

令和5年度静岡県消費者安全確保県域協議会 会議録

| | |
|-------------|--|
| 日 時 | 令和6年2月2日(金) 午前10時から午後12時まで |
| 場 所 | 静岡県庁西館4階第一会議室C |
| 出席者 職・氏名 | <p>静岡県司法書士会 司法書士 小楠 展央 社会福祉法人静岡県社会福祉協議会 生活支援部長 西村 慎言 静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会 副会長 下谷 信雄 静岡県消費者団体連盟 会長 野中 正子 日本司法支援センター静岡地方事務所 事務局長 保理江 均 特定非営利活動法人しずおか消費者ユニオン 理事 江崎 玲子 一般財団法人静岡県銀行協会 総務部長 笹本 昭裕 静岡県労働金庫 地域共生推進グループ課長 池田 和也 公益財団法人 日本クレジット・カウンセリング協会 総務担当 八十島 史博 財務省東海財務局静岡財務事務所 主任調査官 勝治 裕視 日本貸金業協会静岡県支部 事務長 福井 秀明 静岡県警察本部生活安全企画課 犯罪抑止対策課長補佐 尾藤 厚至 静岡県警察本部生活保安課 環境経済課長補佐 佐口 宣充 静岡県警察本部捜査第二課 企画指導補佐 吉村 潤 静岡県警察本部警察相談課 総合相談補佐 名倉 正人 静岡県教育委員会教育政策課 政策企画班長 平山 裕久 静岡県健康福祉部地域福祉課 地域福祉班長 松浦 史明 静岡県健康福祉部福祉長寿政策課 高齢者支援班長 弓場 洋子 静岡県経済産業部商工金融課 経営資金班長 池田 紀美子 静岡県東部県民生活センター 消費者行政班長 海野 一郎 静岡県中部県民生活センター 消費者行政班長 中村 秀実 静岡県西部県民生活センター 消費者行政班長 長葭 健一 賀茂広域消費生活センター 所長 倉島 浩彰 静岡県くらし・環境部 県民生活課長 望月 希世美</p> |
| 議 題 | 別紙次第議事のとおり |
| 配付資料 | <p>資料 1 静岡県内の消費者被害の状況について 資料2-1 高齢者の消費者被害の現状と県の取組 資料2-2 市町アンケート調査結果まとめ 資料2-3 福岡県築上町の取組事例(コミュニティFM) 資料2-4 千葉県船橋市の取組事例(福祉関係事業者等との連携) 資料3-1 各団体の取組・連携したいこと(事前アンケート結果) 資料3-2 報告資料①(東海財務局静岡財務事務所) 資料3-3 報告資料②(日本貸金業協会静岡県支部) 資料3-4 報告資料③(静岡県警察本部生活安全企画課)</p> <p>配付資料1 令和5年度消費者問題研修会のご案内(静岡県司法書士会) 配付資料2 シニア向けデジタル活用講座への講師派遣について(県民生活課)</p> <p>席上配付資料1 登録貸金業者数の推移(日本貸金業協会静岡県支部) 席上配付資料2 金融経済教育セミナーのご案内 席上配付資料3 金融経済教育セミナーの取組み</p> |

1 開会（挨拶）

（県民生活課長 望月）

本日は、お忙しい中、静岡県消費者安全確保地域協議会に御出席いただきまして、誠にありがとうございます。また、日頃から、県民の様々な消費者トラブルの未然防止や、解決に向けた取組みに御尽力いただき、厚くお礼申し上げます。

本協議会は、消費者行政担当課と、関係団体の皆様との間で、県民の消費者被害の拡大防止とその安全を確保するための取組を効果的かつ円滑に行うため、消費者を取り巻く諸問題に関する情報を交換し、対策を検討することを目的として、年に一度、開催をしております。

後ほど、事務局から報告いたしますが、令和4年度中に本県内の相談窓口に寄せられた消費生活相談は、令和3年度と比較して12%、件数にして約2,800件程度増加しました。「定期購入」に関する消費者被害は依然として多いほか、SNSを入り口としたもうけ話、震災を契機とした義援金詐欺など、複雑化・多様化する社会と同じように、消費者被害も新たな手口が次々と現われております。

特に、高齢化が進展する中では、高齢者の消費者被害が大きな課題となっております。高齢者は、他の年齢層と比較し、平均被害額が高い傾向にあり、自宅にすることが多い高齢世帯を狙った悪質な訪問販売や電話勧誘による被害が後を絶ちません。

県としましても、高齢者等の見守り体制を構築するため、市町における消費者安全確保地域協議会の設置促進などに取り組んでおりますが、取組を進めるにあたっては、様々な分野の皆様と連携しながら、情報の共有や意見交換を通じて、幅広い視点で施策を推進していくことが重要と考えております。

本日の協議会を通じて、今後、団体間で様々な連携を図っていくことができれば幸いです。

本日は、まずは県から、最新の消費者被害の状況や高齢者の消費者被害防止に向けた取組みについて御紹介し、その後、各団体の取組について御紹介いただいた後、意見交換の時間を予定しております。

限られた時間の中ではございますが、ぜひ積極的に御発言をいただきますようお願い申し上げます。

2 議事

(1) 静岡県の消費者被害の状況について（県民生活課）

本県の消費者被害の状況について、簡単に御説明いたします。資料は、右方に「資料1」とあるスライド資料を御覧ください。

静岡県内の消費生活相談窓口に寄せられた令和4年度の消費者相談の状況です。上2段は、直近5年間の静岡県内の相談件数の推移で、下2段は、全国の件数の推移となります。令和4年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べて約2,800件ほど増加しました。

令和3年度は、新型コロナウイルス関連の相談が落ち着いたこと等が影響し、全国的に件数が減少しておりますが、令和4年度は「定期購入」に関する相談が大幅に増加するなどの影響を受け、全国的にも件数が増加しております。

続いて、年齢層別の相談件数の推移です。例年、年齢層が高くなるにつれて、相談件数が多くなる傾向にあります。その中でも、60歳以上の相談件数の割合は約半数を占めており、高齢者の消費者被害の防

止が課題となっております。また、令和4年4月に成年年齢が引き下げられたことを受け、18歳から19歳の若者を狙った悪質商法の被害の増加が懸念されました

続いて、販売購入形態別の相談件数の推移です。令和4年度も前年度に引き続き、通信販売が9,587件(50.7%)と最も多く、次いで、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順に多くなっています。また、前年度に比べ、マルチ・マルチまがいに関する相談件数は減少しましたが、通信販売、訪問購入は直近5年間で最も多くなっています。

続いて、年齢層別の平均既支払額の推移です。「平均既支払額」とは、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均値を言いますが、令和4年度の平均既支払額は39万5千円であり、前年度と比べて1万2千円増加しました。また、年齢別に見ると、20歳代の平均既支払額が高額化しているほか、30歳代の平均既支払額が全年代で最高額となっております。

ここまでは県内の消費生活相談の状況をお伝えしてきましたが、ここからは、最近、問い合わせが増えている消費者被害の事例を3つ御紹介します。

1つ目は「定期購入」に関するトラブルです。「定期購入」とは、「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、継続的な定期購入が条件となっている販売形態で、主に健康食品や化粧品等に関する相談が多く寄せられています。「お試し」、「1回限り」のつもりで契約したのに、いつの間にか定期購入になってしまい、解約するのに高額な違約金を請求されるケースが多いです。新聞広告などに掲載された健康食品などのケースが多いですが、SNSなどの広告を通じて被害に遭ったという相談も増えてきています。

2つ目は、「訪問販売に関するトラブル」です。訪問販売に関する相談は、普段、在宅していることのある高齢者層から寄せられることが多く、突然、自宅に訪問した業者から、「隣の家の屋根の工事をしていたら、お宅の瓦が傷んでいるように見えたので、無料で点検しても良いか」などと言われ、そのまま点検をお願いしたところ、高額な修理契約をするよう急かされた、というケースです。

