

## 令和5年度 第1回大津市消費生活審議会会議概要

- 1 開催日時 令和5年5月18日 木曜日 午後4時から5時7分まで
- 2 開催場所 明日都浜大津4階 ふれあいプラザ・視聴覚室
- 3 出席者 審議会委員 高嶋委員 西村委員 細川委員 臼井委員 貫名委員  
(欠席) 松岡委員  
事務局 5人  
傍聴人 1人
- 4 議題 (1) 令和4年度事業報告について  
(2) 令和5年度事業計画について

### 5 議事録又は会議概要

#### (1) 令和4年度事業報告について

- ・ 事務局より説明

#### (委員)

まず1ページ目。啓発事業、啓発講座というのが4つあるが、例えば周知の方法、対象年齢、募集の方法がわかれば教えていただきたい。

もし、この報告書の中に盛り込むことができるのであれば、そういう情報もあってもいいと思う。

それから、下の方の消費者教育の推進。石山中学校だけパンフレット200部配付というのは、中学からの要望により、ここだけがパンフレット配付になって、それ以外の講座については、このパンフレット等は使わずに、何か違う内容で講座をしたということか。

それから、次のページ、職域での消費者教育の推進で、大津青年会議所の内容が啓発冊子の提供というのは、石山中学校の啓発パンフレットとはまた違う資料ということか。

それから、5ページ辺り。若年者からの相談だけ細かく内容を挙げているが、12歳が相談をしていることがあるのか。また、13歳～15歳が内職・副業というのがあり得るか。少なくともこの年齢で副業というのはいかがという気がする。

それから、16歳から18歳のところにコンサートが2つあるが、どちらが正しいか。

この講座に対して、終了後に何かアンケートを取られて、何かここが勉強になったとか、そういうのもわかればよい。

それから、高校での講座の内容というのは、具体的にどういう内容か。

#### (事務局)

まず啓発事業の1点目、1ページの表で、まず、この周知について、「広報おおつ」、ホーム

ページで、全4回すべてで周知はしている。

加えて、特殊詐欺は比較的高齢者も被害者になることが多いので、民生委員児童委員、会長会等を通じて、関係団体に周知をしている。4講座とも参加者の年齢に制限は設けていない。

2点目の(2)消費者教育の推進のうちの、石山中学校、表の1段目のパンフレットだが、中学校に対して生徒向けの講座というのはいない。

この表の3段目、中学校技術家庭部会という、家庭科の教職員の研修に取り上げて、その中で中学生向けのパンフレットを配付し、石山中学校から同様のパンフレットが欲しいという申し出があったので、配付をした。

続いて3点目。

2ページ目の、職域での消費者教育の推進というところの表の1段目、大津青年会議所へのパンフレットに関しては、中学校、高校とは異なり、「くらしの豆知識」を配付した。

大津青年会議所では会員が事業者であるということで、成人しているということも踏まえ、社会全般に通用する「くらしの豆知識」を配付した。

次に啓発事業の6点目の講座のアンケート結果について、アンケートは講座4回すべてで取り、満足度についても、意見をもらっている。今後はどのようなテーマを希望するか、ということも訊いている。その中で多かったのは、昨年度は、靈感商法と悪質商法についての講座をして欲しいという意見であった。

啓発事業で最後7点目の高校講座の内容。

1ページの(4)の消費者教育の推進ということで、この表でいうと、6段目から10段目まで膳所高校から北大津高校まで講座を開催し、計2,220人の高校生を対象にしている。今回、滋賀弁護士会のご厚意によって主催してもらっているので、講師の弁護士はそれぞれ異なるが、統一した内容としては3点あり、まず1点目が、民法改正があったので、成年年齢の引下げについての影響で、変わったことと変わらないこと、これが1点目。2点目が、若者に多い消費者トラブルの事例。そして3点目が、その対処方法について、弁護士の先生の立場から、契約してしまう前と、してしまった後について説明してもらった。

(委員)

差支えない範囲で資料に盛り込むということではできないか。

(会長)

こういう啓発講座があった場合に、どういうふうに周知したかということも資料内容に含めたらどうかというのが一つ。

アンケートの内容についても、公表の方向で検討したらどうか、というその2点があったと思うので、それについても事務局の意見があれば。

(事務局)

啓発講座の周知方法についても、今後、審議会で掲載するように努める。

それから2点目のアンケート結果についても、概ねこのような意見があったということも、今後の審議会で反映させたいと考えている。

(会長)

