

会 議 録

- 1 名 称 令和5年度 第2回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 令和5年度の相談状況について
(2) 消費生活センターの取組み
(3) その他
- 3 開催日時 令和6年2月8日(木) 10時00分～11時00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、原田 緑、服部貴明、
平山智章、塩塚真由子、中村啓子、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、消費生活係長
(関係者)
北九州市消費生活相談員協会統括主任相談員
(欠席委員)
瓜生麻奈美
- 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5年度の相談状況について

(2) 消費生活センターの取組み

(委 員) 相談事例1について、キャッシュレス決済アプリで銀行からチャージし送金したことになっているが、銀行から残高をチャージしたのは本人の操作によるものなのか。

(相談員) 相談者によると、チャージを行う意図はなかったが、電話で指示を受けながら操作をし、結果的にチャージされていたとのこと。日頃からこのアプリを利用し、銀行からチャージして送金する手順を知っていたにもかかわらず、電話で誘導されてしまったのかなと話していた。

(委 員) そもそも返金を申し出ている事例なのに、送金をしてしまったというのはどういうことなのか。

(相談員) 最近よく聞く事例であるが、例えば還付金詐欺事例で、還付金受取のためにATMでの操作を指示され、結果的に振込んでしまうことと同様の手口かと思われる。

(委 員) 送金とは別で、QRコードのスクリーンショットの送信したことによるフリマサイトでの不正利用決済について、このフリマサイトは大手企業であるにもかかわらず、不正利用の注意喚起は十分行っているため一律補償の対象外、決済先の情報は不明という対応はいかがなものか。

(相談員) おそらく同じような事例が相当数発生しているかと推測される。この事例の場合は、注意喚起済のため対応しないと社内で決めているのではないかとと思われる。

(委 員) 例えば市政だよりで企業名を出して注意喚起など、市民に公表するくらいでないと企業も動かないのではないか。

（事務局） 現状文書に個別の企業名を記載するのは難しい。本来的には、フリマサイトは間に入っているだけであり、不正決済を誘導した業者等が悪い。

（委員） そうではあるが、フリマサイトもその業者の管理をしているのであれば、なんらかの管理責任を負うべきではないかと思う。

（事務局） 今回の事例で紹介した企業に限らず、どのキャッシュレス決済手段やフリマサイトでも行われる可能性があるため、事例について様々なところに紹介し、啓発していかなければならないと思う。

（委員） 被害防止のためには、具体的に例えばこういう画面が出てそこをクリックすると誘導されたなど、具体例を示し広めることが効果的と考える。被害者に実際の業者とのやり取りなど詳細を教えてもらい、それをいち早く公表するのが一番の啓発はないかと思う。

（委員） 架空請求について、電話詐欺というのは具体的にどのような内容か。

（事務局） パソコンのサポート詐欺やフィッシング詐欺が多い。パソコンサポート詐欺では令和4年4月から12月が31件に対し、令和5年4月から12月が61件である。フィッシングについては大きな動きはないが、相変わらず多い印象。

（委員） フィッシングについて、以前からショートメッセージで金融機関の偽サイトへ誘導され、情報を入力してしまう事例が多い。自身で正規サイトをブックマークし、そこからサイトへ接続することが防止策であるが、それ以外に良い方法等はあるか。

（事務局） 相変わらずショートメッセージから誘導される事例が多く、送られていたURLを開かず、自身で検索等を行ったサイトを開くよう啓発している。

（委員） 先日、自身の携帯電話に非通知で着信があり、留守電にメッセージが残っていたが、自動音声で電話料金未払いの案内であった。自動音声による詐欺事例がある事を記事で見たが、最近増えているのか。

(事務局) 増えている。以前は固定電話が詐欺被害に遭いやすいと言われていたが、携帯電話へ大手電話会社等を名乗り、自動音声で誘導するケースである。例えば自分からカード会社等に問い合わせを行う際も、自動音声案内に沿って番号を入力することが主流となっており、この手口は信じやすいと思われる。

すでに消費生活センターでも注意喚起の啓発を行ってきているが、これからも出前講座等で広く周知していく必要があると思う。

若年層向けに月2回、一般消費者や高齢者向けに月2回、計4回情報発信を行っている。市の公式LINEから消費生活に関する情報を選択するとこの情報が受取れ、現在約3,000人に登録いただいている。

先日地域高齢者へ営業等でまわっている生命保険会社で出前講座を実施し、公式LINEの紹介を行った。その他、民生委員向けの情報提供、商工会議所の新社会人向けの出前講座や大学の電子掲示板への掲載依頼等を実施しており、今後も更なる情報提供や啓発活動を行っていきたい。

(委員) ゆめみらいワークでのブース出展について、参加者へ啓発グッズを配布とあるが、何を配布したか。

(事務局) 昨年と同様に、アンケートとクイズに参加された学生に、まもりんのイラストが印刷されたトートバッグに啓発用チラシやシャープペンシルなどを入れて配布した。

(委員) クイズの中に、消費者ホットライン「188」を知っているかという項目を入れてはどうか。知らなくても覚えてもらうきっかけにもなると思う。

(委員) 他に質問が無ければ議題を終了し、閉会とする。