

## 令和6年度第2回松本市消費者問題協議会 議事要旨

○開催日時 令和7年2月4日（火）午前10時00分～午前11時10分

○開催場所 松本市役所 第3委員会室

○出席者（敬称略）

### 【委員】

木下貴博、吉澤裕美、平林宏規、北野憲雄、松岡喜久子、谷崎幸一郎、瀧澤和子  
織田ふじ子、松山紘子、岡村ゆき子 計10名

### 【事務局】

逸見和行住民自治局長、野口典宏市民相談課長、上嶋菜津子市民相談課係長  
中山勇太市民相談課主査、今關清子松本市消費生活相談員 計5名

### 〈開会〉

進行：野口典宏市民相談課長

### （野口課長）

皆さんおはようございます。

本日は、お集まりいただきありがとうございます。ただいまから令和6年度第2回松本市消費者問題協議会を開催いたします。本日司会を務めます住民自治局市民相談課長の野口典宏と申します。よろしくお願いいたします。それでは開会にあたり住民自治局長の逸見よりご挨拶を申し上げます。

### （逸見局長）

改めまして、皆さんおはようございます。

住民自治局長の逸見和行と申します。本日は大変お忙しい中お集まりいただきありがとうございます。委員の皆さまにはそれぞれの立場で消費者保護行政の推進にお力添えをいただき誠にありがとうございます。

さて、我々消費者を取り巻く状況は日々変化しており、オンライン取引が増加しています。AI技術の利活用やデジタル化がだいぶ進み、かつてないほど多くの選択肢にアクセスできるようになりました。選択肢が増えるのは良いことですが、一方で情報の真偽を見極めることが大変難しい状況にもなっていると思います。オンライン取引に関わる詐欺とか、SNSを通じた悪質な勧誘が高齢者に限らず、若い人たちも危険に晒される状況になっています。こうした状況の中で、消費者被害防止を図るためには、まず正確な情報を提供し、消費者自身が賢い選択をできるように支援することが大事だと思います。それに加えて、消費者一人ひとりが気づく、断る、あるいは相談するといった消費者力向上が大切だと

考えています。私達も必要な情報を届ける周知啓発、出前講座をはじめとした消費者教育により、被害の未然防止に取り組んでいきたいと考えています。あわせてトラブルの解決に向けた相談窓口の強化も進めていきたいと考えています。

本日は消費者保護行政の各事業についてご審議いただき、意見交換をお願いします。限られた時間ではございますが、忌憚のないご意見をいただければと思います。本日はよろしくお願いいたします。

(野口課長)

それでは、議事に移ります。

まず、委員の出欠ですが、青森隆俊委員、渡邊享秀委員、宇治一成委員から欠席の連絡をいただいています。ただいまの出席委員は10名です。松本市消費者問題協議会規則第3条第2項の規定より、委員総数の過半数の出席であることから、本協議会が成立したことを報告します。

後日、議事要旨を松本市公式ホームページに掲載いたしますので、ご了承願います。

それでは、今後の議事進行については規則第3条第1項の規定により木下会長にお願いします。

(議長)

今年度2回目の協議会です。松本市の状況も変化していると聞いております。皆さまのご意見をいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

まず令和6年度松本市消費生活相談の状況についてお願いします。

(事務局)

-----令和6年度松本市消費生活相談の状況について-----

(議長)

ありがとうございました。

それでは、ご質問ご意見等あればお願いします。

(委員)

相変わらず電話勧誘販売と訪問販売の相談件数が多い。私も家族には、知らない番号からの電話は出ないように徹底しています。電話に出なければ被害に遭うことはないと思いますが、相談の事案は、ナンバーディスプレイがないために知らない番号が分からずに出てしまったのか。それともそうした対策がありながら、知らない番号にもかかわらずつい出てしまったものか。

また、訪問販売はコロナが落ち着いたせいか最近多いと感じています。家族には戸を開ける前に必ず玄関先で用件を尋ねるように言っていますが、つい開けてしまうこともある。そうすると悪意を持った人には、どんな人が住んでいるかなどの情報の流出になる。相談の事案は、インターホンがなかったり、玄関先の映像を確認できなかったりした家だったのか。

だとすれば、ナンバーディスプレイの設置や留守電機能の追加、あと訪問販売ではインターホンの設置に関する情報やサポートがあるとありがたい。

ただ、そうした対策をしてもトラブルに巻き込まれてしまうのであれば、消費者のコミュニケーションなどの力を上げていくという対策も必要だと思う。そうしたサポートとコミュニケーション力などをアップする情報提供とかがあるとありがたいと思いました。

