

## 熊本市消費者安全確保地域協議会議事録

日 時： 令和6年(2024年)1月10日(水曜日)午後3時～午後3時半

会 場： 国際交流会館 6階

出席委員： 石橋 敏郎、小野 秀樹、宮内 大介、丸目 新一、永野 智子、福島 貴子、竹内 久美、  
(敬称略) 牛島 由紀雄、池田 健吾、窪田 寛史、石本 淳也、高田 穰、宮崎 千恵、永廣 研二、  
松永 佳子、金澤 知徳、杉山 正見、中原 裕治、平川 恵子、松本 健次、黒木 邦弘、  
徳丸 由美子、林 茂、竹熊 千晶、上田 豪浩、寺本 幸、津田 善幸

欠席委員： 緒方 一郎、宮崎 隆一、富嶋 憲一、小山 登代子、田口 慶治、豊田 徳明  
(敬称略)

事務局： 石坂文化市民局市民生活部長、羽矢消費者センター所長、消費者センター職員2名

1. 開会
2. 市民生活部長挨拶
3. 事務局紹介
4. 議題(1)(2)
5. 閉会

### 議事録等(要旨)

#### 【石橋委員長】

議題の1、高齢者等に関する消費者行政の取組状況についてということで、事務局から説明をしてください。

#### 【事務局】

(議題1、高齢者等に関する消費者行政の取組状況について説明。)

#### 【石橋委員長】

地域、特に高齢者のことをよく知っておられる皆さんに、消費者行政のことを知っていただき、高齢者が騙されないように御協力をお願いしますという趣旨です。

何かお聞きしたいことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

例えば地域で10人、高齢者が集まるが、消費者が騙されないための消費者行政について、話をして欲しいと言ったら来てもらえますか。

#### 【事務局】

消費者センターでは、出前講座を随時行っておりますので、お申込みがあれば、講師を派遣させていただきます。

悪質商法に関することやインターネットトラブルに関する注意点などをお話しさせていただいております。

#### 【石橋委員長】

皆さんぜひ御活用をしていただきたいと思います。

他にお聞きしたいことは、ありませんでしょうか。

#### 【金澤副会長】

現在、出前講座については、包括支援センターの各生活圏域のニーズに答えていただいていると思いますが、同じような内容でも、オンデマンドで見られるようなコンテンツはお持ちでしょうか。

また、少人数の方々が、ちょっと勉強するからということで、インターネット上で見られる仕組みありませんか。

#### 【事務局】

残念ながら、消費者センターには、出前講座をインターネットで配信する機器が揃っておりません。

#### 【金澤副会長】

リアルタイム配信ではなく、ビデオやDVDでも何でもいいのでそういったコンテンツは確かお持ちだったかと思いますが、いかがでしょうか。

#### 【事務局】

DVDの貸出しなどは行っております。

まだ、動画などの新たなものを作成し配信するということまでは至っておりません。

【金澤副会長】

地域包括ケアシステム推進会議で、希望がある時には、一堂に集まるのではなく、何か所かでみんなで視聴するように話してみる。

DVDを借りる時には貸出しを頼めばいいわけですね。

【事務局】

はい。その通りでございます。

【石橋委員長】

他にありませんか。

【永野委員】

私が住んでいる地域の町内会の自治会長は若く、スマホなどの技術に長けていて、町内のグループLINEを作り(現在130名登録)、詐欺に遭いそうになった方や、詐欺に遭った経験がある方が、怪しいメールや、e-Tax詐欺、ワンクリック詐欺に気を付けるようにグループLINEに投稿してくれています。

例えば熊本市のLINEの中に、今こんな詐欺に注意みたいな、プッシュでの情報提供はなされておりますでしょうか。

【事務局】

熊本市の公式LINEアカウントに登録をしていただき、くらしの安全を選択していただいた方には、その中で、情報提供させていただいております。

その内容につきましては、配付してある資料の中に、啓発資料として、見守り新鮮情報というチラシが同封されておりますが、国民生活センターから配信されている情報もあわせて、送らせていただいております。

【永野委員】

以前、熊本市のLINEに登録した際、選択が中々難しかった。

今は、高齢者の方でもスマートフォンをお持ちの方が多くなっていて、プッシュ型であれば、高齢者の方でも見るだけなので、何かそういう登録をするような啓発をしていただけるとより未然防止につながっていくのではないかなと思います。

