

平成29年度第2回富里市消費者行政推進連絡協議会議事録

- 1 日 時 平成29年10月30日（月）午後1時30分から午後3時20分
- 2 場 所 富里市役所分庁舎2階大会議室
- 3 出席者 室井慶擴委員，會田直子委員，小山邦郎委員，中野善敦委員，小川道雄委員，横岡宏志委員，鈴木敦子委員，兵頭雅子委員，浜野洋子委員，浅井弘一委員，南直志委員，東孝明委員，松戸丈士委員，廣瀬明日香委員，拝師徳彦委員，市村嘉佑委員
(事務局) 商工観光課事務局

〔会議次第〕

- 1 開 会
- 2 議 題
 - (1) 平成29年度富里市消費生活センターでの相談受付状況及び最近の事例について
 - (2) 情報交換
 - (3) 平成29年度消費者啓発イベントについて
 - (4) その他
- 3 その他
- 4 閉 会

〔会議概要〕

1 開 会

事務局 定足数 16 名過半数で成立

議 長

傍聴人について

傍聴人が 3 名おり，入室した。

2 議題

(1) 平成 29 年度富里市消費生活センター相談受付状況（4 月～9 月）及び最近の事例について

委 員（消費生活相談員）

（資料に基づき説明）

委 員

未然防止の内容について教えてほしい。

委 員

未然防止についてですが，アダルトサイトの相談が多い。サイトにアクセスしてしまい，請求画面が出たがどうしたらよいかと，センターに相談があります。相談員が助言することで，被害の未然防止となる事例が多いです。

回復金額というのは，例えば，マルチ・情報商材の相談で支払ったお金を，相談員があっせんした結果返金された事例や，結婚相手紹介所とクレジット契約したが，あっせんして，一部返金された事例がある。また，高額な旅行代金をクレジット契約したが，あっせんした結果，全額返金となった事例もある。回復された内容は様々です。

委 員

詐欺などの犯罪となる範囲について教えていただきたい。

委 員

センターでは，相談内容によっては警察に相談するよう助言をしている。

委 員

契約関係があるかどうか、詐欺かどうかの判断基準になります。

委員

警察に被害の申し出はあるが、センター経由かは把握していない。
インターネットの取引で商品が届かないといった相談は非常に多い。詐欺罪を立証していく事例もあるが、難しい。事業者側が正式発送の準備をしているという場合もある。

委員

最初から確信犯という悪質なものはどうにかできないのか。法律的にはどうなのか。

委員

詐欺というのは債務不履行のことを言う。最初は履行するつもりで契約しても、資金繰りとか、様々な理由で発送が遅れることも考えられる。とはいえ、問題になるような事業者がいるのも確かです。同時期に同じ事業者が、同じ様な問題を起こしているとかでもなければ、最初から計画的に仕入れることもなくやっているということを立証するのは難しい。事業者も言い訳は用意している。

委員

事業者は、消費生活センターのことを認識しているか。

委員

事業者によっては、結構認知されています。相談者が話をして解決できない場合でも、センターがあっせんに入ると、解決する場合もあります。

委員

相談者がセンターに相談にきた経緯やきっかけなどは把握しているか。

事務局

今年度より、相談受付時に相談員に聞き取りをしてもらっている。将来的には、集計した結果をセンターの認知方法の改善に活用したい。

委員

市連協の活動であるという意識をもって情報発信等をしていただいておりますが、委員の活動が実際に役に立っているという結果がわかるといい。

委員

最近の事例で、買い取り訪問があるというのを聞いた。複数で家に来て、玄関の中に入ると勝手にあがって探して、欲しい物があつたら 500 円置いて帰ってしまうという。だから絶対に家に入れてはいけない。二区で話があつた。センターに相談はあるか。

