

会 議 録

- 1 名 称 平成 29 年度 第 2 回北九州市消費生活審議会
- 2 議 題 (1) 北九州市の相談概況について
(2) 「北九州市消費者教育推進の手引き」作成について
(3) その他
- 3 開催日時 平成 30 年 2 月 21 日 (水) 10 時～11 時 15 分
- 4 開催場所 北九州市立消費生活センター研修室 (ウェルとばた 7 階)
- 5 出席した者の氏名 (委員)
野村政修、今泉恵子、西田真紀子、中藤 寛、平山智章、
原田 緑、祝迫五輪子、中村啓子、緒方芙佐子、木村美世
(事務局)
市民文化スポーツ局安全・安心推進部長
消費生活センター館長
消費生活センター調査係長、消費生活係長
(関係者)
北九州市消費生活相談員協会主任相談員
北九州市消費者教育の推進に関する庁内連絡会議関係課
- 6 議事の概要 事務局が議題 (1) から順次資料に基づき説明した。
その後、質疑応答を行い議事を終了した。
- 7 経過 別紙参照
- 8 傍 聴 者 なし
- 9 問い合わせ先 市民文化スポーツ局 安全・安心推進部
消費生活センター 電話番号 (871) 0428

会 議 経 緯

1 議事

(1) 北九州市の相談概況について

(会長) 相談件数は、平成 28 年度が近年で一番少なかった。平成 29 年度に増加しているのは、新手の架空請求が要因ということだが、60 歳以上が多いのか。

(事務局) SMS に関しては年齢を問わず多い。「総合消費料金に関する訴訟最終告知ハガキ」については、当初、60～70 歳代の女性に特化していたが、最近は男性も増えている。何かしらの名簿を基にしているのは明らかなようだ。

実際の被害については、福岡県警の発表によると、平成 28 年は被害が減少したが、平成 29 年は増えている。被害者は、65 歳以上の女性が多い。警察は「年度」ではなく「年」での集計だが、県全体で 11 億円の被害が出ている、一方 7 億円を阻止している。その関係で相談も増えていると考えられる。

(会長) 新手のやり方に対しては、対応がなかなか難しいのか。

(事務局) 巧妙である。「電話でお金の話はすべて詐欺」と県警も PR しているが、「ハガキ」でも来るので難しいところがある。

(委員) 私にもハガキが 3 回届いた。最初に届いたときに娘に相談したところ、娘も分からず「連絡先に電話してみようか」となったが、娘の職場の人に「絶対に電話をしては駄目」「電話をかけることで個人情報登録され、被害が拡大する」と言われた。しかし、送り主の名前や住所が「消費相談窓口」や「霞が関」であり、いかにも本物っぽいので信じてしまう。市民センターに注意するよう伝えに行ったら、50 代の市民センター職員にも届いていたし、習い事先にも伝えたら、80 代の女性にも届いていた。このハガキはかなり出回っている。分からないと、つい、電話して聞いてみようと思ってしまう。後になれば、消費生活センターに相談してみようと思うのだが、その時はすぐには頭が回らない。

(会長) 名簿が出回っているようだが、業者で名簿の売買があるのか。

(事務局) 以前は同窓会の名簿であった。ある程度、年収が高いと思われる特定の進学校の名簿が出回っている。平成 29 年のターゲットは福岡に集中していたのではないかと思う。

(委員) 15～16 年前、私も裁判所から「借金がある」という架空のハガキが何回

も届いた。何十年かに一度、名簿が出回ったり、やり方を変えたりしているのではないか。

（相談員） 確かに以前も裁判所からの架空請求ハガキがあった。流行があり、下火になると忘れた頃にまた発生する。

（事務局） ハガキについては、市政だより（10月15日号）の1面に実際のハガキの写真を載せて啓発している。

（委員） オレオレ詐欺に遭いかけた人が、市民センターなどに相談に行っているようなので、市政だよりもいいが高齢者が行きやすい市民センターなどに知らせておく等して、情報を掲示した方が多くの人目に留まるのではないか。

（事務局） 「あんしんサポートメール」を月に2回、市民センターにもメール配信している。高齢者向けの施設も含め、高齢者が来やすいところに配信しているので、おそらく掲示してもらっていると思うしお願いもしたい。

（事務局） 消費生活センターの認知度も上がっており、相談される方は被害に遭っていない人が殆どである。相談が多いということは、被害防止に繋がっているとも考えられる。また、相談する人が増えれば消費問題に関する社会情勢を把握できるという意味もある。

（委員） 友人から聞いたのだが、金の売買はきちんとした業者はレートに合わせて換金してくれるが、そうでない業者が「ウェルとばた」で説明会をし安く換金していたと聞いた。そのような業者が消費生活センターがある「ウェルとばた」で説明会を開催していれば、消費者から見ればきちんとした業者とってしまう。

