平成30年度 第2回長野市消費生活協議会 会議録

日 時 平成31年2月25日(月)午後2時~3時10分

場 所 長野市もんぜんぷら座 3階302会議室

出席者 委員9名(欠席者 清水稔委員、土屋慶子委員、井堀由み委員)

(※古川浩委員の代理として長野県くらし安全・消費生活課企画幹兼課長補 佐の黒井秀彦氏が出席)

事務局7名

傍聴者 なし

- 1 開 会
- 2 あいさつ 長野市消費生活協議会長 増尾 均 長野市地域・市民生活部長 増田武美
- 3 協議事項
- (1) 長野市消費者施策推進計画の進捗状況について

(議長)

協議事項(1) 長野市消費者施策推進計画の進捗状況について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

長野市消費者施策推進計画の5つの重点目標について、進捗状況をご報告いたします。

まず、重点目標の1「本市における特殊詐欺被害認知件数の半減を目指す」でございますが、資料1をご覧ください。県警が発表した平成30年1月から12月までの被害認知件数で、上段が県全体、下段が本市の状況です。どちらも件数は減少しておりますが、被害額は大幅に増えております。長野県全体の被害額3億5,800万円余りのうち、本市の被害額は約1億4,300万円と、約40パーセントを占めている状況です。本市の手口の内訳を見ますと、架空請求詐欺の被害が大幅に伸びており、前年と比較すると件数は1件増加しただけですが、被害額は前年の7倍超、1億円以上増加しております。この手口としては、今現在もはがきによる架空請求が横行しておりますが、ウェブサイト利用料などの名目で携帯電話に連絡してくる手口、弁護士を騙る男が電話をしてくる手口など様々で、これを信用してしまった市民が、裁判取り下げ費用などの名目で、次から次へと高額な金銭を搾取されるという、一人あたりの被害額が1千万円を超える事案が連続して発生したことにより被害額が激増したものです。

続いて、裏面の資料2をご覧ください。長野市内の特殊詐欺被害認知件数の推移のグラフです。件数につきましては、前年の49件に対し38件と減少しております。下のグラフは、重点目標2に関するもので「通信販売(インターネット等)に関する被害認知件数の推移」でございます。前年度の90件に対し49件、これは本年度4月から1月までの暫定値ですが、順調に減ってきているところでございます。

資料はございませんが、重点目標の4、「長野市くらしの安心サポーターの登録30人を目指す」に

つきましては、現時点で28人が登録されております。

また、重点目標5の「消費生活センターの出前講座年間30回開催を目指す」につきましては、本年度、今後実施するものも含めて25回開催が予定されています。昨年度の実績が22回でしたので、それを上回る実績となっております。

続きまして資料3をご覧ください。計画の重点目標3にあります「見守りネットワーク」でデータ配信した注意喚起情報の主なものです。ネットワークは、本年度4月から運用を開始しております。 資料をご覧いただきたいと思いますが、最初が定期購入トラブルに関する注意情報です。健康食品などを1回だけのつもりで購入したところ、知らないうちに定期購入になっていたというものです。

続いて、1枚めくっていただいて加湿器のリコール情報です。長崎県の高齢者施設で火災死亡事故が発生した製品で、機種が古いため所有しているのは高齢者が多いという状況、また、長野県においては回収率が低く、いまだに1,300 台以上が県内に出回っているということから注意情報を配信したものです。次ページは、リコールのチラシです。

次のページは、架空請求の情報で、はがきではなく封書で送り付ける新たな手口も出てきたという ものです。

次は、県警本部が発出した防犯速報です。下高井郡と埴科郡在住の方が同じような手口で被害に遭われたというものです。

次も県警の防犯速報で、先月末にネットワークで配信したものです。全国銀行協会をかたった最新の手口で、内容は「元号の改元による銀行法改正に伴い、「個人情報記入書類の変更・新規作成」「キャッシュカードの紛失・盗難によるATMの不正操作防止」のため、全金融機関のキャッシュカードを不正操作防止用キャッシュカードに変更する」として、同封の用紙に「銀行名・支店名・口座番号・暗証番号」まで記入させ、キャッシュカードと一緒に返信用封筒でだまし取るというものです。次のページは、一緒に郵送された文書となっております。「この通知が届いたら、2日以内にお近くの郵便ポストへ投函をお願いします。3日ほどで新しいカードが届きます」などと、消費者にあまり考える猶予を与えないような詐欺特有の内容になっております。

