

令和4年度第1回松本市消費者問題協議会 議事要旨

開催日時 令和4年6月27日(月)
午後2時00分から午後3時30分

開催場所 松本市役所 第一応接室

出席者(敬称略)

会 長 木下貴博

副会長 織田ふじ子

委 員 吉澤裕美、宮下明浩、平林宏規、松田妙子、渡辺くに子、宮澤信、
小椋早希子、松山紘子
計10名

事務局 村山修住民自治局長、中田美弥市民相談課長、
川口重人市民相談課係長、降旗一博市民相談課主査、
小穴松本市消費生活相談員
計5名

〈開 会〉

〈村山住民自治局長のあいさつ〉

みなさんこんにちは。

住民自治局長の村山でございます。どうぞよろしく願いいたします。

まず本日ですね、消費者問題協議会をお願いしましたところ、委員の皆様には公私ともに大変お忙しい中、ご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

委員の皆様には、日頃より、それぞれのお立場で消費者保護行政の推進にご理解ご協力を賜りまして、厚くお礼申しあげます。

今年度は、委員の皆様が務めていただく任期の最終年ということでございます。

昨年度同様、皆様のご指導、ご意見、ご協力をいただけますよう、お願い申し上げます。

さて、私達にとりまして、SNSは現在のデジタル社会や「新しい日常」を過ごすため

になくはならないものになってきています。

この SNS ですが、気軽で身近で、そして極めて便利なツールでございますが、使い方によっては、デジタル弱者の高齢者中心に、消費者トラブルに巻き込まれることのある可能性もあります。

また特に今年度から成年年齢が18歳に引き下がることで、社会経験が乏しい、18、19の方々が悪質商法のターゲットとなるという危険性が強くなるということが懸念され、この年代の方々の消費行動、注意喚起が喫緊の課題でございます。

こうした中、松本市では、最新の消費生活情報に基づいた啓発活動、それから各年代の方々に合わせた情報提供をすることで、消費者教育の推進をさらに加速し、消費者被害の防止に向けて取り組んでいることとしています。そしてさらに、消費生活センターにおける相談員をはじめとした、消費生活相談体制の一層の充実、強化にも努めてまいり所存であります。

本日は消費者保護行政の各事業について報告をし、ご審議をいただくこととしております。

限られた時間でございますけれども、どうか忌憚のない意見交換をお願いいたします。ごあいさついたします。どうかよろしくご意見を伺います。

〈委員の変更報告及び出席委員の紹介〉

・令和4年4月の人事異動による長野県中信消費生活センター所長の交代に伴い、消費者保護条例第31条第4項の規定により、平林宏規所長(令和4年4月1日着任)へ委員変更。

・出席委員が自己紹介

・欠席委員 三尾浩幸委員、宇治一成委員、谷崎幸一郎委員 計3名

〈議 事〉

(1) 報告事項

ア 令和3年度松本市消費生活相談事業及び消費者保護事業について

(ア) 資料に基づき、相談実績を報告

(イ) 質問・意見等

Q 相談件数の割合が高齢者の方が高い。高齢者の方に重点を置いて、教育していかないとだまされやすい。だます方はどんどん出てきて、手を変え品を変えてくる。受け手の高齢者の方は、そういうことを知っていかないと、だまされちゃったりする。高齢者が関わる福祉ひろばとか、そういうところでの出前講座っていうのはもっと増やしていかないと、なかなか新しい情報

が伝わっていかないのではないか。人員が限られていると思うが。

A 昨年度まではどうしてもコロナの関係があり、希望調査とさせていただいてもなかなか希望されている町会はなかったが、この4月からやはりある程度コロナの日常化してきて、今回はもう2回3回ほど実施をしている。

この4月から「電話でお金詐欺」という名称に変わり、そういったところで高齢者の方に、やはり、なかなかのSNSとかで周知してもお届けがすることが難しいなということ承知している。そういった中で今年はそこにもちょっと力を入れて啓発活動できればいいなということで、市民相談課内でも情報共有を進めているので、ぜひ今年度は、あの数多く、実施していくことを考えている

Q 70歳以上の「その他無店舗」が令和2年に比べて人数少なうが、誤差なのか、どうなのかかわからないけれども、その点、その他無店舗についてお分かりになれば、ご説明を。

