

令和7年度大津市消費生活審議会 議事概要

- 1 開催日時 令和7年10月21日（火） 13:30～15:00
- 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 松岡久和会長 西村一彦副会長 長野玲子委員
藤本正勝委員 青根真理子委員 加藤由利加委員
事務局 5人
- 4 議題 (1) 大津市消費生活審議会会長の選出について
(2) 令和6年度事業報告について
(3) 令和7年度事業進捗について
(4) 令和8年度事業計画について

5 会議概要

開 会

市民部長あいさつ

議 事

- (1) 大津市消費生活審議会会長の選出について

松岡久和委員を会長に、西村和彦委員を副会長に選出。

- (2) 令和6年度事業報告及び (3) 令和7年度事業進捗について

【事務局】 資料に沿って説明

【委員】 令和6年度11ページのスライド、相談事業の処理状況で、助言が44.3%ですが、助言後自主交渉により、その交渉がうまくいったかどうかという追跡調査はしておられるのでしょうか。

【事務局】 あくまでご自身で交渉していただくための助言であり、結果のご報告をしてくださる方もおられますが、こちらから追跡調査まではしておりませんので、結果をすべて把握できていくわけではございません。

【委員】 少額の被害なら諦める人も多いと思いますし、最終結果がどうなっているのか、知りたいところです。

【事務局】 事務局としても、自主交渉後の結果は知りたいところですが、基本的には、交渉がうまくいかなかった場合には再相談があり、再度相談がなければ解決したものと判断しております。

【委員】商工会議所では、若年労働者の方々へのマナー研修があり、例えば「消費」に関わる情報をいただき、研修の中で啓発の協力ができたらと思っております。

また2月に新任職員への研修をいたしますので、そういったところでも協力できたらと思います。

【事務局】令和6年度は、弁護士に講座の講師を依頼し、1事業者に対し講座による啓発に努めさせていただいたという現状がございます。

今ご提案いただいた通り、事業者の皆様にも是非啓発に努めさせていただきたく、ご協力をお願いしたいと思います。

【委員】この表を見て、60代70代以上の相談者の方が多いということを改めて知りました。私もその年代ですが、先日も、NTTから電話が切れますので、折り返し電話を入れてくださいというメッセージが流れたので電話を切りました。

また、家にもリサイクルショップから「何かおうちに眠っているものはありませんか」というような電話が本当に多く掛かってきます。そういう電話は一切お断りして何もありませんと言って断っていますが、こんな案件のご相談は入っているのでしょうか。

【事務局】今お聞かせいただいたご相談は、2つとも多い相談です。NTTの方は電話の1番を押すと、どこかに繋がって、名前や住所や預貯金額などを聞かれる詐欺の予兆電話のようなものが大津でもたくさんかかっております。

買い取りの電話は、古着を買い取るために訪問するという電話で、古い着物などを買うつもりは最初からなく、訪問したときには貴金属を見せるように言われ、安く買い取られたというのをもたくさん寄せられる相談です。

当センターでは、大津市の公式LINEや広報紙にも掲載して注意喚起をしているところです。

【委員】消費生活センターから出前講座をされていると思いますが、件数は多いのでしょうか。

【事務局】17ページに啓発事業として載せております。出前講座につきましては、令和6年度で16回実施し、計371人の方に対して啓発に努めさせていただいたという状況です。

【委員】私どもの学区では、あまり出前講座を利用されていないので、これから利用させてもらい、皆さんに周知していく必要があると深く感じました。

【会長】先程委員がご紹介になった1つは、訪問販売法のいわゆる「押し買い」ですね。遺品整理など、確かに物が余って困っている人はいらっしゃいますが、それを安く買いたたいて、貴金属類を買い取っていくという被害は全国的にもたくさんあります。

それから、広い意味での通信販売になるのですが、私にも毎日複数の詐欺メールが届きます。だんだん巧妙になってきて、前は一見すると明らかに日本語の表記がおかしかったりと、兆候がはっきりしていてよかったのですが、最近のものは、運送会社をかたり「お客様の荷物が届きませんでしたので確認してください」や、「クレジットカードがうまく決済できませんでしたので、もう一度確認してください」などその手の類がすごく多くて、場合によっては確かにその直前に

自分でも通販を使っていることがあるので、非常に紛らわしくて、下手をすると個人情報を取られますので、それをきっかけに詐欺に繋がる可能性が非常に高いのです。

どの程度皆さんがそういうものを警戒されているかよく分からないのですが、相談にこられる通信販売の類のもので、そのようなご相談は多いですか。

【事務局】通信販売で、60代70代の方が多いのは、今言われた案件も当然入っていますが、私が相談を受けている中では、いわゆる健康食品や化粧品の定期購入についての問題が増えており、とりわけ60代・70代・80代の方がひっかかってしまうケースが非常に多いと思います。

