

## 令和5年度第2回松本市消費者問題協議会 議事要旨

○開催日時 令和6年1月30日（火）午前10時00分～午前11時50分

○開催場所 松本市役所 大会議室

○出席者（敬省略）

### 【委員】

木下貴博、青森隆俊、渡邊享秀、平林宏規、北野憲雄、松岡喜久子、宇治一成  
谷崎幸一郎、瀧澤和子、織田ふじ子、松山紘子、岡村ゆき子 計12名

### 【事務局】

藤森誠住民自治局長、野口典宏市民相談課長、川口重人市民相談課課長補佐  
中山勇太市民相談課主任、大塚美希市民相談課会計年度任用職員

小穴真一松本市消費生活相談員 計6名

### <開 会>

進行：市民相談課長

### 【進行】

皆様、おはようございます。

定刻となりましたので始めさせていただきます。本日はお忙しい中、お集まりいただきまして有難うございます。

只今から令和5年度第2回松本市消費者問題協議会を開催いたします。本日司会を務めます住民自治局市民相談課長の野口典宏と申します。昨年10月1日付で市民相談課長を拝命いたしました。どうぞ宜しくお願いいたします。それでは開会にあたりまして住民自治局長の藤森からご挨拶を申し上げます。

### 【住民自治局長】

あらためまして、皆様おはようございます。

松本市住民自治局長の藤森でございます。本日は大変お忙しい中、また寒い中、松本市消費者問題協議会にご出席いただきまことに有難うございます。また、委員の皆様には、日頃より、それぞれの立場で、松本市の消費者保護行政の推進にご理解とご協力を賜っておりますことをこの場をお借りして厚く御礼申し上げます。

はじめに、元日に発生いたしました能登半島地震により、石川県を中心に、甚

大な被害が、発生いたしました。お亡くなりになられた方へ謹んで、ご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された方々に心からお見舞いを申し上げます。現在、松本市でも災害支援本部を設置しまして、被災地の要請に応え、職員を派遣し、被災者支援を行っております。今後も引き続き松本市として、できる限りの支援をしてまいります。

さて昨年5月に、新型コロナウイルスが5類移行後、株価だけ見れば、バブル期以来の高値を付けるなど、経済状況は上向きであると言われていています。そしてここ数年、コロナ渦に対応すべく、社会生活において急速にデジタル社会環境を生み出し、今ではオンラインでの購入や、ネット配信を通じた体験での便利で豊かな商品に焦点が当てられるようになりました。まさにデジタル環境は今の社会にとって、なくてはならない仕組みとなっています。

しかしその一方で、デジタル化が日常生活に浸透するにつれて、インターネット上での不確かな情報やフェイクニュース、消費者の不安に付け込んだ悪質商法など、消費生活に影響を及ぼすトラブルが深刻かつ複雑な事案として、私達も生活の隣り合わせに存在していることも、また事実であります。現に、能登半島地震の被災地にも、被災者の不安につけこんだ、悪質商法の疑いがある相談が国民生活センターなどに報告されているようであります。

松本市では昨年10月から、拠点施設と市役所を Web 会議ツールで接続して市役所に行かなくても相談できるように相談窓口を開設しています。デジタル技術を上手に活用しながら、市民の皆様気軽に相談、ご利用していただく消費生活センターとして、更なる周知や相談体制の強化・啓発活動の充実に一層努めてまいります。

本日は、消費者保護行政の各事業につきまして、ご審議をいただき、それぞれ意見交換をお願いすることとしております。限られた時間ではありますが、どうか忌憚ないご提言をお願いいたしましてあいさついたします。本日はどうぞ宜しく願いいたします。

## 【進行】

本日の会議日程につきましては、お手元の次第書により説明させていただきます。まず、お配りしましたお手元の資料の確認をお願いいたします。左上の1ヶ所をホチキスどめしました次第でございます。中には委員名簿、消費者保護条例、協議会規則が記載されております。次に右上に「別冊1」と示されました左側2ヶ所ホチキスどめした資料でございます。次に、長野県中信消費生活センターのリーフレットが2種類。1部ずつございます。それから右上に「別冊2」記載をしました消費者教育事例報告、信州大学編。最後に、黄色いチラシでございますが、タイトルが「消費者被害防止啓発落語 賢い消費者知恵の話会」と記

載されているものが1部ございます。以上ですが、よろしいでしょうか。

はい。それでは、議事に入ります前に、委員の皆様の出欠の確認でございますが、吉澤裕美委員が欠席ということでご連絡をいただいております。また、谷崎幸一郎委員でございますが、会議途中からの出席ということで少し遅れてくると連絡を受けております。従いまして、本日現時点での出席委員は11名となります。松本市消費者問題協議会規則第3条第2項の規定によりまして、委員総数の過半数となっておりますので、本会議が成立しておりますことをご報告申し上げます。また本会議の会議録につきましては、松本市公式ホームページで掲載をさせていただきますので、ご了承願います。それでは議事に移りますが、この後の議事進行につきましては、規則第3条第1項の規定により、木下会長にお願いしたいと存じます。宜しくお願いします。