A 信託やファミリーレストラン、集会所など営業所以外の場所で勧誘を受けて、契約を締結させられることです。

A ファミリーレストランとかによくちょっとお茶飲みながら。

意見 何か実際にそこに消費者の方が出向いて行って、店舗ではないけれども、どこかであの、お話しして契約してしまうみたいなの。

そういったものが、令和2年の稼働になって、増えた。かもしれない。なるほど。

Q 松本市の育児情報誌の育児ってというのは見ていると、結構、読者の投稿欄のところでイオンモールさんとか南松本のイオンさんとかの育児売り場で、病院の女性が子連れの人に声をかけてきて、何かそういう最初はお子さんのことで何か相談できるとかみたいなことを声かけられて、結局は何か物品販売の集会みたいなふうに案内みたいな話や、あと、ウォーターサーバの契約をお店の中でやっているのがあるがともしつこくて困っているとかって話が結構出たりしているのをよく見かける。この「その他も店舗」でそういうのも入ってくるのか。

A 例えば、イオンモールのスペースのところで、ウォーターサーバの勧誘で、

風船か何かで子供たちを呼んで集めている光景がある。こうした販売は、「その他無店舗」になるときもあれば、キャッチセールスにあたり訪問販売になる場合もある。ファミリーレストランとかで勧誘している場合も、訪問販売にあたり、統計上も訪問販売。「その他無店舗」が何かは、この統計を管理している国民生活センターの基準による。露店や屋台は法律上店舗ですが、この統計基準では「無店舗」です。数も少なく、ほとんど分類されないものなので、具体的に何が統計上の「その他無店舗」にあたるのか、一つ一つ記録に当たらないと。分類で迷えばその都度統計の基準を作っている国民生活センターには確認している。

Q キャッチセールスに該当すればクーリング・オフの対象なのか。先ほど私が申し上げた事例と違って、もし本人さんが契約してしまったらクーリング・オフの対象になるのか。

A キャッチセールスに該当すれば、訪問販売に当たり、クーリング・オフの対象。例えば先ほども質問に出たイオンさんの例でお話すると、昔のジャスコの建物のいちばん西側の入り口から入り、エスカレータで上がっていくと、目の前にちょっとした広場がある。そこがイベントスペースで、そこでウォーターサーバの展示販売をしている。そのイベントスペースの決められた範囲、イオンさんから借りている範囲内で声掛けをしていると、キャッチセールスとは言えない。こうした場合、先ほども言ったように、統計上の基準により、統計上は無店舗販売が原則。スペースから外れて、例えば上りエスカレータのところとか、あるいはもっと東側に行くとお酒コーナーがあり、あの辺りで声をかけてスペースまで連れていくとキャッチセールスに該当。クーリング・オフの対象となる。どこで声をかけられたのが問題。子供たちを呼び込むために風船とかをやっていて、子供が、うわーと駆け寄ってきて、そこからお母さんたちがこどもたちのところへやってくる。そこで勧誘するとキャッチセールスにはならない。

Q イオンの店内で販売しているのは、イオンが許可をしているのか。

A 許可がないとイオン店内で販売はできない。キャッチセールスまでは許可しておらず、決められたスペースの中でやっている分にはいいけれども、そこを外れて、まさにキャッチしてスペースに連れてくることは禁止、ということ、こういう販売を実際に行っている業者から聞いた。

Q 何年か前から少しここでも話があり、また他の方からも話が挙がっていると思うが、高齢の方ではなく、若年者も含め精神や知的の障がいをお持ちの方が結構カモにされてしまうみたいなことがある。結局、その障がい者向けの政策、先ほどの出前講座とかってというのはどちらかというと高齢の方向けという感じだが、何か考えていることは、今のところあるか。

A 障がい福祉課の障がい担当へは出前講座等の協議・打ち合わせについて逐次やっている。すぐできるかっていうと、なかなか難しいが、障がい者の方についても学生さんとかは長野県さんの講座等で、網羅しているって話なので、障がい者の方のいわゆるケア・マネジャーといえますかね、そのような方の集まりで、出前講座のようなものを披露させていただき、そこからまたあの展開をできればなあということを考えている。