【会長】ご紹介いただいたように、定期縛りがかつてはあまり表示せずに、1回だけものすごく安い値段がついているけれど、1度契約してしまうとやめられずに、定期的に口座からお金が落ちていく、しかもだんだん高くなったりするというのが問題としては多いと思います。

【委員】相談事業の中の24枚目のスライドですが、今年に入って顕著なところとして、20代からの相談が2倍になっていますが、これはどのような内容のものが多いのでしょうか。

【事務局】20代の方からのご相談としては、賃貸契約に関することや、美容医療の脱毛エステの事業所が倒産したことに関するもの、またいわゆる副業のトラブルの相談が多いです。

【委員】私も相談を聞いていて20代の人でやっぱり多いのが副業サイトがらみで、スマホの画面共有ソフトを使わされて、気がついたらお金を借りさせられてというようなパターンを結構扱いますし、聞くことは多いです。

また、年代別の話でいうと80代の方の訪問販売が多いですが、これは何を売りに来ているのでしょうか。大津市の場合はどうなことが多いですか。

【事務局】リフォーム関係が多いと思います。屋根や給湯器、あとは水漏れした時に、マグネットのシールを見て業者を呼び、結果すごく高い契約をしたというのが多いと思います。

【委員】点検商法がまた復活していて大変増えています。福井県で点検商法のかかなり悪質なものがあったので、ついに刑事事件化されて警察が動いてくれたというのがありました。そのあと私も点検商法の案件の相談を受けて、業者とやりとりをしかけているところですが、かなり高額なのです。

最初10万円の点検から始まって、気がついたら300万の工事をという話で、点検商法が一時期下火になったと思っていたらまた増えてきているので、やっぱり大津でもそうなのかということとは感じますね。大津だからということではなく、全国で傾向は一緒なのですね。

【委員】相談に関する内容などは全て県センター単独としてもほとんど同じ傾向です。県全体としても、概ね昨年度より今年度は相談が増えています。また、若者からの相談が、確かに県センターとしても少し増えています。相談内容についても、お答えいただいた通り、副業関連が多いです。

その他の相談では、暮らしのレスキュー関係、水が急に漏れたとか、スズメバチの蜂の駆除、車を運転している時に故障してというのがあります。車関係では、やっぱり若い方がネットで調べて、一番上に出てきたところに頼んだら、ネット上ではものすごく安い金額で記載されていたのに、いざ業者を呼んでみたら、10倍20倍ではきかないような、高額な請求をされるというようなことが大変増えています。

あともう1つ、点検商法が増えているというお話もありましたが、確かに6年度は滋賀県全体としても前々年度の約1.6倍に増えています。その背景には、トクリュウ、匿名・流動型犯罪という形で、その都度メンバーを匿名で集めて、親玉はどこかにいるという完全な犯罪グループが背景にいるのではないかとということが点検商法ではよく言われています。

先程おっしゃった、福井県で捕まったというのも、おそらくその関係でしょうし、今申し上げた暮らしのレスキューの車関係もそうではないかと言われていたりします。内容はほぼ犯罪で、消費生活窓口でできることには限界があるので、県警と連携した取り組みを来年度より一層力を入れていこうと考えているところです。

すでに滋賀県内の消費生活相談窓口の皆様には、明らかに犯罪というようなことがあれば県警とのホットラインに情報をいただくようお願いをしており、実績も積み重なっているところです。例えば、大津市のセンターとして、警察と何か連携していることなどがもしあれば、参考までに教えていただきたいです。

【事務局】基本的には大津市内の北部、中部、南部で分かれていまして、北部なら大津北警察署、中部、南部については大津警察署に連絡を入れてくださいという助言をしているという状況ですので、県センターのように市独自としての連携をしているというのは、今のところ残念ながらいないという状況でございます。

【会長】私から、今ご紹介いただいた件について補足で伺いたいですが、警察と連携されることでの効果というか、目に見えたことはありますでしょうか。というのは、もうすでにご紹介のあったように、犯罪組織が関わっている場合は、受け子になるような末端は、ネットで集められてお互いに顔も素性も分からない、要するに、使い捨てです。受け子をいくら捕まえても、上の方の組織の人間は、なかなか捕まらない。そういう状況にあるので、警察も頑張っているとは思いますが、警察の捜査力をもってしても結構難しいものになるのではないかと想像するのですが、何かお聞きになっていることがあれば教えてください。

【委員】受け子を捕まえても分からないという話はおっしゃる通りですが、警察からは、情報は多ければ多いほど良いので、迷ったら相談や情報提供してほしいと言われています。消費生活センターに相談してこられた案件で、緊急を要するものがあったので、ご本人の了解のもとすぐに警察につないで、うまく警察でも動いてくださったという実績は実際あるというところでは。

