

令和6年度第1回三鷹市民のくらしを守る会議 会議録(要旨)

●開催日

令和6年10月21日(月曜日) 午後1時30分から3時まで

●会場

対面開催

三鷹市消費者活動センター 3階

●出席委員

加藤良子委員、倉林千佳子委員、芳川知弘委員、折原恭子委員、大山利子委員、松井孝太委員、村千鶴子委員、青野佑一郎委員、池見浩委員、渡邊久美子委員、真上浩泰委員、平井正博氏(田原なるみ委員代理) 計12人(名簿順)

●欠席委員

平野ミエ子委員、近藤孝委員、箭竹淳委員、関口博行委員、藤村一義委員、横堀雅之委員、計6人(名簿順)

●傍聴人

なし

開会

【出席委員数報告】

委員18人中12人出席

三鷹市市民のくらしを守る条例第10条第2項の規定に基づき、過半数以上の委員の出席要件を充足しており、会議は成立。

【会議の公開及び傍聴人の決定並びに会議録の作成】

本会議、「三鷹市市民会議、審議会等の会議の公開に関する条例第3条」の規定に基づき原則公開とする。傍聴人については、10月11日(金曜日)から10月18日(金曜日)まで市のホームページ等で周知したが、希望者はなかった。また、本会議録を作成し、三鷹市ホームページで公開する。会議録署名委員については、倉林委員と渡邊委員を指名する。

1 議題

(1) 新委員紹介

＜事務局より説明＞

資料1 「委員名簿」

人事異動により2人の委員が退任したため、2人を委嘱した。

(2) 報告事項

ア 三鷹市市民のくらしを守る会議の位置づけ及び令和5年度アクションプログラムの取り組みについて(実績)

イ 令和5年度の主な事業等の実施状況について（実績）

＜事務局より説明＞

資料2 「消費者行政のあゆみ（令和5年度版）」

資料3 「令和5年度主な事業等の実施状況について（実績）」

委員

令和5年4月1日に消費者安全確保地域協議会を設置したとのことだが、資料2に「消費者安全確保地域協議会設置要領」が掲載されているものの、消費者安全確保地域協議会の取り組みがわかりにくい。

事務局

資料2、P25「既に実施している事業」の「地域包括支援センターとの連携」内、「地域包括支援センターとの連絡会」のうち1回が全体会として「消費者安全確保地域協議会」に位置付けられている。その点の記載が分かりにくかったと思われるため、今後改めるようにしたい。

ウ 令和5年度消費者相談の概要

＜事務局より説明＞

資料4 令和5年度消費者相談の概要

委員

全国的にトイレのつまりや害虫駆除等暮らしのレスキューに関する相談が増加している。インターネットで検索した事業者が来訪すると、ウェブサイトに記載されていた金額とはかけ離れた高額な金額を請求され、納得できないものの、実際に来訪してもらっているので支払ってしまうケースが多い。三鷹市で同様の相談がないか。

事務局

今年度に入り、三鷹市内でも同様の相談が増加している。

委員

通信販売の相談について、インターネット通販の相談が多いとの説明があった。スマートフォンを介したものが大半であると推測するが、スマートフォンを利用中に生じた消費者被害の年代別のデータは集計できるか。

事務局

データを抽出したPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)で、スマートフォンを介して発生した消費者トラブルの件数が確認可能か確認の上、今後報告する。

委員

全国的な消費者被害の状況は、国民生活センターや、消費者庁が公表している。インターネット通販の被害は若者に多いというイメージがあるかもしれないが、若者の被害は減少しており、50 代以上の被害が多い。特に 60 代、70 代増加率が高く、被害の割合が高くなっている。新型コロナウイルスの感染拡大による活動自粛期間中に高齢者にもスマートフォンが普及し、使い方を理解していない中で、スマートフォンを介して、インターネット通販における被害が拡大していると推測される。

委員

成年後見人等をしているがその関連で情報提供する。ある被補助人が、以前利用していた福祉サービス事業所の元職員からマッサージクリームを勧められ、断れず購入してしまった。結果として取り消して返金をしてもらったが、このような事例があったことを報告する。

