

平成28年度第2回 岡山県消費生活懇談会議事概要

1 開催概要

- (1) 開催日時 平成29年2月13日(月) 10時00分～12時00分
- (2) 開催場所 メルパルク岡山 3階 光琳の間(岡山市北区桑田町1-13)
- (3) 出席委員(50音順)

【消費者委員】

太田直代委員、近藤清志委員、中園麻由美委員、三舩徹二委員

【生産・流通関係者委員】

杉原真弓委員、吉田公子委員

【学識経験者委員】

井上建吾委員、佐藤豊信委員、佐藤洋子委員(副会長)、鳥越良光委員(会長)、
薬師寺明子委員

【教育関係者委員】

上田康信委員、岡野展子委員、河野弘道委員、三宅千加子委員 委員計15名

- (4) 事務局等(岡山県)

県民生活部 : 松尾茂樹部長

くらし安全安心課 : 黒川了威課長

消費生活センター : 田中照之所長、矢吹香月消費者教育コーディネーター

岡山県警察本部生活安全部生活安全企画課 : 難波竜輝犯罪抑止対策官 他

2 議事概要

- (1) 開 会

(ア) 県民生活部 松尾部長 開会挨拶

- ・ 県政の基本目標である「すべての県民が明るい笑顔で暮らす『生き生き岡山』の実現のためには、消費者である県民に安全で安心な消費生活を送っていただくことが重要である。
- ・ 本年度から第3次岡山県消費生活基本計画がスタートした。消費生活センターが本年1月に総社市で開設され、4月には赤磐市で開設予定となっている。また、昨年9月には、県内初となる消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会が岡山市の御津五城学区みつごじょうで設立されるなど取組みが進んでいる。特殊詐欺被害額については昨年と比べ約8割減少していると県警から報告されている。
- ・ 本日は、消費者教育の推進についてご報告するほか、県警に特殊詐欺の被害状況とその対策について説明をお願いしている。本日は、忌憚のない御意見を賜りたい。

(イ) 岡山県消費生活懇談会 鳥越会長 開会挨拶

- ・ 消費者問題は、昭和30年頃の森永ヒ素ミルク事件から始まり、当時は安全性の問題が中心だった。高度成長の頃は、二重価格やトイレットペーパーなど価格の問題が中心となり、消費生活センターも頭を悩ませていた。
- ・ 現在は、高齢化やIT化が進み、悪質商法が問題になっている。先程の部長の話では、特殊詐欺被害額が減っているとのことだったが、手口が巧妙化し、問題が潜在化しているのではないかと思われる。あらゆるショッピングがネットで行われる時代となり、被害がさらに深刻化し、拡がっていくことを危惧している。
- ・ また、今後は、環境・エコ問題が消費者問題として浮上してくると思う。これから生まれてくる次世代の人のことも考えて、議論を進めていきたい。

(ウ) 事務局報告

- ・ 開催要件の充足については、委員20名中15名の出席をいただいております、岡山県消費生活懇談会規則第6条第3項に規定する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」に基づき公開する。現在1名の方に傍聴いただいている。
- ・ 本日の議事概要は、事務局が作成し、委員皆様の確認をいただいた後、県のホームページで公開する。

(エ) 委員紹介

- ・ 前回の懇談会を欠席した委員のみ紹介。(井上委員、上田委員、岡野委員、河野委員)

(2) 議 事

報告事項 (1) 学校と連携した消費者教育の推進について

発言者	発 言 概 要
県くらし安全安心課・ 県消費生活センター 担 当 者	【資料(1)-1を説明(県くらし安全安心課 担当者)】 【資料(1)-2を説明(県消費生活センター 担当者)】 ・ P2の「②平成27年度教材」の補足 27年度に作成した教材については、学校で活用していただいた後、改善等の意見をいただいて、内容をさらにブラッシュアップしている。
会 長	日本の小・中・高校は、どうしても勉強が中心になる傾向があるが、消費者教育は現場で受け入れられているか？ 行政は消費者教育を進めようとしているが、現場でやりにくい点はあるか？
教育関係者委員	家庭科における消費者教育の現状と課題をお話ししたい。 小学校では、家庭科で消費者教育を行うことになっているが、調理や裁縫に時間をとられてしまい、消費者教育に時間をかけることができにくい現状がある。 教材として、たとえば、「ノートの購入」を取り上げ、価格や品質が異なるノートが3種類ある場合、それぞれの価格や品質に目を向けて、必要なノートがどれか自分で考えて購入できるよう指導していく。こういった教材をどれだけ活かせるかは、指導者の力量にかかっている。 また、情報モラルの問題、ネットやゲームの課金については、学校でも特に問題意識を持っていて、通信会社の方にお話をしてもらったり、わかりやすいDVD教材を子どもや保護者に見てもらったりしている。 県では、教材活用の仕組みを構築することだが、例えば租税教育では、DVD教材を使って、税務署職員等が短時間でわかりやすく指導されている。消費者教育でもそのような形で関わっていただくと非常にありがたい。 なお、小学校の家庭科で扱う消費者教育の時間は、年4時間程度である。
教育関係者委員	中学校では、社会科と家庭科で消費者教育を行っている。 中学生の消費行動は、以前と比べると多様化し、ネットやゲームなど親の知らないところでお金のやりとりが発生していて、消費者教育の一層の必要性を感じている。