私の方から補足すると、特に周知方法を資料に残しておくというのは、非常に意味があると思う。というのは、例えば若年層に対するシンポジウム、これだと2番目。これはシンポジウムには珍しく、大学生の方も2名来てもらって、実際の大学の現場で具体的にどういう消費者問題が生じているのか。それに対して、若年層としては今後どう対応していったらいいのか、という形で、現場の若者の貴重な意見を述べてもらったが、残念ながら若年層に対するアピールというのは、「広報おおつ」とかホームページでは届かない。だから、1つの方法としては、うちの大学の坂東先生とか、或いは大阪教育大学の大本先生とか、せっかく大学関係者とかも来ていただいているので、大津市の方からブッシュして、大学のほうでもアピールしてもらおうとか、特に大学のツイッターとかフェイスブックとかで公表してもらおうとか、或いは、去年は非常に消費生活相談員にも興味を持ってもらえる分野だったので、適格消費者団体も含めて、各種の消費者団体に広報をお願いします、という形で連絡してもらえると、大分違うのかなという気がする。そういう意味で、どういう周知をしたかを資料に残しておく、非常によいと思う。

もう1つアンケートの内容については、個人情報に関わってくるので、もしアンケートの内容を資料に残す、或いは公表するということになると、アンケートがこのような形で公表する可能性があるということをお知らせする。ということとあわせて、こういう形で公表するが大丈夫かという確認を取ってもらおうという、2つのステップが必要になってくるので、事務は厳しい負担かなという気がする。

ただ、アンケートの内容は非常に役に立つものなので、何らかの形で残しておくというのは、非常によいと思う。

(事務局)

今の件につきましては、善処していく。

それから相談事業で2点、質問があったかと思う。

まず、2点目から。若年者からの相談で、16歳から18歳のところにコンサートが2件挙がっているという指摘だが、それは誤記で、修正をお願いしたい。

続いて、相談事業の1点目の若者の内容で、12歳以下の相談があったのかについて、本人ということではない。親からの相談である。若年者からの相談というそのタイトルは正確性に欠けるかもしれないが、13歳から15歳の内職・副業ということは、これも親からの相談だが、本人も来てもらった。

SNSというものは、中学生、小学生も見ているし、早熟な子であれば、やはり将来に対してもいろいろ考えているところがあり、それが本物なのか偽物なのかという見極めはできないが、企業セミナーとか、そういった副業というものも、儲けるというか、稼ぎたい、自立したい、というような気持ちからそういったものに関わっていくと思う。それで親が心配して相談、というのはあった。

名前はPIONET(パイオネット)というシステムのもので、分類上こうなってしまったので、申し訳ない。

(会長)

2つ答えてもらったが、このところでお伝えするのを忘れていた。

今、多分若年者の危険度が高いということで、細かい内容を掲載されていると思うが、半分以上が高齢者、50歳から70歳以上だから、高齢者はもっと危険かなという気がする。高齢者の中身もこういう細かい内訳表みたいなものを作って何かわかるのか。大体想像はつくが。

(事務局)

高齢者に関しては多種多様で、分類するともっと複雑になるかなと思われる。

成年年齢の引下げもあり、こういった傾向が見られるかということも含めて調査した。それを見ると、オンラインゲームであるとか、高校生ぐらいになると、その化粧品とかいった身の回りのもの、遊びたいものにお金を使うとかで、大学生になっていくと、賃貸であるとか、アルバイト代わりに副業に興味を持っているとか、身体を綺麗にするためのエステを契約する、というふうになっていると思う。

高齢者に関しても、その調査は必要かもしれない。

(会長)

委員から指摘された、この若年者からの相談というのは、若年者を直接の取引当事者とする案件の相談という感じで、実際には親、或いは保護者の方から連絡は受けているということか。

さらに内職・副業の表示だが、確かに13歳から15歳、難しいところだが、この辺りは、本業は学業と考えて、副業というふうに括っても、分類としては、もうこれしか仕方がないかなという気がする。

(事務局)

次回からは、高齢者の分類も載せることを検討する。今回は4ページの下2行に、高齢者からは浄水器や訪問販売等が多く寄せられ、被害額も高額になる傾向が見られたということで、これについては実績がある。1枚ものの表で、1番下に付けている「年度別消費生活相談の受付対応状況」に、平成30年度から令和4年度までを示している。

1段目に相談件数というのを挙げており、令和4年度は2,738件で、近い数字として、令和2年度が2,842件である。ここには載せていないが、相談のあった件数の総額でいくと、令和4年度が7億6,100万円。対して、令和2年度が4億7,500万円ということで、件数は近いけれども、「相談のあった金額」というのが非常に乖離している。それだけ増加傾向にあるということで、なかなかこうクロスで推測するのは難しいが、比較的財産を持っている高齢者とかが影響しているのではないか。浄水器等の訪問販売以外にも、金融保険サービスというのが、非常にこの2年間で伸びているので、金融関連サービスも注視する、いわゆる投資というものも金額に影響しているのではないかと考えている。

