

# 会議要録

会議名	平成30年度第1回八王子市消費生活審議会	
日時	平成30年7月30日（月）午後3時～午後4時	
場所	クリエイトホール10階 第2学習室	
出席者氏名	委員	和田清美会長、鈴木麗加副会長、佐々木昭夫委員、田中利男委員、 堤直樹委員、成瀬義雄委員
	事務局	伊比洋司市民部長、大日向由紀子消費生活センター所長 田代信之主査、中野みゆき主任、横田弘代
欠席者氏名	西島美奈子委員、澤谷めぐみ委員、西仲鎌司委員、深沢靖彦委員	
議題等	(1)平成29年度第2期消費生活基本計画・消費者教育推進計画の検証・評価について  (2)平成30年度第2期消費生活基本計画・消費者教育推進計画の取組み実施予定について	
公開・非公開の別	公開決定後公開	
非公開理由		
傍聴人の数	0名	
配付資料名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次第</li> <li>・ 平成29年度消費生活基本計画取組・消費者教育推進計画の実施状況、平成30年度実施予定</li> </ul>	

## 会議内容

### 1 開会

事務局：これより平成30年度第1回消費生活審議会を開会します。

<欠席者報告>

<資料については、協議会と同じため確認不要>

和田会長：それでは、ここから進行します。本日は、委員10名のうち6名出席いただいておりますので、八王子市消費生活条例施行規則第9条第6項に基づき、会議は成立しています。次第の2「議事」に入る前に、会議の公開・非公開を決定したいと思います。本会議は、個人情報等、会議の公開に関する指針の非公開事項に該当するものがないとし、公開でよろしいでしょうか。

<他の委員から「異議なし」の声あり>

和田会長：意義なしと認め、会議を公開とします。  
事務局から傍聴者について報告願います。

事務局：本会議場に傍聴席を設けましたが、今現在、傍聴者はおりません。この後、傍聴希望者があった場合は随時入場しますのでご了承ください。

### 2 議事

(1) 平成29年度第2期消費生活基本計画・消費者教育推進計画の検証・評価について

(2) 平成30年度第2期八王子市消費生活基本計画・消費者教育推進計画の取組み実施予定について

和田会長：では、議事に入ります。平成29年度第2期消費者教育推進計画の検証・評価について、事務局から説明をお願いします。

事務局：それでは、最初に市長からの検証依頼文を部長よりお渡しします。

<検証依頼文書の手交>

和田会長：ただいま依頼文を受け取りました。それでは検証・評価について事務局から具体的に説明をお願いします。ただし、消費者教育に関する部分については、先ほどの消費者教育推進協議会での協議をもって、本審議会での審議といたしますので、消費者教育の部分以外の説明をお願いします。

<事務局説明>

和田会長：事務局の説明が終わりました。今の説明を踏まえ、今後の施策展開に向けて、ご意見や質疑をお願いしたいと思います。

成瀬委員：1ページ(2)1 商店街活性化の推進について質問します。ここでは担当課が概ね達成としているが現状、商店がなくなりマンションになったり、自分の代で店を辞めるという話を耳にしているにも関わらず活性化しているというのはいかがか。

鈴木副会長：計画の施策の方向の取り組みに安心できる消費生活の環境が促進できるよう、地域商店街の活性化を推進という文言があるので、検証の結果を返す時に商店街の組織化は概ね達成だけど、このご時世で商店街が衰退する流れの中で将来的な問題意識として商店街を活性

化する方策について疑問があったことは事実で、概ね達成の後に意見があったと付け加えられないか。

和田会長 : 今後の施策展開について検証の結果を返す時に伝えてください。

事務局 : 検証のところで補足します。

佐々木委員 : 8 ページ、(1) の 1・2 の実施状況で、市の情報提供は色々されていますがどれが効果的・有効であるか検討したとかありますか。情報提供を全てにやっているということではないですね。物事によって違うわけですね。

事務局 : 悪質事例で、市内で流行って緊急を要するものは、自動的に防犯メールに配信しています。防犯メールに配信するときは、ホームページも SNS も使うようにしています。緊急性があるかどうかで全てを使うかどうか決めていきます。

佐々木委員 : 一番効果的と考えられている方法はありますか。効果があると感じたこととか。

事務局 : 何をどう流したら、何人の人が見て、被害がなかったかという検証は非常に難しい。防犯メールはこの年度から使うようになり、最初に「架空請求のハガキが届いているから、気を付けてください」と配信したときに、相談ではなくて「家にも届いたよ」という情報提供の電話がいくつかありました。すぐに反応があって防犯メールが効果的だと思いました。

鈴木副会長 : 1 ページ、(1) の 4、警察との連携強化の効果・期待にある市内特殊詐欺にはどういう被害がありますか。

(オブザーバー)

