

第10回 福岡市消費生活審議会 議事録

- ・開催日時 平成22年7月6日(火)
午後1時30分～午後3時35分
- ・出席委員 12名
- ・傍聴人 なし

○開 会 報 告

- (1) 平成21年度事業報告について
- (2) 平成22年度事業概要について
- (3) 消費生活に関する市民意識調査の実施について
- (4) その他

議事要旨 報 告

- (1) 平成21年度事業報告について
- (2) 平成22年度事業概要について

(事務局説明要旨)

平成21年度事業報告及び平成22年度事業概要について、資料1別冊「平成22年度事業概要」により説明。

(質 疑)

会長：平成22年度の事業で、消費者安全分野専門員として新しく嘱託員を採用したとのことだが、その嘱託員の職務の内容と、どのような方が従事されているのか伺いたい。

事務局：商品テストの依頼や科学的な知見が必要な相談事案の対応については、これまで専門職の生活科学担当の係長1名、係員1名で対応していたが、生活科学と啓発の係の統合に伴う係長業務の増大のため、これまで生活科学の係長が行っていた相談員への助言、製品事故等の聞き取りなどについての業務を補完するもの。この専門員は、市の衛生管理職OBで、保健所勤務の経験があり、食品関係にも強い。

A委員：さまざまな消費生活相談の説明があった中で、若い世代と高齢者世代とでは相談の内容等が違っているとのことだが、高齢者の相談が増えている中で、解決が難しいものなどはあるか。また、それは解決されているのか、それらの状況を具体的に伺いたい。

事務局：高齢者の場合は、訪問販売に関する相談が多い。なかなか断り切れなかったり、高齢なので時々記憶が曖昧だったり、被害者意識が薄い方が多いことから被害

が表に出にくい。契約したものを家族の方やホームヘルパーの方が気づかれての相談がある。解決については、契約後の時間の経過や契約の状況により異なっている。

A委員：早めに気づいてあげれば、そんなに長引かなくて済むものなのか。
事務局：クーリング・オフの期間内であればすぐに解決できるが、それぞれの事案により、また事業者の対応により違ってくる。

また、高齢者の場合は次々販売の被害が多いので一つで終わらない。そこで地域包括支援センターと連携して、ヘルパーの方が早めに察知していただけるよう研修会等も行っている。

B委員：出前講座などの消費者とふれあう予算が軒並み減らされている印象を受けたが、これで22年度の事業は可能なのか。

事務局：出前講座についての実際経費は、ほとんどが相談員の講師料の経費である。市の平成22年度予算編成方針の10パーセント削減を踏まえ、資料のコピー代等の印刷消耗品費の節約であり、これにより講座の回数が減るということではない。単なる節約と見ていただきたい。

C委員：概要の21ページ、「キ、契約当事者の年代別・商品分類別相談件数ランキング」で、70歳代以上の順位として「フリーローン・サラ金」がトップだが、どのような内容なのか。

事務局：「フリーローン・サラ金」については、70歳代に限らず全体的に多いので、特に個別には把握していないが、内容は19ページのとおり、多重債務、過払い金返還請求、ヤミ金などである。具体的な内容は後ほど分かり次第報告する。

D委員：14ページの商品テストの件数が45件、2ページの商品テストに関する予算が70万円となっているが、これは45件のテストを70万円の経費で実施したことになるのか。

事務局：予算については備品購入費やその他消耗品等を含めたところで70万円となっている。

D委員：テスト費は含まれるのか。というのは、通常食品等のテストに関する費用は相当かかると思われるが、昨年に比べ予算は大幅に減少しているのだから、これでテスト費用がまかなえるのか疑問に思う。NITEへの依頼テストの費用は、どこに計上しているのか。

事務局：原因究明の簡易テストや啓発のための商品テスト等が含まれるが、これは職員が行うのでテスト費用はさほどかからない。また、NITEへの依頼テストは、無償で受けていただいている。

E委員：割賦販売法の改正以降、悪質業者がクレジットをあまり使わなくなったと聞いた。法改正以降は、クレジットで買わせても審査に通らないことが多いので現金で買わせる傾向が目立っているとのことであった。相談でそのような変化はあるのか。

事務局：現金購入の相談が目立ってきてはいないが、そもそも信販会社の加盟店契約の際の審査がかなり厳しくなっているように聞いている。

E委員：今までは、クレジット会社に交渉することで解決できた事案も多かったが、

現金購入ばかりだと、それができなくなる。事業者指導が難しくなると思われる。
F委員：クレジット関係で聞きたいのは、与信枠の買い取りのようなパターンや、決済代行が入ると複雑になるが、そのようなものが増えているか。

