

福岡市消費生活審議会（第10回）

議 事 資 料

- 資料 1 平成 22 年度事業概要（別冊）
- 資料 2 消費生活に関する市民意識調査
- 資料3-1 プレスリリース
・消費生活センターをかたった電話に注意！（4/24）
・福岡市消費生活相談コーナー リニューアル（6/8）
- 資料3-2 新たな「消費者基本計画」（概要）
- 資料3-3 福岡市消費生活審議会等傍聴要領（改正案）

※ 資料3-2は消費者庁ホームページより

【消費生活および消費生活センターについておたずねします】

福岡市では、市民一人ひとりが消費者としての自覚を持ち、全ての市民が安全で安心できる暮らしの実現を目指しています。

この調査では、日ごろの暮らしや消費生活センターに関することについて市民の皆様のご意見をお伺いし、今後の福岡市における消費生活施策を推進するうえでの参考とさせていただきますので、ご協力をよろしくお願いします。

問1. 消費生活センターでは、消費者被害の未然防止・救済のため各種情報の提供や消費者相談・苦情の処理などを実施しています。

あなたは福岡市消費生活センターを知っていますか。

場所:福岡市中央区舞鶴1丁目8番5号あいれふ7階 相談専用電話:092-781-0999

1 知っている

2 知らない

問2. あなたは、商品の購入やサービスの利用に関し、トラブル(商品やサービスへの不満、契約勧誘に対する苦情を含む)に遭遇したことがありますか。あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

1 ある ⇒ 問2-1、2-2へ

2 ない ⇒ 問3へ

問2-1. (問2で「1 ある」とお答えの方におたずねします。)

それはどのようなトラブルでしたか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- 1 商品・サービスの内容に関する事(偽物、欠陥品、量や質、性能や効果など)
- 2 価格に関する事
- 3 販売方法に関する事(執拗な勧誘、誇大広告、嘘の説明など)
- 4 解約に関する事
- 5 事業者の対応に関する事(アフターサービス、接客態度など)
- 6 架空請求や詐欺に関する事
- 7 その他()

問2-2(問2で「1 ある」とお答えの方におたずねします。)

そのようなトラブルを解決するためにあなたは誰かに相談しましたか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- 1 家族や友人・知人に相談した
- 2 弁護士などの専門家に相談した
- 3 公的機関に相談した(区役所、保健所、消費生活センターなど)
- 4 誰にも相談しなかった
- 5 その他()

問3. 福岡市消費生活センターでは、消費生活に関する相談を受け付けています。あなたは相談したことがありますか。あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 相談したことがある | ⇒ 問3-1、3-2へ |
| 2 相談したことがない | ⇒ 問3-3へ |

問3-1. (問3で「1 ある」とお答えの方にお尋ねします。)

そのときの相談員の対応にどの程度満足されましたか。アからエまでのそれぞれについてあてはまるものを選び、番号に○をつけてください。

問3-2. (問3で「1 ある」とお答えの方にお尋ねします。)

	満足した	どちらか といえば 満足した	どちらか といえば 不満 だった	不満 だった
ア. 親切で親身な対応	1	2	3	4
イ. 説明のわかりやすさ	1	2	3	4
ウ. 知識の豊富さ	1	2	3	4
エ. 問題処理能力のはやさ	1	2	3	4
オ. 自分の話を十分にきいてくれた	1	2	3	4

相談の結果は役に立ちましたか。

- | | |
|------------------|-----------|
| 1 役に立った、または解決できた | ⇒ 問4へ |
| 2 役に立たなかった | ⇒ 問3-2-1へ |

問3-2-1. (問3-2で「2 役に立たなかった」とお答えの方にお尋ねします。)

その主な理由について、下記から1つ選び○をつけてください。

- | | |
|---|---|
| a 納得のいく回答や助言が得られなかった | |
| b 助言のとおりに対応（事業者との交渉など）したが、
トラブルを解決できなかった | |
| c 他の部署を紹介されたが、解決できなかった | |
| d その他（ | ） |

問3-3(問3で「2 福岡市消費生活センターに相談したことがない」とお答えの方にお尋ねします。)

