

## 第25回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成28年12月2日（金）午後1時30分～午後3時15分
- ・出席委員 11名（欠席2名）
- ・傍聴人 なし、取材1名（途中退席）

### ○議事要旨

下記の事項について、報告を行った。

- 報告1 消費生活センターの事業実績について
- 報告2 福岡市消費者教育推進計画の実施状況について
- 報告3 市政アンケート調査結果について
- 報告4 消費生活相談事業のモニタリング結果について

### ○審議の概要

《会議の公開について》

議長：まず、本日の会議の公開について、審議の前にあらかじめ審議会で決定することとなっているので、みなさんにお諮りしたい。議事は報告が4件。報告1から報告3までは、これまでどおり内容を公開として特に問題はないと思われる。

報告4「消費生活相談事業のモニタリング結果について」については、前回（平成27年12月開催）の消費生活審議会における、委員からの要望を踏まえ、事務局から報告されるものである。報告の基本的なテーマ、性格から考えると、これは消費生活相談事業を現在行っている特定の法人の評価に関することになる。消費者庁が民間に業務委託を行う場合についてのガイドラインを出しており、民間委託を受けた団体が運営や業務を適正に実施しているかについてモニタリングを行うこととされている。相談業務を引き受けている特定の法人の評価に関することについては、その影響について考えなければならない。

福岡市情報公開条例第38条で「附属機関等の会議は、これを公開するものとする」となっており、できる限り福岡市の行政は市民の前に公にしていくという基本的な方針が出されている。しかしながら、ただし書きがあって、「その会議における審議の内容が、非公開情報に該当する事項に関するものであるとき」はこの限りではないと条例で定められている。「会議を公開することにより、当該会議の適正な運営に著しい支障が生じると認められるとき」も同様である。市の会議も基本的には市民の前に公開して透明性を確保するということであるが、非公開情報と決められているものが列挙されており、特定の法人の評価に関わるようなものが含まれる今回のようなケースは、当然ながら個人の権利とか、事業者だったらその後の競争一般将来にずっと影響してくる。

モニタリングというのは評価であるから、良いとか悪いとか非常に細かいことまでやっているかもしれないし、大きいところまでかもしれないし、全部言うのかもしれないし、問題点だけであるかもしれない。市民に公開するのであれば細かいところまでしません、ということになるとかえってよくない、厳密にモニタリングしていただきたい。そうすると今度は評価される側としては非常に大きな影響を受けることになる。だからそういうものが非公開ということのほうに入れら

れている。情報公開条例第7条第2号で、「法人その他の団体に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって次に掲げるもの」が公開しない対象となっており、「公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの」とされている。消費者庁のガイドラインに沿って事業者がどのような運営、事業の執行をしているのか、細かいモニタリングをしていると思うが、そういう性格からするとこれに該当すると解釈できる。

したがって、この報告4については審議会の委員は守秘義務が課せられているが、一般市民向けの公開は、条例上行うことができないというものであると私は解釈した。条例違反を市にさせることはできないので、報告4については、非公開にすべきであると思うが、いかがか。

A 委員：モニタリングの詳細は非公開だということは結構だが、モニタリングを行ったという事実は公開するのか。つまり評価にわたる部分は非公開だろうが、消費者庁のガイドラインに基づいて福岡市がモニタリングをし、その報告が審議会になされたということは議事録に残すのか。

議 長：私はそう思う。事業委託をする以上モニタリングをする義務というか、行政としてはそれを履行しているという報告があったということは議事録に載せるべきではないか。

事務局：モニタリングは実際行っているところなので、それを審議会に報告したということまでは公開させていただくが、その内容に関しては、先ほど議長が説明されたとおり、当該法人の評価に関することなので、非公開情報にあたると思う、内容については非公開とさせていただきたい。

A 委員：了解した。

議 長：それではそういう方針で公開、非公開については決定させていただきたい。それ以外の報告1, 2, 3についてはこれまでどおり公開して差し支えないと思うが、いかがか。

一 同：異議なし。

議 長：それでは、今までとおり、報告1, 2, 3は公開とする。  
それでは傍聴希望者はいるのか。

事務局：取材ということでマスコミの方が1名いる。

議 長：それは傍聴になる。例えばテレビの取材などで、撮影のみで最初に入ってくるだけではなく、中に入って会議を聞くのであれば、取材であるのと同時に傍聴となる。今回は報告4については非公開であるということを傍聴希望の方は了解いただきたい。

