

令和5年度第1回松本市消費者問題協議会 議事要旨

○開催日時 令和5年7月5日（水）午後3時00分から午後5時00分

○開催場所 松本市役所 議員協議会室

○出席者（敬省略）

【委員】

吉澤裕美、木下貴博、青森隆俊、平林宏規、北野憲雄、松岡喜久子、
宇治一成、瀧澤和子、織田ふじ子、松山紘子、岡村ゆき子 計11名

【事務局】

藤森誠住民自治局長、川口重人市民相談課課長補佐、
中山勇太市民相談課主任、大塚美希市民相談課会計年度任用職員、
小穴真一松本市消費生活相談員 計5名

<開 会>

進行：【事務局 川口】

<藤森住民自治局長のあいさつ>

皆様こんにちは。

大変お疲れ様でございます。この4月より住民自治局長を務めております藤森誠と申します。どうぞよろしく願いいたします。

委員の皆様には本日は大変お忙しい中、本年度第1回目の消費者問題協議会にご出席をいただき、誠にありがとうございます。

また、日頃よりそれぞれの立場で、本市の消費者保護行政の推進に深い理解ご協力を賜り、深くお礼申しあげます。

さて、本年5月には新型コロナウイルス感染症に対する感染法上の位置づけが2類相当から5類に移行するなど、社会経済活動もようやくコロナ前の平時に戻りつつあります。

こうした状況の中、社会のデジタル化は大きく前進し、若者から高齢者まで、スマートフォンを用いて、手軽に多様なコミュニケーションが可能となり、SNSでの情報収集、情報発信やオンライン消費の普及も瞬く間に広まりました。

松本市といたしましても、総合計画の重点戦略の一つとして、「DX、デジタル化」を

掲げ、社会のデジタル化が市民の皆様の生活を豊かにし、快適な暮らしを実現するためのエンジンと位置付けているところでございます。

しかしその一方で、社会のデジタル化が進むにつれて、消費行動、消費者トラブルや被害も多様化、複雑化、そして深刻化しているのもまた事実であり、昨年度の消費者相談件数も前年度より増加傾向にございます。松本市ではこれまでも市民の皆様に、最新の消費者生活情報に基づいた啓発や各年代の方々に合わせた情報提供などの発信により消費者被害の防止に取り組んでまいりました。引き続き、消費生活センターの更なる周知に努め、消費生活相談員をはじめとした消費者保護体制の一層の充実強化に力を入れてまいり所存でございます。

さて、本日は消費者行政の各事業についてご審議をいただき、それぞれ意見交換をお願いすることとしております。限られた時間ではありますが、どうか忌憚のないご意見、ご提言をいただきますようお願い申しあげましてご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

<委嘱状の交付>

委嘱状は各委員の机上に配布。

なお委員の任期は、令和5年4月1日から令和7年3月31日まで。

<委員紹介>

出席委員11名がそれぞれ自己紹介。

欠席委員は渡邊享秀委員と谷崎幸一郎委員の計2名。

【吉澤裕美委員】

弁護士の吉澤です。よろしくお願いいたします。長野県弁護士会の消費者委員会に所属しており、長野県消費生活センターや松本市の消費生活センター相談員の方と2ヶ月に1回ぐらい勉強会などもしております。期間中よろしくお願いいたします。

【木下貴博委員】

松本大学の木下と申します。この委員を務めるのは、おそらく10年近くになると思いますが、任期を新たに、消費者問題について何かプラスになるような形で貢献できればと思っております。松本大学では、会計学を中心に担当しております。よろしくお願いいたします。

【青森隆俊委員】

青森隆俊と申します。松本市校長会の幹事を務めております。奈川小・中学校へ勤務しています。私は主に小学校の幹事を務めています。今日は欠席ですが、(名簿番号)4番の渡邊亨秀委員は中学校の幹事です。波田中学校の校長を務めています。よろしくお願いいたします。また教育という立場から何かお話等できればと思っています。よろしくお願いいたします。

【平林宏規委員】

県の中信消費生活センターの平林宏規と申します。よろしくお願いいたします。昨年度から引き続き2年目となりました。よろしくお願いいたします。

【北野憲雄委員】

民生児童委員の機能と申しますと、民生委員は皆さんご存知かと思いますが、住民の困っている人と行政とを繋ぐパイプ役の役割があります。一番住民の方々に近い立場と言われておりますが、なかなかその辺が見つけたりするのは大変なところがあります。そういう意味で、またこの席をお借りしながら頑張っていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

【松岡喜久子委員】

初めまして松本商工会議所女性部長をしております松岡でございます。松本ホテル花月の経営をしております。今回初めてこのような会議に出させていただきまして、個人の立場、それから事業者の立場として何か自分も勉強しながら役に立てることがあればと思っています。よろしくお願いいたします。

【宇治一成委員】

株式会社井上の宇治と申します。よろしくお願いいたします。私どもは消費者に商品それからサービスを提供する場でございますので、こういった場は非常に貴重に思っております。また市内の商業施設の連絡会もございまして、今日のお話をそういった各商業施設の長にも伝えていきたいと思っております。またよろしくお願いいたします。

【瀧澤和子委員】

松本市女性団体連絡協議会の幹事です。昭和48年にできて、平成31年3月31日まで続いた「松本市消費者の会」がありました。その会を閉めた時の会長は私でした。よろしくお願いいたします。

【織田ふじ子委員】

この消費者問題協議会とだいぶ関わらせていただいて、木下先生ともご一緒させていただき、勉強させていただいています。「消費者の会」で瀧澤会長のときに私が副会長を務めていて、「懐かしいね」というお話をさせていただきました。松本市の消費者側からの意見を発信し続けてきたと思います。今後もまた意見を述べていきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