その主な理由について、下記から1つ選び○をつけてください。

- | | |
|---|-------------------|
| a | 相談する必要がなかった |
| b | 消費生活センターを知らなかった |
| c | 場所や電話番号がわからなかった |
| d | 相談したい時間帯は受付時間外だった |
| e | 役に立つと思えなかった |
| f | 他人に相談することに抵抗があった |
| g | その他 () |

問4. 福岡市消費生活センターでは、毎月第 2・4 土曜日に電話相談を行っていますが、知っていますか。

1 知っている

2 知らない

問5. 福岡市消費生活センターでは、今年10月より、福岡市消費生活センターのホームページから電子メールによる相談受付を始める予定です。利用したいと思いますか。

あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

1 利用したい ⇒ 問6へ

2 利用したくない ⇒ 問5-1へ

問5-1. (問5で「2 利用したくない」とお答えの方にお尋ねします。

利用したくない理由にあてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

- | | |
|---|------------------------|
| 1 | ホームページを閲覧する環境が整っていない |
| 2 | 電話または来所での相談を利用したい |
| 3 | 消費生活センターの相談を利用したいと思わない |
| 4 | その他 () |

問6. あなたは、借金の返済で困ったことはありますか。あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

1 困ったことはない ⇒ 問7へ

2 困っている(困っていた) ⇒ 問6-1へ

問6-1. (問6で「2 困っている(困っていた)」とお答えの方にお尋ねします。)

どこに相談したいと思いますか。または、どこに相談しましたか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | |
|---|---|
| 1 | 家族や友人・知人 |
| 2 | 弁護士、司法書士 |
| 3 | 消費生活センターなど行政の無料相談機関 |
| 4 | 簡易裁判所 |
| 5 | 日本司法支援センター（法テラス）（※1） |
| 6 | クレジットカウンセリング協会 |
| 7 | その他（ ） |

※1 日本司法支援センター(法テラス)とは、「全国どこでも法的トラブルを解決するための情報やサービスを受けられる社会の実現」という理念の下に、国民向けの法的支援を行うよう国が設立した公的機関です。

問7. 深刻化する多重債務問題(※1)への対策として、今年6月に改正貸金業法(※2)が完全施行され、貸付の制限(個人の借入れ総額が年収の3分の1まで)や上限金利の引き下げ(20%)等が行われました。このことを知っていますか。

あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

1 知っている

2 知らない

※1 多重債務問題とは、いくつもの貸金業者からの返済しきれない多額の借金により困窮している「多重債務者」が増加しているという深刻な社会問題のことです。

※2 貸金業法とは、消費者金融などの貸金業者や、貸金業者からの借入れについて定めている法律のことです。「多重債務問題」を解決するため、平成18年、従来の法律が抜本的に改正されました。

問8. 福岡市消費生活センターでは、弁護士による多重債務法律相談(無料)を相談員同席で実施しています。借金の返済で困った場合、利用したいと思いますか。

あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

1 利用したい ⇒ 問9へ

2 利用したくない ⇒ 問8-1へ

問8-1. (問8で「2 利用したくない」とお答えの方にお尋ねします。

利用したくない理由にあてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

- | | |
|--------------------------|---|
| 1 他人に相談することに抵抗がある | |
| 2 福岡市消費生活センター以外の相談窓口相談する | |
| 3 その他 (|) |

問9. 消費生活について、あなたがトラブルを回避するために心がけていることは何ですか。

あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1 表示をよく見る | |
| 2 事業者(販売者など)の説明をよく聞く | |
| 3 あいまいな返事をしない | |
| 4 知らない人からの電話や訪問は受けない | |
| 5 新聞・テレビ・インターネットなどから消費生活情報を入手する | |
| 6 消費生活に関する講演会などに参加する | |
| 7 困った時には家族や知人等に相談する | |
| 8 特にない | |
| 9 その他 (|) |

問 10. 福岡市消費生活センターでは消費生活に関する学習の場を提供するために講座(出前講座など)や講演会を実施しています。あなたは参加したことがありますか。あてはまるものを1つ選び番号に○をつけてください。