【事務局】

ありがとうございます。

【石橋委員長】

他にありませんか。

【小野委員】

素朴な疑問ですが、消費者センターに質問が大分届いていると思いますが、相談する側は、消費者センターに相談するべきなのか、警察にも相談するものなのか迷うと思いますが、その際の線引きや、考えないといけないようなことはあるのでしょうか。

【事務局】

消費者センターには、専門の相談員がおりまして、国家資格を持っておられます。

お電話をいただきますと、必要な助言や、斡旋を行いますので、その際に判断して、警察や法律事務所などには御案内ができるかと思えます。

とにかく迷われたら消費者センターにお電話いただければと思います。

お話は十分聞かせていただきます。

【小野委員】

取りあえず先に消費者センターに電話してくれということですね。

【事務局】

そのとおりでございます。

【石橋委員長】

他にございませんか。

新聞を見ると、ATMに高齢者が振り込もうとして、銀行やコンビニの方が振込詐欺に気づき声掛けをすることで、被害を未然に防いだことで表彰を受けている記事よく見ます。

こういう事は結構あるということなので、地域の皆さんにもご周知ください。

【窪田委員】

記憶が定かではありませんが、先進的な取組をされている自治体があって、そこが何か、消費者被害に遭った方の情報とかの共有を、地域民生委員か、地域包括支援センターとされていたような記憶がありますが、実際熊本市で情報共有などの取組をする予定とかはありますか。

【事務局】

熊本市では個人情報の共有などの取扱いまでは踏み込んだ対応をしておりません。

【窪田委員】

被害に遭う方って重なって被害に遭うことが多く、その中にはやはり、判断能力の低下されている方がいらっしやったりすると思います。

地域包括支援センターやケアマネがついて、情報を共有しておく、被害の未然防止に繋がると思います。

本人の権利の問題もあつたりしますが、消費者被害を防ぐということに繋がっていくところ、その人を中心に一人が被害に遭っている場合もありますよね。

破風工事とか、業者間でローラーされたりするので、そういった情報があると注意喚起になると思います。

例えば民生委員であつたり、自治会とかでも出来たりと思うので、何かしらそういった仕組みができると、少し変わってくるのかなと思うので、よかったら検討をしていただければと思います。

【事務局】

現在も、相談していただいた方で、これは、認知症など判断力が難しい方ではないかという時には、地域のケアマネさんやさきえりあさんなど、「お宅に出入りされている方いらっしやいますか？」「お知り合いの方いらっしやいますか？」とお尋ねし、本人からの承諾があれば、お話をさせていただいたり、一緒に相談に来ていただいたりしております。

個人情報の取扱いにつきましては、まだ、熊本県でも行っていないこともございますし、検討は引き続き行いたいと思いますが、今のところは個別に対応させていただいているところでございます。

【窪田委員】

個人情報保護法の取扱いに関して、整理をしておいてほしいことがあって、個人情報保護法に関しては、当然、個人の情報は守られますが、例外規定もございます。

本人の財産等は、危険にさらされている時には例外規定に当たるはずですよ。

ですので、例外規定も含めて検討していただければと思いますし、不当に搾取され続けて、本人が拒否するって場合も当然ありますので、そういったところは関係者で、やはり本人を説得したりとか、見守ったりとかすることで防げることもあつたりもするので、そういった部分を検討していただければと思います。

【石橋委員長】

はい、ありがとうございます。他にどうぞ。

【永野委員】

先ほどの個人情報の保護という部分で、どなたがこういう被害に遭ったということは個人情報になると思いますが、こういう詐欺がありますという事実のみは、個人情報に当たらないと思うので、詐欺の情報のみ発信していただければいいと思います。

【石橋委員長】

今後も、皆様委員の方々には、消費者行政にも御協力をいただきたいと思います。

2のその他について、何かあつたら説明してください。

その他

【事務局】

議題2、その他として、協議会における情報提供の手段について、提案いたします。

今後の情報提供や情報発信の手段として、構成員の皆様が登録されておりますメールアドレスへの情報発信を想定しております。

【石橋委員長】

会議の開催等メールアドレスでお知らせしたいということ、メールアドレスがない方は、紙媒体で郵送いたしますということですよ。

【各委員】

了承

閉会

【石橋委員長】

それでは、この会議も、これで議事が終了いたしましたのでここで閉じたいと思います。  
事務局のほうで何かお知らせをしてください。

【事務局】

委員長をはじめ委員の皆様におかれましては、地域包括ケアシステム推進会議に引き続き、長時間にわたり貴重な御意見、御質問等いただきまして、ありがとうございました。  
いただきました御意見は、今後の本市の消費者行政施策や取組に活かしてまいりたいと存じます。

以上