この場合、一度、点検を承諾してしまうと、冷静な判断がしづらくなってしまうため、本当に必要な点検かを考え、事業者の話をうのみにせず、その場で契約はしないということが大切です。また、訪問販売の場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフや契約の取消しができる場合があります。

3つ目は、地震などの大規模災害に便乗した悪質商法です。年明けに石川県能登地方で発生した地震に便乗して、公的機関を装って義援金を募る詐欺事案が県内でも報告されています。災害の混乱や、被災者を支援したいという気持ちにつけ込んだ悪質な事例です。被害を防ぐためには、「公的機関が電話や訪問等で義援金を求めることはない」ということを知っておくことや、「送金前に、本当に信頼できる個人や団体かを確認する」ということが大切です。また、被災地では、避難所などを訪問し、避難生活に必要なブルーシートなどの物資を、通常価格よりはるかに高額で販売するような悪質業者も報告されており、注意が必要です。

県民生活課からの報告は、以上となります。

(2) 高齢者の消費者被害防止に向けた取組について（県民生活課）

続いて、9ページ、右方に資料2-1とある資料を御覧ください。先ほど、高齢者の消費者被害が相談の約半数を占めているということを申し上げましたが、高齢者の消費者被害が多い要因としては、次のことが挙げられます。

まず、悪質な事業者に狙われやすい高齢者の特性として、「若年世代に比べて資産を有している」ということ、「『お金』・『健康』・『孤独』の『3K』に不安がある」ということ、「平日の昼間、自宅に一人でいることが多い」ということが挙げられます。

また、高齢化率の増加だけでなく、親族と離れ、高齢者のみで暮らす単身世帯も増加していることから、家族・親族で見守りを行うことが困難となってしまったことも影響して、加齢によって判断能力が衰えた高齢者が悪質な事業者に狙われやすくなっております。

このような特性を踏まえ、高齢者の被害拡大を防ぐためには、まずは、本人以外の方が消費者被害に気付いて、より早期の段階で消費生活相談窓口につなぐ体制を構築することが必要です。家族の方はもちろんですが、それだけではなく、身近な地域で、継続的に見守ることができる体制を整える、見守りネットワークの構築が重要となります。また、近年、社会のデジタル化の急速な進展により、スマートフォンやパソコンを利用する高齢者の方も増加してきており、デジタル関連の消費者被害が増加していることから、高齢者のデジタル・リテラシーの向上も課題となっております。

これらの課題に対する取組みとして、県では、市町の見守り体制を強化するため、消費者安全法上の「消費者安全確保地域協議会」の設置促進や、各市町の回覧板や街頭キャンペーンなどを通じて、最新の消費者被害の事例や対応策を掲載したリーフレットなどの啓発品を配布したり、高齢者本人やその周囲の見守り者を対象とした出前講座を実施するなどの取組を行っております。なお、「シニア向けデジタル活用講座」につきましては、本協議会の最後に御案内させていただきます。

次のページを御覧ください。

前のページで御紹介した、市町の見守り体制の強化を目的とした、消費者安全法上の「消費者安全確保地域協議会」について、御存じの方もいらっしゃると思いますが、改めて御紹介します。消費者安全法では、認知症等により判断力が不十分となった方等の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（いわゆる見守りネットワーク）」を設置できることが規定されております。各市町の福祉・防災・防犯などの既存のネットワークを活用した設置を本県でも促進しております。消費者安全確保地域協議会を設置することの意義としては、たとえ本人の同意が得られない場合であっても、地域協議会内の構成員間で、見守りの対象者に関する個人情報を提供できること、言い換えれば、地域協議会内で、被害に遭っていると考えられる方の個人情報の共有ができることが挙げられます。通常、高齢者の周りの方が、本人が消費者被害に遭っていることに気づいたとしても、個人情報の保護の観点から、本人の同意なく、消費生活センター等へ相談することはできませんが、地域協議会を設置していれば、早期に情報の共有が図られ、被害の拡大を防ぐことができる場合があります。

静岡県内では、県が主催する本協議会を含め、5つの協議会が設置されておりますが、まだまだ未設置の市町の方が圧倒的に多く、設置促進のための取り組みを進めております。ちなみに、消費者安全確保地域協議会の構成員や取組みの内容には決まりはなく、各自治体の状況に応じて、地方公共団体及び地域の関係者が連携した様々な取組が行われております。後ほど、先進自治体の事例を2つほど御紹介させていただきます。

次のページを御覧ください。右方に資料2-2と記載された資料となります。こちらは、昨年の12月から今年の1月にかけて、高齢者の消費者被害防止のために県内の各市町で実施されている取組に関する調査をまとめた資料となります。

Q I では、高齢者本人や、その周囲の方、ここでは「見守り者」と表記していますが、こちらを対象とした周知啓発や消費者教育の取組についての設問となります。御覧いただくと分かる通り、ほぼ全ての市町で、高齢者本人に対する周知啓発や消費者教育の取組が行われていることが分かります。

次のページを御覧ください。Q I - 3からは、高齢者の周りの見守り者へ向けた取組についてですが、こちらも、多くの市町で取組が行われております。

続いて、少し飛んで、15 ページを御覧ください。Q IIからは、市町における高齢者の見守り体制、いわゆる見守りネットワークの構築状況についての設問となります。Q II - 1では、「① 消費者行政部門が所管するネットワークがある」と「② 他部局が所管するネットワークがあり、消費者行政部門が参画又は連携している」の回答を合わせると、半数以上の市町で、見守りネットワークと消費者行政部門が連携できていることが分かりました。①及び②と回答した市町の見守りネットワークの活動内容等につきましては、19 ページ、20 ページにまとめておりますので、後ほど御覧ください。

一方で、Q II - 6では、「② 他部局が所管するネットワークがあり、消費者行政部門が参画又は連携している」と回答した市町のうち、消費者安全法上の地域協議会とする意向があるかという設問に対し、多くの市町で「ない」という回答でした。理由の多くは、すでに地域包括支援センターなどの情報交換や連携が取れており、協議会を設置しなくても十分機能しているということでした。県としては、先ほど申し上げたような地域協議会設置の意義を改めて市町に伝えながら、設置促進に取り組んでまいりたいと考えております。

次の16 ページを御覧ください。Q II - 7、Q II - 8は、Q II - 1で「③ 見守りネットワークと消費者行政部門が参画又は連携できていない、若しくは「④ 自治体内に見守りネットワークがない」、と回答された市町に対して、その理由や今後の方向性について確認した設問です。いくつかの市町において、見守りネットワークの設置又は既存の見守りネットワークへの参画を検討しているとの回答をいただいております。

次の17 ページを御覧ください。Q IIIは、高齢者の消費者被害防止のための関係機関との連携状況についての設問です。

多くの市町で、様々な関係機関と、高齢者の見守り活動や消費者被害事例の共有、意見交換などの連携を図っていることが分かりました。

また、次の18 ページを御覧ください。ここでは、高齢者の消費者被害防止のために関係機関と連携したいこと、について回答いただいております。本日、お集まりの皆様におかれましても、各市町で構築する見守りネットワークへの参画や、消費者被害の防止に向けた取組の連携について、前向きに御検討いただきたいと思いますと考えております。

18 ページですが、事前にメールでお送りした資料では、沼津市の欄の「機関名」のところが「介護事業者」となってしまっておりましたが、正しくは「警察」でした。訂正してお詫びいたします。なお、会場にお越しの皆様への配付資料や、Zoom のチャット欄に添付した資料は、訂正済の資料となります。御承知おきください。

続きまして、少し飛んで、22 ページを御覧ください。右方に資料2 - 3と記載された資料となります。こちらは、先月、消費者庁主催で開催された講座の抜粋資料となりますが、消費者安全法上の地域協議会における、先進的な取組を2つ紹介させていただきます。

