

第28回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 令和元年7月8日（月）午後2時～午後4時
- 2 場所 あいれふ7階 暮らしの研修室
- 3 出席委員 11名（欠席4名）
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題等 議案（1） 不当な取引行為に関する審議会の意見について
（2） 消費者教育部会の設置について
報告（1） 消費生活センターの事務事業について
（2） 第2次福岡市消費者教育推進計画の策定について（諮問）
（3） 第2次福岡市消費者教育推進計画の策定のための基礎調査の結果について
（4） 第1次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況及び消費者を取り巻く現状と課題について

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員15名中11名の出席により、定足数を満たしたため、会議は成立した。

<委員自己紹介>

第8期の委員就任後、初めての審議会のため各委員の自己紹介が行われた。

<会長選出>

委員の互選により清水委員を会長に選任した。

会長職務代理者として、会長が井出委員を指名した。

<議題等>

議案（1）「不当な取引行為に関する審議会の意見について」

事務局から説明を行い、承認された。

議案（2）「消費者教育部会の設置について」

事務局から説明を行い、消費者教育部会の設置が承認された。

会長が、消費者教育部会及び苦情処理部会に所属する委員を指名した。

【苦情処理部会】清水委員，徳本委員，吉野委員，嶋田委員，松藤委員，松延委員

【消費者教育部会委員】奥谷委員，井出委員，小澤委員，栗田委員，白井委員，松永委員，宮本委員，吉田委員，山田委員

消費者教育部会の専門委員についても設置が承認され、委員の選任は事務局に一任された。

報告（1）「消費生活センターの事務事業について」

事務局から説明を行った。

報告（2）「第2次福岡市消費者教育推進計画の策定について（諮問）」について」

事務局から説明を行った。

報告（3）「第2次福岡市消費者教育推進計画の策定のための基礎調査の結果について」

事務局から説明を行った。

報告（4）「第1次福岡市消費者教育推進計画の進捗状況及び消費者を取り巻く現状と課題について」

事務局から説明を行った。

○審議の概要

報告第1号「消費生活センターの事務事業について」

会 長：報告第1号について質問やご意見があれば発言していただきたい。

A 委 員：相談処理状況のあっせんについて、高齢化率が高くなると本人に助言を行っても、その助言に基づいて相談を解決することが出来ないのが、あっせん率が高まると言われているが、ここ数年の傾向をみると、あっせん処理の割合が下がっている。しかし、一方で高齢者の相談割合は増えているが、それについてはどのように考えているのか。

また、事業概要14ページの消費者講座について、実施回数は合計で163回、参加者は延べ7,900人と去年よりも増えているが、この中の「消費生活サポーター育成講座」は、平成29年度の実施回数の12回と比べるとかなり減っている。取組目標をカバーしているので実施回数が減っているのかもしれないが、サポーターの登録校区数をみると全く足りていない校区もあるので、回数が減ったのはどうかと思う。

それから消費生活サポーターに関してだが、サポーターとして登録したがその後のフォローアップがないという声をよく聞く。チラシを送ってくるが、チラシ1枚で最近の事例を紹介しろと言われてもやりようがないし、掲示するにも文字が小さすぎて高齢者には見づらい。もっと使い易いチラシや、1枚だけでなく複数枚配るなど、地域で回覧できるようなものが欲しいという要望をよく聞く。サポーターが活躍しやすい環境整備ということで今後の考えを伺いたい。

事務局：相談のあっせん率については、相談の総件数が11,000～13,000件と、かなり変動があることが大きな要素だと考えている。相談は、主に他機関紹介や本人への助言で処理することが多く、相談のうちあっせんに付したのものについては解決する場合と不調になる場合とがあるが、あっせんすることにしたもののうち、8割程度は例年解決できており、これは相談員の努力によるものだと思う。事案的に困難なものもあるが、決してあっせんがうまくいっていないわけではないと考えている。

