

令和7年度静岡県消費者安全確保地域協議会 会議録

日 時	令和7年12月19日（金）午前10時から午後0時5分まで
場 所	静岡県庁西館4階第一会議室C
出席者 職・氏名	<p>静岡県弁護士会 消費者問題委員会委員 可児 望 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 会長 下谷 信雄 静岡県消費者団体連盟 副会長 野中 正子 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 業務部長 杉山 久芳 一般財団法人 静岡県労働者福祉協議会 専務理事 福田 和明 静岡県労働金庫 地域共生推進G課長 川村 元彦 日本貸金業協会 愛知県支部 事務長 石原 敏之 財務省東海財務局 静岡財務事務所 主任調査官 佐田 一真 静岡県警察本部 生活安全企画課 犯罪抑止対策係長 静岡県警察本部 生活保安課 環境経済課長補佐 鈴木 隆仁 静岡県警察本部 捜査第二課 企画指導係長 静岡県警察本部 警察相談課 総合相談係長 静岡県教育委員会 教育政策課 政策企画班長 渡邊 桂司 静岡県健康福祉部 地域福祉課 地域福祉班長 長房 高志 静岡県健康福祉部 福祉長寿政策課 福祉長寿政策班長 内田 知康 静岡県経済産業部 商工金融課 商工金融班 主査 岩瀬 巨宣 静岡県東部県民生活センター 消費者行政班長 渡邊 敏男 静岡県中部県民生活センター 消費者行政班長 小川 貴生 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 松久 真弓 静岡県くらし・環境部 県民生活課長 白鳥 直子</p>
議 題	別紙次第議事のとおり
配付資料	<p>資料1 第2次静岡県消費者基本計画（案）（概要版） 資料2 第2次静岡県消費者基本計画（案）（本冊） 資料3 静岡県の消費者被害の状況について 資料4 高齢者の消費者被害の現状と県の取組 資料5 消費者安全確保地域協議会の概要について 資料6 消費者安全確保地域協議会について（御前崎市） 資料7 特殊詐欺等の状況について（静岡県警生活安全企画課） 資料8 報告資料①（東海財務局静岡財務事務所） 資料9 報告資料②（一般財団法人 静岡県銀行協会） 資料10 令和7年度消費者問題研修会のご案内（静岡県司法書士会） 資料11 各団体の取組・連携したいこと 資料12 リチウムイオン電池使用製品に関する注意喚起</p>

<令和7年度静岡県消費者安全確保地域協議会 会議録>

1 開会（挨拶）

（白鳥県民生活課長）

県民生活課の白鳥です。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、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でありますとか、解決に向けた取り組みに対して御尽力いただきまして、厚くお礼を申し上げます。

この協議会でございますが、消費者行政担当課と関係団体の皆様にお集まりいただきまして、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り組みを効果的かつ円滑に行う、ということを目的といたしまして、消費者を取り巻く諸問題に関する情報を交換して、対策を検討するために、年に1度お集まりいただいているものになります。

後ほど事務局から報告いたしますが、令和6年度中に、本県内の相談窓口に寄せられた消費生活相談でございますが、令和5年度と比較して3.6%、件数にして918件増加いたしました。内容といたしましては、定期購入に関する消費者被害でございますとか、SNSやネット広告で勧誘される副業や投資などの儲け話をはじめとした、デジタルを介したトラブルが依然として多いほか、最近ですと屋根工事が多かったと思いますが、給湯器に関するトラブルが増加している状況でございます。

さて、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いるところでございます。他の年齢層と比べまして平均の被害額が高いという傾向がございます。自宅にすることが多いという特徴もありますので、そういったところを狙った悪質な訪問販売でありますとか、電話勧誘による被害というものが後を絶たない状況でございます。

県といたしましては、高齢者等の見守り体制を構築するために、市町における消費者安全確保地域協議会の設置の促進などに取り組んでいるところでございます。

本日はまず県の方から、令和6年度の消費者被害の状況でありますとか、高齢者の消費者被害防止に向けた取り組みについて御紹介した後で、今年1月に消費者安全確保地域協議会を立ち上げた御前崎市様の取り組みと、県警察本部生活安全企画課でありますとか、各団体の取り組みの状況について御紹介いただきまして、その後で意見交換の時間を設けるといような予定となっております。

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と考えておりますので、本日はどうぞよろしく願いいたします。

2 議事

(1) 第2次静岡県消費者基本計画について（県民生活課）

1ページ目を御覧ください。静岡県では、令和4年度を始期とする静岡県消費者基本計画を策定し、消費者行政施策を推進して参りました。

現行の消費者基本計画は、令和7年度に最終年度を迎えるため、国の動向や県の次期総合計画、消費生活を取り巻く環境の変化を踏まえて、令和7年度から令和10年度を計画期間とする、第2次静岡県消費者基本計画を策定いたします。

第2次静岡県消費者基本計画におきましては、高齢者等の見守りの重要性が増していること、見守りに当たっては、行政だけではなく多様な主体の協力が非常に重要であることを踏まえ、大柱4「消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化」の重点施策として、「高齢者の見守り体制強化」を設定するとともに、活動指標として「高齢者の見守り体制が構築されている市町の割合」を設定し、令和10年度までに100%を目指します。

なお、こちらの指標については、市町の見守りの実態を踏まえ、消費者安全確保地域協議会を設置している市町だけではなく、既存の福祉部局の見守りネットワークに消費者行政部局が参加している市町も含んだ割合となっております。

第2次静岡県消費者基本計画については、これまで消費生活審議会等で御意見を伺っており、その結果も踏まえた計画案について、本日から年明け1月16日まで、県民意見募集手続を実施いたします。こちらでいただいた意見も踏まえまして、計画案を確定し、3月中に公表となる見込みです。

(2) 静岡県の消費者被害の状況について（県民生活課）

資料の92ページを御覧ください。こちらは静岡県内の消費生活相談窓口に寄せられた、令和6年度の消費生活相談の状況になります。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6年度に県と市町の消費生活窓口相談に寄せられた消費生活相談件数は2万6,637件で、前年度に比べて918件、約3.6%増加しております。依然といたしまして、SNSやネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品などの定期購入をはじめ、デジタルを介したトラブルに関する相談が多く寄せられております。

続きまして、93ページを御覧ください。年齢層別の相談件数の推移であります。例年、年齢層が高くなるにつれて、相談件数は高くなる傾向がございます。その中でも、60歳以上の相談件数の割合は全体の半数を占めており、高齢者の消費者被害の防止が課題となっております。

高齢者の消費者被害の特徴といたしまして、94ページを御覧ください。こちらにありますとおり、若年世代に比べて資産を有していること、「お金」、「健康」、「孤独」の3Kに不安を持っていること、平日の昼間、自宅に1人であることが多いことが挙げられております。また、原因といたしまして、高齢化率、高齢者のみの世帯の増加が考えられます。