また、地域包括支援センターから寄せられる情報や、消費者庁のチラシについても内容によってはデータ配信し、関係各所に注意喚起しております。 (1)については以上でございます。

(議長)

ただ今の説明にご質問等がございましたらお願いいたします。いかがでしょうか。

(委員)

いろいろ被害がたくさんあって、センターも出前講座等を実施されていると思いますが、出前講座 といいますと老人会とかが多いのですが、若い世代への出前講座等はあるのでしょうか。

(事務局)

本年度に関しては、学生を対象とした出前講座は実施しておりません。これから民法の改正で成年年齢の引き下げもありますし、中学生や高校生に向けた出前講座もこれからどうやっていけばいいかということも課題だと思っております。数年前は、消費生活センターへ訪ねて来られた養護学校の生徒さんたちに、センターで講座を開いてトラブルの対処法を教えたということはありましたが、本年度はございません。

(委員)

それでは、中学校とか高校等にこちらから出向いて、啓発といいますか被害の状況等をお話しする

という、学校側にお願いする方法もあると思うので、これから社会人になる若者に向けて、このような特殊詐欺に引っ掛からないような予防法を発信していただけたらなと思います。よろしくお願いします。

(議長)

今の意見、私も同感でして、うちの大学でクーリング・オフについて学生に問うと、名前は知っているけれど何だかわからないというのが結構多いんですね。大雑把なところは新聞やテレビで知っているようですが、クーリング・オフができるかというとできない、なので、必要最低限の情報は子供たちに知っておいてほしいと思います。どの辺まで可能なのか、また、教育関係のほうでも考えているかもしれませんので、そういったところを見た上でいろいろと考えてもらえたらと思います。今後の課題として受け止めていただければと思います。ほかにいかがでしょうか。

(委員)

先ほど説明いただいた架空請求ですが、長野県全体では、件数は24件も減っているけど、金額は1億5千万円も増加しているという。増加しているのは大部分を長野市が占めているような感じがするんですけど、長野市の20件というのは年齢的にはどのくらいの人が騙されているんですかね。

(事務局)

はがきによる被害は70代の方ですが、メールで来るものについては40代、50代の方も被害に遭われています。

(議長)

はい、ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。ないようですので、先に進めさせていただきたいと思います。

(2) 平成30年度の相談受付状況等について

(議長)

続きまして、協議事項(2) 平成 30 年度の相談受付状況等について、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

それでは、資料4をご覧ください。センターの相談員が受ける消費生活相談については、1月現在で暫定値ですが1,805件で、すでに昨年度を上回る件数となっております。消費生活センターが周知されてきたこと、また「消費者ホットライン188」の普及もあって件数が伸びている状況かと思われます。

また、各専門家による市民相談については、税務相談、登記相談、手続相談が、すでに昨年度を上回る実績となっております。

裏面の資料5をご覧ください。広域連携における各町村の相談実績でございます。これもこの1月までの暫定値でございますが、消費生活相談が28件、市民相談が22件で計50件の相談を受け付けております。消費生活相談28件のうち、センター相談員が相手方事業者と仲介、交渉に入ったもの、通称あっせんと呼ばれるものですが9件ございまして、解決したものが7件、不調に終わったものが2件でございます。不調の2件につきましては、相談者が納得できないということで弁護士に引き継ぎをしたという状況でございます。相談受付状況につきましては、簡単ですが以上でございます。

(議長)

はい、ありがとうございます。ただ今の説明にご質問等ございましたらお願いいたします。よろしいでしょうか。それでは、この協議事項(2) に関連いたしまして、消費生活センターの相談員さんから最近の相談事例を紹介していただけたらと思います。よろしくお願いいたします。

(事務局)