【松山紘子委員】

お世話になります。前回のクールからまたお世話になっていると思います。ちょっと不勉強なのでここでいろいろ教えていただいております。今後ともよろしくお願いいたします。

【岡村ゆき子委員】

皆さん初めまして。今期からお世話になります岡村ゆき子と申します。今、乳がんの治療中でこんな格好で失礼いたしますが、今回、織田委員のお口添えで、このような会に関わらせていただくことになりました。消費者問題というのは身近ではありますが、今まで広報とかでも見ても「ふーん」で終わってしまっていた部分もありますが、これからはしっかり勉強しながら、消費者の立場から意見を言わせていただくようになればと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

<事務局紹介>

- ・中山勇太主任
- ・大塚美希会計年度任用職員
- ・小穴真一消費生活相談員

<会長及び副会長の選出>

【事務局】

次に、会長および副会長の選出に移ります。

先ほどご説明したとおり、委員の任期は2年間です。昨年度末で前委員の任期が満了し、今年4月1日から2年間、現在の新しい委員構成となっております。会長および副会長の選出につきましては、条例第31条第5項の規定により、協議会に会長および副会長を置き、委員の互選とするとされています。また第6条で会長は、会務を総理し、協議会を代表する。同条第7項で、副会長の会長に事故あるとき、または会長が欠けたとき、その職務を代理すると想定されております。

会長及び副会長の選出につきまして、いかがいたしましょうか。

【宇治委員】

もし事務局の方でご提案がありましたらよろしくお願ひしたいと思います。

【事務局】

ありがとうございます。事務局から腹案として事務局案を申しあげてよろしいでしょうか。それでは事務局から腹案を提案申しあげます。会長につきましては、前回まで会長を務めていただいた消費に関する経済社会のマーケティング、そして会計学に詳しい松本大学松商短期大学部商学科准教授の木下貴博委員に、副会長につきましては前回まで副会長を務めていただいた公募の織田ふじ子委員にお願いしたいと思いますですが皆様いかがでしょうか。

【委員全員】

異議なし。

【事務局】

ありがとうございます。特にご異議がないということですので、会長に木下委員、そして副会長に織田委員に務めていただきます。それでは木下委員、小田委員は座席の移動をしていただき、それぞれ一言ずつごあいさつをお願いします。

【木下会長】

改めまして松本大学の木下と申します。よろしくお願ひいたします。会長を拝命し、気持ちを新たにしました。先ほどお話もありましたけれども、多くのアフターコロナ、またはウィズコロナというような形で、人々の活動が活発になる中で、消費者問題の新しい課題というものが、また見えてくるのではないかと考えております。我々で少しでもこの松本市政に生かす、生かされるような議論が出来上がるというふうを考えております。よろしくお願ひいたします。

【織田副会長】

拝命しました織田ふじ子と申します。ちょっと長くなるような委員でございますけれども、コロナ終わり、新しい問題、新しい消費者問題がすごく見えてきたのではないかと思います。これからそういう問題に一つ一つ対応しながら、松本市民の皆様のために安心安全な松本市であるよう努力、発言していきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

<定足数の確認>

【事務局】

本協議会の定足数を確認いたします。松本市消費者問題協議会規則第 3 条第 2 項の規定により、委員総数の過半数となっております。本日の出席委員は 11 人ですので、本協議会が成立しておりますことをここにご報告申し上げます。なお、当協議会の情報につきましては、松本市ホームページの市政情報に掲載させていただきますので、申し添えいたします。

< 議事 >

【事務局】

それでは議事に入ります。進行につきましては、規則第 3 条第 1 項の規定により、木下会長にお願いしたいと存じます。

【木下会長】

はい、よろしくお願いいたします。それでは規定によりまして、議長を務めさせていただきます。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

まず始めにということになりますけれども、(1)の報告事項、ア 令和 4 年度松本市消費生活相談および消費者保護事業について、事務局から説明をお願いいたします。

【事務局】

はい議長。

あらためまして市民相談課課長補佐の川口と申します。よろしくお願いいたします。着座にて失礼いたします。資料につきましては、別冊 1 をご覧ください。まず 1 ページ、令和 4 年度末までの消費生活相談事業でございます。

消費生活と経済社会の関わりは密接化しており、年々、複雑化、多様化しております。消費生活相談につきましても、同様に複雑で難解なものが増えてきています。引き続き松本市消費生活センターの相談員 2 名のスキルアップをはじめ、相談事業体制の強化をしております。また消費者トラブルあったときは、身近な相談窓口として「ここに行けば相談に乗ってもらえて解決できる」「何か情報が得られる」という窓口としての認知度向上に努めることが昨年度の目標でした。

続きまして、(2)令和 4 年度の事業の取組みについては、以下のとおりです。

まず 2 名の消費生活相談員が 1,093 件の消費生活相談を受けました。また相談者に対して助言・あっせんを行い、未然防止額・回復額として総額約 2,000 万円を実績として積み上げました。

続いて「広報まつもと」に特集記事を年 2 回(5 月と 2 月)に組み、また、新聞情報誌の信濃毎日新聞の「MG プレス」の連載。そして、4 ヶ月ごとの発行される「労政ま

つもと」に記事を掲載した実績がございます。内容は、消費生活相談の事例、消費生活情報を掲載しました。注意喚起、相談事業の周知を広く図れました。

続いて、多重債務者無料弁護士相談を毎年開いています。昨年度は2回開催しました。相談者の解決の一助となりました。

最後に消費生活相談と他の窓口、具体的には弁護士相談や司法書士相談等との連携を密にし、相談内容に適した対応を滞りなく行うこと出来、相談者への解決の一助になりました。