(会長)

昨年度の報告として、特に若年者層を対象とする相談を細かく表として挙げていた趣旨というのは、去年は、2022年の4月1日から成年年齢が引き下げられた。その影響を明確にしなければいけないという配慮があったのだと理解している。特にこの19歳から22歳のところ

は、脱毛エステが1番になっているというのは、これも国民生活センターでも、もうすでに22年の上半期の段階で、脱毛関係のエステ、或いは美容医療トラブルがかなり増えてきているという報告があり、大津市でも同じような傾向が表れているということで、特にそのような法令の大きい変化があったことが、どういうふうに表示されているかという観点で示されたのだろうと思う。

そういう意味では、来年度から特に若年者に限らず、配慮が必要な消費者、高齢者とか、障害者、こういう方は全体として、消費者法のところでは消費者の脆弱性という形で、特に保護の必要な消費者というのを念頭に置いて、今後、消費者契約法も改正しなければいけないし、さらに消費生活相談の中身も高めていかななくてはならないという議論になっているので、特にこの消費者については、やはり注意が必要だという類型をまとめて、簡単に報告されると、よりわかりやすいかなと思う。

(委員)

全体的な傾向を見せてもらおうと、私も他のセンターとかも関わりがあるが、大津に特徴的なのはなくて、やはり全国的な傾向と一致しているかなという感想は持っている。

今の啓発講座のところで、1年に4回開催されて周知方法とかも教えてもらったが、どういう層が参加しているのかというので、この消費生活の啓発講座とかだけにかかわらず、各種セミナーすべてなのだが、興味のある方は来られる。すでに知識のある方が自分の知識の確認のために来られたり、より知識を高めるために来られたりしているが、本当は聞いて欲しい人がなかなか来てもらっていない、ということが実はあるのではないか、という気もしていて、やはり募集方法、周知方法が重要である。

今まで興味がなかった人に、いかに興味持ってもらって、一遍、見ようか、聞いてみようか、というふうになっていく工夫があればよりいいかなと思って聞いていた。

(会長)

私も実は個人的に、そこは指摘しようかな、と思っていたところだ。一方で、消費者教育もどんどん進めて、中学、高校でもかなりしっかりとした講座を開催している。そのような消費者教育の現場と、こういう講座をリンクさせる、そういう連絡とか或いは誘引手段なんかがあったらいいなと考えているところだ。

(委員)

感想に近くなるが、昨年度の相談状況で、高齢者からの相談が半数近くある、ということで、「あれっ」と思った。県全体でいくと大体3割ぐらいが高齢者、若者が1割で、その間の現役世代が4割で、不明の方がいるので、合計で10割にはならないが、大津市はちょっと高齢者の割合が多いようだ。高齢者の方の被害の掘り起こしがしっかりできているのか、もしくは若者の方からの相談が少ないのか、わからないが、県全体の傾向よりは少し高齢者の方が多いのだなと思った。

それ以外の全体的にネット取引が多いといったあたりは、県全体とも同じような傾向だ。

(会長)

特に昨年度は、滋賀県の一部、大津市も確か入っていたと思うが、高齢者を対象とする特殊詐欺で、非常事態宣言か何かを警察が出したという背景もあるので、大津市の高齢者はかなり割合が高いというのに影響しているかもしれない。

そのあたりも、もしチェックできるようであれば、チェックしてもらえればと思う。

(委員)

高齢者の特殊詐欺ということで、女性会で4月の総会の後にいつも研修を行うが、私の学区でも振り込み詐欺の啓発を毎月、年金振込の時にしていて、していても必ず月に何回か、何千万円と取られる方もおり、女性会も高齢化になってきたので、そういう啓発の出前講座を1回してもらった。警察防犯アドバイザーの方に、「防犯に強いまちづくり」という題名で講演してもらって、消費生活センターのボランティアの方9名ほどの寸劇もしてもらった。結構、皆さん高齢化ということもあって、興味深く聞いていたと思う。

また、こういう消費者のことについても、いろいろと勉強していきたいと思う。

(会長)

特に高齢者は、継続的にこういう消費者教育を受ける機会というのがかなり少ないので、そういう場をどう確保していくかというのはかなり難しい。

ところが、特殊詐欺が一番進化していて、最初、オレオレ詐欺だったのがオレオレじゃなくなって、あらかじめ個人情報を把握しているから名前から入ってくるとか、或いは振り込み詐欺で振り込みだったら止められるからというので、手渡しに取りに来るとか、レターパックで送れとか、どんどんどんどん変わってくる。

