

第20回 生駒市消費生活審議会 会議録

1 日 時 令和6年5月21日(水) 午後2時00分～午後4時00分

2 場 所 生駒市コミュニティセンター 文化ホール

3 出席者(委員) 赤松純子、神澤佳子、中谷裕二良、伊藤将彦、藤堂宏子、
藤本幸子、渋谷萌

(欠席:新井幸寿、久永紀子)

(事務局) 総務部参事・猪原正義

防犯交通対策課長/消費生活センター所長・大塚歩

消費生活センター主幹・福山智之

消費生活センター顧問弁護士・山崎敏彦

相談員・大島晃子

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) 定期購入トラブルに関する報告 …

生駒市消費生活センターに寄せられた定期購入(いわゆる「お試し商法」等)に関する相談状況について報告。昨年度(令和6年度)の相談件数は117件で、全相談件数1062件の約11%を占め、前年度(100件・約9.8%)より増加していることが説明された。悪質で巧妙な手口が目立ち、引き続き対応強化の必要性が強調された。

(2) 令和6年度事業報告について …

令和6年度の消費生活相談の概要および消費生活センターが実施した主な事業について報告。高齢者への見守り施策として「訪問販売お断り」ステッカーを作成し、令和6年8月に広報紙とともに自治会加入世帯へ全戸配布したこと、残部を公共施設や転入世帯、高齢者サロン等で配布したことが紹介された。また、若年層対策として「消費者トラブル防止カード・チラシ」を作成し、市内高等学校にカード計1000枚(各校500枚)を配置、チラシ計1200枚を配布し、ホームルームで周知いただいたことが報告された。さらに、KDDIと連携した高齢者向けスマホ教室や、小学生高学年親子を対象に工作を通じてエシカル消費を学ぶ講座を開催

し、いずれも好評であったこと、特殊詐欺被害防止のため迷惑電話防止機能付き電話機の購入補助事業については予算を増額して継続実施したことが説明された。

(3) 令和 7 年度事業計画について …

令和 7 年度に実施予定の事業等について説明。今年度も高齢者見守り施策として迷惑電話防止機能付き電話機の購入補助を引き続き実施し、奈良県消費生活センター等との共催による啓発イベントの開催など関係機関との連携強化を図ることが示された。消費者教育・啓発事業としては、昨年度に引き続きスマホ安全利用教室(今年度は 2 回開催予定、講師は KDDI 専門スタッフを継続予定)やエシカル消費を学ぶ講座を実施する計画であること、広報いこま(市広報紙)で年 2 回の消費生活コラム掲載による注意喚起を行うことなどが説明された。また、市民からの相談体制充実や若年層へのアプローチ強化にも取り組む方針が示された。

(4) その他 … 特になし

7 質疑等の要旨

【定期購入トラブルに関する報告】

(委員)前回の審議会で我々委員から、悪質な定期購入商法には市として指導や勧告を行うべきではとの意見を出したが、今回は実施を見送った理由についてよく理解できた。

(委員)個別の働きかけで解決できたケースが多かったとのこと。

(委員)業者が柔軟に返品や解約に応じたケースが多かったというのは意外ですが、被害救済が図れたのは一安心です。ただ、一方で相談件数自体は増えているとのことですので、問題自体が根絶したわけではないですね。業者が応じてくれたとはいえ、最初から消費者が困らない環境にしていけることが理想です。

(委員)周知・啓発は特に重要だと思います。

(会長)スーパー等買い物に来た高齢者に向けてチラシを置くのはどうでしょうか？

(委員)サービスカウンターに置いておき、不特定多数の方に持ち帰ってもらうことは可能だと思う。事務局の方でチラシを作ってもらえれば私の店舗で協力も可能です。

(委員)自治連合会でもチラシを各自治会へ回覧依頼することが可能ですし、民生児童委員も高齢者宅を訪問する機会にチラシを配布することは可能だと思う。

(会長)大学生とか若い方に啓発してもらえとお年寄りの方の反応も良いのでしょうか？

(委員)高齢の方が集まる場で、特殊詐欺や定期購入等の消費者トラブルについてお話をすることがあるが、大学生が啓発活動に参加すると、高齢者の方も親しみを持ってくれて、話を聞いてもらいやすくなっていると感じる。