現状分析と今後の課題ですが、先ほど局長の藤森の話のとおり、社会のデジタル化によって、商品・サービスの契約による悪質商法が後を絶えません。消費者の自立を支援するために、若年層向けに実施されている出前教室や、地域へ出向く出前講座などを展開し、身近に相談できる消費生活センターの周知をさらに力を入れていきたいと思えます。また、県消費生活センターや県内の各市町村の消費生活センターと情報共有し、消費生活相談の解決に向けた情報蓄積や活用に努めます。

現在までの経過と統計資料については以下のとおりです。

イの相談件数の推移につきましては、相談件数は減少傾向で推移していましたが、昨年度は若干増えました。

以上で令和4年度松本市消費生活相談事業についてご説明いたしました。

続いて2ページ、令和4年度松本市消費生活相談状況です。

繰り返しになりますが、松本消費生活センターは、あらゆる生活相談に対して消費生活相談員2名で対応しています。主な業務としては助言、トラブル解決のあっせん、市民への消費生活情報の提供を主に行っています。

令和4年度の相談受付状況は以下のとおりです。

令和4年度は1,093件の相談があり、昨年度の1,056件に比較して37件増、3.5%増となりました。

続いて3ページ(2)販売購入形態の年齢別相談件数です。令和4年度の前年度比較は以下の表になっています。

アとして、消費生活センターに寄せられた相談件数は972件あり、前年度の相談件数よりも74件増えました。うち、架空請求の相談件数は20件で、昨年度に比べて2件増え、微増となりました。

前年度より相談が増えた要因は、社会情勢がウィズコロナ・アフターコロナに移行した段階に入り、社会経済活動の制限が緩和されたことによって、悪質商法も活発化し、コロナ前の件数に戻りつつあると言われております。

通信販売の相談件数が前年度よりも20%増加しており、壮年から高齢層かけて相談件数の増加が目立っています。要因は、インターネット環境が整い、若者から高齢者世代までコロナ禍を含めてネット通信に接する機会が増えたからと推測しております。

昨年度の成年年齢の引き下げにより、消費生活センターとしても 18 歳 19 歳の相談件数が増えると予測していましたが、実際は大幅な変化が見られませんでした但し今後も、18 歳 19 歳の動向については、注視する必要があると思います。

最後に、依然として高齢者の相談件数が高い割合を占めています。これからデジタル化社会が進む中で、社会構成における高齢者の割合も年々高くなっていきます。認知症患者や独居者が増えていくことを考えると、SNS などデジタルでの消費者保護に関する周知啓発だけではなく、対象者に合わせた方法を関係課の意見を参考にしながら検討する必要があると思います。

続きまして(3)消費生活相談への対応と被害救済の状況です。あっせん等で約 2,000 万円、正確に言うと 20,008,687 円が実績です。これは前年度総額の 24,182,503 円よりも少ないですが、対応件数は多くなっています。

続いて 5 ページの令和 4 年度末の消費者保護事業の取り組みです。こちらは事業名に対応する具体的な取り組みを記載しています。

まず、「広報まつもと」の特集ページは年 2 回、5 月と 2 月に掲載しました。5 月号は「狙われている若者のお金と夢」、2 月号は「注意！点検商法の相談が増加中あなたのうちがターゲット」です。資料は 9～10 ページをご参照ください。成年年齢引き下げがありましたので、若者への周知として特集ページを組みました。

新聞情報誌の「MG プレス」には、毎月第 3 水曜日に消費生活相談事例等の紹介と注意喚起情報を掲載しています。

情報誌では他に「労政まつもと」、そして「市民タイムス」7 月 13 日付で記事の掲載をしていただきました。資料については「MG プレス」は 11～22 ページ、「労政まつもと」は 23 ページ、「市民タイムス」は 24 ページとなっております。

ラジオ「FM まつもと」においては、昨年度 2 回放送されました。消費生活センターの小穴相談員が出演しています。内容については 1 回目の放送は「成年年齢引き下げと若者に多い消費者トラブル」、2 回目の放送は「賢い消費者になるために」と題し、15 分番組で周知啓発をしました。

松本市ホームページでは、消費者庁や国民生活センターの注意喚起情報を 56 回発信しました。

SNS 等による発信については LINE、安心メール、国民生活センターの配信や YouTube による配信をおこないました。LINE は計 5 回、安心メールは計 3 回配信しています。国民生活センターの配信は、各地区地域づくりセンター、福祉ひろば、子ども育成課へも情報発信をし、昨年は 41 回実施しております。YouTube による配信につきましては、「松本のシンカ 松本市公式チャンネル」で 10 月 28 日に発信をしています。タイトルは「気をつけて消費者トラブルが多発しています」です。再生回数は、昨日現在で 1,136 回です。

消費者保護啓発冊子、チラシ等の配布について、おこないました。「賢い消費者の

ために」の小冊子です。内容は悪質商法被害防止啓発で、松本市オリジナルです。こちらは出前講座の教材として使っています。消費者保護啓発チラシは、松本駅前広場、松本山雅ホームゲーム、ハタチの記念式典等で配布しています。

7 ページですが、消費者教育の実施について、です。消費生活相談員による出前講座を開催しています。「賢い消費者になるために」を教材にしていますが、各地区からの申入れに対して消費生活相談員が出向く形です。出前講座の実績は資料のとおりです。

続きまして、若者への出前教室の開催でございます。具体的には中学生への出前教室です。昨年度は、開成中学校 3 年生を対象に 4 回開催しています。2校目は旭町中学校でございます。対象は中学 2 年生で一斉に開催しました。内容は、開成中学校とほぼ同じです。

その他につきましては、多重債務者無料弁護相談会において市民相談課相談室で 2 回実施し、6 人の申し込みがありました。

消費者被害防止のバス広告は、車体背面広告 2 台、戸袋 2 台をアルピコ交通のバスに掲示しています。車内ポスター広告も 45 台に掲示しました。

消費者被害防止の電車内サイネージをアルピコ交通上高地線で設置しました。資料は、バス広告がページ 25～27 ページ、電車広告は 28～30 ページに載せています。