委員

訪問買取りの相談はあります。現在は販売目的で突然訪問することは法律で禁止されているので、事前に業者は電話をかけます。古着や本など、いらぬ物はありませんかと。それならあるからと訪問を承諾し、その後、実際訪問されて被害にあつたという相談がある。

委員

最近も悪質な相談があつた。勝手に家に入ってきて家探しされ、業者が帰つた後に無くなつてゐる物があることに気付いた。訪問買取りでも、取引内容を双方で確認しなくてはいけないのだが、目の前でしなかつた。業者は、買い取り金として 1,000 円置いて帰つた。あとでよく見たら、無くなつたものがあつた。警察にも届け出たし、業者にも連絡したが、逆に「盗んだと言うのか」と言われた。結果、取り返すことはできなかつた。富里市では多くある事例だと思う。

委員

最近では、古着を経済的に困つてゐる地域に寄付すると言われたので、ボランティアにもなるかと思つて、訪問を承諾しているケースも見受けられる。

委員

布団を買い取れるかどうか、現物を見ないとわからないという理由で訪問となる場合もある。写真を撮つて本社に送り、査定を待つてゐる間に、いろいろ家の中を物色される。

委員

民生委員の会議で報告があつたのですが、担当地区の高齢者が、地元スーパーにある ATM から 100 万円振り込んでしまった。その時、後ろには行列ができていたが、誰も声掛けしてくれなかつた。結果、そのまま振り込んでしまった。市役所から還付金が戻ってくるという電話で、振り込み詐欺にあつてしまった。市の名前が使われて、被害にあつてゐる。自分はこの協議会で学んで地域に戻つて話したりしている。そんな中で、我々は何をやつてゐるのか、誰か、市民として声掛けできな

かったのかという、そういう気持ちがある。高齢者福祉課はこの件についてご存知か。

委員

高齢者福祉課ではその情報はつかんでない。

委員

この事例を考えると、気遣いというか、我々周囲の取組も大事なのかなと思う。

事務局

この案件かわからないが、地元スーパーにある ATM から高額を振り込んでしまったという情報提供はご本人からあった。この事例はご近所の方にスーパーまで車で送ってもらったという経緯があります。

委員

スーパーにある ATM は個室のような造りになっている場合がある。後ろに並んでいても中の様子はわからないし、入って声をかけるのは難しい。

委員

金融機関によっては、高齢者がしばらく使っていない状況で、いきなり高額を引き出す場合は、ATM ではできなくなっており、窓口での取り扱いという場合もある。

議長

議題（2）情報交換について

委員

電話機に関して、詐欺被害防止機能付きの電話機がこのくらいの金額でこういうのがありますと、教えてもいいのではと思う。こういう対策ができますよとか、そういうことも教えてほしい。

委員

詐欺被害防止機能付きの電話機も、いま数社から何種類も出ていて、なかには声紋も見分けられるようなものなど、様々な機能がある。ひとつだけ紹介することは難しいと思うが、詐欺被害防止機能付き電話機があるということだけでも案内したらどうか。

事務局

委員の提案については、啓発活動のなかで取り上げられるよう検討していきたい。

委員

高齢者福祉課です。地域包括支援センターへの相談は今年度9月末時点で、2,800件で、その内、消費者問題が主となる相談は11件。地域包括に相談があった時点で、緊急性がある案件が多い。7月の下旬以降で1件、電話de詐欺でした。結果として未遂に終わった。孫を名乗る男から、祖母宛に450万円貸してほしいというお金の要求があったが、きっぱり断った。息子が帰宅してから、念のため交番に通報した。孫にも確認したが、そんな電話はしてないとのことで、詐欺だと判明。地域包括支援センターで訪問の際に、消費者問題については消費生活センターをご案内するなど周知活動はしているが、今年度からの取組なので、まだこれからなのかなと思う。

