

## 第18回 生駒市消費生活審議会 会議録

1 日時 令和5年5月16日(火) 午前10時0分～12時00分

2 場所 生駒市コミュニティセンター 201・202会議室

3 出席者(委員) 赤松純子、神澤佳子、兼松真紀、池田圭三、神橋佳子

(欠席:新井幸寿、中谷裕二良、小泉直子)

(事務局) 総務部長・川島健司、総務部参事・杉浦弘和、

消費生活センター所長・和田克己、消費生活センター主幹・福山智之

消費生活センター相談員・大島晃子

顧問弁護士・山崎敏彦

4 会議の公開・非公開 公開

5 傍聴者 なし

6 議事等の内容

(1)委嘱状の交付

新委員に委嘱状を交付

(2)令和4年度事業報告について

令和4年度に実施した事業について報告

(3)令和5年度事業について

令和5年度に実施予定の事業等について説明

7 質疑等の要旨

【令和4年度事業について】

(会長)商品役務別相談件数で化粧品がたくさんあるのは、定期購入の化粧品の問題ですか。

(事務局)はい、インターネット通販で「初回無料」「お試し価格」の広告を見て、1回だけのお試しのつも

りで購入したら、定期購入の契約だった解約したいという相談がとても多かったです。

(事務局)定期購入のトラブルとしては、ダイエット系(痩せるサプリ)がすごく多い。定期購入のトラブルの相談が無い日が無いと言って良いくらい多い。

令和4年6月から特定商取引法が改正されて、注文確定ボタンを押す前に、「貴方の契約はこうですよ」ということ、つまり【定期購入契約】で、「何回購入しないといけない」とか、「支払う総額はいくらになるか」を書くことが義務付けられました。

だから大抵の業者さんは書いている。でも購入者はそこまで見ていない。氏名、住所等を入力する上に目立つように書かれていても見ていない方が多いので、法律改正されたけれど、相談件数が減るところか逆に増えている状況です。

(顧問弁護士)法改正があったことによって、逆に最終確認画面で定期購入である旨が掲載されていたのであれば対応しにくい。ご指摘の、技巧的な料金設定でも、改正特定商取引法では、消費者に確認させればそれでいいという制度にしたわけです。しかし、そもそも購入者は、「500円か、これは安くて良いわ」と思ってしまう。

500円でしわが取れそうや。とついつい余り考えることなく飛びついてしまうものですね。人間そういうものなので、まんまと騙されてしまう。業者の方も悪い考えがあってやっていて、まんまと引っかかってしまった普通の人を保護できないのは問題だと思っている。

(事務局)定期購入の相談で多いのが、業者さんと連絡が取れないという内容です。解約したい場合は、次回発送日の10日前とか20日前までに、連絡することとなっているので電話するんですけども、電話が繋がらない。もしくは自動音声なんですけど、手続きはLINEしてくださいっていうことで、LINEの方に誘導される。

高齢の方はオペレーターさんが電話口に出れば、「解約したい」って言えるが、まずLINEが難しい。それで連絡できないから連絡不能というケースがかなり多いです。

(委員)とりあえず、定期購入っていうのに注意した方が良いよ。ということをお知り合いとか、コミュニティの場で伝えて行くしかない。

(会長)そもそも、しわが取れるとか、痩せるとか、1回分や1か月で効果が出るわけがない。少なくとも半年はかかるでしょう。冷静に考えたら1か月だけでは効果が出ないことが殆どですよ。ということも含めて啓発して欲しい。

(委員)最近、TikTokとかYouTube、Instagram等で子供たちがすごく憧れてる人とか人気のあ

る人が、広告塔となっているケースがものすごく多い。

その人が出てやってるから多分大丈夫だろうってみんなが注文してしまう。その後1ヶ月ぐらい経っても商品が届かず、インスタグラム等で紹介していた人のコメント欄が炎上したということもある。

(委員) 憧れてる人が1ヶ月やってみたらこんなに痩せたっていうと、そこでやっぱり垣根がすごく低くなると思う。私自身も中高生向けに何度も啓発に行っている。その際に、安いものには訳があるんですよ。絶対裏があるから、警戒して安い理由を調べてみた方が良いでしょう。と伝えている。

