

会 議 録

- 1 名 称 令和7年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 令和6年度の相談状況
(2) 令和6年度の取組状況
(3) 北九州市消費者教育推進計画について
(4) その他
- 3 開催日時 令和7年10月9日(木) 10時30分～11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)
上坂 豪、大杉一之、田中由美子、中村祐貴、竹元慎吾、
中園由美、塩塚真由子、中村啓子、木村美世、瓜生啓二
(事務局)
総務市民局安全・安心推進部長
消費生活センター館長、消費生活係長
(関係者)
(特非) 北九州市消費生活相談員協会統括主任相談員
- 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 総務市民局 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 (概要)

(1) 令和6年度の相談状況

(委 員) 20代・30代の不動産貸借の相談事例はどのようなものがあるか。

(相談員) 不動産貸借の相談はほぼ原状回復の問題である。思っていたよりも高額な請求をされることで相談となっている。契約書に基づいた請求なのだが、契約書を読んでいないことも多い。経年劣化によるものであれば自身で交渉することになることを助言している。不動産会社も入居時に説明をしており、本人も入居時にサインなどもするが、重要なものと思っておらずそのまま説明を聞き流している。入居時には退去時のことまであまり考えていない。

(委 員) 店員の態度が悪いなどの相談もあるのか。カスハラといった事例もあるのか。

(相談員) 態度が悪いということで統計を取っているわけではないが、トラブルとなり店側と揉めて、センターに接客態度について苦情を言う相談者はけっこうな割合でいる。特に高齢者の方で、自分はお客様で何を言ってもいいと思っている相談者は一定数いる。

(委 員) 入居時の内見で写真を撮ることをお勧めする。経年劣化等でトラブルとなりそうなところを記録しておくだけで、不動産担当者も注意を払うようになる。知識があまりないかもしれないので、撮影するにあたってのポイントなどを示してあげることもいいかもしれない。

(委 員) 若い方の相談件数が増えていないようであるが、消費生活センターを相談ができる場所として認識されていないということはあるのか。

(事務局) 全国的な統計を見ると、若者からの相談は増えている。消費者トラブルが起りそうなところや各学校などでの啓発は行っている。PR不足で消費生活センターに相談に至っていないということも多々あるのではないかと考えているが、今後とも学校への出前講座なども行っていきたい。

（２）令和６年度の取組状況

（委 員） 門司や八幡東などの出張相談というのはどのように行っているのか。

（事務局） 電話相談などをしていただき、各区役所に相談窓口を用意しているため、そこに相談員が赴き、相談者に区役所に来ていただくようにしている。消費生活センター（戸畑）は交通の便がいため、出張相談よりもこちらに相談に来られる方が多い。

（委 員） 事業者への指導とあるが、これは問題のある事業者に講習会に参加してもらっているのか。

（事務局） 関係のある事業者へ声掛けさせていただいている。優良であるか不良であるかの識別はしていない。あくまで事業者の自主的な参加を促している。訪問販売等での注意点などを講師の方にお話しさせていただいている。

（委 員） 取組について、大変努力されていると感じている。取組全般をみると情報発信が中心となっている。情報発信の問題点は関心がある人しか受け取らないということである。本来受け取っていただきたい人に届いていない現状を考えていただきたい。ピンポイントのアウトリーチが必要である。そういった啓発活動を考えていただきたい。

（事務局） 情報発信したものがどのように利用されているのか、どのように個人個人に届いているのか不明な点はある。また、高齢者や障害者を支援していただいている方々へのアプローチをかけていることもしており、不十分ではあるかもしれないが、実際にトラブルにあっている人に直接関わる方へ情報の提供をおこなう取り組みをすすめている。一つ一つを重ねて、消費者トラブルに巻き込まれないように対応していきたい。

（委 員） 若い方に関しては学校を通じて情報発信することが一番効果的であるため、教員に対する研修を行うなども効果があると思われる。また、若い人は電話で相談するよりもまずネット検索をするため、年代ごとに効果的な方法と年代ごとに利用しているもの（SNS等）を検討してもよいのではないかと感じた。

（委 員） 情報提供ではあるが、中学校の教科書やテストなどで消費者トラブルのことを子どもたちは勉強している。学校の先生方も出前講座などを利用していただくこともよいのではないだろうか。

（委員） 子どもたちはせっかく習っていても表面的な知識は多いが、具体的な生活面で活かせていないということが現状としてある。20～50代の消費生活のアンケートをとったが若い方は得点が高い。これは学校教育が、いかに効果があるかということを示している。出前講座ではなかなか手が上がらないかもしれないが、先生方を集めて、そこで研修を実施し、教科書に載っている以上のことをお知らせするとそれぞれの授業でお話ししていただけるのではないかとと思われる。

（事務局） 平成29年、30年の学習指導要領の改訂で消費者行政が学校において義務付けられている。また、学校の家庭科の先生の消費者教育に興味のあるグループがあったためお話しさせていただいたこともあった。事例を挙げて説明をするため、納得をしてもらいやすい。学校から直接出前講座の申込があることは少ない。子どものうちから消費者教育のPRを少しずつ進めていき、大人になっても消費者トラブルにまきこまれないように取り組んでいく。

（３）北九州市消費者教育推進計画について

（事務局） 昨年度の審議会において議論いただき、北九州市消費者教育推進計画を策定した。今後、計画の進捗状況について審議会において報告し、ご意見いただきたい。詳しい内容については冊子をご確認いただきたい。

（４）その他

（委員） オレオレ詐欺のリクルーターを撲滅するためにSNSにてキーワードが引っかけた際に自動的に警察庁のリプライが入るようにすすめられている。そういった手法がピンポイントにアウトリーチできる方法ではないだろうか。

（事務局） 安全・安心推進課で時期と地域を絞って取り組んでいるが、20～30代が闇バイトなどのキーワードを検索すると直接警察庁から広告が出るようになっている。特に夏休みの時期などに集中的に警告がでるようになっている。福岡県警でも併せて同様な取り組みを実施している。市と県警と連携しながら未然防止に取り組んでいる。

（委員） 他に質問が無ければ議題を終了し、閉会とする。