（事務局）

電話会社でも留守番電話機能を案内しているが、機械を変えることは中々難しい部分もあると感じている。

（委員）

市町村での対策は厳しい部分もあると思うが、消費者への啓発と機材導入の両方についてもっと発信していただけると嬉しい。

（議長）

ありがとうございます。ナンバーディスプレイ機能があればだいぶ被害が減るという印象はある。お金がかかるので難しいと思っていましたが、2023年4月17日以降、70歳であることまたは70歳以上の方と同居していることを申告していただいた場合に月額料金が無料になる電話会社の制度もある。

（委員）

それなのにも関わらず、（相談や被害が絶えないのは）どうなのだろうと思います。

（議長）

そうですね。だからこういったことをやはり周知していくのも大事かなと思う。すごく効果がある対策法だとお聞きしていて思いました。

（委員）

資料3ページの令和6年度の傾向の中で、「副業」がどの年代にも入っている。

投資はわかりますが、副業というのは職業を紹介してもらうことについて契約違反とか悪質商法の問題に関係しているということですか。

（事務局）

副業は「楽しんで儲かりますよ」と謳い、申し込むけれど実際は儲からない。申し込みするためにお金を払うが、そのお金も返ってこない。そうしたトラブルが多い。

（委員）

やっぱりインターネットの関係が多いですか。

（事務局）

隙間時間にちょっと副業をして儲けたいなと思ってインターネットで調べると楽しんで儲かるという広告がいっぱい出てくる。

（委員）

もう一つ、今盛んに言われている中傷という人を攻撃するような文章で被害に遭って困っているなどの相談はありますか？

（事務局）

例えば、自分のXなどに対して、何か誹謗中傷されるコメントが寄せられて困っているという相談ですか。

（委員）

そういうものが、今盛んに大きな話題になっているので、そういうものも松本でも発生しているかどうかというのは知りたいです。

（事務局）

相談先として多いのは警察になるかと思う。そういったトラブルはやっぱりニュースなどでもあるので、一般的な相談としてある。消費生活センターにも相談はある。

（相談員）

少しはご相談いただくことはあるが、その対策、人権問題や犯罪だと消費生活相談ではなく、それぞれの相談窓口がありますので、そちらを案内しています。

(委員)

ありがとうございました。またそのあたりの現時点の内訳を教えてください。  
ありがとうございました。

(議長)

次に進みます。令和6年度松本市消費者保護事業と取り組みについて、事務局から説明をお願いします。

(事務局)

-----令和6年度松本市消費者保護事業と取り組みについて-----

(議長)

ありがとうございました。ご質問、ご意見等ございましたらお願いします。

(委員)

12月13日に松本養護学校の出前講座がある。松本養護学校に向けた講座は毎年開催していますか。

(事務局)

今回が初めてです。

校外活動の一環として、社会に出た時に注意すべきこととかを知りたいということで、お声をかけていただいた。

(委員)

以前から障がいを持っている人が被害に遭いやすいので、養護学校とか支援学級とかで講座を持てたら思っていた。継続されるといいと思います。

(委員)

引き続きいろんな手段を講じてほしいと思います。消費者側からすると自分から情報を得にいかないといけないが、なかなか当事者意識に持てないと常々感じてもある。例えば、去年の動画配信や落語とか、いろんな手段で周知していただく取り組みを継続していただけるとありがたいと思いました。

(議長)

ありがとうございます。

消費者教育の実施が昨年から非常に増えたと思う。素晴らしいことですが、何

か要因はあったのでしょうか。

（事務局）

出前講座は、昨年福祉ひろばのコーディネーター向けに講座を開催したことで、声をかけていただく機会が増えた。

（議長）

ハブとなる人に向けて情報発信したことでこれだけ広がった。非常によかったと思います。

次に進みます。長野県消費生活事業について中信消費生活センター所長の平林委員から説明をお願いします。

（委員）

-----長野県消費生活事業について-----

（議長）

ありがとうございました。何かご質問、ご意見等ございましたらお願いします。

（委員）

これからの県の体制は良いと思いますが、1つ心配なのは松本市の場合と異なり村町レベルの相談員はまだまだ充実していない。これから研修などを実施するとのことですが、町村を充実する方向に本来は行くべきだと思う。相談員の知識や対応の仕方が異なることも考えられる。そうすると相談者が泣き寝入りしてしまうこともあるかもしれない。そうならないように予算面も含めて充実していただけたら。消費者目線で捉えた形での評価も進めていただきたく、あえてここで申しあげました。