続きまして、95ページを御覧ください。こちらの内閣府が発表している令和7年版高齢社会白書では、65歳以上の一人暮らしの方がとても増加しているという傾向となっております。

続きまして、96ページを御覧ください。販売購入形態別の相談件数の推移になります。

令和6年度も前年度に引き続き、通信販売が8,839件、48.1%と最も多く、続きまして、店舗購入、訪問販売の順に多くなってきております。また、前年度に比べまして、通信販売に関する相談件数は減少しておりますが、訪問販売、電話勧誘販売は、直近5年間で最も多くなっております。

続きまして、97ページを御覧ください。年齢層別の平均既支払額の推移になります。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6年度の平均支払額は48万8,000円であり、前年度と比べて4,000円減少しております。また、年齢別に見ると、50歳代の平均既支払額が57万7,000円となっており、全体で最高額となっております。

続きまして、98ページを御覧ください。ここからは、最近の消費者被害の事例を3つ御紹介させていただきたいと思っております。

まず98ページのとおり、1つ目として、「初回無料」とか「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、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等、定期購入に関する相談件数が増加しております。

2つ目としまして、99ページになります。業者から給湯器の無料点検をすると電話があり、点検後に、「古いため、このまま使用すると危険」と交換を勧められて契約をしてしまったなど、ガス給湯器に関する相談が、令和6年度から増加しております。

続きまして、3つ目としまして、100ページを御覧ください。ネット広告のリンクから通販サイトに接続をして、商品を購入したが、商品が届かないなどの、ネット広告に関する相談件数が増加しております。

以上が資料3の説明になります。

(3) 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）

続きまして、101ページを御覧ください。高齢者の消費者被害の防止に向けた取り組みについて、御説明をさせていただきます。

先ほども、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。高齢者の消費者被害が多い要因として、若年層に比べて資産を有していること、「お金」、「健康」、「孤独」の3Kに不安があること、平日の昼間、自宅に1人であることが多いことをお伝えいたしました。

このような特性を踏まえまして、高齢者の消費者被害を防ぐためには、まず本人以外の方が消費者被害に気づき、より早い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大切になってきております。

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体制を整える、すなわち見守りネットワークの構築が重要となっております。

また、近年、社会のデジタル化の急速な発展により、スマートフォンやパソコンを使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り組みとして、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の方を対象とした出前講座や、シニア向けデジタル活用講座を実施するなどの取り組みをしております。

102 ページに消費者トラブル防止ガイドブック、103 ページ以降に高齢者向けの消費者教育出前講座やシニア向けデジタル活用講座のチラシを添付させていただきましたので、また御覧いただければと思います。なお、消費者トラブル防止ガイドブックにつきましては、103 ページにありますとおり、表紙のみ添付してございます。

消費者安全確保地域協議会の皆様や各市町の皆様には、後日郵送にてお送りさせていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。

続きまして 107 ページを御覧ください。高齢者に多い消費者トラブル防止啓発動画について、昨年度制作した「ちょっと待ったやばみちゃんファミリー 定期購入トラブル編」や、今年度制作をいたしました「一寸待太シリーズ」を掲載しておりますので、皆様ぜひ御覧いただければと思います。

(4) 消費者安全確保地域協議会の概要について（県民生活課）

続きまして、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説明の方をさせていただきます。

皆様、108 ページを御覧ください。先ほどもお伝えしたとおり、令和6年度の消費者被害の状況を見ると、60歳以上の高齢者からの相談は全体の50%以上、約半数を占めております。高齢者をはじめとする、消費者被害に遭いやすい特性を有する方を消費者被害から守るためには、本人に対して消費者教育・啓発を行うだけでは不十分であり、本人の周囲の見守り者への情報提供・注意喚起や、地域での見守りの見守り体制構築が必要となっております。

そこで既に御存じの方もいらっしゃると思いますが、改めて消費者安全確保地域協議会について御説明いたします。109 ページを御覧ください。消費者安全法では、認知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いたしましては、たとえ本人の同意が得られない場合でも、地域協議会内の構成員の中で、見守り対象者に関する個人情報共有できること、つまり、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をすることができます。

通常、高齢者の周りの方が、高齢者が消費者被害に遭っていることに気がつき、高齢者本

人は消費者被害に遭っていることに気がついていない場合、個人情報の保護の観点から、本人の同意なく消費者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、本人が消費者被害に遭っていることに気づいていなくても、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ございます。

では続きまして、110 ページを御覧ください。静岡県内では、県が主催する本協議会も含めて9つの協議会が設置されておりますが、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。本日、オブザーバーで各市町の消費者担当の方々がいらっしやると思います。この場で大変恐縮ですが、消費者安全確保地域協議会につきまして、御不明な点等ございましたら、お気軽に県民生活課、齊藤まで御連絡いただければと思います。また設置に御協力いただければと思います。以上で、こちらから説明の方は終了いたします。

なお、構成機関ではございませんが、次の議事にて、今年1月に消費者安全確保地域協議会を立ち上げた御前崎市様から、本日オンラインにて消費者安全確保地域協議会の取り組みについてお話いただきます。

(5) 消費者安全確保地域協議会の取組について（御前崎市）

御前崎市の澤入です。本日は、県内西部地域としては初の立ち上げとなりました、御前崎市の消費者安全確保地域協議会の経緯と運用のポイントを御説明いたします。

まずスライド左上を御覧ください。協議会は今年の1月30日に設置いたしました。構成員は、病院、介護事業所、金融機関、郵便局、それから運送事業者など115事業者に御参加いただいております。

次に、右上の設置経緯です。国におきましては、高齢者や障害のある方を中心とした消費者被害の未然防止、早期発見を目的に、市町村に対して、消費者安全確保地域協議会の設置が求められています。静岡県様におきましても、以前から設置が目標として掲げられてきましたが、県内西部地域ではこれまで設置が進んでいない状況にありました。

当市でも、いきなり新たな組織を立ち上げるのではなく、既存のネットワークを活用できないかという視点から、令和4年頃から検討を進めてきました。具体的には、高齢者の徘徊対策を中心とした既存の見守りネットワークとの兼用を模索しましたが、徘徊対応に特化していること、所管課が異なること、要綱改正や運用調整が必要になることなどから、既存の枠組みをそのまま活用することは難しいという結論に至りました。

そうした中で、前副市長のときになります、県の担当者の皆様が当市に訪問していただき、協議会の設置を強く御要望いただいたことが大きな契機となりました。

前副市長もその必要性を高く評価し、地域の安全のために必要な取り組みであると判断したことから、庁内調整が一気に進み、立ち上げについて関係機関の合意が得られ、議事録に残すことで、短期間での設置に繋がったものです。

次に、左下の事業目的です。協議会は、単に消費者被害に対する組織ではなく、地域全体

で支える見守り体制を構築することで、高齢者が住み慣れた地域でいつまでも安心して暮らし続けられるまち作りを目的としています。この考え方の基盤となっているのが、先ほどもお話をさせていただきました、当市で長年取り組んできました高齢者等見守りネットワークです。

