

## 令和元年度 第1回 長野市消費生活協議会 会議録

日 時 令和元年8月26日(月)午後2時～3時45分  
場 所 長野市もんぜんぷら座 3階304会議室  
出席者 委員9名(欠席3:桂本 久美子 委員、吉澤 久子 委員、中島 泰三 委員)、事務局7名  
傍聴者 なし

### 1 開 会

2 委員の委嘱 任期 令和元年8月24日から令和3年8月23日

3 あいさつ 地域・市民生活部長 増田 武美

4 自己紹介 委員・事務局

5 正副会長選出 会長 増尾 均 委員 副会長 宮澤 信代 委員

### 6 協議事項

(1) 平成30年度 長野市消費者行政の概要について

**(議長:会長)**

協議事項(1)平成30年度長野市消費者行政の概要について、事務局から説明をお願いします。

**(事務局)**

—説明—(資料 消費者行政の概要P8～P24)

**(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。

**(委員)**

14ページ あっせん件数の推移で、平成28、29年度で件数が2倍以上と増加している。北信消費生活センターでも「あっせん」を更に増加したいと考えているが、相談件数が増えているなかで貴センターが、どのようにして「あっせん」を増やしたのでしょうか。

**(事務局)**

センターが間に入らないと解決できない相談「あっせん」が増えています。3名の相談員は、先入観を持たずに丁寧な聴き取りをして、相談者の真意をくみ取り、信頼関係を得ています。国民生活センターや県が開催する研修会に積極的に参加し、知見、スキル、経験を積み、よりよい助言、解決策を3名で共有することで相談員のレベルアップが図られているというのが一番ではないかと思えます。「あっせん」で業者と消費者の間に入って交渉するには広範囲で、多くの知識が必要となります。「あっせん」の積み重ねから相談員が熟達してきたというのが、一番の要因と考えます。

**(相談員)**

今、行政職員と相談員とのコミュニケーションの連携が、一番いいと感じます。相談員は「信頼され、見守られている」と感じているので、相談者と一緒に「あっせん」に取り組んでいただけます。

**(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)**

24 ページ 特殊詐欺認知状況のなかで、被害額が2倍以上に増加した理由と対応策はどのようにしているのでしょうか。

**(事務局)**

架空請求詐欺の件数は減り、1件あたりの被害額が、多額となってしまいました。電話相談の際には、自宅に配達された「はがき（架空請求はがき）」は無視するよう伝え、各支所にも啓発を行っています。

・1件あたりの被害額が、多額となっており、巧妙な手口で「はがき（架空請求はがき）」1枚で簡単に騙されてしまっています。100万円単位で詐欺に遭ってしまったという新聞記事も掲載されている。特に高齢者の方が、被害に遭っています。

**(委員)**

県について報告しますと、一度被害に遭った方が、「再度狙われる」という傾向があります。最初は10万円くらいから、次から次へと気がつけば100万円ほどの被害額になったケースがあります。注意喚起が、必要となります。

**(議長)**

他にいかがでしょうか。

**(委員)**

13 ページ 相談者の居住地で飯綱町の相談件数が、多いのはどうしてなのでしょう。

**(事務局)**

これといった理由は、わかりません。

**(議長)**

他にどうでしょうか。

では、私から架空請求詐欺が減らないが、最近の流行の手口を教えてください。

**(事務局)**

訴訟通知センターからの「はがき」が最近、増加してきています。また、市職員を騙る税金の還付金の相談も寄せられています。昨年、架空請求メールとはがきが増加し、昨年度は、「はがき」1枚で1,510万円の被害が発生しています。

**(議長)**

繰り返しのブームになっているのでしょうか。

**(委員)**

「架空請求はがき」は、どういう内容なのでしょう。

**(事務局)**

「はがき」は50代、60代、70代の女性をねらい、「未納金があります。滞納金があります。」といった内容のはがきです。最近は、「債権が譲渡された会社から、未納金があります。訴訟が起されています。3日以内に連絡ください。」といった内容に変わってきました。