Q 障がいを持っているという手帳があって福祉と繋がっている方だと、先ほどの政策で、多分そういうところで講座を受けたり、何かしら支援をしてもらえると思うが、福祉とつながっていないのではないかと思われるケースの場合、デリケートな問題だが、そこで、福祉のところとつなげていけるみたいな連携ってというのは、今のところないのか。特殊事例だと思うが、医療機関に行くのにすごく抵抗があるというような方とかケースなどが当たると考えられるが。

A 周りはこの方は障がいのお持ちの方なんだなと思って、ご本人様が自覚されてないっていうことは、委員さんのところにもあるし、他のところもあるかなど。基本的には、ご自身が嫌だっというのを無理やりすることは、消費生活の話からは外れてしまう。(そのような相談は)福祉分野になろうかと。そこは福祉分野の相談員と話をさせていただき、お金のことについても、ご本人が嫌だっというのをやっているわけじゃないですから、そこをちょっとご理解いただき、(金銭の話になるのであれば)次のステップに行ったときに、ご相談をこちらでしていただければ。特に障がい者だから相談はなかなか難しいよっていうわけじゃなくて、相談される方であれば全く問題なく受け入れる体制はある。ただご本人様の考えに背くことはできない。ある一定の関係者の方とお話していただき、ある程度方向性を位置づけたところで。福祉分野の方とあとこちらが必要であれば、ご相談をしていただきたい。

Q デリケートな問題だが、相手の方がすごい拒否反応を示してない限り

は福祉の方から、(消費生活について)こういうのもあるよみたいなことを柔らかく案内するみたいなことも、ありえるって考えてもよいか。

多分そういう方が、初めて福祉と繋がりきっかけになるっていうのはこういうところかもしれないと思われる。結構、重要な入り口かなと思うが。

A 事業者さんだけでなく、おそらく、障がい福祉課になるかと思うが、職員もそういう生活の事例の出前講座を聞いていただくことになるので、そこで相談の中で、こういうことがあるよ、ということが伝わればよいと考えている。

A 例えば消費生活相談に来られたときに、相談員の感覚これは経験になってしまいますが、そこでちょっと普通じゃないなと思うときには市民相談課には保健師は調整する。保健師に同席をお願いし、一緒に対応する。保健師の方で、ちょっとこれは問題ありと、ほっとけないなと思った場合には、その関係部署に連絡を取って、その方が本当に詳しいいうときにはそちらの方に繋げることをしている。

その保健師がいない場合には、例えば私の方から健康づくり課の保健師さんの方にお電話し、ぜひお願いしてもそういう対応している。

中にはもう一切関わりたくない人にはもうちょっと何もできない状況となる。場合によっては地域包括の情報共有をしたりとかして見守りをしていきたいとそういう形になる。

Q こどもの金銭教育について。小学校くらいから、金銭教育をやっているとのお話を聞いたことがあるが、松本の中学校の金銭教育はどうゆうところでおこなっているのか。

もう一つ、公民館講座の中に、今、60歳以上の退職年齢を迎えた方への金銭教育という退職後、どうゆうふうにご過ごしていくのか、そういう面での公民館講座があるようだが、その講座との連携がみたいなものがあるかどうか、あくまでも公民館講座事業として進めていっているのか、教えてほしい。

A 子供さんの金融教育というのは、教育委員会というか学校教育課、教育委員会の方の関係になるので、今そこはちょっと連携せずおこなわれている、というところも現実の状況である。そこがもう少し連携していくと、より良いのではないかとということが課題には挙がっており、それをどうやって繋げていくかっていう、市の話になってしまうが、なかなか

かちょっとそこがまだ進んでないってところがあるので、そこはこちらとしても問題視してしまっていて、今後どうしていかってということを検討していきたいというふうには考えている。

あと公民館事業につきましては、すいません、そこも全然連携は取れてなく、公民館は公民館主事の方が各地区の特色を持って実施していると思われる。ちょっとその辺にまだ踏み込めてないところがある。なかなか多岐にわたるものですから、ちょっとなかなかその進んでない部分もあるため、ぜひ今日いただいたご意見を参考にさせていただき、今後なるべくそういったところにも連携をできるような仕組みをつくっていききたいと思うため、もう少しお時間をいただきたい。

