

## 令和6年度徳島県消費生活審議会議事概要

- 1 日 時 令和7年3月3日(月) 14:00~15:30
- 2 場 所 徳島県庁10階 大会議室
- 3 参加者 委員27名、危機管理部長ほか
- 4 議事概要
  - (1) 消費者庁新未来創造戦略本部の取組について  
＜消費者庁新未来創造戦略本部より資料1に基づき説明＞
  - (2) 「未来へ引き継げる徳島の実現」消費者政策の進化  
＜事務局より資料2に基づき説明＞
  - (3) 特殊詐欺等の被害の現状と被害防止対策について  
＜県警本部より資料3に基づき説明＞
  - (4) 徳島県消費者基本計画の進捗状況について  
＜事務局より資料4に基づき説明＞
  - (5) その他

### 【会長】

それでは残り時間、25分間ぐらいではございますが、皆様からご質問、ご意見、ご提案を賜りたいと思います。

### 【委員】

資料3の14ページ、こちらに地元銀行2行との連携強化が入っておりますが、先の県議会の総務委員会では、県警の方から、不正な口座開設の情報共有や、専用の端末を設ける予定、といったご答弁があったかと思いますが、そのことについて、もし、詳細が決まっておりますら、詳しく知りたいと思います。

### 【県警本部】

専用回線については、現在、銀行との間で回線の開通に向けた準備、調整等をしている最中ですので、申し訳ございませんが、詳細については回答を差し控えさせていただきます。

### 【委員】

ご事情お察ししました。ありがとうございました。

### 【会長】

それから、先ほど退室されました委員からこのようなメッセージが入っております。当方の意見としまして、計画につきましては、予防的な施策が多いのですが、悪質業者への法令の厳正な執行等の対応が必要であれば、厳正に対応をお願いできたらと考えております。

法令の厳正な執行につきまして、もう少し踏み込んだ積極的な対応も考えてはどうかというご意見だと思えます。ありがとうございます。

【委員】

私からは資料2、こちらの大阪・関西万博2025に関連した質問です。

私たちが住んでいる、徳島県内の小中高生などを対象とした、教育旅行支援を活用した団体利用などの計画は、今現在のところ、ございますでしょうか。

【会長】

これにつきまして事務局からご説明お願いいたします。

【事務局】

大阪・関西万博は、来場者2,800万人が見込まれる一大イベントでございます。未来を担う子供たちが万博の会場を訪れることは、とても貴重な経験ということで、重要視しているところでございます。

県では、万博に向けて、子どもたちが学ぶ機会を提供するため、希望する県内の学校を対象に、入場チケット代の支援を行うこととしております。

事業内容につきましては、徳島県内の小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、また、高等専門学校の3年生までを対象に、修学旅行や遠足など教育旅行における、万博の入場チケット代を支援するものとなっております。

具体的には、対象となる学校の入場実績に基づき、県が、万博を主催している日本国際博覧会協会へチケット代の支払いを行うこととなっております。

以上でございます。

【委員】

回答ありがとうございます。

「かわいい子には、未来を見せよう。」ということで、実りある開催期間となることを、心から願っております。私からは以上です。

【委員】

2点ほどご質問をさせていただきます。

1点目は、資料3の3ページ、徳島県の特種詐欺等の被害状況を見ますと、ひどいなと思うのですが、ただ、これは被害届を受理した件数であって、実際の被害はもっと多いんだという話がありました。私も、被害が多い年齢のど真ん中でございます。もし私たちが、被害に遭ったのでは？となった時に、恥ずかしさもあるのですが、泣き寝入りもしたくない、というところで、気兼ねなく被害届を出すには、どうしたらいいんでしょうか。

