

## 平成30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30年11月1日（木）午後1時30分から午後3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，長谷川英利委員，小山邦郎委員，中野善敦委員，渡邊俊治，小川道雄委員，鈴木恵子委員，浜野洋子委員，鈴木敦子委員，河辺博昭委員，朝倉淳一委員，上野博子委員，南直志委員，鳴田佳臣委員，東孝明，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）商工観光課事務局

### 〔会議次第〕

- 1 開 会
- 2 会長あいさつ
- 3 議 題
  - (1)平成30年度富里市消費生活センターでの相談受付状況（4月～9月）及び最近の事例について
  - (2)「平成30年度消費者啓発イベント」について
  - (3)情報交換
  - (4)その他
- 4 その他
- 5 閉 会

〔会議概要〕

1 開 会

事務局 定足数 19 名過半数で成立

議 長

傍聴人について

傍聴人無し

2 議題

- (1) 平成30年度富里市消費生活センターでの相談受付状況（4月～9月）及び最近の事例について

委員：資料3を基づき説明

委員：以前からお願いしている、相談に来た方が消費生活センターをどのような媒体で知り得たか。という聞き取りについては、よくデータ化できている。相談者の認知方法のデータを見ると警察、他団体、家族、友人等からが電話相談も来所相談もあるということは、口コミでセンターの存在を知った方が増えているということ。委員の皆さんの日頃の活動の中で周知してくれた成果かと思う。引き続き、委員の皆さんが協力し、センターの存在を周知してもらいたい。相談データ件数そのものも、架空請求ハガキが去年83件で今年は90件。全体的な相談件数が増えている要因は、架空請求ハガキであるとは思いますが、それでも富里市全体の相談件数が増えているのは市の広報、皆さんの周知による効果であると思うので引き続きお願いします。

委員：実被害額はわかるのか。例えば契約をしてお金を払ってしまった金額、既払い金が13,483,632円とあるが、これに対して救済した金額が6,279,848円、約半分が単純に実被害額ではないと思うが、知りたいのは、契約をしてお金を払い、センターに相談をして取り返した金額、若しくは契約したが何もしなければとられてしまっていた金額、これが全て一緒になってしまっているの、実際にとられてしまった金額、センターがあっせんしたことにより回復した金額が知りたい。

また、未然防止額というのは、何も契約をしていないが事前にセンターに相談したから防げた金額ということなのか。市民がこのデータを見たときに富里市では実際にどれくらいの被害額があったのか、センターがどれくらい頑張ってくれたのかなどが単刀直入にわかるようにできないのか。

委員：このデータの抽出は全国的なシステムから抽出しているため、1件1件計算していくのは難しい。たとえば未然防止額3件、規定が色々あり、架空請求の場合は、「お金を払ってください。」と言われた段階になって未然防止額に入る。と言う解釈になる。既払い金が1,300万円あって、救済金額600万円、そのため700万円盗られたという訳ではない。

委員：私の住んでいる地域でも、架空請求ハガキが届き、回覧版でも注意喚起したが、郵便局員は何故このようなあきらかに怪しいハガキを配達するのか。郵便局にお願いをして、配達をしないということにはできないのか。こんなに怪しいハガキをみすみす配っている。

委員：警察からも申入れをしている。郵便局が配達する段階で防げるのが一番良いが、難しいとの回答であった。

委員：通信の守秘義務の関係もあるが、組織としてすべての郵便物を確認するとなると検通となるため、郵便局としては中々踏みこめないのではないか。

委員：AIが進歩すれば、郵便番号を振り分けるように、ハガキの内容で振り分けることもできるようになるのではないか。郵便局も民営化されたので、できるかどうかはわからなが、期待したい。

委員：富里市消費生活センター相談受付状況の資料に電話帳とあるが、これは電話帳についての相談か？

委員：これは電話帳についての相談ではなく、消費生活センターをどのように知ったか。という認知方法をカウントしたもの。電話番号サービスの「104」や電話帳からセンターを調べて相談をしてきた方々の件数である。

議 長

議題3（2）「平成30年度消費者啓発イベント」について

議長：議題3（2）に移ります。

事務局：資料4を基に説明。

議長：今までは単独で公民館講堂で開催していたが、単独開催は集客率を上げるのが難しかった。そのため、集客数の多いイベント「市民活動フェスタ」と同時開催することで集客率あげたいという事務局からの提案です。

