

## 会 議 録

- 1 名 称 平成30年度 第2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  
(2) 平成30年度の相談事例検討  
(3) その他
- 3 開催日時 平成31年2月22日(金) 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
- 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
- (2) 平成 30 年度の相談事例検討について

(会長) 今年は、この5年間で相談件数が最も少ないということで、喜ばしい事だ。架空請求が減ったのには、具体的な要因があるのか。

(事務局) 平成 29 年度は架空請求があまりにも多かった。平成 28 年度以前は 2,000 件前後で、平成 29 年度に突然 3,500 件に上がったが、平成 30 年度は元に戻りその分の減少となった。とはいえ、依然として大きな数字であることに変わりはない。

(委員) 自身の体験で、干し柿を頼んだ業者から、1 か月ごとにパンフレットや DM を送ってくるようになったので、送らないように業者に電話をした。相談事例にもあるが、高齢になると弱いところをついてきて、素直に受け止めてしまう事がある。

(会長) 確かに、DM やパンフレットというのはよく届く。それを信用せずに、捨てるというのも詐欺に引っかからない一つの手ではある。

(委員) 非常に若い方が被害にあっている。「910 万円を投資した」とあるがかなりの高額。被害者は 21 歳であるが、今後成人年齢引き下げについて等の課題もあると思う。金額ベースで見ると被害状況はどうなのか。

(事務局) こういった高額被害も多い。福岡県全体でみた、二セ電話詐欺の認知された被害額は、平成 29 年 1 月～12 月が 11 億 9,000 万円。平成 30 年が 6 億 6,745 万円。平成 29 年度と平成 30 年度を比べると、4 億 7,000 万円、42%減少してはいるが依然大きな金額である。

(相談員) 910 万円というのは、父親の死亡保険金で、母親にも相談の上での支払いだった。今の若者は LINE やインスタなどで連絡を取り合ってお金の受け渡しをしている。相手が誰なのか、どこに住んでいる知らない人に大金をポンと渡して、領収書も契約書もない。詐欺なので警察に行かせるが、何も証拠がないので話を受け付けてもらうのは難しい。発端の LINE 電話で対応をしようとしても、消費生活センターだと言えば連絡を絶たれる可能性がある。今の段階では、LINE に消費生活センターから申し入れをしても情報開示はしてくれないので、なかなか打つ手がなくとても

困っている。これは、啓発をしていくしかない。

（事務局） 消費生活センターが受けた相談で、どれだけ被害が防げたかを調べた。平成 29 年度の相談件数が、12,681 件、この中で金額が分かる相談が 876 件。架空請求を防ぎ、悪質商法などをクーリングオフで取り戻した額等の合計額は、2 億 6,533 万円。架空請求では、センターに電話をして詐欺だと分かり被害を防げたケースも多い。これが平成 29 年度では約 3,000 件。国が算出した架空請求 1 件当たりの被害額 44 万円を当てはめると 13 億円程になる。このような貢献を消費生活センターはしているということで、参考にご紹介した。

（委員） 事例の儲け話の連鎖の被害者は 21 歳男性とあるが、社会人なのか。友人もクーリングオフをしたと書いてあるが。

（相談員） アルバイト先で広まったりするようだ。この事例では、ネット上で上位会員の人に一部返金をしたように見えるが、実際には返金されていない。これは、消費者トラブルというより詐欺に遭っている。初対面なのにすぐに信用をしてしまい大金を渡すのはおかしいことだと分かっていない。

（委員） 21 歳は、大人といえば大人だが。まだ、子どもだろう。上位会員と話しをしていたが、ねずみ講と言えるのでは？

（相談員） そうだろう。人を誘えば儲かるような内容が書かれている。本人たちもよく分かっていない。儲かるということだけをセミナーで聞いて、周りも盛り上げて、深く考えずに行動をしている。この件については、自分で稼いだお金ではないので、軽い気持ちでやっているように思える。