【議長】

皆様おはようございます。

今日もですね、活発かつ有意義な議論ができるよう、議事進行を務めてまいりたいと思います。お願いいたします。座らせていただきます。それではですね、はじめに「令和5年度松本市消費生活相談の状況について」ということで、事務局の方から説明をお願いいたします。

【事務局】

議長。

【議長】

はい、よろしく申し上げます。

【事務局】

-----令和5年度松本市消費生活相談の状況について-----

【議長】

はい、ありがとうございました。

それでは質問意見等ございましたらお願いいたします。いかがでしょうか？特にありませんか？はい、どうぞ、よろしく申し上げます。

【委員】

感想なんですけど、やはりこの前年同期の比較の中で、店舗購入とかそういったところが増加傾向にあるという点で、やはりコロナの関係が5類になったとい

う影響もあるのかなと思っていました。電話や家に来るような訪問とかは自分の経験からも断り易いですが、顔を会わせて店舗で、となると相手方の場所になるので断りにくくなっていうのもあって、こういった相談件数が多くなっているのではないかと感じました。そういったことからここら辺の対策といえますか、何か良い手があれば、と思いました。

【議長】

事務局の方から何かあれば。

【事務局】

お答えします。

店舗で断りにくい、逆に増えるんじゃないか？確かにおっしゃる通りでございます。よく消費生活センターの出前教室、出前講座でよくお伝えしているのですが、賢い消費者になるためには、三つあるいは四つの力が必要だということを常に話しています。一つが国語能力・日本語能力です。今、中学校とかでの英語での能力として、話す、書く、読む、聞く、この4つの能力を中心に頑張っているらしいのですが、実は日本語についてもこれが必要でして、店員さんが言っている内容を聞き取る力、それで自分の言いたいことを言う力、そして契約書を読む力、そして自分の言いたいことを文書で書く力、こうした日本語能力を高めしていく必要があるということは、常に言っています。そして更に、あの、常識力、社会的常識力、例えば、「あなたにこの位あげます」というメールが届いて、それが有名な方からであるからそれを信じてしまったりとか、それちょっと社会の常識から考えて有り得ないんじゃないか？と疑わなければいけないという力は必要であります。そして更に想像力、これを契約したらどういうことになるのか、商品を買ったらどういうことになるのか、という想像力。そしてコミュニケーション能力。これは断れる力をつけるということです。ですから、店舗の場合はコミュニケーション能力が必要になるんじゃないか、と常々お伝えしているのですが。ちょっとなかなか難しいのですがね、コミュニケーション能力というのは。ですから消費生活センターでの出前講座にしましても、コミュニケーション能力とか先ほどの国語力とか、そういったことが身につくような講座を考えていきたいと思っています。MGプレスをはじめ、広報まつもとの記事にしましても、コミュニケーション能力の大切さ、やっぱり最後はコミュニケーション能力だと思いますので、それを広報していきたいと思っています。ご指摘ありがとうございます。

【議長】

ありがとうございました。他に。

#### 【委員】

すみません。通信販売の件でなんですけれども、今、一日中テレビで、通信販売のことをやっていて、60歳以上の方は家にいることが多い状況下で、ほんと朝から晩まで、また深夜まで通信販売のことをやっています。そこで初回限定というのがあって、次から何回縛り、3回とか12回とか縛りみたいのがあるらしいです。それで（購入した）商品の効き目があればいいのですが、効き目がなかった場合、キャンセルしようと思っても（縛りがあり）キャンセルできない。事業者の連絡先に電話してもなかなか通じない、ということをよく聞きますので、消費生活センターとしては、そのような相談が来たらどのように対応しているのか、教えてください。

#### 【事務局】

ご意見有難うございます。

対応といいますと、相談があった時にどういう対応をしているのか、ということでしょうか？定期購入販売の相談はここ最近、非常に増えております。まさにおっしゃる通り、通信販売にはいろいろあり、インターネット通販だけではなく、ラジオショッピングやテレビショッピングの絡みはあります。その場合、法律が変わりまして。定期購入の場合は定期購入との表示がなければいけない、とか。例えば3回縛りとか5回縛りなど縛りがある場合は、それについて表示しなければならない、というふうに決まっています。そして多くの業者はそれを守っていきまして、大概は表示されています。またテレビショッピングの場合でも、（電話をした際）電話越しで「〇〇縛りでございまして、その〇〇縛りが終わるまで（中途）解約はできません」と伝えている業者は結構多いですね。ただ先ほどの日本語能力とかコミュニケーション能力になってしまうのですが「聞いていなかった」とか「（表示を）見逃してしまった」という方も（相談者の）中にはいます。消費生活センターが直接相談者から事実を聞きまして、相手の業者さんはこちらから電話をかけまして、斡旋に入ることがあります。（事業者の中には）「消費生活センターや弁護士が（話の中に）入っていいですよ」という事業者さんもいますが、中には「こちらは法律を守って事業している。消費者の落ち度ではないですか」という事業者もかなり増えてきました。ですからやはり、これからは消費者が気を付けていかなければならない、と思います。実はですね、今、別冊1の19ページの方にMGプレスの1月26日の記事があります。ここでは定期購入についての新手の手口やペイペイを使った事例があります。新手の手口として、一番上の行の後ろから3行目、新手のトラブルとして、サイトや広

