

令和5年11月14日

第14期県民生活審議会 第1回消費生活部会 議事概要

- 1 日時：令和5年11月14日（火）14:00～15:40
- 2 場所：兵庫県庁舎3号館6階第2委員会室
- 3 出席者：（委員） 大本部会長、浦本委員、鈴木委員、中村委員（木村代理）、山内委員
（オンライン参加）若生委員
（書面）楠山委員、笹川委員、西村委員、吉田委員
（事務局） 三宅消費生活総合センター所長
戸敷県民躍動課消費政策官
榎戸消費生活総合センター所長補佐兼指導調整課長
岩崎東播磨消費者センター所長
大西中播磨消費者センター所長
茅嶋県民躍動課消費政策班長
兼田県民躍動課主査
安井県民躍動課職員

4 議事内容

（1）不当な取引行為の指定について

- ・「無効となる不当な契約条項の追加」の改正案について、文言を補う必要がある。
「事業者の債務不履行（により生じた損害賠償責任）又は債務（の）履行に伴う不法行為により生じた損害賠償責任について、事業者の軽過失による行為にのみ適用されることが明確に記載されていない一部免責条項を定めた契約を締結させること。」
- ・文案中の「条項」の前の文言は、「一部免責」ではなく「免責」にした方がベターである。
- ・「電磁的記録」の表記について、事例集において「メールやFAX等の」といった補足をし
てはどうか。

（2）ひょうご消費生活プランの改定について

- ・デジタル化が進む中、今まで以上に取組みなければならないことが多数あると感じる。
- ・若年層への啓発について、高等学校・特別支援学校での出前講座の対象校数は、大学生は環境の変化による被害リスクが大きいと考えられるが、大学生への啓発に関する指標づ

くりは難しかったのか。高校生への授業等での啓発にも力を入れるべき。

- 子供を含め、Youtube を視聴する人が増えていると感じる。マスコットキャラクターを活用した啓発動画により、幼児期からの教育を進めてはどうか。
- 消費生活相談員は会計年度任用職員として雇用されているが、今後の消費生活相談のデジタル化等を踏まえると、継続的・長期的な視点で戦力のアップを図っていくべき。
- 若者への啓発として、インスタグラム等を活用することも一つの手段である。
- 高齢者への啓発はチラシ等のアナログな手段が有効。地域で気軽に相談できる相手がいれば、被害の未然防止が可能である。
- この20年で消費者と企業との関わり方に変化が生じている。消費者の立ち位置や年代が多様化し、消費者の意識もそれぞれ異なっていることから、皆をかしこい消費者にすることや消費者という言葉で一括りにすることはなかなか難しい。
- 若年層を狙う悪質事業者もあり、非常に危機感を感じる。被害を防ぐには幼児期からの教育が重要。
- 世代や消費者の特性に応じた広報活動が求められる。様々な価値観の消費者が増えている中、効果的な啓発をしていくには工夫が必要であり、全国的な課題でもある。
- 若者や高齢者に限らず、孤立化が社会問題化している。特に孤立しやすい高齢者については、見守り活動を強化してはどうか。居場所づくりによる繋がり強化の過程で、消費者問題も解決するのではないか。