- | |
|----------------------|
| 1 参加したことがある ⇒ 問11へ |
| 2 参加したことがない ⇒ 問10-1へ |

問 10-1. (問10で「2. ない」とお答えの方にお聞きします。)

その理由は何ですか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1 講座などがあることを知らなかった | 4 開催場所が不便であった |
| 2 テーマや内容に関心がなかった | 5 必要とは思わなかった |
| 3 開催日時があわなかった | 6 その他 (|
| |) |

問 11. 消費生活について、あなたが関心のあるテーマは何ですか。あてはまるものを選び(3つまで)番号に○をつけてください。

- | | | |
|----|------------------------------------|---|
| 1 | 消費者関係の法律知識や制度について | |
| 2 | 衣生活について(品質表示や保証マーク、クリーニングトラブルなど) | |
| 3 | 食生活について(食品表示、安全対策、食生活の知恵や食文化など) | |
| 4 | 住生活について(住宅や商品の欠陥の問題、賃貸住宅のトラブルなど) | |
| 5 | 商品流通やサービス提供の仕組みについて(かしこい購入・利用法など) | |
| 6 | 環境問題について(地球温暖化、ごみの減量やリサイクルなど) | |
| 7 | 契約問題について(契約の知識、悪質商法の内容、被害を防ぐための方法) | |
| 8 | インターネットについて(活用方法、問題点など) | |
| 9 | 生活設計について(資産運用、保険、年金など) | |
| 10 | 特になし | |
| 11 | その他(|) |

問 12. あなたは、消費生活に関する情報を入手するために、どんなものを利用していますか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | | |
|----|-------------------------|---|
| 1 | テレビ | |
| 2 | ラジオ | |
| 3 | 新聞、折り込みチラシ | |
| 4 | 雑誌、情報誌 | |
| 5 | 一般書籍 | |
| 6 | 行政広報誌(市政だより、くらしのEYEなど) | |
| 7 | 福岡市ホームページ | |
| 8 | インターネット情報(福岡市ホームページを除く) | |
| 9 | 行政が実施する講演会や講座 | |
| 10 | 民間企業などが実施する講演会や講座 | |
| 11 | 家族・友人からの情報(口コミ) | |
| 12 | その他(|) |

問13. あなたが、消費生活情報に限らず、市政に関するチラシや情報誌を入手しやすい場所はどこだと思いますか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | | |
|----|-------------------|---|
| 1 | 福岡市役所本庁（情報プラザ） | |
| 2 | 各区役所、出張所 | |
| 3 | 各区保健福祉センター（保健所） | |
| 4 | 各区市民センター、地域交流センター | |
| 5 | 公民館 | |
| 6 | 図書館 | |
| 7 | 駅の構内 | |
| 8 | 郵便局 | |
| 9 | 銀行 | |
| 10 | 病院 | |
| 11 | コンビニエンスストア | |
| 12 | その他入手しやすい場所（ | ） |

問14. 福岡市消費生活センターに対し、あなたが今後特に充実して欲しいと思う事業は何ですか。あてはまるものをすべて選び番号に○をつけてください。

- | | | |
|----|----------------------------|---|
| 1 | 契約トラブルなどの相談 | |
| 2 | 借金問題の相談（多重債務、クレジットカード、保証人） | |
| 3 | 商品の品質や製品事故についての相談 | |
| 4 | 悪質な事業者に対する指導 | |
| 5 | 暮らしに関する講演、講座 | |
| 6 | 公民館等で開催する悪質商法被害防止などの講座 | |
| 7 | 情報誌、テレビ、ホームページなどによる情報提供 | |
| 8 | 消費者団体・市民活動への積極的な支援 | |
| 9 | 行政・消費者・事業者の連携の推進 | |
| 10 | その他（ | ） |

市民局消費生活センター
消費者情報担当 日高・梶原
電話:712-2929 FAX:712-2765

平成22年4月23日

消費生活センターをかたった電話にご注意！

■報道機関のみなさまへ

最近、福岡市内において、消費生活センターと誤解させる名称をかたり、個人情報聞き出す不審な電話についての相談や問い合わせが多数寄せられています。

つきましては、広く市民に注意を喚起するため、報道方よろしく申し上げます。

■現在の状況

H22.3.30～H22.4.23 11件の問い合わせ(相談)

