

会 議 録

- 1 名 称 令和4年度 北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 令和4年度の相談状況について
 - ・ 令和4年度の相談状況
 - ・ 令和4年度の相談事例検討(2) 消費生活センターの取組み
(3) その他
- 3 開催日時 令和5年2月14日(火) 14時~15時
- 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、今泉恵子、西田真紀子、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、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
 - (欠席委員)
 - 服部貴明
- 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) 令和4年度の相談状況
- (2) 消費生活センターの取組み

(委員) 相談事例2について、同一業者の相談が多いか。また、どのような手口か。

(相談員) 「定期購入」事例は、同じような内容の相談が数社分寄せられている。具体的には、インターネット広告上で、定期購入を謳う部分を小さく表示している等、消費者の見落としを狙っていると思われるような表示が多い。昨年6月に特商法の通販の広告に関する改正があり、定期購入でないと誤認させる表示により申し込みをした場合、取り消しが出来ることとなったため、より注意しながら相談を受け、業者と交渉している。

(委員) 相談事例1について、事業者は破産することが分かっている契約を行っているのか。

(相談員) 推測ではあるが、契約時は分かっていると思われる。ただ、ローンに関して、支払いが止められないようなタイミングで破産報道が出たので、そこは意図されたものだったのかと感ずるところであった。

(委員) 既に支払いを行い、施術を受けていない場合は返金を受けられるのか。

(相談員) 今回のケースは、ローン会社が立替払いを行っているため、そこから返金を受けるのは難しいと思われる。債権の届け出を行っても、配当はかなり少ない金額になると思われ、ほとんど返ってこないと思込まれる。

(委員) 相談事例3について、事業者がガス点検のため来訪というのは、飛び込みの営業なのか。

（相談員） 推測だが、事業者が対象者の名簿を持っているのではないかとと思われる。この業者に関しても17件の相談があるが、ほとんどが同じように古い住居に住む高齢者である。狙って訪問しているのではと思われる。

（委員） この事例のように、高齢者が狙われるような手口等に関して、消費生活センターから民生委員を通じた啓発等は考えているか。

（事務局） 市内全民生委員に対し、見守り者に活用いただく「見守りワークブック」を配布し、高齢者の消費者被害防止等に活用いただいている。今のところ、具体的な個別の事例を紹介するようなことは行っていない。一方で、民生委員に直接ではないが、月に2回「あんしんサポートメール」を、高齢者施設や包括センター、市民センター等に送付している。さらに、出前講座を通じて、個別の事例紹介を行いながら、啓発を行っているところである。

（委員） これまでも広報や啓発を行ってきたのは重々承知しているが、未だこのような被害が多く起こっているのは、消費生活センターの啓発が受け手に伝わっていない部分もあると思うので、さらに関係機関と連携しながら啓発の強化をお願いしたい。

（委員） この事例の契約者は80歳を超えている。80歳を超えている場合、事業者はその家族の承諾等を得ないと契約できないと認識していたが、どうなのか。

（相談員） 訪問販売の適合性原則による規制はあるが、一律に年齢による制限はない。

（委員） 今回の議題のように、文章にまとめた事例を見ると、どこに問題があるのかわかりやすいが、現実の生活の中だと、知らない内に騙されているということも多いと感じる。実際に身近な友だちやそのグループ内でも同じような意見をよく聞くことがある。出前講座などでの啓発でも、そのような騙されるポイントをしっかりと伝えるような工夫をお願いしたい。

（事務局） 広報に関する課題も感じている。加えて、消費生活センターの存在そのものが、全ての市民に認知されているわけではないので、様々な意見を頂きなが

ら、イベントを通じて等、色々な手法を考えて広報してまいりたい。

（委員） 消費生活センターの存在を広報して、多くの市民に知れ渡れば、長期的には犯罪等の抑止に繋がっていくと思う。

（委員） 相談は電話、来訪等で行われているが、相談者のもとへ出向いてもらうことは可能か。

（事務局） 対面での相談は、相談者のもとに出向いて聞き取りはしていないが、常設の窓口のほか、事前に予約いただければその他区役所で相談可能である。

（委員） 成年年齢引下げによる相談件数等への影響は。

（事務局） 現状では統計ではほとんど変化がない。4月に改正されてから8ヶ月程度のため、今後の動きに注視が必要である。高校や専門学校でも出前講座を行っているので、今後も消費者被害防止に繋げてまいりたい。

（委員） ギラヴァンツ北九州との連携について、来年度も継続の予定か。

（事務局） 福岡県からの交付金が年々減少しているところであり、効果的な啓発活動に絞っていかないといけない状況からも、効果を測定しながら、来年度の予定を立てているところであり、現状では未定である。

（委員） 大学との連携については。

（事務局） 昨年度は九州女子大と連携し、広報啓発のリーフレット作成やイベントに参加していただいた。今年度は、大学の先生にコラムを作成してもらい、ポータルサイトへの掲載や、市内大学を回り消費生活センターの情報を電子掲示板等で発信してもらうなどの連携を図っている。今後も色々な連携を行っていきたいと考えている。

（委員） ギラヴァンツ北九州との連携について、今年度の啓発の効果を検証するとのことであったが、具体的な方法は。

（事務局） 消費生活センターのTwitterにおいて、ギラヴァンツ北九州を応援するとともに消費生活センターを知っていただくようギラヴァンツ北九州関連のツイートを増やしてきた。結果として今年度のアクセスが40万件を超え、消費生活センターの認知度向上の点では、大きな効果だと言える。

(委員) 小倉北警察署と連携し街頭啓発を行っているが、例えば高齢者率の高い地域など、各区の警察署とも連携すればより良いと思う。また、年代を超えて、賢くし楽しみながら消費者教育が行えるようなイベント等を、お金をかけず知恵をかけて考えていく必要があると思われる。

(委員) 他に質問が無ければ議題を終了し、閉会とする。