続いて、左下の事業内容を御覧ください。郵便局、新聞店、金融機関、商店、宅配事業者など、日常的に高齢者と接する事業者の皆様にご協力いただきまして、日常業務の中で、いつもと様子が違う、最近姿を見かけないなど、ちょっと気になるといった小さな異変に気づいた場合に、地域包括支援センターへ連絡をいただく仕組みを構築しています。市では、その情報をもとに、状況を確認し、必要に応じて福祉部局や警察、消費生活センターなどと連携し、適切な支援に繋がっていきます。

最後になりますが、右下の事業効果です。この取り組みにより、高齢者の異変や消費者被害を早期に発見し、重度化を防止できること、一人暮らし高齢者や高齢者世帯の不安軽減に繋がること、情報が一元化され、支援までの期間が短縮されることといった効果が期待されています。

また、1人1人への対応だけではなく、地域全体で高齢者を守る消費者安全のネットワークへと広げることで、安心して暮らし続けられるまち作りを進め、住民の幸せや安心感、いわゆるウェルビーイングの向上に繋がっていきます。

当市としましては、この取り組みが県内西部地域における一つのモデルとなるよう、協議会の実効性ある運営に努めてまいります。以上で説明を終わります。

3 団体からの取組、連絡等

(1) 貸金業の監督行政及び多重債務相談等の状況について（東海財務局静岡財務事務所）

東海財務局静岡財務事務所理財課の佐田と申します。東海財務局静岡財務事務所は、財務省の出先機関及び金融庁の事務委任を受けており、静岡財務事務所の理財課が金融庁の事務を行っております。その事務の1つとして貸金業者の監督をしています。貸金業者に対する監督官庁として、都道府県、静岡県では県内で事業を行う貸金業者の監督を行っており、国、静岡財務事務所では県をまたぐ広域で事業を行っている貸金業者の監督を行っています。

また、それに合わせて多重債務についても、政府の中では金融庁は関係省庁の1つということであり、多重債務相談を受け付けておりますので、こちらのお話もさせていただこうと思います。

まず1つ目に、貸金業の監督についてお話しさせていただきます。金融庁では毎事務年度、貸金業者の監督に係る重点事項を示しており、全国の財務局と都道府県がこれに基づき監督を行っております。今年重点事項については、去年とほとんど変わりませんが、多重債務問題への対応、若年者に対する対応、及び貸金業者の監督、こちら3点について重点的に取り組むこととされています。また、その実現のために、今回の会議のような形で、静岡県

との連携強化であったり、今日、オンラインで参加されています日本貸金業協会との連携強化もやりながら対応していくことになっています。

続いて、重点事項の個別の論点についてお話しします。多重債務問題では、政府広報、LINE 広告、リーフレットの配布などにより、ヤミ金などの注意喚起を実施することに加えて、X や Instagram など通じて、金融庁の公式アカウントから直接返信することにより警告を行っています。従前から、X でヤミ金が疑われるものがあれば、金融庁の公式アカウントから、注意してくださいという形で、お客さんに向けての注意、消費者に向けての注意という形で返信を行っていたのですが、今年4月からは、業者向けのメッセージとして、法違反の可能性があるので即刻削除してください、そうしないとすぐに告発しますというような強いメッセージに変わっているという状況にあります。

続きまして、若年者に対する対応について啓発活動として、ターゲットを限定して、LINE 広告であったり、新成人向けのクイズ動画、ショート動画を作成して、公式 SNS に投稿するなどしております。

続いて、貸金業者の監督については、犯罪収益移転防止法の関係で、運転免許証の偽造が非常に多いことから、借入をする際などに行われる本人確認の資料として運転免許証ではなく、マイナンバーカードの IC チップ情報、こういうものの読み取りを義務付ける方向で警察庁において検討が行われております。

静岡県との連携強化について、貸金業法に則した監督や金融犯罪への対応は、金融庁・財務局だけで実現できるものではありません。このため、静岡県であったり、静岡県警との連携も通して、統一的視点で協力・協働して行わせていただきたいと思っております。本日の会議では、有意義な情報交換をさせていただきまして、誠にありがとうございます。

続いて、日本貸金業協会との連携強化については、貸金業者の監督に当たっては、自主規制機関である貸金業協会との連携や役割分担による効果的・効率的な監督が重要であると考えております。

また、近年の金融犯罪等に関する手口は巧妙化・複雑化しておりますので、例えば、起業・副業・アルバイト詐欺、投資詐欺などの様々なトラブルが若者を中心に増加する状況になっております。金融リテラシー向上として、我々は、J-FLEC、金融経済教育推進機構の活用などを通じて、金融経済教育を実施し、投資だけではなく、詐欺に関しても気をつけましょうという観点ももちろん盛り込んで金融経済教育を実施しております。また、貸金業協会でも、貸金業大手4社が協働して、FLIC、金融リテラシー向上コンソーシアムを設立しておりますので、貸金業協会や FLIC とともに連携させていただいて、金融リテラシー向上、金融トラブル被害防止のために取り組んでいくこととしております。

以上が、今事務年度の貸金業者の監督に係る重点事項となります。

続いて、金融ほっとラインと多重債務相談の受付状況について、お話をさせていただきます。東海財務局は名古屋に本局があり、愛知、岐阜、三重、静岡の4県を所管しており、本局で相談窓口を設置しております。金融ほっとラインは様々な金融サービスに関する相談窓口

であり、別途、多重債務相談に特化した窓口も設置しています。

金融ほっとラインの2024年度の受付状況は、719件、前年度比8%増となっております。分野別では、預金・融資等に関するものが多く、次いで投資商品等、保険等、貸金等となっております。

全体の預金・融資等の受付件数は減少しています。一方、静岡県で見ると、受付件数は増加していますが、同一者の継続案件が増えている状況です。全体の投資商品等の受付件数も増加しているものの、こちらも同じ案件について多数の相談があり受付件数が増えているところはありませんが、詐欺案件の相談が引き続きあります。詐欺案件というのはLINEで誘われた、お金を入れたけど引き出せないというような御相談は引き続き去年と同規模の40件となっております。貸金等では、ヤミ金に取り立てられているがどうすればいいか、というような御相談も引き続き受けております。

多重債務の受付状況では、2024年度の新規案件は581件ということで、2022年度から2年連続で増加している状況になっています。こちらの件数は、新規先のみであり御相談の継続案件を除いた受付件数ですので、581人から御相談を受け付けているというように見ていただければ結構でございます。

この581件のうち静岡県は75件、12%を占めています。また、借入れのきっかけでは、静岡県の特徴的なところがあり、全体では下から2番目の「事業資金の補填」が、静岡県の場合は、これが「本人、家族の病気・けが」や「ギャンブル・遊興費」よりも多く、事業者からの相談が多いという状況になっております。