相談者の年齢層／40歳代～70歳代

【電話の内容】

- 「市民生活センター」、「消費者センター」、「市の消費者行政部署」など「消費生活センター」と誤解するような名前を名乗る。
- 「過去に布団などを買わされたことはないか」「あなたは、訪問販売を利用したことがあるか」「健康食品などを買ったことがあるか」などとアンケートを装って、年齢や家族構成などの個人情報を聞き出す。

【アドバイス】

- 福岡市消費生活センターの職員が、電話でアンケート調査などを行うことは絶対ありません。このような電話で集めた個人情報は、今後電話や訪問などによる勧誘に利用される可能性がありますので、不用意に個人情報などを伝えないようにしましょう。不審に思ったら、消費生活センター（相談専用 781-0999）へ相談してください。

平成22年6月8日

福岡市消費生活センター相談コーナー リニューアル 安心してご相談ください！

■報道機関のみなさまへ

消費生活センターの窓口には、日々、商品や契約の複雑・多様化する相談・苦情が寄せられています。

この度、みなさまの相談に適切に対応できるよう、誰もが相談しやすい窓口へリニューアルいたしました。

新しい相談コーナーは、プライバシーに配慮したブースを設置し、クリーム色ベースの柔らかな色調で安心してご相談に応じられるようにしています。

広く市民のみなさまにお知らせいただきますよう、よろしくお願いします。

併せて、平成21年度に福岡市消費生活センターに寄せられました相談概要をまとめましたので公表いたします。

■相談コーナーのようす



4つのブースで安心してご相談いただけます！

<相談案内>

★一般相談 商品やサービスの契約、販売方法、品質などに関する相談

日 時 : 平日及び第2・4土曜日 9時～17時

方 法 : 来所面接相談、電話相談(第2・4土曜日は電話相談のみ)

★特別相談 一般相談の中で、専門知識が必要な相談に対応

法 律 相 談 : 月2回(第2・4火曜日) 13時～15時

多重債務法律相談: 月2回(第1・3火曜日) 13時～16時

クリーニング相談 : 月1回(第2木曜日) 13時～16時

★ 〒810-0073 福岡市中央区舞鶴 2-5-1 あいれふ 7階

相談コーナーTEL 781-0999

「消費者基本計画」策定の趣旨

これまでの縦割り行政の転換の拠点となる消費者庁・消費者委員会の創設により、新たなステージに入った消費者政策について、平成22年度からの5年間を対象とする計画を定めるもの。本計画は、消費者庁・消費者委員会の創設後、初の計画となる。