意見 消費者側からいろいろなニーズが出ており、いろんな分野にわたってのニーズがでてきている。今、一番何が大事なニーズかと、ここで把握していただいて、それを市民相談課でやろうとしても大変だと思う。それぞれ、投げかけながら、連携していたらもう少しいろんな方にその情報がいくのではないかな、と思う。

Q あの今回の取り組みで、ちょっとみましたけど、20万都市の松本市としてはちょっと弱いかなと見ている。もう少し消費者側にあった啓発活動というんですか、もう少し中に入って活動なさってもいいかなって、ちょっと思うが。十分ちゃんと頑張ってくださいているのはわかっているが。

A なかなか市民の方のニーズの把握もできていなかったが、ここしばらくはアンケートをするなど、お声を聞くようには心がけており、そういったところから出てきた意見も含め、進めてまいりたい。

意見 今ね、国が投資をしましようという呼びかけを始めているが、要するに、貯金しているだけでなく、投資の方にお金を自分で使って稼ぎましよう。そのターゲットというのは、たぶん、今、退職金をもらってらっしゃる定年退職をなさった方々。その方の教育をしていかないと、多分、下手をするとカモとなってしまって、せっかく頂いた退職金がなくなってしまう。老後破産ということが生まれてしまいかねないので、それも大きなニーズになってくると思う。特に団塊の世代ですよ。高齢者になってきておりますので、お金の問題がかなり現実の問題になってくるかと思うので、なるべく老後の資産が破産にならないような

教育をしていく、お願いしたいなど。この時にいろんな機関と連携が必要になってくると思うので、これからちょっとどンドンと大きなニーズが多分いくつかあると思う。すいませんがそこらへんについて、お願いしたい。

イ 長野県消費生活事業について(長野県中信消費生活センター)

- (ア) 資料に基づき、相談実績等を報告
- (イ) 質問、意見等

Q ききほどの、高齢の方の定年になってお金をどうするのか、やっぱりトラブルを防ぐだけじゃなくて、特に高齢の方が持っているお金をどう使っていくのか、そういう消費者教育かな、やっぱり投資した人いるでしょうし、ただ使いたってという人もいるでしょうし、やっぱり考え方を提示していく、そのようなことの発想をしていただきたいが。結局、お金を持っている方に対してこういう考え方があるよ、こういうお金の使い方があるよ、そういうものを提示していく、そうした教育も必要ではないのか。

A そういった来年度の次の計画に策定にそういった考え方盛り込まれるとよいなどは思っている。

Q 消費者団体が、活動について、先ほど、意外と中信地区弱いという言葉回しがあつたが、今、消費生活サポーターについて、中信地区での活動内容は。

A 消費者団体については解散の形がとられている。サポーターの方はたくさんいる。どういった活動をしているのかってということについて、県として(サポーターを)上手に活用できてない実態がある。これから、そういったサポーターさんを消費者教育とかですね、そういったものにうまく活用していきたいということについては、規約に盛り込んでいきたいというふうに考えている。

ウ 令和4年度松本市消費者保護事業について

- (ア) 資料に基づき、消費者保護事業等(事業計画)を報告
- (イ) 質問、意見等

Q そろそろコロナの方の影響もあまりなく、その中で、出前講座ようやく

できてきているのかなど。6月とか。今年度の予定としては大体何件くらい考えているか。

A 昨年度はなかなかコロナ禍ってということで、年間2件。こちらが準備しても相手方のこともありますのでなんとも言えないですが、やはりコロナ渦になる前でのときの10件前後を考えている。こちらから(出前講座を)お願いするだけじゃなくて希望されるように、魅力ある出前講座を作らせていただく。数によってですが、20件入ったらちょっとなかなか回らないものですから、できるだけ効率的に、そして地域も含めて、考えていきたい。

→ 報告事項について、「意義なし」と集約する。

○全体を通じての意見（順不同）

・ 1人暮らしの老人さんが増えていまして、民生委員が見守っていただいているのですが、民生委員に来てもらうことが嫌な人(近隣に)がいまして、そうすると、周りの人が、火事でも起こしたら困るといわれている状態。いい方法ないのか、と相談される。個人的な考え方の中にもあるし。どうすればよいのか。包括センターの方に聞いてみたが、結局、そこでもなかなか難しいと。周りの住民の人たちが心配なっている。