もう1点、令和7年度に、SNS等での注意喚起というのが12ページに書いておりますが、今日の新聞等でも、小松島西高が闇バイト防止の動画を作ったことも載って

ましたけれども、もう少し具体的に教えていただけるとありがたいです。

#### 【会長】

被害届を出したい場合はどのようにすればよいのかということと、SNS等での注意喚起もう少し具体的に教えてくださいということです。お願いします。

#### 【県警本部】

まず1点目、被害届を出したい。こういった場合、まずはご自宅を管轄する警察署へ、可能な限り、直接出向くよりも前に電話を入れていただき、いつ、こういった詐欺の被害に遭ったかもしれないので被害届を出したい、というふうに意思を告げていただきたい。そうすることで担当の刑事が、いつ来所してくだされば、誰が担当で、お話を聞いた上で被害届を受理します、というふうに、日程調整や手続き等がスムーズになると思います。また、必ずしも必要ではないですが、被害に遭ってしまったときに、犯人がかけてきた電話番号が自分のスマホや固定電話に残っている、ATMに誘導され振り込んでしまったときの明細がある、コンビニに誘導され電子マネーを買わされたときのレシートがある、こういった場合は、被害に関する貴重な資料ですので、捨てず、なくさないようにお持ちになったうえで、警察署へ被害届を出しに行っていたらと思います。被害届は、基本的には、ここの警察署じゃないと受理できない、というものではありませんが、一旦は、ご自宅を管轄する警察署の方に電話をしていただければと。

2点目のSNS等での注意喚起ですが、予定しておりますのは、SNS型投資詐欺やロマンス詐欺、こういったものに県民の方が被害に遭わないようにするため広告を発信するんですが、対象は徳島県内にいる方のみとする予定です。また、SNS型で被害が多いのは60代、40代、50代の方なので、年齢も絞った上で、スマートフォンで投資や出会い等のキーワードを使って検索をしているような方、こういった方にターゲットを絞って、検索している時のスマホの画面上に、徳島県警からの広告を載せようと思っております。

投資に興味がある方、出会いを求めている方への注意喚起ですよ、というようなものを表示させて、それに関心を持って広告をクリックしたら、徳島県警のホームページ等へつながって、県警から紹介している詐欺の手口とか、そういったものを見ていただいて、注意喚起、被害を防止できればと考えております。

#### 【委員】

2～3点、お聞きしたいと思います。

万博の事ですけれども、高校生とか小学校で、若い人が行くのはいいんですけど、高齢者が万博に行こうということで、私も委員の中に入ってるんですけれども、高齢者が行く場合にどこでバスを降りて、どういうふうにしたらいいかということ、この間も随分問い合わせをしました。けども、まだ何もわかってない。券は買ったけれども、徳島駅から乗って行ってください、これでは分からない事がたくさんあつ

て、どれくらい歩く必要があるとか、食事をどこでしたらよいのかとか、こういうものをもう少し詳しく。高齢者も、やはり長くできると。2025年問題で後期高齢者が活動しなかったら、徳島県もダメになると思いますので、これをもう少し早くして欲しいと。

もうひとつ、昨年に美馬市でオレオレ詐欺のイベントをしました。警察本部にもお邪魔しましたし、美馬署からも来ていただいて開催しました。今年もやろうと思っておりますが、講師を誰にするか相談するにはどうすればよいかと。芸能人が詐欺被害防止を呼びかける活動をしているような話も聞いておりますので、これは県ともよく話して、昨年も500~600人ぐらい来てくれましたので、是非、良い講師で、美馬市も被害が大分多くなっておりますので、よろしくお願ひしたいと。日にちも大体決めております。

それともうひとつ、私もコンビニを経営しており、2回ほど表彰も受けましたけれども、やはりコンビニもアルバイトが多いんですね。こういう方の教育をしないと駄目だと思います。上の者だけでは全体に通じない。これをどうしたらよいか施策があれば、教えて欲しいと思います。

#### 【会長】

広報、啓発に関する講師のアレンジ、或いはコンビニの経営者だけでなく従業員やアルバイトさんに対する教育はどうだろうかというご質問です。いかがでしょうか。

#### 【県警本部】

1点目の講師の件ですが、まずは地元、美馬警察署の、おそらく特殊詐欺等の講習関係であれば生活安全課になりますので、いつ、こういう大会を計画している、講師はこんな人も考えている、警察からアドバイスがほしい、ということをお話いただければ、所轄の方から警察本部へ連絡が入りますので、そこからどう対応できるのか、検討していくことになって参ります。

