

## 第16回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成25年3月25日（月） 午後2時～午後3時45分
- ・出席委員 14名
- ・傍聴人 なし

### ○開 会

- 議題 1 「消費者教育の推進に関する法律」に基づく対応について
- 議題 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事業について
- 報告 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 「消費者教育の推進に関する法律」に基づく対応について  
(事務局説明要旨)

事務局より、「資料1 消費者教育の推進に関する法律について」を説明した。補足として、新年度に法に基づく地域協議会を発足する予定であること、消費者教育推進のための基礎調査を予定していることを説明した。

#### (質 疑)

会長：消費者教育の推進のために行う、基礎調査の内容についてなど、ご意見をお願いします。

A 委員：学校における消費者教育が中心になると思うが、消費生活センターが消費者教育をどのように進めていくのか、具体的なスケジュールはあるのか。

事務局：まだ、決めていない。消費者教育推進地域協機会を組織し、同協議会に諮りながら決める予定である。

A 委員：学校における消費者教育の推進計画が決まってから、消費生活センター（地方公共団体）は学校に対する協力・支援とともに、学校を卒業した成人や高齢者への消費者教育を行うような流れになるのではないか。消費者教育推進法が施行されているにもかかわらず、学校における推進計画のスケジュールがどうなっているのか具体的に見えないので、全体像がわからない。

B 委員：今でも、消費生活相談員などは大学生向けに悪質商法に対応する講座を実施しているし、PTAなどにも出前講座を行っている。誰かが実務を担い、費用もかかるわけだが、この法律が出来たことで、何か変わるのか、例えば予算がつくのか。

事務局：法律ができると、お金の裏付けがあるということではない。法律が出来たことで、消費者教育をどのように進めていくか、すべての組織で進めていかねばならないこととなった。消費者市民社会をつくること、消費者の自立を支援する教育を消費生活センターだけで担えるものでは

ない。この法を担うために、消費者教育の進め方をどうするか、どの範囲まで消費者教育として行っていくかなどを決めなければならないということである。

今後、審議会の委員さんにご意見をいただきながら、決めていくが、消費生活センターとしては、学校の消費者教育は、学校で進めるべきと考える。消費生活センターでは、教員に向けての研修や教材提供などを行っていきたいと思う。また、地域や家庭での消費者教育の進め方を検討したい。これまで、職域では、社会人は自分で勉強できるから教育は必要ないとしてきたが、実際は教育が必要だと思う。職域での消費者教育を進めれば、中間層、子育て世代などへの対応も可能となる。

高齢者に関しては民生委員などに調査することで、今後関係課と一緒に進めていけばよいと思う。学校での教育については教育委員会の協力が必要で、環境問題や食育まで広げれば、それらの課との協力が必要で、体系表を作る必要があるかもしれない。いずれにしても消費生活センターだけではできない。

消費者教育の範囲をどこまで、広げるか、現状を調べるのに、どの分野にどのような調査をするべきかについて、次回の審議会では案を作成して審議したいが、すべてはこれからなので、ご意見をいただければ、ありがたい。

A 委員：定義にある消費者教育をどの範囲で捉えるかが問題。消費者教育を消費者問題、消費者法規、環境問題、衣食住など、その範囲を決めることが必要だ。国の方針で示されることになるのかも知れないが、国の定義に基づき、福岡市が行う消費者教育の定義を、具体的に確定することから始めていかねばならない。それが消費者市民社会の形成につながるように関連付ければよいのだろう。

B 委員：消費者被害を防ぐための教育を中心にするのがよいと思う。環境問題などは他でたくさんやっている。消費者被害に関することは学校で教えてもらうことが必要である。20年前から消費者教育が始まっているが、学校を卒業してもクーリングオフのやり方を身に着けている人は少ない。高齢者などの弱者、貧しい人までも消費者被害にあっている。消費者教育は幅広いが、消費者被害の救済が重点になると思う。

事務局：国の基本方針に照らすと、環境問題や食育などは別の組織がやっているの、最後に消費者被害の救済の部分が現実的に消費生活センターが行うことになるだろう。しかし、計画の全体像は整理しなければならない。

学校の消費者教育で契約の基本等を教えてほしいが、現在のように世の中が早く変わっていけば、卒業してからも、消費者教育は必要となるだろう。職域ではほとんど消費者教育は行われておらず、消費生活センターでは、現実的に若者と高齢者にしか啓発はしていない。中間層には通信講座を実施している程度である。法では企業も教育を推進すること

が努力義務になっているので、企業向けに働きかけをすることが可能になった。

会長：学校教育では、消費者教育を行っていることになっている。高齢者等に対しては、これまでも積極的に消費生活センターなどが啓発を実施してきた。ただ、法律が出来たことで、「やってください」と強く言うことができることは喜ばしい。しかし、予算はついていない。

これまで、消費者講座を実施してきたが、悪質商法に引っかかるような高齢者は啓発講座に来てはくれないので、本当に必要な人には届いていないのが現実だ。しかし、学校教育では、全員に伝えることができる。ただ、学校での消費者教育は学校による格差等があるので、学校への調査は、実態を調べるために教育委員会に聞くよりもPTAなどに聞くのがよいかもわからない。

A 委員：学校が消費者教育について積極的に教えないのは受験対象科目でないからだと思う。消費者問題を受験科目にしてしまうのはどうか。

会長：消費生活センターから、消費者教育に関わる問題を必ず試験内容に入れてもらうよう要望するとよいのではないか。

B 委員：学校では、消費者教育を教えてくれているのだろうか。教育は具体的な話も必要だろう。

C 委員：消費者教育については、教科書に掲載されているので、教科書をきちんと教えていけば、教えているはずだ。しかし、具体的なところは学校だけでは無理。家庭や地域でフォローするシステムが必要である。食育や環境問題など教えることは増え続けるのに、時間数は増えていない。

