

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 会議要旨

1 開催日時

令和5年11月16日(木) 10時30分～12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 審議会委員の出欠(敬称略)(11名中8名出席)

天崎専門委員、岡崎専門委員、梶江専門委員、栗栖専門委員、原委員、原田委員、宮永委員、村木専門委員(なお、小迫委員、長谷川委員、増木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 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2 消費者安全確保部会の構成団体等と連携した見守り体制の整備(案)

別紙1 消費生活センターにおける高齢者等の消費者被害未然防止及び拡大防止のための主な取組

別紙2 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

7 会議の要旨

(1) 開会

(2) 議事

ア 部会長の選出について

委員の互選により、部会長に宮永委員を選出した。また、部会長の職務を代理する委員については、宮永部会長が原田委員を指名した。

イ 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、資料2をもとに、別紙1、別紙2で補足し、説明した。

(3) 閉会

【以下、主な質疑応答等の要旨】

議事事項(2)について

(宮永部会長)

別紙1の3ページの消費生活サポーター養成講座の開講状況について、令和3年度、令和4年度はオンライン開催であるが、令和5年度は対面で実施しているのか。

(事務局)

令和3年度からオンラインでの開催に変更した。令和3年度と令和4年度は期間を決めて受講者を募集して開催をしていた。ある一定の時期でしか受講できない講座であったので、令和5年度は受講を常時受け付け、応募があればいつでも講座を受講できるように実施している。現時点では、応募があまりない状況であり、広報手法等が課題だと感じている。

(宮永部会長)

消費生活サポーターになりたいという方を増やすことが課題だと思うが、登録者が増えることに支障はないか。

(事務局)

消費生活サポーターが増えることは、地域の見守りの目が増えることに繋がるので、登録される方は多ければ多いほどよいと考えている。

(宮永部会長)

一般の方には、消費生活サポーターがどういうことをするのかイメージが湧いていない方がいるのかもしれない。こういった立場の方が消費生活サポーターに適しているかなどの情報があると興味を持つ方が増えていくと思う。

(宮永部会長)

資料2の⑤のメールによる高齢者等の消費者被害等に関する情報提供について、情報提供の頻度はどの程度を想定しているか。

(事務局)

現状と同じく、月1回でお願いしたいと考えている。

(宮永部会長)

私が所属している適格消費者団体でも見守り情報を発行しているので、それも相互に活用できればと思う。

(岡崎専門委員)

最近、包括支援センターの職員を騙って電話をかける事案が発生している。包括支援センターは地域に根付く必要があり、職員の顔と名前が一致するよう職員の顔写真入りの地域包括だよりを作成し、配布している。こうした情報を悪用されている状況であるが、そういったときにどのような対応をすればよいか課題となっている。また、訪問販売において、アパートなどに訪問販売業者同士がわかるサインがあると聞く。私がアパートなどでそのサインを見かけたら消すようにしている。こうしたところに、消費生活センターあるいは包括支援センターが立ち寄りますといったステッカーがあれば抑止力になるのではと思っている。

(宮永部会長)

この家の方は強引にやれば買ってくれるといったサインがあると聞く。こうしたところに、定期的に見守りをやっていることがわかれば抑止力になると思うがどうか。

(事務局)

例えば、消費生活サポーター協力の家といったイメージだと思うので、いただいたアイデアを踏まえて、現状の訪問販売訪問購入お断りステッカー以外にもメッセージ性のあるものを検討していきたい。

(宮永部会長)

金融機関だと警察官立ち寄り所などの表示があると思うが、効果はあるか。

(梶江専門委員)

金融機関については、実際に警察官が立ち寄って警戒しているので、効果は十分にあると思う。

(宮永部会長)

悪質な訪問販売訪問購入お断りステッカーには、「消費者に迷惑を及ぼす勧誘行為は、広島市消費生活条例で禁止されています」とあり、単にお断りと記載しているだけだと勧誘を断る自信がない方と思われる場合があると思うので、こうしたことを明確に記載しているのでよいと思う。

(原委員)

資料2の⑥の構成団体に所属する団体等の研究会等に当センター職員が出席し、情報提供及び意見交換を行うことについて、例えば、消費者協会で勉強会等を行う場合、センターにお知らせするということがか。

(事務局)

こうした勉強会等の情報収集をさせていただくことを考えており、構成団体等で年度計画等があれば今年度行う調査時に提供していただきたい。なければその都度お声掛けいただくことを考えている。

(宮永部会長)

消費生活センターに情報提供すれば対応してもらえるとのことなので、各構成団体からの情報提供をお願いする。

(宮永部会長)

別紙2で消費生活サポーターの活動の実態が見えていないのではとの意見があった。確かに消費生活サポーターがどういった活動をしているのかが見えにくいと思う。消費生活サポーターは集まって何かを実施しているというよりも、個人が単独で活動しているという認識でよいか。個人で活動しているのであれば、こういう活動をしているという具体例はあるか。

(事務局)

新型コロナウイルス感染症が拡大する以前には、消費生活サポーターの方々に広島駅の地下で当センター主催の啓発イベントでの手伝いをしてもらっていたことがあったが、それ以降は、集まって何かをすることが難しくなってしまった。現状は個人で見守り活動をしていただくことや、当センターが作成したチラシを地域で配布していただくこと等の個人での活動に限られているので、来年度以降は活動を広げたいと考えている。

