平成23年度　第２回長野市消費生活協議会　会議録

１　日　　時　　平成２４年２月１６日（木）　14時30分～16時30分

２　場　　所　　長野市もんぜんぷら座　８０１会議室

３　出　席　者　　委　員

吉池　　章　委員　　絹川　千代　委員

町田　明子　委員　　冨田　和子　委員

安部　　務　委員　　山口　寿志　委員

宮野　万里　委員　　池内　　功　委員

小口　由美　委員

事務局

生活部長　西沢　昭子　　市民課長　小林　克巳

課長補佐　竹節　昌弘　　消費生活センター所長　退町　洋三

消費生活センター係長　小林　達也

４　傍　聴　者　　なし

５　議 事 項 目　　(1) 長野市消費者行政の近況について　資料１

(2) 平成24年度事業計画（案）について　資料２

(3) 消費者啓発・消費者教育について　資料３

６　会議の概要

≪協議事項　(1) 長野市消費者行政の近況について≫

事務局

（説明）

委員

消費者啓発・消費者教育の支援の中の啓発資料の作成、利用方法について、配布と配置がある。配布は個人個人に配っているのだと思うが、市民課の受付にも置いてあったように、配置はそれぞれの窓口に置いてあるだけなのか。

事務局

資料が市民一人ひとりに届くことによって、情報が享受されることが理想ではあるが、現状では、支所や公民館等の窓口へ置くにとどまっている。

委員

その窓口の職員が来館者に声かけをすることで、資料に手を出し易くなると思うので、組織の中でそのような連携をすることが良いと思う。

委員

老舗の呉服の展示会案内を頻繁にもらっていたので出かけた。畳の間でいろいろな着物や帯を見て、つい「いいね」と言うと、「値段も40万円が半額になっている」などと、消費者に安いという気持ちを抱かせ、さらに「よく似合う」などといって離れさせず、買わなくてはいけないという気持ちになってしまった。買わずに帰ってきたが、値段の付け方はどうなっているのか疑問に感じた。

≪協議事項　(2) 平成 24 年度事業計画（案）について≫

事務局

（説明）

委員

最近、振り込め詐欺の手口が悪質になっているということで、警察でも力を入れて対策を講じており、啓発の歌を作ったり窓口に立ったりして啓蒙を行っている。そうした機関と連携した活動は出来ないものか。

事務局

消費生活センターでも、中央警察署からこの「振り込め詐欺撲滅ソング」の提供をいただき、出前講座などでの活用を考えている。

なお、警察署からは、振り込め詐欺被害の認知状況などの情報提供は受けているが、なかなか一緒になって活動することは少ない。件数、被害が増加していることもあり、懸垂幕やのぼり旗で周知したいと考えている。

委員

替え歌の公募も良い。また、カルタなども手軽な啓発の手段になるのではないか。

委員

銀行では、警察と連携する中で、ロビーなどにおられる利用者にチェックシートや小さなリーフレットを配布したり、店舗によってはロビーマンやロビーウーマンを置いて、ＡＴＭを利用される高齢者などのチェックや声かけ、窓口で急いで振込みをしようとされる方への声かけによって、実際に被害防止につながっているものもある。

≪協議事項　(3) 消費者啓発・消費者教育について≫

事務局

（説明）

事務局

（渡邉委員からの「昨今の消費者教育に係る動向についての考察」について説明）

委員

県が取り組んでいる事業については 7 月の協議会でも説明したが、生徒向け、若者向け、高齢者向け、知的障害のある方、一般向けと対象者別に媒体を変えて、さまざまな啓発活動を行っている。

平成 23 年度には、ラジオスポットや、雑誌にマンガ広告を載せているが、それらの回数を増やすなど充実を図りながら啓発を進めたいと考えている。

平成 24 年度の取り組みとしては、入学時期に大学や短期大学を回り、オリエンテーションの時間を活用したトラブル未然防止のための啓発などを予定している。

さらに、現在、県民２千人を対象にした消費者意識調査を行っており、役立っている啓発媒体や行政への要望などを調べているところで、その結果を踏まえた啓発活動も考えている。