消費生活サポーターの件については、平成29年度は民生委員の任期

の更新があり、その機会に消費生活サポーターへの登録を呼びかけたため、希望者が多く、育成講座の実施回数が増加した。サポーターの登録者数も 670 人とかなり増加しているが、登録校区数ではまだ 100 数校区という状況なので、今後も工夫して登録人数を増やすよう努めていきたい。

また資料については、ご指摘のとおり各サポーターに 1 枚ずつという形だが、国民生活センターの見守り新鮮情報や消費生活センターで発行しているくらしのインフォメーションなど数種類をまとめて送っている。ただ校区で配れる程の配布はできていないため、経費の面も含め出来るだけやりくりをしていきたいと考えている。

サポーターへのフォローについては、資料の送付の他、情報交換会を開催している。平成 29 年度はあいれふと南区・東区の 3 ヶ所でサポーターに出席していただき、情報交換をする機会を設けた。校区の中での活動の様子や、被害を未然に防止した経験などの報告があり、これもひとつの支援の方法としては良いのではないかと思う。

B 委員：事業概要 33 ページに事業者サポーターと記載があるが、今話しているのは個人のサポーター制度か。個人のサポーター制度と事業者のサポーター制度と 2 つあるということか。

事務局：そうである。

A 委員：サポーターが登録をしたが活動していないとなるとせっかく見守りのネットワークを作ったのに非常にもったいないので、活躍しやすいような環境を整えていただきたい。

C 委員：高齢者や障がい者の方の支援という視点でサポーターの呼びかけを行っているとのことだが、若者もかなり被害に遭っているので、お互いにサポートしあうような体制を作る予定はあるのか。

中学校の消費者教育講座では、全体の講演で行ったケースとクラス毎に深く入り込んで行ったケースとでは、消費者教育の効果は違うのではないかと考えるが、全体の講演ではなくクラス毎に講座が出来るような環境づくりが今後進んでいくのか、またそれに関連して、消費者教育コーディネーターの配置が検討される可能性はあるのか。

事務局：若者に関しては、若者同志で相互の見守りをするという仕組みはなかなか難しい。今年度新たな取組みとして、大学祭での啓発イベントを企画している。九産大と西南大で、大学の学生課・学園祭の実行委員会と連携をとり、若者の消費者被害を未然に防ぐイベント実施を協議しているところである。その中で現役の学生とのつながりを作り、今後につなげていきたいと考えている。

中学生・高校生の消費者教育講座については、いずれも学校に出向き、センターの職員が話をしているが、高校については、3 年生を対象に体育館での集合研修として行っている。中学校については、各クラス毎に技術家庭科の授業を利用させていただいて 1 時間の枠

で話をしている。学年は学校によって違うが、1 学年 4 クラスなら 4 クラスやるという形で行っている。少人数でする方がグループ分けをして意見交換をしたり、生徒から発言を引き出すなどの工夫が出来るので教育的な効果としては確かにあると思う。

消費者教育コーディネーターの配置については、今のところあまり進んでおらず、教育啓発係の職員が学校の先生と直接連絡を取り合いながら出前講座のお願いをしたり、中学校・高等学校に配る啓発資料についてどれが一番効果的か意見を聞いた上で送るなどの調整を行っている状況である。

会 長：事業者サポーター制度を詳しく知らなかった。事業活動中に消費者へ声を掛けるとあるが、簡単に説明してほしい。

事務局：基本は福岡市と事業者が協定を結び、事業活動に支障がない範囲で消費者トラブルを防止するための活動をする。例えば、生命保険会社であれば、保険の外交員が顧客の自宅に行った際、雑談の中で顧客から消費者トラブルに遭っているという話があれば、消費生活センターへ相談するよう声をかけたり、事業者サポーターに提供している見守り新鮮情報などから、最近の事例を顧客に紹介するということを事業者へお願いしている。

