

# 令和3年度 第1回岡山県消費生活懇談会 議事概要

## 1 開催概要

### (1) 日時

令和3年8月17日（火）9時30分から11時00分

### (2) 場所

ピュアリティまきび 2階「孔雀」の間（岡山市北区下石井二丁目6-41）

### (3) 出席者

#### ア 消費者委員

上甲啓一委員、中里房子委員、神崎昌子委員、中園麻由美委員、永見勝委員

#### イ 生産・流通関係者委員

足立周子委員、中島俊子委員、坪井克己委員

#### ウ 学識経験者委員

大本崇委員（副会長）、岩崎充宏委員、精松裕司委員、佐藤豊信委員（会長）

#### エ 教育関係者委員

矢野麻里委員、壬生実千代委員、福原洋子委員、桑元秀明委員

#### オ 事務局（岡山県）

那須信行県民生活部長、渡邊佳苗消費生活センター所長、古好正徳くらし安全安心課長 外

## 2 開会

### (1) 岡山県県民生活部 那須部長 挨拶

- ・ 近年の消費生活を取り巻く環境は大きく変化しており、消費者問題がますます複雑化、多様化している。また、新型コロナウイルスが蔓延することで、新型コロナワクチン詐欺を始め、様々な手口で悪質商法や特殊詐欺などによる被害が発生している。
- ・ このような消費者を取り巻く環境の変化等に対応するため、本年3月に、「第4次岡山県消費生活基本計画」を策定し、その中で「消費者被害の防止」、「ライフステージに応じた消費者教育の実施」、「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に掲げている。
- ・ 「第4次岡山県消費生活基本計画」が一層総合的、効果的に推進できるよう、委員皆様方の忌憚のない御意見をいただきたい。

### (2) 事務局報告（懇談会開催要件等）

- ・ 19名中16名の委員の参加をいただいております、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしている。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開し、本日は1名の方に傍聴いただいております。
- ・ 議事概要については、委員に確認いただいた後、県ホームページで公開する。

## 3 議題

### (1) 報告事項

- ①第3次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況 <資料1>
- ②第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施計画 <資料2>

会 長	資料について事務局から説明をお願いしたい。
事務局	※ 資料により第3次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況及び第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施計画について説明
会 長	YouTubeに載せていた大学生の動画を見たが、よくできているなど思った。動画を見る人に対して、何を伝えたいかということをも十分考えて、内容を論理的に組み立て、いろんな絵や言葉を入れるという形で動画が構成されている。就職活動をするときにプレゼンテーション能力は評価のポイントになっているので、そういう力を養うのにはいいやり方だと思って見た。
委 員	消費者安全確保地域協議会が実態としてなかなか進んでいない報告があったが、このネットワークの状況を見たときに、事例の中にも出ている地域包括ケアシステムはいろんな地域の中であり、そこに参加している団体がほぼ一致するように思った。今でも呼びかけはしていると思うが、そういったところを対象に進めていくともう少し進むのではないかと。生協連自体も消費者ネットおかやまの事務局があり、見守り力アップ講座も進めているが、受講するところには高齢者に関わって福祉関係等で対応しているところが多くあるので、そこと連携をしていくことで学習や計画も更に良い相乗効果があるのではないかと。
事務局	新たな見守りネットワークの組織作りは非常にハードルが高いと認識しているので、御意見をもとに既存の団体に強力に呼びかけていきたい。
会 長	先ほどの委員の提案は本当に重要だと思う。消費者に関わる組織はたくさんあると思うので、そのネットワークをどううまく構築していくのか、連携していくのかということと、モチベーションをどうやって高めていくかということが必要である。県が少ない人数で大変な状況であるということは重々知っているが、逆に言えば本当に協力してもらえるネットワークを作るための対応の仕方、取り組みがあまり負担にならないよう、うまく協力できる体制をどう作るかが重要だ。先ほど委員が言われたように協力してもいいと思っている組織もあるので、有志の方に声かけをするなどし、少しずつでもそういうネットワークを広げていくことに取り組んではどうか。
委 員	先ほど委員が言われた件だが、包括の仕事で要支援の方のところに行ったりしているが、ほとんどが一人暮らしのところだ。私は消費生活問題研究協議会で店頭を借りたりしてチラシを配りながら「騙されないでね」、「詐欺に取られたらお金もったいないよ」と呼びかけているので、支援で仕事に行ったときは声をかけたりしている。また、役場関係でお弁当を月に2回配るボランティアもあり、そういう方達にも声をかけ、チラシを持って行ったり、「騙されないで」としっかりそういうこと言うように頼んでいるようだ。 最近、気になっているのが、携帯に「荷物が来ていますが、お留守だったので……」というメールが来る。役場の人に調べてもらおうと、携帯電話番号が出ているところやアドレスをクリックし騙されることが最近すごく多いようだが、どう騙されるのか分かったら教えてもらいたい。
会 長	最近よく来るが、県の方で何か情報を把握しているか。