その他、皆さんも新聞で御覧になられているかもしれないですし、私も新聞で知りましたが、多重債務の方が全国的に増えている状況になっており、毎年10月開催されている「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」では、金融庁、警察庁、法務省、厚労省など幅広い関係者が出席し多重債務問題について検討しています。また行政だけではなく、日弁連など民間関係者も出席しております。その会議では、非常に最近、多重債務者、3社以上からの借り入れをしてる人がどんどん増えているということが話されておりました。新聞報道では、金融庁としてもそれは問題があるんじゃないかと、貸し方等も含めて、実態解明に向けて要因を分析する調査に乗り出すということが書かれており、その内容を受けて、最終的に監督指針の改正等も含めて検討をしていくということです。我々も新聞情報しがなく、具体的に今どうなっているのかわかりませんが、多重債務問題を何とかしようということで、規制を強化する動きが出ている状況になっております。

(2) J-FLECについて（一般財団法人 静岡県銀行協会）

静岡県銀行協会の杉山でございます。

銀行協会の業務としては、常に警察と連携を取り、防犯・暴迫・金融犯罪被害防止の活動をしております。各金融機関窓口では、日ごろから特殊詐欺等々の被害を食い止めるための声掛けや、本年も12月4日に、毎年実施しておりますが静岡駅のコンコースで「警察官を

かたる詐欺」の被害防止のティッシュペーパー1,500個を、県警の生活安全課、中央署、南署の御協力をいただき、朝8時より、約50名の金融機関行員で、配布する活動等をしております。

ただ、やはり金融機関で止める、一生懸命頑張って窓口で止めても、新聞に被害にあわれた記事が、毎日複数件出てしまっているのが現実です。

やはり限界があるという中で、銀行協会の新しい役割としまして、J-FLEC（金融経済教育推進機構）の広報活動、御案内というものが入ってまいりました。

表面に書いてありますが、「1人1人が経済的に自立し、安心かつ豊かな生活を送るために金融リテラシーを高める」ということを目的にこの機構があります。昨年の7月までは、全国銀行協会からの委任を受けて、銀行協会等が中学校、高校、大学での講座に取り組んできました。8月以降は金融庁所轄に移行されていますので、私達はその広報活動を行っています。

資料を簡単に説明させていただきます。J-FLECの資料では2ページになりますが、先ほどお話させていただきましたように、下から5行目に「金融経済教育を通じて金融リテラシーを高めるためには1人1人が描くファイナンシャルウェルビーイングの向上に繋がります」とあります。国を挙げて、金融経済の教育をしていきたいと思います。

それはなぜかという、J-FLECの資料3ページになりますが、アンケートの結果で、「これまで金融経済教育を受けたことがありますか」という質問に対して、7%が受けたことがありますというのが日本の回答です。100人いたら、7人しかこういう教育を受けていないということです。アメリカは20%超えの数字だということです。日本も投資の方へというふうに動いておりますので、よりこの必要性というのが高まるのではないかと感じております。

4ページにおきましては、逆に「教育は必要だと思いますか」というアンケートに関しては、71%の方が、「これは行うべきだ」と答えております。このギャップを埋めるために、国主導でJ-FLECというものが設立された経緯がございます。

6ページ、若干説明させていただきますと、J-FLECは法律に基づいて設立され、政府が10億円出資しております。あとは日本銀行、全国銀行協会、日本証券業協会が出資しています。教育のために大きな組織が1つできたということになっております。どのような業務を行っているか？が8ページにございます。講師派遣業、出張講座、イベント、いろいろなものが開催されております。

10ページになりますが、講師はJ-FLECの認定アドバイザーという資格がある専門講師が、しっかりと資料を使って講座を行っております。どのような講座かという、小・中・大学生や社会人に向けて、最近ですと、新NISAやiDeCoなどの商品知識のものとか、基本的な常識、長期積立分散といった投資の基本姿勢、あとは老後の金はどうしようということも含めていろいろな講座が用意されております。

やはり、金融の知識を、皆さんが学生の頃から、小さい頃から持つ体制を作らなければい

けないという大きな柱がある、と私は個人的に考えております。

講座につきましては、平日だけでなく、土日も可能で、無料です。受講者さんに負担はかかりません。それだけやはり国が力を入れてるということだと思います。

受講時間も45分から2時間程度、例えば新入社員研修や、社内の勉強会とかに少し組み入れてもらうこと、これも全然可能で、10人以上集まっていれば開催できるというものですから、何か国の機関という、大々的にやらなければいけないようなイメージがどうしてもついて回ってくるかと思いますが、非常にハードルは低くなっております。添付の資料の方には45日前までに申し込みとなっておりますが、J-FLECもこれはケースバイケースで臨機応変に対応するということですから、ぜひ御活用いただければと思っております。

また皆様におかれましては、ホームページとかに無料のオンライン講座とかもあります。今もいろいろお話がありましたが、その中には各種ローンやクレジット、金融トラブルの防止についての内容も含まれております。

資産形成の勉強も当然あります。そちらも非常に重要だとは思いますが、やはりちょっと言葉は悪いかもしれませんけど、金融の怖さをしっかり理解してもらう、小さいときから理解していただく、そんなに簡単にもうかる話はないわけでありまして、そういうことをしっかり理解することが重要です。その辺りを含めて御活用いただければありがたいなと思っております。

2025年の講師派遣先は、学生向けが57%と約半分以上、あと職域が16.5%、地域コミュニティパーク、老人会とか町内会とか、そういうことになるかと思えますけども、これは26%になっております。

受講者アンケートでは、満足平均度は5段階評価で4.42、70%ぐらいの人が非常に関心を持ったとか、今後も学びたいという結果を得ております。

11ページ以降につきましては、いろいろなケースをお載せしております。ぜひ各部署で広めていただければありがたいと思います。ホームページ、YouTube、ぜひ一度、まず皆さんが基本的に無料になっておりますので、覗いていただいて、どんなものかを感じていただければありがたいなと思っております。わからないことがございましたら、静岡県銀行協会までお問い合わせいただいても結構でございます。

金融商品や金融につきましては、当然、全てお客様目線に立ち、かつ金融機関としてはルール、法令遵守をした説明、情報提供が大前提となりますが、やはり金融取引の原則は「自己責任」というところになってきます。そのためには、まず教育をしっかりしていくということが重要であると考えております。金融経済を学ぶ場や環境の醸成ということが、やはりこういう消費者の皆様のさまざまな問題を解決していく、まずそのベースになっていくと考えております。

少しでもお役に立てればと思いますので、まずは1回ホームページ、YouTube 簡単に開けますので、見ていただきまして、学校・職場・コミュニティで、これはこういうふうに使ってほしいということがあれば、もしわからなければ銀行協会までお問合せいただいても結

