

## 会 議 録

- 1 名 称 平成30年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 平成29年度相談状況  
(2) 平成29年度事業概要  
(3) 平成30年度の事業計画  
(4) その他
- 3 開催日時 平成30年7月17日(火) 15時～16時30分
- 4 開催場所 北九州市立消費生活センター研修室(ウェルとばた7階)
- 5 出席した者の氏名(委員)  
野村政修、今泉恵子、西田真紀子、中藤 寛、平山智章、  
祝迫五輪子、中村啓子、緒方芙佐子、木村美世  
(事務局)  
消費生活センター館長  
消費生活センター調査係長  
(関係者)  
北九州市消費生活相談員協会主任相談員
- 6 議事の概要 事務局が議題(1)から順次資料に基づき説明した。  
その後、質疑応答を行い議事を終了した。
- 7 経過 別紙参照
- 8 傍 聴 者 なし
- 9 問い合わせ先 市民文化スポーツ局 安全・安心推進部  
消費生活センター 電話番号(871)0428

## 会 議 経 緯

### 1 議事

#### (1) 平成29年度の相談状況

(会長) 平成29年度の相談状況について、ご意見質問等あればどうぞ。

(委員) 「ハガキの架空請求」というのは同じ所がやっているのか、それともいろいろな所がやっているのか。文章は同じか。

(相談員) どこがというのは分からないが、大体「東京都千代田区霞が関3丁目…」という住所が記載され、差出人の名前はいろいろ違っている。文章は何種類かパターンがあるようだ。

(委員) NTTの個人電話帳に載っている人がターゲットか。

(事務局) いろいろな名簿を持っているようだ。同窓会名簿や卒業名簿、昔の電話帳など、何でも手当たり次第という感じだと思われる。架空請求のハガキについてはテレビでもいろいろと報道をしているので、被害はかなり多いということだと思う。

(会長) ハガキは割とだまされてお金を払う人の確率が高いということで続いているのだと思う。

(委員) 4位の「消費者金融・カードローン」について、現在は銀行が1社で150万ぐらい貸しており、借金を背負った人がかなり多くて、過払いという状況になり、破産するしかない等深刻な人が結構増えている。件数だけに捉われず、内容を見ていった方がいいと思う。相談を受けても今は銀行ローンが多く、その辺は我々の団体の方でも注意はしている。

(会長) 債務整理に関する相談は、相談員が直接答えるには難しい話になってくるので、具体的には法律相談につなぐことになるのか。

(相談員) そうである。消費生活センターでは曜日に限られているので、日程が合わなければ弁護士会の無料の多重債務相談を予約したり、法テラスを案内したりしている。

(委員) 銀行が子会社として持っている消費者金融は借入れの所得制限や上限があるが、親会社がやっている銀行ローンの貸し出しについては規制がかからないという

構造上の問題については、弁護士会や司法書士会からもご指摘があるところではあると思うが、消費者団体や消費生活センターではそういう問題について、問題提供する場所があるのか。

（事務局） センターの相談内容はすぐにデータベース化し、消費者庁や国民生活センターで管理をしている。そうした傾向から国が判断し関係先に働きかけたりもしているようで、銀行が貸し出しを見直したりしているようだ。

（委員） 8位の「新聞」の契約について、「10年前に母が契約しているものだが…」とあるが、新聞の契約は家では1年契約というのが当たり前だが、10年前の契約というのは有効なものなのか。

（相談員） 配達までの期間が何年という縛りがないので、有効である。80歳でも10年後からの契約ができる。亡くなっていれば解約はできる。

（委員） 近所の人との相談で、一緒に暮らしているおばあちゃんに4紙届く事になってしまったとのこと。ご夫婦が共働きなので日中いなくて、その間に勧誘に来て契約をしてしまったようだ。

（相談員） 重なった場合は、新聞社同士で調整して、契約日の早かった順にするなど申し合わせのようなものを新聞協議会で設けている。死亡したら契約は相続ではなく打ち切りという申し合わせをしている。新聞が重なっているという相談はとても多い。特に高齢者は。

（委員） とても小さな紙で、クーリングオフという記載も書いてあるかどうか分からないようなものが契約書なのか。

（相談員） そうである。あの紙が契約書と言われる人もいるし、皆さん控えを持っていないので、ご自身で新聞契約の期間も理解されていない人もいる。景品を持ってきたりしてついつい名前を書いて契約をしてしまう人も多い。