告で「定期購入の縛りなし」の表示を見て、「定期購入ではない今回限りの購入」だと思って申し込んだところ、定期購入だった、というトラブルが増えています。販売店の主張は、「回数縛りのないいつでも解約できる定期購入の意味。定期購入でなければ、端的に『定期購入ではありません』と記載する」との主張になっています。「定期購入と知って購入したでしょ」と事業者側は言い、中途解約などをなかなか受け付けないこともあります。ですから注意力や日本語力ということ消費教育の中で意識して広報をし、活動をしていければと思っています。ありがとうございました。

【議長】

ありがとうございます。

その他ですね、ご質問ご意見ございましたらお願いします。（他に質問、意見等無）それではですね、次に進んで思います。

次に「令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて」ということで、事務局から説明をお願いします。

【事務局】

はい。議長。

【議長】

はい、それではお願いします。

【事務局】

-----令和5年度松本市消費者保護事業と取り組みについて-----

【議長】

はい、ありがとうございます。

それでは質問、ご意見等ございましたらよろしくお願いします。

はい、お願いいたします。

【委員】

発信側として、こういったいろいろな取組みをされているということがわかりました。受け手側としてなんです、実際これを見る中で、私とか私の身の周りを見る中で、実際、高齢者が多いのですが、（高齢者は）インターネットとかユーチューブとかそんなものをなかなか見にいけませんし、新聞とか情報誌につきましても、見ていない場合が多く、ラジオにつけてもなかなか聞いていな

いと。前回もお話がありましたが、それぞれの消費者にあった発信ということで、高齢者という私達の世代を考えますと、一番はやはり「広報まつもと」やテレビでのニュースで知ることが多いので、いろんな手段を使って、例えば回覧板とかがよく見ると思いますので、町会とか公民館とも連携を中心として、そんなことをしていただけるといいかなと思います。防災無線という話も前回あったわけですが、私共の地域の防災無線については、防災拠点でも内容までは聞き取れないので、やはり紙媒体といったところで、またいろいろな手段を使って何度も繰り返して発信していただければ、例えばどれか一つを見ただけでも十分効果があがると思いますので、引き続きお考えいただければと思います。今ちょうど思い浮かんだのですが、ユーチューブはそういった若い世代に対して、学問を学ぶための手段としても使われています。例えばコントとか漫才とか、前回も話していた漫画とか川柳とか、寸劇とかそういったいろいろな方法もありますし、ゲームとかそういったものも取り組みながら、やっていただければ、より多くの手段になり得ます。そこから誰かどうかを目にすることも多いと思いますので、そういった取組みをしていただければ、と思いました。以上です。

【議長】

有難うございました。それでは。

【事務局】

議長。

【議長】

はい。お願いします。

【事務局】

はい。いろいろなご指摘やアドバイスを有難うございました。そうですね。インターネット、新聞、ラジオを発信し、世代、年齢層、いろいろあるかと思いますが、全て当てはまる、または当てはまらないといったことも個別具体的にはありますので。事務局としてもですね、いろいろ考え、そしていろんな手法を考えていますが、全てこちらが思うようになるっていうわけにはいかないものですから。そこは、ご容赦いただきたいと思います。できる限り多種多様な手法を使ってですね、なるべく目に入る、耳に入るような、周知方法を考えていきたいと思います。何かとデジタル化社会っていうことで、若者向きなのかなあとか、いろいろデジタルで勉強されている中高年の方もいるかと思いますが、それでもなかなか疎いと言いますか、あんまり関心がないと言いますか。そうなると、結果

的になかなか情報が入ってこないのかなど。前回の協議会の中でもデジタル化は高齢者になかなか届きにくいというご指摘がございました。防災無線につきましても「なんで防災無線を使って発信をやらないのか」という趣旨の発言も頂いてですね、担当部署も含めてですね、協議させていただきました。(防災無線を利用するには) なかなかうまくいかない、という結果にはなってしまいましたが、まあ、高齢者向けでもですね、いろいろなチャンネルをですね、踏まえて、出前講座、先ほど数が増えてきたってお話をさせていただいたんですが、できるだけ多くの出前講座、そして効率的な伝達といいますか、啓発ができるような出前講座の手段方法も踏まえてですね、詰めていければと思います。なおちょっとここでお話することは申し訳ありませんが、防災無線につきましては、担当部署と確認したんですけれども、利用方法としてやはり制限されておりまして、命に関わるもの、逼迫した状況のもの、警察からの依頼があったことをですね、やはり必要不可欠といいますか、そのような類でないとなかなか利用できないとのことでした。ここでご報告いたします。以上でございます。