―投資詐欺、訪問販売等の事例紹介―

(議長)

はい、ありがとうございました。ただ今の説明にご質問等ございましたらお願いしたいと思います。

(委員)

今、説明いただいた80代のおばあちゃんは、一人で住んでいるんかね。

(事務局)

そうですね。一人暮らしです。娘さんがいるということなんですが、なかなか娘さんと連絡が取れなかったり、あまりお家に見えないということで、ケアマネージャーさんにご相談してセンターのほうに来たということです。最近は結構ケアマネージャーさんからの相談も入ってきています。

(委員)

こういうような一人暮らしの場合、本人の同意を得た場合は民生委員が台帳を作るんですが、民生 委員がこういう方のところを回っていれば、気が付く場合もあると思うんですけどね。きっと近所の お茶のみサロンなんかにも行ってない人かもしれないね。行っていれば、こういう話が出ると分かる んだけどね。できるだけ民生委員もかかわって被害をストップさせたほうがいいと思いますね。あり がとうございました。

(議長)

高齢化が進む時代においては今後を想像すると怖いものがありますが、いろいろ大変だとは思いますが引き続きお願いしたいと思います。他にご質問どうでしょうか。では、私のほうから一つ。お年寄りからの相談が多いんでしょうか。

(事務局)

件数的なことは把握していないんですけど、お年寄りだけではないです。若い方からの相談も結構 あります。アパートの賃貸契約ですとか、メールの相談、架空請求ですとか有料サイトに関する相談 は若い方がいらっしゃいます。

(議長)

わかりました。私の教え子で未成年の子だと、周りに聞いてその情報で対処しようとして、にっちもさっちもいかなくなって表に出てくるというのが非常に多くてですね、だから表に出てこないものを合わせると結構あるのかななんて気もしております。相談してくれると非常にありがたいものですから、若い人も結構相談に来るのかなと、それで気になって伺いました。

(事務局)

エステの契約も女性の若い方がいらっしゃいます。大学生とか。あと通販で化粧品を買ったというのは、若い世代の方のご相談が多いです。

(議長)

さて、他にどうでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、質問等ないようですので次に進めさせていただきたいと思います。

(3) その他

(議長)

続きまして、協議事項の(3)その他でございますが、特に事務局からはないと伺っておりますので、 最近、時々耳にしますSDGsについて、コープながの理事の込山委員さんから、コープの取り組み と併せてご紹介いただければと思います。

(委員)

私のほうからSDGsとエシカル消費についてお話しさせていただきます。

まず、SDGsとは、ということで、もう皆さんご存知の方もいらっしゃるかもしれませんが、改めてということでお願いします。お配りしてある資料をご覧ください。この資料の一番上のところに英語で「Sustainable Development Goals」と書かれています。これは、持続可能な開発目標ということで、この頭文字を取ったものがSDGsです。話が、世界規模、地球規模になるんですけれども、世界では、貧富の差が広がっていますし、紛争やテロもなくなりません。干ばつや豪雨災害が日常茶飯事になっています。このように解決しなければならない問題、課題が山積みになっています。また、世界人口は増え続けていますが食べ物をすべての人へ行き渡るように作ることはできるのでしょうか。水やエネルギーは足りるのでしょうか。私たちはともかく、子供や孫たちなど将来の世代のことを考えると心配でならないというのが現状ですし、このままで地球は大丈夫なのかなと漠然と思っている人は多いかと思います。ただ、ニュースやこういった内容の特番などを見ると、かなり不安になるんですけれども、いざ日常の生活に戻ってしまうと、何だか人ごとになってしまっているということが多いかもしれません。このような人類や地球全体が直面する問題を解決するために、2015 年9月の国連サミットで世界を変えるための17の目標、SDGsを決めました。