（会長） 10位の「テレビ放送サービス」。つまりNHKのことだが、これに対して相談員の答えは難しいと思うが、具体的にこう答えるといった方針のようなものはあるのか。

（相談員） 放送法では契約という事になっており、それでも納得のいかない人は司法の場で争うしかない。ただ消費者にとっては不利な判決が出ている。そういった状況をご案内はするが、それでも払いたくないという人を止める立場ではないので、ご自身でお考え下さいという対応をしている。

(委員) 確かにそう言うしかないと思う。放送法は今から60年以上前に成立したもので、その法律が現代にマッチしていないようにも思う。一番いいのは国会で改正するなり、廃止するなりして頂きたいとは思っているのだが、厄介な問題だと思う。

(2) 平成29年度事業概要

(3) 平成30年度の事業計画

(会長) 「消費者トラブル無料相談」について、この傾向の問題は弁護士、この問題は司法書士など分けてあるのか。

(相談員) 取り扱っている金額で違う。司法書士のできる範囲と出来ない範囲があるので、被害金額が140万円を区切りに司法書士に受任して頂ければ弁護士となる。裁判をしてもらおうとした時に140万円を超えてしまうと司法書士は受任ができないという法律の決まりがある。

(委員) 市民センターや役所の案内などでは弁護士相談をよく見るが、司法書士の相談というのは見かけないのだが。

(事務局) 市全体で見ると法律相談はいろいろなところで結構行われている。主催者がどこにお願いしているかに尽きる。消費生活センターでは、弁護士会と司法書士会にお願いしている。

(会長) 消費生活センターは消費者問題に関わる相談のみ。相続や土地など別の法律相談も多い。例えば法学部がある大学でやっているところもある。

東田の消費者フェスティバルの動員数4,477人というのは実際に数えたのか。

(事務局) いろいろなコーナーを設置しており、各コーナーごとに人数をカウントして足している。有名人が来たり商業施設の広告にも載せたりしているので結構な人数が来る。

(4) その他

(委員) 成人年齢が引き下げになる民法改正が成立した。施行されるのはまだ先だが、18歳の契約の取り消しなどが出来ないとなると大学生や専門学校生の消費者被害が増えるのではないかと。若者にどんどん被害が拡張していくのではないかと。今後の課題は大きいと思う。18歳、19歳だと格好の標的になると思う。

（事務局） 民法改正で成人年齢の引き下げの施行が、平成34年（2022年）4月となり、一つの課題として捉えている。今は20歳未満の相談者は全体の1.6%と少ない。一つは若い人にセンターを知って頂く事も大切だと思う。啓発に関しては、いろいろとツールがあり、それらを活用しながら若者への啓発も強めにやっていかなければと考えている。学校では学習指導要領に消費者教育もあり、そこは学校の方でも頑張ってもらいたいと思っている。

昨年、アンケート調査を行ったが、実業高校は卒業後すぐに社会人になるので消費者教育は結構手厚くやっているようだ。しかし、進学校は時間が取れないなどの問題があるようである。消費者庁でも文科省と連携をとって、高校生向けの手引きを作ったりしており、活用していただければと思う。

（委員） 出前講座は、講師料を大学や専門学校が払って、交通費をつけた上でお願いをする必要があるのか。学生については成人年齢引き下げについて、単位を取れるなど楽しみを与えつつ学ばせる。消費者教育、悪質商法への講座を単位の一部として学ばせたいと思っているので、お金無しに来て頂けるのであればありがたいと思う。

（事務局） 消費生活センターの出前講座は相談員協会の専門相談員が講師を務めている。法律も変わっていく中、実務経験を積み研修を受けた知識溢れる相談員であるが、現在、相談員の人数も少なくこういった講座をどこまでやっていけるのか対応に苦慮している。もちろんご希望があれば個別に相談を受けたいと思うが、企業や業界団体等が無料で講師を派遣して行っている所もあり、そういった所もうまく使いながらやっていただきたいと思う。厳しい台所事情もご理解いただきたい。

（会長） その他も含め、ほかになれば、本日の議事は全て終わったということで閉会させて頂きたい。