会　議　録

１　名　　称　令和８年度　第１回北九州市消費生活審議会

２　議　　題　（１）令和８年度からの消費生活センターの運営体制について
（２）令和７年度の相談状況と取り組みについて
（３）北九州市消費者教育推進計画の進捗状況に関する
評価結果（案）について
（４）その他

３　開催日時　令和８年１０月８日（木）１０時００分～１１時１５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、大杉　一之、石井　ひとみ、中村　祐貴、竹元　愼吾
中園　由美、塩塚　真由子、中村　啓子、木村　美世、瓜生　啓二
（敬称略）
（事務局）
危機管理室長
消費生活センター館長、消費生活係長
消費生活係係員、消費生活相談員

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　危機管理室　消費生活センター　電話番号（８７１）０４２８

会　　議　　経　　緯

（概要）

（１）令和８年度からの消費生活センターの運営体制について

（委　員）　消費生活相談員を戸畑に集約したことで、トラブルが生じるなどのデメリットはなかったのか。また、必要があれば区役所での出張相談を受けるのか。

（事務局）　元々相談の多くが電話で解決可能なものであり、窓口の集約に伴う苦情などもなく皆さんにご理解いただけていると考えている。また、必要があれば予約していただいた上で出張相談も受け付けている。

（委　員）　集約化した後に出張相談の依頼があったか。

（事務局）　現時点で、小倉南区役所で１件の出張相談を受け付けている。

（２）「令和７年度の相談状況と取組みについて」

（委　員）　高齢者を中心として「固定電話サービス」に関する相談が増加しているが、固定電話を契約する人が少なくなっている中で、どのようなトラブルが起きているのか。

（事務局）　例えば、電話で「アナログ回線が使えなくなるから切り替えが必要」というような勧誘を受け、電話番号や電話サービスの契約が意図しないまま変更されてしまっていたという相談がある。

（委　員）　終活サポートに関する相談はないか。

（事務局）　終活サポートに関しては、公的な機関として北九州市社会福祉協議でも窓口を担っている。消費生活センターには現時点で多くの相談があっている状況ではないが、新聞報道でも　取り上げられており、今後増加する可能性はあると認識している。

（委　員）　北九州市は高齢者が多いが、北九州ならではという相談はあるか。

（事務局）　全国的な傾向でもあるが、定期購入に関するトラブルの相談は多くあっている。また、給湯器、屋根、分電盤などの点検商法についても相談件数が増加している。

（委　員）　貴金属の買取り事例に関しては悪質性を感じるが、消費生活センターから働きかけはするのか。対応としてはどのようになされるのか。

（事務局）　買取り価格と広告の金額に大幅なかい離がある場合や、長時間拘束されたなどの事実があれば、消費生活センターが斡旋して業者と話し合うなどをしている。また、PIO-NET（パイオネット）というシステムに情報を入力しているため、情報が集まることにより、消費者庁や県が行政処分を行うケースもある。

（３）「北九州市消費者教育推進計画の進捗状況に関する評価結果（案）について」

（委　員）　資料の評価に関して、「１００％」や「８割」など表記が統一されていないが意味があるのか。

（事務局）　表記に関しては統一させていただく。

（委　員）　次回の審議会までに、今回示された５４の施策概要の「進捗評価」や「進捗状況」を確認して、内容が適正か確認するという理解でよいか。また、他部署

が所管する内容もあるが、審議会で出された意見について消費生活センターから伝えてもらえるという認識でよいか。

（事務局）　本日の説明をもとに、二回目の審議会において「進捗評価」や「進捗状況」についてご意見をいただきながら事業を進めていきたいと考えている。また、頂いたご意見は取りまとめて他部署にも共有させていただく。

（委　員）　資料で示されている「進捗評価」はいつ時点のものか。また、この評価は、　今後、変化していくという認識でよいのか。

（事務局）　今回お示しした資料は、令和７年度の取り組みに関する評価であり、評価は毎年更新していく。他部署の事情や予算の都合等もあるかと思うが、評価が下がらないよう効率的に取り組みを進めていきたい。

（委　員）　ＫＰＩに「令和１３年度までに 90%を達成」とあるが、現時点では何%なのか。

（事務局）　計画策定時は 65.7%だった。計画の施策に着実に取り組み、目標達成を目指したい。

（委　員）　「北九州市消費者教育推進計画」において『「商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動ができる消費者」の比率の向上』などのＫＰＩを設定しているが、この指標は全国的に統一されたものなのか。

（事務局）　全国共通の指標ではないが、全国的に使用されている指標であると認識している。

（委　員）　他に質問が無ければ議題を終了し、閉会とする。