

令和6年度（2024年度）熊本市消費者行政推進委員会 議事録（要旨）

熊本市消費者行政推進委員会

日 時：令和6年（2024年）10月31日（木）午前10時00分～11時20分

会 場：教育センター2階中研修室

出席者：嶋田文広委員（委員長）、西森利樹委員、宮崎耕平委員、塩田悠乃委員、濱田真理委員、
加来るみ委員、隈直子委員、下田佳代委員、青木良枝委員、片山七海委員

欠席者：山川李好子委員

事務局：早野文化市民局長、中村生活安全課長、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 文化市民局長あいさつ

3 各委員紹介及び事務局紹介

4 議題

- (1) 令和5年度の消費生活相談の状況
- (2) 第3次熊本市消費者行政推進計画における令和5年度実績報告
- (3) 第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
- (4) 中学生・高校生による消費者啓発標語の応募結果について
- (5) その他

5 閉会

嶋田委員長	次第4の議題に入る。 「議題（1）令和5年度の消費生活相談の状況」について 事務局から説明をお願いする。
事務局	「議題（1）令和5年度の消費生活相談の状況」について説明。 資料1 令和6年度（2024年度）熊本市の消費者行政
塩田委員	熊本県司法書士会や熊本県青年司法書士会では、毎年毎月、相談会を多数 開催している。 今回提示いただいた相談内容の1位から10位についても毎年多くの相談 を司法書士会においてもお受けしている。 熊本県青年司法書士会では、毎週月曜日と木曜日の夜6時から電話相談を 受けており、同様のトラブル、例えば定期購入や不動産賃貸借トラブルなど 多くのご相談をお受けしている。 これ以外に、投資詐欺や副業詐欺の相談が近年増えている状態にある。 被害を訴えられる方は、若い方や主婦の方が多くいらっしゃるように、思わ れる。 この中には、高校を卒業したばかりの20歳前後の方も多く、何百万もの借 金を騙されて抱えてしまったという相談も受けている。 被害に遭ってから、専門の相談員に相談することも大事ではあるが、消費者 教育の重要性についても常々感じている。

	<p>また、投資詐欺については、SNS経由で詐欺にあったという相談が大変多く、誰に騙されて、相手の素性が分からいことが多いため、結果的に解決に繋がらないケースが多い。</p> <p>以上のことから、日々の啓発活動や消費者教育が重要であると思う。</p>
嶋田委員長	スマートフォンを使った投資詐欺に係わる相談は多いのか？
塩田委員	LINEで知り合ったという方も多く、ネット環境の普及により、簡単に顔も知らない相手とやり取りができる環境が影響していると思われる。
嶋田委員長	今は、小学生からスマートフォンを持っていることから、金融教育を小学校からも合わせて、消費に関する教育を進めていくべきであると思う。
下田委員	「熊本市の消費者行政」29ページの、年齢別のグラフにある10歳未満、それから重大な小学生に関わる部分と言うのはどのような相談なのか？
事務局	<p>10歳未満の相談について、実際に相談される方は保護者である。</p> <p>5歳から9歳までの消費者トラブルでのご相談となっており、そのほとんどがゲーム課金である。</p> <p>例えば、子どもがWi-Fiが使える環境下で、以前課金登録をしたことのある保護者のスマートフォンを使用し、パスワード等が記憶されているためゲーム課金を繰り返した結果、後日1ヶ月～3ヶ月後に高額請求があったという相談があった。</p>
下田委員	課金の金額などは分かるか？
事務局	多くは数万円から100万円近い金額で請求のご相談があった。
宮崎委員	<p>子どもが使ったゲーム課金については、親が、最初の課金額が低かったため支払ったが、次の高額な課金に驚き、相談に来ることがある。</p> <p>しかし、保護者がパスワードの変更や支払明細の確認を怠ったため、業者側は複数回の支払い実績を理由に交渉が難航することがある。</p>
濱田委員	<p>相談の中にある、2位の不動産賃貸に関する原状回復について、業者側からの意見を言わせていただきたい。</p> <p>原状回復に伴う請求は、不動産業界のガイドラインに従い請求しており、過失場合は保険で認められている。</p> <p>ただし、落書きや、たばこのヤニなど「善良なる管理者の義務」を守らない使用方法をした場合には請求をされる。</p> <p>このことに関して苦情を言われる方の中には、物件の取り扱いが悪く、ルールを守っていない場合があり、一方的に業者が悪いとは言い難い。</p> <p>業者側も、保有する大切な財産をお貸ししているので、綺麗に使っていた様お願いをしている。</p>
片山委員	消費者センターとして、若年層向けの消費者トラブル防止に係る啓発活動において重要視していることは何か？
事務局	若年層の消費者教育で重要視していることは、金融教育を前提に、家庭科の授業も踏まえ、消費と契約がどう成り立っているか学んで頂き、トラブル

