第37回 福岡市消費生活審議会 会議録

- 1 開催日時 令和7年3月17日(月)午後1時～午後1時40分
- 2 場所 あいれふ7階 第2研修室
- 3 出席委員 12名(欠席 2名)
- 4 傍聴人 なし
- 5 議題等 (1)「第3次福岡市消費者教育推進計画(案)」に対するパブリック・コメントの実施結果概要について
(2)第3次福岡市消費者教育推進計画の策定について(答申)(案)

○審議会の概要

<審議会の成立>

委員14名中12名の出席により、定足数を充たしたため、会議は成立した。

<会議の公開>

本日の会議については、公開とすることと決定された。

<議題等>

- (1)「第3次福岡市消費者教育推進計画(案)」に対するパブリック・コメントの実施結果概要について
- (2)第3次福岡市消費者教育推進計画の策定について(答申)(案)

事務局から説明を行った後、質疑を受けた。

○会議の概要

会長 : 議題(1)(2)に関して、質問があればお願いします。

委員 : 9ページの冒頭に追記した文章中「正しい情報化を見極め」とあるのは、「正しい情報かを見極め」が正しいのではないか。

事務局 : ご指摘のとおりであり、修正する。

委員 : 意見番号1番と4番については、同じ人からの意見なのか、それとも別々の人からの意見なのか。

事務局 : 同じ人からの意見かどうかは公開できない。

委員 : 事務局案の追記では、脆弱な状態の消費者に対して「頑張ってね」としか言っていないように気になる。そもそも、脆弱な状態の消費者が、正しい情報かを見極め、適切に行動することはできないと思うし、意見番号1番も4番も、その点を指摘しているのではないか。

事務局 : この部分は、国の方針を踏まえて整理していたものだが、前段で、災害時に乗じて悪質商法による消費者トラブルが発生したことに触れながら、後段では、消費者が適切な意

見の伝え方を身に付けることなどしか触れていなかったのも、パブリック・コメントの意見は、その点を指摘したものだとして捉えて整理した。なお、追記した内容は、国の方針を踏まえたものとなっている。

委員：私は、防災・減災のボランティアとして、地域やいろいろなところで話をしているが、正しい情報かを見極めることが大事だというのはその通りだと思う。日頃から気を付けていれば、いざ被災した時にそのことを思い出して、防ぐことに繋がるのではないかと。その時というよりは、むしろ事前にという部分があってもいいのではないかと思う。

事務局：被災者の不安につけ込んで、壊れた屋根にブルーシートを被せるというだけで、高額の代金を請求するという悪質商法の事例などを聞くので、具体的な施策として、適宜、啓発を行っていく。

委員：私も、意見番号の1番と4番の趣旨と、それに対する事務局の考え方について気になる点がある。まず1番の意見については、災害時の脆弱さにつけ込んで消費者が被害に遭うという状況を見た上で、消費者と事業者が適切なコミュニケーションを取ることで信頼関係が失われることを防ぐ観点が必要という課題認識だけでは不十分だという趣旨である。それに対して、市や事業者は、正確でわかりやすい情報の適時発信を行うとともに、消費者は何が正しい情報かを見極め、適切に行動することが望まれるという内容が追記されて、それも悪くはないが、なんとなく、消費者の方が川下において、受け身になっている感じがある。なので、脆弱な消費者に対する配慮が必要という内容が必要ではないか。4番の意見についても、消費者の脆弱性が高まった時に、それにつけ込んだような悪徳、悪質な事業者の悪意を防ぐ意味でも、やはり脆弱性への配慮が必要だということなうな文言を盛り込む方がいいのではないかと思う。

事務局：脆弱性への配慮は誰が行うことになるのか。

委員：もちろん消費者も努力はするが、事業者や市の配慮が必要ではないかと4番の意見は言っているのではないかと思う。それを踏まえた上で、消費者側の努力だけではなくて、市や事業者側も消費者に配慮が必要ということを入れたらいいのではないかという意味である。

事務局：この計画は、市が、学校や地域などで消費者教育を一体的、総合的に推進していくのが目的であり、事業者の責務等には触れていない。一方で、市として消費者にどのような配慮ができるかという点については、年度内に計画を策定する必要があるため、事務局に一任して欲しい。

委員：教育計画なので、脆弱性への配慮となると、おそらく、事業者に対する教育とか、普段からのコミュニケーションとか、そういったことになると思う。消費者だけの教育という範疇になると、なかなか盛り込むのは難しいとは思いますが、災害時の脆弱性を踏まえた上での体制作りを考えての教育というところで、今後、検討をしていけばいいと思う。

委員：少し文言を修正してはどうかという提案だが、市や事業者は正確でわかりやすい情報の適時発信を行うことが消費者への適切な対応であり、それに対して、平時より消費者は何が正しい情報かを見極め、緊急時においても冷静な適切な行動ができるように教育や訓練の機会を提供することが必要であり、そういった教育をしますよという内容にすればいいのではないか。災害時の問題と、カスタマーハラスメントの問題が一緒に出てきているため、事務局案の追記では、適切な行動とは、事業者に対する消費者の過剰な反

応を抑えてくださいという意図と、悪質な業者に踊らされるようなことがないように消費者は気をつけなさいと言ってるように捉えられてしまうのではないかと感じた。

事務局：いただいた意見を踏まえて修正したい。

会長：他に意見はないか。ないようであれば、いただいた意見は、本日中に整理をするのがいいと思うが、事務局としてどう考えるか。

事務局：いただいた意見を踏まえて会議終了後に修正し、それをもって答申案とさせていただきたい。

会長：事務局の提案どおりでいいか。

全委員：はい。

会長：それでは、そのようにさせていただく。

本日は、委員各位から大変有意義なご意見をいただき感謝する。