《報告 1, 2 について》

議 長：次に報告事項に入りたい。まず、報告 1「消費生活センターの事業実績について」と、報告 2「消費者教育推進計画の実施状況について」、内容的に重複する部分があるので、二つあわせて事務局から説明をお願いします。

事務局：報告 1 および報告 2 について、資料 1「平成 28 年度事業概要」、資料 2-1 により、各担当係長からご説明させていただく。(資料に沿って説明)

議 長：それでは、質問とか意見とかあったら自由に順番問わず出してほしい。

B 委員：資料 2-1 のところで、平成 27 年度における「心がけている」「どちらかといえば心がけている」について、「心がけている」傾向について、目標に近づいていると説明があったが、2 つ足すと 78.9%で、25 年度は 83.2%で、目標の 31 年度は 90%を目指すというものだが、特に 27 年度は、25 年度に比べて若干下がっている。これは、今説明されたとおり、一生懸命教育の推進はされているのだが、いまひとつその効果が出ていないと解釈するのか、あるいはそれとは関係なく、一時的な現象であるというのか、そのあたりはどう捉えているのか。

事務局：目標値 90%程度に対して、78.9%という数字は、平成 25 年度の 83.2%に比べると下がっているように見受けられるが、実はアンケートの結果を調べてみると、25 年度に比べて、27 年度は、無回答の回答数が非常に多かった。無回答は除いたところで計算してもいいのかなと思わないでもないが、無回答を含めて計算したところ、この数字となった。その影響かと考えている。実際効果があるかどうかについては、このアンケートからだけでは明らかではない。

A 委員：事業概要 3 ページに書かれてある「自主交渉が困難な場合には事業者との交渉を行い、両者の主張に隔たりがあるなど解決困難な事案については、消費者と事業者が同席の上斡旋を実施し消費者トラブルの解決に努めている」について、これは大変すばらしい取り組みであると思う。この消費者と事業者が同席の上斡旋を実施しトラブルを解決した事例・実績がどれくらいあるのか、斡旋解決 905 件の中にこれがどれくらいあるのか、ご教示いただければと思う。あわせて、この斡旋をされる主体は福岡市の職員だと思うが、それはどの方が斡旋をされているのかも教えていただきたい。

事務局：私ども消費生活センターは消費者安全法に基づいて消費生活に関わる苦情の処理や斡旋を行っている。その斡旋については消費生活相談員が行っている。

A 委員：ここで消費者と事業者が同席の上斡旋を実施しトラブルの解決に努めていると書いてあるが、これは実務的にどう動いているか。斡旋をしている方は、福岡市の職員か、受託事業者の消費生活相談員か。

事務局：消費生活相談業務は民間委託で実施しているところであり、その委託の中には斡旋も含めているので、斡旋については、受託事業者の消費生活相談員が行っている。

A 委員：事業者と消費者の対席斡旋も消費生活相談員がしているのか。

事務局：実際に対面での斡旋の件数について、今、数字として持っていないのだが、そこまで多くはない。苦情を受けた時の対応方法は、まずはアドバイスをして自主交渉となるが、難しい場合の方法の一つとして斡旋がある。消費生活相談員が斡旋に入って、電話で事業者と消費生活相談員で斡旋を行う。相談者が対面での斡旋を希望し、必要と認められる場合は、対面で斡旋を行い、その中で手順に沿って必要に応じて、職員も同席するということもある。基本的には消費生活相談員が主体的に事業者と斡旋を行っている。

C 委員：今の点に関連して、その場合は斡旋をする方は、実際のやり取りとしては、名刺とか出される場合は、相談センター職員〇〇さん、というふうに関わるのか、肩書はどうなるのか、それとも株式会社〇〇のというふうになるのか。主体は消費生活相談員が斡旋しているということだが。

事務局：福岡市消費生活センターの消費生活相談員という形で行っている。

C 委員：事業概要5ページに⑤相談処理状況について、センターの仕事の中で、一番大変なのは斡旋だと思うが、斡旋解決、斡旋不調の項目の推移を追って見たところ、斡旋解決が平成23年度は8%解決できていたのが、平成27年度は6.8%というふうに、少しずつ減っていつている。逆に斡旋不調の方が、平成23年度が0.9%程度だったのが、平成27年度には1.5%でだんだん増えている。何が原因なのか、最近解決が難しくなっている、逆に斡旋不調が多くなっているという理由は分析しているのか。