なかなかお年寄りがちゃんと全部対処するというのが難しいところなので、大切なのはやはり見守りである。周りの方の見守り体制というのを、今後どういうふうに構築していくかというのを、それぞれの地域ごとの課題として考えるべきなのではないかというふうに考えている。

消費者教育のところで、この審議会でも、私の前任者の龍谷大学の中田先生の時代に基本的な方針を決めてもらって、それに沿ってかなり講座も開かれているし、私が担当してからは、特に社会人に対してもそういう場が必要なのではないかとということで、特に商工会議所等も含めて、社会人の方にも消費者教育の場を広げてきているということで、非常に充実してきていると思うが、次のフェーズとしては、単発の講座ではなくて、特に中学、高校、大学で、いかに日頃の学びの場に消費者問題というのを位置付けていくかというのがおそらく次の問題なのではないかと思う。

確かに一つ一つのトピックについて講座を開くというのが大事だが、それとあわせて、なぜこの現代社会では消費者問題が生じるのか、という基本的なところから考えてもらう場というのを、今後はおそらく、少なくとも高校、大学あたりでは必要としているのではないかと考えている。18歳で成年になるので。

従って、そのあたりの対応をどうするのか。特に京都の場合だと、比較的、消費者法を専攻している先生方も多いので、多くの大学では初年度の大学生を対象にした消費者教育を消費者法、或いは消費生活と法とかいう形で、コンソーシアム京都がしていたり、或いは自前の大学の中の授業として、半年或いは1年単位で、そういう教育の場を設けている。

そして高校に関しても、いくつかの都道府県では、先生が消費者問題の専門家としての様々な講習会を受けたり、或いは資格を取ったりして、家庭科の先生とか、或いは公民、政治経済の先生が中心となって、中学、高校の授業を作っていく中で、例えば家庭科の授業の中にどういふふうに消費者教育を取り込んでいくかという形で、継続的にいろんな学びの場に消費者問題を結びつけていくという傾向が全国的には見られる。おそらくこの3ページのその他のところで、滋賀県教育委員会と大津市が交換した覚書で、相互に協力というのは、単発で終わるのではなく、継続して、そういう場を設けていくという形で、どんどん協力体制を作っていくてもらえればというふうに考えている。

(委員)

確かに何か大きく考えると高校なり、大学の中で、いろんな科目とかテーマとかあると思うが、その消費者教育の情報を与えると同時に、そういう気づきを育てていくという、何かきっかけが必要じゃないかなという気がする。何かあったときにピンと来るという感覚というか、感性を育成していく必要があるのではないかと思う。

(会長)

実はそういう形で、生徒さん、学生さんに気づいてもらう、そういう機会を与える消費者教育というのが、もうすでに一部では行われている。実はこの11月に行われたシンポジウムでは、埼玉県の高校の先生に来てもらいまして、埼玉県を中心にどういう授業をしているかという、高校の家庭科の授業の中で、実際に生徒さんにインターネットでホームページをずっとチェックしてもらって、紛らわしい広告、或いは明らかにこれは詐欺的な広告というのをピックアップしてもらおう。そして、それを全体として、一緒にまとめて埼玉県に提出すると、埼玉県のほうでは確かにこれはこうだということで、またそれに対して対応するという形で、実際に自分の生活の一部として、こういう問題があるんだというのを、かなりしっかり勉強されている。その時に、どこが問題かというのはあらかじめ弁護士さんに来てもらって、簡単に最初に説明をしてもらう。その次に、私がこの被害者になったらどうなるのかということで、今度はその場で直ちに埼玉県の消費生活相談に電話をかけさせる。その場で、実際に消費生活相談員とオンラインで話をしながら、この問題はこういうふうに解決したらいいです。どうしようもなくなったら、ダイヤル188ですよ、というのをしっかりと学生さんにも理解してもらおう。そういう形で、かなり自分のこととして消費者問題を考える。そういう機会を与える教育というのが、かなり先進の試みとして、いろんなところで実施されつつあるので、滋賀県でもぜひ、或いは大津市でもぜひ、そのような先端的な試みをどんどん今後チャレンジしてもらえればと思う。

そういうチャレンジに関してはもちろん、我々学者も協力するので、ぜひお声掛けいただければと思う。

それでは引き続いて、議題②に移ってよいか。

## (2) 令和5年度事業計画について

- ・ 事務局より説明

(会長)