2点目の、コンビニのアルバイトの方に対する教育ですが、警察とすれば、まずはコンビニのオーナーさんへのお願いになるんですけど、実際に働いている方、従業員さん、アルバイトの方、最近は外国籍の方もいらっしゃいますが、そういった方も含めた講習や訓練もやっております。講習に加え、店舗のレジで実際に訓練をする、電子マネーを買われる方への声かけ訓練ですとか、そういったこともやっておりますので、ご要望があれば実施いたします。

#### 【委員】

私は現在、小中学校でスクールカウンセラーをしており、以前から小学生のスマホ所持率が上がっていると感じているんですが、今やもう、小学生の低学年からスマホを持っている子が増えてきていると思っております。

それで、以前からの相談内容として、子供がゲーム等を通じて課金をしてしまう、20万、30万…それは保護者の管理責任になるとは思うんですが、そういった相談は、

もしかしたら少年サポートセンターの方に上がっていくのか。でも、保護者の管理責任になるので、相談しないまま保護者の方で対応してしまっているのかもしれませんが、そういった相談が消費者センターや、サポートセンターに上がっているのか。またそれが、現在増えているのか減っているのか、そういったところをお聞きしたいと思います。

**【会長】**

ありがとうございました。事務局いかがでしょうか。

**【事務局】**

今おっしゃっていただきました、ゲーム課金に伴う相談も、県の消費者情報センターには多数、寄せられています。今、件数等のデータは持ち合わせておりませんが、近年はスマホ所持率が上がっていることもありまして、相談件数は多くなっていますので、もし、そういった方がいらっしゃいましたら、消費者情報センターへお問い合わせ、相談いただければと思います。よろしく願いいたします。

**【委員】**

ありがとうございます。

少年サポートセンターにも相談はあるのでしょうか。

**【県警本部】**

少年サポートセンターは県警本部の少年女性安全対策課が所管しており、県警への相談はあるとは思いますが、件数や対応状況については、本日、データを持ち合わせておりませんので、回答の方は差し控えさせていただければと思います。

**【委員】**

資料2と資料4を拝見して、コメントというか、お願いががございます。

今も話題にありましたが、相談件数の状況が知りたかったと思いました。というのも、徳島県では様々なことを実施されていて、実績は本当にたくさん積み上がってきたと思いますが、その結果どうなったかというのがやはりすごく大事で、それを示していかなきゃいけない時期に来ていると思っています。それで、兵庫県さんがされてるんですけども、支払う前の相談と、支払ってしまった後の相談とで、件数を分けるんですね。今は、両方まざった相談件数しか出てないので、これをぜひ分けていただいて、いろいろ啓発したことで、支払う前の相談が増えて、支払った後は減っているというような、成果を示していけるようになったらよいと思ってるところです。

**【会長】**

いろいろなデータの活用方法、あるいは相談内容や件数を分けて分析し、効果、評

価を行うことが大切であるとのことご提言でしたが、事務局としてはいかがでしょうか。

**【事務局】**

相談につきましては、単純に件数だけではなく、きめ細かな情報を発信することにより、消費者情報センターの価値といいますか、相談する意味があるというのを、よりアピールできるかと考えております。

今おっしゃっていただきました、支払い前、支払い後の相談で、データを区分した発信も検討させていただければと思いますし、また、今は手持ちにないんですが、相談対応によって被害を回避できた金額を整理しているところです。

そういったものを発信することによりまして、消費者情報センターに相談すれば、これだけの金額が、被害が回避できたことをアピールすることで、より価値を高めていけばと思っております。

**【会長】**

事務局におきましては本日、頂戴しましたご意見、ご提言を踏まえまして、今後とも消費者行政、消費者教育に取り組んでいただけますようお願いをいたします。

それでは進行を事務局にお返しいたします。