏った結果になるようだったら見直しを検討したいと今は考えている。

## その他 消費者教育部会及び消費者安全確保部会に係る意見等について

(事務局)

消費者教育部会及び消費者安全確保部会を開催するにあたり、消費者教育の推進及び消費者安全の確保の推進を図るために各部会で議論していただきたいことについて、委員の皆様から意見があればお願いしたい。

(小迫委員)

TPPでイギリスが入ってくることもあり、「食の安全」について知りたいと思う。また、来春、特殊詐欺捜査の中核部隊ができるので、広島県警の動向を探りながら見守り活動に活かしていきたい。

(永岡委員)

高齢者はネットよりもテレビを視聴する方が多いので、今広島市が行っている番組をもっと増やして、テレビ番組で詐欺被害防止のための情報を発信してもらいたい。また、NHKの「ストップ！詐欺被害」という詐欺被害の事例を挙げている番組がある。その番組内で、消費生活センターに相談するような文言を入れてみたらどうか。

(宮永委員)

地域の見守り活動の運用を具体的に進めていきたい。

(増木委員)

高齢者だけでなく、若年者の消費者被害防止のための周知をしていきたい。

(原委員)

スマホの利用に係る危険性について、教育現場と連携した啓発活動を引き続き行ってもらいたい。

(原田委員)

ネットリテラシーを中学生くらいの年代から教育するよう進めてもらいたい。