

第2回 宝塚市消費生活協議会

日時：令和3年（2021年）12月15日（水） 午前10時00分～午前11時45分

場所：宝塚市役所 3階 特別会議室

	<p>1 開 会</p> <p>欠席委員の確認： 2人 傍聴者 : 1人</p> <p>(1) 委員委嘱辞令の交付 (2) 部長あいさつ (3) 会長・副会長の選任 (4) 会長・副会長のあいさつ (5) 委員の紹介（各委員の自己紹介）</p> <p>2 議 事</p>
会 長	それでは、議題（1）「第2次宝塚市消費者教育推進計画」の策定について事務局からご報告をお願いいたします。
事務局	前回からの引き続きの委員の方はご存じとは思いますが、新たにご就任いただく委員の方も多くいますので、簡単に概要を説明いたします。 (計画について説明)
会 長	短い時間でのご説明、ありがとうございます。ご質問、ご意見ございませんでしょうか。 すぐには、ご質問が出ないようでしたら、私の方から質問いたします。 先ほどのご説明で、出前講座の目標講座回数を年80回にするということが資料に書いてありましたが、コロナの問題もありますので、実際に集まりいただいて講座を開くのは、なかなか難しい状況だと思いますが、今年度の達成状況とか、あるいは工夫されていることがあれば教えていただけませんか。
事務局	今年度の講座実施に関する資料が手元にないため、正確にはわかりませんが、今年度は1、2講座ぐらいしか受けられていない状況です。 今年度から高齢者がIT機器を使いこなせるように、消費生活センター主催で高齢者のためのスマホ講座を3回開催しました。講座実施時に啓発チラシな

	<p>どを配布して、啓発を進められたらと考えております。</p>
会 長	<p>ありがとうございます。ご意見ありますでしょうか。</p>
委 員	<p>私の所属する団体でも講座を毎年やっていますが、今年はコロナの関係で密を避けるために、大きな教室の3分の1ぐらいしか人を入れることができませんでした。5回の講座の募集したのですが、約30名参加していただいて、概ね5講座とも参加された方が8割ぐらいいらっしゃいました。比較的、市民の意識としては、そういう生活問題について関心が高いのかなと思いました。コロナが収束して、密がなくなれば、より多くの方に参加していただける講座をやりたいと思っています。</p>
会 長	<p>ありがとうございます。ご意見、ご質問ございませんか。</p>
委 員	<p>教えていただきたいことが2点あるのですが、ここに掲げられた目標と基本方針というのが、いつどのような形で定められたのかということと、その背景を簡単に教えてください。もう1点は、データの話ですが、事前に資料を読ませていただいて、一番驚いたのが、宝塚市に限ったことではないのかもしれませんが、高齢化率の伸び率が非常に高いなという気がしました。これは他市との比較をしないとわからない部分ですが、2045年には約2人に1人が、高齢化というのは非常に高いと思いました。そのあたりの市の対策はどのようなお考えなのかを教えてください。</p>
事務局	<p>計画の中身につきましては、主に文書会議ではありましたが、消費生活協議会の中でご意見をいただきながら策定しました。</p> <p>高齢化率ですが、宝塚市は昭和50年代ぐらいから人口急増都市になりまして、その年代の方が高齢化していくため、爆発的に高齢者が増えていくという形になっています。他市と比べて大きく変わらないと思います。</p>
会 長	<p>そういうこともあって、高齢者のことは大きな課題であると思います。</p>
委 員	<p>なぜこういうことをお聞きしたのかというと、今、大阪府警と一緒にオレオレ詐欺問題等の研究会で議論をしております、高齢者が多いということはやっぱりそういう対策が必要だろうとの考えで、質問させていただきました。</p>
事務局	<p>相談者や講座などにお越しになる方は高齢の方がほとんどです。</p>

