

第15回 生駒市消費生活審議会 会議録

- 1 日 時 令和2年7月30日(木) 午前10時0分～11時30分
- 2 場 所 生駒市コミュニティセンター 203・204会議室
- 3 出席者(委員) 赤松純子、神澤佳子、齋二忠彦、坂上雅一郎、平岩千典、岩崎久留実
(欠席：森田峰久、正垣律子)
(事務局) 防災安全課長・細谷徳幸、防災安全課課長補佐・甫田和佳子
消費生活センター所長・高橋俊雄、消費生活センター相談員・前田紀美子
- 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 議事等の内容
 - (1) 委嘱状の交付
各委員に委嘱状を交付
 - (2) 会長の選任及び職務代理者の指名
互選により会長を選任し、会長から会長の職務代理者を指名
 - (3) 部会委員の指名等
会長から部会の委員を指名
 - (4) 令和元年度事業報告について
令和元年度に実施した事業について報告
 - (5) 令和2年度事業について
令和2年度に実施予定の事業等について説明
- 8 質疑等の要旨
【定期購入について】
 - (会長) 定期購入の問題について、委員の皆様におかれては、どのくらい認知しているか？
例えば、女子高生等がダイエットサプリで騙されている。仕方ないから払う。泣き寝入りも多いと聞く。
 - (委員) 初回限定で安い、それ以降は自分で解約しないとどんどん継続していく。また、申し込みはインターネットで、しかし解約の時は電話でと書かれているが電話はなかなか繋がらない。大手サイトでもわかりにくい。
 - (委員) 現場サイドでの相談者は多い。相談の概要のなかで、20歳未満が前年12件から37件に増加(308%増)となっている。まさに中高生がおこづかいで買えるぐらいの値段で注文して、その後高額請求となって支払えないとの相談もある。生駒市では、定期購入の問題については

どうか？

(事務局) 本市でも定期購入の相談は多い。数年前、海外のサイトで始まった手法だが最近では、日本の事業者が同じようなまねをして、初回 500 円とか初回は送料だけという形で、契約をさせる。初回 500 円という条件が小さく書かれていたり、あまりはっきりと書いていないケースがある。初期は若年層の利用が多かったが、現在は高齢者にも利用が広がっている。美白の化粧品や飲めば筋肉がつくというサプリであったりと、人間の美しくなりたい、強くなりたいという気持ちに訴えている。

(委員) そのようなフレーズを信じるのが間違っている。また、初回 500 円の契約だけでやめられると考えるのは、ややうかつである。

(委員) まずは疑うべき。

(会長) 大原則として、基本無料のものはあまり無い。そんなにうまい話は無い。ということをしつこく伝えていきたい。そして消費者が賢くなって欲しい。意識の底上げができたらと思う。

(委員) SNS で無料で漫画を読めるサービスがあって、CM を見たら無料で漫画を読める。CM 自体も漫画仕立ての動画で見やすい。そうして CM が何度も目にふれるようになっている。何度も商品を目にすることによって魅力を感じていく。危ないと思う。

【令和元年度消費生活相談の概要について】

(委員) 2022 年 4 月 1 日から成年年齢が 18 歳に引下げになる。契約当事者 20 歳未満が前年 12 件から 37 件に増加(前年比 308%)しているが、主にどのような相談が増えたのか？

(事務局) 近隣の中学校からの消費生活センターについて調べる宿題に対応したもの、インターネットの定期購入相談の増加、大学生中心で仮想通貨に関するマルチ商法といった相談があった。

(委員) 商品役務別キーワードの前年比大幅増(前年比 414%)「金融機関サービス」とはどのような相談か？

(事務局) クレジットカードに関する相談やリボ払い相談があった。

(委員) 相談員の立場でどのように感じているのか？

(事務局) 成年年齢の引下げについては、巧妙で悪質なマルチ商法が同級生や友達、先輩後輩の間で広がるのが心配。また、クレジットカードに関する相談も気になる。クレジットカードの使い方や解約方法がわからないといったトラブルとも言えない相談もあれば、クレジットカードのキャッシュレスのポイントをつけたいがためにクレジットカード契約をしたが、ポイントがもらえないといった相談もあった。また、リボ払いの相談は、長年リボ払いに気づかず、高額な手数料を払い続けていたという相談がある。市広報紙にてクレジットカードのリボ払いに関する基礎的な知識を掲載し、啓発を行った。トラブルに遭う人に共通しているのは、クレジット会社の紙の明細やウェブ明細を全くチェックしていないこと。次号では、明細を必ず見ましようといった内容で啓発を行うつもりである。