八王子警察署 : 振り込め詐欺で、高齢者が一番多い。高齢者の自宅に電話を入れて息子を騙って、会社の金を使い込んだと言ってお金を自宅に取りに行くとか、高齢者を呼び出して受け取っている。自宅にというキャッシュカードを取り行くのも。銀行協会とかデパートを騙ってカードが使えないから回収に行くとそのあと警察からの電話があったりして、最終的に自宅に来られてしまうと言葉巧みに暗証番号を聞きだされてカード数枚を渡している。すぐに引き出されてしまう、日をまたいで、また引き出されて百万、三百万という被害になっている。あとは法務省の名前での架空請求がある。最終期限の前日に通知があるので、あわてて電話をしてしまうとコンビニで売っているギフトカードを買わされて、その番号を電話で知らせて被害にあっている。次は還付金詐欺で還付金を ATM の操作で振り込みますといわれて、指定された ATM に行かされて自分の口座から相手の講座に振り込んでしまっている。2、3 万円の過払いを戻しますからと言われ実際は自分の講座から 50 万、100 万と振り込んでしまっている。ご存知だと思うのですが ATM のところに「還付金は ATM では戻りません」と警告文が貼ってあっても人を信じてしまうと周りが見えなくなってしまう。知らせを受けて出向いた警察官が説得してもこれは詐欺じゃないと。還付金詐欺はいったんスイッチが入ってしまうとなかなか難しい。本当の息子と話して「昨日のあの電話は本当にお前か」と話して、初めてだまされたと気づく。

成瀬委員 : 回覧板を回した後に何人かに聞いてみると、ほとんど見ていないですね。自分に何か特別な被害があるものだけは見るんです。色々考えて、電話の前に小さいカードを貼ってもらって、こういう電話が来たら、電話を切って、町会長でもだれでも電話をしてくださいと。難しいですね。

(オブザーバー)

八王子警察署 : 自動通話録音機を市で購入していただいています。1 台の金額が高くて、それで各交番から高齢者の自宅を回って、警察官が留守番機能のある電話の設定をさせてもらって

る。自動通話録音機や留守番電話に設定していても電話が鳴ると1、2回で電話に出てしまう。話をしてしまうと騙されてしまうので、物理的に犯人と話をさせないようにするしか止める手立てがないというのが現実です。自分は騙されないという人に限って騙されてしまっている。それで留守番電話の設定を行っている。

鈴木副会長：警察官を装ってというか、そういうのも起こりそうで心配ですね。

(オブザーバー)

八王子警察署：つい最近あったのは、騙されたと気がついて警察に届け出た。次の日にまた同じ犯人から電話がかかってきて警察に相談したとか言ったら、相手は急遽警察官を装って、「昨日の犯人は捕まった」とか言って。それであなたのカードが被害にあっているから預かりますよと言われ被害にあってしまった。機転も効くし、執拗だし、次から次に新たな手口で来ます。

和田会長：ほかには、いかがでしょう。

佐々木委員：被害者にあっている人は、一人住まいとか高齢とか。分類するとどんな人たちか。

(オブザーバー)

八王子警察署：高齢者が圧倒的に多い。多額の現金を金融機関の窓口で高齢者がお金を下ろすとホットラインで金融機関から「このような高齢者が来ています」と警察に電話が来ます。その場合は警察官が急いで行って、内容が確認できるまで、申し訳ないのですがお金はお渡ししていません。リフォーム代とか典型的なパターンとか。二人で来ていても騙されているケースもあるので、現場で警察官が調べて電話をして確認している。

和田会長：ほかには、いかがでしょう。では、意見書(案)についてはいかがでしょう。

堤委員：評価できる取組みで、この関係機関とのネットワーク強化の主な取り組みに直接ではないかもしれませんが例の振袖販売のことは、消費生活センターが軸になって対応できた。成果があったと思います。それ以外に一部市民の方々も対応されていたと思うんです。消費者被害への対応ではないかとは思いますが市民と協力して事に当たれたと思うんです。成果として関連所管との連携が深まりつつあると思うんです。市民との連携ができつつあるとか。本日のように詐欺の生々しい情報を聞くことができたことなども評価できると思うので、こういうことを文面に盛り込んでもいいのではないかと。

鈴木副会長：振袖販売のことは、連携のことは書いてありますね。地元の方々が協力して、もう一度成人式をするとホームページに載っていました。被害救済というのは相談だけではなく、二十歳の子どもたちへもう一度成人式をという地元の方々の様々な活動も対応をしたと。

和田会長：事務局は「関連所管が連携し」のあとに様々な対応・支援・援助などを加筆してください

鈴木副会長：今後の取組みのところで、成人年齢の引き下げがあるので、若者に高校生を含めて消費者教育を強化する取組みが必要になるという一文を。

和田会長：新社会人への取組みが具体的に見えないのですが企業の研修を指しているのですか。

事務局：企業の入社式などを考えています。

和田会長：ほかには意見書に関していかがでしょうか。ほかには。

鈴木副会長：資料にある表中の数字については、根拠や出典をつけてください。

和田会長：意見書の修正はいつごろになりますか。

事務局 : 11月の審議会 に修正したものをお出しします。

和田会長 : 本日の議事については、以上をもって全て終了といたします。

### 3 その他

和田会長 : その他、事務局から何かありますか。

事務局 : 本日の会議要録は事務局でとりまとめ、次回のこの会議に提示して確認をしていただきます。「議事録の署名」ですが、田中委員にお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。次回の開催予定ですが11月下旬を目途に考えております。

和田会長 : 今回の会議要録の署名ですが、「田中委員」にお願いしたいと思いますが、皆様いかがでしょうか。

<委員から「異議なし」の声あり>

和田会長 : よろしくお願ひいたします。それでは、以上をもちまして、本日の予定は終了となります。

### 4 閉会

平成 31 年 2 月 6 日

委員 田 中 利 男