

## 第31回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 令和2年11月17日（火）午後1時30分～午後2時30分
- 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 報告（1）福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について  
（2）消費生活センターの事務事業について  
（3）民法改正に伴う、福岡市消費生活条例に基づく不当な取引行為の指定に関する告示の一部改正について

### ○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。

#### 〈新任委員の紹介〉

新任委員（林委員・川添委員・平野委員・水竹委員）を紹介。

### ○審議の概要

#### 〈苦情処理部会委員の指名〉

苦情処理部会について、部会委員であった嶋田委員・松延委員の後任者である林委員・水竹委員を、部会委員として、会長が指名した。

#### 〈報告〉

報告（1）福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について

報告（2）消費生活センターの事務事業について

事務局より報告（1）（2）について説明を行った。

会長：報告（1）（2）に関して、質問等があれば、お願いしたい。

A 委員：事業概要5ページ「特別相談件数」表の内、「多重債務法律相談」は、28年度以降、斜線になっているが、何か理由があるのか。

事務局：28・29年度については、法律相談自体を一時中止しており、この間、法律相談が必要な場合は、市民相談室を案内していた。「多重債務法律相談」は単独で実施していたものの、件数の減少に伴い、30年度からは、「法律相談」に統合し実施している。

そのため、多重債務としての件数は記載していない。また、多重債務問題は、専門の相談窓口が開設されているので、必要に応じて適切な窓口を案内している。

A 委員：事業概要6ページの「デジタルコンテンツに関する相談」は、29年度の相談件数から減少してきているが、何か大きな原因があるのか。

事務局：最も大きな要因としては、一方的に電子メールなどで、未払金の支

払いを求める架空請求の件数が一時期増加していたことが挙げられる。その中で、特にサイトの利用料を請求するデジタルコンテンツの相談が増加していた。直近2年では、架空請求に関する相談件数が大幅に減少しており、それに伴い、デジタルコンテンツに関する相談件数も減少している。

報告(3) 民法改正に伴う、福岡市消費生活条例に基づく不当な取引行為の指定に関する告示の一部改正について  
事務局より報告(3)について説明を行った。

会 長：質問等はないか。

B 委 員：昨年度、どのような事業者指導・勧告を行ったのか。

事 務 局：昨年度10件の内訳は、電気通信3件、宝飾品販売、新電力小売業、床下換気扇の訪問販売、エステ、不用品回収、情報商材、ハウスクリーニングと業態等多岐に亘っている。

B 委 員：電力会社も自由に選べるようになったが、消費者からは、新しい会社がどのような会社で、体力があるのかなど、どうも見えにくい。勧誘に応じて電力会社を変更したところ事業者が倒産したなどという事例も増えている。事業者指導においては声高に勧告・公表をお願いできればと思う。

事 務 局：事業者指導では、電話勧誘も多いが、訪問販売に関するものも多い。新型コロナの関係で、一時、訪問販売は減っていたが、通常であれば、独居の高齢者宅に訪問し、契約させ、後から何の契約だったのかとなることが多い。相談内容から把握できたものを、出来るだけ早く、市民に啓発で還元していくことも私共の役割だと思っている。

C 委 員：事業者サポーターになってもらうために、何か告知や広報を行っているのか。

事 務 局：まず、福岡市が包括連携協定を結んでいる事業者に、次に、保健福祉局の関連で、昨年度は地域包括支援センターの運営法人にお願いしている。現在のところ、公募などは行っておらず、市と関わりのある事業所へのお願いという形を取っている。

C 委 員：高齢者や障がい者には、小規模なコミュニティや事業所もたくさん関わっているので、そのようなところへのアプローチも検討してもらえればと思う。

事 務 局：昨年度、訪問した事業者から、介護事業所の話もいただいている。今年度は、新型コロナの関係もあり、動けていないが、今後の検討事項として捉えている。事業者サポーターの一覧については、ホームページで公表している。

会 長：全体を通じて何かないか。

D 委員：「資料2」5ページに、「前・推進計画の重点項目ごとの取組項目」の実績が記載されているが、コロナ禍の中でも目標値をかなり上回ったものもあれば、下回ったものもある。理由を教えてください。

事務局：新型コロナの影響を受けたのは、今年2・3月。出前講座は、それ以前に、学校でかなり実施していた関係で回数が伸びた。高齢者向け出前講座は、新型コロナの影響を受けて、伸び悩んだ。消費生活サポーターは、人数ではなく、サポーターがいる校区としている。情報モラル研修は、回数ではなく、団体数とし、絞った内容で行っているため、実施する団体を増やせなかった。中学校の消費者教育講座は、授業に入るようになっており、年度末に予定していた学校での実施が厳しかった。

新型コロナの関係で、2月の半ばから、中学校・高校では、外部講師の講座は実施できず、21回が中止となった。高齢者向け出前講座は、地域からの要望に基づき実施しているが、年度末の講座実施について、地域と協議を重ねた結果、年間実施回数は若干少なめとなった。

特に、令和2年度に入ってから、実施回数は伸びていない。夏から、やっと動き出した。地域も、とても気を遣うし、人数制限もある。学校は、閉鎖されていたので、授業も過密になっており、私共が入る余裕がなくなっている。そのような中、専門学校や大学によっては、オンラインやオンデマンドでの実施を希望するところもあるが、今すぐには対応できず、現在、検討中である。今後の講座の形としては、あり得るものだろうと考えている。

D 委員：私も関連の講座に行っているが、最近、オンラインでの実施を始めている。ご検討をよろしくお願いしたい。

会長：他にはないか。

E 委員：消費者教育講座は、中学校・高校でも実施されており、例えば、高校は2校で11回となっているが、1校あたり5～6回など、順序立ててカリキュラムを組んで、複数回に分けて実施しているのか。形態や内容を教えてください。

事務局：高校は、学校側の要望により講座を実施するという形を取っている。昨年度は、博多工業高校では1学年全8クラス、福岡西陵高校では「倫理社会」授業の関係だったので3クラス入った。3月に福翔高校で予定していたが、新型コロナの関係で、1学年に入る予定が中止となった。

E 委員：回と書いてあるが、クラスということか。

事務局：クラスごとに実施した回数になる。

E 委員：クラスは、年間に何回か講座を受けるのか。

事務局：クラス1回である。

E 委員：内容はどうなっているのか。

事務局：中学校・高校に入る講座は、成年年齢の引下げで18歳から契約が

できるようになることやクレジットカードの話などを中心に講座を実施している。

E 委員：年度によって、テーマも少しずつ変わってきている。

会 長：委員各位には、活発な意見を出していただき、感謝する。  
これをもって、本日の福岡市消費生活審議会を閉会する。