

平成 30 年度千歳市市民生活安定審議会開催結果（議事要旨）

開催日時： 平成 30 年 6 月 21 日（木） 10：30～12：00

会 場： 千歳市役所本庁舎 2 階 庁議室

出席者： 10 名（委員の名簿は別紙のとおり）

事務局： 鈴木部長、細貝課長、下口係長、二階堂主任、綾部相談員

1 委嘱状交付

2 副市長挨拶

3 審議会開会

（1）各委員自己紹介

（2）会長、副会長選出

事務局一任により、千歳科学技術大学の福田誠氏を会長に、千歳市女性団体協議会の松本千恵子氏を副会長に選出した。

（3）審議

消費者行政の取組について

事務局（二階堂主任）より、資料のとおり説明し了承された。

また、綾部相談員より、別添資料の資料 1 のとおり、平成 29 年度の消費生活トラブルに関する相談について報告し了承された。

質疑応答

（委員）

Google やアマゾンなどのプリペイドカードを使用した詐欺について、前回審議会の際に議論があったが、その後相談事例はあるか。

（事務局）

最近は相談事例がないが、収納代行の事例は多くあることから実態としては一定数の被害はあると思われる。

（委員）

詐欺のテクニックが変わってきているのか。

（事務局）

詐欺については、毎年のようにその手口が変わっているところである。

例えば、アマゾンなどの大手の通販会社で、何かを購入したことになっていて、それを収納代行により支払わされるという内容が主である。

詐欺業者の足がつかないような方法をとっているのだと思われるが、転売だと転売の繰り返して徐々に価値が低くなるが収納代行だと低下が無いことから、この手法を用いていると思われる。

(委員)

カードのススキミングの件に関しては事例はないだろうか。

先日、自分のクレジットカードが割れて使えなくなったので、カード会社に問い合わせたところ、不正に使われていることが発覚した。

(事務局)

事例は一定数ある。

その場合は一刻も早くカード会社に連絡をしてほしい旨助言している。

今はネットで自分の履歴を見られるサービスもあるし、一部のカード会社では買ったらその都度メールが来るような会社もあるので、そういうのだと割と早く分かるところであるが、皆さんカードを使って一ヶ月ぐらいしてから明細がきてこの使用履歴は何だろうと不審に思い、不正利用が発覚するケースが多い。

被害を防ぐためには、カードで買い物したらメモとって整理しておくことが必要である。

あり、金額が何十万円とかではなく、数千円という少額であれば、何か買ったかなという程度で、だまされたかどうかもぼんやりしてしまいがちである。

(委員)

私の場合は 2,200 円ぐらいだった。その程度の買い物であれば、いつもならカードで支払いはしないので、記憶がない旨をカード会社に伝えたら、カードを使用不可にすることになった。

ただ、そのカードがどこで利用されたのかは教えてくれなかった。国内かどうかも教えてくれなかったが、ススキミング等されている可能性がありますと言われたので、カード会社は、その利用場所がどこなのかはきっと分かっているのではないだろうか。

(事務局)

ただ、決済代行会社が間に入っているとわからないと思われる。

不正が分かったら、まずカード会社に電話し、自分はカードを使ってない旨を伝えたと、カード会社がすぐ調査をしてくれるようになっている。

(委員)

今回、私の場合はカードが壊れたのでたまたま分かったのだが、他にも分からないままの人が実は氷山の下に隠れてるのかなと思う。

広報等で引き続き周知を進めていくこととした。

(委員)

千歳消費者協会においても小売価格調査を一部担っているところであるが、LPガスの単価を調べると業者によって金額の幅がすごく広いことがわかっている。

公表している価格と実際に売っている価格が違うように感じているがいかがか。

(委員)

価格を常にオープンにするというのは基本にしており、店頭においても料金価格表を表示するよう謳っている。千歳の販売店は二十数社あるが、基本的にきちんと表示しているはずである。