（会長） 海外の不動産というケースもあったり、海外のファンドで儲かる話もあったり、基本的に「海外のなんとか」で陥れられるのだろう。

（委員） 啓発をしていくには高校生の段階からか、もっと早い方が良いのか。

（相談員） 高校生は自分でお金を稼いでいないので、理解しにくいのでは。高校では何校か講座をしてはいるが、自由にお金が使えない年代。大学生のタイミングが効果的ではないか。交友関係も広がる時期であるし。

（委員） 大学に、啓発活動に協力してほしいという内容を消費生活センターからお願いしているのか。

（事務局） 啓発の観点と共に、入学ガイダンス時に、出前講座等のアナウンスをし

ている。

（会長） 私の大学では、学生の中でも、儲け話などで騙された学生もいる。「投資話や、儲け話には手を出さないように」等、通路や目立つところの掲示板に啓発ポスターを貼っている。

（委員） もし、学生が相談をしたいなと思った時に、大学構内で相談できる場所はあるのか？

（会長） 学生を支援するセクションがあり、そこで対応をするようになっている。具体的に儲け話や株、いくつかの危ない商品名は出して、よく分からない物には手を出さなということ掲示をしている。そういう事で困った事があれば、相談に来てくださいという内容の貼り紙をしている。どの大学でもしていると思う。

（委員） 入学の時にオリエンテーションの中でプログラムとして組み込むなど強制的なことをしないといけないのでは。

（委員） 私の大学では、入学式後に、生活指導で冊子を配り、その中でマルチ商法などを含めて注意喚起をしている。初年次教育、自己管理論の中で、年に何回か生活安全講習会というものを各大学は工夫して入れ込んでいるというのが現状だ。

やはり、アルバイトに行くとバイト先で儲かる話などを持って帰ってくる。掲示などもしてはいるが、実際は詐欺にひっかかってみないと分からない。学習の中に入れる、単位化すると、必ず単位は取れるので、プログラムに組み込むなど、大学としては、工夫してやっているというのは現状。

（委員） 定期的にやっていかないとすぐに忘れる。私の大学の場合、先輩が就職のサクセスストーリーを話すという中で、詐欺に引っかかりそうになったという事例がでてきた。その年から2年間ほど、大学全体の意識が高まり、日常茶飯事に話が出るようになった。いろんなチラシを配っているが意識はしていても飛んでいくのが若者。

（会長） 認知症の人や、高齢者はどうすればいいか。

（委員） 高齢者は詐欺に遭ってから警察に行く。先に相談をしないことが不思議。これはコミュニケーションが欠けているということだ。一人暮らしや夫婦だけの方は、話す相手もいない。

（相談員） 相談者の中にも、家族に言うと怒られるから言えないという相談は多い。迷惑をかけたくないという方もいる。

（委員） 認知症の方の相談事例だが、警察に相談をして解約を伝えたが応じられず、消費生活センターへ相談に来ている。通常、消費生活センターから警察へ依頼をするというイメージだが、これは逆バージョン。どういう理解をすればいいのか。

（相談員） 警察は、民事については立入れない。そういう意味で、警察から、消費生活センターへ案内がある。

（委員） この相談者の場合、認知症という理論的な証明があり、代理人等を通していないので、契約の取り消しが出来るのでは。

（相談員） 成年後見制度を利用していれば、後で取り消しは出来るが、ほとんどがしていない。認知症の診断があるだけで、全部が全部、契約がないものになるわけではない。

（委員） そうである。認知症の程度にもよるし、その時にどれだけはっきりしていたかもわからない。成年後見制度をしっかりと、皆さんに知っていただくということも大切な事ということがわかる。後見ではなくても、補佐・補助のような取り消し権だけを確保して、本人は本人できちんと生活ができるという備えがあってもいいのかなとは思う。していないと、いざ、何かあった時にやりようがない。

（会長） 他に意見等なければ、本日の議題を終了とする。