委員

市民活動推進課です。私は防犯を主に担当しています。富里市防犯指導員連合会会長が協議会委員ですが、この連合会の活動を紹介します。防犯指導員の年齢層は60～70代で、構成人数は約90人。地元自治会から推薦された方を成田防犯連合会長、成田警察署長に申請し、委嘱を受けています。日頃、行政や警察では、直接手の届きづらい地域密着の防犯活動をしていただいている。市内には4つの支部の、日吉台・七栄・両国・実の口支部があり、日頃青パトも活用されています。10月には防犯のキャンペーンを成田駅前等で行いました。

また、防災・防犯メール配信ですが、商工観光課の依頼を受け、架空請求はがきについて注意喚起のメールを配信しました。電話de詐欺等、成田警察署より依頼あった場合も配信しています。

委員

(平成29年版消費者白書を基に平成28年の消費生活相談の概要と、最近注目される消費者問題の概要について説明)

(国の平成28年4月消費者教育推進会議提案資料を基に学校における消費者教育の充実について説明)

事務局

(資料に基づき説明)

「富里市消費者行政推進連絡協議会に係る講師派遣状況について」

県内外から協議会及び連携事例について多数の問合せと講師依頼を受けている状況を説明した。

議 長

議題（３）平成２９年度消費者啓発イベントについて

事務局

（資料に基づき説明）

事務局案として、「消費者フェスティバル」を提案。今年度より新しく委員として警察が加わったこともあり、千葉県警及び成田警察署に協力を依頼。千葉県警音楽隊や子ども警察官制服、子ども免許証のほか、成田警察署の防犯寸劇を提案。また、協議会委員で消費生活相談場面の寸劇も提案した。

委 員

防犯メール等をこういう機会に登録をお願いしたらどうか。たとえば登録キャンペーンのように PR するなどして。

事務局

この機会にできるように検討します。

議 長

議題（４）その他について

委 員

産業まつりで消費生活センターも出展するので、ぜひお越してください。各種啓発冊子や啓発ゲーム等取り揃えてお待ちしております。

委 員

（資料に基づき説明）

民生委員やシルバークラブ、教育関係など多岐にわたり講座をお申込みいただいている。今後も人数等にかかわらず、お気軽にお申込みいただきたい。

委 員

詐欺被害について、現在、昨年を大幅に上回る被害が発生している。県内被害件数 1132 件。被害総額 19 億。6 割がオレオレ詐欺です。息子や孫に成り済ます場合もあるが、主流は警察官や家電量販店、デパート店員などを騙る人物が「あなたの口座（カード）が使われています。止めるためにキャッシュカードの暗証番号を教えてください。新しいカードを作るための暗証番号も教えてください」などと言って自

宅に取りに来る。

日吉台で多いのは家電量販店の店員を装って、「外国人の女性があなたのカードを使っている」と、電話をかけてくる。「あなたのカードが使われています。いま金融庁の職員が横にいるから電話を代わる」そうすると、金融庁の職員を名乗る人物が、「口座をとめる手続きをします。新しい口座を作るので、新しいカードの暗証番号と、古い暗証番号を教えてください」などと話し、その後、自宅に金融庁の犯罪対策係を名乗る者が来て、カードを取られて振り込まれてしまう。これは富里市や成田市で非常に多い。6割くらいはその手口。家電量販店騙りとデパート騙りのほか、金融庁や警察を騙る者がいる。対策としては、固定電話に出ないこと。留守番電話設定にしたまま電話に出ないことです。

振り込み詐欺の被疑者犯人グループを対象にした警察独自のアンケートで、どういうことをされるのが嫌であるか聞いた。結果は、自分の声が録音されるのは嫌だと。掴まった後に声紋検証されるかもしれないので嫌だとのこと。録音機能は対策として非常に効果的なので、固定電話は常時留守電設定で出ないことを推奨します。皆様のお力を借りながら、啓発していきたい。よろしく願いいたします。

議 長

議事を終了する。進行を事務局に返す。

3 その他 事務局からはなし。

閉 会