#### 【委員】

はい。本当にいろんな世代に向けていろんな方法で取り組みされていて非常に良いことだと思いました。一つ、世代って言っても本当に70代80代でも、インターネットを使っている方もいらっしゃいますし、逆に、私、50代でも全然、そういうことに疎い方もいるし。ちょっと一つ、私が思うのは、うちはたまたま娘と母親と同居しているもんですから、たまにそういう話になるんですね。母親が昼間テレビを見ていて、通販で、こんなものが欲しい、安い。いやちょっと待ってと。逆にうちのかみさんが、スマホでこんなの、送られてきたよ。娘が、「これは駄目だよ」とか、という。先ほどにも、コミュニケーション能力っていうのがありましたけれど、やはりその世代を超えて、例えば自分の母親にちょっとこういうのは詐欺だよって話をするとか、あるいは先ほどの中学生講座じゃないんですけど、そういった子供たちが自分の親にこういう講座を受けてきたって話すとか、そういうことが非常に大事だと思っていて。やはりなかなか他人の言うことはあれですけど、身内の言うことだったら引いたりとか、逆に何かちょっとそういうのに引っ掛かりそうになっちゃったあるいは引っかかったとき、身近な、そういった信頼できる人に一言相談してこういうのを買っちゃったんだけどとか、こういうあの電話があったんだけどっていう相談するだけで、防げたりすることってあると思うんです。なので、こういう講座の際にですね、ぜひ、例えば中学生だったら、今日の話をお父さんお母さん、おじいちゃんおばあちゃんに話してねとか、あるいはご高齢の方のときにですね、やはりちょっと何か違和感があったら家族の人に話してみてね、とかっていうことを一言添えるだけ



で、完全な解決にはならないかもしれないんですけど、また違う側面が出てくるんじゃないかなっていう。本当に全世代に全てのチャンネルを使って、ってことは非常に難しいと思いますので、身近な人にやはり相談する、一旦立ち止まって考えるっていうところをそれぞれの講座内容にいただくとか家族とか近所の人とか兄弟とか含めて、一番効果があるんじゃないかな。というふうにちょっと思いましたので。すみません。以上です。

【議長】

ありがとうございます。

【事務局】

貴重なご意見有難うございます。

まさにおっしゃる通り、のことだと思っております。実はあの、松本市消費生活センターが保育園での出前教室で、例えば、傘の使い方あるいは危ないところ探しクイズといいまして、おうちの中の写真やイラストを見ていただきまして、「どこが危ないところですか？」っていうクイズとか出したりしています。あと、（出前教室で）中学生対象に「通販サイトで気を付けないといけない」ことを伝えており、最後に「今日やったことをおうちの方に報告してね」ということも伝えていきます。実は松本市消費生活センターの出前教室、未成年者を対象とした教室で力を入れていることは「知識のバトン渡し」です。それはおうちの人とかに對し、さっきまで教わっていた人が、教える側にまわる、先生側に回る、その輪が広がっていけば、消費者教育がどんどん広がっていくと考えて「知識のバトン渡し」を念頭にやっております。必ずチラシをお配りしております、その中ではわかりやすく、例えば傘の使い方や通販詐欺には気を付けて、などを記載しております。保護者宛への手紙という形にして渡している場合もあります。まず家族間でのコミュニケーションあるいはご近所同士のコミュニケーション、町会でのコミュニケーションが大切だと思っております。本当にご指摘有難うございます。自分達でやってきたことを同じように考えていただいていることに、本当に励みになりました。参考になりました。有難うございました。

【議長】

ありがとうございます。その他にございますか。

【委員】

今日、ご説明していただいて、すごく頑張ってやっていただけるなというふう感じております。ただ松本市人口20万以上ですので、その中での活動として

はまだまだ若干少ないかなっていうふうに捉えています。全体の活動を見ますと、例えば学校の方なんかだいぶ充実してきたようですけども、まず全体の学校教育の中には入っていないわけですね。そこら辺をもう少し充実していただければと思っています。それとあともう一つ、信州大学で「生命保険を考える」ということをなさってらっしゃいますけれども、生命保険に関しては、高齢者もかなり問題が起きるのですね。老人向けの保険っていうのがありまして「少額保険」っていう形で加入するのですけれども、でも実際、それほど入る必要もないような、メリット・デメリットがあるんですけどね。そこら辺のこともありますので、お年寄りの老人クラブとか、そういうところでこの生命保険について（出前講座等を）ぜひ開いていただいて、必要でしたら（生命保険に）入っていただければいいのですけれども。必要以上のお金を投資することはないというふうに思っています。それともう一つ、金融関係なんですけど、新 NISA ですね。新 NISA っていうのが今すごく宣伝されていて、これは国からかなり宣伝されていて、それで、また株があがっていて、またそれで、老人の方たちに対して投資をかなり呼びかけるみたいな感じで、電話とかそういうのもあるというふうに聞いています。そこら辺り、本当に新 NISA っていうのがどういうものかというところをもう少し（説明を）。問題が起きてからでは遅いので、そのあたりのところをもう少し話を、何か説明してくれるとかっていうのを、例えば商工会とかね、そういったところ（関係機関）を通して、やっていかれるといいんではないかなっていうふうに思っています。もう一つです、もう一つ。先ほど「コミュニケーションが大事」っておっしゃっていましたが、本当に私もそう思っていて、日本語って結構グレーで、あやふやで日本語が成り立っているっていう（日本）文化でもあるんですね。ですから、昔の人ってそういうところでここまで言っちゃうとちょっとねって、気遣いながら買い物をしていたりとか、そんなふうに対話していくわけですね。ですけど、消費者問題になりますと、はっきりイエス・ノー、要る要らないとかね。「ここはこうだ」という契約社会になりますので、そこら辺の考え方をきちっとお店側も消費者側もクリアしていかないと、ずっと同じ問題っていうのは繰り返していくのではないかなと思っています。ですから、人とコミュニケーション大事だっというところにもう感じていますけれども、もうそこら辺を消費者側にもお店側にもやっぱり感じていかなければ、解決していかないかなっていうふうに思っています。ただこれ日本文化なところがありますので、一概にこうしなさいってオープン的にイエス・ノーで、生活してくださいってわけにはいかないと思いますので、ちょっと、これ、研究課題になるかなって。そこら辺とかをまた議論していければいいかなと思っています。なので、すいません。例えば松本市民としてはまだまだ不十分な直接啓発活動ですので、これをもう少し力を入れて、たまたま今日は学校の先生とか、あと商業の方