最後に「特殊詐欺」「電話でお金詐欺」の被害防止啓発として、年金支給日に銀行等で消防防災課が主となりますが啓発活動を計 6 回行いました。

以上でございます。

【木下会長】

ありがとうございました。

それでは、質問意見等がありましたらお願いします。いかがでしょうか。

私の方から一点。4 ページに成年年齢引き下げ後の相談件数の大幅な増加はほとんどないように見受けられます。事例やケースはすごく少ないですが、18 歳 19 歳の若年層の方が気をつけなければいけないことを示唆する事例が何かありましたら、教えていただきたいと思えます。

【小穴相談員】

消費生活相談員の小穴です。質問にお答えします。

18 歳 19 歳は、主に大学生、短大生、専門学校生が多い年代になります。今までの私の経験からすると、大学生になった途端に自由を感じるらしく、自由になるとお金が欲しいとなり、何か簡単に稼げる方法はないかとインターネットで検索する。簡単に稼ぐ方法を教えるという情報商材にお金をつぎ込んでしまう。あるいは知らない間に

出会い系サイトに登録してしまって、異性の相手をすればお金がもらえるはずなのに全然お金がもらえないという相談が一定数必ずあります。ですから、やはり簡単に稼げないということを小さい頃から伝えした方が良いと思います。そうした事例が多い傾向にあります。

【木下会長】

ありがとうございます。

私の勤める大学でも1年生が19歳です。そうしたことに気をつけるよう話していますが、やはり実際起こってしまえば本人にとって大変なことになります。事前に様々な場所で啓発をしていくことが必要だと考えました。ありがとうございます。

その他に何かご質問ご意見ありますでしょうか。

松山委員よろしく願いいたします。

【松山委員】

今、18歳19歳の話がされたので、ちょっと関連してお伺いします。

最近、不動産屋との関わるようになりました。不動産屋と素人が関わることはそんなにないので、なかなか難しいのですが、自分の関わりは土地を貸したいという立場でした。不動産屋から借り手が見つかったと連絡があり、仲介手数料を支払うよう言われました。調べてみたら仲介手数料は、普通は借りる人が払うのが一般的で、法人が借り手の場合は、借り手側が負担する慣例であることを色々な不動産屋を回って分かりました。そのときに他の不動産屋に言われたことは、複数の不動産屋と繋がりを持たずに一つの店にした方が良いと言われました。何も分からず知人に紹介された不動産屋だけに絞ってしまいましたが、情報が入ってこない危険もあると思いました。20代の友人が最近一人暮らしを始めるにあたり、不動産屋から何か保障とか保険とかに入るよう勧められましたとのこと。断りたいから色々尋ねていましたが、「本来は任意だがつけた方が良い」とすごくプッシュされて断りづらい状況に追い込まれ、疲れてしまって結局全部含めてお金を払ったと聞きました。似たようなことが自分の一人暮らしをしたときにもあり、親もマンションを借りるようなことは初めてだから何も分からず、丸め込まれたような感じでした。だから、若い人はこれからアパートとかを借りるときは、親世代だって知らないことがいっぱいありますので、そうした知識を18歳19歳の前の成人式的なイベントなどで、不動産の契約の注意喚起をしているのかお伺いしたい。

【事務局】

昔は成人式と言いましたが、今はハタチの記念式典で啓発チラシ、「賢い消費者になるため」などを配布しております。時間や構成の都合もあり個別の説明は難しいで

す。

ただし、「賢い消費者のために」の内容で基本的には網羅されています。最終的に何か不安であれば松本市消費生活センターに相談するよう案内がされています。実際に被害に遭ってから電話をするのは、本人の不幸だと思います。よくあるトラブルの事例を精査して、皆様に周知できる方法を検討したいと思います。周知啓発は大事ですし、消費生活センターに相談すれば何とかなるという期待も含めて、若者の方々に、よりわかりやすく事例等が説明できればと考えています。

【小穴相談員】

確かにその不動産の関係の相談はかなりあります。ほとんどが解約するときの原状回復トラブルに関するものです。18歳 19歳だと親が借りる手続きをするため、18歳から20代の方からの借りる時点での相談はあまりありません。消費生活センターでも、中学校の出前教室のときに18歳成年年齢引下げもあり、18歳19歳でマンションを借りる人もいると思われるため、不動産契約を扱いたいという気持ちは伝えても、学校等が求められていない。現状は、インターネット通販トラブル、あるいはクラス T シャツトラブルとかが求められている傾向があります。不動産関係の賃貸借については、中学よりも高校で需要があると私は聞いています。中信消費生活センターで高校生を対象に出前教室をやっています。担当者から伺いましたが、不動産賃貸には敷金や礼金、退出時の解約料や、仲介手数料が発生することを高校生対象に伝えているそうです。松本消費生活センターでも機会があれば、不動産トラブルを事前防止するための情報発信をしていきたいです。

【木下会長】

その他にありますか。織田副会長よろしくお願いします。

【織田副会長】

4ページのキで高齢者の相談割合が高いと示されています。対象者に合わせた啓発方法を関係者間の意見を参考にしながら検討するとありますが、具体的にどのような方策を考えているのか。これに関連して、訪問販売やオレオレ詐欺の電話があったときに、防犯防災のスピーカーで注意喚起がされた。意外と高齢者には効果があったようです。デジタル一辺倒ではなくて、アナログ的なことも高齢者に対して効果があると思いましたが？