(委員) クレジットカードの明細を見ない人はいるのか？

(事務局) 一般的な割合は分からないが、相談者では明細書を確認している人は少ない。

(会長) 残念だが、意識の高い人と低い人の両極に開きがちなと思う。

(委員) クレジットは明細がくるが、いろいろある〇〇ペイはこない。混乱する人がいるのでは。

(委員) クレジットとか〇〇ペイは、自分で現金を払わないからいくら掛かっているかわからない。その感覚は怖いと思う。

【啓発事業について】

- (委員) 毎年、相談対応、市民への講座やサポーターの養成などの啓発事業を積極的に行っているが、新型コロナウイルス感染拡大によって、対面、集合の講座やイベントに実施が難しくなってきた。P4 の令和 2 年度事業の中で、②、④、⑤、⑨は去年と同じような開催は難しい。予定を変えたり、形態を変えろといった何か対策を考えていたら教えて欲しい。
- (事務局) 新型コロナの影響により、現在、どこでも講座（出前講座）の申込みは秋頃に 1 件だけとなっている。今後においても出前講座の依頼は減少すると思われる。センターでこの問題について、相談員と協議した結果、大きな団体は困難だが、小さな事業所等での出前講座を対象に、相談員が自ら出演した啓発用動画を作成し、依頼のあった事業に出向いて、上映し説明しいつでも鑑賞できるよう DVD を渡して活用してもらうことを考えている。実際、令和 2 年 7 月 9 日（生駒市 6 地域包括支援センター会議）に参加し、DVD の上映及び消費生活センターの PR を行った。高齢者や障がい者を見守る見守り者との連携の強化を行っていききたい。
- (委員) 動画は何分ぐらいなのか？
- (事務局) 4 分 50 秒で短く見やすいものを心がけた。見守りの方が、消費生活センターに気軽に相談して欲しいというのが目的である。詳細の内容を伝えていくのは続編で考えている。動画の時間は短いので、何回でも見られる。また、動画の最後には消費生活センターの電話番号や相談受付時間も載せている。事後のアンケート調査で、続編希望があったので、検討して進めていきたい。
- (委員) 民生委員が 70 歳以上の一人暮らしの所に定期的に訪問している。今回のような取組みを民生委員にも PR していかないのか？
- (事務局) 民生委員については、社会福祉協議会が担当している。社会福祉協議会と連携をとって、PR していきたくて考えている。今月、社会福祉協議会が主催した会議に職員と相談員が出席し、パンフレットを配り、トラブル事例を伝えるミニ講座を実施した。
- (委員) 子育て世代を対象にとしては出来ないか？子育て世代の親は 60～70 歳代。家族が知っておくのも必要と思う。
- (委員) 消費生活センターは、高齢者の相談先というイメージがあったが、定期購入や若者に広がる悪質商法の話の聞くと、子育て世代にも情報提供が欲しい。
- (委員) 子育て世代の方に講座等をするチャンスがなかなかない。高齢者には地域の集まりなどで啓発講座をするチャンスがある。学校教育では家庭科の中で消費者教育の時間がある。高齢者と学校との間の現役世代の方への啓発は難しい。仕事もしているし忙しい。やろうとしてもなかなか集まらない。どういう所にいつ集まっているのか？
- (委員) ママ達が集まるのは、子育て支援センターや保育園等。育児休業中のママ達は時間がある。
- (委員) そういう人と繋がるためにはどうしたらいいのか？
- (委員) インスタグラムは結構利用している。子どもを守りたい。子どもに向けた啓発も必要と思う。

【訪問販売お断りステッカーについて】

- (会長) 訪問販売お断りステッカーを貼っている状況は？
- (事務局) 令和元年度で、生駒市全戸約 50,000 世帯に市広報紙に折り込みにてチラシ（ステッカー付き）を配布した。今年度において、モデル地区を決めて、配布状況等の調査を行った。ステッカーの改良等も含めた効果的な啓発について検討していききたい。
- (会長) 生駒市には、ステッカーを貼っている家に訪問販売をしてはいけないという条例がある。こ

れはしっかりと活用して欲しい。本日はこれにて終了させていただきます。皆様、ありがとうございました。