・ (民生委員は)1ヶ月に一度必ず回ってくださってことにはなってるが、お元気な人は時たままでいいよ、って人もいる。お風呂で亡くなっているケースがあり、それは子供さんがわかってくださって。あの、電話が全然ないということでわかった。新聞が溜まっている状況でして。どうしても(関わりを持ちたくない高齢者の方)嫌だっただけはね、やっぱりそれはもう行政の方にお任せするしかないと思う。民生だけではどうしても、手は回らない。市役所の方で大変だと思うけれど。

市民相談課の回答

➡福祉部門のお話ということでちょっと私が即答できなくて申し訳ない。ただそういったことがあるってことは十分に聞いており、その辺どういうふうな進め方を考えているのかとことについてはちょっと健康福祉部の方確認させていただきたい。委員さんの方にご連絡差し上げる形でもよろしいですか。ちょっとここでお答えができなくて申し訳ない。

- ・ ものすごく大事なことが、小冊子「賢い消費者になるために」の、いちばん最後
に書いてある。30、31ページです。悩んでいる方もいると思うので、また充実させ
ていただけたらと思う。

- ・ 今のお話にも関係あるのですが、お金を節約するとか、お金を守るとか取られ
ないようにするとか、そういうことをこどもの時からお金の使い道にはこういうこと
ができるとか、事業始めることができるとか、小さなうちから教えることができれば
いいのかな、と。あと、退職金については、組合の事務、退職の来年退職する人に
集まってもらって、ちょっと話をしてくれたりしたのですが、退職した後の、そういう
教育、教わる機会がなかなかないものですから、組合とかの話があると、いいかなと
思う。

- ・ やはり、独居の方は火事でも起こされたと周りの方が思っているっていう話をお
伺いして、あ、そういえば自分が住んでいる地区、10年前に引っ越してきて、毎年
のようにどなたかが亡くなって、毎年お葬式があるっていう感じだった。いつの間
にか本当、独居の世代が5件で、息子さんと2人で、というところあと1軒あるだけ
で、うちだけが、その子供がいて家族で住んでいるみたいなどころなので、今まで、
火事のことっていうのは全く考えたことなかった。でも、結局あまり近所づきあ
いみたいな家もそんなにはないですけども、本来はその隣組とかで、もっと声掛
けし合って、毎日、朝、挨拶ができるぐらいは顔を見たり、息が合ったりすれば、民
生委員さんが毎月回っていかなくても生存確認みたいなことができてる、ってい
うのが昔あった姿なのかもしれないですけども、それがなくなってしまって、隣は何
をする人になっているから、それで、行政の方の負担も増えているっていう感じだ
など。とても難しいですけども、本来はその隣近所さん助け合えば、詐欺の相談
みたいなことが気軽にできてみたり、あとは若い子だっているいろいろなていうか、ご
高齢の方とお話することによって、その子育てのどうしようかな、なんて、そんなこと
別に昔悩まなくても済んだよ、みたいな助言が受けられたり、ちょっと子供を預ける
人がいないって言ったら、少し見てもらいたいっていうところの関係が築ければな
とは思いますが。結局何ていうか、近い人ほど相談しにくいっていうのが、現在
はあるっていうのは結構、びっくりして。その隣近所には自分家の内情を知られた
くないから本当、挨拶程度にとどめておくみたいな考え方の人も増えているから、
本当に難しい問題である。やっぱり、いろんなことが福祉と繋がっているのだな、い
うことを勉強させられた。

- ・ ちょっとね、お聞きしたいことがある。自分のことですけど、4月、5月とちょっとリ
フォームをしたけれども、何か補助金が出るってことを何も知らない私達は知らない

