

会 議 録

- 1 名 称 令和2年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 北九州市の相談状況と取り組みについて
 - ・相談状況
 - ・主な取り組み(2) その他
(成年年齢引き下げを見据えた新たな取り組みについて)
- 3 開催日時 令和2年12月16日(水) 10時～11時10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、服部貴明、平山智章、原田 緑、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
(欠席委員)
今泉恵子、祝迫五輪子、西田真紀子
- 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) 北九州市の相談状況

- ・相談状況
- ・主な取り組み

(委員) コロナ関連の相談でマスクが無いという苦情はどのように回答していたのか？

(事務局) 内容的にセンターで対応出来ることではないので、相談者に対しては、このような苦情や問い合わせがたくさん寄せられているという事を記録に残しておくので、それが統計などに反映されていくことになるかと伝え、納得をして頂いているというのが対応の現状だ。

(委員) 頼んだ覚えのないマスクが宅配便で届いたという相談があるが、宅配便で届いた後の状況はどうなっているか。

(事務局) マスコミでは、詐欺として大きく報道されることもあったが、相談者に詳しく尋ねると誰かからの贈り物であったというケースや、当人が過去に実際頼んでいたマスクが、時間がたって届いたというケースが多く、報道とは少し違う状況もあった。

(委員) 全体の相談状況について、今年度の11月までの相談状況は対前年比伸び率が2.7%増加という状況だが、残りの期間を考慮すると今年度は前年度より相談件数が多くなると考えてよいか。

(事務局) 今年度は、新型コロナウイルスの影響が大きく、給付金等に関連した相談も多く、全体的な件数も多かったが、悪質商法については減少傾向、もしくは前年度並みであると見込んでいる。

(委員) 火災保険を使った自宅の修理という相談事例がよくわからない。168万円というのは被害額なのか。

(事務局) これは、大手電話会社を名乗り、保険代行業者を通じて申請すれば、火災保険で家の修理ができると説明され、その通りに申請したが実際には代行料を

多く取られているのに気づき、相談に来たという内容だ。これについては巧妙な手口であり、対応が難しい内容だ。

（委員） センターの取組みについては、一つ目に、ヤング消費者トラブル情報を若者向けにメール発信しているが、手応えはあるのか。二つ目に LINE による情報配信とあるが、これは一方的に送っているのか、チャット等で相談ができるのか。三つ目に、消費生活川柳で全国各地からの応募とあるが北九州市民からの応募はどのくらいあったのか、北九州市内枠というのは設けなかったのか。

（事務局） 一つ目のヤングトラブル情報では、今回特に防止できたかどうかは件数として表してはいなかった。だが、以前に県のルートを利用してこのようなメール配信を行った際、福岡市内の西南学院大学の学生が情報を受け止めてくれて、被害を未然に防ぐことができたという例もあり、メール配信は有効だと考えている。二つ目の LINE による配信については、現状はトラブル情報をこちらから配信しているのみという状況で、チャット相談までは行っていない。三つ目の消費生活川柳については北九州市内枠というのは設けておらず、市内からの応募数も把握はしていないが、ざっと見てそんなに多くはなかったと思う。ご意見は、次回実施するときの参考にしたい。

（委員） ヤングトラブル情報を市内の大学・専門学校へメール配信をしているという事だが、配信後の学校側の対応はどのようなものか。

（事務局） 学校に配信しているので、学校の中の掲示板等に貼って頂いたりしているが、学校へのメール配信だけでは、それほど効果が期待できないと判断し、対象者に直接情報提供するという意味で、LINE による配信を始めた。

（委員） LINE による配信はいつから始めて、現在どのくらいの友だち数があるのか。

（事務局） 今年の9月末から始めており、現在友だち数は100人未満だ。市内の全ての大学、専門学校だけでなく、教育委員会を通して小中学校、高校へも案内チラシを配布している。現在の友だち数を見ると、チラシを配布してLINE 登録をお願いするということだけでは、相手方が必要性を感じるということまでは至っていないと考えている。自らやりたくなるような仕掛けが必要で、LINE 登録の誘導につながるよう新たな手法を考える必要がある。

（委員） 若年層啓発については子供が親のクレジットカードを使って決済をする

という事例もあるので、そういう事も含めて親にも啓発をした方がいいのではないか。

（事務局） その通りで親にも啓発をすることは大切だ。教育委員会では新学習指導要領で消費者被害の学習を家庭科、社会科で行っている。しかしながら、教員にうかがうと文部科学省指導要領にもとづいて、教える消費者教育は契約の仕組みなど標準的な形の場合で、ゲームをするときの仕組みやその際の課金のことなどといったことは教えていない。教員も生徒からゲームなどに伴うトラブル相談を受けるが教員自身がゲームなどに詳しくないこともあり答えられないことが多い。先生からは、消費生活センターの相談員たちから研修を受けたいという話もあっている。子ども向けや保護者向けの対応を考えていきたい。

他に質問や意見が無ければ議題（１）を終了とする。

（２）その他 （成年年齢引き下げを見据えた新たな取組について）

（委員） 学校に対して生徒が相談をしたいとか、状況を理解してもらいたいと思ったときに、本人が相談をする場としては保健室が思い当たるが、保健室の先生にも消費者研修を受けてもらってはどうか。

（事務局） 生徒が相談する相手としてはその通りであり、社会科、家庭科、保健の先生、スクールソーシャルワーカーなどにも消費生活に関する研修受講をお願いしたい。こういった人を対象にするのかは今後、教育委員会と話し合っていていきたい。

（委員） この取組についてはなかなか斬新なアイデアであるが、先行事例はあるのか。

（事務局） このかたちでの先行事例はおそらくない。ただ、SNSを活用して充実した内容になっている例としては東京都であるが、今回のこのスタイルは北九州市のオリジナルだと考えている。

（委員）他に質問や意見が無いので、会議を終了する。