

平成29年度第3回富里市消費者行政推進連絡協議会議事録

- 1 日 時 平成30年3月30日（金）午前10時から午前11時30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，高岡昭仁委員，小山邦郎委員，中野善敦委員，小川道雄委員，岡寿子委員，横岡宏志委員，鈴木敦子委員，朝倉淳一委員，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，杉崎健一委員
(事務局) 商工観光課長 商工観光課事務局

〔会議次第〕

- 1 開 会
- 2 議 題
 - (1) 消費者フェスティバル結果報告について
 - (2) 平成29年度富里市消費生活センター相談受付状況及び最近の事例について
(平成29年4月～平成30年2月)
 - (3) 情報交換
 - (4) 来年度の取組について
 - (5) その他
- 3 その他
- 4 閉 会

〔会議概要〕

1 開 会

事務局 定足数 17名過半数で成立

議 長

傍聴人について

傍聴人 2名が入室した。

2 議題

(1)消費者フェスティバル結果報告について

事務局から資料に基づき説明

議 長 ただいまの説明に対してご質問等あれば挙手をお願いします。

委 員 意見でいいですか。来場者アンケートについて、私が担当していたのですが、終活 76票の内、意外だったのが多くの若い人がシールを貼っていた。理由が分からないので、引き続き追っていった方がいいと思いました。

委 員 私は残念ながら別の用事が入っていて、フェスティバルに出られなかったのですが、盛会で素晴らしかったと思っています。やはり消費者問題という、少し小難しいというか、ネガティブなイメージがありますが、こういう警察の音楽隊や制服体験等、楽しいものをたくさんやられて、そちらをメインにすることで集客がうまくできたのだらうと思いますので、これを参考に是非次年度もやっていただければと思います。

用紙とシール式の投票形態のアンケートですが、市民の意向を確認すること自体に意味があることなので続けていただければいいと思います。先ほどの防犯メールの登録の件についてですが、登録件数が短期間に大変増えているということで、成果が上がったということだと思います。メールは身近な情報伝達ツールとして、普段市民の方々が手軽に情報を得る手段として重要ですから、登録者を増やしたということも一つの成果として確認しておいて、また次年度頑張っていたいただければと思います。

議題(2) 平成29年度富里市消費生活センター相談受付状況及び最近の事例について

委員 (資料に基づき説明)

議長 ただいまの説明に対してご質問等あれば挙手をお願いします。

委員 資料の6ページの8. 救済金額のクーリングオフは、未然防止と回復金額とは別のものですか。

委員 回復金額とクーリングオフは別です。

委員 40代、50代に弁護士関連の相談があるようですが、差し支えない範囲で内容を教えていただけますか。

委員 弁護士に関連した相談というのではないと思うのですが。私自身は、弁護士のあっせんが数件ありました。

事務局 ただ今のご質問については、事務局で確認させていただきたいと思います。

委員 資料の4ページに既に支払った金額が約5,080万で、6ページに救済した金額として合計約1,900万円とありますが、富里市の市民は3,000万円くらい持っていかれたということによろしいのでしょうか。

委員 4ページの契約購入金額というのは、単純に相談者が契約した金額です。例えば、家の新築工事で3,000万円の契約をした後にトラブルが発生した場合があったとすると、この3千万円が失った金額ではなくて、いくら契約をしたかを出したものです。

委員 そうすると見方として、総額で市民が約5千万円払ったけど、その中で消費生活センターが努力して、6ページの中でこれだけ救済しましたという、単純に引き算してはいけないということですね。

委員 救済金額のうち、回復金額というのが実際に取られたけども、取り戻した金額です。その金額が8,740,467円です。

委員 実際には4,000万円くらい被害があるということですか。よく警察が千葉県で詐欺の被害があつて被害額がいくらだと発表しますが、富里市では被害額がいくらですかと聞かれたときは分かるのですか。