今の資料を一緒に見ていただいて、これを多分ゆっくり全部見た方はいらっしゃらないかと思うん ですけれども、私も実は全部を把握してませんで、ちょっと皆さんと一緒に見ていきたいなと思いま す。こちらの1から 17 まで番号が振ってあってマークがあるんですけれども、まず1番が「貧困を なくそう」、2番が「飢餓をゼロに」、3が「すべての人に健康と福祉を」、4が「質の高い教育をみ んなに」、5が「ジェンダー平等を実現しよう」、6「安全な水とトイレを世界中に」、7が「エネル ギーをみんなにそしてクリーンに」、8が「働きがいも経済成長も」、9が「産業と技術革新の基盤を つくろう」、10 が「人や国の不平等をなくそう」、11 が「住み続けられるまちづくりを」、12 が「つく る責任つかう責任」、13 が「気候変動に具体的な対策を」、14「海の豊かさを守ろう」、15「陸の豊か さも守ろう」、16「平和と公正をすべての人に」、最後の 17 が「パートナーシップで目標を達成しよ う」という、このような世界を変えるための 17 の目標になっております。国連に加盟する 193 か国 が協力して、この持続可能な世界を実現するために、2030年までの達成を目指して世界各国で取り組 みが進められておりまして、もちろん日本も「協力してやります」ということを宣言しています。こ の長野県も、昨年2018年6月にSDGs未来都市に選定されておりまして、「しあわせ信州創造プラ ン 2.0」長野県総合 5 か年計画の中にこのSDGsの考え方が組み込まれています。2019 年度生活協 同組合コープながのの方針にも、このSDG s への貢献を果たすために目指していくことがはっきり 示されていますし、私たちの大元であります日本生協連の行動宣言にも示されております。

もう一つのこちらの資料、地球の絵が描いてあるのがあるんですけれども、こちらのほうもまたお

家に帰って時間があるときにゆっくりご覧いただけたらと思います。

コープながのは、これまでも貧困や飢餓などの問題に取り組んではおりますが、この 2030 年の目 標の達成に向けて、事業と活動においても更に社会に貢献していく所存です。それで、先ほどご覧い ただいたSDGs17 の目標の達成のために、私たちが一番意識して身近に貢献できるのが、この 17 の中の 12 番目「つくる責任つかう責任」のところではないかなと思います。本日、小さい冊子もお 配りしてあるんですけれども、こちらの表紙には「コープのエシカル」「エシカル消費、はじめてみ ませんか?」という題が書かれています。エシカル消費というのは、SDGsの世界を変えるための 17 の目標を実現するための手段の一つということで、消費者が一番意識しやすい、参加しやすいこと かと思います。そのエシカル消費というのがどんなことなのかというのを、この冊子をご覧いただき ながらちょっと説明したいと思います。まず1ページをお開きください。左側の上のところに「お買 い物を通じて私たちができること」とあります。「エシカルとは、直訳すると倫理的という意味です。 生協では地域や環境、社会や人々に配慮してモノやサービスを買うことを「エシカルなお買物」(エ シカル消費)と表現し、積極的に応援しています」ということで、隣のページを見ていただくと1の 「地域」ということで、上のところにオレンジ色で「産地指定」というマークがあると思います。下 のほうには緑色で「国産素材」というマークがあります。このようなマークの付いた商品を購入する ことで、生産者とのつながりや国産原料の使用拡大を通じて日本の農畜水産業を応援することになり ます。

次のページをお開きください。こちらは2の「環境」ということで、上のほうには青地に白い魚のマークで「海のエコラベル」MSC認証マークというものがあります。こちらのマークは、持続可能な漁業で獲られた水産物に付けられています。その下のほうにある淡い緑に魚の絵が描いてあるものがasc認証マークと言いまして、環境や地域社会に配慮した養殖業に付けられるマークとなっています。これらのマークの付いた商品の購入が、海の資源を守る支援につながっていきます。その隣のページに緑の蛙のマークがあるんですけれども、こちらのほうがレインフォレスト・アライアンス認証マークと言いまして、このマークの付いた商品を購入することが、熱帯の森と人を守る支援につながります。「農園の生態系の保護と労働環境の向上を目指します」ということで、蛙のマークが付いているのは、蛙が環境の変化に敏感な動物であって、蛙が存在していることで生態系の状況を知るということができるということで、このようなマークが付けられているということをお聞きしています。また、未来をカエルという意味もあるそうです。