いですし、その業者の方がそれを教えてくれないと、私達は何もわからないですけれど。サッシを何枚か買い替えたなら、おいくら出ますとか、その補助金についてね、何もわからない。業者の人がこうやってくださいって言えば私達もやりますけれど、その業者の方が何も言うてくださらないものですから、後から聞いて、これはね、やり始める 2 週間前にこれを出してもらわないと一銭にも言えませんかってことで、初めてわかりましたけど。それはあの業者の方次第で、何て言うのですかね、私達がそのもらえるものはもらえない。そういうのが今回本当にいろいろとありましたので、それを教えられたら、私たちにもわかるようにね、サッシとかいろいろやりましたけれど、本当にあの、入ってこなかったです。それはやっぱり申し込んでね、申請しなかったからそれはもらえません。それを言うてもらわないと、私達もわからないですから。どこの家の方もね、やりたいな、というのはいろいろとあって、あの 100 万の中から 10 万でもね、いただけたら本当に助かるものですから、そういうのをちょっと事前に教えていただくとか、そういうここに来て、相談ができる何かがあったらまた教えていただければ、幸いです。うちはちょっともらえなくて残念ですけど、そういう方が 1 人でも補助金がいただければ、いいのではないかなって。

- ・ 今日、ご意見を聞かせていただいて勉強になる。誰 1 人取り残さない、と耳障りのいい事をきくんですけれど、皆さんそういった地域の実情とか、そういうことをお聞きすると、非常に難しいなど。その状況によって難しいなど感じるが、微力ではあるが、県としても、消費行動を見ていく。

- ・ 小学校、中学校、高校について、先ほどお話がいろいろ出ており、消費者教育というか、消費者教育っていうものは学習の中にはないし、もちろん教科でもない。家庭科の中の「よりよい家庭生活」というところで、現在、位置づけている。それと並行して小学生は、やはり今問題になるのが、ネットゲームの方の課金の問題がある。中には、おうちのかたのクレジットカード使って 100 万単位で。それも広い意味での消費者教育かなと、思って話を聞いていた。消費者教育、例えば学校でやると本当に幅広い。なかなかこれをやれば、いうところが難しいけれど、問題は先程言ったような、ネットゲーム。そのところで個別の問題が起きたときには、個別での対応かなと。そんなことを感じた。

今日お話ししていくと、自分個人的には 1 年ほどで定年退職なるので、そうですねいろいろな意味で教育をしてもらって、何かあったら資料とか県の消費者生活センターに相談させていただきたい。

- ・ 弁護士として今日、報告いただいたように高齢者の方の SNS を通じたものが非常に増えてきている印象。その中でも SNS を通じて電子マネー購入してって

いう形が多い。電子マネーを購入した場合も、その先の加害者が特定できない。ご相談いただいているいろいろ調査するがやはり、繋がらないこととても多い。金額としても100万単位、1千万単位で被害に遭われている方がいる。そういった面ではやっぱりその被害に遭わない事前の予防ということに力をいれていただくとありがたいかなと。

・ 一つ提案。情報っていうのはすごく大事で、松本の中信地区の、企業ですね、大手企業、キッセイとかね。会社の広報とかあるが、そこに若干でもいいので、こういう関連したことを少し掲載できている企業・雑誌ってどのくらいあるのかなって、って、今、考えた。もしなかったら、こちらの方からね、市民相談課から情報提供するような形をとればと。そうすると、そこに知っている人たちが見るかもしれない。それだとちょっとさっきの定年退職してからの問題というのも若干わかってどこに相談しようか、そんなのを意識が芽生えるかなと思ったので、1回、ちょっとこれは個人的にやりたいことなんですけど、どれくらい消費者問題について掲載がされているか調べてみたい。もしそんなチャンスがあったら、例えば証券関係の方からそういう情報をいただければ、一回、見させてもらって、掲載されてないねとか、掲載していますよね、とか、できますよね。

市民相談課としての確認

➡「労政まつもと」として事業者さん、事業所さんの方へ既に配布されています。それ以外のところが、ということでしょうか。

・商工会議所は出してくれるようなみたいなことらしい。ごめんなさい、ちょっとそんなことを感じた。いろんなチャンスを使って情報を流してくれるといいかな、と。やっぱり、私も消費者の方といろいろ話して、情報がとにかく少ない。さっきおっしゃったように、その補助金のこと、業者から(積極的に)教えませんので、自分の方から、「あるはずなので提供してください」って言わない限り、教えてくれませんから。だから、知っていれば、それをやる前にちょっとご相談して、少しでもね、いただければ。ちょっと消費者の方がやっぱりまだ。保護という、私は保護という言葉は好きではないけれども、まだまだ情報を知るとか、知る権利とか。市民相談課を通じて、私達も協力していきたい。

〈閉 会〉