	<p>子ども自身も、ネットの危険性はそれなりに理解しているが、チャレンジ精神があるというか、自分は大丈夫だろうと思ってついやってしまって、その結果、法外な請求をされたという事例もある。</p> <p>今後の消費者教育では、子どもが被害者にならないということは当然だが、加害者にならないよう道徳的な教育も必要になると感じている。</p> <p>また、租税教育は税務署が熱心に取り組んでいて、今年も来校されている。消費者教育も租税教育と同様の手法で取り組むことは効果があると思う。</p>
会 長	<p>消費者教育が学校で行われるようになって、歴史はまだ浅い。</p> <p>昭和40年代には価格の問題を中心に教材が作られたり、授業でも取り上げられたりしたが、その後、取組みは減っていた。</p> <p>今、再び消費者教育の取組みが本格化してきたので、学校でも是非本腰を入れてやっていただきたい。</p>
教育関係者委員	<p>高校では、消費者教育について社会科、家庭科で取り組んでいる。</p> <p>しかし、消費者教育以外にもやることが多く、卒業すると就職して税金を払うこととなる生徒もいるので租税教育も重要であり、18歳で選挙権を持つので主権者教育も重要になっている。</p> <p>消費者教育も、特殊詐欺や悪質商法の被害者・加害者にならないため大変重要な教育であると認識しているが、現場ではやるが増える一方なので、どのように時間をつくって対応していくかが課題となっている。</p> <p>なお、作成された教材については、有効に活用させていただきたい。</p>
学識経験者委員	<p>私は美作大学の社会福祉学科で、対人援助職である社会福祉士を養成している。社会福祉士になると、知的障害がある方や高齢者の方が消費者被害に遭わないよう、いろいろなお話をお伝えしたり、相談を受けることとなる。</p> <p>大学の実習では、実際に消費者被害やヤミ金被害に遭われた方のケース会議に参加させていただいて、事例検討をさせていただいている。大学では、こういった実習を通して、被害に遭われていることにすぐに「気づき」ができるような人材育成を行っているところだ。</p> <p>学生個人の問題としては、ネットに不用意に写真を掲載したり、ゲームの課金にバイト代をつぎ込むという話を聞く。入学当初にそういったことの指導が必要と感じている。</p>
会 長	<p>大学生になると、自分を守ることより、他人を守ることの重きを置いて教育をされていると感じた。他の大学でもそういった取組みをしていただきたいと思う。</p>
教育関係者委員	<p>幼稚園の立場からお話したい。</p> <p>幼児期の教材として、「約束」について学ぶ教材を作成されているが、「約束」は大変重要である。幼稚園は初めての集団生活の場になるが、その集団生活が楽しく安全であるためのルール・約束をきちんと決めて、それを守るということは、人格形成の基礎を築く上で大変重要なことと認識している。</p> <p>また、岡山市内の幼稚園では、諸費の支払いについて、保護者一人一人が担任へ現金を手渡すようにしており、子どもはその光景を見て、折り紙や牛乳を</p>

	<p>買うためにはお金が必要であり、そのお金は大切なものだと実感しているはずである。そういった場面を子どもに示すことが教育になる。</p> <p>説明のあった教材については、活用していきたい。</p>
会 長	<p>消費生活センターでは、幼児向けの教材で紙芝居などを作成しているので、是非御活用いただきたい。</p>
消 費 者 委 員	<p>以前お話ししたことがあるが、地方分権一括法の施行以降、赤線・青線や河川法など多くの権限が自治体、市町村におろされている。市町村ではその業務をこなすことが大変になっており、岡山県消費生活懇談会では、こういった地方分権のあり方についても対応すべきと考えるがいかがか。</p> <p>学校教育の問題については、好ましくない教員の事例もあるようだが、岡山県の状況はどうか。取締りの事例はあるのか。</p>
県 くら し 安 全 安 心 課 担 当 者	<p>当懇談会は、地方分権そのものを議論する場にはなっていないので、御理解いただきたい。</p> <p>消費者行政における地方分権という視点では、「第3次岡山県消費生活基本計画」の中で、地域における消費者問題解決力の強化を重点施策としており、市町村の消費生活相談体制の充実等を図ることとしている。県でも市町村を強気にバックアップしてまいりたい。</p>
県 警 察 担 当 者	<p>取締りという点では、犯罪になれば、加害者の立場がどうであれ取り締まることとなる。個別の事例については、説明は差し控えたい。</p>

