

第17回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成25年7月2日（火）午後3時～午後5時15分
- ・出席委員 14名 欠席なし
- ・傍聴人 なし

○開 会

市民局生活安全部消費生活センター所長 挨拶

- 議 題 1 会長選出
- 議 題 2 消費者苦情処理部会の設置
- 議 題 3 消費者教育部会の設置
- 議 題 4 「消費者教育の推進に関する法律」の概要と
本市の取り組みについて

報 告

- (1) 平成24年度事業実績及び平成25年度消費生活センター事業概要
について
- (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取り組み
について
- (3) 電気通信事業者に関する苦情相談について

議事要旨

議 題 1 会長選出

委員互選により会長に清水委員を選任した。
会長職務代理者として会長が大津委員を指名した。

議 題 2 消費者苦情処理部会の設置

苦情処理部会に所属する委員を下記のとおり会長が指名した。
鳥居委員・大津委員・川添委員・奥村委員・吉原委員・柴藤委員

議 題 3 消費者教育部会の設置

消費者教育部会に所属する委員を下記のとおり会長が指名した。

春田委員・牟田委員・高原委員・日高委員・古川委員・森住委員・宮崎委員

(審議の概要)

議 長：消費者教育部会の専門委員として、学校については福岡市中学校技術・
家庭科研究会から、地域については自治協議会から推薦を受ける予定で
あるが、他に意見はないか。

A 委 員：消費者教育推進法の所管は、消費者庁と文部科学省なので、是非、福岡
市の教育委員会の方に入ってほしい。それから公民館の組織の方にも入
ってほしい。

- 事務局：教育委員会は事務局として関わってもらおう予定である。公民館関係については、市の関係部署に推薦は難しいと言われていたが、再度依頼してみる。
- 議長：教育委員会にも理解がないと、現場の先生ががんばってもなかなか学校教育に反映させられないこともあるので、是非教育委員会にも入ってほしい。
- B 委員：薬害について教科書に載せようという話のときに、同じようなことがあった。先生が理解していないと生徒も理解できない。試験に出ない科目をどうやって教えるか、時間の取り合いにもなっている。現場ではパワーポイントやビデオなどで簡単に終わらせてしまう。それでは中学生は理解できずに賢い消費者になれない。審議の内容が少しでも学校教育現場で活かしてもらえるようにしてほしい。
- C 委員：高齢者への消費者教育という立場で、消費者問題を防犯という意味で役割を意識している人は少ない。民生委員などが個々には動いているが、末端まで組織的な役割をもたせないと徹底できないと思うので、自治協議会に入ってもらって、役割を理解してもらいたい。
- D 委員：消費者問題を、どの範囲で考えるか。薬害、防犯防災もそうだが、環境問題、食育も消費者問題である。消費者問題の範囲も合わせて考えていかないと、どの母体に対して、どの範囲でどの方向で進めていくのか、ある程度目標を決めておかないといけない。
- B 委員：高齢者が自分の年金で、生活費に影響がない範囲で自らの判断で買い物をすることは、大きな満足にもつながっている。消費者被害は防がないといけませんが、消費することでの満足感も大切である。消費者教育のあり方について、慎重に審議していかなければならない。
- E 委員：消費者相談を受けている立場から、健康食品を例にすると、事業者側は、イメージ的に効きそうだとコマーシャルするが、消費者は正しい知識を知らない。私たちが教育する場合は、どこどこに正しい情報がありますよという案内をする。例えば、金融やお薬など、それぞれの業界で専門的な消費者教育を既にしているはずである。金融庁の出前講座、環境問題では福岡市の環境の部署による出前講座など、今現状で行われている消費者教育を横断的に収集し、その上で、新しい知識を持った消費者が、どのような消費者行動をとるか、といった統合的な消費者教育をするのが消費生活センターの役割ではないか。
- 議長：消費者教育についての議論が続いているが、消費者教育の審議については枠にはめずに部会に任せることにして、後から部会の方から案が出てきたところで、全体会で審議することとする。
- 議長：一委員として意見を言わせてもらえば、大学生への消費者教育をしてほしい。実は大学生がよく被害にあっていることは消費生活センターも承知していることだと思う。今は大学生協と連携して消費者教育を行っている大学もあるようだが、学生部の職員などが横でつながれる組織があ

ったら、国立・公立・私立関係なしに、専門委員に入れてほしい。

D 委員：滋賀県では、2010年から3年間、大学生に消費生活アドバイザーの資格試験を受けさせる企画があった。個人の自己防衛にとどまらず、大学を卒業した後、各地域で教育の指導者となった事例もあると聞いた。

議長：消費生活アドバイザーの資格試験は、生活経験が乏しい大学生には難しいとは思いますが、わかりやすい目標になると思う。適格消費者団体がやってもいいし、生協がやってもいいと思う。