会長：弁護士会の取り組みはどうか。

D 委員：弁護士会でも講座のメニューはあるが、学校から積極的な申し込みはない。

会長：弁護士から直接、話を聞く講座などは、貴重な体験になるので、1学年全体で実施するとよいだろう。

C 委員：学年全体となると、一教員のみでは出来ない。

E 委員：1教員から要請を受けたことはある。経費などの取り扱いはわからないが。大学受験の後など開催されているようだ。

会長：受験後はいろいろな講座が行われており、企業の協力で卒業後に役立つとして、例えば化粧の仕方などを教えているようだ。

C 委員：そういった企業が費用を出してくれるのでできる。

B 委員：消費者被害にあったとき、どうすればよいのかわかっていない。裁判するぞと脅されると、こわいからとお金を払ってしまう。弁護士の敷居が高いせいもあるが、そもそも消費者としての基礎的な権利意識を教えられていないからだと思う。

F 委員：1消費者としての意見ですが、やはり事業者からすごまれると小さくなってしまふ。審議会の委員を引き受け、消費生活の通信講座を受講して、クーリングオフのことなどを詳しく知った。しかし、難しいこと

が多いので、もっとわかりやすく文字ではなく、例えばマンガを使ったりすると、学生にも必要なことがずっと頭に入るのかもしれない。

B委員：わかりやすいビデオがたくさんある。消費生活センターに配置され、学校に貸出もしているが、利用されていないかもしれない。

事務局：ビデオは学校に配布している。

E委員：試験科目にしなくても、最低、単位にするといいのかもしれない。

B委員：デイケアや介護をするヘルパーさんに啓発するとよいかもしれない。

会長：民生委員は高齢者宅を訪問しており、業務がたくさんだが、がんばってくれている。一人ひとりを把握できるので適任だろう。

事務局：民生委員など、約250人の「ご近所ボランティア」に資料等を配布して、高齢者への周知を手伝ってもらっている。また、いきいきセンター（地域包括支援センター）に情報提供して、ヘルパーさんから家庭訪問の際に高齢者に伝えてもらっている。いきいきセンターからの相談が増えたので、平成23年度から、いきいきセンターへ的高齢者出張相談事業を始めた。

E委員：コンビニ、銀行などで被害を止めることが出来るとよい。

事務局：金融機関で銀行などは協力してくれているので、今度は人がいないATMなどで被害が出ている。

D委員：最近の悪質な業者は、一緒に銀行等に行くなどして、振込先を明らかにしないこともある。

## 議事要旨

### 議題 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事業について

#### （事務局説明要旨）

事務局より、「資料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事業について」説明した。また、平成24年度に作成したテレビCMを視聴した。

#### （質疑）

G委員：架空請求では、パソコン等に請求画面が張り付いてしまうことがあるが、その際のアドバイスを伝えるとよかったのではないか。

事務局：ポスターには、張り付いた画面を消すことができると表示しているが、張り付いた画面を消すのは手順が難しいので、センターに相談してほしいと考えている。この相談は多いので、まずは相手にしなくてよいことを知らせることとした。

架空請求を含め、CMを放映した12月の相談件数は前年度と比較して減っているので、一定の効果はあったと考えている。

D委員：補助金ではないが、市の情報誌「くらしのEYE」がなくなると聞いたが、今度はどうなるか。

事務局：2ヶ月に一度、情報発信として「くらしのインフォメーション」を発行する。配布の見直しも予定している。

H委員：テレビCMは幅広い層に効果的な啓発ができるので、予算があれば、再度行ってほしい（要望）。

D委員：病院の待合室、区役所のロビー等でCMを放映することができれば効果的ではないか。

事務局：著作権等の制限があるので、難しいと思われる。

## 報告要旨

報告 電気通信事業者に関する苦情相談について（報告）

（事務局説明要旨）

事務局より、資料3「電気通信事業者に関する苦情相談について（報告）」により説明した。

（質 疑）

A委員：平成24年度の相談件数はどうか。

事務局：相談件数は、前年度とほぼ同じか多少減っている。相談が多い事業者には目に見える改善をしてほしいと指導しているが、あまり変わらない。

A委員：10月30日の消費者委員会での状況について、聞かせてほしい。

事務局：市の状況を説明し、法改正はもちろんのこと、電気通信事業者のお客様部門が弱いこと、コールセンターで解決できなかった場合に対応する「お客様相談室」の連絡先が公開されておらず、消費生活センターがその代わりに相談を受けている状況であることなどを説明した。別途、総務省からは、「事業者への指導はしているが、携帯電話はすぐに使うものでクーリングオフが難しいことなどから、すぐに法改正はできない」との説明を受けたので、消費者向けのお客様相談室の設置を要望したところである。

会長：福岡市が全国に先駆けて、消費者庁や消費者委員会に報告し、消費者委員会も比較的迅速に対応されたことを評価する。問題はこれからで、総務省や電気通信事業者の対応だと考える。この問題は緊急の課題なので、今後の動きについても注視していきたい。業界の自主規制ではなく、法改正を望む。

これで審議を終了する。最後にあたり、活発な審議や運営に感謝する。

事務局：熱心なご審議ありがとうございました。次期の審議会は消費者教育推進法に基づく地域協議会と見なすこととしており、かなりの委員が交代することになる。これまでありがとうございました。