委員

携帯電話を扱っている事業者としては、安全・安心に利用できるようトラブル未然防止の支援が責務と考えており、各種の取り組みを行っている。

一つは販売時における重要事項説明である。今は、スマートフォンが販売台数全体の過半数を占

めており、若年者からシニアまで幅広い年代層が購入している。従来機と比べ、スマートフォンは半分がパソコン、半分が携帯電話といった位置づけになっていて、使い方も、慣れの問題はあるが、従来の感覚では使いづらいといった面もある。

また、従来機は、携帯電話会社のシステムがウィルスや外からの攻撃をファイヤーウォールで防衛していたが、スマートフォンはパソコン同様、ダウンロードなどでウィルスが侵入してダメージを受ける可能性が高いため、そういった場合の対処策などを販売の際に説明している。

さらに、大容量の情報を高速で通信する高額な請求となる可能性があるので、そうならないための定額制の契約なども説明させていただいている。

一方、契約している利用者に対しては、ケータイ安全教室の実施に講師を派遣しており、小中高校からの要請に基づくものでは、生徒向け、保護者向け、教員向けとある。

その他、警察や消費者行政機関からの要請など、県内でも年間に 130 件ほど開催している。

若年者には、利用に当たってのマナーやトラブルの対処法、トラブルに遭わないための防衛策などの説明しており、講師の派遣ではなく、資料の提供を求められた場合にも対応している。

現在、携帯電話登録数は全国で 1 億 2,200 万台、携帯電話を操作できる年代では一人 1 台以上持っていることになり、そのうちの 80%以上がインターネットに接続し、メールやサイトへアクセスしている。便利な反面、出会いサイトやワンクリック詐欺などの被害も発生しており、引き続き継続的に啓発をしていかなければならないと考えている。

委員

消費者基本法の中に、「消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集する等、自主的かつ合理的に行動するよう務めなければならない。」とあり、何かにつけ消費者教育の必要性が謳われている。

消費者庁のポータルサイトも見たが、なかなか良くできている。学校における消費者教育支援とか地域おける消費者教育の支援など、分け方や言っていることも同じで、行き着くところは、自主・自立について考えていただくためにはどうしたら良いかが主題である。

委員

還付金詐欺については、いくつかのケースを受けている。「還付金を振り込みたいのでＡＴＭで言って手続して欲しいと言われたが本当か」といった問い合わせがあり、そのようなことは絶対にないので警察に相談するよう案内したことや、実際、被害に遭われた 70 代の女性の場合には、「あなたのキャッシュカードが不正に使われている。これから警察の担当者が行くのでカードを渡して欲しい。」という電話のあと、30 分ほどで警察を名乗る男が現れ、カードのほか、暗証番号も教えてしまったことで、わずか 30 分ほどの間に百数十万円を引き出されてしまったという相談もある。

今は、本人の過失度合いによっては補償する仕組みがあり、この方の場合も、ある程度は対象になった。

また、さまざまな情報提供の冊子等があるが、被害に遭う方はこうした資料は見ず、見ている方は被害に遭っていない。バスの車体広告やラジオＣＭの方が効果的ではないかという気がする。さらに可能であれば、ニュースや新聞で発生した事件を大きく取り上げてもらうことも良いと思う。

事務局

平成 23 年 6 月時点における振り込め詐欺の被害額は、半年で平成 22 年中の被害総額を上回ったが、県警が被害者に聞き取りをしたところ、全員が「被害に遭わない自信があった」と答えている。

手口を知っていながら、こうした被害に遭っているということは、情報提供のほかに足りないものが何かあるのではないかと考えられるが、このような対応には、地域のつながりも視野に入れておく必要がある。