委員 消費生活センターでは、犯罪ではない部分があるので金額は出せないと思います。あくまでもいろいろな相談を受けていますが、犯罪被害額としては出せないと思います。

事務局 資料の示し方については、次回から工夫させていただければと考えております。

委員 今のお話で、資料6ページの9. 相談受付件数ですが、昨年度より105件増加とあります。増えた要因は、事件自体が増えたのか消費生活センターのアナウンスが充実したのか、そういう捉え方もできると思います。そうすると、地域の人にお知らせするデータとしては、金額も大事かも知れませんが、過去のデータと比較したときに増加しているデータが出てきたら、消費生活センターのアナウンスが充実した結果という捉え方もできるのではないかと。そうすると、消費生活センターが利用されているので、こんなに増えてきているということを伝えてもいいと思います。

委員 前年と比べて増えているのは、5ページの3. 契約当事者の年齢・男女別相談件数を見ていただくと男性より女性が多い。特に60代の女性ですね、これは先程説明があった葉書が要因です。男性には葉書が来ていません。話を聞くと、10数年前にまだインターネットによる通信販売がない時代に、カタログ販売で購入した際の名簿が売買されているのではないかと。あとは懸賞に応募をしたことがある、なにかのアンケートに答えたことがあるという人がほとんどでした。

委員 要はセンターに相談に来た方が、何をきっかけに相談に来たのか、皆さんが口コミ等でセンターの宣伝をしてそれで知ったとか、あるいはセンターだより見てきたとかいろいろあると思いますが、分析等はできていますか。

事務局 センターに相談があったときに相談員が聴き取りをしています。今後集計結果をお知らせしたいと思います。

議題(3)情報交換

委員 民生委員ですが、月に4回ほど高齢者対象にサロンや、勉強会を開催していますが、資料にある消費総合料金の葉書を持ってきた人がいました。ご夫婦で来られていますが、奥さん宛ての葉書を持ってきました。その方はすぐに、葉書を成田警察署に持って行きました。警察が葉書にあった連絡先に電話をしたらすぐに切ったということです。その葉書をコピーしてみんなの前で読み上げました。そ

うすると本当に真に迫って、明日にでもここにすぐ電話をしなくてはいけないと
思ってしまいました。日吉台防犯連合会に葉書のことを伝えたら、防犯連合会長
がみんなに紹介し欲しいといわれて、ちょうどそのときは成田警察署の方も来て
いました。私が話をすることによって情報を共有できる、そういう場ができたと思
いました。

日吉台出張所の職員に葉書を見せて、消費生活センターからの情報で、今こう
いう葉書が来ていますとか、大きく貼り出すことはありますかと聞いたら、ない
というので、今度の会議で言うておきますと伝えました。中部ふれあいセンター
もありますが、コーナーを作っておいて大きく貼りだすといいと思います。この
ようなことが富里市でありますと、高齢者が集まる場所に貼りだした方がより効
果があると思います。

委員 資料の8ページの平成29年度消費生活センター啓発活動一覧をご覧ください。
啓発活動が反映して相談が増えたと思います。4月から3月まで20回あり
ますが、小学校や民生委員対象もありますし一番最後が終活でしたが、次年度も
いろいろなところで啓発活動を行っていきたいと思います。人数は何人でも結構
ですので、申し出をいただければお伺いします。費用は無料ですので是非ご利用
ください。次年度は終活とそれに伴う被害事例を取り上げて講座も行います。

委員 高齢者福祉課としても終活は非常にこれから大切と考えています。個人の人生
の最期に係わる場合があります。例えば亡くなった後に警察から連絡が入って遺
体の引き取りをしますが、その後身寄りがいない方については、市で一旦火葬とす
るのですが、身内の連絡先が分からない方が多いです。分からないと遺骨もお返
しできないですし、遺品も返せない、寂しい結末になるケースが多いです。アパ
ートの場合だと業者と立ち合いで入らせていただいて、年賀葉書などからご家族
の方を追って、何とか連絡がとれれば遺骨をお返しできますが、本当に古い年賀
葉書しかない人も稀にいます。終活講座で、啓発していただいて、亡くなる前に
いろいろな準備等をやっただけがいいと思います。