まずは、福岡県築上町の取組で、「町内のコミュニティFMを活用した情報発信」です。築上町では、

コミュニティFM番組として「消費者110番」という番組を放送しています。毎週、火曜日の夕方と水曜日の朝方の2回、30分の時間の中で、ラジオパーソナリティが1名、町の消費生活相談担当者が1名、そして、警察官又は弁護士が1名入り、雑談の中から、最新の消費者被害の事例を紹介し、事例に対する意見交換や、それぞれの立場からの対策方法の紹介などを行っています。22ページになりますが、参加する方それぞれが異なる役割を担当し、地域住民へ消費者問題を分かりやすく啓発することができています。23ページになりますが、築上町では、特に高齢者層において、コミュニティFMの認知度が高いようで、それらを活用することにより、効果的な周知啓発ができていただけでなく、ラジオを聴いた住民から、コミュニティFMや町の担当者に、取り扱ってほしい事例の要望が挙がることなどもあるようで、住民から町に事例の共有がされるという好循環が生まれたということです。自治体や関係機関が連携した好事例として、紹介させていただきました。

次に、25ページを御覧ください。右方に資料2-4とある資料となります。こちらは、千葉県船橋市の取組で、「福祉関係事業者等と連携した高齢消費者の見守り活動の取組」です。船橋市では、地域協議会に福祉関係の部門が参画しており、主にケアマネージャーやヘルパーなど、福祉の現場で活動する事業者や、民生委員、市の福祉施設などと連携を取りながら、高齢者の見守り活動を行っております。26ページを御覧ください。船橋市の特徴的な取組として、「出張相談」が挙げられます。通常、消費生活相談は各消費生活センターの窓口で行われますが、船橋市では、定期的に市内の高齢者サロンへ相談員が訪問し、出張相談を行っています。高齢者の方の中には、御自身が消費者トラブルに陥っている自覚が無かったり、誰かに相談することに抵抗がある方もいるため、直接出向いての出張相談が有効だということです。また、定期的に訪問することで、相談員と高齢者福祉施設の職員との間にも顔の見える関係が生まれ、施設の職員からの相談も届きやすくなったということです。次の27ページを御覧ください。このような連携を通じて、地域住民から、福祉関係施設経由での相談件数が増加したことや、消費生活センターでの対応後に、地域包括支援センターへの情報共有を通じて、継続的な見守りを実現できたという好事例となります。

今回は、2つの先進事例を御紹介させていただきましたが、消費者庁では、ホームページにおいて、全国の先進的な消費者安全確保地域協議会の事例を20件、レポートにまとめ掲載する予定とのことです。近日中に公開されるということでしたので、御興味のある方は、ぜひ御覧いただければと思います。

事務局からは以上です。

(3) 各団体の取組について

・資料3-1 各団体の取組・連携したいこと（事前アンケート結果）（県民生活課）

資料の29ページ、左方に資料3-1と記載のある資料を御覧ください。こちらでは、本日お集まりの皆様から、本協議会への出欠連絡票のアンケート記入欄に記載いただいた事前アンケートの結果をとりまとめております。

29ページ、30ページには、「消費者被害の拡大防止のため、各団体で取り組まれていること」の設問への回答を掲載しております。また、31ページでは、「消費者被害の拡大防止のため、団体として協力できること、関係機関と連携して取り組みたいこと」の設問への回答を掲載しております。ここでは、個別に紹介はいたしません。各団体におかれまして、消費者被害の拡大防止のために様々な取組を行っていただき、誠にありがとうございます。

この後、意見交換の時間を用意しておりますので、アンケートに記載された他の団体の取組についてや、協力・連携できることについての御質問、御意見等がございましたら、ぜひ積極的に御発言いただければと思っております。

事務局から、資料3-1についての御説明は以上です。

・資料3-2 報告資料①（東海財務局静岡財務事務所）

東海財務局静岡財務事務所の勝治と申します。よろしく申し上げます。

静岡財務事務所からは、貸金業者の監督行政と、多重債務相談等の状況について御報告させていただきたいと思っております。

資料3-2の33ページを御覧ください。

まず、令和5事務年度における貸金業者の監督における重点事項について、金融庁の貸金業者向けの監督指針に基づきまして、財務局、財務事務所、都道府県が貸金業者を監督しておりますが、毎年、貸金業者の監督に係る重点事項を定めております。なお、私達財務省や金融庁の人事異動サイクルである7月から6月までの期間を「事務年度」と呼ばせていただいております。

令和5事務年度は、この事務連絡に示されたこの6項目を重点事項として取り組んでいるところで、内容は特段、昨事務年度から大きく変わっていないものの、皆さんに関係するところのみ御紹介させていただきたいと思っております。

34ページをご覧ください。

一つ目、多重債務問題への対応です。近年、SNSの個人間融資や、偽造ファクタリングなど、新たな手口のヤミ金融が広がりを見せております。政府広報や金融庁のXやインスタグラムなどのSNSや、高校の授業などにおける金融経済教育など、様々な媒体を活用いたしまして、国民に対し注意喚起に取り組んでいる他、貸付自粛制度についても、可能な範囲で周知していくこととしております。

次の35ページでは、二つ目といたしまして、成年年齢引下げへの対応です。令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたことから、若年者の消費者被害を防止するため、貸付実績や苦情受付状況の把握を行っております。

足元においてはこちらにも書いてありますが、若年者への貸付を行う貸金業者が限られており、関連する相談とか苦情は特段確認されておりませんが、過剰与信防止の観点から、引き続き、丁寧なモニタリングに取り組んでおります。

それから、金融庁の本庁においては、YouTubeにうんこドリルとコラボした動画を掲載したり、LINE広告を通じて若年者への啓発活動を実施しております。

次の36ページは都道府県等との連携強化、37ページは貸金業者協会との連携強化です。

まさにこのような会議の場において、貸金業法に則した監督や、金融犯罪の対応について、協議会のメンバーの皆様と緊密に情報交換を行いまして、地域の実態について共有していけたらというふうに考えております。

それでは、次の38ページを御覧ください。

続きまして、多重債務相談及び貸金・ヤミ金に関する相談の受付状況について御報告いたします。

東海財務局では、2008年の4月に多重債務相談窓口を設置し、借金でお困りの方々からの相談を無料で電話又は面談で受け付けております。

2022年度の新規受付件数は、愛知・岐阜・三重・静岡の東海財務局管内においては486件と、前年度比で12.6%減少しております。

こちらの新規受付件数の推移のグラフを見ますと、2018年度は700件程度ありましたが、これをピークに、減少傾向が継続している状況です。

このうち、コロナの影響を受けて収入が減り、債務の返済が困難になってしまった、といったようなコロナ関連の相談は62件と、全体の約13%を占めておりまして、これも前年度と比べると22.5%減少しているという状況です。

なお、この486件のうち、静岡県内の住居者の方からの相談と判明している件数は64件と約1割で、うちコロナ関連の相談は7件ということになっております。

また、相談を受け付けた方の借入のきっかけは「商品サービスの購入」が最も多く327件、次いで「低収入・収入の減少等」が266件となっております。静岡県においても同じような傾向となっております。

こちらは資料にはないのですが、足元の状況、去年の2023年4月から12月までの状況を紹介しますと、静岡県内においては、昨年12月までに48件の相談を受け付けております。一昨年が54件だったので若干減少しております。コロナ関連の相談も12月までに7件、ゼロゼロ融資の返済の本格化が昨年7月以降となっておりますけど、比較的落ち着いているような状況となっております。

続きまして、39ページを御覧ください。

こちらは相談のきっかけのグラフになっておりますが、赤い縁で囲まさせていただきましたが、その4割において、資料の右下にあります写真のリーフレットやカードを見て相談しました、ということで繋がったケースがあります。カードやリーフレットの配布に御協力いただきました金融機関の皆様や、各市町、社会福祉協議会、コンビニ等の皆様には、多重債務問題解決に大きく貢献いただいたと思っておりますので、この場をお借りいたしましてお礼を申し上げたいと思います。

相談対応の結果といたしましては、基本的に債務整理を目的として、弁護士、弁護士会、日本クレジットカウンセリング協会等の専門家の方々を紹介したものが350件と最も多くなっております。

それでは、次の40ページを御覧ください。

こちらは金融ホットラインとして、金融機関への苦情や相談を受け付ける窓口がございますが、グラフを見ますと、銀行等の預金融資に関する相談が約29.5%と最も多くなっています。

