

会 議 録

- 1 名 称 平成28年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 平成27年度の相談実績
(2) 平成27年度の取り組み実績
(3) 平成28年度の取り組み状況
(4) 市政モニターアンケート結果
(5) その他
- 3 開催日時 平成28年11月17日(木) 15時～16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)
野村 政修、今泉 恵子、西田 真紀子、中藤 寛、
平山 智章、古海 富士子、寺本 京子、
(事務局)
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
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、祝迫 五輪子、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 過

1 出席者の報告

2 議事

(1) 平成27年度の相談実績

(会長) 全体的に相談件数が減っているということは、それだけ被害が減ったと理解していいのか。どういう風に判断されるのか。

(事務局) 県警が公表した上半期の二セ電話詐欺は、前年同月比では認知件数が166件で98件減少、被害額が3億5,432万円で8億4,086万円減少した。被害の額や件数は減少しているが、まだ高い数字で推移している。センターへは、被害に遭ったというより、あやしい電話があったので連絡しておくというのが、最近増えている。

(委員) 食品関係の相談はなかったのか。

(事務局) 食品を食べて体調を崩したという相談も数件あるが、センターでは検査ができないので、保健所への相談を案内している。

(委員) 苦情の多い商品・役務で「デジタルコンテンツ」がかなり多いが、中でも特に多いのは何か。

(事務局) 大半がワンクリック詐欺である。アダルトサイトを興味本位で見ていると、いきなり登録完了と表示され、お金を要求する手口である。

(会長) 多重債務は店舗販売に関する相談に分別されるのか。

(相談員) 多重債務の場合、予審を行って本人確認をされる場合が多いので、ほとんどが店舗になる。また通販のようにしてクレジットカードを取られる場合は、その他無店舗になる。

(会長) 年齢を言わない人もいるのか。27年度は、2,007件とあるが。

（事務局） 匿名はもちろん住所も年齢も言いたくないと言われる人は、個人情報意識がある意味高いのか増えている。その場合は不明・無回答の欄に分別する。

（相談員） 例えば20代という場合に、20にしてしまうと、20とか30、40が途出して大きくなる。それで正確な年齢を言わない場合は不明に分類することに統一されておりこうなってしまう。

（委員） ある方が私に、着物とか買い取りに来ますというチラシを持ってきて、信じていいのか聞かれるが、どうしたらよいか。買い取りの相談も、店舗外に分別されるのか。

（相談員） 電話勧誘、訪問購入とかで、店舗外にあたる場合もある。この業者本当に信用できるのか、引っかけた人はいないかといったことは、すべて信用性である。営業妨害は、一番気を付けているので、この業者がどうということは言えない。類似の事例をいくつか紹介することで、じゃやっぱりやめると言う人が多い。

（委員） 年代別で65歳以上が多いが、中身はどんな相談が多いのか。

（相談員） 20代から65歳まで、1位はデジタルコンテンツ。高齢者もスマホや携帯を持っており、パソコンを始める人が多いので、ワンクリック詐欺は高齢化している。

（事務局） 高齢者の特徴では新聞販売が結構多い。

（相談員） 判断力が落ちて忘れっぽくなり、重複して契約する人が多いので、センターや新聞の公正取引委員会などで調整し、ずらしながら契約をやり直すようなお手伝いをしている。

（2） 平成27年度の取り組み実績

（3） 平成28年度の取り組み状況

（会長） 平成27年度の相談実績自体が少なくなっているのは、それなりに喜ばしいと言えるかと思う。その前提というか、常日頃からのいろんな取り組みの結果として13,161件という数字になったと思う。

（委員） 消費生活相談の数は減っているが、被害金額は大きくなっているのか。再度説明を。

（事務局） 最近の新聞記事では、一般の方にもATMの前で携帯電話を持って不審な動きをしているお年寄りをみかけたとき、詐欺ではないかと思いをかけ、結果被害を防いだ例も増えている。金額を別の資料、「県警からのお知らせ」でみると、28年9月末現在で、被害額が4億8,956万円、252件、阻止額が3億513万円、332件と、徐々に取り組みの効果があがっているとのことである。

（委員） 県警の数字は、北九州市に限ってということは分からないのか。

（事務局） だいたい3割位が北九州だということである。

（会長） 被害防止に向けた、敬老会での寸劇の実施は非常にいいと思うが、2回だけというのはどうか。

（事務局） 戸畑区の敬老会で1日2回行った。いろんなところに出て行ってやりたいが、寸劇となると人手が取られて本来の相談業務に支障をきたすことになり厳しい。そこで寸劇ではないが出前講演で詳しくお話しするなど、啓発に努めている。

（委員） 各地区で、自分たちで寸劇を作っているところは結構多い。

（会長） 一番いいのは、70歳位の方が自ら役者となって芝居をすれば自分も、観ているお年寄りも分かることになるので、理想系だと思う。

（委員） みまもりん隊は多いのか。その人たちと地域との連携はどうか。地域にどの程度どこにいるのか分かっているならば、その人たちを招いて一緒に勉強できる。組織はきちんとあるのか。

