

第34回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 令和5年11月17日(金)午後1時30分～午後3時
- 2 場所 あいれふ7階 ぐらしの研修室
- 3 出席委員 13名(欠席 1名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題等 (1) 会長の選出について
(2) 報告
報告第1号 第2次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について
報告第2号 消費生活センターの事務事業について

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員14名中13名の出席により、定足数を満たしたため、会議は成立した。

<会議の公開>

本日の会議については、公開とすることと決定された。

○審議の概要

<議題等>

(1) 会長の選出について

委員の互選により徳本委員が会長に選任された。会長が、会長職務代理者として奥谷委員を、苦情処理部会委員として徳本委員、是枝委員、井出委員、林委員、石橋委員を指名した。

(2) 報告

報告第1号 第2次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について

報告第2号 消費生活センターの事務事業について

事務局から上記説明を行った。

会 長：報告第1号、2号に関して、質問・意見等あれば願います。

委 員：事業実績についてコロナにより低調であったとの説明であったが、民間企業にあってはコロナ禍であってもやらなければいけないこと、工夫してやっているということが多々ある。リモート開催、啓発ビデオをYouTubeで流すなどコロナ禍において社会も変化する中、状況に合った対応をとることが重要ではないか。我が社の避難訓練研修では消防署が作った動画を見るよう会社から指示された。青少年への啓発も同様にできるのではないか。コロナ禍だからできることがあるのではないかと考える。

事 務 局：出前講座を収録し消費生活センターのホームページで配信することを5年度中にやりたいと考えている。

委 員：はじめての参加となるが、消費生活センターにおいて広範に広報に取り組みされていることに感心している。消費者被害については投資詐欺など40～50代の被害も耳にする。消費者教育というと若年者、高齢者に重点が置かれがちである。どうやって届けるのかという問題もあるが、中高年向けの取り組みも重要である。例えば、事業者サポーターの従業員の方が

- 消費者被害に遭うということもありうるので、そういう人たちへ注意喚起を行うなど考えられるが、中高年への取り組みについて考えを聞きたい。
- 事務局：委員ご指摘の従業員への啓発は手法として効果的であると考え。出前講座は若年者、高齢者中心で行ってきたが、それ以外の方への啓発についてはオンデマンドによる配信は有効と考えており、しっかり取り組んでいく。
- 委員：毎週、新聞に掲載している消費生活相談員による事例と対処法を紹介するコラムについては、好評で広域に読まれている。同コラムはホームページにも掲載しているとの説明がなされたが、福岡市のホームページでもあり、問題意識がないとなかなかとり着かない。PRしないと読まれないということになりかねない。何らかの工夫、検討をお願いしたい。
- 事務局：ホームページについては、見やすい、スマホでも検索しやすいものとなるよう検討している。出前講座の際に紹介するなどして、相談窓口のみならず消費者トラブルについてもPRに努め、アクセス向上を図っていきたい。
- 委員：年代別相談件数を20歳未満、20歳代、30歳代という風に区分しているが、成年年齢が18歳になっており、子どもたちのトラブルも増えている。18～20歳の層への啓発に力を入れるのであれば、その層の数字が把握できた方がよいのではないか。20歳未満で一括りというのはどうか。また、子どもたちはどこに相談すればいいかも知らないのではないか。10代の子どもたちは親と一緒に相談に行けるとすることもPRしてほしい。
- 事務局：18～19歳の相談も目立っており、統計については検討したい。
- 委員：消費者教育の推進に力を入れていることには感謝する。重点目標1の児童・生徒及び若年者に対する消費者教育の推進について尋ねる。学校現場ではコロナというよりインフルエンザ、アデノウイルスなどで学級閉鎖が発生しており、学校の中に入っていけない、実施回数が伸び悩んでいるということがあるのではないかと思っている。学校に情報発信することや対面以外で生徒に見てもらおう機会を設定するなどして、目標達成に向け実績を高めることもできるのではないか。5年度の学校向け出前講座について問う。
- 事務局：学校向け出前講座について、5年度の新たな取り組みというものはないが、出前講座の動画配信など、学習支援、授業の支援などについて検討していきたい。
- 委員：子どもたちに一括配信できる環境になっているので、子どもたちにデータを配信してそれを基にディスカッションするといった、主体的協働的な学びを支援するというスタンスだと学校側も使いやすいのではないか。
- 委員：保護者として親子共に学ぶことは重要と考えている。親が子に伝えるよい機会にもなる。保護者、PTAとしても勉強会を進めていきたい。
- 事務局：消費生活センターではPTAからの講座依頼にも応じる。講座内容についても可能な限りリクエストに応えたい。
- 委員：消費生活サポーターの校区・地区数が令和5年度で9校区・地区増加したとの説明であったが、何か効果的な取り組みをしたのか、宣伝したのか、自然増であるのかなど背景を説明されたい。
- 事務局：4月の民生委員・児童委員協議会理事会において、消費生活サポーター育成講座を案内した。また、民生委員から出前講座の相談があった際には消費生活サポーターの話もしている。先日の東区全校区を対象とする民生委員300人ほどが出席する講座では、100人超からサポーター就任の申し

出がなされるなど望外の成果がみられた。校区としては消費生活サポーターがないというところもまだまだあるが、民生委員・児童委員協議会などの協力を得ながら取り組みを進めたい。

委員：消費生活サポーターについて、リスキングというわけではないが、PTAの中で新たな知識、能力を身に付けたいという方に、ご自身が地域社会、PTA、ボランティアで活用できる一つの資質・能力であるものということを宣伝するのも効果的ではないか。

委員：消費生活相談は面談がメインの印象があったが、電話の比重が高いとのことである。コロナ対応ということもあったかと思うが、結果としてそうなっているのか、今後も電話中心の対応となるのか、見直す予定があるのか、伺いたい。

事務局：基本的には電話相談となる。高齢者の方などで契約書がよくわからないなどの状況であれば、予約の上、来所相談に応じている。また、インターネット相談をやっているが、ホームページをわかりやすく改善したところ、10月末で相談件数が前年同月比1.5倍に増加した。電話とあわせインターネット相談も周知していきたい。

会長：大学入学式時のオリエンテーションでは、成年年齢の引き下げに伴い、注意喚起、トラブル対処など30分ほど時間をかけて説明している。入学式、卒業式ともに家族の方の出席も増えており、質問も活発になされるなど、消費生活に関する関心の高まりを実感している。

委員：障がいのある方からの相談には配慮されたい。注意喚起にあたり、劇団による寸劇が効果的ではないか。

事務局：障がいのある方からの相談については、個別の状況に応じて対応を行っている。また、施設の方からの仲介による相談に応じたり、施設の方へ出前講座を行うなどの対応も取っている。その都度適切な対応を取っていく所存である。寸劇の話が委員からなされたが、効果的なPR方法について今後とも検討していきたい。

会長：質疑は以上としたい。消費者行政について活発な審議に感謝する。

事務局：これをもって福岡市消費生活審議会は閉会とする。