

第6回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成20年7月10日 午前10:00～午前11:32
- ・出席委員 14名(欠席なし)
- ・傍聴人 なし

○開 会

市民局 生活安全・危機対策部長 挨拶
新任委員紹介・挨拶
会議の公開決定(傍聴者なし)

○部会報告

「福岡市消費生活審議会啓発部会(第1回)開催結果報告」にもとづき部会長より報告。

(啓発部会での主な検討事項)

規制緩和、IT化の進展など社会経済環境の変化による商品・サービスの多様化に伴い消費者被害が多様化・複雑化する中で、自主的・合理的な行動が消費者に求められており、消費者教育の必要性がますます高まっているとの背景の下に

- 1) 「悪質商法にNO! ご近所ボランティア」の今後の展開(高齢者を見守る地域力の強化)
 - 2) 学校現場との連携強化による消費者教育の推進
 - 3) 市民による自主的・組織的な消費者啓発の推進
- 以上3点について検討を行っていくことを確認した。

(検討事項に対する啓発部会での主な意見)

各検討事項に対して出された意見については以下のとおり

- 1) 「悪質商法にNO! ご近所ボランティア」の今後の展開(高齢者を見守る地域力の強化)について
 - ・高齢者は自発的に情報を取りには行かないので、人を介して情報を届けるよう高齢者への歩み寄りが大切。その意味では、ご近所ボランティアの活動は今後が楽しみ。
 - ・地域のお掃除会など、地域の小さな集まりを消費者被害防止の伝達の間としてもっと活用できないか。
- 2) 学校現場との連携強化による消費者教育の推進について
 - ・若年者対策として、学校側からの要請を待つだけでなく、積極的に高校卒業前に各学校をまわって講座のPRなどをした方がよい。
 - ・教科書には契約などについて詳しく書いてあるが、若年者は実体験がないので実感を持ってもらえない。
- 3) 市民による自主的・組織的な消費者啓発の推進について
 - ・過去、相談員をしていた方や一般市民の中にも資格や知識を有している人は多い。人材をもっと活用すべき。

- ・消費者の生活の基盤は家庭。家庭の中で消費者教育ができるくらいに一般に知識を広げていく必要があるのでは。
- ・市民による寸劇を取り入れた講座など工夫が必要。

4) その他

- ・高齢者・若年者に限らず一般に広く啓発情報を繰り返し発信して、消費者の権利意識や必要な知識を持ってもらうことが大切。地道に取り組んでほしい。

(質 疑)

会 長：市の方で啓発部会での意見を受けた新たな取り組み等があるようであれば報告してほしい。

事務局：1点目のご近所ボランティアの今後の展開については、高齢者の消費者被害防止のために有効な事業とのご意見をいただいたが、この事業については、本年度も育成講座を、既に7月7日に2回実施し、7月11日にも2回開催の予定で、本年度は計88名が受講予定。18・19年度と併せ、計約170名がボランティアとして地域で活躍することとなる。悪質商法被害の未然防止の一助になることを期待している。

2点目の学校現場との連携強化による消費者教育の推進については、部会の意見を受け、卒業前の高校3年生に対する取り組みを始めた。昨年末、市立高校に出向き、出前講座の開催について依頼を行った。その結果、平成20年2月20日に福翔高校、22日に西陵高校で出前講座を開催することができた。受講者アンケートでは、「若者を狙った悪質商法や金利の怖さがわかった」という記述が多く、一定の効果があったと考えている。なお、19年度は悪質商法の未然防止を目的とした、高校生対象の出前講座は、この市立2校のほか県立高校1校、私立高校1校について高校側からの申し出により開催した。20年度については、既に福岡市立4高校の3年生対象に、卒業前の来年2月に出前講座を開催することを確認している。今後は市内にある私立高校や県立高校にも拡充していきたいと考えている。