(委員)高齢者に文書を配るだけではちょっと読んでくださる方が集中力も落ちてくるので、紙芝居や寸劇、クイズ形式というのであれば注意を向けてくれると思う。

(会長)他に何かありますか？

(委員)消費者側にも問題があるケースもあるが、それを踏まえても、最初から騙そうとしている悪徳業者、犯罪の領域に入っているような業者がいる。こういう業者は消費者にとっても、善良でまともな業者にとっても敵であり、迷惑な存在だと思う。

【令和 6 年度事業報告について】

(委員)昨年度(令和 6 年度)の相談件数の年齢別内訳を拝見すると、70 歳以上の高齢者からの相談が全体の約 45%を占めており、全国平均(約 25%)に比べても 2 割ほど高い割合となっています。生駒市の人口構成が特別高齢者偏重というわけではないと思いますが、なぜこれほどまで高齢者の割合が高くなっているのでしょうか。他地域に比べ高齢者への周知徹底が進んでいる結果とも考えられますが、この点について何か要因を把握されていますか。

(事務局) ご指摘のとおり、生駒市では高齢者からの相談割合が全国平均より突出して高くなっております。明確な要因をデータ上まだ把握できておりませんが、昨年度に言えば「2 時間以内に電話を止める」等と脅す不審電話が急増したことが一因と考えられます。そうした特殊詐欺まがいの電話は高齢者宅に集中してかかっており、「電話が使えなくなる」と不安に感じた方々がセンターに相談されたケースが増えたことが、高齢者からの相談割合を押し上げた可能性がございます。引き続き原因分析に努めるとともに、高齢者への注意喚起を強化してまいります。

(委員) 今のご説明にも関連しますが、広報紙での啓発は年 2 回とのこと。さらに地域へ周知を広げる方法として、自治連合会を通じて各自治会長へチラシ配布を依頼するといった取り組みも有効ではないでしょうか。自治会未加入世帯への情報伝達にも工夫をお願いできればと思います。

(事務局) 貴重なご意見ありがとうございます。自治連合会とも連携し、自治会長経由で地域の皆様にチラシをお配りするなどの周知策についても検討してまいります。

【令和 7 年度事業計画について】

(委員) 若年層への消費者教育について、いくつか提案があります。大学の生協など日常的に学生が集まる場を活用できると思います。例えば、生協で学生が買い物をした際にレシートと一緒に啓発用のティッシュを配布する取り組みなどはいかがでしょうか。身近な場面で情報提供があると学生も受け取りやすいと感じます。また、学内での啓発方法として、図書館などに消費者トラブル注意喚起のブースを期間限定で設置するといった試みも検討できると思います。他都市の学校でそのような取り組みをしている例があると聞いたことがあります。

(委員) それから、大学の学園祭で消費生活相談に関する啓発グッズを配布する企画も考えられます。可能であれば、生駒市の消費生活センターにもご協力いただき、学園祭の会場で共同啓発ブースを出展できないかと考えております。若者目線の取り組みとして事務局の方にもご支援いただけますと幸いです。

(会長) とても有意義なご提案だと思います。若年層へのアプローチ強化は審議会としても重要課題ですので、ぜひ具体化に向けて調整しましょう。学園祭での啓発ブース出展については事務局に連絡調整をお願いしますので、連携して進めてください。

(委員) 高齢者への周知という点では、先ほど広報紙年 2 回という話もありましたが、高齢者の方が多く利用するスーパーの場を活用できないでしょうか。例えばイオンモール奈良登美ヶ丘などで、消費生活トラブル注意喚起のチラシを店頭を設置してもらうなどの取り組みができれば、SNS を利用されていない高齢者層にも効果的に情報が届けられるのではないかと思います。

(委員) ご提案ありがとうございます。私はイオン奈良登美ヶ丘店の店長をしておりますが、当店のサービスカウンター等にチラシを設置することは可能です。スーパーにいらしたお客様に自由に手に取っていただける形であれば、高齢者の方にも幅広く情報が行き渡るでしょう。ぜひ協力させていただきます。

(会長) 心強いお申し出をありがとうございます。それでは、店舗でのチラシ設置に向けて事務局で具体的な調整を進めてください。今後も委員相互の連携により効果的な啓発策を実施していきたいと思います。

以上。議事案件 6「その他」に特段の事項はなく、閉会しました。