

平成29年度第2回消費生活センター運営協議会 会議報告

1. 開催日時
平成30年1月18日(木) 開会：13時30分～閉会：15時
2. 場 所
ミレニアムセンター佐倉3階 第2会議室
3. 出席委員(敬称略、名簿順)
山下 昭子、山部 佳子、宮田 みどり、大関 三千子、御園生 貴一、
島田 稔文、岡田 恭比呂、小田 輝雄、木村 敏雄、東野 正明、山口 直美
4. 事務局
中嶋消費生活センター所長、宮永主任主事
5. 傍聴人
なし
6. 議 題
平成29年度事業報告
平成30年度事業計画
その他 事例紹介
7. 開 会
8. あいさつ
中嶋所長
9. 議事録署名人選出
10. 会議録

委員長 : 今回の協議会は、委員の過半数の方が出席しておりますので成立しております。

委員長 : 平成29年度事業報告を事務局から説明をお願いします。

事務局 : 事務局より、配布資料に基づき平成29年度事業報告について説明する。

委員長 : これから質疑をお受けさせていただきます。何かご質問がございましたらお願いします。

委 員 : 資料の中で計算が合っていないところがありますので、直しておいた方が

いいでしょう。

事務局 : ありがとうございます。調べて直しておきます。

委員 : 2月17日のセミナー「めざせ おこづかい名人」の広報はどうやっているの? こうほう佐倉だったら見ないよ。

事務局 : ホームページやこうほう佐倉で行っています。

委員 : 近隣の小・中学校に直接案内したら。

事務局 : 今回20組で募集が少ないので学校に直接案内はしませんでした。

委員 : いいセミナーそうだね。でもこうほう佐倉は字も小さいし、高齢者は見ないよね。

委員 : 新聞とっていない人もいるしね。

事務局 : こうほう佐倉もミレセンに配架している分は全部なくなります。場所によりますね。

委員 : ミレセンは寛ろいだりするスペースになっていますね。

委員長 : 駅の途中に行くところにも配架していますね。

事務局 : 夏の暑いとき、冬の寒いときにはミレセンは利用者が多いですね。

委員 : とにかく2月17日のセミナーはいい企画だからもったいない。僕が小学生に案内してこようか。何時からこれ?

事務局 : 午後1時半から3時です。

委員 : 低学年だけですか?

事務局 : 小学生全体です。今のところ3組の希望者です。

事務局 : まだ1か月ありますので、もう少ししたら動きます。

委員 : 頑張ってね。

委員 : セミナーの案内をこうほう佐倉で見ました。今までにないテーマだったので関心ありました。今の子供のこづかいは使い方がわからないから関心はあったけれど、行ってみたいと思いながら行っていいのかわからなかった。親子20組とか記憶はなかったけど関心がありました。

- 事務局 : ありがとうございます。
- 委員 : 出前講座が少ないですね。こうほう佐倉で移動交番をやるというのを知り、移動交番便りに出前講座やりますとあって交番でもやってくれている。色々新しい発見がありますね。
- 委員 : セミナーは孫と参加も大丈夫？何時載せたの？
- 事務局 : 大丈夫です。1月15日号に載せました。
- 委員 : 祖父母可と書いてある？
- 事務局 : 書いていないです。保護者と小学生と載せました。
- 委員 : 委員の中でお孫さんがいれば参加してもいいですね。
- 委員 : 私は、いません。孫はもう遠い存在です。
- 事務局 : 今回は小学生としました。冒険でしたが、土曜日開催でしたので。会議室での開催ですので、収容人数の関係で20組としました。大人をターゲットにやっていただくこともできます。
- 委員 : 先ほど孫という話があったけど、両親に怒られる。孫にお金をあげても、おじいちゃん、おばあちゃんは口を出さないでと。
- 事務局 : 今回のセミナーはおじいちゃん、おばあちゃんもお金のあげ方のお勉強になりそうなので対象と考えてもよいと思います。
- 委員 : 成功事例として欲しい
- 委員 : 移動交番、高齢者の多い所や、人の集まる場所でやる。OB・OGを使って警察はやっています。1回参加してみるといいですよ。
- 委員 : 移動交番について始めて知りましたので報告しました。
- 委員 : 2つ質問です。1つ目は架空請求についてです。警察と消費生活センターの役割は？架空請求のポスターが連名となっているがそもそも消費生活センターがやるべきことなのか？もう1つは出前講座が少ないことについてプッシュ型で行うとか、どういう風に考えているのかです。
- 事務局 : ポスターについては警察と協力してやっていこうとしているということです。
- 委員 : 警察がもっとやるべきだと思うのです。振り込み詐欺の放送は防災無線に入っているが、架空請求はやっていないのでは？