たちも来てらっしゃいますので、もう少し総合的にどういう活動がやっていけば、チームを巻き込んだ活動になっていくかというところも考えていただければと思います。以上です。よろしくお願いいたします。

【議長】

はい。

【事務局】

議長。

【議長】

お願いします。

【事務局】

ご指摘いただきましてありがとうございます。いろんな課題を生み出していただきまして、こちらで気づいている点、気づいて改善していく方法の中でなかなか改善できなかった点、また新たな課題をいただいて挑戦・チャレンジしていくなど、日々努めてまいっているところでございます。先ほど具体的にですね、学校での消費者教育、高齢の方に対して生命保険契約の関係での注意点・注意喚起、金融商品NISAについて、まあ、いろいろ問題といたしますか、課題といたしますか、いただきました。あとですね、いろいろなコミュニケーションを通じて、消費者側そして事業主側、という観点からお話をいただきました。手短にお話をしますと、出前教室は、従前から副会長もご存じではあるかと思いますが、やらせていただいていますけれども、出来るだけウイングを広くして取り掛かっていますが、(現状でも) いろんな学生・生徒への消費者教育での周知啓発活動がまだ課題となっています。やはり、ちょっと言い訳になってしまっははいませんが、こちらがいろいろとモーションをかけても、なかなか学校側はやはり(難しい)。結構早めに(学校側が)カリキュラムといたしますかスケジュールを既に組んでおり、そこから(出前教室を)割り込むのはなかなか難しいのかなあ、っていうのが実感でございます。何度もトライをさせていただいているのですが、やはりうまくいかないのが実感です。ただそこなかなか言い訳してもですね、前に進めませんので、何とかですね、(出前教室を実施している)開成中学校もいろいろ尽力いただいていますので、他校につきましても、少しずつでもお願いさせていただければと思います。ぜひ委員に先生が(校長会)幹事の役職の方もいらっしゃるかと思いますので、ぜひご協力いただければと思っています。生命保険の関係につきましては、また、話があるかと思いますが、初めて大学講義の中

に（出前教室を）入れさせていただいたっていうことでもあります。毎年ですね、生命保険協会からいろいろ課題を挙げてくれるってことで、相談員からその都度、課題を提案させていただいております。少しずつ改善されているのかなと、想像の域なんですけども。こちらとしてもですね、消費生活センターでいろんな相談を受けている中で、生命保険の課題・勧誘とかですね、契約の課題等を挙げさせていただいております。少しでも改善の方向であれば、と思っております。またですね、出前講座の中でもですね、生命保険の契約の関係も、ご希望あればですね、いろいろと柔軟に良い対応として、注意喚起等をさせていただいていることかと思っております。今後ともですね、それを意識しながら、講座の方ですね、進めていければいいと思っております。金融関係につきましてもMGプレス等も含めてですね、注意喚起をしていければいいかなと思っております。金融教育につきましては、商業事業所関係団体や学校や学校教育関連の役所の部署の方もですね、おそらく出前講座の方でやっていかれるのかなと思っております。いろいろ相互関係も含めてですね、推進できればと思っております。あと最後に、コミュニケーションが大事だということですが、やはりなかなか先ほど委員さんの話がありましたが、対面で、断りづらいなっていうのはよく経験すると思っております。私も少なからず出前講座等にちょっと参加した際とか、あとですね、決裁等でテキスト等が回ってきますけど、（消費生活）相談員も相談の際に口酸っぱく伝えているのですが、「要るのか要らないのか」をはっきり伝えること、いろいろトラブルには初期対応が大事っていうことです。それが必要なのか、必要じゃないのかっていうことを、意思表示の発揮をすることを十分に意識しながら、消費者教育を進めていかねばならないと、思っております。以上でございます。有難うございます。

#### 【議長】

はい、有難うございました。他にございますでしょうか？（他に質問、意見等無）なければ、ですね、続いて「長野県消費生活事業について」ということで、本日ですね、長野県中信消費生活センター所長が出席されておりますので、ご説明をよろしくします。

