

## 第12回 福岡市消費生活審議会 議事録

- ・開催日時 平成23年3月24日（木）  
午後3時～午後4時42分
- ・出席委員 10名
- ・欠席委員 4名
- ・傍聴人 なし（一部非公開）

### ○開 会

#### 議事進行について

会長は新幹線事故の影響により遅れたため、会長の職務代理者であるA委員により議事進行された。

#### 会議の公開・非公開について

議題1は非公開、議題2及び議題3は公開。

### 議 題

- 1 消費生活条例に基づく勧告・公表後の状況及び今後の対応について
- 2 市民意識調査結果及び今後の取り組みについて
- 3 福岡県地方消費者行政活性化基金事業補助金による本市の事業について

#### （議事要旨）

##### 議 題1（非公開）

消費生活条例に基づく勧告・公表後の状況及び今後の対応について

##### 議 題2

市民意識調査結果及び今後の取り組みについて

#### （事務局説明）

##### 議 題2

事務局より、資料2の1、平成22年度市政に関する市民意識調査結果速報版（抜粋）及び資料2の2、平成22年度市政に関する市民意識調査報告書（抜粋）により説明。

##### 議 題3

福岡県地方消費者行政活性化基金事業補助金による本市の事業について

#### （事務局説明）

##### 議 題3

事務局より、資料3により、福岡県地方消費者行政活性化基金事業補助金による本市の事業について説明。

(議題2及び議題3について合わせて質疑)

B委員：活性化基金を使って制作されたテレビCMの効果により2割ほどの相談件数の増加があったとのことだが、その効果はどれくらい続いたのか。

事務局：テレビCMを放映した11月は、1,337件の相談があった。前年が1,112件だったので225件増えた。その増加傾向は1月まで続いたが、2月にはほぼ前年並みに落ち着いた。

B委員：CM放映した3カ月間が増加したのか。

事務局：CM放映は11月12月の2カ月間であるが、相談件数の増は1月まで続いた。

C委員：CM放送の効果があったということか。

事務局：放映時間を30秒としたことや放映回数を大幅に増やしたことで、はっきりとした効果が表れた。

A委員：今回の放映は、本当に回数が多かったせいか3つのテーマともよく目にした。

C委員：この相談件数は具体的な事例の相談か。単なる問い合わせが増えたものなのか。

事務局：単なる問い合わせと言うよりも、具体的な案件があって相談されている。

D委員：平成23年度の強化月間というのは、いつどれくらいの回数、期間か。

事務局：11月、12月の2ヶ月間に実施予定である。

D委員：市民意識調査の中で、福岡市消費生活センターの認知度の設問があり、「名前は知っているが業務内容は知らない」という回答をどうとらえるかだが、この「名前は知っているが業務内容は知らない」では、認知されていないと見るべきという面もあるが、そのところはどのような感触か。

事務局：CMについては、まず消費生活センターがあることを知っていただくことが大前提だったが、この調査の実施時期は8月から9月、CM放映の以前の調査となる。今年も小規模でも調査をすればCM放映の効果は分かる。その際「名前は知っているが業務内容は知らない」の設問をどうするかはあるが、効果を見るためには同じがよいと考えている。

名前も業務内容も知っていただくに越したことはないが、特に学生には消費生活センターがあることだけでも知って欲しいと思う。

E委員：平成21年度のCMは抽象的な内容で時間も15秒と短かったが、今年度のCMは時間も30秒と長く具体的で、業務内容についてもイメージできるものだったと思う。ただ、2カ月間集中的に放映する場合と、その半分の放映回数で期間を4ヶ月にする場合とでは、どちらのほうが効果的なのかなと思うが。

事務局：期間を2倍にしたり、2回に分けたりする方法もあるが、広告会社と打ち合わせの結果、集中したほうが効果的とのことであった。

B委員：福岡県でのCM放映の影響はどうだったのか。

F委員：福岡県の場合は、福岡市の影響よりももっと顕著で、11月、12月の放映後、相談件数が2割～3割増加した。特に多重債務関連が多かった。ちょうどその時、武富士の過払い金返還請求に関するCM放映と重なったので、多重債務に関する相談が一気に増えたと思われる。武富士以外のサラ金の問い合わせも多かった。

E委員：武富士に誘発されて、他の過払い金返還請求に関する相談も増えた。

G委員：来年度はどのようなCMを放映するのか。

事務局：今年度非常に効果があったので、同じCMを予定している。

それから23年度基金事業の説明の補足だが、若者啓発ポスターコンクールは、若者への啓発のため消費者問題の講座の受講を条件にポスターを作成してもらい、自分たちが作ったポスターを学校等に貼ってもらえたらと思う。入賞作品にもよるが、交通広告の事業には入賞作品で作ったポスターを使うことも考えている。また、映画館のスクリーンによる広告については大画面で迫力があり若者にも効果があると思っている。