【事務局】

関係各課の意見を参考にすることについて、まだ具体的な検討はしていません。デジタル化が進み、スマホは高齢者も持っています。周知啓発については、例えばホ

ホームページを見れば一目瞭然であることが一番簡単だと思います。令和5年度の事業計画でホームページの整備について改めて述べますが、ホームページを閲覧することもできないなどデジタルに方もいます。高齢者や障害者の担当職員の話聞きながら、情報提供の方法について、紙媒体なのか防災無線なのかも含めて精査し、デジタルではない方策も検討したい。

【織田副会長】

もうひとつよろしいですか。啓発活動について、消費者問題協議会を所管する市民相談課が担当しています。その他に民生委員、防災委員、警察関係も啓発活動をしています。私も防災委員会の場で警察関係者の小学生、中学生向けの寸劇を映像で見ました。個々の活動ではなくて、松本市として啓発活動の統一感を図れないかなと思いました。特に民生委員は、困窮者とか把握しやすい立場でもありますので、被害防止のためにももう少し密に繋がれたら良いと考えました。

【北野委員】

民生委員にもっと関わってほしいとの話に対してですが、自己紹介時に申しあげましたが、民生委員は困った人と行政の間のパイプ役と言われています。そうした中で、民生委員が何でも知っているから民生委員に任せれば良いと考えられています。行政の中にも同様の意見の方がいます。民生委員が地元のことを知っているという言い方をされていますが、民生委員が自分の足で稼いだ情報しかありません。必要な情報なら行政から提供されると思うのですが、(行政から)「個人情報」だと言われ、(民生委員には)提供されません。そのため、民生委員は(必要な情報が得られず)手かせ足かせで動きがとれないのが本音です。パイプ役と言われる中で、民生委員も(活動を)これから考えなければいけない話だと思うが、民生委員が先頭に立つよりは、後方から支え合ってあげる。そういう支えの精神がこれからは大事だと思います。ですので、民生委員にやらせるという考え方は、正直やめていただきたいと思います。

【織田副会長】

仕事をやってくださいではなくて、もう少し統一した啓発活動ができないかと伺いました。もちろん支えていただくのは本当に大切なことだと思います。どんどんやってくださいという意味ではありません。

【木下会長】

はい、ありがとうございます。
その他にありますか。

【松山委員】

不動産だけでなく携帯電話などでも(付随される)パック料金やオプション契約があります。本来は(オプション契約は)任意のはずなのですが、(オプション契約などの)細かい一覧表は相手方から渡され、自分から尋ねないと契約内容から外せるか否か教えてくれない(という状況になることが)。尋ねずわからないまま(結局、携帯の)契約が終わってしまうこともある。(オプション契約などについて)尋ねたとしても任意の項目だと事業者から説明を引き出すまで時間がかかった経験があります。また、大学卒業時に父の口座から(大学に対しての)寄附金らしいものが勝手に徴収されていることを、在学1年目で気づいた。返金を尋ねたら、「1年分は返せないが残りの3年分は返せる」と言われ解約をした覚えがあります。こうしたトラブルを防ぐために、契約時の内容確認のノウハウを教えていただきたい。

【小穴相談員】

「これ必要ですか」と聞いていくしかないと思います。契約前に、本当にこれが自分に必要な商品・サービスか情報を集めるしかないと思います。そして、契約前に色々なことをシミュレーションする。契約が複雑化しているのです、そうした力が求められていると、個人的に思います。本当はそうした力を小学校、保育園の頃から鍛える。中学生には卒業したら働く人もいるので、中学卒業までに最低限は契約の知識を身につける。口約束で契約が成立するということが知らない方がたくさんいる。(例えば)契約書を交わしていないから契約していないと主張する40代50代の方もいます。契約の知識、商品やサービスが本当に必要なのか、契約したが後に何が待っているかという想像力を働かせることしかない、と思います。私達も小学校や中学校の出前教室では、考える力をつけてもらいたいという思いで臨んでいます。この後も消費者教育について、(委員の)皆様からご意見を伺うことがあると思いますので、よろしくお願いたします。

【木下会長】

その他にございますか。次に進めます。

イ長野県消費生活事業について、長野県中信消費生活センター所長の平林委員に説明をお願いします。

【平林委員】

中信消費生活センターの平林です。

県の消費生活行政について若干時間をいただいて説明します。それでは令和5年度事業実施計画と書かれた資料をご覧ください。

今年度の事業計画はほぼ例年と変わりませんが、3本の柱があります。

まずは消費生活相談の充実があります。複雑化・多様化する消費生活相談に対処するため、専門的な法律知識を要する案件については、消費者問題法律アドバイザーに相談するなど、迅速かつ適切な処理に努めています。制度等の変更に対応するため、各種研修会の計画的な参加、弁護士会との勉強会などに参加して消費生活相談員の資質向上を図っています。

2番目が消費者の自立支援で、消費者教育での啓発が中心です。特に高校への出前講座を多くやっています。契約に関する基礎知識、若者を狙う悪質商法の対処法やクレジット決済の基本知識など、成年年齢の引き下げ等についてテーマを決めて実施しています。消費生活情報の提供については、注意喚起情報、啓発広報を記載のとおり実施しています。

3番目が市町村の消費生活相談体制強化の支援です。松本市は消費生活センターを設置していますが、設置していない市町村に対しては市町村消費者行政推進支援員が技術的支援や相談体制の強化充実を支援しています。

(2)(3)については記載のとおりです。

次のページの令和 5 年度の施策体系ですが、これは現在の消費者行政等に関する予算措置です。令和 5 年度当初予算が 1 億 4683 万 3 千円で昨年度より 577 万 3 千円ほど減っていますが、内容は昨年度とほぼ同様です。

次のページの第 3 次長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育計画の概要です。県全体の消費者行政に関する計画が新しくなりました。その内容について若干触れたいと思います。