貸金等に関する相談につきましては、こちらでも51件で約7%を占めております。2022年度の貸金に関する相談のうち、県内の居住者の方からは約2件ということではほとんどない状況でしたが、足元の状況で、去年2023年の4月から12月までの状況では6件と、若干増えていて、その多くはヤミ金業者の情報提供でした。

続きまして、41ページから44ページにかけて、多重債務相談窓口や金融ホットラインに相談のあった特徴的な相談事例を4つほど掲載させていただいております。

41ページでは、クレジットカードのリボ払い、おまとめローンに関する相談事例を挙げています。42ページでは、ギャンブル等依存症による借金についての相談事例、43ページでは、コロナの影響で資金繰りに窮する事業者の方からの相談事例、44ページでは、警察や金融庁の職員を装った詐欺的な行為に関する相談事例というのがございます。

それぞれ相談事例のポイントだったり、当局がとった対応やアドバイスを記載しておりますので、適

宜、御参考にさせていただけたらと思います。

静岡財務事務所からは以上でございます。

・資料3-3 報告資料②（日本貸金業協会静岡県支部）

日本貸金業協会の福井と申します。

当協会は、御紹介いただいたように、貸金業界の自主規制機関として、貸金業者の業務の適正な運営を確保し、一方で、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として、協会の法令等遵守体制整備の支援や監査、及び研修等を実施している他、相談対応や調査研究、行政協力事務、加えて貸金業務取扱主任者に関する業務を行っております。

貸金業界の最近の動向については、席上配布資料としてお配りした資料①の表1を御覧いただくと、全国ベースで、財務局登録及び都道府県登録のいずれも緩やかな減少傾向にあり、協会加入率は直近9月末時点で66.32%となっております。

一方、静岡県内については、表2の通りであり、財務局登録業者は5社で変化はありません。県知事登録業者については、昨年度上期中の廃業により、2社減少し、27社となっておりますが、協会加入率は81.25%と依然として高い水準を維持しております。

次に、静岡県内居住者による相談受付件数については、45ページの資料3-3を御覧いただくと、全体としては、昨年度上半期の204件に対し、今年度173件と、前年同期比31件の減少となっております。45ページの下から3行目の多重債務関連相談については、昨年度上半期62件に対しまして、今年度69件と、前年比で7件増加しているという状況にあります。

なお、苦情や紛争に関する受付実績はありません。

次に、当協会では、多重債務問題対策に関わる取り組みの一環として、貸付時自粛制度の登録受付事務を行っております。

登録実績については、47ページの資料のとおりです。貸金業法改正以降、継続的に多重債務者数は減少してきておりましたが、近年、統計データによりますと、2020年の12月の9万4,000人を底に増加に転じており、直近では14万2,000人と、これは資料提供できておりませんが、わずか3年で1.5倍強という実態を鑑み、もはや、貸手責任を追及するだけでは不十分な状況になってきております。

こうした中、近年の金融犯罪等に関する手口が巧妙化、複雑化している状況を踏まえ、消費者への金融リテラシー普及活動として、金融の基礎知識に関する資料の配布や、各種SNSを活用した注意喚起のための動画を配信している他、ヤミ金や詐欺、悪質業者による被害の事例と防止策に関する出前講座を実施するなど、様々な啓発活動を展開しております。

さらに、消費者啓発活動を一層拡充することを目的として、昨年、新たに金融リテラシー向上コンソーシアムを設立し、若年者や高齢者、また相談対応担当者向けの出前講座にかかる豊富なコンテンツを用意しております。当協議会の委員の皆様の中で、今後、研修会や、勉強会等を企画される際には、ぜひとも当コンソーシアムの活用を御検討いただき、連携の強化を図ることで、金融トラブル被害の未然防止に寄与してまいりたいと思っております。

なお、当コンソーシアムについては、時間の関係もありますので、詳しくは席上配付資料の「金融経済教育セミナーのご案内」と、「金融経済教育セミナーの取組み」をご覧いただきたいと思っております。

また、研修教材としても高い評価を得ている「金融トラブル防止のためのQ&Aブック」は無料ですの

で、積極的に御活用いただきたいと思います。

私からの説明は以上でございます。

(県民生活課)

ありがとうございました。御説明のありました席上配布資料につきましては、Zoomで御出席の皆様には、後ほど、事務局から送付させていただきますので、よろしくをお願いいたします。

・資料3-4 報告資料③(静岡県警察本部生活安全企画課)

静岡県警察本部生活安全企画課犯罪抑止対策課長補佐の尾藤と申します。

昨年もこの会議に出席させていただきました、特殊詐欺の話をしていただいたことがありまして、今日配付させていただいている資料につきましても、昨年と似たようなところがあると思いますが、数値等を最新のものにいたしまして、新たな手口等を追加した上で資料作成しておりますので、御了承いただければと思います。

資料の1ページ目を御覧ください。まずは県内の犯罪情勢ということで、これは刑法犯の認知件数の推移を表したグラフとなります。こちらのグラフを見ますと、平成14年に6万3,000件あったものが、そのままずっと下がっていきまして、20年連続で減少をしていたものになりますが、令和5年は21年ぶりに増加に転じております。

令和2、3、4年の時期がコロナ禍であったということで、そこと比較してのものなのですが、この増加傾向は全国的なものでありまして、今後も犯罪が増加していくことが懸念されているところであります。

次のスライドは、静岡県内で具体的にどういう犯罪が増加したかということで、一覧で記載させていただきました。この見方ですが、手口別に自転車盗やオートバイ盗などがありますけれども、一番左が認知件数、令和5年中の認知件数です。プラスマイナス右側の数字が前年対比の件数、そのパーセンテージが前年対比の増減率です。

これを見ますと、やはり自転車盗やオートバイ盗、車上ねらいなど、街頭で起こる犯罪が増加しているというのが傾向として見られます。

そして、自転車盗が分母として大きいところがありますが、これは施錠してなくて盗まれてしまうのが8割を超えておりまして、施錠すれば、おそらく簡単に被害を防げるようなものなのかなということで、警察としても施錠を呼びかける広報をしているところであります。

それから、車上ねらいも非常に増えておりまして、これは車の中にバックとか貴重品等を見えるところに置いておきますと、もうガラスを割られてでも持っていかれてしまうということがありますので、まずは車に施錠をしてもらうのは当然ですが、あとは車の中に貴重品を置かないということで呼びかけをしているところであります。

次のスライドからは特殊詐欺の話となります。こちらは静岡県内の特殊詐欺被害件数の推移となります。これを見ますと、過去10年間で増減を繰り返しているところでありまして、令和2年から3、4年と2年連続で増加をしていたところでありますが、昨年は減少いたしました。

次のスライドいきます。これは令和5年中の被害状況を記載したものになります。まず、被害件数が353点、前年比でマイナス63件です。そして、被害総額、これが約7億6,000万円、前年比で約1億4,000

万円減少したということがありました。しかし、これはあくまで警察が認知した特殊詐欺の被害件数ということでありますので、潜在的に認知された部分の件数、被害額で言えば、当然これ以上あると思われるので、依然として高水準で被害が発生しているという状況にあると言えます。

また、全国的にはこうした特殊詐欺被害の件数や被害額は増加をしております、やはりまだまだ深刻な状況にあると言えます。

次のスライドへ行きます。これは令和5年中の被害者について、その年齢や性別の特徴、被害者の居住実態を調べた結果となります。まず、左の棒グラフを見ていただきますと、これは昨年資料にも記載をしましたが、65歳以上の方の被害が多く、そのうち女性の被害が多いというのがこれを一目見て分かると思います。

ただ、令和4年と令和5年の分析結果を比較しますと、若干この年代層が低くなっておりまして、令和4年は9割以上が65歳だったんですが、令和5年は65歳以上が8割となっております、1割ぐらい低年齢化している状況にあります。ですので、特殊詐欺被害も高齢者の方だけじゃなくて、その下の世代の方もやはり被害に遭う危険性が高まっているといった状況にあります。