事務局：決済代行は増えていると感じている。与信枠の買い取りについては「クレジットカードのショッピング枠の現金化」に関する相談が増加しており、国民生活センターでも注意を喚起している状況である。

F委員：道路脇にも堂々と表示していることもあるので、個人的にも増えている印象がありお聞きした。

事務局：さきほどの70歳代に多い、「フリーローン・サラ金」の具体的な内容については、通信販売で買い物をして支払い困難となったり、サラ金から借金の督促があった等、他の年代の相談と変わらない内容であった。

会長：70歳代の相談が増えている状況に驚いている。さきほど、事務局から説明されたようにホームヘルパーの方が高齢者の被害を見つけて相談する等、地域包括支援センターとの連携の強化が重要なことがよく理解できた。ホームヘルパーの方達への講習等はどうしているのか。

事務局：消費生活センターから、消費生活かわら版などの情報提供をしたり、地域包括支援センターとの意見交換会を実施している。

ケアマネージャーや社会福祉士等、地域包括支援センターにおられるスタッフの方と話をしてみると、ケアマネージャー自身が地域の民生委員と協力して公民館等で悪質商法被害防止の講座を実施されている。また、例えば、南区でなにがしかの悪質商法があれば、全市39の地域包括支援センターが情報共有できるネットワークシステムで情報提供される連絡体制が整っている。

会長：そうすると、市全体では、消費者安全の部門の啓発については、消費生活センター以外でも予算もあり事業も実施されているということか。

事務局：地域のケアマネージャーは、トラブルの解決を試みて、難しければセンターに相談する等の連携をしてもらっている。ただ、問題は高齢者に被害者の意識がないことが多く見受けられることである。

F委員：悪質商法にあっても、高齢者自身に騙されたと言う意識がない。親身にしてくれるし、話し相手になってくれるので、少しくらい高くてもいい等、悪質商法を悪質商法と思わないところが少なからずある。悪質商法を根絶しなければいけないが、そこはもう一つ別の問題でもあると思う。

会長：高齢者の振り込め詐欺の被害者にも通じるものがある。孤独感など、精神的につけ込まれ、払ってしまう。そういう意味では、さきほどの包括支援センター等、いろいろな行政部門が連携することで効果が上がることを期待する。

B委員：新たな商法が次々に出て来て被害にあうことがある。早く情報を入手したいと思うので、警察の防犯メールや市の防災メールのようなものが消費生活センターにもあったらいいなと思うが。

E委員：国民生活センターに個人で登録すれば月2回ほど新しい手口や問題の多い相談内容と回答がメール配信されている。

事務局：国民生活センターからのメール配信はあとでお知らせする。

B委員：さきほど事務局から話された南区のケアマネージャーのチラシは、どこでいただけるのか。

事務局：悪質商法が起きている地域でケアマネージャーが回覧されているものである。消費生活センターで得た情報はかわら版でお知らせし、公民館だよりも掲載されているのでそれを利用して欲しい。

E委員：相談処理の状況を見ると、斡旋の比率が増えている。これはいいことと思う。斡旋解決したものと斡旋したが不調だったもの、この合計がひと頃5～6%だったが、最近は8%ほどになっている。相談件数は架空請求等の相談が多かった時期から一段落して、年々少なくなってきた。

事務局：年々、相談内容が複雑になっており、そのため相談者の自主解決が困難になって斡旋が増えていると思われる。相談件数は減っても1件あたりに費やす相談対応の時間は増加している。

E委員：昭和50年代は、相談件数の3割は斡旋解決だった。

会長：法も整備されてきた中で、相談員が助言することで、自ら解決できる人であれば、それがよいと思う。そうでない人には斡旋対応が適切にできるよう期待している。

報 告

(3) 消費生活に関する市民意識調査の実施について

(事務局説明要旨)

(3) 消費生活に関する市民意識調査の実施について、資料2「消費生活に関する市民意識調査」により説明。

(質 疑)

F委員：この意識調査は、どのようなチャンネルで実施されるのかを伺いたい。

事務局：昭和51年から、市が「市政に関する意識調査」として実施しているもので、福岡市に住民登録されている方から無作為抽出した4,500人に郵送で配付・回収するもの。54%ほどの回収率であるのでサンプル数は2,400～2,500件となる。