計画は今年度を始期として令和 9 年度までの 5 か年計画です。第 2 次計画の振り返りとして、県民が消費者トラブルや被害に遭う可能性がある中で、県民が自ら考えて安全な消費生活を営めることや、社会課題の解決に向けて県民や事業者等による取り組みの推進が必要という視点があります。

現状課題については、資料に記載のと通りの分析をしています

第 3 次基本計画の基本理念は「全ての県民が安心して消費生活を営むことできるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現」です。計画体系は基本方針が3つあります。

基本方針の1が「安全安心な消費環境の整備」で、主な達成目標は、特殊詐欺の被害の認知件数を減らすことです。

基本方針の2が「消費税被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化」です。主な達成目標は、市町村の相談窓口に対する訪問や電話での助言件数です。

基本方針の3が「消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進」です。県では県独自のエシカル消費の促進を図っています。主な達成目標は、消費者大学や出前講座の受講者数の増、エシカル消費の理解度の向上を目指して

います。

最後に 5 ページです。第 2 次計画の目標達成状況です。重点目標 5 項目のうち、達成できたのは、高齢者の見守りネットワークが全市町村で構築をされたことです。(その他の)エシカル消費、出前講座、特殊詐欺の認知件数や消費生活センターの人口カバー率は未達成です。原因は、2020 年度からの新型コロナの影響を受けたことが主な要因と思われます。

【木下会長】

ありがとうございました。私から 1 点お伺いします。

エシカル消費の認知度について、コロナ禍で調査が進まなかったと思いますが、現状をどのように捉えているかお聞きしたい。認知度 100%は目標であって、なかなか難しいと思います。2019年度の 34.8 から進んでいるのか否かお伺いします。

【平林委員】

エシカル消費の名称は認知度が高くなっていますが、内容についてはまだ低い状況でございます。生産活動を担う事業者の協力を得ながら、県全体として SDGs が実施、達成できる施策を行っていきたいです。

【木下会長】

SDGsは非常に浸透している実感があります。このエシカル消費も県民が意識できるようにすると良いと思いました。

次に進めます。令和 5 年度松本市消費者事業計画についてお願いします。

【事務局】

令和 5 年度松本市消費者保護事業計画について、事業内容に分けて記載をしています。

1番の「広報紙や新聞情報紙等へ記事掲載」ですが、広報まつもと特集ページ、信濃毎日新聞の MG プレス、労政まつもとを考えています。既に広報まつもとの特集ページでは、5 月号に「トラブルの入り口はすぐそこに」と題して掲載しました。昨年度の 5 月号は成年年齢引き下げをアピールしましたが、今回は定期購入や訪問買取という具体的な商法を取り上げました。特に定期購入は相談の多いテーマですので掲載しました。信濃毎日新聞の MG プレスについては、4 月号 5 月号 6 月号を資料 34 ~36 ページに掲載しています。労政まつもとは 6 月の掲載はできませんでしたが、10 月号への掲載を考えています。

2番の「ラジオ出演」では、FM 松本で 5 月 18 日に 5 月での「消費者月間」をテーマに小穴相談員が出演し、放送済みでございます。内容については、前半は消費生

活センターの概要とトラブルに対するあっせんを説明しました。後半はデジタル社会での消費者トラブルについて事例を交えて説明をしました。

3番の「ホームページ」については、内容を随時更新していますが、より充実させるために構成見直しの方向で見直しを進めています。現在のホームページの構成についても、悪くないと思いますが、今回、バージョンアップしよう。高齢者を含めたデジタル弱者の方については、別途、アナログ手法の周知方法を考えていく必要があるかもしれませんが、現代のデジタル社会に合わせた、わかりやすいものとは何か、と事務局内で議論がありました。今考えているのは検索エンジン Yahoo や Google などで検索すれば一発で松本市ホームページにたどり着けて、わかりやすく且つ必要な情報が手に入ることを意識して作成案を考えています。消費生活センターに電話をかける不安を払拭できる分かりやすいホームページを考えています。現段階では具体的な変更はありませんが、担当者が適宜に、ホームページを変更していきますので、ご参考になさっていただけますよう宜しくお願いします。

4番の SNS 等による発信ですが、消費者生活情報が相談事例の発信によって悪質商法による被害防止を推進しています。

例年同様に国民生活センター発信の見守り新鮮情報や子どもサポート情報を地域づくりセンター、福祉ひろば等へ発信の継続をしていきます。安心メール、LINE 等も活用する予定です。

5番の消費者保護啓発冊子、チラシ等の配布は、参加できる場所ならどこでも消費生活センターそのものの周知を中心に消費者保護の啓発活動を進めていきたいと思います。

6番の消費者教育の実施については、出前教室を引き続き進めていきます。今年度は、開成中学校の実施が決まっています。もし実施希望の相談等があれば受けたいと思いますのでお願いします。「賢い消費者知恵の話」会、いわゆる啓発寄席の開催は計画段階です。

7番の「その他」です。多重債務者無料弁護士相談が5月18日に実施済み。消費者被害防止のバス広告は、成年年齢引き下げ、クーリング・オフ及び定期購入を取り上げ、現在も市内の路線を走っています。電車のサイネージ広告は6月末で終了しましたが、昨年度から継続して実施しました。特殊詐欺、電話でお金詐欺の被害防止啓発活動につきましては、消防防災課と一緒に実施しました。6月16日の「市民タイムス」に掲載されました。最後に松本市消費者問題協議会の開催です。本日の開催に加え、第2回を来年2~3月頃に開催予定しています。時期になりましたら改めてご通知差し上げます。なお説明の順番が逆になりましたが、「市民タイムス」に掲載がありますが、松本市「Coolな中学生宣言」の冊子についてです。従前からありましたが、内容を一部改め、市ホームページに掲載しています。改訂版では、成年年齢が18歳に引き下げられたことを加えています。学校等だけではなく、ご家族・家族・家庭の中で

