

会 議 録

- 1 名 称 令和5年度 第1回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
(2) 令和4年度の実施状況
(3) その他
- 3 開催日時 令和5年8月23日(水) 10時30分～11時30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)
上坂 豪、今泉恵子、田中由美子、服部貴明、平山智章、
原田 緑、塩塚真由子、中村啓子、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主任相談員
(欠席委員)
原田 緑、木村美世
- 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) 令和4年度の実施状況

(委員) 相談事例1について、電子マネーの購入とあるが、これは端末からオンライン購入か、またはコンビニ等店舗での直接購入か。

(相談員) コンビニ等店舗で、カードの現物を購入させる手口である。コンビニの店員が多額の電子マネー購入に対して、注意を行ってくれる場合もある。しかし、購入理由を聞かれた場合、このように返答するようにと指示されているケースもあり、被害防止に至らないことも多々ある。

一方で、カードの現物購入により、カード番号の読み間違いや伝え間違いが発生し、被害に遭わなかった例もある。

(委員) 相談事例2について、「発送者が匿名のため、返送できない。」と言われるような場合も、受取りを断ることは可能か。

(相談員) 代引きの商品を一度受け取ってしまうと、被害回復が難しくなるため、分からないものは受け取らず、保留するように助言している。発送伝票の写真を撮って、消費生活センターに相談するようお願いしたい。なお、今回のケースは、大手通販業者の名前で届くため、発注経緯がはっきりしない状況でも、信用して受取ってしまうところが問題で、相談が多くなっている。

(委員) 相談事例4について、通信販売における、2022年6月改正特商法では、具体的にはどのような規制が設けられたのか。また、事例中の「一方的な不利な条項」とあるが、これは法律違反に当たるといえるのか。

（相談員） 改正特商法では、消費者が、申込みや注文確定等のボタンを押すことにより、契約申込みが完了する最終確認画面において、総金額や定期購入であること等の確認が出来る表示が義務づけられた。

「一方的な不利な条項」は、消費者契約法に係るところである。しかし、事業者に対して、それを主張し、交渉を行ったところ、応じてもらえない場合は、最終的に裁判での判断となり、難しいところである。

（委員） 総相談件数の推移について、過去5年間で、令和3年度までは減少傾向であるが、令和4年度は増加している。何が要因か。

（事務局） 正確な分析は難しいところであるが、コロナから経済が活発化した影響等が推測される。相談件数は多い少ないで、一概にどちらか良いとは言えず、センターとしては、多くの方に相談していただけるよう、消費生活センターの窓口を知っていただく活動を、今後も続けていく必要があると考えている。

（委員） 学生等へのトラブル対処法について、教えていただきたい。

年代別の相談件数について、20歳代で、『エステティックサービス』は、施術に関する相談、または解約時のトラブルに関する相談が大半かと思われるが、その他相談事例はあるか。

（事務局） 概ねその2点であると思われるが、前年度相談件数が増加した要因に、全国的な規模の大手事業者が倒産し、「前払いしている施術費用は返してもらるか。」等の相談が多数寄せられたことがある。

（相談員） 大学生等からの同相談では、施術に関する契約内容、割賦に関する契約内容をよく理解していないケースが多く見受けられるので、そのあたりをしっかりとご指導いただきたい。

（委員） その話に関連して、契約の相手方が誰なのか分かっていない相談者が、少なからずいる状況である。契約をする際は、相手方が誰なのか、所在地がどこなのか、最低限のことは確認すること。

また、お金を借りさせる際に、金融業者から本人宛に確認の連絡があるが、事業者から、このように回答するよう、金融業者へ嘘をつくようにレクチャーされる場合がある。そもそも嘘をつかせるような事業者を信用せず、契約は絶対にしないようにすること。この二点についても学生にご指導いただきたい。

（委員） 同様に、20歳代だけ上位に挙がっている、『フリーローン・サラ金』について、収支に関するスキルが必要なこと、また、近年は投資に関心を持つ学生も増えているが、最近のリテラシー調査では、知識が乏しい状況で投資に関心を持ち、生活費のやり繰りも上手く出来ておらず、借金をして投資する事例が多いとのこと。特に注意が必要だと思う。さらに気をつけるべきことがあれば、教えて欲しい。

（事務局） 借金に関して、スマートフォンで申込みや、コンビニで返済等、手続きのハードルが低くなっている。投資に限らず、副業サイト等でアドバイス料を請求されるような事例も多く、中には借金で支払いさせるために、その手順等も指示し、手続きを行わせるような悪質な事例も発生している。その点も学生に注意喚起していただきたい。

（委員） 相談事例2について、配達業者が、クール便等を理由に受け取らないことを拒否するような言動は、企業としていかなるものかと思うが、消費生活センターとしての対応は。

（相談員） 相談を受ける中で、配達物の受取り拒否に対する対応は、業者によって様々であることが見受けられる。全く対応していただけない業者もあれば、相手方へ問い合わせ等まで対応してくれる業者もある。対応されない業者へ、相談員から対応を強制することは難しいところである。

（事務局） 業者の対応方法について、すべて記録を残し、消費者庁が把握できるよう情報を共有している。ご指摘の対応の良し悪しは一概に言えないところであるが、相談情報の積み重ねにより、法改正等へ繋がる場合もあるため、真摯に続けてまいりたい。

（委員） 相談事例2について、大手通販サイト名で発送されているとはいえ、あくまで、消費者と登録業者での直接契約のため、本来は、登録業者が補償を行う必要があるかと思われる。しかし、大手通販サイトが消費者へ補償するのは、サイト内で出品している業者の管理不足を認めるような形で、自主的に行っていると理解してよろしいか。

（相談員） そういった場合もあれば、例えば個人アカウントで注文し、発送先を他人へとするような、なりすましや嫌がらせのような場合もある。この場合、大手通販サイトや出品業者も被害者となるが、今のところすべて大手通販サイトが補償している状況である。

（委員） 他に質問が無ければ議題を終了し、閉会とする。