

第12回 生駒市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 平成29年5月26日（金） 10時～12時
- 2 場 所 生駒市コミュニティセンター 204会議室
- 3 出席者（委員） 山崎敏彦、松本恵以子、稲森文吉、上田宗平、野間慎也、平岩千典、
山本友里（欠席：芝下美佐子）
（事務局）総務部長・大西清隆、防災安全課長・杉浦弘和、
防災安全課課長補佐・吉本直樹
消費生活センター主任相談員・大島晃子
消費生活センター所長・中川裕貴
- 4 会議の公開・非公開 公開
- 5 傍聴者 なし
- 6 配付資料 会議次第
レジュメ
- 7 議事内容
 - （1）平成28年度消費生活センターの事業報告について
平成28年度に実施した事業及び“振り込め詐欺対策の実施状況”について報告
 - （2）平成29年度消費生活センターの実施予定事業について
平成29年度に実施予定の事業等について報告
- 8 質疑等の要旨
 - （委員）“振り込め詐欺”に関しては、銀行振り込みができなくなったりする対策を金融機関で講じられているのでは？
 - （事務局）県下の信用金庫のATMにおいて制限を加える仕組みを整えられている。南都銀行でも同様の措置が講じられ、銀行のATMを使ったものは少しずつ減少しており、ATMの足元に注意喚起のシートを貼ったり、行員が直接声を掛けたことで、未然に防止できたケースもある。
 - （委員）消費生活センターでは最近どんな相談が多いのか？
 - （事務局）架空請求のメールに関する相談がほぼ毎日入るが、最近は実在する有名企業を騙ったメールがあり、手口もATMを使って振込させるものではなく、コンビニでプリペイド式のカードを購入させ、カードに書かれているID番号を伝えさせてお金を奪うものがある。番号を伝えても、すぐにセンターへ連絡いただければ、プリペイドカードを使えなくすることもできるが、時間が経ってしまえばどうすることもできない。
また、去年後半頃からはがきを使った架空請求が増えており、「通信販売で初回のお試しコースに申し込んだところ、よく見れば定期購入だった」という相談も多かった。なお、新聞に關す

る相談はコンスタントにある。

(委員) 市の条例では“1年を超える契約は不当”となっているが、消費者が契約をしたことを忘れていたり、複数の新聞が重複契約となったりする例もあると聞く。

(委員) プリペイドカードを使った詐欺が全国的に流行っているなら、市内のコンビニに“こういう事案が多いため、多額のカードを買う方がいれば連絡いただけますか？”といったお知らせすることは出来ないか？

(事務局) 注意喚起は必要と考えている。ATMも金融機関以外の無人の場所に設置されたものもあり、どういった手段でお知らせし、協力を求めるかは検討したい。

(委員) 警察官を装った振り込め詐欺の手口もあると聞く。情報源として県警のナポ君メールの活用を啓発してはどうか？

(事務局) “この地区の特殊詐欺の被害が発生している”との情報があれば、職員が広報車両で市内を回っている。ナポ君メールをきっかけに市内で犯人検挙につながった事例もあり、チラシ等を使い、ナポ君メールの啓発もしたい。

(委員) 世界各地でコンピュータのランサムウェアの感染被害が報告されているが、「実際被害が起きた時にこうなさい」といった、実際にどう対処したら良いかアドバイスがあれば良い。

(委員) 困ったときに相談するところはあるのか？

(事務局) 消費生活センターでは、「請求画面が張り付いて消えない」というご相談にはパソコンメーカーのサポート窓口や独立行政法人情報処理支援機構（IPA）をご案内し、「騙されて詐欺的な業者と契約してしまった」とのご相談には、クレジット決済の場合はカード会社に連絡して解約・番号の変更をするようご案内している。

(委員) 緊急で皆さんにお知らせしたい時は、消費生活センターでもナポ君メールを活用できないか？

(事務局) 登録・配信の仕組みを承知していないのでどこまで活用できるかわからないが、活用できるものならば検討したい。

(委員) 今回配布された“訪問販売お断りステッカー”の大きい方のサイズについて、特に高齢の方が「困るから要りません」と断るためにも、もう少し字を大きくした方が読みやすいのではないか？