構ですので、ぜひとも J-FLEC の活用をよろしくお願いいたします。

(3) 研修の御案内（静岡県司法書士会）

小楠です。今画面に表示をいただいていますとおり、例年この司法書士会主催で、消費者問題の研修会を開催しております、今年度は来年 2 月 25 日に実施いたします。テーマはそこにもありますように、自然災害と契約のトラブルということで、全部で 60 分 2 コマ、120 分講義をさせていただきます。今年は県内ですと竜巻の被害がありましたし、それ以外でも、熱海ですとか清水ですとか、あと私がいる浜松ですと天竜区で、大きな土砂崩れなど、最近被害が続いております。

私がいるところだと、何年か前に浜松に上陸した台風の影響で、屋根が割と痛んだお宅が多くて、その後保険が使えるからなんていうきっかけで屋根の工事というのを、訪問販売の方法で勧誘して回っているという、そんな業者も一時期増えました。そういったテーマを今回取り扱ってお話させていただきますので、もし御興味があればお申し込んでいただければと思っております。よろしくお願いいたします。

4 意見交換

（県民生活課）

本日お集まりの皆様から、本協議会の出欠連絡票のアンケート記入欄に御記入いただいた、事前アンケートの結果を取りまとめております。

159 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質問への回答を掲載しております 160 ページには、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質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、各団体様におかれましては、消費者被害の拡大防止のために様々な取り組みを行っていただいております。誠にありがとうございます。

この後、意見交換の時間を御用意しておりますので、ぜひ積極的に御発言いただければと思います。

（静岡県弁護士会 可児氏）

静岡県弁護士会の消費者委員の可児と申します。

静岡県弁護士会では、消費者トラブルに巻き込まれてしまった方の法律相談を随時実施しております。そのような被害に遭われた方の法律相談において、どういうふうにしたらいのかとか、被害に遭った場合に回復できそうかというような見立てをお伝えしたり、場合によっては受任をして対応するというをやっております。また、各地域、もしくは各部署の方と連携をして、街頭でチラシを配る等々の活動にも時々協力させていただいております。

昨今は本当に、今日はあちこちで御発言いただいた、インターネットを使ったものと

か、携帯電話ですとかで、様々な詐欺被害に遭われている方をお見かけします。多分、それが詐欺だという情報の提供が追いついていないんだろうなとしみじみ感じているところで。成人向けもちろんですけども、若い皆さんにもそういうことを若いうちから、学校にいるうちからどんどん教えていってあげないといけないんだろうなというふうに思っている次第です。

本当にそういう情報発信に関しては、弁護士会だけではなく、なんというか、弁護士は敷居が高いというイメージを本当に持たれがちというところで、本当に詐欺被害に遭う可能性のある方が弁護士会のホームページを見ていただけているかというとなかなか難しい点があるので、もっといろいろな方々、地域の方々、そして行政の方々、消費者関係の方々と協力していただきながらそういう情報発信をしていけたらなと思っております。

(静岡県司法書士会 小楠氏)

司法書士会の小楠です。

私からは今日の議事の中、内容に関して質問になるのか意見になるのか、1つ述べさせていただきます。今日いただいた資料で申し上げますと、通しのページ番号で61ページでしょうか、基本計画の案のページ番号で言うと56ページでしょうか。その一番下に、まさしくこの場ですね、安全確保地域、これは県域協議会ですが、安全確保地域協議会に関して、この計画の目標が端的に書かれていて、今日話の中でも出ていました、安全確保のこの地域協議会の設置のみならず、既存の見守りの何か活動しているところに、その自治体の消費者行政部門が参加する、そういう形も取り込んでいこうというような発言がありましたし、まさしくここにもそのような記載がありました。

安全確保地域協議会の一番の目玉というのは、個別のその被害者の方の、個人情報という言葉を使っていますけども、そういったことを構成員で共有して、個別に積極的なアプローチができるということにあると思います。

ですので、できましたらその既存の見守りネットワークに消費者行政部門が参加している市町、そういうところが、この安全確保地域協議会に昇華するような、そういう働きかけを引き続き継続していただけたらと思っています。質問というのか、意見といいますか、私からはそういう希望を一点お話をさせていただきます。

(静岡県社会福祉協議会 生活支援部長 西村氏)

静岡県社会福祉協議会の西村と申します。いつもありがとうございます。

静岡県社会福祉協議会では、認知症高齢者など、判断能力の不十分な方に対しまして、福祉サービスの利用支援、あるいは金銭管理、日常的な見守りを行うといった、日常生活自立支援事業を実施しております。

事業実施に当たっては、本日御出席の皆様にご協力をいただいておりますこと、この場をお借りして厚くお礼を申し上げます。

さて、単身世帯の増加、家族関係の変化等を背景に、頼れる身寄りがいない高齢者等への支援の必要性が高まっています。

そのため現在国では、先ほど申し上げた日常生活自立支援事業を拡充・発展させて、日常生活支援に加えて、入院・入所の手続き支援、あるいは死後事務の支援といった、頼れる身寄りのない高齢者の支援の新たな事業の創設を検討しているところでございます。

この新たな事業の実施にあたっては、日常的な見守りも重要でありますし、消費者保護の観点からは適正な契約、あるいは履行が重要となってくると思っております。法の施行期日はまだ未定でありますけれども、今後、法施行に向けた体制整備に当たっては、皆様の御協力をお願い申し上げます。

(静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会 下谷氏)

いろいろ説明を聞きまして、いろいろなところでいろいろな各先進的なこと、いろいろ取り組みをしていただいているという、本当に情報をありがとうございます。

そういう中で、私どもが地域でお送りしてる地域包括支援センター協議会、こちらの方では、一応直接利用者との相談が、いろいろな部分の中で、入院のこと、独り身の人、そういった人たちにどういうところを紹介してあげられたら一番助かるかという、そんなことで今、流れの中でお聞きして、今後、こういう形のところへいろいろポスティングというか、そういったものを配布してもなかなか見てもらうというところと難しいと思いますので、それぞれの1つ1つの利用者の皆さんに、問題解決の、本当にここの地域に包括業務があつてよかった、助かったというそういう人を1人でも、誰でも助けてあげる、そんなこつこつしたことからスタートを切って、今の司法書士会さんとかいろいろとそういう部分の中で、連携をとりながら、またやっていきたいと思っておりますので、本当に今日はありがとうございました。

(静岡県消費者団体連盟 野中氏)

野中でございます。消費者団体連盟です。

高齢者や小学生、それから一般県民に対して、特殊詐欺の被害防止の出前講座を東・中・西各地域で、その地域の実情に合った講座を行っております。それから、その同じ講座の中でも、被害そのものというよりも、サービスやいろいろな商品の購入に関して、消費者が被害に遭う、その原因の1つとなる、商品のことについて、購入するときに知っておかなければいけないような知識、そういうものを伝えるというような講座も行っております。

それから、研修会、学習会、そういうところで実際に警察の方とか、相談業務にあつている方から、こちらの方も新しい知識を得るようにして、被害防止の講座に役立てるような学習会を計画して行っております。それから、東・中・西各センターの実情がわかるような、今現実にはどんなことが起こっていて、どんなふうに対処しているかということについてもお話いただいています。