#### 【委員】

少しお時間いただきましたので、県の取組みの方をご紹介させていただきます。

県の方からは2種類のパンフレットを配布させていただいております。県で作成いたしました、1種類目が「あなたの明るい未来のために～多重債務にならないために」、2種類目が「この話、いいかも！と思ったあなた、いいカモです」です。県の消費生活センターについての資料がありませんが、説明させていただきますと、受け付けた相談件数については12月までで1,567件でございます。

す。昨年と比べるとだいたい同じくらいの相談件数を推移している状況です。松本市さんからもご紹介、ご説明がありましたが、相談の件数で60歳以上の高齢者の方が3割以上占めている。やはり、その層に啓発を実施する必要があると思われます。特徴的なのか、傾向が変わってきたことは、化粧品の相談が定期購入の関係ですが、昨年に比べればですね、若干減ってきたということがあります。やはりその法律が改正されまして、表示義務の強化がされたことが一定の効果があったのではないかと思います。引き続き、通信販売での最終確認画面ってところでよく読んで、納得してから契約するということだと思います。昨年の特徴だったのは、自動車に関する相談が増えたこと、ニュースでも話題となった大手中古車販売会社の関係で、中古自動車の相談も多くありました。また高校の方へ出前教室という形で消費者教育をおこなっております。高校生に注意ほしい点が3つあり、1つは契約の重要性です。契約してしまうと義務が発生することを十分認識してほしい。契約をする前に、本当にそれが必要なのかどうかということを考えてもらいたいです。2番目は断るときははっきりと要らないという。3番目は、まずは相談をしましょうということ。身近な人や消費生活センター、相談しやすい人にしっかりしましょう。この3点を大事にしてほしいと伝えています。雑駁ですが、以上であります。

【議長】

ありがとうございます。ご質問ご意見等ございましたらお願いします。いかがでしょうか？（他に質問、意見等無）なければ、時間も迫っておりますので、続きまして、消費者教育事例報告ということで、事務局の方からお願いいたします。

【事務局】

-----消費者教育事例報告について-----

【議長】

はい、ありがとうございます。それではですね、これまでの報告事項について、ご異議はございませんでしょうか？

【委員】

異議なし

【議長】

それでは異議なし、ということで、ありがとうございます。最後になりますが、その他についてですが、何かあれば、全体を通してでも宜し

いですが、お願いします。では、どうぞ。

### 【委員】

最近、20歳位の知人から、カードみたいなものを渡されて「この会に来ると、お土産とか更にもっともらえるよ」みたいなことを言われて誘われたんですよ。そのことをインターネットで調べたら、すごく全国的にトラブル事例も多くある、有名な「催眠商法」と言われているようなもの、っていうことがわかったんです。次にその知人（知人はインターネットをやらない人）に遭った時に、「トラブル事例があり、すごくインターネットでも騒がれているし、そういうところに行って、次にその商品買った際に、後々困るんじゃないの」っていうことを言ったんですね。ただ、その人はもう長年、その会場に通い詰めている人でした。会場というのは、いつも同じところで開店しているわけではなく、松本市内のいろんなところで会場を作り、1週間から1ヶ月くらいで店をたたみ、また次の他の場所で、オープンするっていうのを繰り返して、転々とするようなやり方をしているらしいです。全国的にそうみたいですが、ここ松本でもこんな感じだよ、と教えてくれました。知人がすごく誘ってくるので、なんでだろうという思っていたら、後々友達を誘うと誘った人に少し報酬みたいな感じ、何かおまけみたいなものが付いてくるらしくて。それで熱心に（私を）誘ってくるんだなと思ったんですけれども。そういう手口だとわかったんです。知人から「そんなに怖がらなくてもいいんだよ、大丈夫よ」ということを言ってきて（知人は私が誘いを拒むのは）すごく私が怖がっているからみたいな、と思っているようなんですね。すごく知人は「大丈夫、大丈夫よ」みたいなことを言うんですけれども、そうじゃなくて、そういう手口の企業に加担して人を引き込んでいくという、そのようなグループをやっているっていうところがすごく私は嫌だなと思ったし、知人はそういうことがわからずに、そのグループが経営する会場にお友達を何人か連れて行って、最初は疑っていたお友達も、その常連になっちゃったみたいな話になっています。お友達は、自分は騙されないから大丈夫って思っているようです。結局、高額なものを買ったことはないけれども数千円ぐらいは買ったことはあるみたいで。そうやって、騙されないっていう覚悟があって自分が（報酬を）もらうためにやっているっていう人がいるのかもしれないですけれども、そうやってどんどん同じように引き込んでいって、ちょっと、ネズミ講みたいなようなことをやり続けるっていうことについて、出前講座で事例として提示することもありますよね。本人も騙されないようにする、周囲の人を巻き込むことが無いようにする、周囲の人自身が巻き込まれないようにするについて、何かありますか？