**(議長)**

文面は、「未納金を支払え」とは記載されず、「3日以内に連絡ください。」など期間が短く、気持ちをあせらせるよう記載されています。

他にいかがでしょうか。よろしいですかね。次に進行します。

(2) 長野市消費者施策推進計画について

**(議長)**

続きまして、協議事項の(2)長野市消費者施策推進計画について、事務局から説明をお願いします。

**(事務局)**

それでは、資料2 施策の状況をご覧ください。今回、新たな委員構成での第1回目の協議会ですので、内容について簡単にご説明させていただきます。

この計画につきましては、市が幅広く取り組んでいる消費者行政関連施策について、主な関係課11課で実施している施策・事業を集約し、まとめたものとなります。

1ページをご覧ください。本計画の趣旨としては、消費者教育の推進に関する法律に基づき、国の基本方針及び県が策定しました長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）を踏まえ、市が実施するさまざまな消費者施策を体系的に整理するとともに、計画的な推進を図り、市民の消費生活の安定と向上を目指すため策定したものです。計画の位置づけとして、県の計画の基本理念や施策推進の基本方針等を共有することとし、第五次長野市総合計画の個別計画として位置づけています。計画の期間は、令和3年度までの5か年となります。

計画では「施策の展開と具体的事業」ということで、「1 市民の安全・安心」、「2 特殊詐欺等の被害防止」、「3 消費者教育の充実」、「4 市民意見の反映」、「5 相談窓口の強化」という5つの施策に、関係各課で実施している51の具体的な事業を位置づけています。資料は、各項目の説明文、表の中の「具体的事業」、「事業内容」は計画書のとおりで、右側に平成30年度の実績を書き足しています。

まず、「1 市民の安全・安心」の「(1) 食品・製品等の監視・指導」ですが、当センターで実施した製品表示等の立入検査のほかは、保健所の健康課及び食品生活衛生課の事業となります。センターの実績は、先ほど30年度消費者行政の概要で説明した内容となります。そのほか、関係各課の実績については説明を省略させていただきます。「(2) 事故情報の収集・提供」も当センターの事業です。「(3) 地産地消協力店の認定」については農業政策課の事業です。「(4) ごみの減量・再資源化の推進」は、すべて生活環境課の事業となります。「(5) 環境活動の協働」は、環境保全温暖化対策課と生活環境課となります。

続きまして「2 特殊詐欺等の被害防止」の「(1) 見守りネットワークの構築」、これは計画の重点目標で、平成30年4月から運用を開始しています。続いて4ページ、「(2) 被害防止の啓発」は、当センターと高齢者活躍支援課、家庭・地域学びの課、地域包括ケア推進課の事業です。「(3) 成年後見制度の活用」は、保健福祉部の3課、地域包括ケア推進課、障害福祉課、高齢者活躍支援課の事業です。5ページ「(4) 特殊詐欺等の情報共有」については、消費者被害情報を関係機関と共有し、各々の情報網を活用し、日頃、高齢者等と接触している方に拡散することで、地域での関心を高め、被害の未然防止につなげています。民生委員やケアマネからの相談・情報が寄せられています。

続きまして、「3 消費者教育の充実」の「(1) 学校における教育の充実」、これは、教育委員会学校教育課の事業です。小・中・高等学校の実績を記載しています。続いて6ページ、「(2) 社会教育施設等での教育」は、講座や講習会の実績で、当センターほか、家庭・地域学びの課、保健所食品生活衛生課の事業です。「(3) 食育の推進」、これは保健所健康課です。「(4) 環境教育の推進」は環境保全温暖化対策課、「(5) 賢い消費者の育成」は当センターの事業です。

続く「4 市民意見の反映」と「5 相談窓口の強化」の各事業は、すべて当センターの事業となります。

計画の実施状況についての説明は、以上となります。

続いて、資料3をご覧ください。計画の重点目標の達成状況です。重点目標の1、「長野市内の特殊詐欺被害認知件数の半減」ですが、目標は、令和3年で25件以下です。30年度の目標は39.5件となり、実績は38件、前年度より11件減少しました。

重点目標2、「長野市内の通信販売に関する被害認知件数の半減」ですが、令和3年度の目標が50件以下です。30年度の目標は74.5件となり、実績は63件、前年度より27件減少しました。

目標の3、「高齢者等の見守りネットワークの構築」は、平成30年4月から運用を開始しています。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」については、現在28人の方に登録いただいています。重点目標5、「消費生活センターの出前講座年間30回開催」は、昨年度は25回と開催しました。

次の4ページから10ページまでは、頻繁に相談が寄せられる事案の一部です。見守り新鮮情報の出典は国民生活センターです。

(議長)