（事務局） 市の建物を使おうと思っている業者が多い。公共施設で開催することは信頼性が高く、皆が信用してしまう。公共的な施設には決まりがあり、それぞれの条例に基づき貸出の審査をする。詐欺行為に繋がるものは断るが、どこまでが適切なのかを判断するのは難しい。公共的な立場としては注意が必要なので、ウェルとばたにも情報提供する。

（会長） 大学の講堂を貸してほしいという要望がある。講演会等の内容がどのレベルまで公共性があるか。また、特定の思想団体もある。大学という場所で実施すればハクが付く。大学としても地域貢献をしたいと思うが判断が難しい。気が付いた時に、改めていく、それしかないと思う。

金については、高齢者はホームページでレートを調べたりしないので、今のレートがどれくらいかは分からないのだと思う。

(委員) 80代の友人が「このベルトをしたら腸の調子が良くなる」、「この健康器具を使うと体が良くなる」と言って会場に行っている。真の目的は高い健康器具を買わせることだと思ふため行くのを止めるよう言ったが、本人は「効いているし健康になるのなら40万円ぐらいは安い」と思っているようである。高いものを買わせて詐欺だと思ふが、本人がそう思っていないので余計なお世話だと思ひ消費生活センターに相談するのがためられる。

(会長) 健康問題については、本人が効いていると思えば周りも何とも言えない。金額については業者の自由である。被害が発生しないと警察も動きにくいため現状では難しいと思ふ。

(2) 「北九州市消費者教育推進の手引き」作成について

(会長) 市の事業を網羅的に載せているが、各セクションに依頼をかけ、関わりのあるものをあげてもらったのか。消費者教育と関わりがないものもあるようだが。例えば「カブトガニ産卵観察エコツアー」など、どうなのかなと感じるが。

(事務局) 市役所全局に照会をかけ、少しでも関わりのあるものを掲載した。自然環境の保持は非常に重要な課題で、持続可能な社会ということで自然環境を守るという課題があり、大筋からは外れていないと思ふ。消費者教育に少しでもハマりそうなイメージが膨らめば良いのかなと考え、市民参加が可能なものを中心に載せている。

(委員) 私は面白いと感じた。ごみのリサイクルなど何をどこに問い合わせたら良いのか、担当課の連絡先が書いてあるのはいいと思ふ。小・中学生の子どもが問い合わせたいと思ふときに利用できるのも意味があると思ふし、楽しんで活用できる糸口になると思ふ。ポスターが掲載されているがカラーなのか。

(委員) 現物はカラーだが、今回の手引きでは白黒である。HPはカラーで掲載する予定である。消費者教育に関する動画も多数紹介している。今年度、消費生活センターで5枚のDVDを買ったが、1枚が15万円程度もする。年数が経てば内容が古くなり使えないが、紹介している動画は無料でダウンロードでき使用できるものが多い。例えば、幼児向けの啓発動画、製品事故や事故防止の動画もあるので保育園や幼稚園などから保護者に知らせてもらひ啓発してほしい。小・中学校でも先生が消費者教育に取り込みやすいと考える。

(会長) どこに配布するのか。

(事務局) 保育園、幼稚園、小学校、中学校、高校、民生委員がベースであり、市民センターにも配布する。

(委員) 「まもりん・みもりんのかるた」は自分でダウンロードして使うものなのか。

(事務局) HPからダウンロードしプリントアウトして使うこともできるし、HP上でも遊ぶことができる。

(委員) 「仮想通貨」に関する相談は、新聞でも見かけるが、北九州市でも相談はあるのか。

(相談員) 相談はある。コインチェックが最近話題になっているが、コインチェックが金融庁の登録を受ける前の6月にもすでに相談はある。最近では「預けたお金は返ってくるのか」などの相談が入っている。

(委員) 投資的に儲かるということで買うのか。

(相談員) 投資目的もあるが、仮想通貨に絡んだ詐欺もある。「自動売買するアプリを買わないか」など、仮想通貨自体の取引ではなくそれにまつわるような詐欺があるので注意が必要だ。

(委員) 小学校5～6年生の子どもの「ビットコインで…」という会話も聞こえてくる。私たちが想像している年齢より3年先を行っている。だんだん低年齢化している。3歳児でもスマホ操作している。小学生などの児童向けの出前講座や情報配信をしてほしい。

(相談員) 若者の方が情報が身近だと思うので啓発をしていく。

(会長) 大学でも、買ったという学生がいる。被害を受けたかどうかは不明だが、大きな被害を受けたという報告は上がってきていない。ただ、買っているのは確か。学生の間でも値下がりした人もいると思うが、価値は変動するので価格が下がれば、それは損失ということになるので、直ちに詐欺とは言い切れない。買わされたのであれば、どういう業者から買ったのかが問題。金融庁の登録業者から買うのが通常だが、そうでないところで買っていることもあり曖昧である。

(委員) 「必ず儲かる」という文言は詐欺なのか。

(会長) 文書だと証拠能力もあるが、口頭では証拠能力どこまであるのか問題なので、文書では残さないと思う。

その他も含め、ほかになれば、本日の議事は全て終わったということで閉会させて頂きたい。