	<p>に遭わない為の対策についてご紹介している。</p> <p>また、最近では、SNSから勧誘され熊本県の高校生が介入した詐欺や受け子の事件などが発生しており、啓発活動のテーマについては、契約年齢が18歳に法改正され、幼少期から学んでいくことが重要であることから、小学生の内から消費に係わるお金の使い方や危険なことについて、何が適正か学校毎に相談させていただきながらアプローチしていきたい。</p>
西森委員	<p>マルチ商法などに係わっている友人を助けることを目標としている学生がいるが、当事者でなくとも友人の話しということで消費者センターに相談に行ってもよいか？</p>
事務局	<p>原則は、ご本人からの相談をお受けしている。</p> <p>例外として、認知症や催眠商法に誘い込まれたご両親について、ご家族が相談されることがある。</p> <p>お尋ねいただいた友人のご相談については、全く受け付けない訳ではない。一旦はお話しを聞かせていただき助言を行っている。</p> <p>その際、ご本人に消費者センターに相談していただくようお伝えしている。</p> <p>また、この様な被害を防ぐため、市政だよりやLINEなどで啓発活動も合わせて行っている。</p>
嶋田委員長	<p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（2）第3次熊本市消費者行政推進計画における令和5年度実績報告」について事務局から説明をお願いする。</p>
事務局	<p>「議題（2）第3次熊本市消費者行政推進計画における令和5年度実績報告」について説明。資料2 施策ごとの取組評価表</p>
西森委員	<p>見守りサポーター養成講座において、第一生命の受講者は何名いるのか？</p>
事務局	<p>第一生命株式会社の企業向け養成講座はオンラインで実施し、受講者は404名であり、これ以外の43名が一般受講者である。</p>
塩田委員	<p>通し番号1にある消費者センターのホームページアクセス件数増については、LINE配信が要因の一つと報告があったが、LINE配信とは具体的どのような内容になっているのか。</p>
事務局	<p>熊本市には公式LINEアカウントがあり、通知を受け取った際、消費者センターのホームページに誘導できるリンクを貼っており、気になった内容についてクリックしていただくことで、ホームページ等でさらに詳細な情報を確認できる様になっている。</p> <p>また、LINE登録者の中で「くらしの安全」を登録関係は2万1千人程登録していただいている。</p> <p>新しい情報提供がある度に配信し、一つのLINE配信に対し開封数が2千件程となり、更に関連サイトを開くことで閲覧件数が増加したものと思われる。</p>
隈委員	<p>通し番号4にある「消費者被害の未然防止・拡大防止のための施策に反映」について、苦情相談等の分析内容を見ることはできるのか？</p>

事務局	<p>議題1にてご説明させていただいた「熊本市の消費者行政」27ページ以降にある、相談件数・相談方法・年齢・相談内容等の記載内容にてご確認いただける。</p> <p>なお、相談内容については、相談のあった商品で分類しており、架空請求など商品が無いものは「商品一般」に分類される。</p> <p>この相談等の分析を行い、啓発が必要な情報についてはホームページやLINEなどで情報発信している。</p> <p>通し番号4の報告値については、月毎に集計分析しており12回としている。</p>
西森委員	<p>通し番号84と91にある「成年後見制度」に関して、消費者問題と成年後見制度は関係性が近く、関連している。</p> <p>消費者センターに相談で成年後見の制度を案内した人数は示されているが、具体的に、どの様な案内をされたのか？</p>
事務局	制度をご案内する中で、踏み込んだ紹介が必要であると判断した場合は、相談員が説明を加えている。
西森委員	消費者問題や成年後見制度へダイレクトに相談する前に「日常生活自立支援事業」もあると思うが、説明し繋ぐ際には権利擁護的なことは考慮されているか？
事務局	<p>他課との連携になるため消費者センターでは把握していないが、消費関係以外でも、犯罪被害者の方や再犯防止関係においても対象者の高齢化が進み、福祉に繋がないと再犯に至ることもあるため、ご相談は多岐に渡っている。</p> <p>このことから、様々な関係部署に繋ぐことは重要であると考えており、本年度から、当課では社会福祉士を配置し、ご相談があれば連携先に繋ぐ取り組みに注力している。</p>
片山委員	通し番号74にある「消費生活地域見守りサポーター養成講座」について、講座内容など、どの様な取り組みをしているのか？
事務局	<p>消費生活地域見守りサポーターは、市民の中から、消費者被害を未然に防止するため、高齢者等脆弱な地域の方々に対して見守りや声かけを行い、消費者トラブルに遭っているかたがいたら消費者センターへ相談するように促す役割を担っていただく方となる。</p> <p>講座内容は、消費生活トラブルの事例や困っている方を責めないような声かけの方法の他、法律的内容についても講話している。</p> <p>具体的には、警察関係者からは、電話でお金詐欺等を含む詐欺被害の紹介と対策について講話していただき、消費者センターの相談員からは、相談実例を基にトラブル紹介と対策について講話している。</p>
片山委員	<p>千原台高校では、ささえりあによる、認知症サポーター養成講座の実施や、食分野においては、西区保健課の方と地域のボランティアの方で郷土料理を作ったり、お母さんと赤ちゃんお父さんとのサークルに加入している方に学校へ来ていただき交流会等を行っている。</p> <p>今後、消費に係わる分野について連携をどうしようかと考えていたところ。</p> <p>消費生活地域見守りサポーター養成講座の受講時間と受講する際の定員数</p>