（委員）

ありがとうございます。

（議長）

その他、ございますか。

（委員）

私も同じ意見。市町村人口カバー率が89.1%から変わっていない。小さな町村だと様々な問題があると思うが、センターが設置されていないところへの

強化も是非お願いしたい。

(議長)

ありがとうございます。

それでは報告事項を終了します。

(2) その他について何かあればお願いいたします。

(委員)

消費者教育を福祉ひろばなどで展開し、今年度は500人以上が受講するなどすごく努力された。

ただし、オレオレ詐欺などに引っかかる場合もあり、周辺の人が気づくことがすごく大事。例えば、銀行、コンビニなど。タクシー運転手が銀行に行きたい高齢者を乗せたが、話の辻褄が合わないことから銀行ではなく交番へ連れて行き被害を食い止めた事例を聞いたことがある。

消費者教育をタクシー運転手、コンビニ従業員や商工会関係の方に研修を受けていただけたら、未然に防ぐ機会が増えると思いました。健康推進委員とか年配の方に関わる人たちにも学習会を行っていただければと思います。

あと若い人の被害も多く、20～40代。被害額も高額。これは企業の問題にもなると思うので、いろいろな場、範囲での教育が必要だと考えています。ちょっと大変だと思いますが、何らかの形で行っていただければと思います。

それと大型店が閉店する関係では、消費者としては買い物をする場所が無くなり、その分インターネット通販が増える状況になると思う。それによって消費者問題が起きるのは本末転倒。ここで取りあげる問題ではないが、松本市の活性化を考えながら消費者として安心して買い物ができる環境もつくってほしいと思います。

(議長)

ありがとうございます。

全体を通じてのご意見でも構いません。まだ発言のない委員は、ぜひ一言いただければと思います。

(委員)

副業系の詐欺とか以前はクレジットカードを利用している方が多かったので、クレジットカード会社と交渉ができたが、最近は現金振込をさせられたり、消費者金融から借金させられたりという方も多い。消費者金融から借りていたら破産するしかない方いる。被害に遭われる方の年齢も若い20代の方から、40～

50代で元気に動けてインターネットとかでいろいろ作業ができる方が被害に遭われることが多いと思っています。やはり自分は大丈夫とってしまう年齢の方に対しての啓発をやっていただけると被害が少なくなっていくのかなと思います。

(議長)

ありがとうございます。

(委員)

私は民生委員の立場ですが、お年寄りの関係が一番と考えます。他の委員から電話に出ないことが大切だと発言がありましたが、自分も折り返し電話を待っている状況で電話が鳴ると反射的に出てしまう。これからお年寄りも老老世帯、1人世帯が増えていく。お年寄り重点というのもおかしいかもしれませんが、考慮してほしいと思います。また買い物難民というようなこともあります。重い課題ですがよろしくお願ひしたいと思っています。

(議長)

ありがとうございます。

(委員)

「今だけ割引」とかテレビで盛んに朝から深夜まで流されている。私は女性部会の担当をしていますが、年齢的にもこうした謳い文句に騙されて買ってしまった経験があると思う。けれど、泣き寝入りしてしまい、訴えとか、消費センターに相談するとかは一切なかったと思う。潜在的に多くの方が騙されているだろうし、法律的に何かできないものかと日頃から感じています。

高齢者が昼間1人で留守番をしていると、以前は電話にすぐ出てしまい困ったが、留守番電話にしてから一切問題は発生していないと聞く。あとインターホンをつけて、誰が来ても絶対に家族が戻ってくるまでは出ないことを約束しているといいと思います。電話に出ないようにするには、どうしたらいいかを徹底出来れば、高齢者が騙されることは減らせると思います。

若い方には、SNSが広まっている。年金など将来のお金への不安や焦りに付け込まれて騙されてしまうことが多いのではないかと。そのあたりをどのように啓発するのが良いか心配しています。

うちは事業を行っていますが、先ほどの中傷に絡んで「口コミ」が商店、ホテルや飲食店にされます。クレマーと言われるものもあります。カスハラ法律ができたことで以前より助かっていると思います。口コミサイトで点数をつけ

ることに以前から疑問を感じていて、昔ならクレームがあってもその場で解決を図って気持ちよくお帰りいただくことができたが、今はその場では何も言わなくて後でSNSに書き込まれる。その時に言ってくればすぐ解決できたことでも結局クレームになってしまいすごく残念。スタッフにもお客様を常に細かく見るように伝えていますが、社会のそういう動きが怖いのと悲しく思います。

