

令和7年度福岡県消費生活審議会 議事録

日時：令和7年11月17日（月） 10:30～11:45

会場：福岡県中小企業振興センター 202会議室（オンライン併用）

【開会】

人づくり・県民生活部 浦田部長が開会の挨拶を行った。

● 議題1 福岡県消費生活審議会について

事務局が資料1-1及び1-2に基づき説明を行った。

● 資料2 令和6年度の福岡県消費者行政の取組について

事務局が資料2-1及び2-2に基づき説明を行った。

【質疑応答】

（委員）

消費生活相談では、相談を希望する人は皆相談を受けることができているのか。相談を受けられなかったケースも資料の数値には含まれているのか。

（事務局）

相談を受けられなかった人のデータは把握していない。ただし、県の消費生活センターでは、一時的に電話が混んでいる場合はあるかもしれないが、基本的に相談を受けられないということはないと考えている。

（委員）

相談しようと思ったができなかった人の情報というのはなかなか分からぬかもしれないが、センターに対して、全く電話が繋がらない等の苦情が来ていないのであれば、そのようなケースはないと言えるのかもしれない。

（委員）

令和6年度は固定電話サービスに関する相談が急増しているという話だが、固定電話を契約する人が減っている中で急増している背景は何か。

（事務局）

固定電話にかかるくる電話は、不安を煽って金銭請求に繋げるほか、個人情報を聞き出すことが狙いと言われている。狙われているのは高齢者がほとんどで、高齢者は固定電話を使っており在宅率が高いことが背景にあると考えられる。

(委員)

固定電話を設置する際に購入した電話加入権の買取りが始まったという話を聞いたが、これについて何か情報はあるか。

(事務局)

そのような情報は持っていない。

(委員)

高齢者の中には、固定電話を解約せずに放置し、スマートフォンや携帯電話と併用している人がいる。固定電話の加入権が現在も有効なのか、売買・譲渡できるのかといった仕組みが不明瞭なため、悪質商法に引っかかることが考えられる。同様の相談が寄せられたときのためにも、本件については情報を整理してほしい。

(委員)

自宅の固定電話に「2時間で電話が使えなくなる」といった自動音声の電話が何度もかかるてくる。家族が出たこともある。電話を切るようにしているが、よく理解していない高齢者は対応してしまい個人情報を取られてしまうのではないかと思う。

(委員)

県で収集・分析している情報は実際に相談に繋がったケースであり、氷山の一角なのか、あるいは色々な形で周知してトラブルを抱えた住民がほとんど来ているのか、どのように考えているか。

(事務局)

啓発活動により消費生活センターの周知が進んでいるものの、実態としては相談先が分からぬ人も多く、センターに相談が来ているのは一部であると考えている。

(委員)

実態が分からず、把握している相談件数が氷山の一角ということになると、対策の仕方は変わってくるのではないかと思う。

私も定期購入トラブルに見舞われているが消費生活センターには相談していない。商品が届いたら宅配業者に返品を依頼し、消費生活センターや警察に相談する旨の書面も送付しているが、数か月経過すると再び商品が届いてしまう。

しかしほんどの人は泣き寝入りして、数千円の商品であれば支払ってしまっている人も多いのではないかと思う。

したがって実態を調べる方法を検討していくことも大事であると考える。

(事務局)

実態を把握することは重要と考えているが、現状としては県や市町村に寄せられた相談情報を元に対策を講じている段階である。

(委員)

弁護士、警察、あるいは学校等も含めて、このような被害の実態把握を行い対策を講じることを検討することが必要であると思う。

(委員)

実際のトラブル件数のうち相談に繋がるのは一部であろうということで、消費者教育推進計画（第3次）策定時にはアンケート調査を実施した。また計画では消費生活センターの認知度をKPIの一つとして設定しているものの、認知していても実際に相談することができないということもあるかと思うので、取組みを考えていただければと思う。

(委員)

商品・サービス別では、不動産貸借に関するトラブルが令和3~6年度で第2位となっている。全国的にも退去時の高額請求や突然の家賃の値上げなどが話題になっている。県内では多くの学生が賃貸物件で生活しているが、どのようなトラブルが多く、それに対してどのような対応をしているのか。