それから、右側の円グラフは女性の被害者の家の居住実態ということで記載していますが、これは令和4年と変わりなく、やはり独居や家族と住んでるんですが被害時に1人だったというときに被害に遭う割合が約8割を占めている状況になります。

次のスライドへ行きます。

これは昨年の資料にはありませんでしたが、特殊詐欺だけではなく、いわゆる闇バイト強盗といった事案が、昨年は全国で連続発生したところでありまして。民家を狙ったり、あとは貴金属店、東京では銀座の時計店に入った動画が出ておりましたが、闇バイトで実行犯を募って、強盗に入る事案が連続発生しました。東京では強盗殺人という、大変痛ましい事件も発生しています。

今はもう財産だけではなくて、命も狙われてしまう、そういった状況にあると思います。静岡では、闇バイト強盗と言えるものは今のところ認知はないんですが、似たようなところで、この平成31年にアポ電強盗というのがありまして、事前に資産情報を聞き出す電話をその家にかけて、御自宅にいくらぐらい置いてますか、タンス預金どのくらいありますか、ということで、話をしてから情報を聞き出し、強盗に入るといったものです。これも高齢の方が住んでいるお宅で、明け方にいきなり男が2人押し入って、寝ている家人を押さえつけて怪我をさせた、といった非常に怖い事件となっております。

静岡では、今年の元日に、バールを使って複数人で家人が不在のお宅に侵入して、金庫を持って出てしまった、そういった窃盗事件が発生しております、一歩間違えると強盗にも発展しかねない、そういった事件も静岡で発生しているということがありますので、県警としましても呼びかけをしているところがあります。

また、特殊詐欺と強盗は一見関連がないと思われるところがあると思うんですけども、大元の犯行グループ、指示役というのはおそらく同じじゃないかということで見ております。ピラミッド図ということで昨年は説明したところですが、ヤクザ、暴力団がいて、そこから指示役と受け子と、大元の指示役というのは、おそらく特殊詐欺も強盗も変わりなく、ただ犯行手段が特殊詐欺になるか強盗になるかということで、関連する犯罪だというように考えております。

なので、安易にそういった電話で資産状況等を聞かれても答えない、というのが、一つの対策になると思いますので、そういった呼びかけをしているところでもあります。

次のスライドへ行きます。

警察で取り組んでいる対策の紹介をさせていただきますが、これは闇バイトや強盗が多発したということで、令和5年の5月から静岡県警察の緊急対策プランを策定しまして、被害を防止するための対策と、実行犯を生まないための対策、そして早期検挙の対策ということで、大項目の三つの対策を推進項目として取り組んでるところでありますので、参考に紹介させていただきました。

次のスライドへ行きます。

その緊急対策プランの中の一番被害を防止するための対策として、大きく推進してるところで、電話機対策というのを推進しております。

「しずおか関所作戦」という名称で推進しておりまして、特殊詐欺被害の入り口の大半は固定電話になりますので、この電話に対策をして、犯人からの電話に出ないことが被害防止に繋がる対策になります。

次のスライドへ行きます。

今、なぜこの固定電話対策が重要なのかということで、その裏付けの資料になりますが、特殊詐欺被害の入り口について分析した円グラフであります。犯人から一番最初にアプローチがあったのがどういった手段なのかというところですが、令和4年は固定電話が83%、令和5年も82%ということで、いずれも固定電話が8割を超えております。突然、家の固定電話に電話があって、「俺だけ」と親族を語ったり、「警察ですが」「どこどこ病院ですが」といった形で、固定電話に対するアプローチが8割を超えております。

なぜ、固定電話の対策が必要なのか、この円グラフを見てもらえば分かると思うんですけど、あとは犯人と会話をしないというのが特殊詐欺の被害防止の第一のところ、実際にこの手口を知って、自分がどれだけ注意をしていたとしても、犯人というのはもう何百回、何千回と毎日詐欺の電話をかけ続けておりまして、どんどん経験を蓄積しています。失敗した事例もあれば、成功した事例もあって、このフレーズ、このキーワードで成功したというのをどんどん取り入れて、より狡猾なマニュアルを作っています。ただ、被害者の方は詐欺電話を受けるのは初めてなんですね。なので、「私は騙されない、大丈夫」と、注意をしていたとしても、完成されたマニュアルに基づいて、詐欺電話を受けてしまうと、どんなに注意していても騙せてしまう、という可能性があるということです。ですので、もう犯人と電話する前に、電話機対策をするといった対策を推進しているところでもあります。

次のスライドへ行きます。

電話機対策の種類ということで、様々な対策があるんですけども、これは主な例として、まず一つが電話ボックスの防犯機能付き電話です。これは着信があれば、相手に対して自動で警告してこの電話は詐欺対策のために録音してます、と警告をしてくるような電話機です。二つ目はチェッカー型の対策機器とあって、今ある電話機に外付けする対策機器がありまして、これは過去に詐欺電話等で使われた番号からの電話を自動で着信拒否してくれるといった機械もあります。

あとはナンバーディスプレイに番号を表示したり、非通知拒否をして対策をしたり、常時留守番電話設定をして、もう知らない電話には出ないといった対策があります。

次のスライドです。ただ、ナンバーディスプレイなどを契約するとお金がかかってしまいます。なのであまり対策が進んでなかったところではありますが、昨年5月から、ナンバーディスプレイ、ナンバーリクエストをNTTが無料化にしております。

次のスライドに行きますと、無料化の条件というのがありまして、NTT回線を利用していることとい

うのがあります。もう一つは、70歳以上の方が同居していることというのが条件となっております。ナンバーディスプレイ、ナンバーリクエスト、両方できるんですけど、ナンバーディスプレイに対応していない電話機のお宅もあると思うんですけども、ナンバーディスプレイ対応の機種でなくても、非通知着信拒否を申し込むことは可能となっておりますので、これも合わせて、県警としても呼びかけをしているところであります。

次のスライドへ行きます。

これは一応参考に申込方法ですが、フリーダイヤル又はWebで申し込みとなります。

既にナンバーディスプレイやナンバーリクエストを契約してる方も、無料の申し込みは可能となっておりますので、月額多分400円くらい、年額でいうと5,000円くらいになりますので、ぜひサポートしていただければと思います。

次のスライドへ行きます。

新たな手口ということで、今、警察官や検察官を語る犯行手口が問題になっております。元々、警察官を語る手口というのはあったんですけども、昨年の秋口ぐらいから流行っています。

まず、警察官役の犯人から電話がありまして、あなたの口座が犯罪に使われていて、あなたが共犯者として疑われていますよ、という風に入ってきます。そして、捜査には様々な機関が関係してて、今後、警察官などから連絡ありますよ、ということで不安をあおります。そして、ここで極秘捜査なので誰にも言わないように、言ったら大変なことになる、あなた逮捕されるかもしれませんよ、といったように、被害者の方が誰にも相談できない、家族にも相談できない状況を作りあげます。極秘捜査なので、今後はLINE等のSNSで連絡をしますよということで、これによって被害者を孤立させてしまいます。その後、警察官役の犯人からまたLINEと電話がありまして、あなたが共犯者として疑われていますよ、ということで、あなたの口座のお金を調査する必要がありますよ、口座のお金を調査すれば出所が分かって、絶対そんなことないんですけども、あなたが潔白なら証明することができますよ、ということで、調査が終わればお金は返金しますという話も出てきてまして、やはりこういう話を聞くと、被害者の方としましては、当然潔白な話ですので、自分の潔白を証明したいと、どんどん調べてください、ということで、お金を振り込んでしまう、そういった状況になります。

これらは、今までの報告でもあったのですが、ネットバンクを使ってお金を振り込ませるというのがあります。これまで金融機関の方にも一緒に御協力いただき、窓口で被害を止めていただいたりしているんですけど、ネットバンクを使われてしまいますと、そういう窓口での被害防止ができなくなってしまうので、今後もおそらくこの手口は増えていく危険性が高いかなと考えております。