【会長】明らかな連携というまではいいないけれど、大津市にも見守りネットワークがあるので、情報の連絡はできる体制はあるのですね。ほかに委員の皆様からのご質問や感想などあればお願いします。

【委員】20代の相談件数が増えているというのは、非常に気になっているところでした。消費者問題としてとらえていいのか、それとも犯罪に近いというアプローチをするべきなのかというところも、やはり一般市民としては非常に気になることです。

でも警察に情報をどんどん集めることで何かのきっかけになるということであれば非常に安心しておりますし、私は大津市の相談員の方には非常に信頼を寄せておりますので、引き続き市民のために、よろしくお願いしたいと思います。

【会長】大変心強いご感想をいただきました。他に質問がなければ次の議題の説明をお願いしたいと思います。令和6年度、令和7年度半期の状況を受けた上で、令和8年度の事業計画をどのように形作るかという話でございます。事務局から説明をお願いいたします。

(4) 令和8年度事業計画について

【事務局】資料に沿って説明

【会長】まとめていただいていますように、現状を踏まえた上で、「どのような消費者教育をしていけばよいのか」という計画を立てていると思います。

今年度は親子で集まっていただけるような形で、お金の使い方などの基本的な話をする講座をされているのですが、具体的に、どれぐらいの人が集まり、どのような感じであって、うまく成果が上がるかということをご説明いただければありがたいです。

【事務局】小学生・中学生向けの講座は、「小学校に頼む」「中学校に頼む」と言うのは、学校側のカリキュラムの都合により、授業として取り入れてもらえないのが現状です。

「どうすれば生徒向けの講座ができるのか」を検討し、今年度、試行的に明日都浜大津で、夏休みに小学生低学年向けの講座を親子参加の形で開催しました。スライド28ページですが、夏休み期間に開催し、低学年対象としたため、お母さんやお父さんと一緒に来てもらえる年代でもあり、8組17名の方に参加いただきました。

実際の買い物はどうするのかなど、基本的なお金の話を、小学校低学年にも分かりやすいように伝える講座でした。大人になると売買契約になりますが、それを、お小遣いという小さいお金の単位を基本にお話したことで大変ご好評いただきました。来年度も引き続き、このような講座を足がかりにして展開していきたいと考えております。

【会長】強いてそこに少し付け加えるならば、参加していただいた方に簡単なアンケートを取って、「実際にどのような効果があった」や「この話は難しすぎる」「この話は簡単すぎる」など、反応も少し調べていただくと、次年度以降の内容の修正や改善に繋がっていいと思います。

私の方では、立命館の法科大学院で、夏の1泊2日で舞鶴へ行って法律相談をやっています。その法律相談は、授業として行いますが、そのときに丁寧なアンケートを取っています。弁護士会だと、基本的に相談時間は30分程度ですが、1時間ゆっくり話を聞き、本当に難しい内容の時は、私自身が話を聞いて説明したり、議論を整理したりします。アンケートにはたくさん書かれており、概ねどうしても法律的な話になりますので、「難しくて分からなかった」というのは一定

量必ず出ますが、全体としては、法律相談も消費生活相談もそうですが、よく話を聞いてもらって何らかの解決の手がかりを得られるということが、すごく大きな成果として相談者に受け取られることが好評の要因だと思います。

今回の小学校低学年向けへの試みもそうだと思うのですが、ぜひアンケートは検討していただければと思います。これは高校で消費者教育講座をやられたときも同様で、学校ともちろん相談が必要ですが、5分程度のほんの少しの時間で書き込まなくていい五肢選択式のようなアンケートを生徒から出してもらったら出席扱いになるなど、多少の差をつけてやると、少しは真面目に講座を聞いてくれるという可能性が高まりますので、工夫はお考えいただきたいと思います。他に来年度の事業計画案について、ご質問やご意見、ご感想があればどうぞ。

【委員】子供向けの講座ではどのような方に講師をお願いされたのでしょうか。

【事務局】今回講師をお願いしたのはJ-FLEC、金融経済教育推進機構です。各年代に応じた金融教育をされるところで、そちらへ講師をお願いしました。

会長から先程ご提案いただきましたアンケートは、「講座はよかったですか」など大きいくくりのものは取っており、お子さんとなかなか日頃そういうお金の話をする機会はなかったりするので、そういう機会が持ててよかったというご意見もたくさん頂戴することができ、とてもいい時間が過ごせたのではと感じております。また、このお小遣いから学ぶお金の話につきましては、体験型ということで、貯金箱づくりも行っています。その中に子供の目標額を書くという欄がありまして、1億円貯めたら、何を買うというような親子の会話も成り立ってございましたので、なかなか面白い企画だったと感じています。ですので、是非とも来年度以降も続けていければと考えております。