それから、J-FLEC さんに関しても、この前説明していただいて、こういうものがあると

いうことを、また自分たちの啓発事業にも役立てています。

それから、先ほど自然災害と契約トラブルという講座を企画しているということがありましたが、そのことを逆に質問したいと思っていたんですが、生活設計とかいろいろ、こうなっている、こんなふうにしていけばいいんじゃないかというような、そういう話をするだけではなく、今現在起きている自然災害が非常に多い、それに関して、契約トラブルはもちろんのこと、どうして対処していけばいいのか、生活設計を立てていって、その生活設計が一瞬にして崩れてしまう自然災害、それに対しての対応というものに対しても、もう少し今、真剣に考えて、計画を改めて立て直していかなければいけない時期に来てるんじゃないかと思ひまして、そういったことに関しても、これから出前講座とか、そういうところで自分たちも知識を得て取り組んでいきたいと思っております。以上です。

(消費者ユニオン 江崎氏)

私どもは消費者被害を未然に防ぐというスタンスが一番なんですが、活動としては相談会を年2回ほどさせていただいております。

また、いわゆる広告、新聞広告、いろんな広告がありますよね、ああいうものを持ち寄って、この広告のどこが悪いのかとか、またこちらから問い合わせしようとか、そういう活動もしております。

そんな形で皆様の消費者被害を少しでも減らせるようにこれからも進めて参ります。会員は弁護士、司法書士、消費生活相談員と一般消費者からなります。以上です。

(静岡県銀行協会 杉山氏)

銀行協会は、静岡県金融機関警察連絡協議会という組織を作っております、11月末には、各金融機関所属長にお集まりいただき、静岡県警察本部、静岡中央署、静岡南警察署、(公財)日本防災通信協会様の御協力をいただき、年末年始金融機関防犯対策連絡会、1月から2月にかけても県内7地区で情報連絡会、3月には各金融機関のお客様相談窓口担当にお集まりいただく情報交換会、このような活動をしております。

もう1つは、「銀行取引相談所」というところを設けておまして、ほぼ電話相談がメインになっております。2、3年前ですと、キャッシュカードの暗証番号を聞かれたとか、もう絶対的に詐欺的な相談が多かったと聞いておりますが、最近はほとんどそういうものはなく、事務的なものとか、将来の相続のものとかになっております。

逆に、先ほどお話ありましたように、その中で、金融犯罪、特殊詐欺等が増加していることを考えますと、銀行に悟られない形の詐欺とか、多分、犯罪集団も、対銀行マニュアルというものを持っておりますので、銀行に言われたらこう答えろと指示があったり、そういうものが非常に増加しているということに不安を感じております。

金融機関窓口ではお客様に注意喚起のお声掛けをさせていただいております。中には当然自分のお金を何に使おうが勝手だろうと思うケースもあるかもしれませんが、窓口も苦

しんでる場合もございますので、もし地域コミュニティ等でお話する機会がございましたら、ぜひそこは御理解いただくようにお話いただければありがたいなと思っております。

また、金融機関の現場におりますと、最近、数字的にはわかりませんが、感覚的に自己破産が増えてきていると感じます。各金融機関の無担保ローン商品も増加してきています。住宅ローンの借入額も、以前は、なるべく2,000万は超えたくないなとか、自己資金をなるべく入れようとか、そのような感じであったと思います。しかし、今もうフルローンで、静岡でも3,000万、4,000万当たり前で借りる、車を買うのも借りる、やはり破産された方を見ると全部フルローンが多いと感じます。住宅も車も買い物全部クレジットという方が結構大勢いらっしゃいます。

やはりその辺りを、若い頃からしっかり教育して、消費者ローン・クレジットがどのようなものか、便利な反面、どのようなリスクがあるものなのかという、教育をしっかりとしていくことが、やはり絶対的に必要だと思っております。

御存じのように金利が上がります。今までの0.〇〇%という住宅ローンの金利ではなくなってきましたので、やはり消費者ローンを抱えてる方は、生活に大きく不可がかかってくる。特に今日の朝のNHKのニュースでもやっておりましたが、給与水準が上がっても30代ぐらいは実際マイナスになってしまうという話も出ております。やはりそういう負荷のかかるところなども、いろいろ教育機関・金融機関・警察機関等で連携をとり、これから金利が上がるという局面にあるということを皆さんにお伝えしていくことが重要であると感じております。今後そのような教育に少しでも役に立てるように頑張っていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

(静岡県労働金庫 川村氏)

お世話になります、静岡労金の川村です。労働金庫の場合につきましては、現場で主に組合員の皆さんの御相談業務に携わっているわけですが、その中で、お話が先ほどありましたけれども、多重債務に陥る方が増えている。それによって多重債務相談の方も、増えてるかなと見ると、まだ顕著に出てきてないという現状で、これからなのかなと考えております。

また特にその中でも若い方の御相談というのが、今までどちらかという多重債務相談というのは40代、50代の方が中心だったと認識していましたが、最近若い方の御相談も出てくるようになっていきます。そういう意味ではこの消費者安全確保だとか消費者教育の面と、あと先ほど銀行協会さんからお話があった金融リテラシー向上のための金融経済教育、こちらの両面について、やはり実際に収入を得て、生活をしていく新社会人の皆さんを中心としたところに少し重きを置いて、ターゲットを絞って教育をしていくという必要性を非常に強く感じております。

そういった意味では、県の方から御紹介がありました一寸待太の動画ですとか、ああいったものも私達も活用しながら、労働組合における、例えば新入組合員セミナー等で活用させていただくということもできると思いますし、またどういったことが県の方と一緒にでき

のかというのを模索しながら、活動していきたいと思っていますので、引き続きの御連携の方よろしくお願ひしたいというふうに思います。以上です。

(日本貸金業協会 石原氏)

日本貸金業協会の石原と申します。よろしくお願ひいたします。

我々、常日頃、消費者の方々からの相談業務等を請け負っております。私は、この10月から今のところに来ているわけですが、最近、債務を抱えて困っている方が、少し増え始めているのかな、と感じております。

私どもの制度に、貸付自粛制度というものがあります。この制度は、消費者の方御自身が、信用情報機関に「もうこれ以上自分に貸付を行ってくれるな、貸してくれるな」ということを自ら申告する、という制度です。これは私ども協会に申し出ていただいて、私どもが信用情報機関に登録を依頼するという形になっています。1度登録すると、信用情報機関に加盟する金融機関、貸金業者からは3ヶ月間は借りられないということになるのですが、それを継続する方も結構お見えになるというような状況の中で、貸付自粛を申し込む方も増えてきているというところでは、多重債務の問題と合わせて、気になっているところです。

このような中で、私どもは、中学生をはじめ高校生、専門学校生、大学生といった学生や高齢者等を対象に出前講座を実施しております。大手の貸金業者等に講師として出向いていただき金融トラブルや多重債務の防止等の講演を行っていただいており、講演の申し出も増えているように感じております。