委員：このイベントの開催場所は、保健センターの中だと思うが、外にはたくさんの食べ物屋などが並び賑わっている。しかし、人を建物の中に誘導するのは難しいと思う。トイレなどを使う人は、建物の中に入ってくると思うが、人を誘導する方法を考えなくてはならないと思う。

委員：私もそのように思う。「市民活動フェスタ」に私も参加しているが、食べ物屋付近は込み合うが、建物の中に人を呼び込むのが難しい。良い方法を考えなくてはならないと思う。

委員：立ち寄ってもらえれば、皆に「よかった。」と言ってもらえるはず。集客方法に工夫を。

議長：今までの開催方法だと、100人程度の集客しか見込めなかった。集客を上げるため、消費者行政を市民に周知するためにどのような方法が良いのか、事務局が色々と考え、本日の提案をした。これは、あくまでも提案なので、今後委員の皆様のご意見等を伺っていきたいと思う。

事務局：イベントの周知方法について、市のホームページ・広報への掲載、「市民活動フェスタ」と同時開催のため、市民活動推進課と協力し周知していきたいと考えている。委員の皆様も口コミでの周知など、御協力をいただきたい。まだ、イベントまで時間があるので、提案、ご意見などいただければと思う。

委員：昨年度の消費者イベントは参加できなかったのだが、今年は参加できると思う。昨年度のイベント時にも行ったが、警察でやっている安心・安全メールの登録をお願いすることを、今年もやってはどうか。昨年も効果があったと聞いている。イベントでの周知前と後でどれだけ登録件数が増えたのか、ということを確認すれば、効果ははっきりわかる。ぜひお願いしたい。

委員：「市民活動フェスタ」は、昨年度は56団体参加、今年は増えているのか。増えているとなると、限られたスペースで行うため、1団体のスペースが狭くなり、動きづらくなる。減っても困るし、増えても困る。何か両方の場合を想定して対策を考えているのか。

委員：今年度は減っていると聞いている。そのため、丁度良い会場レイアウトになる見込みと聞いている。

事務局：まだ、確定ではないが、減っていると聞いている。

委員：余裕のある会場レイアウトに収まるようであれば良い。

議長：まだ時間もあるので、ご提案いただければと思う。この内容でイベントを開催するという事に賛同いただけるか。

委員：賛成

議長

#### 議題（3）情報交換

議長：委員の皆さんの活動の中で、消費者被害などの情報がありましたら情報提供をお願いしたい。また、各機関や団体で啓発等に取り組んでいる事例なども皆さんにお知らせいただければと思う。各方面で活動している皆さんがいらっしゃるの、意義のある協議会にするために活発な情報交換ができたらと思う。

事務局：資料5をもとに、9月に発行した消費生活センターだよりについて説明。

6月、7月に開催した消費生活センター主催「終活」セミナー開催の報告。

委員：資料6をもとに、平成30年度消費生活センター講座等開催状況の報告。

委員：産業まつりの出店についての報告。

委員：高齢者福祉課と地域包括支援センターと消費生活センターの連携事例について報告します。8月末に商工観光課から認知症の疑いのある70才代女性の案件について情報提供があり、高齢者福祉課、地域包括支援センター、認知症初期集中支援チームの三者合同で支援を実施。相談内容としては、以前、羽毛布団の購入等をしたが、支払いをしたのかがわからなくなった。通帳を見ると同じ金額を2回引き出している。購入した会社も不明で契約書もないという相談。

消費生活センターへも同じ内容で何度も相談に訪れ、自分が消費生活センターに相談に来たことも忘れていた状況。相談者本人も最近物忘れが酷くなったことを認識

している状態。その後、布団購入は合法的な契約で購入していたことがわかり、消費者被害でないことが分かったが、自宅には、1人では食べきれない量の健康食品があったり、領収書や契約書が散乱していた。訪問当初は、中々顔も覚えてもらえなかったが、最近では訪問に対する警戒も薄れてきており相談者と支援チームの関係が構築されつつある。

認知症の支援としては、認知症初期集中支援チームにより、病院受診や必要な福祉サービスに繋がられるよう支援中。

今後の課題としては、消費者被害に遭う可能性が高い。不要・不法な契約から守るため、成年後見制度等の活用を家族に説明する必要がある。家族内の見守りを強化する必要がある。認知症の適正な診断と治療を受ける必要がある。などの課題が挙げられる。この相談者については、今後も各担当課で連携をとり、見守り、必要な支援をしていく予定。

