

第26回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 平成29年9月28日(木) 午後3時～午後4時30分
- 2 場 所 あいれふ7階 暮らしの研修室
- 3 出席委員 13名(欠席2名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議 題 議題1 会長選出
報告(1) 消費生活センターの事務事業について
(2) 福岡市消費者教育推進計画の進捗状況について

○議事要旨

議題1 会長選出

委員互選により会長に清水委員を選任した。

会長職務代理者として会長が井出委員を指名した。

消費者苦情処理部会に所属する委員として、会長が清水委員、吉野委員、井出委員、嶋田委員、藤本委員、山田委員を指名した。

報告(1)～(2)

事務局からの報告に対し、委員より質問が寄せられた。

○審議の概要

A 委員：事業概要の2ページ目の予算について、若干減っているとのことだが、他の政令市と比較するとどのくらいなのか。消費者庁が出している行政予算の推移を見ると、平成27年度は福岡市は北九州市よりも4割近く予算が少なく、広島市、堺市、京都市、札幌市よりも下回っているが、増額される予定はないのか。福岡市は創業支援に力を入れているが、事業者の応援もする分消費者の保護にも力を入れていただきたい。

2つ目は事業概要4ページ目の⑤相談処理状況であっせん解決の件数と率がどちらも低下傾向にあるが、原因を把握しているのか。あっせん不調についても、弁護士などの専門家につなぐなどのフォローをしているのか。

事業概要12ページ、事業者指導の(2)によるとここ5年間は文書指導はずっと0件、勧告・公表も0件だが、最後に文書指導と勧告・公表を行ったのはいつか。福岡市でもいろいろな事件が報道されており、何も問題がないというのは考えにくい。何か原因があるのか。

事業概要36ページの市政アンケートの問7で「消費生活についてあなたが関心のあることは何ですか」という質問があるが、この上位3つは「食に関すること」「インターネットやスマートフォンについて」「契約に関すること」となっている。しかし事業概要15ページ②「くらしに役立つ消費生活講座」には入っていないため、アンケートの結果を反映していただきたい。

事務局：まず予算だが、他の政令指定都市との予算額の比較といったものは行っていない。消費者庁の消費者行政の現況調査の中で、消費者行政本課が担当する所と、それ以外の部署が担当する所という区分がある。本課とは福岡市ではこの消費生活センターということになるが、消費者行政というものは非常に広範囲に渡る。福岡市では消費生活センターの予算だけを挙げており、各都市における消費者行政の中身、事務事業を区分して整理した上でレベルを合わせないと、どの都市が上位かという判断は出来ない。消費者行政予算の増額については、ご意見・ご要望は当然あるので出来るだけ努力していきたい。

議長：補足すると、他の政令指定都市で消費生活審議会の委員をしている経験から、衛生局の事業者指導や食品衛生監視員の調査の予算、教育委員会の学校教育予算など消費生活に少しでも関わるものであれば予算として挙げている都市もあり、事務局が言うように、部門ごとに拾い上げて金額を比較してみないと違って来る。

A 委員：消費者庁も本課でやっているものを狭義の予算、他の部門でやっているものを含めたものを広義の予算ということで計上しており、一律の基準で比較を対照するための表だと思うので、ある程度参考に、人口比も含めて考慮していただきたい。

事務局：事業概要の4ページ⑤の表で、ここ5年間、相談処理のあっせん解決率が若干低下している傾向があるというのはご指摘のとおりであり、具体的な原因の分析は出来ていない。一般的に消費生活相談は、相談の内容自体が非常に複雑で、特にデジタル関係などの分野でクレジットを利用するような場合、多くの関係者が出てくるともあり、解決困難な側面もあると思う。相談員が対応して難しい場合は、国民生活センターのADRや、民間の事業者団体のADR、生命保険の協会、福岡県司法書士のADRセンターなど制度が整えられた団体があるので、相談員が個別の事案に対する判断の中で、そういったところを紹介し、対応している。だがご指摘のような傾向があるのはその通りなので、委託先との意見交換なども考えていきたい。

文書指導、事業者指導については、文書指導が近年0件、それより上の勧告・公表は、直近では平成22年なのでかなり前ということにはなる。率直に言うと、事業者指導の事務処理をするのは大変で、事業者に寄せられた相談カードから種類を分析し、どこに法律上の問題があるか、条例の規定に違反しているかを整理する段階でかなりの時間を要する。まずは事業者に任意の出頭で口頭指導をするが、この口頭指導で応じる場合が多く、それなりの効果は上がっているためより強力な手段をとる必要がない。ただし、12,000件ものトラブルがある中、全く勧告すべき対象がないとは言い切れない部分もあり、事業者指導については法律の勉強もしながら、出来るだけ強化していきたい。