今後も、状況等を踏まえると、啓発活動、特に若い世代に向けての啓発活動、そういったところが非常に重要ではないのかな、大切なのかなと感じているところです。

こういったところも踏まえて、今後の取り組みについて、しっかりと行っていきたいと思っているところです。以上でございます。

(司会)

途中退席されました静岡県労働者福祉協議会福田様より、御意見をお預かりしておりますので、事務局の県民生活課より紹介させていただきます。

(県民生活課)

労働者福祉協議会の福田専務理事から3点御意見をいただいております。

まず1点目、12月に県民生活課で実施しております、勤労世代向けの消費者被害防止の啓発についてのお礼をいただきました。

2点目、第2次静岡県消費者基本計画に記載されている消費者安全確保地域協議会の設置等につきまして、高齢者の消費者被害防止のために着実に推進していただきたいと御意見いただきました。

最後に3つ目といたしまして、令和8年10月に導入予定の相談対応の新システムPIO-NET

の消費者向けの機能を周知していただきたいという御意見をいただきました。以上となります。

(東海財務局静岡財務事務所 佐田氏)

静岡財務事務所としては、J-FLEC ができたことから、基本的には金融経済教育をやってほしいというお話があれば、J-FLEC を御紹介することになります。それまでの繋がりや連携協定の中で、引き続き金融経済教育を行っているものもあり、例えば大学向けとしては、先週は静岡英和学院大学で、J-FLEC の資料を用いて講義をさせていただきました。また1月には静岡大学でも講義をさせていただきます。その講義の中身は、投資してくださいという話ではなく、最初は一生のうちに使うお金、一生のうちに入ってくる収入、そのバランスを取りましょうというところから入っているということです。ライフイベントとして結婚する・しないもあるでしょうし、お子さんの有・無、お子さんが大学に行くといくらかかるか、家を買うのにいくらかかるか、老後資金はいくらかかるか、それを考えて収入とバランスを取らないと駄目ですよという全体の話から入り、その上で、毎月の収入、支出の家計管理の話となり長期・積立・分散投資という話になっていきます。もちろん投資は投資信託、NISA という話だけではなくて、預金も当然投資の1つですから、それらを安全性などを踏まえて、何にどれだけリスクを取るかを考えてやりましょうという話となります。その上で、やはり大学生ということですから、奨学金とかローン、リボ払い、それに関連して多重債務に気をつけないといけないし、これは、振り返ってみれば最初の家計管理をしっかりしないといけないという話にもなります。投資詐欺では、大学の中でサークルとか先輩後輩の関係で、ちょっと儲かるものがあるよと言われ、安易な気持ちでそこに入ってしまうと、例えば強制的に貸金業者から借入れをさせられて、借金を背負って返せない。それで強盗させられるとか、そういうような話も J-FLEC の資料でも強調されて、ちょっと怖がらせるぐらいのかなというぐらい、詐欺については強めに書いてある印象があり、私自身もそのように講義させていただきました。加えて、金融教育を受けていると、普通預金だと0.2%、日本国債でも10年物で2%という中で、毎月1%配当がありますとか、1年で10%ですというような、そういう一見美味しい話があれば、それおかしいよねと気づくはずですが、もちろん、リスクが低いから金利は低い、リスクが高いから金利は高いという当たり前のことであり、ノーリスクハイリターンなんてありません、あなただけに美味しい話があるわけがありませんという話をさせていただいています。詐欺だけの話をするというよりも、全体の家計管理という話とか、世の中で今どのぐらいの金利水準なのか、10年国債で2%程度だよねという感覚を持っていただくことが重要だということを講義させていただいて非常に感じるところでございます。

また、高齢者向けでは寸劇を含めて金融犯罪防止講演を行っておりますが、非常に好評で特に焼津市で盛り上がっているようで、先週焼津市内の公民館から講演を行ってほしいという話が追加であり、今年度は既に9月に1回行っているのですが、2月と10月に別の公

民館で講演を行う予定となっております。この講演では、最初に静岡県警から話があったように、今の詐欺の状況として、非常に件数や金額が多いという話をして、講演会場が焼津市内であれば焼津市内の事件を紹介し、あなたの近くに住む人がこれだけのお金を取られますよという話をさせていただいております、また、国際電話に気を付けてくださいという話は非常に強調しております、プラスから始まる国際電話、これはもうほぼ詐欺と認めているので、すぐ使えないようにしてくださいという話をしていきます。本日、スマートフォンの国際電話拒否アプリの話をお聞きして参考になりました。教えていただきありがとうございます。今後は、こういったアプリがありますとお話ができると思います。

高齢者の方と話していると、高齢者の方に限ったことではありませんが、警察の110番に電話をかけるのは結構ハードルが高いと感じておりまして、「#9110」の警察相談用電話番号も御紹介しており、110番にかけづらいということであればこちらでも良いので、ちょっとおかしいだけでも良いので電話をかけてください、誰にも相談しないで一人で抱え込んでしまうことが一番よくないですということを、御紹介させていただいております。

加えて、警察からLINEでやりとりしようということは絶対ないというお話をいただきましたが、知らない電話番号からLINEでやりとりしようと言ったら、それは詐欺なので電話を切ってくださいという形でお話させていただいております。以上です。

(警察本部生活安全企画課)

詐欺の電話、本当に多くて、警察相談課の係長のところにもものすごい、私のところにも上がってきていますし、詐欺の電話というか、詐欺の電話を受けたよという県民の方々、もしくは他県の方も、静岡県警の増田さんという人からこんな電話があったんですが、そんな人いますかみたいな電話がものすごい数きています。あと各署でもすごく受けていますし、たぶん毎日100件とかは全然来てますので、もう正直それだけで結構な業務負担になるぐらい来てます。

詐欺の電話、先ほど東海財務局様からお話あったように、結構冷静に聞くと突っ込みどころは満載です。第一が国際電話から警察がかけるわけではないですし、他にもいろいろ、警察がLINEに誘導することも先ほどありましたとおありえませんが。

細かい話をすると、一応LINEは結構脆弱性がありまして、もしかしたら他の行政機関の方もそうかもしれないんですが、公務情報をLINEで取り扱ってはいけませんよということで、組織的に禁止されています。これはもう全国の警察でも同じなので、細かいことを言えばきりがありませんが、つっこみ所はいっぱいあるんですが、それでも年間3,000億円ぐらいの被害に遭ってしまっているということで、呼びかけてはいるんですけどもなかなか、多分来年、再来年も、これ、このままだと増える一方ということで、今回お話をさせていただいて、皆様にも特殊詐欺等の状況を危機感を持っていただけたらと思いますので、共有をさせていただいて、何とか下げる、できればなくなるようにして行きたいなと思っておりますので、また御協力をよろしくお願ひいたします。ありがとうございます。

(警察本部生活保安課 鈴木氏)