	<p>について教えてほしい。</p> <p>例えば体育館などでまとめて受講するのではなく、5クラスあるので、クラス毎に毎日(5日間)アクティブラーニング型での実施は可能か?</p> <p>なお、千原台高校では地域の特色として、小学校から就職し高齢期になるまで、地元におられる方が非常に多く、結婚するまで、実家におられる若い方も多く。</p> <p>実際に生徒から相談があった例では、祖母宅へ急にお昼、インターネットの勧説訪問があり、分からなままに契約したため、どうしたらよいかと相談があった。</p> <p>消費生活地域見守りサポーター養成講座について、声かけの方法等の講話は良い取り組みだと思う。</p>
事務局	<p>消費生活地域見守りサポーター養成講座の基本は2時間30分のコースとなっており、2講座を受講し、見守りサポーターとしての心構えを学び、受講証明書を交付している。</p> <p>講座の実施方法については、調整次第ではあるが、この養成講座と別の取り組みである、出前講座における、千原台高校バージョンとして講師派遣は可能と思う。</p> <p>調整の上、消費者トラブルについて、ご家族だけではなく、地域の方々に対して学習の場を設けていきたい。</p>
片山委員	見守りサポーター養成講座の2時間30分コースを、千原台高校版として2時間受講した場合でも受講証は発行してもらえるのか?
事務局	内容を調整し、前向きに検討させていただきたい。
嶋田委員長	<p>千原台高校がモデルケースとなる様に今後、調整していただきたい。</p> <p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（3）第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について事務局から説明をお願いする。</p>
事務局	<p>「議題（3）第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について説明。</p> <p>資料3 第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価</p>
濱田委員	(5)消費生活地域見守りサポーター養成講座修了者数が、令和5年度で大幅に超えた要因は、企業と提携したことから、今後も色んな企業に提案し、更なる受講者増に努めていただくことで、認知度や知識の底上げに貢献できるのではないかと思う。
事務局	<p>以前は、消費者金融からお金を借りることは敷居が高かったが、最近は、幼少期からSNSに慣れ、スマートフォンで簡単にお金が借りられる時代となつた。</p> <p>企業や商工会も含め、養成講座や出前講座を開催させていただきながら、消費者教育を更に進めていきたい。</p> <p>また、熊本市の新規採用職員に対しても、今年度、消費者教育の一環として、消費者トラブルについて講話をを行っている。</p>

