

第27回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 平成30年7月17日(火)午後3時～午後4時30分
- 2 場所 あいれふ7階 暮らしの研修室
- 3 出席委員 12名(欠席3名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題 報告(1) 福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について
(2) 消費生活センターの事務事業について
(3) 第2次福岡市消費者教育推進計画策定のための基礎調査について

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員15名中12名の出席により、定足数を満たしたため、会議は成立した。

<新委員紹介>

福岡市自治協議会代表の委員が交代したことより、新委員を紹介した。

<挨拶>

市民局生活安全部長からあいさつ

○審議の概要

<会議の公開>

議長：本日の会議は、議事の内容から公開としてよろしいか。

委員：異議なし

議長：会議は公開とする。

傍聴人はいるか。

事務局：傍聴人はいない。

<議事>

議長：それでは議事に入る。

報告第1号から第3号まで事務局からの説明をし、質問は、報告終了後にまとめて発言いただきたい。

事務局：報告(報告(1)～(3))

議長：何か質問や意見があれば自由に発言していただきたい。

A委員：事業概要2ページの30年度の主な事業内容と予算について、消費生活相談機能整備・強化の予算は29年度と30年度は同額だが、具体的にどういったところを整備、強化する予算なのか。

事務局：29年度は窓口で使用する聴覚障がい者用の筆談器を購入したり、来所相談と電話相談の間に間仕切りを設置し、相談者のプライバシー

ーを保護するなど環境面での整備を行った。今後も窓口の状況に応じて、必要なものを整備していきたいと考えている。

B 委員：事業概要1ページ消費生活センターの事務分掌について、29年度は「消費生活条例の運用」が挙がっていたが、今年度は挙がっていない。

事務局：「消費生活条例の運用」は29年度は企画係の事務分掌として挙げていたが、消費生活センターすべての係に関わるものであるため、30年度から外した。

B 委員：消費生活センター全体で対応するということがか。

事務局：そうである。

C 委員：事業概要1ページ消費生活センターの企画係の事務分掌に消費者団体の支援とあるが、具体的には何をしているのか。事業概要の40ページに「くらしの研修室の貸出」と記載されているが、部屋の貸出だけでは、連携としては足りないのではないか。ほかに具体的な連携があれば教えてほしい。

2つ目は、事業概要2ページの予算について、消費生活相談・事業者指導の予算は200万円ほど増えており、内容は相談員の処遇改善の費用とのことだが、具体的にどのような改善がなされたのか。

3つ目は、事業概要4ページのあっせん件数について、昨年、件数が減少していることについて意見を言ったが、今年度は若干増加しているのはよかった。あわせて文書指導についても、ここ5年ほど0件だったのが、29年度は2件と増加しているのので、引き続き頑張っていたきたい。

それから、相談業務を株式会社へ委託して5年になると思われるが、来年度以降の委託先の選定について、消費者安全法のガイドラインによると、選定の理由を明らかにするようになっている。選定理由は公表をされるのか、また、消費生活審議会はどのような形で関与するのかを教えてほしい。

相談員の適正配置について、議会での質問もあったと思うが、相談員一人当たりの相談を受ける件数は、全国の政令市でも福岡市が1番多いと言われている。しかし福岡市は適正な人員配置をしているとの回答だ。受付件数を考えると相談員の増員を凶る時期なのではないか。審議会委員の区分についてだが、福祉サービスをしている団体は、利用者から料金を受け取っているのか。

D 委員：福祉サービスについては、利用者から料金をいただいている。

C 委員：全国社会福祉協議会の調査によるとその該当サービス全般については、それなりの苦情が入っているため、審議会委員の区分としては、消費者ではなく事業者になるのではないか。

また、審議会委員の任期については福岡市へ話をしているが、任期を超えている委員についてはどのように対応していくのか。

事務局：消費者団体への支援については、研修室の貸出のほかに講演会などの名義後援を行った。29年度はシンポジウムの名義後援のほか、消費者団体の定時総会へ開催お祝いの電報を送付した。

議長：消費者団体のいろいろな行事に、福岡市後援と表示できれば行事として影響力もあると思うが、そういう後援はしていないのか。

事務局：福岡市内で支援をしてほしいという消費者団体が1団体くらいで、支援の依頼が市になかなか話があがってこない。情報が入ってこない。

C委員：いろいろなイベントを行う中、もっと支援を求めている消費者団体があるかもしれないので、これからも連携を深め、充実させてほしい。

事務局：消費生活相談の委託料の増額については、福岡市で予算を積み上げ、議会を経て決定し、委託業者へ提示して契約しているが、実際の使い道は、委託業者の方で人件費や間接経費などに充てたりするものである。市の積算の段階では相談員の賃金を若干上げる、交通費の1日あたりの支給限度額を上げる、相談員が休みを取りやすいよう代替相談員の人件費を加算する等により委託料予算の増額を行っている。実際に委託業者は賃上げに充てていると聞いている。

