

会 議 録

- 1 名 称 令和元年度 第2回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 北九州市の相談概況
 - ・ 令和元年度の相談状況
 - ・ 令和元年度の相談事例検討(2) 消費生活センターの取組み
(3) 令和2年度相談窓口体制
- 3 開催日時 令和2年2月13日(木) 10時～11時00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、服部貴明、平山智章、
 - 原田 緑、祝迫五輪子、中村啓子、木村美世、瓜生麻奈美
 - (事務局)
 - 市民文化スポーツ局安全・安心推進部長
 - 消費生活センター館長、調査係長、消費生活係長
 - (関係者)
 - 北九州市消費生活相談員協会総括主任相談員
- 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 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) 北九州市の相談概要
- (2) 消費生活センターの取組み

(委 員) 若年者向けの啓発は他の大学でも考えているのか。大学組織の教員、職員が積極的に研修や、講座を行って欲しいと考えていれば話は進みやすいが、大学によっては熱心ではない所もあるので、消費生活センターも頑張って声掛けをしてほしい。

(委 員) 大学のみでなく、社会に直結している専門学校生にも講座をするのはどうか。また、リーフレットの配布は学生に講話をした上で配布をしているのか。

(事務局) 他の大学や専門学校でも取組もうと考えている。新入生については、教職員にご理解をいただき配布していただいているが、直接学生に話はできていない。

(委 員) 北九州市内の専門学校は数多くあり、若年者向けの啓発活動は大切だ。また、学校側との活動や研修を組む場合、半年や一年前から計画を立て、カリキュラムに組み込んでもらう必要がある。消費生活センターの努力をお願いしたい。

(委 員) 若年者の出前講座はどのくらいの規模で行うと伝わりやすいのか。

(事務局) 少人数の方が、顔が見え、反応が分かるので望ましい。一度に大人数だと、内容が伝わっているのか反応が分らない。

(委 員) 若年者の詐欺についての相談は減少しているのか。

(事務局) 若年者の相談件数は、平成 30 年度が 19 歳 54 件、18 歳 41 件、18 歳未満 127 件、20 歳未満の合計で 222 件である。割合は相談件数全体の 2% であり高くはない。令和元年度の 12 月末までの 20 歳未満からの相談は 185 件

で、割合は全体の 2.4%である。

（委員） 成年年齢引き下げにより、来年、再来年には相談件数も増える可能性があると思うので、取組を続けていただきたい。

（委員） 事例にある初回が格安で頼んだ品物が定期購入だった場合、2回目から断ることができるのか。

（相談員） 2回目は断れない。広告に「初回時は 100 円購入を条件に 2回目以降はまとめて 4万円分が届く」。という内容がとても小さな字で書かれている。誤解を生む表現ではあるが、字の大きさや表示についての明確な法律はない。相談者には分割払いにするか、「医師にこれを飲んで体に害が出たという診断書を書いてもらい解約を申し出る」、というアドバイスもしている。しかし、解約できるかどうかは業者によっても対応がさまざまに苦労をしている。このような相談を受けると消費生活センターとしては、PIO-NET で国民生活センター（消費者庁）に報告をし、表示方法の改正につなげるしかないのではないかと考える。

（委員） 定期購入の相談が、北九州市だけで 538 件というのは、大きな数字だ。業者は指摘されてもあらかじめ反論ができるようにしているので確信犯と言える。消費者庁に挙げて、表示を統一するようにアナウンスメントをする方法がいい。

（事務局） 消費者団体が訴訟をしている件もある。

（委員） このようなトラブルの相談事例に対して、相談の問題部分を切り取って、「注意をしましょう」と若者に対して掲示をすることは、法的に行ってもいいのか。

（事務局） 実際に、福岡県が県内の学校向けに、このような事例を「消費者トラブル注意報」として、2か月に一度ネット配信をしている。

（委員） 前回の審議会の意見を反映して、様々な消費生活センターの取り組みが増えているのは良い事だ。大学の授業の一環としてゼミを行ったとは、どのようなものか。

(事務局) 九州国際大学法学部の松本先生よりお話を頂き、2回に分けて行った。北九州市立大学では、「自己管理論」という必須科目の1コマをいただいた。

(委員) まだまだ一部の大学でしか取り入れていない。これは大学からの呼び掛けがないと難しいだろう。

(委員) エシカル消費とはどういったものか。

(委員) 人や社会環境地域に配慮した消費行動のことで、SDGs 持続可能な開発目標の12番目の目標。つくる責任、つかう責任に関連している。「買い物という個人行動を通して社会にいろいろな影響を及ぼしている」ということへの理解を深めた。

(委員) 園児や学生との街頭啓発は単発的なものか、今後も続けるのか。

(事務局) 今度も続けていく。高校については部活動の一環で行った。

(委員) 他に質問が無ければ(1)(2)の議題を終了する。

(3) 令和2年度相談窓口体制について

(委員) 窓口体制の変更については、縮小ではなく、現状に合わせての変更か。

(事務局) そうだ。効率良く動かすための変更だ。

(委員) 小倉北窓口、小倉南窓口は、現在は相談員が每日常駐しているのか。

(事務局) 現在は週5日常駐しているが、令和2年度より週3日と週2日になる。

(委員) 他に質問が無ければ(3)の議題を終了し、閉会とする。