

第13回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成23年7月11日（月）午後2時～午後4時
- ・出席委員 13名 欠席は1名
- ・傍聴人 なし

○開 会

市民局生活安全・危機対策部長 挨拶

議 題 1 会長選出

議 題 2 部会の設置

議 題 3 報告 平成22年度消費生活センター事業実績
平成23年度 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取り組みについて

その他

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矢野委員を指名した。

議 題 2 部会の設置

苦情処理部会に所属する委員を下記のとおり会長が指名した。

朝見委員・鳥居委員・矢野委員・吉原委員・村井委員

（事務局説明要旨）

報告 平成22年度消費生活センター事業実績

平成23年度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取り組みについて

平成23年度事業概要（冊子）により説明した。

その後、平成22年度に福岡県、北九州市及び福岡市の3者で作成し、放映したテレビCMを視聴した。

資料2により主な取り組みを説明した。

（審議の概要）

A 委員：平成22年度のたくさんの事業報告を聞きながら、感じたことは、この資料を半月前または一月前にいただき、今日の説明を受け意見を求められていたら、資料を細かいところまで見て質問できたのではと感じた。今後、事前に資料を配布するよう要望する。

事務局：前もって資料を配付できる状況であれば、今後検討していきたい。

本日の事業概要(資料)の作成には時間を要したので、今回は難しかった。

A 委員：今後の事業予算についてだが、平成23年度の予算総額は約2千9百万円、平成22年度は3千7百万円と今年度の方が少ない理由はなぜか。

事務局：平成22年度は相談コーナー、面談室整備というハード面の費用があった。具体的には相談コーナーにパーティションの設置費250万円弱、面接室整備には既存の実験台等の撤去等に250万円弱かかった。また、インターネット相談の構築費に300万円弱と、合わせて概ね800万円の整備等が終わったことによるものだ。

A 委員：今年度にハード面はないのか。

事務局：今のところ考えつくものはない。

B 委員：CMは分かりやすくできている。しかし、今日、初めて見た。若年者等への啓発として、もっと顔出しできるように放送してはどうかと思う。今年度の予算もあると思うが。

事務局：このCMは審議会の2人の委員さんにも一緒に選んでいただいたもので、出来映えに満足している。CMは昨年11月と12月の毎日、1日6回放送した。今年度もそれぞれ(福岡県と北九州市)昨年度同額の予算となっているので大幅に回数を増やせないが、時間帯など放送のしかたを検討する。

会長：わかりやすいCMだと思う。出演者も若い人や中年の方ということで、具体的に相談する側の想いが伝わる。最初(一昨年)のCMは抽象的で、時間も15秒だったので、何かと考えているうちに終わった感じだったが、今回の分は相談したくなるものである。

C 委員：CMは3種類あるが、一つずつ放送したのか。6回の放送のしかたはどうだったのか。

事務局：全体で1日に6回ぐらい放送した。3種類のどのCMを流すかについては指定できなかったが、バランスよく放送してもらった。

C 委員：テレビ局は決まっていたのか。

事務局：事業概要の8ページのとおり、民放5局(FBS, RKB, TNC, KBC, TVQ)。

会長：若い人が見る時間帯は若い人向けのものに思ったが。

事務局：具体的に指定することはできなかったが、概ねそうなるように放送局に配慮していただいたようだ。

C 委員：一つのテレビ局では1~2回ということか。

事務局：放送局の回数を指定するのではなく、局に偏りがないように1日に6回程度放送した。前年の放送は1日に2回だったので、それと比べると放送回数が6回に増えたことで、放送時期の相談件数は前年の2割増となり、一定の効果はあったと考えている。

D 委員：いきいきセンターへの出張相談についてだが、相談の日程は決まっているのか。また、PR方法はどのようにしているのか。

事務局：日程を決めているのではなく、まず、いきいきセンターから入った個別の相談について、その内容から直接話を聞いたほうがよい場合で、相談者が消

費生活センターに歩いて来られないとか耳が遠い等の状況を確認した上で、いきいきセンターまで出張することを決定し、相談の日程を決めている。事業を始める前に区役所のいきいきセンター担当窓口に出向いて説明した。また、3月下旬に各区のいきいきセンター宛に保健福祉局より手順等を示した文書が出された。

D 委員：文書はいきいきセンター宛に出されたということか。自分はケアマネジャーをしているが、この相談制度を知らなかったのでお聞きした。

事務局：試行として始めたばかりなので、まだ周知できていないのかも知れない。

E 委員：「だまされんばい悪質商法」の出前講座を高校や専門学校、大学で実施しているとのことだが、PRはどのようにしているのか。また、啓発ポスターコンクールの高校や専門学校へのPRはどのようにしているのか。

事務局：出前講座については、各高校へ消費生活センターから文書を送っている。福岡県も県内の高校へ校長会を通じてPRをしていると聞いている。ポスターコンクールは学校長あてに文書を送った後、再度、美術の先生あてに文書を送った。

E 委員：中学校にいたことがあるが、夏休み前など連絡日にはこのような文書がたくさん来るので、学校に送る場合、校長先生あてにすると、担当までなかなか文書が流れない。校長あてだけでなく、担当の先生にも送るシステム等検討する方がよいと思う。