報告事項（2）特殊詐欺被害防止対策について

発言者	発 言 概 要
懇 談 会 事 務 局	<p>昨年8月の消費生活懇談会では、行政は警察としっかり連携するようお話しをいただいた。また、特殊詐欺被害は消費者被害と密接な関わりがあるので、本日は、岡山県警から説明をいただくこととした。</p>
県 警 察 担 当 者	<p>【資料（2）を説明】</p> <p>○特殊詐欺被害の現状について（資料の補足）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 発生件数で見ると還付金詐欺が全体の約30%を占め、被害額で見ると架空請求詐欺が全体の50%弱を占める。これは1件当たりの被害額が還付金詐欺では50万円程度であるが、架空請求詐欺は200～300万円となるためである。 ・ 本県の被害額は大きく減少しており、広報啓発・水際対策の成果とも考えられるが、一方で被害額が増加している県もあり、被害額の増減について厳密な分析は難しいところである。 ・ 被害者では、高齢の女性が多くなっている。これは、日中に在宅していること、お金を持っていることが要因となっている。

○県警察の取り組みについて（資料無し）

（１）特殊詐欺被害防止条例について

- ・ 議員発議により平成 22 年に制定された。本条例に基づき、各種広報啓発、特殊詐欺被害防止対策に官民を挙げて取り組んでいる。
 - ・ 県の責務として
 - 被害防止に関する施策を総合的かつ計画的に推進すること
 - 県民の役割として
 - 自己及び身近な者が特殊詐欺の被害に遭わないよう努めること
 - 県が実施する被害防止に関する施策に協力すること
 - 事業者の注意喚起に応じること
 - 事業者の役割として
 - 県の施策、県民等の自主活動に協力すること
 - 事業を悪用されないための措置を講ずること
 - 県民に対する注意喚起、広報啓発を行うこと
- などが定められている。

（２）県警察の取組みについて

- ・ 特殊詐欺被害防止ネットワークの構築
 - 岡山県特殊詐欺被害防止条例に基づき、平成 26 年に、岡山県警察、岡山県、岡山県教育委員会で、被害撲滅のため関係機関とネットワークを構築し、広報啓発と水際対策の強化を行っている。
- ・ 特殊詐欺検挙アクションチームの設置
 - 平成 27 年 4 月に岡山県警察刑事部を中心に、特殊詐欺の先行的検挙、抑止措置を図ることを目的に設置し、いわゆる「騙された振り作戦」により犯人検挙を図っており、今までに 10 人以上検挙している。

・ その他広報啓発と水際阻止対策

【一般的な啓発】

- ① スーパー等に設置している A T M への啓発マット設置（H28. 3）
- ② 警察官作画の手口紹介 4 コマ漫画冊子の配布（H28. 3）
- ③ 倉敷鷺羽高校の在学生による特殊詐欺撲滅音頭による啓発（H28. 3～）
- ④ 金融機関と連携した啓発
 - ・ 中国銀行本店における啓発ブース設置（H28. 6～）
 - ・ おかやま信用金庫本店における年金支給日啓発キャンペーンの実施（H28. 6）

【高齢者向け啓発】

- ① 家庭電話に貼る啓発ポップの配布（H28. 10～）
- ② 高齢者による特殊詐欺川柳カレンダーの配布（H28～）
- ③ 笑って得する「笑得泰師の詐欺撃退法二十条」ポスターの配布（H28. 10～）
- ④ 軽四トラック移動スーパー「とくし丸」での広報啓発（H28. 5～）
- ⑤ 特殊詐欺被害防止クイズの公民館等への配布