3点目の市民による自主的・組織的な消費者啓発の推進については、消費者被害防止には、家庭や地域の教育力が重要と認識している。そのため、消費生活相談員等が地域に出向いて開催する出前講座やご近所ボランティア事業推進に今後とも力を注いでいきたい。また、相談員経験者や一般市民の中にも資格や知識を有している方は多いと思うので、そういった方々の活用は、今後の検討課題としたい。

会 長：ご近所ボランティアの成果はどうか

事務局：ご近所ボランティアについては、ボランティア活動の報告書の提出を依頼しているところであるが、替え歌や寸劇により期待以上の活躍をしている人たちもおり、全体的には活発な印象。

A委員：高校で開催された講座は市の職員が行ったのか。

事務局：担当係長が出向いて講演会方式で実施している。

A委員：一般的に高校生はこういった講座には関心がないし、アンケートできちんと感想を書くような子どもは悪質商法にひっかからない。聞く気がない子にも興味を持たせるため、ご近所ボランティアを高校生の啓発に使ってはどうか。

事務局：将来的には考えられるが、現在ご近所ボランティアの受講者に対しては地域での高齢者への悪質商法の手口と対処法を伝達し、被害者を発見したら消費生活センターへつなぐことをお願いしており、高校生の啓発までは難しい。ただし、現在校区内の方々と寸劇を行って好評を得ているご近所ボランティアの方がいるので、9月2日に市民会館で行われる高齢者保健福祉大会で寸劇をお願いしているところである。そういったことが広がっていけばいいと思うが、いろいろなことをしてくださいということでは、ご近所ボランティアの希望者がなくなるおそれがある。

A委員：最終的には市全体の中でこういうこともできますよ、ということを示してもいいのではないか。

事務局：ご近所ボランティアはふだん地域の高齢者とふれあう機会が多い人に負担感のない範囲で地域での自主的な活動をお願いしている。その中でも意欲の高い人に、地域外でも様々な機会に寸劇などをやってもらいたいと考える。

市では出前講座を行っているが約150校区140万人に少数のスタッフで対応するのは難しい。しかも、悪質商法に引っかかるのは出前講座に出てこないような人であり、こういった人たちに間接的に呼びかけるために始めたのがご近所ボランティアである。事業を開始して2年目なので、まだ高校生の啓発を行うといったレベルまでは行き着いていない。今後は消費生活カレッジ受講生の活用についても検討していきたい。

部会長：事務局と何度か話したが高校生はよく聞いてくれたということだった。今後いろいろな分野に広げていく上で、生徒が飽きないような教材や話し方を考える必要はある。今後、市と弁護士会の方とで協力してマニュアルを作っていこうという話もある。

B委員：自分は消費生活センターが以前行っていたコンシューマカレッジの第1期生だったが、今は、消費生活カレッジと名称も変わり、規模が縮小されている。出前講座に対応できるようにするには消費生活カレッジの充実が必要ではないか。また、高校生で1時間の枠を取るのは大変。トップの方から県教委や私学協会への働きかけをしたらどうか。

事務局：学校への働きかけはしっかり取り組みたい。消費生活カレッジの強化についても検討したい。

C委員：自分は短大から講座の依頼に依拠しており、教材はビデオが一番いいと思うが、高齢者向けはあっても、若年者向けは適当なものがない。

B委員：金融関係であれば金融庁がDVDを作っており、やはり若者ターゲットに作っているものができがいいと思う。

会 長：経験として、学生がよく見てくれるビデオは覆面取材の報道番組である。リアリティがあるのがよいのではないか。

D委員：自分は食生活改善推進委員の育成教室に申し込んだが、区の保健所ではなく、近くにある地域の公民館で開催されるので行こうと思った。地域に出て4回程度の講座でボランティアを育成できればいいのではないか。1年で全ての校区は無理なので、年次的に進めていけばいいと思う。地域に声をかけるのがいいと思う。