事業概要36ページのアンケートについては、庁内の関係各局の会議の際にもフィードバックして、より専門性の高い、市の他の部局でも取り組むという形で進めている。消費生活センターでは消費者トラブルに関する講座を行い、食育などの講座は保健福祉局が行う、といった全庁的な分担の中で進めていく考えであり、このアンケートは参考データだとしてご理解いただきたい。

B 委員：事業概要3ページの相談件数の推移で平成16年をピークに下がり、平成29年は減少傾向であるという説明があったが、その要因は何か。

事務局：契約もしていないのに勝手な名前を付けた料金を請求する架空請求、当時はハガキによる架空請求が非常に多発した。福岡市だけでなく、全国的にもそういう傾向があり、それが減少していったのがこのように波型になっている大きな要因だと思う。最近では横ばいだったが、この減少傾向の理由までははっきりわからない。

事務局：実はこの波は、犯罪の認知件数とほぼ一致しており、今言った架空請求、消費者トラブルは、どこまでがトラブルでどこまでが詐欺被害、犯罪なのか、ある程度似通っているというのがこの表の実態である。平成16年というのは全国的に犯罪が多発していて、それに基づいて取り締まりや啓発が行われており、この二つはほぼ同じ山で推移している。犯罪の認知件数がものすごく増えた時に、総合的に警察や行政、団体が一斉にいろんな対策をとった、この成果が現れたと思われる。最近の波があまり減っていないのは、デジタル関係のトラブルではないか。

B 委員：電話相談の受付時間は17時までだが、一般の方は17時までに連絡が取りづらく、インターネットなどでカバーできればいいが、相談の電話がかけにくくなっていることはないのか。

事務局：相談窓口にかかってくる電話を時間帯別に分析したところ、ほぼ一日中同じくらいの件数だった。またインターネット、福岡市のホームページから様式に入力して相談することもできる。平成28年度で年間300件くらいの相談がっており、それなりに利用はある。受付が17時までなので相談できないといったクレームが寄せられたことはない。

A 委員：相談業務を株式会社に委託しているが、代表者が社外取締役をしている企業に関する相談は利益相反になるのではないか。

事務局：受託者の代表者が社外取締役をしている企業に関する相談について、直接的に利害を有する又は有する恐れのある事案にかかる内容の相談であれば、市の職員が直接相談を受けることとしている。

A 委員：マニュアルがあってもう流れができていくということか。

事務局：そうだ。そういう仕訳をするということで委託業者とも話している。

A 委員：委託をしているが特定の業者については委託の範囲内なのか。

事務局：委託業者が消費者トラブルの当事者になっている場合は、中立・公正な対応ができなくなる可能性があるため、市の職員が直接受けて対応する。

A 委員：株式会社に委託している限りはこの問題は回避できないと思うが、福岡市として市民に迷惑がかからないよう相談体制を補正されるという理解でよいか。

事務局：株式会社かどうかに関わらず、委託先に対しての消費者トラブルは市が対応する。

C 委員：障がい者に対して特別なフォローアップなど消費生活センターの窓口で何かやっているのか。

事務局：障がい者の方であれば、窓口では筆談をしたり、FAXやインターネットでも相談を受け付けている。

D 委員：啓発で障がい者向けのものはあるのか。事業概要20ページに、啓発資料の対象者や送付先を記載した表があるが、障がい者向けは見当たらない。実際、障がい者の消費者トラブルが多数発生している。

事務局：障がい者向けの情報は、福岡市社会福祉協議会、身体障がい者福祉協会、社会福祉事業団、地域自立支援協議会などに提供している。

事務局：障がい者の場合は団体に情報を提供して、講座を案内してもなかなか集まっただけでない。そういった団体を通して、家族の方も含めてなげかけをしている。

D 委員：障がい者向けの講座があるのか。

事務局：「だまされんばい悪質商法」という講座を障がい者、団体向けに実際に行っている。

議長：時間になったので審議を終わらせていただく。活発に質問、意見を出していただいたので、事務局は本日出された意見等を検討し、行政に活かしていただきたい。