事務局：これだと断言できるものはない。相談者が求める解決と結果が合致しない場合もある。また、インターネットに関するトラブルが増えている中で、事業者が海外の事業者であったり、実際に虚偽の住所を表示しているなど、居所不明であったり、そういう場合には事業者と交渉すらできない。そういったことが要因のかなと、私の個人的な感覚であるがしている。

C 委員：それと関連して、事業概要13ページに、事業者指導の数字があがっているが、事業者面接件数も、2桁になっていて、事業者面接が減っているのかなという気がしている。なぜこのような話をしているのかというと、弁護士会で今年初めて「若者110番」というのを行った。大学生の起業をうたって大学生たちが三百数十名被害に遭って、福岡県以外の学生も狙われて、民事裁判もあったし、刑事事件の逮捕者まででたと報道されていた。福岡がお膝下だったようだが、起業というと福岡市が国家戦略特区でうたっているのだから、まさにそういうところを狙った犯罪だったのかなと思って、今回初めて110番を実施したのだが、市の消費生活センターには情報はまったくあがっていなかったのか。ふたを開けたらこんな事件があったという話なのか。差し支えない範囲で教えていただきたい。

事務局：実際に摘発された事業者については、消費生活センターにも相談は寄せられていた。

C 委員：それについては指導，対応とかしていたのか。

事務局：数年前になるが，口頭指導した実績はある。

A 委員：このごろは相談はなくなっていたのか。それとも口頭指導をしたあとも続いていたのか。口頭指導したあとの推移がどうなっていたのか。まさに福岡市で若者が継続的に狙われている事件だったと把握しているので，できるだけ市のセンターがどのような対応をされたのか教えていただきたい。指導したあと，相談件数が激減し，突然県警が捕まえたということだったのか，ずっと口頭指導しても全然変わらない，漸増していたのに，昔口頭指導をただけで，文書指導も何もなかったということだったのか，そのあたりを教えていただきたい。

事務局：口頭指導をした後も，断続的に相談は寄せられていたので，大学等に対して注意喚起の情報提供をした。大学等を通じて学生等へメッセージを送っていたところである。

事務局：生活安全課は犯罪について，消費生活センターは消費者トラブル，その境目が微妙なところをどうするか，というのは，今おっしゃったとおりいろいろある。ただいまの事例は犯罪なので，福岡県警との連携になる。それで消費生活センターが何ができるのかというと，県警に対して報告をするしか手がない。いくら指導しても相手は犯罪者なのでできない状況がある。特に近年そういう境目がない事例が多いので，特に私どもも生活安全部の中で消費生活センターと生活安全課が連携をとってやっている。例えば生活安全課の相談員をこちらに派遣するなどいろいろな形で連携をとっているのが現状である。ただ，やはり消費者トラブルか犯罪かというのは，結果じゃなければ出てこないところがある。通常の消費者トラブルの形でいろいろやりあった中で，最終的にはそれは犯罪だったということは途中でわかるので，県警と連携を取り合っているというのが現状である。インターネットについてもそうである。それから詐欺については，消費生活センターの範疇ではない。詐欺というのは犯罪である。詐欺というのはわからないように来るから詐欺なんであって，最初は消費生活関係のトラブルであって，そこは密に連携を取らなければどうしようもないところだと思っている。ただそこは我々もわかっているので，そのように事務処理的にはするようにしている。

A 委員：逮捕容疑は特商法違反だが。

事務局：一般的にそういうふうにすぐにわかるのはなかなか難しいところもある。

A 委員：そこはそうだろうが，やはり口頭指導で終わってしまっていたという点については，新聞報道では 2014 年から福岡市内を中心に佐賀方面も含めて活動していた事業者だったようなので，継続的な被害情報があがってきたときに口頭指導だけだったのか。それが捜査情報にもなるんだということであれば，一定程度県警が内定を始めたという情報が消費生活センターに入ればそれはできないだろうし，捜査の秘密であって言えないだろう。感想になるが，口頭指導が過去に 1 回あっただけであって，大学に対する情報提供だけであって，事業者に対する文書指導がないというのは，少し残念だなと思う。文書指導が 13 ページを見ると平成 23

年度に5件あってからずっと0件というのもどうしてかなと思う。文書指導等のきっちりとした考え方に基づく事業者に対する問題点の指摘というのは、特商法違反で逮捕されたのだから、あってもよかったのではないか。