会 長	その他なんでも構いませんので、ご意見ある方はどうぞ。
委 員	私の住んでいる地域は約6,000世帯なんですが、中心地に商業センターがあり、そこで企業さんからご協力いただき月2回サロンをしています。参加される高齢者の一番の関心は、携帯はガラケーからスマホへの変更が必要だが、変更するタイミングや、スマホに変えないと生活しづらいといった話があります。消費生活関係の資料をサロンの皆様にお配りしたのですが、消費生活に関する心配は顕著に表れていると思いました。
委 員	私もよろしいでしょうか。資料に行政機関や関係団体との連携総合協力の図が載っています。宝塚市の方も7つのブロックで、地域が分かれていて地域包括支援センターや障害者の方々の相談支援の委託相談支援事業所も今年からブロックに配置になりました。まちづくり協議会ごとに計画を作るなど、様々な連携と協力関係が以前より進んだように思います。 先ほどスマホ講座を開催された話がありましたが、他にも多くの機関がスマホ講座を実施しています。様々な主体がスマホ講座を実施することによって、スマホが身近なものになりアフターコロナに役立つと思います。包括支援センターや知的障害者の親の会でもオレオレ詐欺やSNSやスマホの使い方の注意喚起をやっています。特にその中核になっている消費生活センターとの連携も、比較的宝塚市民の方々には身近に感じておられるのではないかと思います。
会 長	ありがとうございます。どうぞ。
委 員	特殊詐欺などのチラシを警察や県等でいただいています。私は地域の定例会やサロンもやっていますので、そこで、高齢者に注意喚起をするようにしています。 先日、私に「いらない本がありませんか。」という不用品買い取りの電話がありました。手を変え、品を変え、次々でてくるなと思っております。知ってる方でも、200万円ほど被害に遭われた方もいますので、油断はできないなと思いました。今日資料をいただいて、計量のことなども消費生活センターの仕事だと知りました。
会 長	ありがとうございます。

委員	先ほど消費サポートすみれ隊の話がありまして、10人から30人に増やしていきたいことも、地域の方々との接点が多いですから、しっかりやっていただきたいと思います。
会長	ありがとうございます。他にありませんか。
委員	事例になりますが、パソコンを閲覧していたら、画面が動かなくなるサポート詐欺に遭いました。その際にかかってきた電話の相手がインドからで、言葉も少し変だったので詐欺だとわかりました。警察に相談する旨を相手に話すと、慌ててパソコンを復旧してくれたという経験をしました。今年の話なので、自分の身にも起こる事だと実感しました。
事務局	<p>インドはITが進んでいて、IT技術者が多いというのをテレビで放送していました。片言の日本語で仕事をしている姿もあったので、そういったことにも利用されているのかと思います。</p> <p>消費生活センターには、先ほどのご発言にあった様な相談はないですが、パソコン閲覧中に登録画面にかわってクリックした途端に登録したことになり、画面に出た番号に慌てて、電話したら、情報をとられたり、高額な請求をされたりという相談があります。</p>
委員	提案になりますが、私は週に1回80歳、90歳の方に混じって、ジムに通っています。そこではIT化によって、予約するのもスマホを使わないといけなくなりました。皆さん困られているので、私が教えると習得意欲がすごいので、立ち話の延長線上で学ぶというのが高齢者の教育には有効なのかなと感じております。
会長	<p>人的なつながりを通じての関係、例えばご近所とかのロコミとか近い関係のスマホの扱い方の情報も重要だと思います。こんな手口があるということを知ってるのと知らないのは、慌て方が全然ちがうと思います。</p> <p>つまり、ロコミの力といいますか、すみれ隊に期待する所も大きい気がします。非公式のコミュニケーションもできれば、使えたらと思います。</p>
委員	<p>私の方からもよろしいでしょうか。話が少し変わりますが令和4年4月1日から成年年齢引き下げに伴い現在の18歳、19歳の方が成年になるため、契約等の未成年者取消権が使えなくなります。</p> <p>高校生で成年になる方もいる中で、高校3年生になると受験の影響で消費者</p>

