

令和元年度 第2回 長野市消費生活協議会 会議録

日 時 令和2年2月17日(月) 午後2時～3時15分
場 所 長野市もんぜんぷら座 3階304会議室
出席者 委員10人(欠席2: 室賀 真喜男 委員、宮澤 信代 委員)、事務局7人
傍聴者 報道関係者1人

1 開 会

2 新委員自己紹介 長野市民生委員児童委員協議会 副会長 酒井 國夫

3 あいさつ 会長 増尾 均 委員
地域・市民生活部長 増田 武美

4 協議事項

(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)

—説明— (資料1から資料3)

(議長)

ただいまの事務局からの説明につきまして、ご質問等ございましたらお願いします。いかがでしょうか。

(会長)

資料1 長野市の件数・被害額が、平成30年度と比較すると大きく減っているが、何か対策を施しているのか。

(事務局)

当センターでは、特別な対策を施したわけでは、ありません。

数字が大きく減った原因は、前年度に架空請求詐欺の一人あたりの被害額が1,000万円を超える事案が、連続して発生したことにより被害額が激増したもので、今年度は高額な被害が、発生していないためです。どうして高額な被害が減ったのかは、わかりません。

(議長)

はい、ありがとうございます。他に皆さまのほうから、ご質問等ございませんでしょうか。

(委員)

資料2 「高齢者等の見守りネットワーク」について、民生委員やケアマネジャーが関わった件数として、令和元年度 14件はどのようなものか。

(事務局)

民生委員やケアマネジャーが、ネットワークを活用したり、センターに高齢者と一緒に来所して、相談員に状況を伝えている件数となります。

(委員)

今後、高齢者の方の被害が増加することが予想されるが、民生委員やケアマネジャーが関わる

件数も増加すると考えるか。

(事務局)

増加することは望まないが、悪質事業者は手口も高度化し、一度被害に遭った方が、「再度狙われる」という傾向もあるので、民生委員やケアマネジャーと連携を強化し、ネットワークを活用するなかで高齢者等の未然防止に努めていきたい。

(委員)

民生委員やケアマネジャーと連携を強化することが、重要だと考える。ネットワークを活用して未然防止に取り組んでほしい。

(議長)

他にいかがでしょうか。次に進行します。

協議事項の(2) 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)

－説明－ (資料4、資料5)

(議長)

ありがとうございました。今の説明につきまして質問等ございましたらお願いします。いかがでしょうか。

(委員)

10 ページの広域連携相談について、身近なところの町村と連携協定を結んで対応することは、県としても重要と考えている。消費生活相談 29 件は、電話と来所のどちらが多いのか。

(事務局)

あっせんの 5 件は、来所して詳細に聞き取り、相手方事業者と仲介・交渉を行った。相談者が対面で相談したい場合（対面だと安心できる）や電話ではよく伝わらない場合には、来所いただいています。電話は、6 割ほど。

(議長)

はい、ありがとうございます。皆さまから、ご質問等ございませんでしょうか。

(委員)

電話での相談ですが、若者はスマホのメールや、ラインで日常の会話ツールとしている。簡単な相談は、メールなどで対応できないか。

(事務局)

今のところ、考えていない。当センターでは、一人ひとりに耳を傾けながら、相談者の気持ちを落ちつかせ、要望に沿った助言するよう心掛けています。

(議長)

大学でも学生が話したい内容と、こちらが聞き出したい内容が、相違することがあり、対応できず苦慮している。会話をするのが、一番だと考えている。

(委員)

高齢者等は、「だまされやすい。オレオレ詐欺に遭い、誰にも相談できず、だまされたことが恥ずかしい、認めたくない。」という気持ちがあり、被害に遭い新聞に掲載される。若者はどの

ような分野に、だまされてしまうのか。

(事務局)

形態で割り振ると「通信販売と店頭購入」による相談・被害が、高くなっています。地域内で相談する方がいない時には、区長や民生委員やケアマネジャーに相談するとか、委員さんが地域内で出前講座を開催していただき、広範囲で未然防止が図れますのでご協力ください。

(議長)

他にいかがでしょうか。次に進行します。

センター相談員から最近の相談事例を事務局からお願いします。

(事務局)

年齢が若い方は、「年金が減ってしまう。」ことから投資関係や出会い系サイト、スマホに架空請求の「利用料金の未納です。」の通知が届き、支払ってしまう事案が多くなってきています。