F委員：回答する人が、消費生活センターを市の組織のものとして、どこまで意識できているか、市と県とを混同していれば、回答もぶれてくる。

また、個人属性の設問は別にあるのか。

事務局：個人属性の設問は別にある。市のセンターであることを意識して回答していただくにはどうしたらよいか検討したいが。

会長：調査する側が何を知りたいかをはっきりしたうえで、回答者が混乱しないようにうまく誘導してはどうか。

E委員：問2-2で、まずトラブルがあった場合、販売店なりメーカーに直接苦情を申し出る方がいると思うが、そのように自分で解決するなどの選択肢がない。消費

生活センターを介さなくても解決できているトラブルもある。そこで解決できなかった人が相談する。

G委員：「どこに相談しますか」の設問の前に「トラブルにあった時、どうしますか」の設問が必要ではないか。

事務局：回答の選択肢を考慮する。4の「誰にも相談せず自分一人で対応した」は、当初「自分で交渉し、誰にも相談しなかった」であったが、「自分で交渉し」と「誰にも相談しなかった」との2つの項目があり不適切ということで変更した経緯がある。「自分で交渉した」という選択肢を別に増やしたい。

F委員：4の「誰にも相談しなかった」というのは泣き寝入りも含まれる。

事務局：「あきらめた」と、「自分で解決した」とは、全く異なるので、その選択肢を検討したい。

会長：問6の借金の返済の項目で、問6-1「どこに相談したか」の答の項目に、福岡県域であるので、消費者団体とか生協とかを含めてはどうか。福岡県ではその相談対応は活発に行っておられるのでは。

G委員：ヤミ金では「ひこばえの会」がある。また、県はグリーンコープと提携して多重債務の相談を行っている。この選択肢であれば、「その他」に入るのかなと思っていた。

F委員：問2「トラブルを経験したか」の問では、トラブルの概念が人によってとらえ方が違う。泣き寝入りをトラブルとするかどうかで変わってくる。不満は内心的なもので苦情はアクションを起こすもの。同列ではない。不満から自らアクションを起こすか起こさないか、どのようなアクションで、どこまでトラブルの度合いが進んだかを仕分ける必要がある。

会長：「あなたはトラブルに遭遇したことがありますか」の問いでは、高齢になればなるほど、過去何十年にさかのぼれば、不満に思ったことは誰でも、幾つかはあるように思われる。おおよそで過去3年ないし5年の期間に限定した方が、より行政に生かしやすい情報になるのではないか。

F委員：過去に実施したものと比較するのか。比較するのであれば問題の立て方が異なる。

事務局：本来、意識調査は比較することで役に立つので、比較することを前提としているが、やはり時代で設問が変わってくるので、この中では比較でできるのは11問くらいであり、先程の問2も比較できる。

F委員：どこまで比較するのかを考慮して、問題を考えた方がよい。

会長：内容の変更は、まだ間に合うとのことなので、お気づきの点があれば、よろしく願います。

事務局：実際の調査は8月であるので、今のご意見を勘案し専門家の意見も聞きながら進める。

会長：大規模な調査で、回答率も高いので、貴重な市の行政情報になると思われる。充実した調査にして欲しい。

報 告

(4) その他

(事務局説明要旨)

資料3-1, プレスリリースについて, 「消費生活センターをかたった電話にご注意!」「福岡市消費生活センター相談コーナー リニューアル」, 資料3-2「新たな『消費者基本計画』(概要)」, 資料3-3「福岡市消費生活審議会等傍聴要領(改正案)」により説明。

(質 疑)

G委員: 資料3-3, 傍聴要領の第2条第2項で「定員を超えた場合に抽選をする」, 第3条で「15分前までに申し出る」となっているが, 第3条に, 第2条第2項を持ってきて「15分前までに申し出なければならない。定員を超えた場合に抽選をするものとする。」とした方が手続き的に分かりやすいのではないか。県は先着順とする予定である。

事務局: 先着順も考えたが, 余り早く来られてもということで抽選とした。

G委員: そのこのところは, 受付を30分前から15分前に限定する方法もある。県においても懸案事項ではあるが, 抽選とするにしても時間を限定した方がよいのではないか。

H委員: 原則として, 傍聴人は10人以内とあるので, 11人でもよいのではないか。また, 10人を超えた場合, 誰が決めるのか。

事務局: 部屋の都合で柔軟に対応できるようにしている審議会もある。この会議では10人くらいは大丈夫かなと思う。定員を超えたときなどの対応は運用となる。

C委員: この改正案では, 11人を認める場合は誰が決めるのか。第8条がなくなるので市の方で決めることになるのか。

事務局: 第8条には元々そのことは入っていない。第8条の有無にかかわらず, その件は現要領でも明確ではない。

C委員: 10人以内ということであれば, 本来, 市に10席を確保する義務がある。今は希望者はいないが, 今後, 公開を前提に傍聴場所を確保していくとするかどうかだ。