隈委員	<p>(1)消費生活相談窓口の認知度については、テレビ、ラジオ等のメディアを活用した広報とあるが、SNSの活用はないのか？</p> <p>また、カスタマーハラスメントや、その対応はあるか？</p>
事務局	<p>広報の方法については、市政だより・ホームページ・LINE・X等を活用し、機会があれば地域の防犯だよりも掲載をしながら、啓発を進めている。</p> <p>カスタマーハラスメント対策については、大声で怒鳴ったり、威圧的な態度や不当要求をするのであれば分かり易いが、相談と、どこからがカスハラか線引きが大変難しく、グレーゾーンの対応の対応についても検討が必要。</p> <p>相談の中でカスハラに該当する場合は多くはないが、長時間拘束されることがあり、相談員の心理的負担になっている。</p> <p>対応方法については、カスハラにさせない対応方法や接遇を心掛け、カスハラに対しては、組織的に対応することとして、現在、マニュアルを作成しているところである。</p>
塩田委員	<p>(2)消費者センターへの相談により解決可能となった割合について、熊本県青年司法書士会では、月曜と木曜日に夜間相談を受けており、消費者センターの紹介により連絡がある。</p> <p>この割合については、他機関への斡旋も含めた値となっているのか？</p>
事務局	解決率は、自主交渉での助言やその他の情報提供で話が完結したことも含まれ、実際に斡旋解決した件数が含まれる。
下田委員	<p>文部科学省は、5年生の教科書に「契約とはどこで成立するのか」という授業を導入している。</p> <p>これは、店舗やネットでの購入時に契約がどこで成立するかを学ぶ内容である。</p> <p>ただ、5・6年生には家庭科の授業があるが、低学年ではなく、主要科目が重視されがちである。</p> <p>しかし、消費に関する教育は重要であり、家庭科の内容は身近で幼少期から学ぶと記憶に残りやすく、小中高での教育が重要であることから、先生たちにも啓発を進めている。</p> <p>本日開催された「消費者行政推進委員会」の内容についても先生たちに伝えたいと思う。</p>
事務局	<p>低学年への消費者教育は難しいと思うが、家庭での消費者教育が少なくなっている中、本市では、消費者教育コーディネーターが小中校に出向き、消費に係わる出前講座の案内を行っている。</p> <p>更に、今年度からは幼稚園のPTAの方達に向けて、年中・年長の「お買い物体験」を通じた出前講座の案内を行っている。</p>
青木委員	<p>消費者教育は、中学2年生後半から3年生に消費生活の内容について学ぶが、消費生活と合わせて環境問題にも広がっている。</p> <p>消費者センターから、中学校3年生に向けたチラシが届いた際は、担当から必ず生徒に説明して渡すように伝えている。</p> <p>本日の協議会を受け、学校で何ができるか考えた中で、闇バイトなど、SNS</p>

	<p>Sを介して直接、犯罪に繋がることから、学校としても危険意識を持って対応しているところである。</p> <p>実際、1日で数十万の怪しいバイトに手を付けたり、SNSに書かない言わない取組をしているのに、人権にも関わる個人情報をSNSに提示している現状、実際に様々なトラブルがあるが、学校で出来ること、家庭で出来ることを、家庭科だけではなく、しっかり考えていきたい。</p>
事務局	今年度、出前講座の一環として、朝自習の15分位を使い、先生と相談員により、取り消しが困難な未成年のゲーム課金のお話など、消費トラブルに係わる寸劇を行い情報提供させていただいた。
西森委員	関連資料にある『消費者110番』のチラシを啓発のため学生に配布したい。
事務局	後日、データでお送りする。
嶋田委員長	<p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（4）中学生・高校生による消費者啓発標語の応募結果について」について事務局から説明をお願いする。</p>
事務局	「議題（4）中学生・高校生による消費者啓発標語の応募結果について」について、資料4 啓発作品選考一覧、募集チラシ、募集要領、審査要領を基に説明。
嶋田委員長	<p>議題（4）中学生・高校生による消費者啓発標語の2次審査の説明について、不明点はないか。</p> <p>5分ほど選考時間を設けるので、各委員選考願いたい。</p>
各委員	選考、集計
嶋田委員長	<p>集計結果に基づき、選ばれた12作品を発表する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1タップ 一旦ストップちょっとまって ・トラブルは 年齢関係なし予告なし ・いいはなし 楽な仕事 そんなのない ・おかしいな 少しの違和感 見逃すな ・相談第一 トラブル回避の第一歩 ・欲しいモノ、ホントに必要？よく考えて ・怖がるな 早めの相談 勇気持て ・信じるな 「無料です」は 有料です ・金メダル 得るたび増える ゲーム課金 ・最後まで、しっかり読んで身を守る ・偽サイト 疑い持って！ 気をつけて ・気軽にポチポチは危険だよワンクリ詐欺に気をつけて
嶋田委員長	<p>では、12作品について2次審査結果とさせていただく。</p> <p>次に、「議題（5）その他」について、事務局から説明をお願いする。</p>

事務局	特に、ございません。
嶋田委員長	議題（5）は特にないということだが、委員の皆様方から、ご質問、ご意見をお願いしたい。
委員	（意見なし）
嶋田委員長	本日予定していた議事はすべて終了した。委員の皆さまのご協力に感謝申し上げる。進行を事務局にお返しする。
事務局	<p>嶋田委員長ありがとうございました。</p> <p>本日は、委員長をはじめ委員のみなさまには、長時間にわたり、貴重なご意見・ご質問等をいただき、ありがとうございました。</p> <p>いただいたご意見は、今後の本市の消費者行政施策や取組に活かして参りたい。本日はどうもありがとうございました。</p>