次のページは「エコマーク」ですので、皆さんご存知だと思いますので飛ばさせていただいて、7ページ、深緑色に木のマークが付いているFSC認証マークというのがあるんですが、このマークの付いた商品の購入が森の資源を守る支援につながります。「違法な伐採を防ぎ、森林資源の保全を進めます」ということで、このような支援に役立ちます。

次の8ページを開いていただいて、3の「社会」というところで、この真ん中にある黒字に青の勾 玉のような形、これがフェアトレードマークと言いまして、このマークの付いた商品の購入が、適正 な価格を守り、買いたたきなどしないで発展途上国の生産者を守るという支援につながります。

その隣が、赤いカップのマークですね、飢餓に苦しむ子どもたちに学校給食を届けるための国連WFPによるキャンペーン。これにコープも協力したレッドカップキャンペーンとなります。これは、関連商品、対象商品1品を購入につき1円が国連WFPに寄付されて、飢餓に苦しむ子どもたちに学校給食を届けるための支援に使われます。

もう1ページ開いていただいて、10ページには、コアノンスマイルスクールプロジェクトというのがありまして、こちらは、2010年11月より取り組みを行っているものですけれども、下のほうにあるコープマークの商品のトイレットペーパー1品をお買い上げにつき、1円がユニセフを通じてアンゴラ共和国に寄付されます。そして、子供たちが楽しく学べる環境づくりに使われております。

そして、隣の 11 ページですけれども、4の「人々」というところで、こちらは「困難を乗り越え挑戦する人々を応援したい」ということで、こちらも下のほうにあります応援食クッキーというものの中から1品購入いただくと、1円が日本障害者スキー連盟に寄付されまして、「障害者ノルディックスキーの日本ジュニアチームをサポートします」という支援につながっています。

そして、最後のページなんですけれども、ピンクリボン運動ということで、こちらのほうも下にあります商品ご購入1品につき1円をピンクリボン運動のほうへ寄付し、乳がんに対する啓蒙と患者や家族の支援に使われますということで、このようなマークはコープ商品だけでなく、様々なところで見かけられるようになっています。

価格やおいしさ、利便性など商品を選ぶ上で大切な視点なんですけれども、もう一つ、このようなマークの付いた商品を買うことで、誰かを応援できたり地球を守ることにつながったりします。いろいろなお買物の中の一つの選択肢として、意識をしていただけたらと思います。一人ひとりが自分ができることを考えて、できることから無理なく始めて続けていくことが、先ほども言いましたSDGsの目標を達成する一番の近道ではないかなと思いますので、みんなで頑張って行けたらと思います。最後に、この説明した冊子ですけれども、2018年度のものですのでキャンペーン期間など過ぎてしまったものが多いんですけれども、2019年度も継続していきますのでよろしくお願いいたします。私

(議長)

からは以上です。

ありがとうございました。ただ今の説明にご質問等ございましたらお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、これからも引き続き活動のほうよろしくお願いいたします。

では、続きましてこのSDGsに関する県の取り組みとして、今年度エシカルマップを作成されたということですので、黒井企画幹さんのほうからこのマップについてのご紹介をお願いしたいと思います。

(委員)

今、ご説明がありましたけれど、県のほうでもSDGsというものに寄与する施策を推進していこうということで、長野県総合5か年計画「しあわせ信州創造プラン2.0」においてもこのSDGsとの関わりを非常に意識しておりまして、更にその個別計画にあたります第2次長野県消費生活基本計画、本年度から2022年度までの5か年を対象としておりますが、その中の基本的な施策、当然事業者の指導であったり消費者啓発の推進、あるいは消費生活相談、消費者被害の救済、これらの施策については引き続き取り組んでいきますが、このSDGsに関わる部分ということでエシカル消費についても啓発を推進していこうというので、本年度から取り組んでいるところでございます。