事務局	<p>教育の時間が減っている状況です。どのような啓発をされているのでしょうか。</p> <p>毎年、若者向けに成年年齢引き下げの出前講座を実施していますが、今年はコロナの影響もあり、出来ていない状況です。</p> <p>今年度は対面での講座も難しいため、成年年齢の引き下げに関する冊子を学校で参考に使っていただけないかと、市内の私立・県立高校から募集して、3校からご依頼いただきました。</p> <p>民法改正の成年年齢の引き下げが成立してから、3校の高校で出前講座を実施しました。また、市内の大学でも消費生活相談員が出向いて講座を実施しています。</p>
委員	<p>12月に理事会をしたのですが、年末年始に親戚が集まる機会が多くなり、その場でお孫さんや甥っ子さんや親戚の方に、成人年齢が18歳になるので、契約等ができるようになることや未成年者取り消しができなくなることをお話してくださいと話しています。微々たる力かもしれませんが、そういうことが少しずつ広がっていけば、18歳が成人という認識ができ、地域から浸透していくと思います。</p>
委員	<p>出前講座につきましては、兵庫県と宝塚市で役割分担して、啓発教育を行っている状況です。兵庫県では、独自に若者向けの色々なイベントや大学生むけにオンライン講座をやっています。そういった形をご利用いただけたらと思っていますので、よろしくお願ひします。</p>
会長	<p>いいですね、おじいちゃん、おばあちゃんが若者に伝える、それこそが消費者教育だと思います。他にございませんか。</p>
委員	<p>お聞きしたいのですが、警察のほうにお年寄りから詐欺の電話の相談とかはありますか。</p>
委員	<p>詐欺の相談は、直接警察に電話してくれる方や110に電話する方もいます。</p> <p>パソコンを乗っ取られて修理代を請求される詐欺等の相談は、増加傾向にあります。詐欺に遭われた方には説明して、防犯措置という形をとっています。高齢者の方への講座は1回じゃダメだと思います。いかに浸透していくかということですね。浸透していくことが長年の課題です。</p>

委員	<p>特殊詐欺が発生してから17年経つのですが、被害に遭う年代も変わっていくので、危機感が少し薄れているのかなと思います。</p> <p>老人会や集まりに出席する方は、特殊詐欺に関心のある方なので、浸透していくと思うのですが、関心がなく出席されない方にどのように伝えていくかが、直近の課題です。いい策がありましたら、教えていただきたいです。特に独居の方等への啓発について。</p>
会長	<p>独居の方に何かあった時は、地域包括支援センター担当者や私のところに色々な電話の問い合わせがあります。ただ、何回説明しても、なかなか理解が進まないこともあるので、回数を重ねないと難しいです。</p>
委員	<p>ありがとうございます。少し思いついたのですが、子どもの誘拐防止の「いかのおすし」というのがありますよね。多分、警察の方が考えたと思うのですが、そのような感じで「かかってくる電話は危ないよ」とか、「儲け話は落とし穴」みたいな消費者被害の標語があったら、いいのではないのでしょうか。</p> <p>「いかのおすし」より短めで高齢者にとって、簡単な標語があればと思いました。</p>
会長	<p>去年、住宅の補修でトラブルになった住民の方と業者との交渉に立ち会いました。</p> <p>結局、業者とは折り合いがつかず、権利擁護支援センターと一緒に行って、社会福祉協議会の弁護士さんをお願いすることにしましたが、うまくいかず、住民の方が費用負担することになりました。その時に消費生活センターに相談することもできたと今、資料を見て気が付きました</p> <p>問題解決に駆け付けるのは、民生委員の力が発揮されましたね。トラブルに立ち会われたのは心強かったと思います。これをもっと強固にして住民の方にも補修工事のサインをする前に市に相談するか民生委員に相談することも必要です。</p> <p>事業者の中でも昔あったよい子、悪い子、普通の子と同じように良い事業者、普通の事業者、悪い事業者があると思うので、やはり悪い事業者への警戒心を「いかのおすし」のような標語があればと思います。</p> <p>次に進めます。</p> <p>議題2 令和3年度の4月～9月の相談状況について事務局からご報告お願いいたします。</p>