定期的に業界内会議があり、適切に表示していないと、立入等で発覚した際には指導がある。

昔に比べたら各販売店もオープンにしてきているというのが現状だと思われる。

ユーザーが販売店を選ぶ時代なので、オープンになっている価格で判断いただきたい。
また、化石燃料については、何十年も前から、あと僅かでなくなるという話が出ているが、実はまだ結構貯蓄量はあって、アメリカでは、自国では掘らず輸入して、いざというときのために備蓄していると聞いている。

ロシアを筆頭に世界ではまだ掘り出してない分もある。ただ深いところにあるとか地層が悪いとかで掘り出す技術と金額が見合うかというのはあるので、技術が上がり地下の深いところとか条件の悪いところが掘り出せるようになればまだまだ出てくるようである。

(委員)

石油をどんどん燃やしてしまうと今度は二酸化炭素が増えて気候に悪影響を及ぼすので諸々見極めて気をつけていかなければならないところである。

(委員)

資料1の「保険」の部分で、私の親の世代の高齢者は、保険会社のセールスを受ける際は、昔からの付き合いで契約していることが多いと思うが、利回りが低いものも多く、大きく買い損になってしまうような商品もある。

高齢者が損なのか得なのかという判断が出来ないまま言われるまま契約してしまうといったケースもある。なかなか訴え出てこないからわからないと思うが、長い付き合いがある分、断りにくい状況もあるため、引き続き啓発に努めてほしい。

(委員)

価格調査について、物価が徐々に上がってきていると感じるが、表やグラフに出ている品目以外にも、お菓子やパン等で価格は同じだが内容量が減っているというものもある。

特に千歳は子どもがいる世帯が多いので結構打撃を受けるのではないかと思う。

調査品目については、各自治体で決められるのか。

(事務局)

ある程度は決められるが、データ比較のため道のモニター調査と合わせていきたい考えもあるため、よく検討していきたい。

(委員)

この42品目以外についても、かなり値上がりしているものはあると思われるので、道のモニター調査の動向も注視しつつ、今すぐと言うわけではないが、気に留めておいてもらいたい。

消費生活ホームページ「ちとせの暮らし」を活用した取組について

事務局（二階堂主任）より、資料のとおり説明し了承された。

質疑応答

（委員）

新設したホームページでは、ページ内から直接打ち込んでメール相談できるような仕組みにはなっていないということで良いか。

（事務局）

そのとおりである。来庁や電話以外に相談できるような体制も今後必要になってくると思われる。説明の中でも触れたが、今はメールよりもLINEの方が主流で、相談者にとってもわかりやすいツールであるので、LINEを活用した相談体制の整備が良いと思っている。

（委員）

LINEでの相談受付は特に若い人に需要があると思うので前向きに整備をお願いしたいと思う。現在は相談はどのような形で来ることが多いのか。

（事務局）

平成29年度は電話が386件、来庁が192件で電話の方が倍くらい多い。年齢層はバラバラで、多いのは50代60代が120件超、あとは40代が100件、70代が60件、80代以上が20件超という状況であるが内容によるところもある。架空請求のハガキでは、女性で50代以上の方ばかりターゲットにされていたし、ゲームであれば若い人が多かったりと、その内容によって分かれるところである。

（委員）

20代～30代は、いきなり電話するという文化ではないので、LINE等を使わないと難しいかもしれない。

（事務局）

相談されたときに、こちらから聞きたいことも多々あるので、最終的には電話のやりとりが必要。すべてを文章で判断するのは難しいかもしれない。

（委員）

はじめのコンタクトはLINEでも良くて、その後来てもらうかまたは電話をかけるように誘導していくのも良いと思う。

私たちの頃と違って今の若い学生をみていると電話をかけることがほとんどない。だから電話で相手の声を聞くとか直接会いに行くとかは非常に敷居が高いようなので、20代～30代の人向けにきっかけはLINEで、その後電話等をしますといった感じで二段階でやっていかないとコミュニケーションが上手くいかないと思われる。

まずは、できるだけホームページのアクセス件数を増やす取組を進めていただくようによろしくお願いしたい。

その他

北海道石狩振興局保健環境部千歳地域保健室生活衛生課長 大星 真弓 委員から、別紙資料に基づき、「HACCP（ハサップ）」について情報提供された。