

令和3年度第1回消費生活会議会議録

- 1 開催日時：令和3年11月25日（木） 午後6時～午後6時50分
- 2 開催場所：旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階共用会議室2
- 3 出席者：委員 古川会長，三輪副会長，澁谷委員，栗原委員，濱岡委員，稲毛委員，三田村委員，河野委員

計 8名

事務局 林市民生活部長，樽井市民生活部次長，津村消費生活センター所長，
羽坂消費生活センター主査（計量検査所長），佐々木消費生活センター主
査，齋藤消費生活センター会計年度任用職員

計 6名

- 4 会議の公開・非公開の別：公開
- 5 傍聴者の数：なし
- 6 会議概要（要点記録）

（1）開会

事務局より定足数に達しており会議は成立している旨，委員の退任に伴う新委員の紹介，4月の人事異動に伴う事務局職員の紹介，新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に配慮し会議の運営に努める旨及び会議は公開となる旨の確認

（2）市民生活部長挨拶

市民生活部長から挨拶があった。

（3）消費者苦情処理部会委員の指名（退任に伴う欠員分）

事務局より昨年退任された委員に伴い消費者苦情処理部会委員1名の欠員が生じているとの説明の後，会長が同部会委員欠員分に佐々木委員を指名

（4）議事

（会長）

これより本日の議事に入りますが，報告事項（1）令和2年度消費者行政の実績について，（2）令和3年度の消費者施策と関係予算について，（3）・消費生活相談の現状について，関連がありますので，事務局から一括して報告していただき，その後，御質問，御意見をいただきたいと思っております。
説明をお願いします。

（事務局）

資料1から3までに基づき説明

（会長）

ただいま，事務局の方から報告事項（1）から（3）まで報告していただきましたが，委員の皆さんから何か御発言はございませんか。

(委員)

資料3の1ページ(2)相談内容の傾向のアからオまでの中でオの多重債務に関する相談については、債務整理をすれば解決に進むと思うが、アからエまでの相談についての具体的内容やどの程度解決にまでこぎ着けたのかお聞きしたい。

(事務局)

基本的には電話等で受けた各相談については、できる限り相談員が最後まで対処し、9割以上の方が完了、解決につながっているが、相談内容によっては他の専門相談機関や弁護士会等を紹介しているケースもあります。

光回線に関する相談については、いわゆる「アナログ戻し」という光回線からアナログ回線に変更する際に業者からの電話勧誘により高額な請求や脅しに近い説明を受けるなどの苦情相談があります。

全体的にここ数年の相談内容に大きな変化はないが、悪質業者の方では手を変え品を変え巧妙な手法を駆使して、特に商品知識に乏しい高齢者等を勘違いさせて契約させるなどのケースも多くなっています。

また、パソコンやスマホ等を使った通信販売トラブルケースでは、老若を問わず、画面に表示された肝腎な部分を見落としした結果、一回限りの特別価格での購入のつもりが定期購入になっていたケースなど、相談員が対応に苦慮する事案もあります。

なお、多重債務の相談については法テラスや弁護士会などの専門機関を紹介する場合がほとんどです。

(委員)

サクラサイトに関する相談で解決に至ったケースがあればお聞きしたい。

(事務局)

実際に消費生活相談員をされている委員がおられますのでお示しいただければお願いしたい。

(委員)

サクラサイトに関する相談ではケースバイケースですが、実際に経緯書を作成し業者と交渉となるのが当該相談の8割、9割を占めます。相談者が現金を振り込んだり、電子マネーを購入してその番号を業者に伝えた場合は返金交渉は難しくなりますが、クレジットカード決済した場合については、当該クレジットカード会社や業者との間に入る決済代行会社との交渉となり返金されるケースもありました。

相談者の中には精神的に不安定になりながら相談してくる場合もあり、その対応に困難性が増すケースもありますが、全額返金された事例やまったく返金されない事例もありケースバイケースなのが実情です。

(委員)

電子マネー決済で早い段階で対応処理した場合は返金される可能性は高いということでしょうか。

(委員)

電子マネーでは番号を相手に伝えた段階で相手のものになってしまい使われるので、戻ってくる可能性は低く、現金を払った場合と同様に相手業者サイトとの交渉になってしまいます。たまたま相手業者サイトが電子マネーを使ってない場合は戻ってくるケースもありますが、相手業者サイトが現金を手にした場合については返金率は低くなる傾向にあります。

(委員)

相手業者サイトに現金が入るかどうかで返金率が変わってくるということでしょうか。

(委員)

クレジットカード決済でも相手業者には現金は入りますが、この場合は決済代行業者を仲介者とし、相談者が経緯書を提出した中で相手業者の不当性を訴えて交渉となるので返金されるケースもあります。

(会長)

他に、御発言はございませんか。

(委員)

発言等なし。

(5) その他

(会長)

次に、その他で消費生活行政全般についての御意見でもかまいませんので、御発言があればお願いいたします。

いかがでしょうか。

(委員)

発言等なし。

(会長)

では、消費者協会の委員から、今、回答していただいた以外の最近の消費生活相談状況について、お聞きしたいのですがよろしいでしょうか。

(委員)

最近の相談内容傾向としては、以前のように架空請求等に関する相談がはやってきているなどの状況はないですし、新型コロナウイルス関連の相談についても落ち着いてきており、以前のようなマスクの送り付けなども見られない状況となっております。どちらかという、先ほど事務局から説明があったとおり、アナログ戻しやインターネットでの定期購入、それと、新型コロナウイルス感染症拡大で家にいるケースが増えた関係もあるのか、副業ビジネスサイトに係わる相談でSNSの広告を見て小遣いを稼ぐ目的で情報商材を買ったり、高額なサポート料を払ったりなどの相談が増えていきます。

特に、アナログ戻しでは、パソコンを使わないのに光回線にしている高齢者の方で、高額な回線使用料を払っていて、安いアナログ回線に戻したいと考えているところに、タイミング良く業者に勧誘され、高額なサポート手数料を請求されるケースが相次いでいます。

このような勧誘業者は本来は24時間体制のサポート契約を目的とする業者であり、相談者の方はアナログ回線に戻すことしか頭になく、サポート契約をした認識がないケースがほとんどであり、相談者は聞いていないと主張するケースが多くなっています。これらのケースの対応としては、電話勧誘や書面の不備、不交付によるクーリング・オフ手続きなどをアドバイスし、高額なサポート契約手数料の返金や違約金なしでの解約手続きなどをあっせんしています。

また、スマホを利用した商品の定期購入や悪質サイトによる商品の未着、誤配などインターネットによる購入のトラブル相談も継続して多くなっております。

(会長)

ありがとうございました。

ほかに御発言はございますでしょうか。

(委員)

発言等なし。

(会長)

ほかになければ、以上をもちまして、本日の議事を終了させていただきます。

委員の皆様、ウィズコロナの状況で一定の制限はありましたが、熱心に御協議いただきまして、ありがとうございました。では、進行を事務局にお返しします。

(6) 閉 会

市民生活部次長から閉会の挨拶があった。