

会議名	令和4年度（2022年度）第2回宝塚市消費生活協議会		
日時	令和5年（2023年）1月27日（金） 午前10時～午前11時30分	場所	宝塚市役所3階 3-3会議室
出席者	委員	鈴木委員（会長）、池内委員（副会長）、笠谷委員、松村委員、浅野委員、牟田委員、伊藤委員、大久保委員、芳賀委員、番田委員 計10名 （欠席委員）新谷委員、木村委員	
	担当事務局	産業文化部長、産業振興室長、消費生活センター所長、消費生活センター係長、消費生活センター係員（2名）	
会議の公開・非公開		公開	傍聴者
0名			
内 容（概要）			
<p>1. 開会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局挨拶</li> <li>・会長挨拶</li> </ul> <p>2. 議事</p> <p>[会長]</p> <p>議題（1）令和4年度4月から9月までの消費生活相談状況について事務局から報告していただきます。</p> <p>（事務局）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料に基づき報告</li> </ul> <p>[会長]</p> <p>ありがとうございました。ただ今の報告に関して、ご意見ありませんでしょうか。では、私の方から少しお話をさせていただきます。前回の特定商取引法の改正から5年経つということで、改正の不足が言われていて、5年後に時代に合わせて見直してくださいという条文があるようです。特定商取引法は、訪問販売等を規定している法律ですが、この中で日弁連や全国の消費者団体でどの辺が問題か議論したところ三つあげられています。一つ目は訪問販売についてです。訪問お断りステッカーを貼った時に一定の効果を認めて欲しいということ。電話勧誘の場合、迷惑電話撃退機器の貸し出しや、迷惑電話お断りという方には例えば消費者庁に登録すれば勝手に業者が電話することができないシステムを作ればお年寄りの被害の防止が期待できるということ。二つ目は通信販売です。スマホに出てくる広告は個人情報からその人向けの情報が入るので比較的購入に結びつきやすくなります。カタログの通信販売と違う状況のため、広告の不実告知の取消権や、定期購入などで契約してしまった場合のクーリングオフも考えてもいいのではないかと。三つ目は若者向けのマルチ商法です。「こうすれば儲かりますよ」と若者を誘い、借金させて投資させる。借金返済に行き詰まったら、後輩や友達を誘えばそれが稼ぎなると言われたりもします。後出しマルチのような手法が若者の間で流行っているということで、もう少し法律の適応範囲が広がるようにできないかということです。私からの報告は以上です。現場での被害などありましたら、ご意見等をお願いします。</p>			

[委員]

最近、強盗が家に入ってくる事件がありますが、個人情報の漏洩ではないかとテレビでも言われています。昨日、主人と一緒にいる時に電話会社に勧誘され、アンケートに資産状況まで記入する項目があり「電話の勧誘でそこまで書く必要があるのか」と主人に言われ、少し怖いと思いました。去年ぐらいから個人情報が洩れているということで警察が2、3回パトロールに来ていたこともありました。懸賞などもよく送ったりしていたので、個人情報を自分から発信して漏れているのではないかとと思うと怖くなりました。スーパー等でのアンケートには市民も安易に答えてしまいます。そのため個人情報が洩れることもあるので、安易に答えられない方が悪い事を皆さんにも注意喚起しようと思いました。

[会長]

そうですね。個人情報は一度流れてしまうと回収することができないのでなかなか難しい問題です。特にアンケートもそうなのですが、ネットで個人情報が洩れる事が多く、クレジットカード情報も結構漏れていると聞きます。消費者教育的な問題かもしれませんが、個人情報を漏洩してしまう危なさを勉強していかないといけないですね。悪い人たちも様々な方法で個人情報を収集しようとしているので、私たちがガードすることが必要だと思います。

[委員]

個人情報ついでに少し確認させていただきたいんですが、ここ数年インターネット上のトラブルの一つにフィッシング詐欺があるのですが、そちらの統計は別にあるのでしょうか

(事務局)

消費生活センターはどちらかというと契約に関する相談が主になってくるのでフィッシング詐欺に関する数値を今持っていません。そういった相談は警察をご案内しています。今は手元にありませんが、「勧誘」をキーワードで検索して、その中に「SNS」や「インターネット」、「フィッシング詐欺」を組み合わせて検索すれば、ある程度件数がでてくるとは思います。

[委員]

特に数値をすぐに知りたいという事ではありませんが、取扱としてどうなのか気になりました。実は私もつい最近、フィッシング詐欺に遭いそうになり、個人情報を当然求められたりするので、気になりました。

(会長)

フィッシング詐欺に関しては、国の方でも対策が必要だと思います。今年の1月20日付に、経産省のクレジットカード決済システムのセキュリティ対策強化検討会でクレジットカードの管理、保護システムの強化が議論されました。フィッシング詐欺によるクレジットカード被害が増えていることは国と地方公共団体の共通の課題ですが、カードとカードのシステム構築は一地方公共団体で考えるには難しい問題のため、国で対応しているという事の様です。