会長: 原則として10人以内と書いてあるので, OO委員が言われたように10人は入れるよう席を確保することは市の責務と思われるが, 超えたときに何名入れるかは, 審議会を担当している部局の責任者で決めて良いのではないか。

事務局: ホームページで定数をお知らせしているので, それを超えた場合はお断りできるとしているが, 可能であれば入っていただきたい。

会長: これはもう, 納得していただくしかない。そこは行政権限を持っている市で適宜決めるべきと思われる。市の裁量の問題でいいのではないかと私は思う。

事務局: 他の審議会の状況も見て運用ができるようにしたいと思う。いただいたご意見も踏まえ, 市の方で決めさせていただきたい。

会長：細則等についても、気が付くたびにその都度整備していただきたい。

C委員：この要領は抽選を前提に作られているが、抽選後に整理番号票を渡すのか。

事務局：先着順に整理番号票を渡し定数を超えなければ、時間になり次第、その整理番号票を持って傍聴席に座っていただく。定数を超えれば抽選し、当選番号の整理券番号票を持った方に入っていただくことになる。

傍聴するときにはその整理番号票を携帯していただく。裏面に注意事項等を記すことにしている。

G委員：原則10人以内であれば、〇〇先生が自分のゼミの生徒を連れてくるとすると30人や50人となるので対応できなくなる。できれば第8条を別の形にして、「議長の定めるところによる」「事務局長の定めによる」等と明記したほうが良いのではないか。

先程、事務局が言われたように11人来れば、議長に耳打ちして入ってもらうことになると思う。それができるように議長の判断の方がいい。また、第5条の資料の件だが、分厚い資料や数が限られる冊子などがある場合は議長判断というのがあった方がよいのではないか。

C委員：この条例の綴り（各委員に審議中のみ配付しているもの）とかはどうするのか。

事務局：議事資料ではなく参考資料なので、傍聴人には配付しない。

G委員：先程の基本計画の場合でも、冊子を配付する場合があるので、第5条は設けておいた方がよい。あとは、マスコミをどう取り扱うかだ。

部長：マスコミは傍聴者ではなく取材者である。

G委員：どこまでカメラを許すかという問題がある。その時のために要領に一項を設けた方がよいと思う。

会長：審議会によって傍聴の取り扱いがバラバラになっても困るが、会議の中で運用上における個別の判断は当然必要である。

F委員：傍聴に関する上位規定はあるか。

事務局：附属機関の設置及び運営についての規定はあるが、統一した傍聴に関する上位規定はないので、基本原則は押さえながら見直すこととしている。

F委員：基本原則は市で統一して、あとは議長一任で良いのではないか。議長権限の方が柔軟な対応ができると思う。

会長：市で全体のことを決めて、個別の運用のところでの現場で処理すべきことを議長に委ねることによってよいのではないか。

事務局：市としても課題としており、市全体を考慮する必要もあるので、事務局側に要領改正について任せていただく。その際、議長判断も考慮したい。会長には後日ご報告する。

G委員：参考までに福岡県では、基本的に審議会は公開としている。ただし、やむを得ない場合や非公開の決定は議長判断で可能である。非常に微妙なものは議長に一任し、自主性に委ねることになっている。

会長：書き方にもよるが「要領に定めるもののほか議長が全部定める」では問題があ

るので、「運用面で疑義が生じたときは議長の判断による」などとした趣旨の方がよい。

C委員：公開か非公開かは抽選の前に事前に決めておかなければいけないのではないかな。

事務局：公開か非公開かは、毎回、冒頭でお諮りしている。定員を超えた場合は、その場での判断になると思う。

会長：議事に支障がなければ公開するという基本姿勢がはっきりしていれば問題はないのではないかな。この議題はいろいろな意見が出ると思っていたが、余り細かなパターンまで想定すると時間がいくらあっても足りない。そこは実例が起きたときに、適宜、細則等の項目を足して、市全体のノウハウを増やしていけばよいと思う。

傍聴は消費者団体の方にも参加してもらえればと思う。他の自治体の審議会であれば消費者団体のトップの方が来ておられるので、その方の熱意が伝わってくる。

E委員：審議会の開催情報は、どこに問い合わせればよいのか。

事務局：市のホームページに審議会情報を掲載している。

会長：それでは、貴重な意見をたくさんいただいたので、市の方で生かして欲しい。

これをもって福岡市消費生活審議会を閉会する。

事務局：たくさんの貴重なご意見、どうもありがとうございました。

○閉 会