事務局 : 流していますね。

委員 : やっていますね。メールが沢山、架空請求が流行っていますと。詐欺も原点に帰っているよう。若いときに私に来たはがきは無視したけど、どうも電話したくなっちゃうみたいね。思うに成人年齢を18歳にする法律改正を狙って21歳くらいを対象に新型の振り込み詐欺が流行っているらしい。荷物を送るから転送して欲しいというような。

委員長 : スマートフォンで簡単に契約できるので送りつけてきたものを転送するが、その中身は携帯で1回受け取ったことで契約したことになり、あとあと請求書が送られてくるというような。佐倉市はありませんが、全国では被害としてあがっています。警察に行っても被害者である反面、加害者でもあることからケースとしては難しいです。一般的な消費者被害にならないのです。

委員 : 本人証明。送付物が届いたかチェックすることが必要だから、相手に個人データを取られてしまう。今未成人でもこれからは18歳19歳がターゲットになってくるだろう。

委員長 : 架空請求については後程お話しいたします。

事務局 : 予算関係についての話ですが、相談員が出前にいきますので、予算は人件費にはいっているので特別に持っていません。県・国から示しがあり、来年度予算では組まれていないが計画段階、市の中でやっているところ高齢者福祉課や学校を含めこちらもやらなければならない。県内動いている状況はまだあまりないのが現状ですが、このことについては、まだ予算がつかない状況です。

委員 : 以前にも出前講座をもっととか、中学生パンフを配る際も工夫してとお願いしました。相談員さんの好意でやっている、忙しい中でやっているのもそんなに出前講座を増やせないとの回答だった。子供のところに行くのも難しいと。事務局が今おっしゃったことは必ずやって欲しい。やるやるではなく、学校現場については校長会などに出向くなど今までとは違うことをやって欲しい。中学生パンフを活用して欲しい。

事務局 : 今と昔では違ってきている。大人・子供関係なく国は啓発をするように言っている。

委員 : 子供のうちからやるのは大切。被害が多いところは重点的にすぐやって欲しい。

委員 : 7月の時に見せていただいた中学生パンフはとてもよかった。貰うだけだと素通りしてしまう。もう少しうまく活用して欲しい。

- 事務局 : 1・2年生に配るのは難しい、予算状況。これからは市が色々な人を巻き込んで啓発をして未然に防止していかなくてはならない。他の機関とも連携してやらなくてはいけない。
- 委員 : 事務局がおっしゃっているのは、戦略。委員が言っているのは戦術。戦術をどうするかが今すぐに必要なこと。
- 事務局 : 5月に校長先生宛に手紙をつけて配布いたします。工夫をして出したいと思います。
- 委員 : 大きな流れではなく少しでもできることからやって欲しい。そして大きな流れもどんどん進めてください。
- 事務局 : 今現在も取組としてやっていることもあります。
- 委員 : 超高齢化社会、インターネット社会への戦略。事務局に期待しています。
- 委員 : 多分住民の力が弱い。行政から言われたことをただやるだけ。住民がかたまって行政にやってもらう。縦割りは難しいだろう。市はどこでやってくれるのだろう。ぼちぼちやるしかないですね。
- 委員 : 行政に頼らない形を取り、市民がし合うというのが大切。できることからやる。
- 委員 : 市民が弱い。行動できない。
- 委員 : 市民の啓発が大切。だます人は弱いところを狙うんだから。
- 委員長 : 難しいです。
- 委員 : 手口がどんどんレベルアップしていてすごい。
- 委員長 : そうですね。
- 委員 : ちょっと気になっているのですが、前に中学生パンフを全学年に配れと言ったわけではなく、3年生に配るのはどうかなといったのです。
- 事務局 : そうですね、1年生ということでしたね。
- 委員 : いやいや、1年生ということではなくて2年生でもいいけど3年生の夏休みはもう学校は忙しい。時期をずらして欲しいと言った。ずらすとももらえない学年が出ちゃうから1回だけ2学年分配って欲しいと言った。予算がないとのことで無理だった。全学年とは言っていませんよ。
- 事務局 : やはり予算がないと。