【事務局】

ご意見有難うございました。

確かに、例えば自分は騙されないと行って、その人自身はあまり物を買わないけどその人自身は善意で（知人に）紹介しているわけです。ゆえに、その人を気付かせることは、はっきり言って難しいです。なので、誘われた方が誘いを断るしかないのです。善意で誘っている人に想像力があれば、「もしかしたらこれでトラブルになった時に自分の方に例えば損害賠償請求の話が来るのではないかな？何か、誰かを誘うことによってポイントが1ポイントつくということをやっていると自分のことで相手側から本社宛に苦情が来るんじゃないか？」という想像力があればよいのですが、それが無い限りは難しいと思います。例えば、町会の役員が自分の体のことを心配してくれ誘ってくれて、（会場に）行ったら高額商品を買うことになった。出前講座でこのような事例紹介をしているのですが、正直、（その場で）断ることは難しいんですね。善意で誘ってくる人については本当に難しいです。ご意見有難うございました。

【議長】

その他ありますでしょうか。はい、どうぞ。

【委員】

今の話に続けてというのですが、今情報をいただいた悪質商法という言葉だと思んですけど、それに対しての一つ、消費生活センターとしての対応というものは今どうなっているんですか？ただそのままにしてあるのか、あるいはここに来て急にそういう話が出たのか、そこはちょっと知りたいです。

【事務局】

はい。

【議長】

お願いいたします。

【事務局】

急に出てきたとか、えー、一般的にそういうそのような事例というのがあったのかと言いますと、一般的にそのような事例っていうのはあります。急に集中的に出てきたとか、出てこなかったりする理由は、そこは把握していません。もし悪質商法等の相談であればもちろん、消費生活相談員が助言させていただいております。で、よほど集中的にですねそういう意見があった、あるいは情報提供

等がありましたら、あの、こちらとしてはですね、それが違法かどうかってのはやはり、裁判で決めるものでございますし、基本的に（名称等を）特定をして何か注意を促すことは当然ながらまずいこととございます。一般論と位置付けて、皆さんの（利用なさっている）安心メール等で情報提供をさせていただいているケースが多いなと思います。繰り返しになりますが、それが違法かどうか、何か問題があるんじゃないか、ってということによる注意喚起を流す、ってなかなか難しい。前回はそういう話になったかと思いますが、難しいかと思います。ま、あの、こちらとしては一般的な注意喚起ということで、とどめているのかな、ということとございます。以上でございます。

#### 【委員】

すみません、それでは当面、ほっておく課題だということによろしいでしょうか？それ続きで、すみません。こういう事例は過去にも聞いたことあるもんですから、仲間内の一部は、今のその状態を、先程のお話の中でいくと、周りで勧誘する人たちとその勧誘されてきた人の中に高額商品を買わされたとかって話は多分、私も聞いたこともあります。確かに悪質だかどうかってことは断定できないと思いますが、そういう中でいけば、委員として、今後そのこの課題に対して追跡なり、なんなりしていただければありがたいなと思います。その逆に提案させていただきました。お願いします。

#### 【委員】

すいません、この続きなんですけど。こういうマルチ商法まがいというか、昔からそういうことは聞いたことはありまして、今は特に自然食品だとか発酵食品だとか、勧めていただく方は自分が本当にいいと思って自分は効き目があって、体にいいと思って勧めてくれるので、受け取った側、誘われた側がそれに同調する気持ちがあればいいのですが、どうも気が進まない、っていうのであれば、上手に断るしかないんじゃないかなと思います。身近にそういう場合にあたることが多いですけれども、やはりあの、うまく断れなかったら友達を失くすという感じになってしまうんですね。上手に断るといふしか、今はないのかと思います。いままでの話をきいていて、そう思いました。先ほども言っていたように、コミュニケーションは大事、周りに相談する、聞いてみたりして、友達を失いたくなくれば上手に断ることが大事じゃないかと思いました。以上です。

#### 【議長】

はい。それでは委員、どうぞ。



### 【委員】

その後、私が調べた団体についてなんですが、結局、松本ではどうなのか全くわからないですけど、全国的には、高齢の両親などがそこに行って本当に商品がいいと思って気に入って買ってくる。子供と同居していない場合もあるのですが、（子ども側からみて）両親がお金をつぎ込んでいろんなものが買わされてくるけれども、そんないいものと言われるほどの品物でもないし。確かに不良品という商品ではないけれども、普通の家電量販店だったらその10分の1の値段と同じようなものが手に入る。結局、1割ぐらいの値段で似たようなものを買わされているっていうのは、いろいろと事例としてあるっていうことに気づきました。会場に行って、騙されているかもしれないけれども、（その場では）すごく気分がいいし、こんなに褒めてくれる。何か高額商品を買うとすごくその人が偉いかのようにすごく褒められたりするようなことがあるらしくて、それが楽しくて、購入を続けているっていう。難しいなとすごく思いました。以上です。