事務局：個別に学校の方に聞くと届いていないとのことだったので、再度送ったが、今後、学校に送る場合に留意する。

E 委員：中学校や高校には、教科の研究会があるので研究会を通じて送るとよいだろう。

事務局：家庭科等の教科研究会に送った場合、各学校に転送してもらえるのか。

E 委員：教科研究会の事務局で受けた場合、そこで各学校に送ると決まれば、送ってくれる。

消費生活センターの認知度が若者では、60%ということだが、教科書に載っていて、教えているのに残念だ。心の知恵に入っていないことが問題だろう。

事務局：家庭科の教科書を見せていただくと、消費生活センターの啓発資料より詳しく載っているのに、授業では取り上げられていないのではと思っている。学校が忙しくて、教える時間がないのであれば、センターの出前講座が入り込むことは困難だという感触を持っている。

F 委員：昨年10月から始めたインターネット相談についてだが、法律相談を受ける立場から考えると、メールで事情を把握するのは難しいと思う。これはメールだけで受けて終わるものなのか。

事務局：メールでの返事は1回限りとしている。メールから読み取れる範囲での回答をいったん返しており、すぐ対応したほうがよい場合や契約書などを見せてもらうことが必要な場合には、「消費生活センターに電話をしてください」とお願いしている。

F 委員：では最初の窓口という認識でよいか。

事務局：はい。

E 委員：若者はインターネットなどができるが、高齢者の相談はどのような方法になるのか。

事務局：消費生活センターに寄せられる相談の9割以上が「電話」によるものなので高齢者も同様に、基本的には電話で対応し、一部来所と、それを補完するのが高齢者の出張相談としている。

G 委員：昨年相談内容において、エステの被害が増えているということだが、具体的にエステについてはどのような広報をしたのか。苦情処理部会の調停や斡旋はどの程度あるのか。

事務局：市では苦情処理部会の開催実績はない。相談者は早く解決してほしいと望んでおり、相談員が事業者への斡旋を行うほか、法律相談等や各専門分野のADR機関を活用して対応している。エステ業者に関しては、勧告公表した件をプレス発表し、新聞掲載された。昨年度の相談概要について6月にプレス発表した折には、新聞に掲載されなかった。その他、若い人向けのかわら版号外を作成し大学等で配布、また西日本新聞のくらしのヒントに掲載した。

会長：勧告公表したヴァルナ（エステ業者）はどうなったのか。

事務局：現地を確認したところ、店舗、事務所ともに退居しており、福岡市から完全撤退したようだ。

H 委員：テレビCMスポットの効果の検証はしたのか。相談件数等はどうだったか。

事務局：すべての相談を受けた際に確認したわけではないが、相談者が自ら「CMを見た」と言われたのが30数件あったようだ。また、相談件数の比較だが、約2割増で、1日当たりの相談件数は60件程度であったのが11月、12月は80～90件と増加した。福岡県、北九州市も同様の結果だった。

H 委員：プレスリリースしたが掲載されなかったとのことだが、紙の情報提供だけでなく、市政クラブの記者と懇談の場を設け、互いの問題意識を共有し、必要な情報を提供すると良いのではないか。消費生活センターから資料を配るだけでは、取り上げてくれないだろう。メディアを使うのにお金はいらないので、知恵を使ってお金を使わない方法を考えてはどうか。

I 委員：お年寄りにはテレビも見るがラジオを利用する人が多い。テレビのCMは11月と12月限定とのことだが、ラジオの広報も期間限定か。ラジオの方がコストはかからないと思うので、通年でタイムリーな情報を高齢者向けに流すとかはどうか。夜寝る前とか朝起きてなど、ラジオを聞く人は多いので、情報ツールとしてラジオを活用してはどうか。

事務局：以前の審議会と同様の意見を受けてラジオを活用したところで、お知らせと番組仕立ての2パターンを期間限定で広報した。今年度の広報は今からなので、検討する。ただし、福岡県と北九州市と三者での事業なので、協議しなければならない。

会長：30年ほど前、訪問販売の被害が多かったとき、ラジオ番組に相談員が出演したことがあった。ラジオ局と契約してインタビュー形式で相談事例を出し

てラジオ放送をするのはどうか。

事務局：番組を持つことは広告とは異なるので、今後の基金の活用について、合わせて検討させていただきたい。

J 委員：いきいきセンターに出張する高齢者相談については一般的な広報をすることはどうか。いきいきセンターは2～3校区に1カ所だけで、利用者が限られている。高齢者は月1回程度、病院に行くので、例えば内科の病院で啓発してはどうか。

事務局：相談では今からすぐ来てほしい等の声もあるが、センターでの相談を基本としており、一般的な広報は難しいと思っている。今は試行の段階で、相談員の人数も限られている中で実施しているので、対象を絞って相談を受ける制度にしている。

E 委員：公民館の活用はどうか。公民館での出前講座の実施状況はどうか。

事務局：出前講座は公民館を利用している団体が一番多い。

E 委員：公民館で相談を受けてはどうか。

事務局：いきいきセンターからの連絡で、個別の相談を公民館の場所で受けることはあるかも知れないが、一般的な出張相談は今のところ考えていない。

会長：他にご意見は。ご意見がなければ続いて、その他について事務局から説明をお願いします。

事務局：(配布資料の説明)

会長：これで本日の審議を終了する。