会 長：活動内容はわかったが、コンビニなどでの声掛けというのが想像しにくい。

事務局：コンビニには ATM があるので、高齢者が二セ電話詐欺などで振込みをしているのではないかとと思われる場合は、「大丈夫ですか」と声をかけをするという趣旨である。警察でも同様の働きかけを行っているが、センターにも架空請求に関する相談が多く寄せられているので、行っている。

C 委員：ATM はもちろんわかるが、プリペイドカードなどの購入に関しても協力いただいているのか。

事務局：プリペイドカードについての注意事項も含めたコンビニ店員向けのパンフレットを作成しており、それをコンビニへ提供した。

報告第3号「第2次福岡市消費者教育推進計画の策定のための基礎調査の結果について」

会 長：報告第3号について質問やご意見があれば発言していただきたい。

B 委員：調査結果6ページに、啓発事項として今後取り組む必要がある分野の1位がネット関係のトラブルとなっている。今はアナログではなく、SNSを中心としたデジタルコンテンツという言葉を使うが、今回の調査結果と今までの調査結果の中にデジタルコンテンツが出てきていない印象がある。二セ電話詐欺など、そういったものが例としてあがってきているが、二セの画面をクリックして結局情報を取られるなど色々な事例がある。

事務局：デジタルコンテンツの中に架空請求が含まれている。デジタルコンテンツ自体はインターネットを活用してなされるものであれば入ってくるので、この調査の項目上では、携帯電話・インターネットに関するトラブルとその対処法にあたりと理解していただきたい。

会長：調査結果 4 ページ「学校において消費者教育を推進するために特に必要だと思うこと」で、「児童生徒向けの教材の作成・配布」が 1 位となっているが、教材の作成・配布はされているのか。

事務局：配布している。こちらで作りこむタイプのものではなく、民間の業者が作成しているものの中で優れたものをピックアップし、現場の先生の意見を聞きながら選定したものを配布している。

会長：既に実施しているが、皆さんが項目として必要だと考え、回答されたと思う。

D 委員：ACAP では、いろいろな企業が啓発資料を作り、消費生活センターなどで配布している。佐賀県では消費生活フェアを開催しており、毎年 ACAP として啓発活動に参加しているが、その場でも啓発資料の配布をしている。子ども向けの教材も多くあるが、それが認知されているかどうか、我々に声が届いてこない。

会長：何年か前に、消費生活センターでビデオ・DVD などの映像を作成していた。ここで見せてもらった記憶がある。

事務局：基金ができた時に北九州市と一緒に作ったものではないか。

会長：非常に内容が分かり易くて良かった。

事務局：市独自で作成するのは厳しいものがある。確かにその時に作成したものは今も保管し、使用している。

会長：私の記憶では、今でも十分役立つ内容だと思う。

事務局：DVD の貸出等も行っている。

A 委員：最近の若者は文字を読まない、チラシなどもあまり読みたがらないため SNS などを活用した啓発を行っている自治体もあるが、そのような方法を検討しているのか。

事務局：Facebook・Twitter に消費生活センターのアカウントを作り、週 1 回は情報発信をするようにしているが、なかなか閲覧件数は伸びていない。

B 委員：会議に出席し、膨大な資料から日々の努力に感謝申し上げる。調査結果 5 ページの「消費者教育に取り組む際に課題になっていること」を見ると、「人材がない」や、「活用できる啓発資材が少ない」、「最新の情報を入手する機会が少ない」、「研修や講座を実施する予算が少ない」などが挙がっている。いろいろな取り組みをしていると思うが、この結果をどうみればいいのか。いろいろ取り組んでも難しいところもある、そこをどうしていくかだ。

会長：議案、報告については以上だが、他に何か意見や質問があれば自由

に発言してほしい。

C 委員：消費者教育推進計画の策定のための基礎調査で、学校現場では他に優先課題あり時間が取れないということはよく理解できる。そのような状況の中で、消費者教育は優先度が低くないことを認識してもらうことが重要だと感じている。そのためには、消費者教育＝消費者被害の未然防止だけでなく、物の選び方、買い方、あるいはベースとなる価値観を育てる教育だということを広く学校の先生に知ってもらわなければならない。報告資料にある現状と課題には、学校の先生に対するアプローチというものが見受けられないが、何か行う予定はあるのか。