ネットもそうですが、安すぎるものって大体信じられないと感じている。

(委員) 最近、おそらく人生経験による批判的思考っていうのが身に付いているからかもしれないが、やっぱり10代とかの若者だと、疑うことがあまりないようなので、鵜呑みにしてしまうことが多い。そこが本当に狙いどころだと言われますよね。

(委員) 先ほどの特商法の中に「解約する場合等のために、連絡が取れるようにしておくこと」というのがあるが、電話をしても繋がらないのはそれを果たしていないということになるかと思う。

(事務局) 国民生活センター等でそういう業者を集約して行政指導に結び付けていければ良いと思う。業者によっては、消費生活センター専用の電話番号窓口を設けてるところがあるが、そこでさえ繋がらない。1時間以上待ち時間があることもある。電話回線をそのために1本塞いでしまうと、他の新しい相談電話が受けられなくなるので、延々と待つわけにいかない。

(会長) こう言った定期購入のケースは詐欺のように感じるのですが、警察としての見方も踏まえて、その辺り所長はどうお考えでしょうか。

(所長) 買わせるだけ買わせて、業者と連絡が取れないということで、私自身も詐欺だと感じる。しかし、詐欺罪は、刑法の中で一番立証が難しい。ただ、おっしゃるように構造的な詐欺だと感じる。

(委員) 安かろう悪かろうという話ですが、私の知人が高価な輸入家具をネットで探していたら通常の半額以下で販売されているのを見つけて購入したが、商品は届かず、そのサイト自体もなくなったという事があった。

(事務局) 模倣サイトや詐欺サイトはなかなか減らない。詐欺に遭った場合、代引きや振り込みで支払った場合は、被害の回復は難しいが、クレジットカード決済なら商品未着&業者と連絡が取れない。という状態ならカード会社に調査依頼をして、取り戻すことができる可能性がある。

(委員) 安いと思ったら疑うことが大切だが、人間の心理として、欲しいものが半額になっているとつ

いつい買ってしまうこともある。老若男女問わず騙されてしまうと思う。諦めずに啓発を続けていくしかない。

(委員)商品分類で、修理・補修が前年度比1.6倍になっているが特徴的な事例があれば紹介して欲しい。

(事務局)修理補修は、具体的な事例ではトイレの詰まり、流しの配管の詰まり、点検商法による屋根修理のご相談がありました。トイレの詰まりとか排水管の詰まりは、ネットがない時代だと、近くの水道屋さんを呼んで修理していただいたので、そんな高額な請求もなかったかと思うが、今はネットで探して一番上に出てくる業者さんに依頼することが多い。そして、その場合、高額な請求をされていることが多い。ネットでは3000円〜とか、5000円〜と書かれていて、そのつもりで来てもらったら実際には20万とか30万の請求があって払えないというご相談がある。一般的には消費者が業者さんに「修理に来てください」とお願いしているので、クーリングオフは適用されないが、このような件について消費者庁は、3000円や5000円の修理だと思ってお願いしているのであって、そんな高額な修理だったらそもそもお願いしなかった。広告にある金額と実際の請求額との乖離が大きい場合は訪問販売クーリングオフが適用されるという見解を出しています。

ただ法律的にはそうなんですけれども、実際に詰まりを解消していただいているなら、消費者の方もいくらか支払うべきだということで、実際にはクーリングオフじゃなくて減額交渉で解決するケースが多いです。いくらが相場かっていうところを市内の業者さんに、お聞きするんですけども、ケースバイケースでわからないとかって言われることもあり、その折り合いが難しいところですよ。

(所長)そういうときは警察に連絡してくださいと言いたいところですが、警察はちょっと敷居が高い。ということだったら、消費者センターに相談してから払いますということで対抗していただければいいですね。

(会長)その他何かご質問は？

(委員)昨年の審議会で、ネット、SNSを活用した啓発や、民生児童委員を通じた啓発、啓発専門員を採用し講師をしてもらう等の意見が出されたが、その後の取組や今後の予定についてご説明をお願いしたい。