事務局	(資料について説明)
会 長	ありがとうございました。何かご質問ありますか。
委 員	今の議題資料で、契約者の年齢区分の所の申告なしという数が結構あると思うのですが、言いたくない気持ちもわかりますが、やはり、データを取るときにどの年齢層が一番、被害が大きいかというのを全体のデータとして管理するのは非常に重要だと思います。あなたの個人情報を取るといふより、統計の為に取っていることを相談者の方に周知徹底されているのかなというのが疑問に思いました。
事務局	消費生活相談では、必ず統計のために名前や年齢を聞いている旨を申し上げてます。個人情報を聞くためではないことを説明しても、自分の情報を言いたがらない方が大変増えています。特に情報提供のみの電話の場合、簡単にすませたいという方も多いです。斡旋に関わるものは個人情報を教えていただかないと斡旋に入れないので、お伺いできているのですが。
会 長	他にございませんか。次に（３）その他についてですが、情報提供や消費者被害の情報は先ほど出ておりましたので、発言したい方いらっしゃいますか。兵庫県内の消費生活相談状況の資料の説明をお願いします。
委 員	令和３年度４月～９月の兵庫県内の消費生活相談受付状況の資料について説明させていただきます。 (資料について説明) 県では、若者の啓発にも力を入れていて、１１月～１月に消費者庁と共にLINEでの消費者相談を実証実験的に実施しています。友達登録をすればすぐに消費者相談できます。１月末までなので、早めにご利用ください。 若者がよく見るT i k T o k、いわゆる短い動画サービスを使って、１２月末から１月にラップによる消費者啓発を考えています。神戸市在中の英語教師の「あきらめん」さんによるラップの消費啓発動画を作成中です。 高齢者には、コープこうべさんと協力しまして、店先で吉本の芸人の「女と男」さんのサインージュ動画で啓発をおこなっています。こちらも面白いので、是非、みなさんどこかで見てください。 オンラインでの消費生活講座を多数ご用意してますので、どこにいても見れるのと、土曜日の午前中の見やすい時間にやっておりますし、無料ですので、

	<p>ぜひ見ていただければと思います。本当に色々な知識も付きますので、ご協力をお願いします。</p>
会 長	<p>ありがとうございました。社会福祉協議会の令和3年度上期代表的な事例紹介のご説明をお願いします。</p>
委 員	<p>お手元のとおりです。包括支援センターとせいかつ応援センターからの聞き取りました事例の説明をいたします。 (事例について説明)</p>
会 長	<p>ありがとうございました。</p>
委 員	<p>県の方からの報告があったので、少し発言させていただきます。全国的にも、今年は昨年より相談件数が減っています。単純に被害やトラブルに巻き込まれなくて相談件数が減ったのなら、喜ばしいことですが、弁護士相談の相談件数が増えてないかということも並行して見ていく必要があると思います。なぜかという、相談機関と相談する人が身近にいない、相談が重篤化して弁護士とかに相談しないと解決できない相談が増えているのであれば、それは問題ですし、他の相談機関も並行しながら、見ていくことも大事だと思います。</p> <p>消費者教育の問題でも、予防と対応が大事だと思います。</p> <p>先日、私が安全運転管理者講習を受けたのですが、その講習ではインパクトのある事故映像を半日、さんざん見せられました。その講習で、安全に気を付けないといけないと痛感しました。事例が書いてあるパンフレットでは伝わらなかったと思います。</p> <p>このようなインパクトのある年齢層に合わせた啓発ツールが、いくつか必要となると思います。</p> <p>色々な会議や講座などによく参加する人は同じメンバーで、実際に被害に遭っているのは、学びの機会のない人たちなんです。消費生活センターの数人の職員とすみれ隊30人では無理なわけで、様々な関係団体、仲介組織も含めて学校にこういう教材を使ってほしいという要望をして、あとは被害に遭った時の対応の話の2本柱の話だと思っています。</p>
会 長	<p>ありがとうございました。今回の話を要約していただきました。他にご意見ありませんでしたら、審議は以上とさせていただきます。本日はお忙しい中お集りいただき、ご意見いただき、ありがとうございました。</p>