委員

銀行では、案内役が声かけをしたりしているが、ＡＴＭでも携帯電話を使いながら操作して方を見かけた場合には行員が促すなど、つなぎができればと思う。

事務局

昨年の事例として、銀行の中でなく、行員のいない物販店のＡＴＭに誘導して操作させるものがあった。犯罪者も手を買え、品を変えている。

委員

４、５年前に、経済評論家といわれる人でも数千万円の被害に遭ったことがあり、やはり、一呼吸おいて考えられる時間を与えることで被害防止につながる。なかなか難しいことではあるが、一人で悩まず気軽に相談できるよう、地域のコミュニティが密になれば良いと思う。

委員

回覧板を回すような小さな単位はどこの地域にもあるので、こうしたところから話し合ってお互いに注意喚起することも良い。

事務局

地域の中の見守りと勉強会の話があったが、10 名以上であれば紙芝居や寸劇も取り入れた出前講座ができるので、是非声をかけて欲しい。

また、高齢者安心ハンドブックなどの啓発資料も出前講座で配布しているが、全戸配布には至っていないので、出前講座での利用を通じて周知されていければありがたい。

委員

先日、地元の住民自治協議会の社会福祉部と婦人会、老人会の集まりで、出前講座を依頼し話を聞いたが、参加された皆さんは、とても楽しい研修となったが、やはり地域で行い話し合うことに意義がある。

委員

出前講座に参加される人はどこでその情報を得ているのか分かるか。

事務局

参加者から回収したアンケートの集計では、広報・インターネットと答える人が多く、その次に出前講座を主催した団体からのお知らせの順番になっている。

回答の捕らえ方が、市の事業としての出前講座なのか、本人が参加した出前講座を指しているかによって、微妙に答えが異なっている。

事務局

出前講座は市政全般についてメニューがあり、ホームページや広報等で周知をしているので、実際にその情報をご覧になって申し込みをされたとすれば少ないと思うが、消費生活センターでも年間 30 回を目標にしており、昨年度は 27 回の実績だった。

事務局

情報提供の方法を、さらに市民の皆さんに利用いただけるよう、しっかりとしたＰＲが必要だと考え直す良い機会を与えていただいた。

今後も、さまざまな場面、機会に数多く出前講座にお伺いすることで、皆さんにいろいろ感じていただき、また、口コミで広がっていくことを大切にしているので、是非とも使っていただきたい。

委員

啓発用のＤＶＤを見たが、とても良く出来ている。出前講座以外の利用も提案して欲しい。

また、消費生活センター利用の宣伝もお願いしたい。

委員

県で作成している「くらしまる得情報」は、とても良い資料だ。消費生活の根本になっているものは契約であり、意思決定を行うことで、トラブルを含めいろいろなことが発生している。

こうしたものを、子どもレベルで啓蒙できれば、若年者から自立した意識が持てるようになると思うので、子供向けの冊子を作っていただけると良い。

周囲の方から聞く中では、成人になったばかりの若年者が、公共料金一つにしても契約の意識が低く滞納が多いといった実情もある。契約に関する基本的な部分を教科書に載っていない隙間部分として扱って欲しい。

事務局

文部科学省の新学習指導要領における消費者教育の実施を、小学校では平成 23 年度から、中学校は平成 24 年度から、高校では 25 年度から行うとなっている。

一方、消費生活センターとしても若年者に契約の基本など初歩的な事項について広めるため、学校との関わりを持ちたいと思っているがなかなか難しい課題である。県では、大学でのガイダンスといった説明もあったが、市でも同様の取り組みが必要と考えており、最近、市立高校の校内に啓発用パネルの展示ができるようになった。

高齢者については一定の啓発ができていると思うが、より周知を図るため、高齢者の集まる場所として、市民病院への掲出もお願いしているところである。

今後、小中高校生に何ができるのか、引き続き必要な取り組みのご意見をお願いしたい。

委員

以上で、協議を終了する。

（終了）