また未然防止策としては、契約前や退去前等に学生に対して情報提供をするなど、対策として実施していることがあるか。

(事務局)

配布資料の「本当に大丈夫！？ 若者もハマる落とし穴」など若年者向け啓発資料による周知を行っている。また大学の教職員向けに研修を実施し、若年者に多いトラブルの情報提供を行っている。

相談内容として多いのは、委員が挙げたとおり、家賃の値上げや退去時の請求額など。消費生活相談員が説明する場合もあるが、専門的な内容の場合は対応できる相談機関や無料の弁護士相談を紹介している。

(委員)

交渉力やリテラシーのない消費者は若年者だけでなく高齢者にも多いと思われるため、事前に注意喚起ができるような施策に今後も取り組んでいってほしい。

- 議題3 福岡県消費者教育推進計画（第3次）の実施状況について

事務局が資料3に基づき説明を行った。

(委員)

計画の実施にあたっては市町村との連携が不可欠と考える。しかし市町村によって相談体制が整っている自治体とそうでない自治体がある。

計画には市町村の取組に対する支援が記載されているが、人員が整っていない自治体への支援策はあるか。

(事務局)

自治体によっては資格を持った相談員が配置されていない場合もあるので、県の消費生活センター職員が希望に応じて訪問し、受け付けた相談に関する具体的な助言等を行

う「巡回相談」という事業を実施している。

また市町村消費者安全確保地域協議会の設置を促進し、市町村で情報交換を行う等の取組みを通じて、支援の体制を整えている。

(委員)

人員が不足する状況にあっては支援が大変重要になってくると思う。住民一人一人が商品の表示等を確認して行動できる消費者となるためには指導員の養成が必要であり、そのためには市町村職員の教育や、高齢者同士の相互の教育が大切になってくると思う。

(委員)

在宅の高齢者を狙った悪質商法が多いので、地域の高齢者やその支援をしている人々への情報提供が必要である。ケアマネジャーなど介護や福祉で関わる人々にも消費生活トラブルに関する認識を持っていただき、一緒に取り組んでいくのが大切だと感じている。

県で作成した悪質訪問販売・訪問購入お断りステッカーを、関わりを持っている高齢者の自宅に貼っている。貼ったからといって一切来なくなるわけではないが、見守る人がいることが業者にも伝わる。

騙された本人が被害に気付くことは難しいので、支援者に対する情報提供を積極的に行なうことが大事だと思う。

(委員)

このステッカーは何枚、どのような形で配布しているのか。

(事務局)

令和7年度は約15,000枚を配布している。県から市町村に配布し、市町村が公民館に置いたり講座の中で住民に配ったりしている。

(委員)

令和5年度調査と令和6年度調査では結果に乖離があるが、調査の実施方法はどのようにになっているのか。

(事務局)

令和5年度調査は、地域のバランスを考慮した上で抽出した3,590名の県民に対して調査票を郵送し、うち1,495名から回答を得た。令和6年度調査は、公募により選定した県政モニターの方々に対するアンケート調査の一部として実施し、398名から回答を得た。

各調査を比較すると、令和5年度に消費生活センターを知っていると回答した人は70歳以上の高齢者が多い。令和6年度調査の回答者に占める70歳以上の高齢者の割合は、令和5年度調査よりも少ないため、認知度が下がったのではないかと考えている。各年代に対する消費生活センターの周知は今後も一層取り組んでまいりたい。

(委員)

令和5年度調査に回答した方々は、消費生活に関して非常に意欲的な方々であると考えられるため、80%という結果はそのような方々の回答であることを踏まえた上で令和6年度調査の結果を考慮しなければならないかと思う。

(委員)

消費生活サポーター育成講座の募集はどのように行っているのか。また受講後の活動は分かりやすいものなのか。

(事務局)

受講者の募集は市町村を通じて行っている。またすでに受講してサポーターになった方にも、フォローアップ講座を実施している。

サポーターには民生委員など日頃から高齢者と接する機会のある方が多いが、チラシ等を配布し、高齢者等と接する際に消費者トラブルの情報提供をしていただく等の活動を行っていただいている。

【閉会】

人づくり・県民生活部 浦田部長が閉会の挨拶を行った。

以上