(事務局)ネットの活用ということで、生駒市のHPではありませんが、国民生活センターのHP内に「消

費者トラブルFAQ」というサイトが作られました。こちらのサイトでは、様々なよくあるトラブルが網羅されており、相談に行くことに抵抗を感じる方でも気軽に自分で検索して解決の道を探すことが出来るようになっていきます。

啓発専門員を採用して講師をしていただくことや民生児童委員を通した啓発は、予算の都合もあり実現できておりませんが、令和4年度に実施した啓発としてはこれまでは高齢者ばかりを対象としていたものを、成年年齢の引き下げを念頭に置いて高校3年生を対象にしたチラシ配布やポスター掲示を行ったり、ゲーム会社のガンホーに協力していただき、小学生の子どもを持つ保護者の方を対象としたゲーム課金トラブル等についての講演をしていただきました。

今後も、高齢者だけでなく、低年齢層も対象とした公開講座の実施や、高校生に対しても引き続きチラシの配布、ポスターの掲示を行い、トイレの手洗い等に名刺サイズのカードを設置し、消費生活センターの周知を図りたいと考えています。

(会長)こっちの側から消費者の方にアクセスする、そういうベクトルが欲しいですね。啓発チラシを高校生とかがちょっと目にして、頭の隅にキーワードが残ってるだけでも良いと思う。

高齢者のトラブルも、こんな事例があります。っていうだけでも違うと思うので、個人的には何かこっちからアクセスするっていうのを、ご検討いただけたらと思います。

国民生活センターのFAQサイトは、タップしていくのは良いが、自分からタップしに行ける人っていうのは、自分で考えられるからまだ大丈夫な気がする。

高齢者が自分からアクセスするのではなく、こちら側から届けて欲しいなっていう気持ちがあります。ただ、出前講座は相談員さんの人数的に難しい感じでしょうかね。

(委員)私は消費者教育をやってるので、県内だったらいくらでもいきますのでご要望があれば行きます。でも、やっぱり地元の相談員さんが市民に対して、「生駒市ではこんな話があるんですよ」という説得力はやっぱり違う。

(委員)何か情報をこちらから伝える方法があればいいなと思っている中で、ナポ君メールのような仕組みはどうかと思った。

(委員)生駒市の消費者センターでのよくある相談内容とか、こんな手口に注意しようというようなことをメールで送れば、業者の方も生駒市では止めておこうということになるかもしれない。広報誌に掲載している暮らしの Q&A とか内容がすごく充実してるので、これを何かうまくリアルタイムで届けられると良いと思う。スマホに通知がくると、見ると思う。

(委員)国民生活センターは LINE の登録していると、ほぼ毎日のように通知が届く。市の LINE 登録  
みたいなありませんか。

(事務局)生駒市公式アカウントがありますが、今まではコロナワクチンお知らせとか限られたものしか  
出してない。今年度から情報発信する内容を拡大することを考えてるようなので、そこに掲載  
できるか検討したいと思う。

(委員)生駒市センターだけのアカウントに登録してもらえると不安ですね。ナポくんメール  
は警察だから、皆さん登録されると思う。登録数をどうやって増やすかっていうことになるの  
で、簡単なメール配信がいいかなと思う。

(委員)メールの登録も難しい方がおられるかもしれない。自治会の中で、得意な人が登録しておいて、  
その人が皆さんに伝えるとかでも良いかもしれない。ただ、LINEをされている高齢者の方も  
たくさんおられて驚くこともある。スマホを使えるのは良いが、その方が騙されないようにする  
ためには、やはりしっかり啓発する必要がある。