(議長)

ありがとうございました。

(委員)

先ほど福祉ひろばのコーディネーター研修の話がありました。うちの地区でも福祉ひろばが積極的に取り組んでくださり、消費者知識が広まって大変ありがたいと思っています。それがきっかけで皆がちょっとした消費者問題を話題にしてくれるようになった。うちの地区にSF商法の常設館があり、たまにチラシが入る。誰かが行こうとしても注意できる関係ができています。福祉ひろばは高齢者がたまり場で行くものだから、福祉ひろばに声をかけてくださったことに本当に助かっています。これからもコーディネーターは変わっていくので、続けていただきたいなと思います。お願いします。

(木下会長)

ありがとうございました。

(委員)

先ほどの電話に関して、高齢者が昼間自宅にいと電話に出てしまうので、ナンバーディスプレイにしたが、出てしまうこともあると思う。そんな中で、留守番電話にして一切出ない、その代わり家族が帰ってから全部確認する形に変わると、社会と遮断するわけではないですが、問題解消できるのではと感じた。ただ、本人宛の電話があれば本人に伝えていけば本人は納得しますし、こうした対応策もあると思います。

あと、パルコ、井上、ヨーカドーの閉店にあたり、違う分野になるかもしれませんが、買い物弱者というか特に生鮮食料品なんかが手に入りにくくなるかなと。新聞にイトーヨーカドーに散歩ついでに行くことが、日課で心の張り合いだったという記事が載っていた。ヨーカドーの南にあるイオンまで歩くと10分、15分位かかってしまうので、生活のしにくさは出てきってしまうと商工会議所としてもちょっと懸念としてあります。あとパルコの跡地もその後の動きがあ

るのかなと様子を伺っている状況です。

先ほどのタクシーは商工会議所からではなく、行政からタクシー協会とかにアプローチしていただきたい。商工会議所からは難しいと思いますので、よろしくお願いします。

(議長)

ありがとうございました。

本日いただいた貴重なご意見を松本市の消費者政策推進に反映させていただきたいとお願いしまして、議事進行を退任させていただきます。

本日はありがとうございました。

(野口課長)

木下会長ありがとうございました。

出前講座などについてご意見をいただきましたが、我々も今年度は福祉ひろばなどでの出前講座に力を入れてきました。その背景には、福祉ひろばのコーディネーター、社協の生活支援コーディネーターや地区生活支援員、また、ケアマネージャー、障がい者の計画相談を担当する基幹相談支援センターの職員など、高齢者や障がい者の支援に携わる方々にも出前講座を積極的に活用していただいたところがあると思います。本当に身近な人からの声かけとか、身近な支援者に相談できる関係をつくっていくことが大事だと思います。オレオレ詐欺などに関しては、警察の方とも連携して、どういうことができるのか考えていきたいと思いますし、若い世代などについては、信州大学の生命保険に関する講座の一環として呼んでいただいた。

出前講座で使う映像教材のDVDも計画的に新しいものに変えたりですとか、国民生活センターが作成した動画なども活用できるものは出前講座で流したり、そうした映像なども使ってそれぞれの世代・ターゲットに対して届くようなやり方を考えていけたらと思います。

今日は幅広い立場から様々なご意見をいただき、ありがとうございました。今後も市民の皆さんの消費生活におけるトラブル解決のお手伝いや、被害者を未然に防ぐための取り組みを強化して市民の皆さんが安心して豊かな消費生活に営むことができるように進めていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

最後になりますが、任期満了に伴う委員の改選についてご説明をいたします。本委員会の委員の皆さまは本年3月31日をもちまして2年間の任期満了となります。次期の委員の任期は、令和7年4月1日から令和9年3月31日までの2年間となります。各団体から選出いただいている委員の皆さまにつきまして

は、今月中に各団体に次期委員の選出依頼をさせていただく予定でございます。また、公募の委員の皆さまにつきましては、2月21日までを募集期間として広報まつもと2月号や松本市のホームページで募集しております。委員の皆さまのお知り合いで適任の方がいらっしゃいましたら、ご紹介いただきますと幸いです。最後になりますが、この2年間、委員の皆さまには松本市消費者行政の推進に様々な立場から多大なご尽力をいただきまして、感謝申し上げます。本当に、ありがとうございました。以上をもちまして、令和6年度第2回松本市消費者問題協議会を閉会いたします。ありがとうございました。最後に、事務連絡ですが、本日車でお越しの方は駐車券の処理をいたしますので、事務局の方までお声がけください。気をつけて、お帰りください。