エ 第 5 次三鷹市基本計画策定について

＜事務局より説明＞

資料 5 第 5 次三鷹市基本計画（抜粋）

資料 5-2 第 5 次三鷹市基本計画新旧対照表

意見・質問なし

オ 令和 6 年度消費者被害防止等の啓発品の配布について（実績）

＜事務局より説明＞

資料 6 令和 6 年度消費者被害防止等の啓発品配布実績及び予定について

資料 6-2 「訪問販売お断りステッカー」掲載記事切り抜き（朝日新聞令和 6 年 9 月 13 日）

意見・質問なし

カ 消費者相談認知媒体調査について（5 回目）

＜事務局より説明＞

資料 7 消費者相談の認知媒体調査について

資料 7-2 第 1 回～第 5 回消費者相談の認知媒体調査集計

意見・質問なし

(3) 協議事項

ア 消費者被害防止キャンペーンの実施方法と啓発品について

<事務局より説明>

資料8 消費者被害防止キャンペーンの実施方法と啓発品（パッケージ案）について

委員

携帯電話の販売代理店における啓発品の配布を検討できないか。

事務局

若者向けの啓発としては、成年の集いや、市内大学でリーフレットの配布等を行っている。携帯電話の販売代理店における配布について、検討する。

委員

「訪問販売お断りステッカー」はどうすれば手に入るのか。

事務局

7,000枚作成し、敬老のつどいで4,300枚、市内7包括で2,000枚配布した。残部700枚を消費者活動センターで希望者に配布している。

委員

町内会の配布協力を検討してはどうか。

委員

訪問販売被害は日中在宅している高齢者に多い印象があるので、「訪問販売お断りステッカー」の配布は若者ではなく高齢者を対象にした方が効果的な啓発ができるのではないか。

委員

令和6年3月まで都内の大学で教員をしており、学生相談員として学生の契約トラブルについて相談に乗っていた。例年の傾向として、一人暮らしを始めたばかりの学生から、新聞の訪問販売被害について相談が寄せられていた。被害金額は少ないが、学生にとっては貴重なお金である。限られた予算ではあるかと思うが、若者にも「訪問販売お断りステッカー」を配布すべきと考える。

委員

デザインは若者が関心を持つものにするとういのではないか。

委員

今年度は10代後半から20代前半の若者から、害虫駆除の相談が大変多かった。給湯器の点検商法についても多くの相談が寄せられており、

マンションの住民からも被害が報告されている。

(4) その他

意見交換会及び委員学習会について

<事務局より説明>

意見交換会及び委員学習会について開催時期、内容についてご意見があれば伺いたい。

委員

委員学習会のテーマについて、案が2件ある。1件目は、点検商法を行っているリフォーム会社の顧客情報が匿名・流動型犯罪グループ(トクリュウ)に流出し、この情報をもとに強盗に入った恐れがあるとの記事が日本経済新聞に掲載された。三鷹警察署の専門家に犯罪グループに狙われないために、どういった点に気を付ければよいか等話を伺いたい。2件目は、スマートフォンなどのデジタル機器との付き合い方について。国際ロマンス詐欺や SNS 型投資の被害から見るターゲティング広告のしくみや、SNS での情報発信の受け止め方及び注意点について、技術者の話を伺いたい。

委員

匿名・流動型犯罪グループ(トクリュウ)について、まだわかっていない点も多いかと思うが、被害防止対策等については是非専門家の話を伺ってみたい。

委員

高齢者は点検商法をはじめ、様々な消費者被害に遭いやすい。多摩消費生活センターでは、デジタル遺産について等、高齢者に向けた講座を行っている。動画配信で行っているのも、是非参考にしてほしい。

委員

先ほど提案のあった、デジタル関連の学習会についての講師は独立行政法人情報処理推進機構から派遣するのがよい。

委員

令和4年6月1日付けで、通信販売における表示の規制強化等を盛り込んだ改正特定商取引法(特商法)が施行されたが、インターネット通販について高齢者の消費者トラブルは増加傾向にあり、改正法の周知等が十分でない状況が見受けられる。法律家の視点からであれば、それについて話をすることはできる。

委員

広報みたかに掲載している「消費者相談窓口から」について、文字が

多く、読みにくい。ポイントを絞るなど工夫をしてはどうか。

会長

以上をもって、令和6年度第1回三鷹市市民のくらしを守る会議を閉会する。