[委員]

私の友人の話ですが、パソコンのウイルス対策ソフトメーカーを騙るメールが届き、更新を促す内容だったのでアクセスすると、反対にリモート操作されるソフトを取り込んでしまいました。解除するには2万5千円分の電子マネーを買いに行き、その番号を教えるようにと連絡がきたので、本人がおかしいと思い私に電話をしてきました。相談を受けてすぐにパソコンを初期化し、パスワードを変えたので被害には遭いませんでした。クレジットカードでなくても電子マネーの番号で決済できるため、安易に教えてしまいます。そのような詐欺の事例が国民生活センターのホームページにも多く載っています。手口も巧妙になってきていて、デジタル社会と言われていますが、消費者側も防衛ツールを持っていないので啓発しか守る手段がないと思います。有効的な対抗手段をもたないとひっかかってしまう非常に危険な状態だと思います。

[委員]

確かにフィッシング詐欺は増えていますよね。自分に余裕がない時に「ストレージがいっぱいです」といったメッセージが届いたりすると心理的に焦ってしまい、早々に個人情報を入力してしまいます。正常な状態で考えられないように追い込んでいくパターンが非常に多いです。

[委員]

色々な広告やメッセージがパソコンに入ってきますが、基本的には無視しています。その中に本物があれば、無視していたら紙で送ってきますので、そこに書いてある連絡先に確認するようにしています。

[委員]

基本は無視でいいと思います。ただし疲れていたりする時に「ストレージがいっぱいです更新してください」といったメッセージが届くとURLをクリックしそうになります。すぐに画面に警告が出て結果的に被害に遭わなかったのですが、そういう知識がないとご年配の方は大変だと思います。

[委員]

よく確認すると公式のURLと違うことが分かるのですが、分かっても騙されてしまうところが問題です。分かっている人ほど油断してしまう事もあると思います。

[会長]

誰もがパソコンを使うネット社会になった反面、消費者側の知識が付いてきていないので、どう対策するのかということをお我々も考えていかなくてはなりません。ネットやパソコンに弱い人が攻撃をされるので、その方々を守る方法がなかなか難しいですね。最後の一步で立ち止まれる警告システムのようなものが広く周知できればいいですね。子どもが誘拐されないように作られた「いかのおすし」の標語みたいなものがあればと思います。

議題（２）の開運商法（靈感商法等）に関する消費生活相談での対応等について事務局からのご説明をお願いします。

(事務局)

事務局から資料について報告

[会長]

何かご意見、ご感想はございませんか。なければ私の方で少しお話します。私もあまり靈感商法などには携わったことがないので、この度研修に参加しました。靈感商法を用いたお金を集める方法はシステム化されていて、様々なパターンで寄付金を要求する組織なのだということが良くわかりました。難しいのは、本当に入信している方は洗脳されているので、寄付金を取り戻そうとは絶対思わないのです。どんどん寄付しようと意欲があり、ご家族の方が困って相談になるケースが多く見られます。法律ではご本人が寄付金を取り戻したいと主張すれば消費者契約法などで取り戻せるシステムになっていますが、更に寄付をしたいと主張している場合、それを止めて取り戻すことはなかなかできません。洗脳が解けないかぎり、実は法律問題にはなっていないのでそこが難しいところです。

最後の議題（3）その他情報交換をお願いします。または、事務局へのご質問でも構いません。社会福祉協議会の方と兵庫県消費生活総合センターの方から事前に資料をいただいておりますので、情報を提供いただけたらと思います。兵庫県消費生活総合センターから資料のご説明をお願いいたします。

[委員]

- ・兵庫県消費生活総合センターより資料説明

[会長]

ありがとうございました。次に社会福祉協議会の資料のご説明をお願いします。

[委員]

- ・社会福祉協議会より資料説明

[会長]

皆様、この機会に今の報告でも結構ですし、また別の話でもいいので、自由に意見交換、感想をお願いします。

[委員]

去年の暮れに宝塚駅で垂れ幕を下げて募金活動されていて、恵まれない人に手を差し伸べるという内容でした。医師関係の垂れ幕で、ウクライナの戦争を思わせるものもあり、心を痛めて募金をしなければと思いましたが、わざわざ募金するよう勧誘されたので、本当にそういう国にお金が渡ると疑問に思いました。

[会長]

それは国際的な医療・人道援助団体だと思います。

[委員]

本当に団体関係者なのか分かりません。わざわざ声をかけて勧誘してきたので、少し怪しく感じました。

[委員]

募金詐欺もありますので、郵便振り込みできちんとした団体に募金の方が安全です。街頭で募金活動している人も一生懸命なことは分かりますが、全部が信じられるか疑問です。

[委員]

私は宝塚市社会福祉協議会なので、街頭で赤い羽根共同募金をしておりまして、募金詐欺には非常に迷惑しています。県知事の号令があつて募金回収されるので市民の方にも信用いただいているのですが、現地に行くと別の団体とバッティングすることがあります。募金詐欺も聞いたことがあります。ペットの関係や戦争等の悲惨な地域への支援の募金等、様々なものがありますので、市民の方々には個別に気をつけていただくほかありません。