(事務局) 次回作成時には検討します。

(委員) “悪質”の文字があるものと無いものと2種類あるのは、貼る人が全ての訪問販売を拒否するか、悪質な訪問販売だけを拒否するかを選択だけでなく、訪問販売業者から「生駒市として訪問販売自体を規制するのか」との指摘に対し、「市としてどちらかを排除するものではなく、貼る人の選択に任せてある」との説明ができるようにしている。

(委員) 最近、インターネットなどの個人売買の相談はあるか？

(事務局) 個人間の取引に対するご相談はあるが、消費生活センターとしては介入できない。ただ、個人を名乗っていても相談者からの聴き取りの結果、やり方が事業者であると思われる場合はご相談を受けている。

(委員) 個人を名乗った業者があるようにも聴く。個人と個人をつなぐサイトを利用した結果で個人の消費者被害が生じれば、サイトと個人の問題として構造的な問題が無いかとなり、消費生活センターの出番となるので、しっかり事情を聴いて対応されたい。

(委員) 最近、「要らなくなったものは無いか？」と着物、服、靴や貴金属の買い取りの電話が頻繁にある。

(事務局) 貴金属が買い取りの目的と思われ、要らなくなった靴等は業者にとって値打もないと思うが、訪問するきっかけづくりになっている。

(委員) 古着や靴は、地域でやっている集団資源回収に出せば1kg4円で回収してくれる。

(委員) 電話勧誘に対し、市が特殊詐欺防止機能付の機器購入に補助している。実績はどうか？

(事務局) 平成28年度は27件の実績があった。29年度も引き続き実施しているので、是非ご活用いただきたい。

(委員) 滋賀県野洲市では訪問販売を登録制にし、今年10月から施行される。“野洲市では電話勧誘も登録業者でないとできない”というような条例があってもおかしくないのでは、生駒市でも今後考えていったらどうか。

(委員) 消費者問題に関心がある人と無い人の差がものすごくある。

(委員) ‘訪問販売お断りステッカー’が貼ってあることも、消費生活センターの存在の周知になっている。それ以外でも民生委員さんや自治会長さんなど、いろんな場面で啓発されている。

(事務局) 出前講座を始め、民生委員さんへの“見守り冊子”の配布、自治会長さんへの文書配布等、色々な機会と方々を通じた情報の拡散も検討し、取組めるところから実施したいと考えている。

(委員) 防災無線を使って情報提供はできないのか？

(事務局) 前年度に緊急災害用として市内各所にスピーカーを設置した。利用できるか調べたが、「避難準備情報が出ました」等、本当に身に危険が迫るようなものしか流せないとのことだった。現状では、無線の代わりに職員が広報車が該当する地域を重点的に回っている。

(委員) 東生駒駅と生駒駅間の生駒小学校のフェンスに“リニアモーターカーを生駒に！”という札が貼ってあるが、あそこに「消費者保護条例制定都市 生駒市」という札を貼っておけば、近鉄を使って悪徳商法にきた業者は生駒を避けて他所に行くのではないか？

(事務局) 市としての優先順位もあり、利用は困難と思う。

(委員) くらしのQ&Aについて、何か視覚的に訴える方が良いのでは。知人に尋ねても広報に掲載されていることや、消費生活センターの事を知らない人がいる。新聞でも4コマ漫画の部分は見るということもある。その下に解説を入れる等すれば、広報紙の中で一番読まれる場所になるかも知れない。

(委員) 全市民に伝わるコミュニケーションの方法が無い。

(委員) 見ていない人もいるだろうが、広報は長く続ける以外ないと思う。酒屋さんや牛乳屋さん等、昔は訪問販売がざらにあった。別に悪徳でもなくそういう人は地域のことを非常によく知っておられ、良い部分もあるので、棲み分けしながらやっていけばよいと思う。

(委員) 知る機会をいかに作るかが非常に大事だと思う。コンビニのプリペイドカードは、我々売る側の者からしてもこういう情報があれば「おかしいな？」と思うことがあり、何かできないか考える機会になるので、1つでもこういう情報をうまく流していけるようにしていただきたい。

(委員長) 委員の皆様には、今後もお気づきの点やご意見等があれば消費生活センターへご連絡いただきたい。本日の会議を終了させていただきます。