委員：他の委員から報告があった件について、地域包括支援センターとしての関わりについて報告します。相談者については、消費生活センターと高齢者福祉課から情報提供があり、認知症初期集中支援チームと地域包括支援センターと自宅を訪問。

相談者から通帳を見せてもらい、布団を購入するために口座から合計40万円程の引き出しがあったことがわかった。相談者はこれについて、全く身に覚えがなく誰かが勝手に現金を引き出したのだと主張。その後も何度か訪問支援を続けた。自宅には、様々な領収書や請求書、業者の名刺などが散乱していた。相談者からも「2、3年前に市役所を名乗る者から電話があり、50万円程振り込んでしまった。」などの話があった為、認知症に関する支援をしていくとともに本人発信によるSOSが難しい方であるため、今後も消費者被害を未然に防ぐために関係機関と協力し支援をしていく予定。

委員：今年度4月から始まった「認知症初期集中支援チーム」について紹介します。

市の委託事業として今年度、龍岡ケアセンター内に設置。設置の理由としては、認知症の方が増えているということ。今までは地域包括支援センターで対応していたが、1件あたりの時間がかかるということ、人手が必要なことが挙げられる。理想であれば支援者への訪問を週1回程し、関係を作り、病院へ一緒に行ったり、認知症の症状がある中で介護サービスの説明をしたりすることが理想。しかし、時間と人数を割かなくてはならない。そこで、専門のチームを設置することでカバーしようと設置した。チーム構成員としては、看護師、医師、社会福祉士。専門の医師が構成員に入っていることで、地域包括支援センターより医療的なサポートがあるという強みがある。看護師についても認知症を専門とした看護師が構成員になっている。皆さんの活動の中でも、周知をしていただき、活用していただければと思う。

議長：認知症者は増えているのか。

委員：増えている。国の統計では、65歳以上の人口のうち、4人に1人が認知症の疑いがあるという統計が出ている。

委員：富里市地区での犯罪状況について報告をします。平成30年度9月末の時点261件、昨年度の同時期からは、マイナス3件。増えている地区としては、七栄154件で10件増、日吉台35件で9件増、根木名10件で4件増、御料23件で8件の増。このあたりの地区が、犯罪が増えている。内容としては、空き巣が増えている。空き巣未遂が16件で7件の増、住居侵入が15件で9件の増。空き巣は、周りに住宅がない農村地区が狙われている。

空き巣のほとんどは、窓からの侵入。昔は玄関からが多かったが今は玄関が無施錠であった以外はほとんどない。ひと目がない裏口の窓を割っての侵入が多い。そのため、窓の対策が必要。窓に補助鍵をつけるのが有効。空き巣の犯人が嫌う3つの物としては、音、光、映像。音は歩くと音になる砂利、光はセンサーライト、映像は防犯カメラ。防犯カメラについては、ダミーであっても効果あり。この3つを設置すると効果がある。事業所では、トラックが盗まれるケースが増えている。富里インター付近の事業所で多い。事業所の方への周知もお願いしたい。

次に、成田警察署管内の「電話d e詐欺」の状況を報告します。9月末現在で9件、20件の減。皆さんの広報の効果もあり大幅な減となっている。引き続き協力をいただきたい。事例を報告しますと先日、還付金詐欺が発生した。成田市役所の健康福祉課の職員を装い「保険金の還付金がある。本日中に手続きをしないと還付されない。」という電話があった。被害者は電話で誘導され市内の大型店舗のATMに行き、現金97万円を振り込んでしまった。最近還付金詐欺はなかったが、今年度に入って2件発生している。「電話d e詐欺」については「オレオレ詐欺」が大半を占めている。家族を名乗り電話をかけ、「今体調を崩し病院にいる。癌と診断され現金が必要。お金を用意してもらいたい。知り合いの者に取りに行かせる。」と伝え現金を取りに行かせる手口。他に、大手百貨店を名乗り電話をかけ、「あなたのクレジットカードが外国人に使われている。心当たりはあるか。心当たりがないのであればこちらから、警察などの関係機関に連絡し対処する。」その後、警察を名乗るものから電話があり、口座のある銀行名や口座番号を聞き出し、最後は自宅にニセ警察官が来て、キャッシュカードを預かるだけでなく、捜査に必要と言い、暗証番号を聞き出し、お金を引き出すという手口。警察官と言われると皆さん信じてしまう。まずは、最寄りの警察署に連絡をしてもらいたい。