[委員]

兵庫県の方でGO TO EATのキャンペーンをやっていましたが、1回目の募集は紙のクーポンがありました。2回目の募集はクーポンが電子になっていました。1回目はすぐに予定額を超えたと聞いていますが、2回目は2次募集までされていて反応が鈍かったようですが分かりますか。

[委員]

他部門になりますが、1回目の募集は人気ですぐに締め切られました。2回目の募集は電子だったこともあり一部の方から「スマホが使えないので、置いてきぼりだ」という声があったと聞いています。

[委員]

やはり紙の方が高齢者には安心できると思います。様々な形でキャンペーンをされていますが、電子の場合は本当に決済できるのかと不安になります。

[委員]

今の知事はデジタル化を推進されているので、そちらにシフトしているようです。

[委員]

最近、大阪の病院でサイバー攻撃を受けて、診療が数週間止まったことがありました。企業レベルでも

たくさん被害が出ています。デジタル社会とアナログが一体化できる社会とはどんな社会なのか、非常に危惧しています。

[会長]

今のお話は個人の感想でお話しされましたが、普遍的なお話で皆さんがそう思っていることを代弁していただいたように思います。システムも個人も脆弱な場合の解決策はなかなか難しいところです。

[委員]

若者でもデジタル化推進で困っている場合があります。大学の生協で、アプリを使って決済するシステムを導入したことで、通常なら5分で昼食を食べられるところ30分以上かかってしまい問題になりました。消費者側に問題があるのではなく、生協側のシステムに問題があったので、何でもデジタル化を進めることには問題があるのではないかと思います。高齢者が多く利用されるスーパーでもセルフレジになっていて、かなりの頻度でトラブルになっています。お金の入れ方がわからないとか、機械が反応しないことで列が動かない状態などを見かけると、過渡期なのかと思います。若者は現金を持たず電子マネーで支払うため両極端になり、コロナ禍で更に加速したように思います。

[会長]

決済手段の電子化というのは、誰に支払ったのかよく仕組みが分からないところがあります。消費者被害で弁護士に相談する時に、以前なら相手ははっきりして住所があるので裁判で取り戻すことも可能でしたが、今はどこの誰に支払われているのか明確でないため、誰を相手に裁判したらよいかかわからない状態になることが多いです。電子化で支払いができて、非対面で商品を買った場合トラブルを解決することは難しくなりました。

[委員]

心理的に皆さんも感じられていると思いますが、電子マネーで支払いをすると使用感がないので、使いすぎてしまう傾向があります。これは年齢問わずで、若者も電子マネーの支払いでいつの間にか借金していることもあるみたいです。

[委員]

クレジットカードは法律で保護されていますが、電子マネーでの支払いは保護する法律が無いにも関わらず普及してしまっていることも問題だと思います。

[委員]

成年年齢引き下げにより大学としては対応が必要だと思いますが、なかなか追いついてないのが現実です。

[会長]

最後にご意見ある方いましたら、お願いします。

[委員]

地域の中で高齢者サロンをしていますが、前回のサロンで消費者被害防止のチラシを配布して意見を出しました。やはり相談できるグループや人がいることが大事だということに落ち着きました。同時に詐欺などの消費者問題を勉強することも必要だと思いましたので、出前講座を依頼するなど地域の中で情報を広げていく作業を進めています。

(事務局)

最近、着物店の高額な購入の相談がセンターにもいくつか寄せられています。大阪市消費生活センターがそういった対応に慣れていて、アドバイスを聞きながら何件か解決した事例があります。周りにそのような件でお困りの方がおられましたら、消費生活センターにご相談頂けたらと思います。どこまでできるかという部分はありますが、まずはご相談頂きたいと思います。

補足ですが、被害に遭われている方が高齢でご家族も離れて暮らしているため、認知症に気がつかないケースがあります。お正月に家族が帰省して初めて認知症に気がつき、1年に100点程の買い物をさせられていた事例がありました。眼鏡やアクセサリを買わされていて、ご家族で解決するという話になり相談は止まっています。もう1件は2年ほどかけて対応していますが、ご本人が700万円ほど買わされて支払えないという事で相談に来られました。実際には350万円ほど買わされていたのですが、相談者ご本人に認知症があり、地域包括センターや市の高齢福祉課の職員、消費生活センター職員で家まで行って対応させて頂きました。全額ではありませんが返金を受けることになり、残りの残債を放棄しました。みなさん色々な団体に所属されていると思いますが、このような場合には消費生活センターに相談して下さい。

[会長]

ありがとうございます。他に意見が無いようでしたら、本日の議題は終了とします。追加連絡事項等ございませんか。

(事務局)

次回の消費生活協議会は7月ごろを予定しています。本日はありがとうございました。

以上