も利用されるよう浸透していけば良いと思います。

【木下会長】

ありがとうございました。質問、意見等あればお願いします。
吉澤委員お願いします。

【吉澤委員】

今後の啓発に向けて情報提供です。情報商材や出会い系サイトの被害に関して、インターネット被害対策長野弁護士に参加しています。最近の被害状況が少し変わってきていると思っていて、これまではインターネット上でお金を支払う方法として、自身の貯金から相手の銀行口座への振り込みや、クレジットカードの使用が多かったです。ただ最近では、自己資金が無い人に消費者金融から 50 万円、100 万円を借りさせて事業者の口座に振り込ませる方法が非常に増えているように思うんです。そのような方法をされると、銀行振り込みの被害回復は元々難しい類型なんですけど、さらに借金をさせられているので、相談者が負わされた債務を返済をしないではいけない状態に陥る。我々弁護士とすると、被害回復するよりは(相談者が)多重債務者としての破産を選ぶしかないことが多くなり、(最近のケースでは)連続して 3~4 件の破産申し立てをしています。できれば一般消費者の破産は避けた方が良いと思います。こうした類型の被害が増えていることを啓発していただければ、ありがたいと思います。以上です。

【木下会長】

ありがとうございます。その他にどうでしょうか。
はい、瀧澤委員、宜しくお願いします。

【瀧澤委員】

先ほど周知方法のアナログ的な手法の話がありましたが、騙す方もアナログの方法をしてきます。私は約100戸の町会で町会長をしています。1戸1戸に「このチラシを持って何時にここへ来たら何々を差し上げます」とポスティングをしていく。それから、押し買い。不用品を何でも買いますと自宅を訪ねて、金品を出すまで帰らない事例がある。決してデジタルぽくないやり方です。私の地区は、災害に強い地域にしたいという町会連合会の方針で民生委員にも防災等について協力していただいている。何かあれば町会長に連絡することになっていて、「今、こういうチラシがうちに入っていた」「このチラシに書いてあるこの名前は、大阪の方の詐欺集団だとインターネットにでてくる。こうしたチラシに対応しない(相手にしない)ようにすぐに情報を流すように」と言われた。地域の町会長に連絡し、民生委員に協力していただき各戸を訪ねて

「出向いてはいけない」と声かけをしたが、既に出向くつもりでチラシ持っている人がいる。こうしたときに災害の時の(防災)無線で周知をできないか。「この地区にこういうことが現在起きている」とか、具体的にこの業者は出せないだろうが、「こういう話が近頃増えていますので気をつけましょう」ということを(防災無線で)流してくれれば、注意喚起ができるだけでも効果は違うと思う。災害に強い地域づくりに力を入れているため、みんなで一つの方向に向いている時は協力して対応できているが、(違う方向に町会の各人が向いているといった状態)意識が希薄になったら、どこまで徹底できるかわからない。(防災無線を)こういうことにも活用できないか。

【事務局】

貴重なご意見ありがとうございます。あやしい、地域において悪質商法に似た手口で業者が活動していることは、逐一、承知しています。現在は、特定の業者や事例について個別特定ではなく、一般的な注意喚起の形で安心メールにおいて随時発信しています。安心メールについては、許容範囲内で可能な限り発信することも事務局で考えています。

事務局の説明の途中で・・・(瀧澤委員)

デジタルではない対応を。

【事務局】

そうですね。防災無線については担当部署の防災無線担当に話をしたいと思えます。デジタル以外でどのように周知できるかを模索中です。関係課とも相談検討しながら、極力、皆さんに分かりやすい最大限に周知、情報提供をしていきますので宜しくお願いします。

【瀧澤委員】

早く考えてください。

【北野委員】

すみません。今の防災無線の話が出ましたが、吉澤委員にちょっとお伺いします。「(悪質商法や詐欺の)恐れが多分にある」という状況で、防災無線で広報してしまっ
て良いのか。そこに問題があると思いますが、いかがでしょう。

【木下会長】

それでは、吉澤委員。お願いします。

【吉澤委員】

そうですね。おそらく、「悪質商法らしい」というだけで広報してしまうと、例えば、同一地区で同じ内容のことをやっている業者は、その時点ではその1社だけと推察されるため、その業者から「そんなことをしていないのに悪質商法だと言われて、広報されてしまうのは営業妨害だ」と主張される可能性がある。注意喚起も必要ですが、あんまり特定されないような形で広報した方が良いと思います。

【木下会長】

ま、確かに法的な部分で業者も考えている可能性はあるので、慎重さは必要かもしれません。もしかするとですね。とはいえ、市としても何か方策があれば瀧澤委員のご意見もご検討していただけたらと思います。
その他にございますでしょうか。

【織田副会長】

広報のところを見させていただいたのですが、MGプレスなどの啓発記事を読んだ方と話したことがあります。あのう、文章だけだとあまり頭に入ってこないと伺いました。じゃあどうゆう方法だといいのか。イメージとして頭に残るのか。4コマ漫画みたいであれば意外と分かりやすいのではないかとこの意見でしたので、予算の関係もあるかもしれませんが検討していただけたらと思います。これもアナログですが確実に皆に伝わる周知だと思います。

【木下会長】

ありがとうございます。
これに関してもご検討いただくようお願いします。
それでは次に進みます。相談事例報告を事務局からお願いします。

【事務局】

-----小穴消費生活相談員発表-----

【木下会長】

ありがとうございます。
報告事項について終わりましたけれども、異議等はございませんでしょうか。
はい、(無いようです)
「その他」として何かありますでしょうか？
はい、(無いようです)
それでは最後になりますが、発言いただいていない委員から一言ずついただけれ