(会長)スマホに慣れてきたときが危ない気がしますね。

既存の生駒市公式LINEに一旦乗っかってみて、そこから啓発できれば良いかと思う。

啓発は継続することが大切。

(委員)年代問わず、皆の頭の中に詐欺の手口を刷り込むくらい継続した啓発が必要だと思う。

(会長)他に何かありますか？

(顧問弁護士)前半に話題となった定期購入のトラブルについて補足します。

生駒市では、消費者保護条例、消費者保護条例施行規則というのが定められており、その施行  
規則に、「商品などについて誤認させる勧誘」ということが規定されている。どんなことが不当  
な取引行為かというと、商品など、もしくは契約に関して不実の記載や、実際のものよりも著し  
く優良もしくは有利であることと誤認させるような説明を行うこと、  
それから、補助者もしくは特別な手法を使うなど、技巧を用いることにより、消費者に不正確な  
印象を与えようとする事。

または商品もしくは契約に関する重要な事項について必要な情報を提供しないこと。

などと規定してあって、考えられるあらゆるごまかしについて、条例では規制しようとしていま  
す。

ですから、500円で1回分だけ買えるんだという印象を与えておいて、実は、あと4回は1000

円で買うのが契約内容で、結局、5回分を4500円払って買う必要がある、などという場合は、誤解させるとか、不正確な印象を与える、などという条項に引っかかる可能性があると考えられます。また、「この商品、安いですね！」などと、テレビショッピングなどでタレントさんに言わせるようなことも、同様に考えられると思います。

(会長)定期購入にも当てはめて使えそうですね。

(顧問弁護士)そうですね。

生駒市には他の自治体にはないこの消費者保護条例という先進的な条例があるので、技巧的な表現のある定期購入については、それだけで条例違反になる可能性があるということで、突破口になるかと思います。

この条例に違反するような場合は、指導勧告や事業者名の公表ができます。これまで事業者名公表はやったことはありませんが、例えば悪質商法の会社が、生駒市で暗躍したり、あるいは宗教がらみで違法に壺を売りまくった、などということがあれば、事業者名を公表するというようなことができる。ただ、そのときは審議会で承諾を得なければいけないので、臨時召集いただくことになる。皆様そのときはよろしくお願いします。

#### 【令和5年度事業について】

(会長)公開講座のときに持っていかれるかもしれないんですけど、訪問販売お断りステッカーとか、何か啓発的なチラシをせっかくの機会なんでそこでちょっと配布するとか、注意喚起してもらうっていうのはいかがか。

(事務局)はい、そうですね。ぜひ保護者の方とか、お子さんを連れてこられるのがおじいちゃんおばあちゃんの可能性もあるので、様々な世代の方に向けた啓発をその場で時間を頂いて行いたいと思います。

(会長)その他いかがでしょう。

(委員)特殊詐欺対策の補助金は電話の補助金だと思うんですけど、これ、いろんな自治体でされてますが、この35件っていうのは大体どのぐらいの時期に補助金の予算が無くなっていますか？

(事務局)令和4年度に関しては、2月頃に予算の上限となっております。

(委員)2月頃だったらちょうどいい感じですね。

(会長)その他何かありますか。

(事務局)最近目立って多いのが副業詐欺で、年齢関係なく、20代から70代の方が被害に遭っている。

簡単に稼げるとか、何もしないで稼げるという文言に騙されて、クレジット決済とか消費者金融で借金をしてまで数十万円の契約をしてるんです。でも、どういう仕組みで儲かるのか理解していない。支払ったお金も何に対しての支払いなのかわかっていない。

こういう方達は周りの家族とか、友達の言う言葉は信じないけれども、ネットの世界の言葉は絶対なんですよ。

教育していくしかないと思うんですけど、騙されるという話やうまい話はないという話も、投資の話も過去からずっとしてるのに、変わらない。

(顧問弁護士)普通の投資教育の話がありましたけれども、消費者センター的には、子供たちには、もっと大金持ちになってからやりなさい。と言いたい。

(委員)大金持ちではない、あなた方はやめた方がいいですよ。というのが投資教育のはずなのに、世の中全体がとりあえず買ったかどうかという方向での投資教育をやっているのが、ちょっと問題だと思います。

(会長)そうですね。

インターネットをなぜ信用するのか、インターネットだから信用するのか、インターネットの世界は自分に甘い言葉しか言わないから、それを聞きたいのか、どっちなんでしょうね。