- 委員 : でも予算をとることも頑張っていたきたいところです。
- 事務局 : 3年生の教科書に出てくるので、昔から中学3年生に配っていたということはあるようです。以前は3月に配っていましたが、5月にしました。これは、4月でも大丈夫です。中学3年生に配るのは社会に出る機会も増えてくることも関係しているようです。
- 委員 : 大切な予算で作っているからこそ、もっと活かせるようにしてください。
- 委員 : 期待しています。
- 委員 : 直接関係ないのですが、議事録についてです。今ここで話し合われていることが、ちゃんと載せられているのか？本当に活かされているのかです。
- 事務局 : 原則そのままのものを出します。
- 委員 : この会議で出た意見をきちんと活かして欲しいということです。国の意見に振り回されるのではなく。市民に沿って欲しい。
- 事務局 : 国からの要望、今こうなっていますという報告です。
- 委員 : 情報公開されるのですね。
- 事務局 : 公開されるということで透明化されます。
- 委員長 : 他の方がいかがでしょうか？続きまして、事務局から平成30年度事業計画お願いいたします。
- 事務局 : 平成30年度事業計画について説明
- 委員 : 2月17日の小遣いセミナー20組を増やせるといい。
- 委員 : だから成功して欲しいです。
- 事務局 : 来年のセミナーは両日ともホールで設定してありますので。
- 委員 : 消費者大学のテーマ、佐倉市に来ている相談の中から注意喚起して欲しい内容を相談員から説明してもらうのをやってもいいのでは？視野に入れておいてください。
- 委員 : セミナー、大学ということでなく小学校に直接行って出前をやるのはどうでしょうか？強制的に行ってやってしまうということです。
- 委員 : すごくいい意見。しかし、来年度はすでに学校のスケジュールはいっぱい

だと思うので再来年あたりで検討していただけると。

委員 : いい考えですよね。認知症予防についても子供に教えると、孫から言われると老人も病院に行ったりする。道徳に入れてもらう要求をしていくとかはどうか。

事務局 : 1つの方法ですね。工夫をして行くことができそうです。しかしながら地域性もあると思うので、どういうアプローチをしていくかも考えどころ。

委員 : そうですね。地域性と言えば、高齢化率佐倉市全体で30%、ユーカリが丘2丁目49%、もちろん1けた台のところもあります。市民均等が市の考え方だろうが、試行錯誤でやってみるのが大切。成功例を作ることが大切。市民からの知恵も出し合える。委員がいるのだから使っている。ますます振り込め詐欺も増える。マーケットとしては高齢者が増えるから、おいしい世界。だからこそ早くやらねば。

事務局 : すでに動き始めているところとの連携の為に勉強しなくてはならないですし、まずは今できることをやるのが大切ですね。

委員 : 前回、自宅に外線が多い、電話が沢山かかってくる話をした。1つ報告。平成29年は105件の関係ない電話がかかってきた。そのうち24件が非通知。かかってきた電話は全部電話番号を控えている。前の年は、134件。塗装業者は10日から15日の間は毎日かけてくるが、15日を過ぎるとかけてこなくなる。めんどくさいが、気長に対応すればそのうち来なくなる。火災保険に入っていれば傷んでいるところを保険で直せるといような話も。最近、会社名をきちんと名乗らないのが、増えている。かと思えば、スーツをきちんと着て来て、30分くらい延々話して断ろうとすると家に無理やり入ってこようとする者もいる。外線は放っておくことにしている。そこで真意を聞きたい。2024年6年先には、65歳から74歳の人が3,677万人になる。3人に1人が65歳以上。問題は、認知症が増える、独居老人が増える、買い物に行けない。私は、今86歳、周りにそういう人が沢山いる。どうするのか？その場合、行政だけでは解消できない。市は、5,6年先をどう考えているのか？

事務局 : 話が大きくて恐縮ですが、近所の助け合いも高齢化ですね。1月から市の循環バスが、復帰しました。いったんはいらぬという話になり止めたものも高齢化が進みまた必要となった。市も現在職員を減らしてコンパクト化を図っている。大きな問題過ぎて難しいです。

委員 : 委員がおっしゃることはオールジャパンですね。こんなこと言うのもだけど、オリンピックなんかをやっている場合じゃないですよ。

委員 : 高齢化が進んで、敬老のつどい自体ができなくなっている。国ははっきり言うべきだ。地域でやって下さい。市民同士がし合う世界を作らないとい

けない。政治家はカッコいいことをいうばかり。佐倉市もはっきり宣言すべき。介護もパンクしている。独り暮らしの男はより大変。だから色々誘い出して、役割を持たせるように私は働きかけをしています。

委員長 : 大きな問題ですね。

委員 : 雑談です。イオンができて1年。深刻な状況。10店舗くらいつぶれている。そしてまた新しい業者が入っている。3か月もたないを繰り返している。原因を私はわかっているが今言わないけど、ボタンの掛け違いが起きているからね。駅前スカスカにあいている、業者がかわいそう。

委員 : この話はこの会議にはそぐわないのでは。

委員 : いやいや消費生活に関係ありますよ。ユーカリが丘のことが心配でたまらない。ユーカリが丘を1回見直さないといけない。住んでいる人の責任だから。異論があるようでしたら言ってください。