(宮永部会長)

イベントなどがあれば、その機会に消費生活サポーター同士の交流や情報交換ができるようになるので、こうした機会を増やすことは今後の活動を推進するためには非常によいことだと思う。

その他

(宮永部会長)

せっかくの機会なので、全員から意見や感想を伺いたい。

まず私から述べると、今回は特に高齢者等の方々への見守りが中心だったので、普段は大学で勤務していることもあり、具体的にできることはあまりなかったが、若年者向けの啓発も考えていく必要があると思う。学生の中には高齢者を介護している者もいる。こうした実態もあるので、若者を通じて、高齢者の見守りの情報提供に役立てることもあると考える。また、情報提供自体は若年者にも行っていければと思っている。

(天崎専門委員)

当障害者基幹相談支援センターでは、障害者から相談を受けているところであるが、消費生活に係るトラブルの相談は少ない。どちらかというと障害があって困っているといった相談が多く、障害者が大きな物を購入する経験自体が全般的に少ないように感じる。ただ精神障害の方については、お金の使い方やお金の管理がうまくできないことにより、生活に困窮してしまう事例が多いようであるが、なかなかそういった相談も当センターには来ない。その家族の方等は恐らく地域包括支援センターや地域の方々に相談することが多いのではないかと思う。

(岡崎専門委員)

当地域包括支援センターは、対象者が65歳以上の高齢者である。今の世の中は家にも何でも購入できる時代であり、それは高齢者の方も同様であるので何でも購入してしまう訳であるが、自分で判断していかなければいけない時代でもあるといえる。その中で、インターネットによる詐欺も多々あり、先日も

50万円被害にあった高齢者がいた。こうしたことが現実には起きているので、今の時代にどういった広報をしてどういった声掛けをすれば詐欺から守ることができるのかと考えているところである。

(梶江専門委員)

広島県警としては、消費生活センターから事件化できるものについては、相談して欲しいと考えている。特に、訪問販売等の特商法の関係については、情報交換していきたい。

(栗栖専門委員)

民生委員児童委員協議会としては、国民生活センターからのチラシや警察からの注意喚起が回ってくるので、配布等で共有しているところである。チラシ等は一目で見てわかりやすいものを作成してもらえると広報しやすいと感じる。

(村木専門委員)

当市社会福祉協議会において、私が現在所属しているところでは権利擁護を任されており、かけはしという愛称で福祉サービス利用援助事業を行っている。この事業においては、判断能力が不十分な方の福祉サービスの利用の手伝い、金銭管理の手伝い等をしているところである。実際の事例としては、約10年前の話になるが、当協議会の職員が訪問した家において、近所の人から「その家の前に見たことのない車が停まっている」と声を掛けられ、確認したところ訪問販売の事業者だったということがあった。地域の方が少し気にかけるだけで効果がある。消費生活サポーター養成については、消費生活サポーターになってくださいと言われると何かを課せられる感じがするので、地域住民の方は負担になってくる。地域共生社会を国が掲げており、広島市もそれに向かっていっているので、地域にいろいろな役割を求められている状況である中で、更に役割を求められるとなかなか難しいと思う。こういったトラブルがありますと紹介し、皆様の周りにも気にかけて下さいねというような軽い感じで始めて、実際に被害があったり起きそうになったりした時に、こんな事例がありましたというのが効果的だと思うので、義務的にならないよう、消費生活被害について話がしたいから研修会等に呼んでももらえないかというような形で声をかけてもらえた方が地域の方も来てもらいやすいのではないかと考える。また、消費者被害については、先ほど岡崎専門委員からもあったように、ネットによる購入やスマホでの決済の方が利用者にも沢山いる。金銭管理の業務は、利用者から通帳を預かって利用者の代わりに金融機関から現金を引き出す支援なのだが、仕組みとして、ネットを利用する場合にはその口座を本人が使用できるようになっているので、何とかならないかと課題ととらえている。

(原田委員)

当弁護士会もすでに消費生活センターとは協力関係にあるが、当弁護士会は600人くらい会員がいる中で、消費者問題を取り扱っている弁護士は1/5くらいであり、当弁護士会の中での連携体制はまだまできていないと感じているところである。弁護士会と消費生活センターの目的は同じようなところがあるので、今後も積極的に協力していくべきだと思う。また、特に新人弁護士は現場で起きていることを知らないことが多いと思うので、情報をもらいながら前向きに連携を進めたらと考えている。

(原委員)

消費者活動に係る人員がかなり少なくなってきたと感じる。当消費者協会でも会員数が減ってきている状況である。新規会員を確保することもかなり苦労しているので、消費生活サポーターや個々で活動している方に当協会と協力して活動していただければと思っている。お互いに効果があると考えているので、消費生活サポーターと当協会との連携を密にできないか。

(事務局)

消費者協会の地域の集まりに地域の消費生活サポーターが参加するイメージだと思うが、先ほど村木専門委員からもあったように、消費生活サポーターの他に消費者協会の役割も任されるのではないかとという風に消費生活サポーターの方が感じてしまうことが懸念される。

また、各委員から団体の状況等については、今後の消費者施策の参考とさせていただく。