

会 議 録

- 1 名 称 平成29年度 第1回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 平成28年度の相談実績
(2) 平成28年度の取組実績
(3) 「北九州市消費者教育推進の手引き」作成
(4) その他
- 3 開催日時 平成29年10月24日(火) 10時～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)
野村政修、今泉恵子、西田真紀子、平山智章、原田 緑、
祝迫五輪子、中村啓子、緒方芙佐子、木村美世
(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主任相談員
北九州市消費者教育の推進に関する庁内連絡会議関係課
(欠席委員)
中藤 寛
- 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 会長、副会長の選出

- ・会 長…野村政修委員
- ・副会長…今泉恵子委員

2 出席者の報告

3 議事

(1) 平成 28 年度の相談実績について

(2) 平成 28 年度の取組実績について

(会長) 全般的に詐欺の相談件数が減っているのは喜ばしいことなのか。まだ、隠れているものがあるということはないのか。

(事務局) 平成 29 年度は架空請求や全体の相談件数も増えると予測している。今、減っているのは健康食品などを送りつけるような悪質商法で、流行みtainなものがあり、それが落ち着くと減る傾向にある。

(会長) という事は、それぞれの被害になりそうなモデルが変わりつつあると理解した方がいいのか。

(事務局) 特殊詐欺について、相談件数と被害件数は異なる。架空請求の場合は相談する時間がありかなり阻止できているのではないかと思う。オレオレ詐欺などは相談する間もなく実際に犯罪の被害に遭うという傾向にある。

特殊詐欺自体は平成 28 年度、福岡県は減ったが、今年度は半年で昨年度並みの被害が起きている。警察などでもいろいろと対策はしているが、一度電話に出たら騙される確率はかなり高い。非常に巧妙になっており、絶対に騙されないと考えている人も簡単に騙されてしまう。

(委員) 特殊詐欺のうち還付金詐欺は平成 27 年に急激に増えている、今年度も相変わらず大台なのか。

(事務局) 現在、76 件の相談がある。今年度の相談件数も百数十件になると思う。

（委員） 3年連続で還付金詐欺が増えているが、多く増えたということは特殊詐欺の流行と捉えてよいか。その流行にはどう対処をしていけばいいのか。

（事務局） 市政だよりや街頭啓発など日頃からいろんな啓発やお知らせをしている。消費生活センターへの電話は、ほとんど被害に遭われていない方で、還付金詐欺の相談件数のほとんどが「こういう電話があった」などの情報提供である。

（事務局） 還付金詐欺は警察も含め対策を行っている。ATMで操作をしてお金を振り込み被害に遭うので、金融機関ではお年寄りが操作をしているのを見かけると銀行員が声を掛けている。人がいないATMでは市民団体の人が声を掛けるなどの周りが気付いてあげられるような対策を始めたばかりである。金融機関では何年もATMで振込みをしていない人には振り込みの操作ができないような対策もしている。

（委員） 私は、還付金詐欺に実際に引っ掛かりかけた。主人が亡くなり、その一環と思い電話を取ったところ、役所を名乗ったので信用してしまった。通帳と番号を教えてくださいと言われたので、教えようと思ったが、自ら役所へ行くと伝えたら電話を切られた。信用してしまうような口調で、内容も巧妙だった。

（会長） 貴重な体験をありがとうございました。混乱しているときは騙され易いと思う。

（委員） 相談件数1位の「デジタルコンテンツ」は年代問わず増えているのか。9位の「携帯電話サービス」と分けているのは内容が違うからか。

（事務局） 「デジタルコンテンツ」は、サイト利用の未納料金があるといったSMSが届き、利用していない料金を不当に請求されたといった相談。「携帯電話サービス」は、意図しない契約になったとか、格安スマートフォンが使えないといった相談である。