事務局	特にこの春多かったのではないかと思うが、不在通知をショートメッセージ等で受け取り、書いている電話番号に掛けるとだいたいは繋がらないが、その後不審な電話が掛かってくる可能性が高くなる。またアドレスはパソコンやスマホの場合はリンクを貼っているの、クリックしてしまうと不審なアプリをインストールされたりする。また電話番号が知られるので、自分は掛けていなくても、身に覚えのない高額な電話代が請求されたという事例もある。確認したい場合はショートメッセージからアクセスするのではなく、宅配業者の正規の電話番号やサイトからアクセスするようお願いしたい。
会長	今説明した内容はホームページ載せるとか、何か注意喚起しているのか。
事務局	例えば見守り新鮮情報という消費者庁が出しているサイトがあるが、それをリツイートした形でTwitterで発信したり、山陽新聞に載せたり、いろいろな機会を捉えて適宜、情報発信している。また、センターからのお便りを年間、昨年度で言えば5回発行しているが、今年の夏の号にも載せている。昨年、障害のある人の見守りネットワークを構築したが、登録している団体103にはデータを加工して利用しやすい形で情報提供した。
会長	説明を聞くとのんびりし過ぎていると思う。やはりこのネットを通じた手口は一気に広げて、そして問題が大きくなって新聞が取り上げるようになれば一気に手を引いてトングラするわけだ。何か印刷物で配布するというのは駄目だと思うので、やはり即座に正確な情報を伝えて、被害に遭わないようにするためにはどうすればいいのか、当然お金もかかると思うが、どこにどのように有効にお金を配分して効果を上げるかということ、行政としては考えなければならぬと思うので、ぜひ検討いただきたい。

### ③令和2年度消費生活センター事業実績の概要

会長	資料について事務局から説明をお願いしたい。
	※ 資料により、令和2年度消費生活センター事業実績の概要について説明
委員	<p>質問というより情報だが、私自身は食品メーカー会社で、この中において通信販売の需要が増えている。この資料を見て食料品の需要が増え、かつ通信販売が増えているので相談も多いと思っている。メーカーとして代引きでご注文いただき初見の最初にお客様にお出しした際、弊社は冷蔵商品生もので1週間の賞味期限だが、消費者の方が「今お金を持っていません」、「今は不在です」とか2日続くと返送になってしまい、そうなる商品と破棄してしまうので、メーカーとしても代引きはちょっとリスクが高いようになり、昨今は通信販売の課題になっている。反対に、消費者、特に高齢者でカードの手続きが不得手だったりすると、来たらすぐ払いたいというお客様が多く代引きが便利であるが、代引きには消費者側にも架空代引き請求の問題があるので、通信販売に関して、特に高齢者に関しては、「代引きはちょっと控えましょう」のようなこともあっていいのではないかと実体験で感じている。</p> <p>また、通信販売等に関しては、なかなか情報等が正確でなかったりということが企業側にあったが、今度は反対にちょっと細かすぎたりし、確認のメールが度々ということがあり、消費者側から見ると、いろいろ手続きが煩雑だということもあると思うので、通信販売の今の現状の問題点を消費者に少しお教えするというか、情報を伝えれば、総</p>

	<p>合的にスムーズな販売ができるのではないかなと感じている。</p>
事務局	<p>代引きについては、一方的に送りつけてきて代引で請求されるケースが多々あり、注意喚起をしている。相談者には、代引きを利用する時には家族間で事前に伝えておくこと、また、何か分からない商品が届いたら、受け取りをとりあえず保留して、心当たりのある人に確認をしてほしいという話をしている。メーカーの方からも代引きを控えて欲しいという声があるということは初耳だったので、今後何らかの取り組みをしていきたいと思うが、「代引きで買うことを控えましょう」とは広報できないので、とりあえずクレジットカード払い等、他の決済手段をとることや、家族等への周知といったアプローチをしていきたい。</p>
会 長	<p>この消費者に係る相談だが、なかにはコンピューターを使ってすごく高度化、専門化しているような犯罪もある。市町村に配置している相談員の方は一般的な形でのアドバイスはできると思うが、プロフェッショナルな専門的な犯罪に対してどうするのかという問題が出てくると思うので、県の中で数人でも専門部署みたいなものを作る必要があるのではないかと素人的に思うが、将来的にこの問題に対して組織としてどんなふうに対応していこうと考えているのか。</p>
事務局	<p>今、警察がサイバー犯罪などで新たな部署を立ち上げることもあり、くらし安全安心課では特殊詐欺の関係で警察と連携を行っている。コンピューターを使った高度の犯罪への対応も考えていかなければならないということ、本日、会長の意見をいただいたので今後の課題にさせていただく。</p>
委 員	<p>今言われたコンピューターの関係でいうと、被害者がお金を取られれば、まだお金を追っかけるということができていたが、先日も新聞で報道されたが、暗号資産に換えてそれを取られるともう弁護士レベルでは追跡できない。8月上旬ぐらいの新聞に、東京の方で国際ロマンス詐欺で暗号資産に換えてかなりひどい金額の被害が出ていた。今年の初めぐらいから岡山にも来ているような感じで本当に喫緊の課題になっており、弁護士もどうすればよいかという話になっているが、なかなかよく分からないということもあるので、ぜひ、そこの辺りの手当をしていただけたらと思う。</p>
委 員	<p>18ページにある消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業の登録講師として津山市消費生活モニター連絡会も登録しているが、コロナの関係で昨年度の出動要請が無かったことは非常によく理解できているが、今年度、次年度に向けて、この派遣事業について消費生活センターではどのように位置づけし、今後の運用どのように考えているのか。</p>
事務局	<p>一般の県民や高齢者対象のセミナーは、例えば地域のお年寄りの寄り合い、サロンから依頼があり、それに応じて講師を派遣するという形になっている。その寄り合い自体が開かれる回数が減っているのが難しいが、生徒・学生、教職員、職場対象については、オンラインでの開催が可能などところもある。今後は、オンラインでお願いすることがあるかもしれないので、その時にはぜひお願いしたい。</p>
委 員	<p>先ほどの消費者啓発セミナーについてだが、派遣条件の参加者人数が20名以上となっているが、もし青年団でしようと思ったときに20人はちょっと厳しいなとなると、</p>

事務局	もう来てもらえないのか。 概ね20人ぐらいということなので、随時、御相談いただきたい。
-----	--

#### 4 閉会

- ・ 本年度の第2回目の懇談会は、来年2月頃の開催を予定している。