E委員：地域の小さな集会に出ているが集まるのは高齢者。体操などの本当の目的以外の雑談の部分で近所での悪質商法の話が出ると身近なこととしてみんなが関心を持つようだ。そういったところからご近所ボランティアは進めていかないとなかなか型どおりにはいかないのではないかと感じている。

事務局：地域での活動としては、現在でも出前講座を行っているが、レベルの高い講座も、ということについては、将来的には必要と考えるが、しばらく時間をいただきたい。

会 長：消費者被害防止のためいろいろな団体が多面的に取り組んでおり今後が楽しみ。市も諸団体と連携を深めて取り組んで欲しい。

○事務局報告

- ・平成19年度消費生活センター事業実績について
「平成20年度事業概要」にもとづきセンター所長が平成19年度消費生活センター事業実績を説明。
- ・適合性原則の告示について
市長告示の改正・施行の経緯及び事業者への適用について報告。

(質 疑)

C委員：事業者面接は月2回とのことだが事業者が会いたいと言っても会えないのか。

事務局：対応するため資料の準備に期間が必要であるし、頻繁に来られても業務に支障をきたすため、月2回に絞らせてもらっているが、遠方の事業者などケースにより柔軟に対応している。

部会長：事業者の方から相談したいと言うことで面接に来るのか。

事務局：業者の方からの要望による面接であり、信販会社が加盟店の情報を取りに来ることもある。

会 長：相談者側と事業者側が来所して行われる斡旋の件数はどれくらいか。

事務局：センター同席による斡旋件数は15件ある。

A委員：年齢別の相談件数は当事者の年齢か。

事務局：そのとおり。

会 長：土曜日の相談が第2第4となっているのは判りにくいと思うが。

事務局：予算等総合的に判断して第2第4土曜日としている。今のところ外の土曜日や日曜日も相談を受けてほしいとの強い要望は聞いていない。

会 長：土曜日の相談が第2第4となっているのは判りにくいと思うが。クーリングオフの相談だったら早くすれば助かることもある。

F委員：県の消費生活センターは毎週日曜日に相談を受けている。件数は伸びていない。

G委員：相談は食品と建設業が多いようだが事業者の方から質問があれば相談の内容について教えてもらえるのか。

事務局：事業者面接で当該事業者の相談については教えているが、別の事業者については教えられない。ただし、事前に連絡してもらえれば商品の種類で件数をあげることはできる。

会 長：食品偽装が問題となっているが、センターの取り組みは。

事務局：事件が起こって消費生活センターに電話がどんどんかかるというようなことはない。食の安全・安心については保健福祉局が所管となる。また、「食の安全推進協議会」で食の安全・安心について協議されているが、消費生活センターも事務局として参加しており情報のやりとりは行っている。

会 長：消費生活17条で「適正な表示の確保」が謳われているので条例の活用を考えてほしい。

事務局：食品衛生法とJAS法の表示の一本化の動きなど国の法令の状況を見ながら適切に対応していきたい。

H委員：インターネットなどでの相談は受けてないのか。

事務局：相談者に詳細を質問しながら回答する必要があるため、原則として電話または来所による相談としている。

F委員：消費生活センター同士の連携が重要になる。

I委員：消費者庁ができるが窓口の強化についてはどうなるのか。

事務局：法律により消費生活センターを位置づけようという動きがあるので、国の動きを見守りたい。

I委員：製品事故の3分の1は誤使用によるもの。自分の身は自分で守るという消費者教育が重要。

会 長：センターと独立行政法人 製品評価技術基盤機構のつながりはどうか。

I委員：消費生活センターからの講師依頼などに応じている。

事務局：独立行政法人 製品評価技術基盤機構には製品事故の原因究明などで援助してもらっている。

会 長：（質疑なし）それでは、これで本日の議事を終了する。

○閉 会

市民局 生活安全・危機対策部長 挨拶

閉 会