	<p>【水際阻止関係】</p> <p>① 金融機関や、コンビニエンスストア等での声掛け、警察への通報の徹底の依頼</p> <p>② 金融機関窓口で使用する「警察からのお願い」表示板の設置（H29.1）</p> <p>③ マイスター（見極めの達人）の認定、特殊詐欺被害防止優秀店の表彰</p> <p>④ 高齢者への多額現金引き出し時のアンケート表の作成</p> <p>その他にも、特殊詐欺の被害を1件でも1円でも少なくするための活動に取り組んでいる。</p>
消費者委員	<p>「警察」と言うと、一般の方にはピリッとする感覚がある。そこを利用して、警察官の方に地域で話をしていただければ効果的と思う。ただし、作成される資料は、たくさん詰め込みすぎで、字も小さい。新聞のようなわかりやすい見出しをつけるなど工夫してほしい。</p> <p>地域では、老人クラブ単位でよく活動しているので、そのクラブ単位で啓発を徹底していただきたい。</p>
会長	<p>行政の資料は詰め込みすぎの傾向がある。いくら詰め込んでも100%にはならないので、ポイントを3、4点に絞ってわかりやすくすることも有効だ。</p>
副会長	<p>資料の被害件数には、未遂も含まれているのか。先程説明のあった「騙された振り作戦」で検挙されたような未遂の事案も含まれているのか。</p> <p>また、未遂が被害件数に含まれている場合、件数の内訳はわかるか。</p> <p>既遂の場合、被害回復は困難な状況なのか。</p>
県警察担当者	<p>詐欺未遂も犯罪なので、被害件数には未遂も含んでいる。</p> <p>平成28年でみれば、185件中、未遂が12件、既遂が173件となっている。</p> <p>検挙と被害回復は別物と言われているが、この場合もそう言える。上部被疑者が捕まらない場合もあり、被害回復は困難である。</p>
副会長	<p>被害件数で見れば平成27年が突出していて、平成27年を除けば、なだらかな上昇傾向となる。被害件数の大半が既遂で、検挙しても被害回復が難しいということであれば、やはり深刻な問題である。</p> <p>私の感覚だが、騙された後に警察へ行っても、お金は戻ってこなくて恥をかかなくて思っているお年寄りはかなりいらっしゃると思う。</p> <p>警察では、思いつく限りの対策をされていて敬意を表するが、それでも被害が減らないということなので、引き続きねばり強く対策をお願いしたい。</p>
県警察担当者	<p>補足だが、被害件数には計上されないが、「怪しい電話がかかってきたけど何だろうか。」という相談や、携帯電話で話をしながらATMを操作しようとする高齢者に声掛けをしたような、被害発生を未然に防ぐことができた事案は増えていると感じる。</p>

教育関係者 委員	<p>1月下旬、岡山西警察署の方から当幼稚園に、特殊詐欺撲滅の街頭啓発にご協力をお願いしますとの連絡をいただいた。こういったお話しには協力したいと思っているが、学校現場では、タイトな行事日程を組んでいるので、協力依頼は可能な限り早目に、1年程前に御連絡をいただければ、対応可能と思う。</p> <p>今回は、帰宅時間の調整が可能な子どもだけで対応させていただくことにした。</p>
会長	<p>資料を見ると、65歳以上の女性が被害者の7割を占めているが、女性が騙されやすいと誤解してはいけない。家計管理をしている8割が女性という背景があるため、女性が騙されやすく、男性が騙されにくいというわけではないので、注意が必要だ。</p> <p>また、被害の実態は、確認できる部分の30倍はあると言われている。消費者は本来は弱者なので、「強くなって、賢くなって、犯人に立ち向かえ」ということは本末転倒である。末端の犯人だけではなく、上位の犯人を摘発できるような法整備もやってもらって、犯人の摘発にもっと力を入れていただきたい。消費者が安心して何でも買えるような社会を実現してほしい。</p>

報告事項（3）悪質商法対策について

発言者	発言概要
県くらし安全安心課担当者	<p>【資料（3-1、3-2）を説明】</p>
学識経験者 委員	<p>以前、自宅に悪質商法と思われる電話がかかってきた。通信会社の名称を名乗り、回線かプロバイダを変更すると通信料が2万円ほど安くなるという勧誘だった。話を聞いてみると、電話オペレーターの対応があまりにもお粗末で、怪しい感じだったので一度電話を切り、その後、かけ直しても電話に出なくなり、幾日か経つとその番号自体が無くなっていた。</p> <p>悪質商法が、昔の押し売りのようにわかりやすい形態ではなく、線引きが難しいグレーゾーンのものが多くなっている。そこをどう線引きするのか。</p> <p>我々報道機関も、賢い消費者、騙されない消費者になってもらうため、こうした事例、情報を発信し、消費者に知っていただくことが大切と考えている。情報の発信は、こまめにやらないといけませんが、情報が多すぎても無いことと同じで伝わらなくなる。情報の収集、蓄積と発信については報道機関も考えていかないといけませんが、行政でもよく検討してほしい。</p>
県くらし安全安心課担当者	<p>そういった事例は、消費生活相談を行う中で消費生活センターに情報蓄積されるので、その情報を活用して、新聞に記事を掲載いただいたり、タイミングを計って様々な媒体で情報発信を行っている。</p> <p>ただし、悪質商法の手口が複雑化、巧妙化しているので、高齢者の方にわかりやすく伝えるためにはどうすべきか課題としている。</p>