国民生活センターの見守り新鮮情報の「通信販売は、クーリング・オフできない。」センターに増えているのが、「お試しのつもりが、定期購入（コース）。相談者は小学生から高齢者まで、ダイエット食品や化粧品、サプリなど、初回モニターコースや初回 300 円など、スマホで注文すると、以前は 4 カ月ほどの注文期間だった。最近は、2 回目に 4 カ月分がまとめて届き、40,000 円の高額な金額が請求される事案がある。未成年者の場合には、「未成年者取消権」があるので、事業者には未成年者である証明書を提出して解約しています。しかし、一般の方は、書面に記入してある（確認画面に小さい文字で、途中解約できない。）と表示してあるため解約できません。また、体に異常が発症した場合には、医師の診断書が必要になり郵送して解約となります。

訪問販売で高齢者が、布団の購入で 60 万円支払った事案がある。事業者は、「今回、購入してもらえば次回は訪問しない。」など、交渉しながら市内を巡回しています。また、電力の自由化が進み「電気料金が、今より安くなる。」と新会社の訪問が拡大している。本人は、今までのまま（中部電力）でいたが、「新電力会社が変わってしまった。元にもどきたい、どうしたらいいか。」との相談も増加しています。

(議長)

他にいかがでしょうか。次に進行します。

その他 「学校での消費者教育について」、お願いします。

(委員)

学校での消費者教育についてですが、学校では ①自立した消費者として豊かな消費生活を営むことができるよう育成する ②被害に遭わない消費者 ③合理的意思決定ができる消費者の育成をねらいとしています。

子供たちを取り巻く課題は、インターネットやスマホによるゲーム、ゲーム課金も PTA とも相談しながら、家庭でもルールを決めるよう啓発している。中学校ではネットトラブルについて、外部講師を依頼して研修しています。

来年度から小学校では学校指導要領が改正され、「生きる力、自分で考え行動する力」に関わる消費者教育は、小学校では「家庭科」①買い物の仕組み、売買契約の基礎 ②金銭の使い方と買い物 ③

金銭の大切さ、計画的な使い方、「道徳」①節制に心掛ける、中学校は「家庭科」①購入方法や支払い方法の特徴、クレジットなどの三者間契約 ②消費者被害の背景とその対応など、社会に出るために困らないように学習を進めている。

(議長)

はい、ありがとうございます。ご質問等ございませんでしょうか。次に進行します。

「未成年者への販売方法（フィルタリングサービスの利用促進）について」、お願いします。

(委員)

フィルタリング改正法（青少年インターネット環境整備法）が、2018年2月に施行されたが、2019年11月に起きた大阪市の小学校6年女児誘拐事件は、ツイッターを通じた犯罪で総務省からもより一層のフィルタリング普及促進が求められている。OS別のフィルタリングサービスを提供している。店頭では、2種類のパンフレットを配付し、年齢に応じたフィルタリングの案内をして、利用意思確認と端末設定の意思確認を書面で行い徹底させている。

ドコモの2019年12月のフィルタリングサービス利用率は、68.4%（内閣府調べ）、長野県内38店舗で普及促進のため強化している。今年度も長野県と連携してフィルタリングの加入促進を契約者20歳未満、利用者18歳未満の青少年に進めている。

高齢者には、電気通信事業者協会で定める「高齢者等に対する対応」に基づき、80歳以上の方には同伴者の家族と一緒に契約内容などの説明を聞いてもらい、65歳以上は契約時に操作説明を兼ねて行っています。

(議長)

ありがとうございます。他にご質問等ございませんでしょうか。

フィルタリングサービス利用率は、68.4%。残り約30%の方は、活用していない。理由として、「子供のスマホ利用を適切に管理できている」とあるが、両親は、どういう状態を「適切に管理できている」と判断しているのか。

(委員)

ドコモでは、把握していません。内閣府の資料を活用しています。考えると、「親の前で操作している。時間を決めている。」といったことが考えられます。

(議長)

よろしいですかね。次に進行します。

「長野県の令和2年度消費者行政について」、お願いします。

(委員)

県では、しあわせ信州創造プランの5カ年計画（第2次長野県消費生活基本計画）の「生命・生活リスクの軽減」に、消費生活が位置づけられている。基本方針・施策として、①県民の安全・安心な消費生活の確保 ②商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導 ③あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成 ④県民の意見が反映された消費者行政の推進 ⑤相談体制の充実・強化 の5項目の取り組みがあり、

①と②＝公正な取引の確保、消費者の安全確保など、事業者への指導

③＝消費者教育・啓発推進 人材育成を促す

④と⑤＝透明性の確保、市町村相談体制の機能強化

長野県版エシカル消費という消費行動が与える効果や影響等の理解を促進、持続可能な社会の実現や地域内経済循環の拡大に、日々の消費から貢献していくことを目指します。

(議長)

ありがとうございました。ご質問等ございませんでしょうか。

以上で協議事項はすべて終了しました。皆様方のご協力に心から感謝を申し上げます。

7 閉 会

(事務局)

次回の協議会の日程ですが、令和2年度 7月ごろ開催したいと考えていますので、よろしく願いいたします。