委員 シルバークラブからですが、29年度3回出前講座をやっただけでした。
3月22日にシルバークラブの役員53名を対象として、終活と合わせて消費者
被害の2本立ての講座を開催したのですが、皆さん終活に興味があったので、個
別のクラブでもお話を伺えたらいいと思っています。消費者被害に関してですが、
質疑応答の中で、実際に被害に遭った役員が、プリペイドカードを10万円分買
って払ってしまったという話がありました。消費生活センターがあることは知っ
ていたと思いますが、最新の手口に関して対応できなかったということです。そ

の時、相談員さんが困ったらパソコンと電源を持って消費生活センターに来なさいと言ってくださいましたので、かなりPRにもなりました。高齢者が被害のメインターゲットであること、相談窓口として消費生活センターがあるということについて、かなり今回PRできたと思います。30年度も各クラブにどんどんPRしていきたいと思います。

委員 市民活動推進課では、富里市犯罪のないまちづくり推進条例に基づいて犯罪のないまちづくり推進協議会を設置して防犯活動に取り組んでおります。この取組みのうち、電話で詐欺等の犯罪を防ぐ活動に取り組んでいますので紹介したいと思います。（資料の「平成29年度市民活動推進課（防犯業務）における犯罪防止の取組み」に基づき説明）

委員 先程、葉書の相談が多くなっていると話がありましたが、警察に相談に来る方も時々います。どのような被害に遭うかという、問合せ窓口として連絡先が書いてあります。期限が迫っているので、自宅に届いた時点で焦って電話をしてしまいます。電話をすると今度は、コンビニエンスストア等に行くように言われ、ギフトカードでの支払いを指示される手口です。

メールによる架空請求も、連絡をするとコンビニエンスストアに誘導されてギフトカードを買わされる。コンビニエンスストアではあまりたくさん買えないので、5万円分買ったら違うコンビニエンスに行きさらに買うように言われる手口が多いです。このような場合は電話をしないということが一番です。こちらの関係は高齢者の方が多いのですが、動画の料金、物を買った未納料金の請求については、最近意外と若い人が被害に遭っています。もしかしたら買ったのかなと思って電話をすると誘導されて被害に遭うという状況です。

また、高齢者の被害が多いのはオレオレ詐欺です。孫かたり、息子かたりで電話をしてきて、これから家に行くよと言って現金を受け取る。またはキャッシュカードを受け取る手口です。キャッシュカードと暗証番号を取られます。この場合、間に警察官を騙って言ってきます。あなたのカードが詐欺に遭っているのです、これから銀行口座止めますのでと言って預かりに来ます。警察という言葉が1回入ると信じてしまい、通報することを忘れてしまうようです。周りの方がこのような話を聞いたら、警察に相談するように言っていただければと思います。

オレオレ詐欺で家に訪ねてきて受け取りに来るということは、犯人グループが近くにいるということです。このグループの手口というのは、電話をかけるだけの役割の人間と実際にお金を受け取りに行く人間、受け取ったお金を別の人間に渡すために運ぶ人間、大体3人くらいのグループになっているという情報があり

ます。電話が来ているというときには、犯人グループが成田署管内にいるということで我々は駅とかコンビニエンスストア等をパトロールしています。皆さんもご近所の方でこういう話を聞いたら、地域に犯人がいるかもしれないという目線で周りを見ていただいて情報提供をお願いいたします。

委員 私からはサブリース関係のトラブルについて、最近消費者庁から出た資料を用意しました。(資料を基に説明)

事務局 9ページ「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」説明

議題(4) 来年度の取組みについて
事務局から説明

議題(5) その他について
事務局から、センターだよりを基に説明

事務局 次第3 その他について、委員の任期について説明

閉会