特にこの消費者教育の推進充実で、継続した消費者教育の場を設けていくという意味で、1番重要な教員に対するサポートというのが、ちゃんと推進の項目の中に入っているとのは非常に進んだ観点だと思う。どんどん引き続いて行っていただければと思う。

(委員)

今回配付されているこの「ぼけっと」というパンフレットを見せてもらって、確かに今この定期購入が非常に問題になっていて難しい。

ただ、定期購入を解約するのも、実は非常に実務上難しく、解約はこの電話番号で受け付けるといっても、全部電話しても繋がらないとか、解約はLINEのみだけれど、まずLINEで解約するためにグループLINEに入ってからどうのこうのと、結局、全然解約画面にたどり着けない、となってきたときに、かなりどうしようもない案件とかがあると思う。

困ったときには消費生活センターにご相談くださいといっても、かなり解約困難な案件が来たときに、どうアドバイスするかというところまでスキルアップということで、何とか検討してもらえたら市民の期待に応えられるのかな、と思う。難しいのはもちろん承知した上での意見である。

(会長)

解約をあえて難しくするというのは本当に一般的に見られていて、ひどいものに至っては、結構、大手業者のサブスクリプションでさえ、簡単に解約できない。あえて解約前にいろんな画面をバツと出して、最後に本当に解約しますか、というところだけ、イエスとノーを逆にしていて、ノーのほうをバツと押させてしまうとか、よくここまで考えるな、などというのは本当にある。

だから、本当に解約を事実上困難にするということに対しての法的な対応というのは、今後、消費者契約法等の規制法の中でも考えていかなければいけないところだと思うが、具体的にどのようなものがあるのか。

(委員)

具体的に私も相談を受けた。

結局、ではどうするのかという話だったが、少なくとも本社の住所がわかったので、本当にこの会社が存在するかを調べて、LINEとかでいくらやろうとしても、うまくいかない、スクリーンショット（コンピュータの操作画面に現在表示されている内容を丸ごと取り込むこと）を取ってもうまくいかないという実績を作って、その本社に内容証明を送るために登記まで取ったら、代表者の自宅は載っているのだから、その住所にまで送るとか、いろんなことをした上で、もし請求されたら払わないという対応はできるかなというところと、次に困ったのが、自動引き落としになっているとか、カードが定期引き落としになっているとなると、カード会社にそういう理由を言ってもなかなかカード会社が三者契約だからと言って銀行が引き落としを止めてくれないという実情があって、そこをどうクリアしていくのかというところで、そのカード会社に対しては、消費生活センターの方と一緒に考えたが、とりあえず、どうしても解除できないと



いうので、何か資料として出してくれと言われ、では出そうと言って提出した。ただカード会社としては、何で勝手に止めるんだと販売店のほうから文句言われるのが嫌なのか、決済代行が入ってしまっているのかもよくわからない状態だったので、とりあえず、できることは何でも考えようと言って、一緒に考えたという事例があった。

(会長)

ぜひ、そういうのも、特に消費生活相談相手の啓発講座に入れていただければと思う。

結構、解約困難事例が多発しているし、かなり今、大きい問題になっている。滋賀県でも、日本全体で。

国民生活センターでもかなり取り上げられているし、法的な対応も含めて検討すべき時期ではないかと思う。

相談事業の中で、以前から検討してもらっていたオンライン相談体制については、今現在、どういう状況なのかということだけ、あわせて新型コロナウイルス感染症が5類に変わったということで、今後、オンライン相談体制に変更の可能性があるのかも、事務局のほうから説明していただきたい。

(事務局)

オンライン相談については、令和4年度末から二本立てで、IVRという自動音声応答システムの導入と、それからオンライン相談に関しては、聴覚障害者へのオンライン相談を始めていく。現在、来所か電話、特に電話が主流となっているが、その理由として、やはり高齢者が多いので、電話での相談が一番簡便で有効であるという結論に基づく。

ただ一方で、聴覚障害者は、視覚的なフォローというものが必要になるので、手話通訳を介して、例えば画面で投影させるとかをしながら、聴覚障害者から相談があった場合は、本人と手話通訳と、そしてこちらの相談員と、というので、今後進めて参りたいと思っているので、コロナの影響ではなく、先ほどおっしゃられた、配慮を要する方へのオンライン相談というところから、取組みを進めて参りたいと考えている。

(会長)

そのIVRの、特に自動音声対応システムがちゃんと振り分けて、うまく機能しているかどうかの検証も含めて、また今後、報告いただければと思う。

(会長)

委員の皆様方、一応はほぼ1時間ということですが、よろしいですか。

それでは、これで議題②も終了ということにいたします。