（会長） 携帯のセット割はお年を召した人には分かりづらいと思う。携帯に対する認識が浅い人は、被害というか勘違いというものもあると思う。平成28年度は全体としては昨年度に比べて減少傾向にあるということで喜ばしい。「デジタルコンテンツ」を中心とした被害、相談はおそらくワンクリック詐欺になると思うが、これは無くなることはないと思うので啓発をより一層強めてほしい。

い。

私は、消費生活センターでワンクリック詐欺に関するDVDを借りて学生に見せる機会があった。学生に感想を聞くと「危ない経験があった」などの話もあった。それぞれ皆さんの組織や団体でも、そういったことをして、被害を防げればと思う。いろいろな媒体を通しての注意喚起も重要だと思う。

平成 28 年度についての相談実績、取組実績については審議の上で了承されたということに致したい。

(3)「北九州市消費者教育推進の手引き」について

(会長) 今年度中の完成という事。6割程度は原稿ができているが、残り4割はこれから関係部署への調査等をして作成していくということである。

私からまず1点目は、データの収集についてはインターネットが非常に役に立つが、問題は情報にどこまで信頼性があるのか、例えば3年前の情報に基づいて作られた文章や映像は、直近の法律改正に反映できていないなどのケースがある。インターネットは出しっぱなしで訂正しないケースがあるので、消費者教育のデータの収集として示すときにはかなりの注意書きが必要だと思う。

もう1点は、インターネットからデータを落とす時の著作権、作った方の許諾があるかどうかの点が難しいのではないかと思うが、副会長はいかがお考えか。

(副会長) おっしゃる通り2点を一番心配していた。アップして自由にお使い下さいという事前承諾が取れているところはいいが、有償サービスもあるかもしれないので、その辺を再度確認頂ければと思う。信頼できるキャッシュでそのまま昔の資料が残っていたり、リンク切れになる事もあるのでその点の失敗がないように。

また情報が多すぎてどれを見ていいのかわからない、情報の海でその中には濁り水もあり、とても素敵な物もありという中でいろいろな階層の人に自由に選んでもらうというのは難しい事かもしれない。厳選し、安全で安心なものを、なおかつ最新のものをお取りくださいという注意書きが必要だと思う。

もう1点、この手引きを見ると、統計資料と啓発資料と盛りだくさんになっている。これをアンケート回答者に対してきめ細かく配布するというが、全部になるともらっても読めない、理解できないということがあるので、対象に応じて取捨選択した形で手引きの配り方、内容を考えた方がいいのではないか。

また、ペーパーベースだと印刷するだけでもお金がかかると思う。データで

あれば定期的に差し替えをし、必要な部分だけをダウンロードして下さいという案内ができると思う。分かりやすいチラシなどを民生委員の方や地域の方が持って行くなどアナログ的な方がより良いという場合もある。

この資料は非常に長い期間を使い、集大成として出されるという事なのでありがたいものだと思う。これをどういう風に効果的に求めている人に出せばいいのか、配布の段階で考えて頂ければと思う。

(事務局) ポリユームの件では、アンケートも無記名でお願いをしていたが、〇〇幼稚園、〇〇中学校と記名しているところも多かった。また、「どうしたらいいですか?」というコメントが書かれており、キッチリとお返しをしてよそがどういう形でやっているのか、どういう意見をみんなが持っているのか、自分たちの思いとの違いや共通理解をしてもらうにはある程度の厚みが出てくる。

古い情報、新しい情報という話では、インターネットで検索をすると政令市や市町村、県が作っている資料は安全と思う。

また、消費者教育ポータルサイトでは、無料のものや使用方法も書かれてあるが、自分の行政区域だけですよというコメントもあるので、利用できるものの宝探しになる事もある。一方、公益社団法人消費者教育支援センターでは、毎年優秀教材の紹介をしている。暦年の資料もありすぐにダウンロードできる。例えば、NTTドコモやKDDIなどが賞を取っているが、完全に無料で、最新の情報とされている。

消費生活センターの貸し出し教材として、DVDを買ってもすぐに古い情報になる。インターネットからうまい形で情報が取れ、ちゃんと見られる内容のものをもう少し探っていきたい。