### 【議長】

はい、ありがとうございます。  
事務局の方からはいかがですか？

### 【事務局】

報告ありがとうございます。  
まさにおっしゃる通り、委員がおっしゃる通りなんです。（会場に行ったら）とても楽しくて、本当にそこに行くと、お友達が出来るんですね。そして、なんか本当に何か高額商品を買うことで拍手してもらいたいとか、あるいは「これを使った感想を言いたい人はいますか？」と言われ、人前でお話すると、「へえーっ」と皆が感心すると気分が良くなり、そしてまた次のときもまた話をしたくなる時に、もっと気分よくなりたいがために、人によってはちょっと話を盛って喋ってしまう人もいます。だけど、あまりにも盛りすぎた場合、店側が「いや本当は個人の感想です」って言ったらいってわけじゃないけれども、特になんか限りは、周りの人はそうなんだなと思ってしまう。会場に行くと友達ができるし、注目を浴びる。そして、やっている業者の方は自分の子供や孫よりも親切だし、階段とかも背負って降りてくる業者もいます。私が以前住んでいたところの近くに、そういうお店がありまして、（お店は）本当にとっても親切で、おばあちゃんを階段から背負って降りてきたとか、車いすの方を抱えて上に昇ったりとか、（そのようなことは）孫にもされたことがない、と言って涙を流して喜ぶ。その心につけこんで、っていうのは本当に悪質だと思うのですが、違法ではないですよ。民法では、契約自由の原則というのがありまして、誰に何をいくらで売る

うか、お互いが納得をしていけば合法なんです。でもあまりにもひどい場合は裁判になる場合がある。その場合、ケースによっては裁判所の判決で公序良俗に反するとして（契約を）無効にする場合があるのです。普通の家電量販店で買えば1,000円するところ、1万円で売れる。ご本人が納得していれば、違法とは言えません。もし（対策を）やるとしたら、こういったSF商法とかを、松本市内でやる場合には事前に届け出が必要だとか、あるいはやっちゃいけないという条例を、松本市でつくるのか、長野県でつくるのか、まあ法律で無理なら条例をつくって規制をかけるしかないと思います。その場合、憲法の営業の自由との整合性の問題になると思うので、憲法訴訟もあるのではないかと、思います。非常に難しい問題だと思います。

#### 【議長】

有難うございました。

その他、ちょっと時間を押しておりますが。意見ちょっと1人1人お聞きする時間が無くなってきているのですが、もしございましたら、ぜひお願いいかがでしょうか？はい、それでは有難うございました。えーとですね、それでは、本日いただきました貴重なご意見ですね、参考にまた、松本市の消費者施策のほうをですね、よい方向に推進していただくことをお願いして、議長を退任させていただきます。本日は有難うございました。

#### 【進行】

はい。議長、議事進行ありがとうございました。委員の皆様にも多くのご意見、提言いただき、誠に有難うございました。いただいたご意見なども参考にして、今後も松本市として周知啓発などにも更に取り組んでいきたいと思っています。出前講座の紹介もありましたが、コロナが明けたということで徐々に再開できております。講座の内容などでもいくつかご意見いただいたりしたところがございます。特に本当に日本語の持つ曖昧さっていうところで、それが美しいようなところもあったんですけども、こと、こういった消費者の問題に対しては、やっぱりはっきりと意思表示をしていくってことも大事なのかなと思っております。出前講座についても、あの、例えば、障害者の支援に携わる方ですとか、高齢者の支援に携わる方にも更なる幅を広げて、いろいろな地域住民の皆さんと身近なところで関わる方々にも知っていただいて、そういう方からも広げていくという、そういったことも大事なのかな、感じました。そういった取り組みを通じまして、今後も市民の消費生活における被害を未然に防止していくための取り組みを強化して、市民の皆様が安心して豊かな消費生活を営むことができるよう、進めてまいりますので、引き続き委員の皆様のご協力をお願いしたい

と思います。最後に事務連絡になりますが、事務局から1点、再度、お知らせをしたいと思います。先ほど計画の中でも報告いたしましたが、あの、別添のチラシ、消費者被害防止啓発落語会について、改めて担当の方からご紹介をいたします。お願いします。

#### 【事務局】

最後にお時間をいただきましてご案内をいたします。別添の黄色のチラシ、みていただきたいと思いますが、消費者被害防止の啓発活動の一環で、賢い消費者智恵の話会と題した落語会を開催いたします。日時が2月11日の日曜日午後2時半開始、開場が午後2時となっております。会場がMウイング6階のホールで行います。今回、落語をやっていただく立川平林さんですが、パンデミック前もですね、そういった啓発落語で、松本に何回か来ていただいています。久しぶり登場になりますけれども、プロフィール欄にもある通り、創作落語の中に振込詐欺といった防犯落語、また悪質商法といった消費者落語も取り組んで、各地でこれまで開催をしてきているというバックボーンがありまして、今回お声掛けをしております。当日はこうした消費者落語の他に、古典落語も予定しておりまして、午後4時まで開催をいたしております。現在、申し込み受付中なものですから、より多くの皆さんに聞いていただきたいと思っております。3連休の中日にはありますけれども、大変貴重な機会ではありますので、委員の皆さんも含めまして、関心のありそうな方にぜひ声掛けをいただいて、盛り上げていただきたいと思っております。こちらにまだチラシが余分にございますので、ご希望の方がいらっしゃいましたら、お帰りの際にお声掛けをしてください。以上です。

#### 【進行】

それでは、この2月11日の落語会も大勢の皆さんにも見ていただけますよう宜しくお願いします。それでは以上をもちまして令和5年度第2回松本市消費者問題協議会を閉会いたします。大変お疲れ様でした。ありがとうございました。