その他、架空請求ハガキの相談が増えており、先日は1日で20件以上の相談が

入った。最近では封書による架空請求も増えている。成田警察署管内では、実害報告はないが、架空請求ハガキにかかれた電話番号に電話をすると、訴訟を取り下げるためにはお金が必要と言われ、コンビニでプリペイドカードを購入させるという手口。最近ではコンビニが犯罪に使われることが多く、コンビニ業界へも高額なプリペイドカードを購入する者やATMで電話をかけながら操作をしている者がいた場合は、詐欺を疑い、警察に連絡をしてもらいたい旨をお願いしている。

また、銀行でも高額な現金を引き出す者がいた場合には、声をかけてもらうようお願いしている。

その他、家にある電話を留守電にしてもらいたい。電話で詐欺は電話をかけるところから始まる。留守電にすることで犯人と話すことがなくなる。ぜひ、皆さんの活動の中でも周知してもらいたい。また、先ほども話ができたが、「ちば安全・安心メール」に登録してもらいたい。色々な犯罪情報等を定期的に発信している。防犯意識の高揚や地域安全活動に役立ててもらいたい。

委員：消費者被害の最近の事例を報告します。スポーツジム、フィットネスジム、ヨガ教室等での契約トラブルが増えている。キャンペーン期間中の割引料金を広告で大きくうたいながら、実はその後を一定期間正規料金で契約しないと割引が受けられないという掲載が小さく掲載されていて、それに気づかず契約した消費者との間でトラブルになる事例。

ホットヨガの体験教室の広告を見て申込み、体験後に帰ろうとしたところ強引に勧誘されて仕方なく契約した。その後考え直してやはり解約しようとしたが、「継続必須期間3か月は解約できない。」言われて困っている事例。

ネットで簡単に申込みができるが、解約は店舗に行かないとできないという約款になっており、問題になる事例などがある。

業界的に過当競争になっていることが原因だと思われるが、入口は広いが出口が狭くトラブルになっている。

もう一つの事例が、火災保険が出ると称して住宅修理契約をさせるトラブル。近年災害が多く、それに付け込み保険保障の範囲での修理を持ち掛け、上乘せ請求をするというトラブルが増えている。高額な契約をする時には、複数社から見積もりを取ったり、自身が入っている保険の補償範囲を確認してから契約することが必要。

委員：先ほどの事務局からの報告の中で、終活セミナーが大変好評であった旨の報告があった。今後も需要は増えると思う。ぜひ今後のセミナー予定を決めてもらい、今度行う消費者フェスタの時に周知してもらいたい。

消費生活センターだよりを見ているが、先ほどの「ちば安全・安心メール」についてもそうだが、先日、私の団体の会員の者に迷惑メールが届き、どうしたら

良いかと相談を受けた。インターネットで検索したところ、「迷惑メール相談センター」というサイトがあって、見てみるとたくさん事例がでており、最後には「このようなことがあった時には、国民生活センターや消費生活センターへ相談してください。」となっていた。大変有効なサイトであった。スペースが許すのであれば、このような情報も消費生活センターだよりに掲載してもらいたい。

委員：警察の方に聞きたいが、成田警察署管内では、架空請求ハガキによる実害はないと聞いているが全国的にはどうなのか。

架空請求ハガキの相談が消費生活センターに入った場合、警察へも相談するように伝えたほうがいいのか。警察では、架空請求ハガキの相談があった場合、氏名などの個人情報を聞き取り、相談記録を残しているのか。

委員：架空請求ハガキによる実害については、県下では2件ほどあったと把握している。手口については、冒頭に説明したとおり。もしかすると、詐欺にあったことに気づいていないケースもあるのではないかと思う。

架空請求のハガキによる相談が消費生活センターに入った場合、警察へ相談していただいても、相談員と同じ話になってしまうため特には必要ないと思う。月に1度ほど、消費生活センターと件数やハガキの内容などについて情報交換できたらと思う。

委員：警察として、架空請求ハガキに記載されている電話番号の集約などは必要ないのか。

委員：警察でも電話番号や消印元の情報は集約している。ほとんど同じ番号でかつ消印は板橋区が多い。情報共有できるのであればこの2つについても提供いただきたい。

議長：議題3（4）その他  
事務局から何かあるか。

事務局：特になし。

事務局：次第の4 その他  
事務局からは特にないが、委員からは何かあるか。

委員：特になし  
閉会