

福岡市消費生活審議会（第16回）

議 事 資 料

- 資料1 消費者教育の推進に関する法律について
- 資料2 福岡県消費者行政活性化基金事業補助金による本市の主な事業について
- 資料3 電気通信事業者に関する苦情相談について（報告）

背景 = 消費者教育の重要性

- 消費者被害の防止
- 消費者の自立支援
- +消費者の権利
- 消費者教育の機会の提供

目的

消費者教育を総合的かつ一体的に推進
↓
国民の消費生活の安定及び向上に寄与する

- ・基本理念
- ・責務等
- ・基本方針の策定等

定義

消費者教育: 消費者教育の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びそれに準ずる啓発活動（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）

消費者市民社会:

- ・個々の消費者の特性及び消費生活の多様性の相互尊重
- ・自らの消費生活に関する行動が将来にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得ることの自覚
- ・公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画

基本理念

- ・消費生活に関する知識を習得、適切な行動に結びつける**実践的能力**の育成
- ・主体的に**消費者市民社会の形成**に参画、発展に寄与できるよう積極的に支援

体系的推進

・幼児期から高齢期までの段階特性に配慮

効果的推進

- ・場(学校、地域、家庭、職域)の特性に対応
- ・多様な主体間の連携
- ・消費者市民社会の形成に関し、多角的な情報を提供
- ・非常時(災害)の合理的行動のための知識・理解
- ・環境教育,食育,国際理解教育等との有機的連携

消費者教育の推進に関する基本的な方針等

国

基本方針

- ・推進の基本的な方向
 - ・推進の内容等
- ← 閣議決定

内閣総理大臣
文部科学大臣 } 案作成

意見

消費者教育推進会議

地方公共団体

〔各都道府県
各市町村〕

(基本方針を踏まえて策定)

消費者教育推進計画

(策定は努力義務)

協議会あれば意見

消費者教育推進地域協議会

(努力義務)

国・地方公共団体の責務

- 基本理念にのっとり総合的に施策策定・実施の責務を負う
- 関係機関相互に緊密な連携で施策を推進

国・地方公共団体の義務

- ・学校における消費者教育の推進(第11条)
教育機会の確保、教員研修の充実
人材の活用
- ・大学等における消費者教育の推進(第12条)
被害防止のための啓発等
研修機会の確保、情報提供等
- ・地域における消費者教育の推進(第13条)
高齢者・障害者支援者への研修・情報提供
実例を通じた消費者教育の実施
- ・人材の育成等(第16条)
相談員等への研修実施
講座開設等自主的取組の促進

国、地方公共団体の努力義務

- ・教材の充実等(第15条)
教材開発と提供
- ・調査研究(第17条)
国内外の調査研修その普及
- ・情報の収集(第18条)

基本的施策

福岡県消費者行政活性化基金事業補助金による
本市の主な事業について

I 平成24年度 予算額 32,267千円

事業内容

1 消費者啓発関係

(1) 広報事業 ※福岡県・北九州市との合同事業

・テレビCM※

架空請求（インターネット・携帯等）、利殖商法

放映は11月～12月。民放5局

・窓口案内シール配布（福岡市薬剤師会薬局・薬店 652店舗）

・交通広告※（JR九州、西鉄電車、市営地下鉄、北九州モノレール）

・映画館広告、バス広告、ネットカフェ広告など

(2) 消費者力アップ通信講座（平成22年度～） 参加者40人

(3) 消費者グループへの活動支援事業

2事業を実施 講演会2回（94人が参加）

2 消費者相談関係

・高齢者を対象としたいきいきセンターへの出張相談事業（平成23年度～）

II 平成25年度 予算額 6,642千円

事業内容

1 消費者啓発関係

・情報誌（フリーペーパー）への啓発記事掲載

・消費者グループへの活動支援事業

・講座利用者保育の充実

2 消費者教育推進のための基礎調査

※ 高齢者対象の出張相談、通信講座については市の予算で継続実施

参考 過去の主要事業について

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
消費者相談・事業者指導	・相談コーナー等改修実施設計委託	・相談コーナー、面接室等整備 ・インターネット消費生活相談開始 ・相談員1名配置（増員）	・高齢者対象のいきいきセンターへの出張相談
消費者啓発	・消費生活かわら版特別号の作成・全戸配布 ・テレビCM等 ・ネットワーク会員ステッカー作成	・テレビ、ラジオCM ・街頭大型ビジョン放映 ・映画館広告、交通広告等 ・消費者力アップ通信講座	・テレビ、ラジオCM ・街頭大型ビジョン放映 ・映画館広告、交通広告等 ・消費者力アップ通信講座 ・若者啓発ポスターコンクール
総額	8,829千円	35,924千円	26,652千円

総額は決算額

電気通信事業者に関する苦情相談について(報告)

〈平成 23～24 年度〉

電気通信事業者に対し、再三改善を求めたが、相談件数は増加し続け改善が見られなかったため、市消費生活条例で規定する不当な取引行為に該当する販売行為について6社に対し指導を実施。

〈平成 24 年度〉

○ 5月31日 消費者庁消費者制度課宛てに相談状況・指導内容を報告。

○ 8月20日 消費者委員会に対し電気通信事業者の販売方法に係る調査・審議についての依頼を提出(文書別添)。

【福岡市からの監督官庁への要望事項】

(1) 電気通信事業法適用のサービスに、次の通り特定商取引法に定める規程との整合性をもたせること。

①一定期間に申し出があれば無条件に契約解除できるクーリング・オフ類似の制度導入。

②契約成立前に、消費者が契約内容を十分理解できるよう、サービス内容、対価、解約など重要事項に関する説明書を交付のうえ、対面かつ口頭で契約内容を説明する義務の導入。特に、高齢者に不必要な契約をさせないための販売ルールを設けること。

(2) 各事業者に対し、代理店の販売方法について把握すると共に、研修や指導等を十分にを行い適切な販売を行うよう指導すること。

(3) 各事業者に対し消費者・消費者からの苦情・相談窓口を1本化かつワンストップすることを義務づけ、利用者サービスの向上を図るよう指導すること。

○ 10月30日 第103回消費者委員会において「電気通信事業者の販売方法に係る消費者問題について」が議事となり、当センター所長ほか1名が出席し本市の相談状況、事業者指導の内容や監督官庁への要望事項を説明。

○ 12月11日 消費者委員会より総務大臣、消費者担当大臣に対し「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」が出された。

【消費者委員会提言の内容】 …全文別紙

総務省は、代理店を含む電気通信事業者による自主基準遵守を徹底させ、クーリング・オフや自動更新の問題に改善を促すこと。また、改善状況を検証し平成25年3月末時点の状況を委員会に報告すること。検証で改善が見られない場合は総務省と消費者庁で協議を行ったうえで下記のいずれかを検討して確実に実現すること。

①電気通信事業法及び電気通信事業法施行令を改正し、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売において特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入すること

②電気通信事業者の役務提供契約について、特定商取引法の適用除外を廃止し、店舗販売においても一定の消費者保護規程を設けるべく電気通信事業法などを改正すること