高齢者の出張相談については、いきいきセンターの職員から電話等で相談された案件について、いきいきセンターに出向いて対応するので、契約書類等を確認でき、また高齢者から直に聞き取りができるので早期解決に結びつきやすい。実際に出向く必要があるかどうかについては、相談員が判断する。

E委員：良い取り組みと思う。私はヘルパーの試験にも、クーリングオフ等の消費生活関連を盛り込んでいただけたらと思っていた。お年寄りには被害にあっても隠したがる傾向があるので、このような見守りは必要だ。

また、ポスターは大学に貼ることが出来ないか。効果的と思う。

事務局：貼ってもらえるようお願いする。

C委員：CMのポスターとコンクールのポスターとの両方貼ってもらえるとさらに効果的と思う。

事務局：どう使い分けるか考えていきたい。

D委員：消費者力アップ通信講座の対象者や参加人員、内容についてお尋ねしたい。

事務局：通信講座の内容は、契約・悪質商法から衣食住、サービス、生活経済、環境まで幅広い内容になっている。対象は一般公募で、ご家庭で受講できるので、小さなお子さんがいる方でも、どなたでも参加しやすい。受講そのものは37人と少なかったが参加した方には非常に好評で、他の人にも勧めたいとの意見が多かった。

D委員：公募はどのような方法なのか

事務局：市政だよりやホームページで公募している。

E委員：私は、コンシューマーカレッジの一期生だが、当時インターネットなどはなかった。いまは簡単に情報収集できるので、なかなか講座の参加者は少ない。

出来れば、もっと簡単に携帯・パソコンによりゲーム感覚で学習できるものがあったらと思う。

事務局：国民生活センターから配信があるのではないかと思う。リンクを張る方法が出来たらと思う。

D委員：通信講座は良いとは思いますが、もともと意識が高い方が受講されている気もす

る。

電子メール相談の利用者は少ないようだが、相談の返答はどうしているのか。  
事務局：あっせんはしないが、回答はしている。メール相談では1回だけの回答で、メールでのやり取りはしない。あとは電話相談、来所相談につなげる。時間外に利用でき、どのような内容が相談できるかなど、入り口的な役目は果たしている。

A委員：メール相談も相談件数としてカウントされているのか。

事務局：文書の件数として計上している。

A委員：高齢者の出張相談はどのように実施するのか。

事務局：いきいきセンターからの通報・相談があり、相談員が出張して相談を受けたほうがよいと判断したときに出張して必要な相談に応じることが出来るよう、体制づくりを行ったもの。

A委員：相談員は、その日の相談窓口に従事する人が8人なら、その8人以外の人が出向くのか。

事務局：そうだ。いきいきセンターからの相談状況に応じて出向くようになる。

H委員：資料3で平成22年度の事業と平成23年度の事業を比べると、23年度の事業項目は増えているが、金額は減っている。その理由は。

事務局：平成22年度に改修工事やメール相談システムの構築など費用がかかるものが終了したため。

G委員：出前講座の規模はどれくらいの受講者を対象にしているのか。例えば、小学校の保護者会などにも来てくれるのか。

事務局：概ね10人以上である。保護者会には喜んで伺いたい。

G委員：そこでの市のアピールは。講演会など定期的にあるので、そこなどに食い込んでみられてはいかがか。知らないので要請もできていないという現状があるように思う。学校へのPRもお願いしたい。

事務局：学校毎へは難しいが、福岡市のPTA協議会を通じてお願いしていきたい。

E委員：資料に相談員の処遇改善とあるが。

事務局：今おられる、相談員の処遇を改善する経費である。

A委員：活性化基金補助金による事業とのことだが、その補助金終了後はどうなるのか。元に戻るのか。

事務局：下げることは難しいので、そうならないよう委託事業のなかで工夫するなど、平成24年度以降も継続できるように研究をしているところである。

A委員：臨時相談員とはどのような人か。

事務局：平成22年度から相談員として従事していただいている。

A委員：商品テスト用備品購入とあるがどのようなものか。

事務局：相談に対応するような商品テストは現状では難しいため、消費者啓発の面で実験をしながら学んでいただく実験講座に使用するテスト機器を購入していく。

I委員：そのテスト用機器はどのようなものを購入されるのか。

事務局：現在、相談対応としてホルムアルデヒドの測定機器を貸し出しているが、その機器を買い足して啓発テストに使いたい。

D委員：資料2-1の8ページ、アンケートの回答の中で、借金問題で困った際の相談先のなかで行政の無料相談先とあるが、県とか市の多重債務法律相談は、この19.2%の中にはいるのか。

事務局：そうだ。

H委員：資料は意識調査結果の速報版のようだが、最終的なものが公にされるのか。

事務局：速報版は、福岡市のホームページに掲載されている。また、年度末には詳細な報告書が市の図書館等に配付される。ダイジェスト版は情報プラザなどで配付される。

H委員：我々もPRのためチラシを配付しているが、チラシ設置場所として効果的なところはどこか興味がある。

事務局：市民意識調査の中で詳細が必要な個所は、ご連絡いただければ対応させていただきます。

○閉会