最初にわら半紙の資料、これは来年度の推進事業ということで載せてございますけれど、県のほうでもエシカル消費を啓発するために、この1月にキックオフフォーラムというのを松本でやったわけですが、それを皮切りに一般的な啓発の話であったり、親子参加型のエシカル教室、あるいは、当然商品サービスがなければエシカル消費、実践ができないということもありまして、事業者向けのセミ

ナーであったり、エシカルプロダクツに関するマップの作成というのを来年度進めていこうということで、事業の推進のイメージとして、消費者、事業者、学生によるマップ作成という、このような協働の体制で進めていこうと考えているところです。

そこで、このマップになりますけれど、このマップは、今申し上げました1月のキックオフフォーラムの際に、長野県立大学の学生さんが、県のほうからの委託を受けて作成してもらったものです。開いていただきますと、左側に「長野県版エシカル消費」ということで、一般的に言われている「人」「社会」「地域」「環境」に加えて「健康」、長野県の特徴であります健康長寿というものも加えました。例えば、野菜たっぷり塩分控え目な食生活、あるいは、車の使用よりも自転車とか徒歩などに切り替えて健康に過ごしませんかというようなものも加え、長野県版エシカル消費という定義づけをいたしましてPRをしているところです。

それで、このマップですが、左側を更に開いていただきますと「長野エリア」「松本エリア」というふうになってございます。右側のほうには、「飯田エリア」「上田エリア」もございます。昨年の夏休みから秋にかけまして、県立大学の学生さん2名とか3名のグループでそれぞれの4地区について調査をしております。長野エリアについてもここにあります 10 の店舗を学生さんの視点でインターネットやいろいろな情報、あるいは県のほうから例えば「こういう商品に取り組んでいるお店がありますよ」というデータの提供など、そういうことをしながらこの 10 店舗を調べました。実際に一つの店舗について学生2人、3人が訪問して、実際にそこのお店の経営者などからお話を聞いて、そのこだわりであったり環境への思いであったり、そういうものを聞きながらマップの作成をしています。

この取り組みの内容は文字になっておりますが、右上に小さな数字があります。これは「SDGsの17のゴールの何番に該当する」というふうに学生が整理した番号になっております。エシカル消費というとやはり12番「つくる責任、つかう責任、持続可能な生産消費形態の確保」これが一番近いというふうにも考えられるわけですが、また人に関わる部分、環境に関わる部分ということで、いくつもの番号にもつながるんではないかという学生の考え方もここには反映されているものでございます。

このマップにつきましては、長野、松本、飯田、上田の4地区でありましたけれど、まだ県内、地域で言えば6地域ありますし、県立大学の学生さんで本年度は実施をしたわけですけれど、他の大学の学生さんも可能ならば巻き込んで、全県的にこのマップの作成に取り組んでみたいなと考えているところです。なお、マップの一番最後のページになりますけど、こちらにQRコードもございます。実際には紙のマップにはなってますけど、県の消費生活のホームページでは、グーグルマップにこの情報を落とし込んでありますので、検索していただくと、ここに書いてあるお店の情報や具体的な地図の案内もできるようになっています。

このような形で、若い人にこの消費生活に関してちょっと興味を持ってもらおうと、それから少し 消費者問題に興味を持ってもらうきっかけとなるようにということで、このような取り組みを始めて みました。これについても引き続きやっていきたいと考えていますので、よろしくお願いします。以 上です。

(議長)

ありがとうございました。ただ今の説明にご質問等ございましたらお願いします。よろしいでしょうか。

それでは、委員の皆さまから何かございましたらお願いしたいと思います。

(委員)

先ほど言い忘れてしまったんですが、先ほどの資料を見たときに、一番上の「SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS」のGOALSの「0」のところがカラフルな色になっているのがお分かりかと思うんですけれども、こちらがSDGsのマークになっておりまして、私もこのマークのバッジを付けております。このバッジを最近、国会議員ですとか企業の方もよく付けているのを見かけますので、そんなところもちょっと注目して見ていただきたいかなと思いました。以上です。

(議長)

ありがとうございました。

以上で協議事項はすべて終了いたしました。皆さま方のご協力に心から感謝したいと思います。それでは、進行を事務局にお返しいたします。

4 閉 会