「斡旋解決」の数字の変動については、28年度は全体に占める割合が減っていたのが、29年度は増えている。その理由について内部で検討したが、28年度は、相談の総件数が減っている。その相談のうち、「斡旋解決」と「斡旋不調」を足した「斡旋に付したもの」のうちに占める「斡旋解決」の割合を見てみると、8割以上で推移しており、大きく変動はないと言える。29年度は、相談の総件数も1,000件増えて、13,000件を超えており、「斡旋解決」の割合も増えている。

C委員：昨年度の質問は、「斡旋解決」の率が低い話をしていただけではなく、「斡旋」そのものが余裕がないとできない仕事なので、「斡旋」そのものが減っているのではないかと懸念していた。「斡旋」そのものの割合が遜色なければよい。ひきつづき、人員配置も含め、必要なものに手が回るようにしていただきたい。

事務局：事業者の文書指導については、ご指摘のとおり、口頭指導にとどまり、文書指導はなかった。何年も文書指導がなかったため、あらためて、文書指導のノウハウ等を確認した。昨年度は、ちょうどその時に悪質な業者がいたため、文書指導に結び付いた。今後も相談の動向を見ながら、見過ごせない事業者については、指導をやっていきたい。

C委員：引き続き、取り組んでいただきたい。

事務局：相談員の配置人数が足りないのではとのことだが、他の政令指定都市とは勤務形態が若干違っている。他都市では週に4日勤務などの

非常勤特別職いわゆる嘱託員のような勤務が多く、本市はフルタイム勤務である。勤務形態が違うため、他都市と比べて人数が足りないと一概には言えない。そのうえで1人あたりの相談件数を比較すると確かに多く、政令指定都市での上位にきているが、業務の処理でみると、5時までは、電話が入っていても、その後に残業していることはほとんどない。平日の標準配置人数8人で本市の業務は回っていると考えている。

委託先の選定については、福岡市では、昭和48年度から民間に業務委託をしている。長らくNPO法人に委託していたが、平成24年度に提案競技というものを行って、平成25年度から現在の会社に委託している。単年度契約で、業務を良好に遂行していれば最大5年まで更新することができるため、平成29年度まで更新した。昨年度に再度提案競技を行ったが、提案競技では、市からの業務委託ができて委託を希望する団体から選定委員会に対しプレゼンをしてもらい、選定の結果、今年4月から、同じ会社が選定された。30年度から業務を良好に遂行すれば5年間更新することになる。ガイドラインに示されている選定理由については、昨年11月にホームページで公表した。

C 委員：現在も見ることできるのか。

事務局：1か月弱くらい公表していたと思うが、現在は見るできない。

事務局：「業務を遂行する意欲・能力・実施体制が優秀であると認められる。」とホームページには掲載していた。

C 委員：審議会委員には、公表していることを教えてほしかったが。

事務局：この審議会に関しては、消費者教育や啓発、指導の在り方について、ご意見をいただく場と認識しており、事務の実施段階である委託の実施や業者の選定については、行政の責任において決定していくことと考えているため、審議会にお諮りしたり、報告するという考えは持っていない。そこは消費生活センターの責任においてやっていきたいと考えている。

C 委員：わかった。

事務局：D委員の区分については、いいか。

C 委員：回答は特にいらない、確認だけである。

D 委員：私から申し上げる。審議会委員の役割としては、さまざまな地域の福祉ボランティアをやっていることからトータルとして福祉関係の消費者の立場としてここにいる。肩書は、いろいろ持っているので、それに一番近い福祉施設の役員を表示させていただいている。

事務局：委員の任期に関しては任期が長い委員もいるが、福岡市の消費者行政のためにご意見をいただきたい方々に就任いただいているので、行政にとって必要性がある場合は、任期が長期に渡ることになっても例外的に認められると考えている。来年度以降の委員の選任のあり方についてのご意見として伺っておく。

議 長：時間になったのでこれで審議を終わらせていただく。

事務局：時間が足りず、皆さまのご意見を十分に伺えなかったが、ご意見やご質問があれば個別にでも対応させていただく。
それではこれをもって、消費生活審議会を閉会する。