委員 : ここで議論する話ではないというのがみなさんのご意見ですよ。

委員長 : ありがとうございます。他にありますか？

委員 : 関係ありますよ。消費生活に。

委員 : 適した会議で話し合しましょう。

委員 : 雑談と始めから言っていますよ。真剣に考えていたら、言わなきゃいけない。どうでもいいなら、当たり障りないことだけ言っていればいいのだから。

委員長 : ありがとうございます。よろしいでしょうか？それでは、相談概要について、お話をしたいと思います。先程、委員のおっしゃられた保険金を使って修理という案件は、消費の概要P34に載っておりますので、読んでいただけたらと思います。平成29年事業報告後ろから1ページと2ページです。架空請求についての話です。こうほう佐倉の記事とポスターです。今年度の相談件数が増えているようです。2017年4月ごろから公を装ったハガキが多く届きました。国民生活センターでも注意喚起がされました。市としてもポスター掲示や防災無線(8回)で注意喚起を呼びかけ、12月末約130件ほぼ女性宛。60歳7割弱。送ってくる団体の名称は多少変わるが、ほぼ同じ形式で送られてきている。電話番号が書いてあるので、10%くらいの人がかけてしまっている。先週末くらいからまた形式が少し変わってきている。保護シールを張って送ってくるなど手が込んできている。新しいパターンがどんどん出てくる。相談は奥さんの分をご主人がしてくる場合もあります。

委員 : 名簿が流れているね。10%の電話をかけた人は怪しいと思って消費生活

センターに電話をしに行くの？

委員長 : 電話を掛けた後に不安に思っただけのケースがあると思う。皆さん真面目な方だと思ふ。

委員 : 携帯電話にも架空請求来るよね。

委員 : 架空請求のはがきを送られてきて、何か実害があるのですか？

委員長 : 実際にお金を払ってしまう人がいて、いい目を見ている人がいる。

委員 : はがきに来て身に覚えがあるから電話しちゃう。うまく個人情報を聞き取られた結果、お金を払わされてしまう。

委員 : これは警察ではないのか。おとり捜査などはしてくれるのか。

委員長 : そこまではわかりません。

事務局 : はがきを持っていけば、警察が電話をしてくれたというケースもあるそうです。警察も入らないということはないようです。

委員 : 問題は悪いことをやっている人をどうして捕まえられないのか。

委員 : はがきに電話番号が書いてあるのだから、みんなが葉書をもって放っておくのではなくて警察に言えば捕まえられるのではないですか。

委員 : 次々に手口をかえているから、なかなか捕まえられない。

委員 : 捕まえるのが先決ではないか。もっと大袈裟にして捕まえられないか

委員 : はがきのあて名は印刷されてくるのですか？

委員長 : そうです。架空請求の相談件数が増えるときは、送られてくるはがきの印刷が雑な時があります。

委員 : はがきを出すくらいでそんなにもうかるのかな？

事務局 : 騙されていることに気が付いていない人もいますね。消費生活センターに相談される方は本当に一部の方だと思います。

委員 : 後ろ暗いことがある人はお金を払ったことで、払った本人は良かった大事にならなくてで終わっているからね。昔、流行った時は圧着はがきできていた。

委員 : 女性が対象なのが解せない。女に後ろめたいことなどないのでは？

- 委員長 : テレビで報道されていると他人事だけど実際に自分のところに来るとあれ?と思っちゃうのでは。
- 委員 : 私のところのはがきが来たら、来たって喜んじゃう。
- 委員 : でも実際にはがきが来たらびっくりしちゃうね。
- 委員 : 色々手口も変えているしね。
- 委員 : 警察に届けないと事件とならないということですか?後からおかしいと本人が思って警察に言わない限り。
- 委員 : 後ろ暗かったりすると、お金を払ったことを夫にも言えない。
- 委員 : また狙われますよね。名簿ができていないのじゃないですか?
- 委員 : そのような名簿があるらしい。
- 委員長 : 架空請求に関しては、センターでも啓発を心がけます。
- 委員 : 根を断つか、啓蒙活動、こうほう佐倉は見ないとするとポスティングはどうですか?警察のお金でやって欲しいね。
- 委員 : 話は戻るけど、詐欺の話もいいけど聞いてください。消費の概要の38ページ、設置及び管理に関する要綱第4条にも書いてある。中身をよく検討すると範囲が広い。消費生活に関することを広く書いてある。このことについて話し合うことは当たり前。法律に沿ってやらなければならない。私もそれに沿って話したつもりだった。噛み砕いて読んでいただければわかると思いますよ。
- 委員長 : よろしいでしょうか?
- 委員 : それでは、次にしましょう。なんでも法律に沿ってやるのが大切ですから。
- 委員長 : 以上をもちまして、第2回運営協議会を終わりにいたします。平成30年度第1回目は7月19日木曜日を予定しておりますので、お願いいたします。本日はお疲れ様でした。

11. 閉 会

上記のとおり会議の顛末として、ここに署名する。
議事録署名人

山口 直美

岡田 恭比呂