使用無料や、使用する際は申請書の提出をなどの資料もあり、これについては記載内容を必ず守ってくださいというような注意書きが必要だと考えている。

(会長) 分かりました。委員の皆様は他にお気づきの点、あるいは要望などは。

(委員) 手引書にしては膨大、これを見ると気持ちが萎えてしまいそうになる。もっと集約したものを作ってもらえれば良いと思う。考えてこのサイズになったのかもしれないが、どんどん情報が加速し、古くなるので、このたくさんさんの資料がどこまで必要なのかなと思うところである。努力は感じた。

(事務局) 指導者用の手引書として、6つのカテゴリーに分けて活用方法を記載している。

一番目は、作成の基本的な考え方と活用方法について。

二番目は、今、消費者を取り巻くどんな課題があるのか、デジタル化が進み物事が変化しており、少子高齢化で単身世帯が増え、情報交流が回らない、消費者知識がなくなる危険な状況であるということ。

三番目に、ボリュームの件に該当する、アンケートの部分。

四番目が、本市の取り組みの一覧表を。

五番目が、消費者教育関連資料の取得方法。

六番目が、分からない言葉も多いので、用語解説。

初回はこういう形だが、状況次第で、情報の取得方法等については内容や環境が変わっていくので更新していくということもあるのではと思っている。

とりあえずは今回、これを出して行きたい。

(会長) 消費者教育についてグランドデザインを意味している手引きと言う風に理解をしていいかと思う。これを一度つくり、来年度以降、いろいろな意見などがあれば、子供向け、お年寄り向けなどに訂正、縮小した方向もあると思う。何部くらいの印刷を考えているのか。

(事務局) 少なくとも全保育園、幼稚園、小学校、中学校、高校は配布予定である。場合によってはそれ以上を考えている。

(原田委員) 何年に1回出すのか。

(事務局) 全国的にもこういう手引きを作っている例がないので、試行錯誤的な所がある。一応作成し、いろいろな所にお配りをし、ご意見を取り入れながら次の取り組みをと考えている。

(会長) とりあえず大本になるものを作ることが大きな目標である。委員の皆様もお気づきの点があれば、事務局の方へご連絡、意見などを。手引きの作成については以上でまとめさせていただきたい。

(4) その他

(副会長) 平成 28 年度の取り組み実績について実際に指導を受けた事業の業種、常連なのかという情報が分かれば願います。

(事務局) 指導については、口頭で注意をした程度で重たいものではない。

平成 28 年度は注意が 10 件。業種で言うと、工事、建築などのリフォーム関係が 3 件、健康食品等 1 件、電話電信関係が 1 件、新聞が 4 件、保険が 1 件であった。助言については、リフォーム関係が 1 件、新聞 11 件、保険 1 件の 13 件である。

（副会長） 個人の債務整理などを行っている法律事務所だか、法律事務所が業務停止になっている。それに関する消費生活センターへの相談などはいかがか。

（相談員） 何件というほどは無いが、福岡県で弁護士会が特別な窓口を設けており、そちらをご案内している。

（委員） 前の審議会で、相談者が警察に相談した際、相談をする所を調べて頂いたが怪しげな所だったという話を聞いた。それを消費生活センターが警察へ注意喚起をしたという話を聞いた。私が知っている警察署の方へその件を聞いてみたが、誰も知らなかった。警察との情報のキャッチボールができていないのではないか。消費生活センターが注意喚起をしたからそれで終了という感じで思われていたのか、警察の方が安易に捉えていたのか、それから先の確認をした方が良いのではないか。

（事務局） 当該警察署から、委員から話があったという電話を頂いたので、経緯をお話し、会議で説明した資料は持って返って頂いたと伝えた。よその組織の事であるが、組織内での報告をどこまで確認するのか非常に難しいところだと思う。

（会長） 事情経緯が分かってよかった。

それでは、本日の議事は全て終わったということで閉会させて頂きたい。