専門委員の選任については、今の意見を踏まえて事務局に一任したい。

事務局：専門委員については、部会の中で必要性が生じれば、順次増やしていくことも可能であるので、対応していきたい。消費者教育部会は今年度は2回ほどの開催を予定している。

議題 4「消費者教育の推進に関する法律」の概要と本市の取り組みについて
資料1，資料1－2により事務局より説明した。

（審議の概要）

B 委員：予算的なものはどうなっているか。予算の裏付けがないと計画ができない。消費者教育の講師などは、ボランティアという訳にはいかないだろう。

事務局：25年度については、福岡県消費者行政活性化基金事業補助金で、基礎調査の予算360万円はつけている。ただし、市の単費の予算の方は、財政的にとても厳しいので、基金頼みであるところは否めない。また基金自体も24年度で終了予定であったのが25年度も延長されたという事情もあり、今後の情勢をみながらの判断となる。

F 委員：基礎調査の内容は現時点でどのように考えるか。

事務局：この調査の内容についても、消費者教育部会で審議いただきたい。福岡県が学校向けのアンケートを実施予定である。本市でも是非行いたい。他には例えば、民生委員対象に、地域でどのような事を行っているのかなど、立場によってどういった問題点があるのか、アンケート等で、業者委託で行う予定である。

報告 (1) 平成24年度消費生活センター事業実績及び平成25年度消費生活センター事業概要について

(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取り組みについて

平成25年度事業概要（冊子）及び、資料2により説明した。

報告 (3) 電気通信事業者に関する苦情相談について

資料3により、これまでの経緯、及び本市、消費者委員会、国の動きについて説明した。

(審議の概要)

- G 委員：消費生活相談について、平成25年度も平成24年度と同様にやっていくとの説明だったが、私自身が特別相談の法律相談の相談員をしている立場から言わせていただくと、もう既に同様の相談体制になっていないと思っている。総相談員数が2名減となっていると聞いた。その原因は相談業務の委託先の変更にあると思う。予算の説明のところでも相談業務の予算が100万円減となっている。法律相談の報酬もいつの間にか減額となっていた。人件費削減で相談員の待遇が悪くなると相談の質も落ちるのではと心配している。その点も考慮していただきたいし、センターとして委託先への監督もきちんとしていただきたい。
- 事務局：今のご意見について、具体的に法律相談において支障がでているのか。
- G 委員：弁護士の仕事として報酬額が減ったからと言ってサービスの質を落とすことはないので、支障が出ることはないが、一般相談において、相談員の人数が少なくなれば、一人あたりの持ち件数が増え、その状態で法律相談に持ってこられれば、適切な判断がしづらいという場面も出てくると思う。委託先が消費者団体ではない株式会社が変わった。入札で安いところに委託をせざるを得ないというのは、理解できるが、そもそもがそういう方法がなじむのかと思う。
- 事務局：予算について補足させてもらうが、基金事業の終了によって委託料については総額としては減っているが、相談業務委託としては減っていない。相談員数の減については、勤務態勢が変わったためである。しかし、ご意見については、きちんと検証させていただきたい。
- D 委員：資料2の基金事業の予算額と、事業概要の基金事業の予算額が違うのはなぜか。
- 事務局：事業概要では消費生活センターの機能強化の部分だけ抜き出しているが、実際には、嘱託員報酬など、一般項目の中にも基金予算が含まれている。資料2は基金事業の総額を計上しているため、金額があわなくなっている。
- D 委員：電気通信事業者に関する苦情相談の報告について、罰則規定などはないのか。消費者基本計画の改定などせっかく努力されているが、制度として罰則規定がなければ、効果がでないと思う。
- 事務局：消費者基本計画の改定においては、「平成26年度末までに重点的に取り組むべき施策のひとつとして電気通信事業者における販売方法について、制度の改善を含め、的確に対応し、消費者の信頼を確保する」とされており、国においても、より効果的な取り組みが検討され進められると考える。本市としても、国の動きを踏まえつつ、事業者による改善への取り組みや相談の状況について注視していく。
- H 委員：地域包括支援センターへの出張相談の件数が平成23年度8件から平成24年度1件に減っているが、平成25年度も対応してもらえるのか。高齢者の相談について、電話相談ですむものについては、それでいいと思うが、出張相談で対応してもらえるのか。

事務局：地域包括支援センターへの出張相談は重要な事業だと思っている。25年度についても、引き続き実施することとして、経常予算で組んでいる。地域包括支援センターからは積極的に情報提供やご相談をいただきたいし、是非、必要があれば出張相談にも出向きたい。

議長：電気通信事業者に関する苦情相談について、福岡市が全国に先駆けて積極的に消費者庁に働きかけたことによって、消費者基本計画が改定され閣議決定されたことは評価すべきだ。今後についても審議会と福岡市と協力して取り組んでいきたい。
これで本日の審議を終了する。