ばと思っていますが、いかがでしょうか？

【青森委員】

あの、学校関係で、(出前講座の箇所)開成中学校の名前がありました。どうして開成中学校が参加しているのかは興味がありました。それで、たくさんある中学校の中、開成中学校で教育が行われているけれど、他のところではまあ、行われないうことですので、それをいかに広げていくとかね。ただ、学校の中でニーズとしては、「中学生はどうだろうな」ということもある。情報を校長会の中でも共有しながら考えていきたいと思います。ありがとうございます。

【木下会長】

この開成中学との経緯はどのようなものでしょうか。だいぶ前からだと思いますが。

【小穴相談員】

2016年から始まりました。

まず当時の本協議会の委員に開成中学校の校長先生がいたこと、また、開成中学校の家庭科の元先生も本協議会の委員だったかと。その方が消費者問題に非常に関心のある方で、口添えいただいたことで始まりました。そういう経緯でございます。

【木下会長】

なるほど、ありがとうございます。そうしたところを足がかりとして、幅を広げていくともご検討いただければと思います。続きまして松岡委員お願いいたします。

【松岡委員】

今回のいろいろな詐欺についてお話を伺ったのですけども、(消費者被害については)何年も前から、これだけ注意喚起されているにもかかわらず、新聞によく出てくるのを見ながら、残念に思い、何とかならないのかと。どうして被害に遭うのかと思ってしまいますが。いろいろな巧妙な手口といいますか、手口が変わってきているので、ついでまされてしまう方もいらっしゃる。先ほどからお話がありましたように、文章だけでなく、絵とか漫画など目を引くような形で新しい手口について、どんどん皆さんに知らせてほしい。また、小学生や中学生でも色々と知っているので、被害者にも加害者にもなっていけない。小さいうちから親なり先生なり、みんなが社会で教えていくことが、とても大事だと感じました。

【木下会長】

ありがとうございます。岡村委員、いかがでしょうか。

【岡村委員】

色々伺えて勉強になりました。委員の意見にも結構な気づきがありました。若年者への出前講座では、もっと多くの学校で開催できれば良いと思いました。最後の事例紹介でも、うちの母の家でも訪問の屋根工事の話があったと、思いながら聞いていました。長く住んでいると修理が必要だと住んでいる人も思っているのに、訪問販売があるとついついお願いしてしまい、後になって「それでよかったのか」と不安に思うこともある。母の場合では、知らない番号から頻りに電話がありました。ナンバーディスプレイにして対応しないように伝えていましたが、何度も電話があると逆に大事なことで、架け直さなければいけないと、いろいろな事に不安になってしまう。特に高齢者の場合についてはインターネットではなく、例えば、高齢者がよく見るテレビ番組の合間に(消費者保護の)情報提供や広告の形で周知できるようになれば、そうした電話に対応しなくて大丈夫と安心できるのではないかと思いつつ話を聞いていました。いろいろ勉強になりましたありがとうございます。これからはちょっとまた意見を言えるようにしていきたいと思えます。

【木下会長】

あの、宇治委員には冒頭、発言をしていただきましたが、もし一言あればお願いしたいのですが。

【宇治委員】

ありがとうございます。先ほど大手百貨店の閉店セールに便乗というのもありましたが、当社も昨年、一昨年あたりですかね、やはり、各家庭に、例えば「クレジットカードを忘れていきます」「買い物の忘れ物があります」「あなたのカードが勝手に使われた」などと、私どもの会社を名乗ってお客様へ電話があります。私どもにそうした電話があったとのお知らせいただくと、「明らかに詐欺ですから警察にすぐ電話してください」とご案内をしますが、もしかすると(会社を名乗った相手方と)そのまま連絡取り合ってしまうケースもあるのかもしれない、と思いました。あと今日お話を伺う中で思ったことですが、アナログ的であることも含めて、基本的な対応方法というのは、「何かあったときに誰かに相談する」「そうした相談できる人がいる」ということだと思います。私も高齢の母がいたり、やはり地区の常会長やっていると一人暮らしのご高齢のおばあちゃんがたくさんいたりとかで。なかなかそうゆう方が、「もうその場で意を押し返されて決めちゃった」とか、電話もそうですし、先ほどありましたテレビもそう、(テレビの)通販ですぐ頼んでいるのですけど。(そうならないために)「一回、誰かに相談する」ということがやはり基本の基本なのかな、と。やっぱりその手口が巧妙になりすぎて、私自身も本当に騙されそうに、もうポチっとやっちゃいそうになったことあるんですけど。

なので、その場でちょっと詳しい人とか、あるいは家族とか地域の方とか、もちろんあの消費者センターの方とかに「ちょっと、こういうこと今、あるんだけど」っていうふうに言えるようになることが「一番の基本の基」っていうふうに思いました。なので、このような事例、勉強になりましたし。そうなんですけどやはり「ちょっと誰かに相談してみよう」っていう案内が一番やはり基本なのかなって。ちょっとすみません、私は素人考えですけど、思ったのでお話ししました。以上です。

【木下会長】

ありがとうございました。

それではですね本日、あのう、かなり長時間にわたって、ええ、議論も活発に行われたかなというふうに思っておりますので。あの、この貴重なご意見等をですね、参考にさせていただきながら松本市のですね、消費者施策の推進にですね、反映させていただくことですね、お願いしまして、本日の議長の退任にさせていただきたく思います。ありがとうございました。

【事務局】

木下会長、議事進行ありがとうございました。委員の皆様には多くのご意見をいただき、誠にありがとうございます。今年度も市民の消費生活における被害を未然に防止するための取り組みを強化させていただき、市民が安心して豊かな消費生活を営むことができるよう進めてまいります。引き続き、皆様のご協力をよろしく願いいたします。

以上をもちまして、令和5年度第1回松本市消費者問題協議会を閉会させていただきます。大変お疲れさまでした。ありがとうございました。