それから、このようなネットバンキングで振込みをさせる手口もあるんですけど、他にも、被害者にネットバンキングの口座を開設させて、被害者にそこにお金だけ入れればいい、ということをおっしゃって、被害者は自分の口座にお金だけ入れておき、犯人側がそのネットバンクの被害者のパスワードを被害者から聞き出して、自分でお金を別の口座に送金して取ってしまう、といった手口も増えておりますので、新たな手口として紹介します。

次のスライドへ行きます。

NTTが非通知着信拒否設定の無料化を開始したということで普及をしているところがありますが、これも犯人側に対策されると、また次の新しい手口を考えてくるということで、国際電話番号による詐欺電話が増加しております。

これは令和5年中のグラフとなりますが、ちょうどこの5月にNTTの無料化が開始しまして、それ以降、赤色の国際電話番号のグラフが増加していることがあります。

そして、もう去年の10月、11月にかけてはかなり伸びているということで、やはり犯人も次々と手口を変えてきますので、その時々、情勢に応じた対策をしていく必要があるかな、という風に考えております。国際電話番号の見分け方ですけども、通常、090とか053とか050などで始まると思うんですけど、0以外で始まる番号は、1とか86とか、0以外で始まる番号が、いわゆる国際電話ということで見分けが可能となっておりますので、御紹介させていただきます。

国際電話に対する対策ということで、次のスライドになりますが、こちら、発着信を無料で休止することができます。

この国際電話不取扱受付センターというところが受付しております、フリーダイヤルで電話していただいて、ウェブで申し込むか、又は申込用紙を郵送で送ることにより可能となっております。

そして、警察とこちらのセンターとで連携した取り組みということで、申込者が記載して警察署の方に申込書だけ提出していただければ、一括して郵送することも可能でありますので、そういった呼びかけも県警としてはしているところであります。

国際電話の関係は以上となりますが、この資料には記載がないんですが、先ほど新たな手口の中で、震災に乗じた手口で、義援金を装ってお金を振り込ませる、というのがあったんですけども、それ以外にも最近、消防本部を装って、どこどこ市消防本部です、と話をして、あなたのお宅は災害時、自分たちで避難できますか、という話から持ってきて、家族構成を教えてください、という話をしまして、家族構成を聞き出すといった電話が、最近、静岡県内でも確認されております。そういった電話に対しても注意喚起、呼びかけをしているところでありますので、参考で紹介させていただきます。

次のスライドですね、ここからは、主に県民に対する呼びかけということです。

全国では、架空請求詐欺が昨年11月末時点で4,600件ありまして、前年より約2倍近く増加しています。県内でも63件確認されております。架空請求詐欺がどういうものか、ということで警察で分類しているものがありますが、例としまして、料金未払いというメールがスマホに届きまして、案内されるままに進むと、最終的にはお金が取られてしまう、そういった手口だったり、次のスライドに行きますと、パソコンの操作をしていて、突然、このパソコンがウイルスに感染しました、ということで警告が出まして、連絡をしますと、最終的にお金を取られてしまいます。

次のスライドに行きますと、料金が未納だったり、ウイルスに感染、今日中に支払わないと大変なことになりますよと、不安を煽るワードがこの架空請求詐欺の主な特徴となっております。

次のスライドに行きますと、最終的にはお金を取る手段としまして、電子マネーを買って番号を教えるという手口がもう7割を占めております。中にはお金を振り込ませるというものもあるんですけど、やはり電子マネーを買わせて番号を教える、というのが一つのキーワードになりますので、警察としましても、主に電子マネーを買う場所といえば、多くがコンビニエンスストアになっておりますので、コンビニチェーンの方と協力して、被害防止を呼びかけているところであります。

次のスライドです。県民の皆様への呼びかけの方法として、詐欺電話を看破したら警察へ通報をお願いします、ということを進んでいるところであります。

次のスライドへ行きますと、令和5年中の詐欺電話を受けた方で通報してくれた件数というのは約5,100件ありまして、令和4年よりも約900件増えております。

昨年は被害が減りましたが、警察への詐欺電話の通報件数、認知件数が増えますと、通報が増えると被害が減るといった傾向が出ているということでありますので、ぜひ通報いただきますと、犯人検挙に繋がったり、防犯広報に繋がったり、警戒活動に繋がるということで、様々な対策に繋がるということで、通報の方をお願いしているところであります。

次のスライドへ行きます。

これは特殊詐欺とはあまり関係ないところでありますが、県警の防犯アプリを紹介させていただきます。これは令和5年の2月に防犯アプリ「どこでもポリス」という、県警オリジナルのアプリをリリースしました。このアプリは様々な機能がありまして、警察から犯罪情報等を受け取れたり、あまり県民の皆様全般には関係ないところでありますが、主に防犯ボランティアの方や、自主防犯パトロールをしたときに、その活動を支援する機能だったり、このアプリを使ってる御自身が自分の身を守る機能があるアプリとなっております。

主だったものを紹介させていただきますが、次のスライドへ行きますと、警察情報の受信機能ということで、これはぜひ使っていただきたいと思いますが、マップで、自分の家の周りで起きてる犯罪がもう一目でわかるといった機能になっております。意外と自分の家の周りにも犯罪ってありまして、例えば、空き巣とか車上荒らし、そういった犯罪も起きてるというのが一目で分かるもの、マップの表示機能となっておりますので、インストールされていない方がいらっしゃいましたら、ぜひとも1回インストールして見てもらうと、こんなにあるんだ、ということが分かりますので、よろしくお願ひします。

それから、事案情報の通知機能では、例えば、子どもや女性に対する不審者情報であったり、特殊詐欺の情報であったりとか、そういった情報をタイムリーに受け取ることが可能となっております。

次のスライドは、主に防犯ボランティアさんがパトロールするときに、自分の活動を記録できたり、パトロールするとポイントがたまって、最終的には、いわゆるガチャ、福引ができて、オリジナルのアイコンが当たったり、といった機能があります。

最後は自己防衛機能とありますが、主に電車の中とかで痴漢等の被害に遭ってる方がいらっしゃいましたら、防犯ブザーを鳴らしたり、あとは周りの方がそういう方を見つけたら助けてあげたり、という機能となっております。

次のスライドへ行きます。アプリのインストールはこちらにQRコードが載っておりますし、あとは「どこでもポリス」で検索をしてもらえば、ダウンロードできるようになっておりますので、ぜひともダウンロードしていただけたらと思います。

私からの説明は以上です。

3 意見交換

(静岡県司法書士会 小楠氏)

これまで報告いただいた皆さんに、一つずつ質問させていただきたいと思ひます。

まず、事務局からの報告に対してですが、この会議のような安全確保地域協議会の設置が、県内の市町であまり進んでいないということが報告されたと思ひます。また、アンケートで市町の中から、いま現在の既存の見守りネットワークで同じような機能が十分果たされているというところがいくつかあったように拝見いたしました。

そうだとすれば、従前の消費者庁の説明も考え合わせると、見守りネットワークにこの安全確保地域協議会の冠を被せてもらえればよろしいのかな、というふうに感じたんですが、その冠を被せることもなかなか進まないということについて、県の方で理由が考えられましたら教えていただけたらと思いました。それがまず一つです。

それから、財務事務所さんの御報告の中で教えていただけたらというのが、銀行が消費者金融のようにお金を無目的で貸付しているケースが多いし、貸金業法の総量規制からも彼らは外れているし、かつ何かあるとすぐに、子会社のいわゆる消費者金融のようなところに債権譲渡してしまったりとか、銀行が無目的のカードローンみたいなものをやってるケースが肌感覚では多いように感じています。

破産とかの手続きの相談を受けるときに、そういった銀行系の貸付が多いように感じるので、全体の消費者金融と比べてどれぐらい銀行系のカードローンが融資を占めているのかをもし教えていただけたらと思いました。

それから、貸金業協会さんの御報告ですが、やはりこれも肌感覚ですが、消費者金融というのは、今は割とネットで申し込んで、ネットで借り入れするみたいな、もはやリアルのお店に行かずに借り入れする方も多くいまして、今までよりも借り入れのハードル、心理的な障害が下がっている、あるいは物理的な障害が下がってるように感ずるものです。