<p>県消費生活センター担当者</p>	<p>私は消費生活センターで相談員をしているが、最近、そういった電話勧誘の相談を多く受けている。私の自宅にも昨晚、勧誘電話がかかってきたので、特定商取引法に基づく項目を問いただすと、相手方は答えることができないまま電話を切ったということがあった。</p> <p>きちんとしていない事業者が電話勧誘をしている実態があり、それを消費者へどう伝えるかは難しい問題となっている。消費生活センターでは、お手元に配布している「高齢者のための元気に笑顔で暮らす虎の巻」を作成し、美作大学学生の有志の方が作成した四コマ漫画により、悪質商法の手口をわかりやすく紹介している。</p> <p>さらにわかりやすい資料として、本年度は「あの手この手魔の手」という、悪質事業者の謳い文句、勧誘文句が一目でわかるようなリーフレットを作成し啓発を行っている。悪質事業者の謳い文句は、その時々で変わってくるが、相談現場ではどの謳い文句で消費者の心が動かされたかを確認しており、その謳い文句をリーフレットや新聞紙面で注意喚起しているところだ。</p>
<p>会長</p>	<p>伝え方が問題で、チラシを作るだけではなく、その活用方法を考えなければいけない。また、情報の伝え方は紙面だけに頼らず、様々な伝え方を研究することが必要だ。</p> <p>高齢者が何から情報を得ているのか。おそらくは口コミなのだと思う。高齢者にとって情報が詰め込まれた紙面を読み込むことは大変なことである。これからは「噂」が影響力を持ってくる時代である。「噂」をどうつくるか、その工夫がいる。</p> <p>行政では、アナログな伝え方が多く、それでは効果が乏しい。高齢者がどこから情報を受け取っているのか、よく研究すべきだ。</p>
<p>学識経験者委員</p>	<p>特殊詐欺などの複雑な事件を、限られた文字数で、読みやすくわかりやすく伝えることは難しい部分があるが、わかりやすく発信することは必要なことであり、我々にとっても課題である。</p>
<p>会長</p>	<p>良い情報を受け取ったら、別の5人に伝えてもらうとか、そういったしくみも研究したらどうか。パンフレットを作るだけではいけない。</p>
<p>県消費生活センター</p>	<p>消費生活センターでは、消費生活講座の受講者に、地域の人に受講内容を伝えていただくようお願いしたり、わかりやすい漫画仕立ての教材を使用したり工夫している。若い方向けにツイッターによる発信も行っているところだ。</p>
<p>会長</p>	<p>県、消費生活センター、警察も、工夫して多くの対策を講じているが、目に見える成果が上がってこないと思われる。</p> <p>本日出席いただいた委員の皆様には、皆様の職域、地域において、本日のお話しをお伝えいただきたい</p>

その他の意見

発言者	発言概要
生産・流通 関係者委員	<p>私はNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会に所属している。協会では、金融経済教育に力を入れていて、小学生からおじいさん、おばあさんまで、広く消費者教育を実施している。</p> <p>特に高校へは、無料で講師派遣を行っており、高校の特性に応じた授業ができるので是非御活用をお願いしたい。</p>
消費者 委員	<p>県では、メールを使って、いろいろな情報を発信をしていると聞いている。地域で起こった案件をメールで情報発信する体制ができてきており、そういった取り組みは一層拡充してほしい。</p>

以上で議事終了

(3) 開 会 (くらし安全安心課 黒川課長)

- ・ 本日は貴重な御意見をいただきありがとうございました。特に「伝え方」の工夫については、行政は独りよがりになる面が多々見られるので、よく留意して取り組んでまいりたい。
- ・ 本年度の懇談会は今回が最後となる。来年度の懇談会も、本年と同様に7月か8月の開催を考えている。
- ・ また、来年度、人事異動等で、懇談会委員の委嘱替えが必要になる場合は、事務局まで電話等で御一報をお願いしたい。