(委員)都合のいい情報しか出ないんですよ。いま一度自分で検索すると自分の都合のいい情報ばかり優先してくるようになってるんですよ。

我々は嫌なことを言うしかなくて、インターネットなら耳にいいことを言ってくれる。嫌なことをどの辺まで言うかが難しい。投資はもっと大金持ちになってからしなさいってね、その通りだと思う。大金持ちの人って儲かるようにできてるじゃないですか。

(委員)金持ちを騙すより、貧乏人を騙す方が話が早いと言われる。お金持ちって、騙されないからお金持ちなんですよ。

(委員)以前、情報教育の講師として高校、中学の授業をしたことがあるが、その際、先生自体がネットとか機器類に詳しくないということ強く感じた。若い先生は、ネットも理解しているし機器類はうまく使えるけど、経験値が不足していて学生側の立場での考えになってしまうし、年配の先生たちは経験値が高くても機器類に疎い。

(委員)民間経験の無い方が大学卒業後すぐに先生になっていると経験値が低いのは理解できる。だ

から、学校と自治会とを繋いで、地域コミュニティとして何とか教育に協力できないかということ  
を自治連合会として話をしている。

(委員)学校ではタブレットやパソコンを使った授業が普通になっている。

年配の先生にとってはハードルが高いのかもしれない。生徒たちはタブレットで、youtube等で  
動画を見る人が多いようで、youtuberが言ったことは絶対だという認識を持っている子も  
多い。そういう世界が全てじゃないということを伝えてあげたいと思う。

(会長)以上で、議事案件全て終了です。事務局の方から何かありますか。

(事務局)昨年7月8日に安倍首相が襲撃される事件があり、それに端を発して旧統一教会や靈感商法  
の話題で世の中を騒がしてたと思います。それを受けて消費者庁の方で、靈感商法等の悪質商  
法への対策検討会を立ち上げました。令和4年度中に7回の検討部会が実施され、最終的に今  
後、寄附の被害であるとか、靈感商法の被害であるとかについて救済していこうというのが、  
まとめられた提言がありますので、紹介したいと思います。

#### 検討部会による提言

一つ目、旧統一教会については社会的に看過できない深刻な問題が指摘されているところ。  
解散命令請求も視野に入れ宗教法人法に基づく報告徴収および質問の権限を行使する必要が  
ある。

二つ目、靈感商法等による消費者被害の救済の実効化を図るため、取消権の対象範囲を拡  
大するとともに、その行使期間の延長をするため、法制上の措置を講ずるべきである。

三つ目、寄付に関する被害の救済を図るため、寄付の要求等に関する一般的な禁止規範およ  
びその効果を定めるための法則化に向けた検討を行うべきである。

四つ目、相談対応に関しては、より多くの関連分野の専門家とも連携を図り、特に子どもの  
立場に立って、児童虐待等からの方はもちろん、いわゆる宗教2世に対する支援を行う必要が  
ある。

五つ目、周知啓発、消費者教育に関しては、消費者被害に関する情報を迅速に公表すると  
ともに、消費生活センターの存在の周知を強化し、また、高校生を含めた消費者教育の過程で、  
靈感商法等に関する情報を伝えることが重要である。

以上の五つの提言がありました。これらの提言に基づいて、法整備が図られているところです。  
生駒市においては、幸いこうした被害の相談というのはなかったんですけども、今後こういう

相談があれば、適切に対応してまいりたいと思っております。

(会長)それ以外は何かありますか。

(事務局)あと1点お願いです。

本日の会議録ですが、付属機関および懇談会等の会議の公開に関する基準第7条で、会議録は速やかに公表しないとイケないということになっていきますので、市のホームページへの掲載等させていただきたいと思っております。

なお、会議録は、会議の要旨になりますので皆様の発言全てを網羅できるというわけではありません。そのあたりご了承いただきたいと思えます。

また会議録の内容について、皆様に確認いただくことが本来ではありますが赤松会長の方にご確認いただければと考えておりますのでよろしく申し上げます。

本日皆様からいただきました貴重なご意見等を踏まえまして今後の消費生活センターの業務を進めていきたいと思っております。

(会長)皆様、長時間の審議ありがとうございました。