それから、県警の方の報告の中にもあったんですが、借りたお金をすぐ巻き上げられてしまうみたいな犯罪も散見されるので、リアルのお店で借り入れするケースと、ネットで完結して借り入れしてしまうケースが、今どれぐらいの割合になってるのか、ネットで借り入れしてしまうケースが多くなっているのか、次回以降でも構わないので御報告いただけたら、とても参考になるなというふうに思いました。

それから、県警の御報告の中で、過去の統計でも分かっているように、ほとんどの被害者が、特にオレオレ詐欺などは被害の手口は十分知れ渡った上で被害になっているという話もあって、もう10年以上ずっと目立った改善というのがない中で、被害者の側の私達の方も疲れてきていて、被害や手口を知っても、なかなか私達被害者の側がうまく抗うすべもない中で、圧倒的に固定電話、オレオレ詐欺に限ると多分90%以上が固定電話からで、携帯電話は本当1%か2%ぐらいというような報告がもう何年も前から警察庁でも出ていて、今日もまた同じような報告がされていましたが、警察の方では、どうしてその固定電話で多くて、一方で携帯電話が圧倒的に少ないのか、何か分析したものがあるようでしたら、ぜひ教えていただきたいです。携帯電話で被害が少ない理由が分かれば、ナンバーディスプレイの無料化のような、新しい展開に繋がられるんじゃないかなというふうに思ったので、教えていただきたいと思います。

(事務局)

地域協議会の設置がなかなか市町の方で進まない理由、同じような機能があって、そこだけで完結してしまってるというところで、そこから発展がしない理由などについての県の見解ということだったかと思うんですけども、先ほど御紹介したアンケートの結果でも示されてる通り、多くの市町では連携というもの自体はできているというふうなところも見受けられていること、それ自体は、良い傾向にあるのかなというふうに思っております。

一方で、協議会設置にあたっては、いくつかの条件がありまして、会議体であるということが条件に入ってくる、あるいは設置要綱のような、その会議体を根拠づけるような規定が必要であるというところ

がありまして、そういった要綱に、消費者安全法上の地域協議会という位置づけを新たに加えるという手続きが必要で、なかなか業務的な手間もかかる場所もあるというのが理由の一つなのかなと思っております。

また、会議体であるということで、定期的に会議を開催する必要があるというのも条件の一つになっておりまして、今ある既存のネットワークの中では、情報提供などを通じた取り組みなどで、特に集まらないようなネットワークもあります。そういったところだと、協議会の条件に合わないところが出てまいります。

ただ、県としましては、先ほどの説明の中で申し上げたとおり、個人情報の例外的な規定など、地域協議会を立ち上げる上でのメリットもありますので、積極的な地域協議会の立上げを促進していければというふうに思っております。

(県民生活課長 望月)

少しだけ補足いたします。市町の皆様へのアンケート結果を見ると、実態として、連携を図っているという状況が一定数以上ある、ということはわかりました。

我々としていたしましては、いま担当が説明をいたしましたように、個人情報の例外的な取り扱いもあるということで、市町の皆様には、こうした他部局が所管するネットワークがあって、もう既に連携が図られているというようなところを中心に呼びかけの方を進めてまいりたいというふうに考えております。

しかし、他方で、やはり先ほど言いましたように、要綱等を改正しないとなかなか協議会として認められないという実情もあって、まずそこがネックになって進まないというような、市町の方の事情についても、消費者庁の方に粘り強くこういった状況があるということを伝える姿勢を持っていきたいなというふうにも思っております。

(事務局)

先ほど、協議会の条件として、要綱を改正することが条件になるとお伝えしましたが、消費者庁からは、もう少し譲歩した条件という形で、会議体を開催して、構成メンバーの皆様は消費者安全法上の地域協議会となることを承諾していただき、それを議事録化することによって、地域協議会として認められるというような、少し簡略化された手続きの方法もありまして、実際、東伊豆町さんや南伊豆町さんは、そういった形で地域協議会として立ち上げていただいたところもありますので、そういったところも情報提供しながら、設置の促進に向けて取り組みを進めていけたらと思っております。

(日本貸金業協会静岡県支部 福井氏)

最近、ネットによる借入れが増えてきていて、物理的なハードルが低下しているんじゃないか、というお話があったかと思えます。

仰るとおりでございます。今こういう時代ですから、ネットでの利用の構成比は高くなってきております。

ただ、一方で、成年年齢の引下げ以降、若年層からの申込みに対する審査基準は、各事業者で強化されている状況にあります。従いまして、先ほども説明させていただいたように、今はもはや貸方とか借方の問題の議論から、今後は利用者側のリテラシー向上のところに軸足を置いた対策が必要なんじゃないか

と、当協会としてもそこを強化していこうということで、コンソーシアムを立ち上げるといった方向に動いております。

現状、やはり司法書士会さんの方から見ると、被害に遭ってしまったとか、多重債務になってしまったという方が、その入り口として、ネットやLINEなどでもお金が借りられてしまう、というような状況になってきているのは、実態としてはあります。ただ、それが必ずしも、私どもが管理している正規の貸金業者さんでないものも含まれてしまっているわけですし、そこはなかなか歯止めが利きません。そうすると、やはり消費者側にも、一定の基本的な金融知識というのを身に付けていただいて、それを強化していく、という取り組みを、今回のこの協議会の中でも、連携しながらやっていく必要があるんじゃないかなというふうに思っております。

(東海財務局静岡財務事務所 勝治氏)

御質問ありがとうございました。先ほど小楠先生から御質問いただきました、銀行系カードローンの融資状況については、金融庁が2019年頃に、フォローアップ調査結果をホームページで公表しております。調査の背景として、御懸念されている点、銀行業界のカードローン残高が増えていたということもあります。その中で、どれくらいの融資割合かといったところだと、ざっくりとした規模感として、預金取扱金融機関の貸出残高が全体で約600兆円ありますが、そのうちカードローン残高は約5兆円ですので、約1%といったところでございます。

(静岡県警察本部生活安全企画課 尾藤氏)

先ほどのお問い合わせの件で、まず、先生の仰るとおり、オレオレの詐欺の手口を分類しますと、去年も98%は固定電話が被害の入り口になるという分析結果が出ております。なぜ、固定電話を犯人が使うのかという分析ですが、警察庁が分析した結果というのが、ホームページ上に公表がされておまして、ただこれもあくまで推測、考えられるという程度のもんですが、固定電話とスマホ、携帯では何が違うと、例えば、機能が違うというところで、携帯電話ですと、非通知着信拒否とか、あとは履歴が残ったりとか、様々なアプリも入れますので、対策がしやすい。ただ、固定電話は機能が低いので、簡単にアプリを入れたりとか、そういう体制ができないというところで、犯人にとって、やはり固定電話だと履歴が残らない、要は自分たちにたどり着くリスクが低くなるというのが一つの理由としてあるんじゃないかというような分析結果が載っている資料があります。詳細は警察庁が去年の4月13日にホームページで公表している「特殊詐欺の手口と対策」という資料に記載がされておりますので、参考としていただければと思います。

(静岡県消費者団体連盟 野中氏)

東海財務局さんの報告で、相談できる窓口の紹介というところで、リーフレットやカードを見て相談に来た、という報告がありましたけれども、このリーフレットやカードというのは、コンビニなどで置いてあるということですが、一方で、騙される入り口として、逆にリーフレットやカードを利用する、ということが多いんですね。

そうすると、このカードが本物なのかどうか、というのが、コンビニでぱっと手に入れて、見わかる簡単な方法、ここに相談して本当に大丈夫なのかどうかを確かめる方法というのがあるといいと思うんで

す。

色々なところからそういう情報って流れていますし、詐欺にかかる逆のきっかけになりやしないかという、逆の心配をしてしまうんですけども、混乱する人というのは、薫をもつかむ思いでいるので、こういうのを見たときには、じゃあって飛びついて、もし本物じゃないのが置いてあったらどうなるんだろう、というのをちょっと心配しました。