【委員】34枚目のスライドに主催講座の開催というのがあり、「金融商品にローリスクハイリターンの商品は存在しないなどの基本となる金融の知識」というのは、どの辺のレベルの話をしようとしているのか、具体的にどのような話になるのか教えていただきたいです。

【事務局】「簡単に儲かると思って」というように、副業に関するトラブルの相談が多く、それは若い世代の方だけではなく、普通に働き盛りの世代の方、40代50代60代の方からの相談も多くあります。40代から60代の世代の方は、金融教育を受けていない世代です。

今の高校生は金融教育が授業の中に徐々に入ってきていますが、金融関連のご相談になると、被害額がすごく高額になって、取り返すのも難しくなるので、暗号資産のような聞き慣れない言葉を聞いても簡単に流されないようにしていただくために、まずはそんなに簡単にお金は増えないという基本的な部分からご説明してご理解いただけるようなものを企画できればと考えております。

【委員】金融商品と言っても、昔ながらのまともな金融商品、利率は悪いけれど定期預金から始まって、投資信託や株式、また株式の中でも先物取引や、そこからだんだん派生して行って、どんどんハイリスクなものになっていき得体の分からないものになります。仮想通貨もそうですし、バイナリーオプションなど博打のようなものでも、あたかも投資商品のようにして宣伝している

ところもあります。

そんな中で、もうどうしようもなくなって出口が破産しかなくなり、破産手続きをするというのが私の仕事として多いです。そういう方は、まずその入口で知識がない、そんなハイリスクなものだと思っていないから、そこにどんどんつぎ込んでいく、つぎ込んでダメだったら取り返そうと思ってまたつぎ込んでの繰り返しになり、ギャンブル依存症と変わらない状態になってくる。そういう方も見かけますので、入口の知識が広まっていけば、少しでも被害が少なくなるのではと思っています。

また、金融商品とは違いますが、もう1つはリボ払いの危険性をいまだに全然分かっていない人がたくさんいて、気がついたらもう取り返しがつかないという方もいます。クレジットカード会社の電話や相談窓口にも、支払いが厳しいと伝えたと、リボ払いにすると楽になりますよと言って簡単に切り換えさせるらしいですが、今は楽になるけれど、総支払額を計算したら逆に増えていますねという話をしたら、「そうなのですね」と相談者から言われることもよくあるので、そのあたりの知識を皆さんに持っていただけるような機会を提供していただければと思います。

【会長】言われる通りです。「リボ払いは非常に危ない」と言うことが、必ずしも十分認識されないままです。メールでも、月々の支払いが厳しい方は、リボ払いにすると楽ですよ案内してきます。もう罨以外の何物でもないと思うのですが、あれはやはり金融商品と合わせて啓発をやるべきだと思います。

今年の株価を見ていただいたら分かるように、トランプ関税が発動された4月になったとたんに、株価が急に下がりましたし、その後一喜一憂し上がったたり下がったりして、今は4万9千円ぐらいになっているかもしれませんが、株価が大変上がってバブル状態です。もうすぐに、どこかでバブルが弾けますから、この機会にたくさん勧めておいて、結局は儲かりませんでした、大損でしたと言う話は絶対増えてきます。

基本の基本でいいのかもしれないと思うぐらいですが、資料にお書きいただいたように、ローリスクハイリターンの商品や、黙っていて儲かるようなものはありませんと繰り返し周知していく方法がいいかと思います。

その他何か関連してご意見やご要望などはありますか。

【委員】令和7年度の進捗状況でも上半期で相談件数が増えていると思うのですが、恐らく物価が高騰していくことによって、やはり高齢者を含めて、「安い」表示を見てしまうと、つい惹かれてしまう。例えば、空き店舗のところが、急に健康食品を売るようになって、「卵100円」と表示されたら、やっぱ行ってしまう。でも、実はその裏に、100円で売るには何かの理由があるはずなので、そこで最初に引っかからないという未然の防止が大切です。

令和8年度もまた物価高騰の関係で相談件数が増えると考えられるのですが、これ以上相談件数が増えると恐らく消費生活センターのマンパワー的にも大分しんどくなってくると思うのです。私は傾向としてそのように感じましたので、そういったところの対策も進められた方がいいと思います。

【会長】全体計画も、啓発に力を入れると言うのは、やはり相談件数が、ギリギリぐらいまで増えてきているので、大元から対応しないといけないと言う問題意識を事務局がしっかりお持ちだか

らだと思えます。

何か他にもご意見あったらぜひお願いします。その他にご意見がないようでしたら、以上で議事を終了させていただきます。

事務局におかれましては、今多様なご意見が出ましたので、より良い消費者行政の施策の推進、またその工夫を図っていただくようお願いいたします。

委員の皆様には議事進行に御協力をいただき、積極的に御発言をいただきました。ありがとうございました。それでは進行を事務局にお返しいたします。

【事務局】 事務局から事務連絡

閉 会