事務局：学校の先生への研修については、今年度、教育委員会に投げかけをしたが、今のところ実現の目途は立っていない。消費生活センターからの支援については、単に教材を提供するだけでなく、先生方への研修という面での支援も取組んでいきたいと考えている。

A 委員：消費者安全地域協議会について何か動きがあるのか。

事務局：消費者安全確保地域協議会の件だと思う。消費者庁が人口5万人以上の自治体に出来るだけ設置するよう進めているところだが、今のところ福岡市では、設置する予定はない。地域の関係者が集まる場を設け、いろいろな情報を共有するという法律上の仕組みではあるが、個人情報共有ということが見守られる人との関係において非常に難しい。また個人情報の共有ではなく、意見交換の場という位置付けでも構わないとされているが、地域の関係者にはいろいろな仕事・役割分担があり、それに加えて消費者関係まで担うとなると非常に厳しいのが実情だ。福祉関係のネットワークは地域包括支援センターのネットワークや各校区でのふれあいサロン等も既にあり、そうしたところとのつながりを強化する形で進めることを考えている。

E 委員：地域包括支援センターでも消費生活センターには日頃からお世話になっている。地域包括支援センター職員も相談させてもらったり、定期的に送付される啓発資料も民生委員の会議や公民館で講座をする際に活用している。先程話にてたDVDも昔の有名女優などが出ると高齢者はとても喜び興味を示す。南区では民生委員で消費生活サポーターをしている人が多く、寸劇など力をいれて啓発をしている。事業者サポーターについては初めて知ったが、福岡市の福祉介護事業者はネットワーク活動に力を入れており、地域の高齢者が詐欺被害に遭わないよう啓発に取り組んでいる。消費生活サポーターと事業者とのコラボという感じで活動を強化されているので、支援していきたいと思う。

F 委員：報告資料11の「消費者を取り巻く現状と課題」で、消費者市民社会の形成ということでも、SDGsについて今後重点的に取り組むとあるが、現時点で福岡市としてどのように取組みをすすめていくのか、

考えていることがあれば伺いたい。

事務局：SDGsとは、世界の誰ひとり取り残さない社会を作っていくための目標であり、教育や環境など非常に広範囲に渡る。福岡市の総合計画には51の施策があるが、それらの施策は基本的にはSDGsの17の目標のいずれかに関連しており、福岡市のいろいろな施策を進めていくことが、SDGsの実現につながると整理されている。消費者教育の部分に関しては、地球環境を守るための環境教育や、地産地消を含む食育、外国人の文化・習慣を理解する国際理解教育などを進めることが、SDGsについての理解を深めていくことに繋がるのではないかと考えている。

B委員：サポーター制度の中で、NPO法人の設立などの支援といったものは出てこなかったが、事業目的に消費生活問題を掲げている団体について、福岡市として何らかの支援を行うといった構想などはないのか。

事務局：NPO法人の立ち上げに対する支援というのは今のところはないが、消費者支援のための活動をしている団体には消費生活センターの会議室を貸し出している。ただ、あまり利用がないという状況だ。民間の活動の支援なども含めて考えていきたいと思う。

事務局：NPOの立ち上げについての支援は市民局に担当部署がある。消費生活センターとしては、消費生活に関する活動であれば連携したり、出前講座を行ったりして関わっていきたいと考えている。

B委員：いろいろな活動が行われているが、消費生活問題についても、志を同じくする10数人が集まって1つの組織体を作れば、ある程度の行動・活動力が得られるし、そういうことが言葉を実体化していく1つの手段だと思う。そういう話が今日はお出なかったのでお尋ねした。

会長：時間になったので本日の審議を終わらせていただく。さまざまなお意見をいただいたので、ぜひ施策に活かしていただきたい。

事務局：以上をもって、消費生活審議会を閉会する。