ありがとうございました。それでは、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。

では、私から5ページ「学校における教育の充実」について、特に小・中学生のゲームの課金が後を絶たないトラブルになったと聞きますが、学校ではどのようなことをやっているのですか。

(事務局)

担当は、学校教育課となります。本日、学校校長会選出委員が欠席していますので、学校での詳しい内容はわかりませんが、社会科、家庭科、公民の授業で、学習指導要領に基づいて進めているとのこと。

・実績として、市立長野高校の教材として啓発資料の配布、消費者教育を「課金トラブル等の架空請求について」平成30年度8校で、県の講師による派遣事業に平成30年度3小学校で実施しています。今後、成年年齢引下げによる高校3年生を対象とした事業等を学校教育課と検討していきたいと考えます。

(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)

4ページ「成年後見制度の活用」について、事例等がありましたら発表いただきたい。

(事務局)

各課で担当していますので、事務局では詳細はわかりません。

(議長)

他にいかがでしょうか。

(委員)

4 ページ「民生委員、ケアマネージャー等との連携」について、民生委員は、地区のお茶飲みサロンなどを活用して被害情報を共有している。日頃、地域の皆さんと接触しているので、機会あるごとに情報拡散することで、地域内の関心を高め、被害の未然防止につなげています。

**(委員)**

5 ページ「学校における教育の充実」について、若い世代の意識を高めるためにインターネット関連の授業も積極的に進めてほしい。また、持続可能な社会のためにSDGSとエシカル消費についても授業に組み入れてもらいたい。いかがでしょうか。

**(事務局)**

担当は、学校教育課となります。学校の授業の詳しい内容はわかりませんが、年間授業の時間数や内容等、学校指導要領で定まっていると考えられます。

今年6月、長野高専に1時限(90分)の「消費者教育」を出前講座で実施し、秋にもう一度予定しています。テーマは、打合せしながら行っています。

**(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。

**(委員)**

8 ページ「相談窓口の強化」について、相談件数も増加している状況で、職員体制の見直しは考えていますか。

**(事務局)**

相談件数が2,100件を超え、今後も増加することが予想されるなかで、相談員3名体制では限界と考えられるので、増員を予定しています。

**(委員)**

相談件数が増加して対応が追いつかない現状で、騙された時の対処法はいくつかあるようですが、「騙す人物にならない教育。騙す人物を減らす教育」も必要ではないでしょうか。

**(議長)**

私も学校関係者の一人なので、なかなか、難しい問題かと思えます。宿題とさせていただきます。他にご質問はございませんでしょうか。

それでは、次に進ませていただきます。

(3) その他について

**(委員)**

- ・コープながの の事業紹介
- ・北信消費生活センターから「長野県の消費生活施策について」

**(相談員)**

最近の相談事例について、SF商法(催眠商法)ですが、タワシを配って人を集め、高額な商品を売るという手口です。

事例1は、近所の方と話しているところに事業者が訪れ安価な商品を渡し、車で送迎サービスし、岩盤浴のような高額な布団12万円を購入契約したが、家に帰って家族に相談した。解約をしたいがどうしたらよいか。との相談がありました。センターでは、「1日限りの展示販売は、店舗販売に当たらないためクーリング・オフできる」ことを伝えました。

事例2は、事業者は被害に遭いそうになった消費者をSF商法会員に登録し、3か月周期で「はがき」が届き安価な食品などが購入できることを案内している。「はがき」を持って会場に毎日のように通い楽しい世間話をしながら、事業者が会場（地域から）を撤退する時には、高額な商品を購入契約してしまっていた。その時はもう、3か月が経過し、説明を受け、代金を承知している「店舗扱い」となり、クーリング・オフが適用できないため。センターでも交渉できない状況になってしまった事例です。

#### **（事務局）**

お手元にオレンジのチラシを配布してありますが、本年度の生活知識講座のご案内です。10月11日（金）に、トイゴウエストの生涯学習センターで「基礎からわかる家族信託と成年後見制度」と題した講座を開催します。電話での事前申し込みが必要となりますが、委員の皆さまもご都合がつきましたら、聴講いただければと思います。

また、次回の協議会の日程ですが、来年2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。

#### **（議長）**

ただいま事務局から次回の開催予定について説明がありましたが、よろしいでしょうか。それでは、次回の日程は、来年2月ごろに開催を予定し、時期が近づきましたら事務局から開催通知をしますので、よろしく願いします。

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