それから、電話機の対策の種類ということで、警察の方から御紹介がありました中で、防犯機能付き電話機装置というのは、かなり付けてる家庭が多いんですけども、後付けでチェッカー型対策機器の設置というのがあるということなんですけれども、簡単にできるのであれば、こういうものを勧めてもいいと思うんですけども、具体的にチェッカー型対策機器の設置をするのにどの程度の料金がかかるのかを教えてくださいたいと思います。

(東海財務局静岡財務事務所 勝治氏)

御質問ありがとうございました。こちらのリーフレット、カードは、相談のきっかけとして、各機関やコンビニなど、消費者の方々が頻りに利用される場所に設置させていただいたところではあります。御発言いただいたような御懸念があるということも今改めて、承知させていたところですけど、リーフレットやカードに書かれている電話番号は東海財務局のホームページや各連携機関においても公表されている番号でもありますので、ホームページを検索していただいて番号が掲載されているか、というところを御確認いただければ分かるかと思っております。

(静岡県警察本部生活安全企画課 尾藤氏)

チェッカー型の対策機器の設置の金額についてですが、この機械自体を購入するのでまず6,000円くらいかかります。その後、これもサービスによって異なりますが、ランニングコストとして月額数百円かかる状況となっております。

他にも、外付けで付けられるチェッカー型の機器や、自動で警告・録音してくれる機器というのもあります。それは機械の費用、大体5000円、6000円くらいなんですけど、それだけで、一度買ってしまえば月額料金がかからない、といった外付けの機器もあります。

(特定非営利活動法人 しずおか消費者ユニオン 江崎氏)

私はこの団体の中では数少ない消費者で、他の会員の皆様は弁護士、司法書士、相談員と、それぞれ現場を分かっている方たちです。この場を借りてお願いしたいのは、県民で一般消費者の方がたくさん私どもの団体の活動に興味を持って加入して、一緒に活動をしてくれたらという事です。よろしくお願いいたします。

(静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会 下谷氏)

いただいている資料の中で、絵で分かりやすく色々なことの予防に繋がるような情報をいただいておりますので、早速、地域包括のセンター長とも相談をして、地域の皆さんが安心して過ごせるようにするには予防も必要なので、参考にさせていただきたいと思います。

(日本貸金業協会静岡県支部 福井氏)

資料の 31 ページのところ、本日御参加の日本クレジットカウンセリング協会様も昨年 10 月に当コンソーシアムに加入いただいておりますし、37 ページにも財務局さんの方から御説明いただいたように、協会との連携強化、それから、リテラシー向上推進のためのコンソーシアムも活用していきましようというようなことが書かれているかと思えます。

こういった協議会を通じて、横に連携していくことが極めて重要なのではないかと感じておまして、私どもが提供させていただいた資料を御覧いただきますと、短期大学、専門学校、高等学校等で出前講座を実施して実績を積み上げているところがございます。

県の教育委員会様の方から、例えば静岡県内の市町にそれぞれある教育委員会等にこういった資料を展開していただくことは可能なのでしょうか。それと併せて、掛川にある県の学習センターに私どもの団体が登録する手続きに特段の制約等はあるのでしょうか。

(静岡県教育委員会事務局教育政策課 平山氏)

市町の教育委員会とは連絡を取る体制にありますので、連携させていただければと思います。直接、小中学校や市町所管をしているのは違う部署になりますので、詳しくは相談してからとなります。

掛川の総合教育センターで生涯学習の情報を展開している部署があり、そこで色々な講座を登録するかと思います。詳しい手続きは承知しておりません。

(日本貸金業協会静岡県支部 福井氏)

分かりました。また別に確認させていただきます。

(静岡県労働金庫 池田氏)

各種報告を聞いて非常に勉強になりました。今までの御報告を伺う中で、犯罪被害者の方というのは今、孤独・孤立の問題が非常に多いのかなというのをすごく感じました。

2024 年の 4 月から、孤独・孤立の対策推進法が施行されるということで、今まで以上にこういった会議に参加している各組織が独自ではなく、連携して協力して対応していくことが必要と感じました。

資料の 18 ページのところ、各市町の方にアンケートを取られている中で、「各関係機関とどういったことが連携できますか」という質問があったと思います。先ほどの貸金業協会さんの話にも繋がる点もありますが、今後、こういったことをやりたいよといった希望がある中で、ここに参加してる組織がもし対応したいとか、話をしていきたいといった場合には、個別に連絡を取り合っていくのか、それともどちらか総合的な窓口を設置していただいてそこから橋渡しをしていただければいいのか、その辺をまた教えていただければなというふうに思いました。

(一般財団法人 静岡県銀行協会 笹本氏)

静岡県警の方から特殊詐欺のお話がありましたけれども、昨年比と減ってるとはいえ、相当な被害額が発生しております。

静岡県銀行協会としましても、各金融機関と連携して、今後も特殊詐欺の防止活動をやっていききたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

昨年も、静岡県警さん、それから所轄の中央警察署、南警察署さんと合同で、静岡駅前啓発活動をしたり、地道な活動もしておりますが、先ほども犯罪の傾向がインターネットに移っているという話がありました。まだまだ銀行の窓口等々でも被害発生しておりますので、これを少しでも減らせるように活動してしていきたいと思っております。

4 団体からの連絡等

(静岡県司法書士会 小楠氏)

今月の28日に、例年開催しております消費者問題に特化した研修会を開催いたしますので、皆さん御都合よろしければ、御参加いただければと思います。詳細は配付資料の1を御覧いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

(日本クレジット・カウンセリング協会 八十島氏)

当協会は、財政状況が大変苦しい状態でございます。様々な経費削減を講じているところでございますが、一方、平成19年の多重債務問題改善プログラムを受けて、全国であまねく活動しているところでございますが、平成30年に金融庁様より、財務局のある11ブロックの都府県以外についての設置はなくても良いとのお話を頂戴しまして、現在全国に21つある拠点のうち、今年度までに5件の相談室において、新規のカウンセリングの受付を停止しております。

今回、静岡県弁護士会様との協議の結果、令和6年度より、静岡相談室の新規カウンセリングの受付を停止することになりました。電話相談につきましては、引き続きお受けいたしますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

(事務局)

最後に事務局より、来年度から始まるシニア向けデジタル活用講座について説明いたします。

お配りした「シニア向けデジタル活用講座への講師派遣について」を御覧ください。

県では、社会のデジタル化の進展などにより高齢者のデジタル消費者被害が増加していることを受け、高齢者向けにデジタル機器やサービスの上手な使い方やインターネット上の消費者トラブルの対処法などを教える消費者教育講師を養成し、令和6年4月から「シニア向けデジタル活用講座」として、各地域で開催する出前講座に講師を派遣する事業を開始します。

対象者は、主に高齢者の方で既にデジタル機器やサービス利用しているけど、さらに上手に活用したい方や、高齢者の周囲の見守りをする方などとなります。カード教材や動画教材を使いながら、デジタルサービスとの賢い付き合い方について、分かりやすく、かつ楽しく学べる講座としたいと考えております。

主宰者は、会場やパソコン、プロジェクター等の必要な機器を用意していただき、講師派遣に係る費用は県が負担します。募集チラシはまだできておりませんが、講座の募集の際には、本日お集まりの皆様にも、是非御協力いただきたいと思いますし、御所属の団体における研修などにも御活用いただきたいと思います。

なお、今回、御紹介した「シニア向けデジタル活用講座」以外にも、県では、消費者教育出前講座として、消費者教育に関する様々なテーマでの出前講座が可能です。希望される場合は、お近くの県民生活セ

ンター又は県民生活課までお問い合わせください。

事務局からは以上となります

5 閉会

(司会)

本日は活発な意見交換をいただき、誠にありがとうございました。

今後も消費者被害の拡大防止に向けた取り組みについて情報共有し、連携を取り合って施策を進めてまいりたいと考えておりますので、御協力をお願いいたします。

それでは、以上をもちまして、令和5年度静岡県消費者安全確保県域協議会を終了いたします。

本日はありがとうございました。