事務局：補足するが、私どもは相談が寄せられて指導した、そして指導の後も断続的に相談が寄せられていたので、注意喚起を行う。当然被害防止に取り組むのが消費生活センターのミッションであるので。ただ一方においては、警察とか県のセンターとか、当該情報については情報交換しながらお互い出来ることをやっていくということで話を進めてきた。その中で消費生活センターとしてできることは何かということで注意喚起啓発を行ってきたところである。

議長：その関連の質問だが、事業者面接というのは消費生活相談員が行っているのか。

事務局：職員が行っている。

議長：事業者指導・勧告について、口頭指導に留めるとか、文書指導をするとか、判断は誰がしているのか。

事務局：やはり職員が行っている。

議長：では、この事業者に口頭指導するとか、文書指導するとかの情報は、職員はどういった形で相談の現場から聞いているのか。

事務局：まず、相談指導係は、消費生活相談員が作成した相談カードを全部見てチェックをかけている。一方で受託事業者の総括責任者から、相談が急増している事業者をピックアップした情報もいただいている。それらを総合してタイミングを計り、指導を行っている。相談件数が減ってきたということもあるが、センターの組織体制というものもある。相談の件数も減り、質も少しずつ変わってきている中で、件数だけ、前年度と同数でノルマ的にやるものではないと考えている。その中身が指導すべきレベルに至った時に指導を行っている。その結果がこのような形になっている。決して怠けているとかそういうわけではない。

議長：極端な話、文書指導が0件で続けば、目標が実現されているともいえるわけで、指導しなければならないような事業者の活動が、いろいろな消費者教育とかの成果で、事業者が消費者をだましたりできなくなってきたと考えれば、0件が続けばいい場合があるのだが、突然24年度からピタッとなくなっている。消費生活相談員から、1件1件、たちが悪い、件数が多いと感じた時に直接係長などに「この事業者がおかしいです」と言える立場にあるのか、気になった。

事務局：委託であるため、総括責任者を通じて、情報提供がなされている。受託事業者と定期的に情報交換をする場を設けているし、毎日総括責任者と情報交換している。総括責任者は全相談カードをチェックしており、事業者のこういったところが気になる、というのはわかるようになっている。

議 長：では、総括責任者がそう思わなかったらそのまま上がってこないという可能性があるということか。

事務局：相談カードには、悪質なものについては、「極めて悪質」というチェックを消費生活相談員が入れることになっている。そういう意味ではきちんと抽出できていると考えている。

議 長：消費生活相談員が事業者の悪質度が高いと判断すれば印がつけられるということか。

事務局：そうである。

議 長：総括責任者は文書指導とか決定権はないのか。

事務局：ない。それは行政が行うものである。

議 長：それでは連携をうまくしていけないと、総括責任者の感度が鈍いと福岡市の行政の感覚が鈍くなっていく可能性がある。それを防ぐためには、行政からも消費生活相談員たちに絶えず呼びかけを、いろんな会議を行っているだろうからそのときに行ってもらいたい。

事務局：定期的な会議で気になる事業者があれば教えてくださいと毎回呼び掛けている。

議 長：総括責任者というのは、相談業務以外の業務は一切持っていないのか。私も業務委託の実態を知らない。例えば、他の仕事が忙しいのでセンターの仕事は今はちょっと忙しくてできないなどということはないのか。センターの係長は相談係長であれば、相談業務だけが自分の朝から晩までの業務だからきっちりできる。間にいる総括責任者は他に仕事を全然抱えてない人か。

事務局：相談業務の総括責任者なので、それ以外は抱えていない。

事務局：行政指導は職員しかできない。誤解があってはいけないが、総括責任者がフィルターをかけて持ってくるという話ではない。集約するだけの話である。報告書は相談係長と相談係員がすべて目を通している。その中でおかしいというのは、逆に声をかけている状況である。今みたいに総括責任者が何かあったらできせんという話ではない。

事務局：消費生活相談業務に従事している総括責任者は、私どもがお願いしている苦情処理とか斡旋業務とかのいっさいがっさいの責任は負っているが、それ以外の業務はやっていない。専従である。これもしながらあれもしながらということではない。

議 長：了解した。

事務局：相談カードについては、消費生活相談員が聞き取って相談カードをつくり、それを総括責任者がチェックして、相談係と話をしながらこういうのが増えてますよとか、こういう事業者がちょっと、という助言をもらっている。相談カードは相談係長で留まるわけではなく、所長にも毎日回ってきている。一日50件から60件、どういう相談が寄せられているのか私も見ている。その中に事業者名も書いてあるので、総括責任者がとか相談係がということではなく、消費生活センター全体として行っている。