消費者政策の基本的方向

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

☆ P I O - N E T ・ 事故情報データバンクを活用した情報収集・発信体制の整備

イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

☆ 事故情報分析タスクフォースなどを通じた迅速・的確な分析・原因究明

☆ 消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方の検討

ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。

☆ 食品安全の総合的方針である「基本的事項」改定

☆ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの一層の促進

エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。

☆ 消費者の「重大事故等」の範囲について検討

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

☆ 改正特定商取引法の厳正な執行

☆ 消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方や消費者団体訴訟の対象拡大の検討

☆ 住宅リフォームに関する被害防止の取組、未公開株取引等に関するトラブルに対する取組の強化

イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

☆ 食品表示関連法令の統一的運用や一元的な法律の制定など法体系の在り方の検討

(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。

☆ 「消費者教育推進会議」を開催し、関係省庁が連携して消費者教育を体系的に進める体制を確立

イ 学校における消費者教育を推進・支援します。

☆ 副読本や教材などの作成、教職員の指導力向上を目指したセミナー開催

ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。

☆ 消費者教育の多様な主体の連携の場の創設

エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。

☆ 各種消費者トラブルに対する啓発教材等の作成・配布

(4) 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

☆ 生活者・消費者を代表する審議会委員の選任

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

☆ 不当な収益をはく奪し、被害者を救済する制度の検討

イ 裁判外紛争処理手続(ADR)を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。

☆ 国民生活センターにおける重要消費者紛争の和解の仲介等の手続の実施、地方公共団体及び民間ADR機関との連携

2. 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

(1) 地方公共団体への支援・連携

☆ 「地方消費者行政の充実強化のためのプラン」に基づく施策の推進、「集中育成・強化期間」後に向けた取組を実施

(2) 消費者団体等との連携

☆ 適格消費者団体に対する支援の在り方について見直し

(3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

☆ 公益通報者保護法の周知・啓発及び公益通報者窓口の整備等の促進

(4) 行政組織体制の充実・強化

☆ 消費者行政に係る体制の更なる整備等の検討

3. 経済社会の発展への対応

(1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

☆ 温室効果ガス排出量の25%削減に向けた国民運動の実施

(2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

☆ インターネット取引に関する消費者問題についての総合的検討を開始

(3) 国際化の進展への対応

☆ O E C D や地域間・二国間等、消費者問題に関する国際的な取組に参画、連携を強化

「消費者基本計画」の検証・評価・監視

計画に盛り込まれた具体的施策が実効的に機能しているかが重要。重点課題ごとに工程を明確にし、毎年度、消費者委員会の監視機能を最大限に発揮して「検証・評価・監視」を実施。検証・評価の結果及びこれを踏まえた計画の必要な見直しについて閣議決定。

福岡市消費生活審議会等傍聴要領（改正案）

（趣旨）

第1条 この要領は、福岡市消費生活審議会運営要綱第2条第2項に基づき、福岡市消費生活審議会及び部会（以下「審議会等」という。）の会議の傍聴について必要な事項を定めるものとする。

（傍聴者の定員）

第2条 傍聴者の定員は、原則として10人以内とする。

2 傍聴を希望する者が定員を超えた場合には、抽選を行うものとする。

（傍聴の手続）

第3条 審議会等の会議の傍聴を希望する者は、**当日**、会議の開催の15分前までに、**申し出て受付で自己の氏名及び住所を受付簿（様式第1号）に記入し、整理番号票券（様式第1号）を受け取り、**係員の指示に従って会場へ入場しなければならない。

（会場に入場することができない者）

第4条 ポスター、ビラ、拡声器等会議若しくは傍聴を妨害すると認められる物品を携帯する者のほか、会議を妨害し、又は他人に迷惑を及ぼすおそれがあると認められる者は、会場へ入場することができない。

（会議資料の配付）

第5条 審議会等の会議を公開するときは、傍聴者に会議資料を配付するものとする。~~この場合において、傍聴者に配付する会議資料の範囲は審議会等の議長が定める。~~

（傍聴者が守るべき事項）

第6条 傍聴者は、審議会等の会議を傍聴するにあたり、次の事項を守らなければならない。

- (1) 会議は静かに傍聴し、会議場における発言若しくは行為に対する賛否の表明、批判及び宣伝、煽動その他の会議又は傍聴を妨害すると認められる行為をしないこと。
- (2) 発言しないこと。ただし、審議会等の議長が認めた場合はこの限りでない。
- (3) みだりに席を離れないこと。
- (4) 飲食、喫煙をしないこと。
- (5) 携帯電話、パソコン等の情報通信機器を使用しないこと。
- (6) 撮影、録音その他これらに類する行為をしないこと。ただし、審議会等の議長が認めた場合はこの限りでない。
- (7) 前各号に定めるもののほか、会場の秩序を乱し、又は会議の妨げとなるような行為をしないこと。

（違反に対する措置）

第7条 傍聴者は会議を傍聴するにあたっては、審議会等の議長の指示に従わなければならない。

2 傍聴者が第6条に違反したときは、審議会等の議長は必要な措置を命じることができる。

3 傍聴者が、審議会等の議長の指示又は命令に従わないときは、これを退場させることができる。

~~（委任）~~

~~第8条 この要領に定めるもののほか、審議会等の会議の傍聴にあたって必要な事項は、審議会等の議長が定めるものとする。~~

附 則

この要領は、平成17年5月19日から施行する。

この要領は、平成22年7月 日から施行する。

年 月 日福岡市消費生活審議会
(部会)

整理番号票

NO. _____

傍聴人は、会議の開催中この整理票を携行し、
係員の求めに応じて提示してください。