（事務局） 養成講座を受け、現在34名が登録している。資格を与えて何かをしてくださいというのも荷が重たくなる。みまもりん隊には、ひと月に3回、最新の詐欺手口や商品事故等の注意事項を伝えている。それをその人が日々の生活の中で地域に広めてもらう。点が線になり線が面になっていったらという

考え方である。また、地域で要請があれば、出前講座でお話をさせて頂くし、またその講座を受けた人がご近所で、その内容を広めていただければと思う。

（会長） 個人的な見解だが、みまもりん隊の講座受講者には、みまもりん隊受講済というようなステッカーを渡し、玄関の扉に貼ってもらったら、近所の人が一層分かりやすいのかなという気がする。

（委員） 地域のみまもりは、社協もしているし、連携が取れるんじゃないかと思う。

（会長） 訪問販売事業者講習会の参加企業が徐々に減っていているのは何故か。

（事務局） 27年度は会場や講師の日程等で、11月末日の開催となり、月末は業者の参加が難しかった。案内は400社近くに出しているが、郵便が届かなくなっている場合もある。本社が市外の場合は北九州市にまで来ない会社もある。

（委員） 無料法律相談は、弁護士と司法書士を比べると弁護士が多いのは曜日の関係か、それとも内容的な振り分けをしているのか。

（相談員） 司法書士が受けられる金額に制限があるので、相談の聞き取りの段階であきらかに140万円以下という確信を持てれば、司法書士を案内しているが、はっきりと分からない場合は、安全策で弁護士にお話しすることが多いかも知れない。弁護士は土曜日にも受けているので平日に忙しい人は是非土曜日をと希望する。

（会長） 平成27年度は、前年度からの引き続きのものとフェイスブック等新たに活動を始めたものもあり、少しずつ取り組みの実績が増えていると思う。28年度は、アンケートをこれから分析するということで、着実にやっていることがよく分かったので、今後も引き続き続けてもらいたい。

（4）市政モニターアンケート結果

（会長） 不思議なのは60歳、70歳代の方がトラブルにあったと答えている人が、わりと少ないような気がする。40代、50代の方がむしろ多い

のは何故だろうか。

（事務局） 市政モニターという立場から市政に対する関心も高く、騙されないように心掛けてきたということもあるのではないか。

（会長） 市政モニターは、どういう募集の仕方をしているのか。

（事務局） 広聴課で公募している。詳しくは分からないが、年齢、性別、区別等、人口に合った形で150人を決めている。現在は1人欠員で149人である。

（委員） 消費者教育を受けたことがあるかについて、地区別で見ていると、東区と戸畑区が結構高く、南区が低いと思うが、イオンのイベントや寸劇といった啓発事業と関連があるのか。

（事務局） 余り考えられない。消費者教育をどのように理解して答えているのか分からない。区別については、大きな施策の違いはなく、市民センター等には同様に情報提供している。単純に答えた人の数が多かったと理解している。

（会長） 自由記入の意見で、これまで知識がなかったということを書いているが、これでいいのですかという気がする。やっぱり子どもの頃から勉強した方がいい気がする。

（事務局） 学校の教育指導要領では家庭科や社会科等で取り組むようになっている。それがどういう状況でなされているか、何が障害となっているのかなどアンケートで回答いただいている。心配なのは、若者に対する研修の機会がないことである。社会的に契約をしたりお金を扱うようになっているのだが知識に乏しいところがある。

（会長） 企業に勤めても実際にお金を扱うのは経理セクションで、内部の事務だけしかしていないという人は、ほとんど知識がないと思う。だからこそ、本当は小学生くらいからやったほうがいいということになると思う。アンケート集約中ということで、まとめがいつごろできてくるのか。

（事務局） 今年度中にアンケートはまとめたい。アンケートを踏まえた消費者教育推進計画は、平成29年度の審議会にお諮りしながら、目途としては来

年度の末、3月くらいには出せればと思っている。内容は、消費者教育の意義、アンケートの結果、本市の環境や食品など関係部局の関連する事業、国が紹介する資料等を掲載し、この一冊があればなんとか消費者教育の支援ができるような冊子にしたい。

(会長) 現在、小・中学校あるいは民生委員等へのアンケートの集約を行っているということで、来年度には発表が出てくるかと思い期待している。

(4) その他

(会長) 他に何か議題以外に意見等なければ、配布資料について説明をいただきたい。

(事務局) 一つ目は、11月が北九州市が定めた消費者被害防止強化月間でその啓発物として作成した。JR小倉・戸畑・黒崎駅での街頭啓発や、消費者フェスティバル等で配布した。内容は、現在の取り組みや、還付金詐欺、オレオレ詐欺などに注意喚起するもの。二つ目は、本市の消費生活条例で、訪問販売事業者講習会や各事業者がセンターに来訪した際に、業者が記載のような不当なやり方や消費者の権利を脅かすようなことをしないように指導するためのもの。三つ目の黄色い相談資料は、相談員の出前講座で年間4,000人近くの参加者にお配りするテキストのような資料。四つ目の赤色の不当な取引行為の資料は、特に高齢者の方や、黄色い資料を持たれているようなときに利用して、もっと突っ込んだ話しをしている。

(会長) 他になければ。本日の議事はこれで閉会とする。