事務局：悪質な事業者のチェックについてフィルターをかけているわけではない。そのまま全部あがってきている。

議長：そういうことはないということであつた。

D 委員：今伺った話では、9割がた電話相談とのことだが、消費生活相談員が電話相談の中身について、ある程度要約されたメモにして、それを総括責任者がまた判断して、職員にあがってくるというふうに聞き取った。問題あるなしに関わらず、何件かに1件は品質を保つために電話そのものの録音を本当に聞いて誤差がないかどうか、どれくらいすり合わせをされているのか。メモと電話の相手の話し方の中身というのは、メモでみるのと聞いてみるのとで違うことがある。「よく分かった」と電話を切られ、相談員は理解していただいたというのだが、録音を聞いてみると、「お前に言ってもわからない」という意味で「よく分かった」といっている。そういうことがあるので、相談内容のメモも必要だが、相談を受ける方のくせとか、品質を保たないと、実際に職員は電話相談を受けていないので、メモを見ると勘違いが起こる。そうするとどっちかに偏ってしまうことになる、実際の電話内容を音として確認しているのか。

事務局：それは行っていない。録音は相談者の了承も必要になってくる。

E 委員：それについて、私は消費生活相談員なので説明させていただきたい。これは全国的に統一された様式、作成ルールがあり、相談情報として消費者庁まであがっていく。どういう風に書きなさいという研修も受ける。それで消費生活相談員は相談者が相談してくるその言葉、その状況を一人称で書きなさいということになっている。単なるメモとは違って、相談を受けた者が相談者が言ったことをきちんと書いて、助言とか斡旋とかをどうしたかとの報告を一緒にまとめる。だから主観が入ったメモというのとは違っている。そういった規格化されたものを全国の消費生活相談員は書いている。確かに個人差はあるかと思うが、ある程度の質を保つように、研修も受けて、いつも月に1~2回は私どもは研修会を開いてやっている。ただ、おっしゃるとおりに、空気感というか、悪質とか悪質でないというのは、言葉にするとすごく普通に見える場合も、消費生活相談員はとても怖い思いをして聞いている場合もある。どなられたりとか。それを言葉にするとなかなか臨場感がでないことはあるので、そういう意味では、十分に伝わりきれていないのではないかと感じる。

D 委員：だから同じようにサービスが十分でないと感じた時に、ものすごく寛容な人が相談した時とほんとに些細なことまで不満だという人が相談した時に、録音の中身

をずっと聞いていると、嘘をつく人は話が変わってくるし、嘘をついていない人は事実をずっと繰り返している。そのあたり、おっしゃるとおり事実を事実として確実に記録するという前提の中で差が出てくる。文章を読んだ時に音を聞いていないので、多分これはこういうことだろうなということが発生してくるので、何件かに1件は聞いて、平日は8、9人で電話相談を取られているということなので、8人から9人の品質をそろえる、みんな同じように取れるというふうにしておかないといけない。

A 委員：その関係で、今、E委員もおっしゃったが、係長が相談カードを全部見られている中で、これはひどいなと思った場合に、ライブ感を確認するために実際対応した消費生活相談員に、つまり総括責任者を通じてというのはわかっているが、直接確認するということはあるのか。

事務局：職員が聞き、決裁過程で精査していくこともある。

A 委員：市の職員も、相談の現場にいる受託事業者の消費生活相談員と、まったく直接話をしない、というわけではないということか。

事務局：どうしても聞かなければならない時や、直接事実確認をしたほうが良いという場合には話を聞かせていただくこともある。委託という形に沿う形で、線引きをした上で対応している。

議長：いろいろ貴重なご意見をいただきました。ありがとうございました。

《報告3について》

議長：それでは、報告3「市政アンケート調査結果について」事務局から説明をお願いします。

事務局：報告3について説明（委員から質問・意見なし）

《報告4について》

議長：報告4「消費生活相談事業のモニタリング結果について」事務局から説明をお願いします。

事務局：報告4について説明（委員と事務局で質疑応答）

-----（内容については非公開）-----

議長：それでは、審議会はこれで終了とする。円滑な審議にご協力いただき、また活発なご意見を出していただき感謝する。是非市としては、いろんなご意見を行政に活かしていただきたい。

終了