

会 議 録

- 1 名 称 令和元年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 平成30年度の相談状況と取り組み
 - ・平成30年度の相談状況
 - ・平成30年度の主な取り組み
 - ・令和元年度の強化点(2) その他
- 3 開催日時 令和元年7月18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、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
 - 消費生活センター調査係長、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) 平成 30 年度の相談状況と取り組みについて

(2) その他

(委員) 「デジタルコンテンツ」の相談が減った原因は何か。周知されたからか。

(事務局) 周知されたのも一つの要因。

(委員) 20代から40代の相談件数は1位が「デジタルコンテンツ」だが、2位の「不動産貸借」というのはどういったものか。

(事務局) 賃貸を退去するときに、壁や床が汚れているなどの修繕費の請求や、敷金が返ってこない等のトラブル相談である。

(委員) 退去時、その場に立ち会うとある程度減額になるが、立ち合いができずに引っ越しをしないといけない場合、請求が大きくなっているなどの話を聞くことがあるが、それは仕方がないことなのか。

(相談員) 立ち会わなかったから仕方がないという事はない。立ち合いを求められたが、立ち会わずに引っ越しをすると、実際の部屋の状況などが確認できず、お互いの合意がないからトラブルの原因になる。立ち会わなかったからと言って請求されるままに従うことはない。

(委員) 写真をとっておくと良い。当初の現状がどうだったかは難しい時もある。

(委員) 国交省のガイドラインに基づいて判断をすることもできる。

(委員) 「不動産貸借」が2位にあがっているくらい相談があるので、解決する方法を探さないといけないのではと思う。

(相談員) 煙草を吸っている人で、クロスに色がついたので、全部張り替えないといけないなどのトラブルが多い。そういう面ではガイドラインに明確に表記していないので、もめる事がある。最近では、柔軟剤の匂いでトラブルもあり、室内干しをしていたので部屋に匂いが染みついて、クロスを張り替えないといけないという相談を受けた。

(委員) 納得がいかなければ裁判を起こすしかない。

(委員) 賃貸を契約するとき、例えば敷金4か月、敷引き3か月などと言われたことがあるが、この概念が分からない。こういった相談はあるのか。

(相談員) ある。基本的に貸す側と借りる側、お互いが合意していれば成立する。あとで、敷引きはおかしかったのでは、という相談もあり、確か、敷引きは4か月分超えると、多すぎなのではという判決があった記憶がある。ただ、家賃などの価格で判断は変わってくる。どうしても取り戻したいのであれば、裁判を起こすのも方法。

(委員) 高齢者の被害が多い。啓発の対象は、高齢者と接する事の多いホームヘルパーなどにはしているのか。

(事務局) ひとつの取り組みとして「あんしんサポートメール」を月2回送っている。介護事業所などのホームヘルパーも対象に情報提供をしている。

(委員) 情報提供のみになるのではないか。例えば、事業所に情報提供をして、その情報がヘルパーにどれだけ伝わっているのか、SOSメールでは、学校に情報提供をして、実際生徒にどういう風に伝わっているのか、心もとない気がする。

高齢者と関わることの多い、ホームヘルパーやケアマネジャー向けに、資格を取得する際や講習会の時に「気を付けてあげてくださいね」というような枠があるといいのでは。

(事務局) その通りのことは出来ていないのが現状。似たような事で、高齢者ご本人に啓発をするということだけでは足りないと考えているので、見守る方にも力を入れている。いきいき安心訪問では女性消防団員が2,500世帯ほどのお宅へ尋ね、消費者問題も伝えるようにしている。民生委員にも高齢者の見守りをお願いするなどの取り組みをしている。こうした見守りされる方用のリーフレットも有る。

(事務局) ケアマネジャーやホームヘルパー向けの講習会はとてもいい案で、提供できる機会があればいい。場所によっては興味を持って頂ける所もあれば、忙しくてやっていけないという声もある。影響力のある所から強めていきたい。

(委員) 予算の関係もあると思うが、事業所向けへ、リーフレットの配布は行っているのか。ホームヘルパーはとても忙しいのでリーフレットなど、目に入り、見る機会があればいいのでは。

(事務局) そこまでやれていない。ヘルパーは、命や病気を優先に仕事をされていてい

る。色々なことをお願いされてもなかなか出来にくいという状況もある。

（委員） 自分の母もホームヘルパーに頼むことがあるが、ヘルパーのいう事はよく聞く。女性消防団員、民生委員よりヘルパーの一言は高齢者にとって双方の信頼関係があるから受け入れやすい。高齢者向けの取り組みは、ホームヘルパー、ケアマネジャーも対象に強化したらいいのでは。

（委員） 市役所エレベーターホールでCM放映とあるが、無料でできるのならどんどんやって頂きたい。各区役所では行っていないのか。人が多く集まる。ロビーなどにテレビがあるので流してはどうか。

（事務局） 各区役所では行っていない。検討したい。

（委員） 「警察との連携による街頭啓発」は、若者も巻き込んでやっているのか。お年寄りも若者も、ふれ合いながら行くと取組強化になるのでは。

（事務局） 警察と連携をして街頭啓発しているのは年金支給日のチラシ配り。高齢者向けにやっているのが現状で、若年者も巻き込むことは大事だと考える。

（委員） オレオレ詐欺や固定電話に掛かってくる詐欺などは減っているのか。

（事務局） 平成30年度のオレオレ詐欺の相談件数は21件。あくまで相談件数であり、被害件数ではない。過去数年を比較すると増えたり減ったりなので、減少傾向か増加傾向かは読めないが、決してなくなったというわけではない。

（委員） タイでの詐欺グループ摘発という記事を読んで、詐欺グループが減っていくのではと思ったが、どんどん新しい手口も生まれ、なくなることはないのだろう。

（委員） 他にご意見、ご質問がなければ、議事を終了する。