静岡県警の生活保安課の鈴木です。生活保安課では、メインとして、警察の中でも、悪質商法だとか、利殖勧誘事犯、皆様持ち金を少しでも増やしたいという、そういった願望とかに付け込んだ犯罪、そういったものを警察の中でも取り締まりをしている部署となります。

最近、特に悪質商法なんかを取り締まりをしていく中で、件数も増えているんですが、実際、点検商法が最近、こちらも取り締まりとしてはメインになってきてるんですが、状況的にはやはり東部地区が多い、西部地区の方が若干少ない印象があります。そういった状況を見ると、やはり関東地区、県外からそういった悪い業者とかが流れて入ってきてると感じます。

実際そういった取り締まりをして、犯人たちに聞くと、やはり静岡県民は人がいいと、皆さん親切で話しやすいと、やはり都会とかは警戒心が強くてなかなか商売にならないという声もあります。

ですのでやはりそういった悪質業者というのは、やはり静岡県を今狙ってる状況かなという状況もあります。

あと、先ほど言った利殖勧誘事犯なんかを、全国的な事例だとか、昨年やった事件だとかをみると、皆さん聞いたことあるかわからないんですが、ポンジスキーム、最初はみんな、やはり投資してみないとか、出資してみないとか言ってお金を出させて、約束どおり、要は配当金だとか、利息の方をもらえるんですね。あたかも儲けられると感じさせて、じゃあここら辺で出資倍増してみないとか言ってお金を出させるとそこで逃げちゃうと、そういった事例が多く見受けられている状況であります。私たちとしては、取り締まりメインというところですので、また皆様からの情報共有を密に、また取り締まりの方、ちゃんと推進していきたいと考えております。以上です。

(警察本部捜査第二課)

私ども、詐欺等の犯罪の捜査、こちらの担当をする部門なんですが、平素より私どもの犯罪捜査の方に御協力いただきましてありがとうございます。

ニュース等で御存じのとおり、特殊詐欺等の犯罪集団、大規模な犯罪集団がこういったものを敢行しております。こういった犯罪集団にダメージを与えるためには、やはり一度も被害を起こさないこと、被害に遭う方がいなければ、こういった犯罪集団は先細りしますので、まずは被害の予防というのが一番だと思っております。ただ、そういった予防しても、どうしても被害に遭われる方が出てきてしまうと思いますので、私ども犯罪捜査を担当する部門からの要望としては、こういった被害に遭われた方が出られたときには、少しでも早く私どもの方に届け出がなされるような、そういった協力体制、こちら構築できれば、これが一番だと考えておりますので、どうかよろしく願いいたします。

あと個人的な感想になってしまうんですが、J-FLECさんの教養ですかね、こちらの方を、

私どもの犯罪捜査を担当してる捜査員の中にも、金融リテラシーにちょっと欠ける人間とか、ちょっと教養が足りない者というのがありますので、もし機会がございましたら、また教養の方お願いできたらなと考えております。以上です。

(警察本部警察相談課)

先ほど「#9110」番の話題が上がりました。「#9110」は、事件・事故の相談窓口ではありますが、警察のどこに電話をすればよいか、または、警察は敷居が高いと感じている方用となり、その対応については、相談者の居住する最寄りの警察署などを案内しております。

ですので、事件・事故が発生した直後などの緊急時におきましては、110番通報、その他の事件事故の相談については、最寄りの警察署への案内をお願いします。

(教育政策課 渡邊氏)

静岡県教育委員会教育政策課の渡邊と申します。よろしく申し上げます。

児童・生徒に対する消費者教育につきましては、成年年齢の引き下げも契機となりまして、教育課程を基準とする学習指導要領も内容が充実化されるとともに、各学校でも、児童・生徒の発達段階に応じて家庭科や社会科、教科情報などの授業の中で消費者教育を取り扱っております。実施に当たりましては、県民生活課と連携し、外部講師を招いた出前講座や、教員向けの実践講座を実施しているほか、授業づくりの研修会なども、この消費者教育をテーマに取り扱って、指導内容の充実を図っているところです。

一方、本日お話しもありましたとおり、令和5年から令和6年度に比べて、トラブルであったり被害の内容も大きく変化しているというような状況である中で、教員だけでは、こうした犯罪被害を含む危険回避の情報など、十分に教育を行っていくことも難しいと思いますので、引き続き、関係部局や関係団体等の皆様と連携しながら、自立した消費者の育成に向けて、取り組んでまいりたいと考えております。

(地域福祉課 長房氏)

県の地域福祉課の長房と申します。

先ほども県の社協さんから少しお話がありましてとおり、認知症の高齢者であるとか知的障害者、精神障害者のうち、判断能力が不十分な人が地域において自立した生活を送れるように、福祉サービスの適切な利用のための情報提供であったりとか、助言、あと手続きの援助など、そのほか日常的な金銭関係などもやったり、他のサービス機関に繋げたりといったそういった事業、いわゆる日常生活自立支援事業というのをやっておるところでございます。県の社協さんだけではなくて、市の社協さんとか、あと各自治体とか、あと関係団体等も今後も引き続き協力して連携して進めていきたいと考えております。

よろしくお願いいいたします。

(福祉長寿政策課 内田氏)

福祉長寿政策課の内田と申します。

私どもの課では福祉、長寿の政策という高齢者の部分と社会福祉全体の部分などを担当しております。

まず、事務局に確認のお願いです。

消費者安全確保地域協議会等の関係ですが、先ほどの説明では、この協議会であれば、個人情報も取り扱えるということでしたが、そうでない団体が、例えば、地域で見守りをしていの中で特定の人が詐欺にあってるかもしれないといった情報を取り扱うことが、個人情報の保護上、問題があるのかどうか違和感を感じています。

例えば、民生委員さんが、近所の高齢者が詐欺にあったかもしれないということを消費生活相談センターに相談したり、警察に言うことが、個人情報の保護に反するのでしょうか？

個人情報保護法を読み込んでいるわけではないですが、行政機関の取扱いでも例外規定がいくつかあって、その中には、本人にとって明らかな利益がある場合は提供できるという規定があります。

「明らかな」の解釈論にはなるとは思いますが、必ずしも消費者安全確保地域協議会といった形でなくても、個人情報を取り扱う場合があると思います。その方が、地域の実情に応じた対応が取りやすいかと思しますので、確認をお願いします。

次に、福祉分野では、包括的な支援体制の整備ということが言われています。

これまで分野別に様々な制度を作って対応してきた部分がありますが、一方で、複合的な課題を抱えていらっしゃるケースも多いです。

また、人口減少が進み、行政をはじめ地域の皆さんも人数が減少していく中であっては、分野に特化した形で専門性を高めていくことも大事ではありますが、「既存の取り組みをつなげていかにうまく使っていか」ということが大事になってくるということもあって、包括的な支援体制の整備ということが言われております。

今回は、消費者安全確保ということでお集まりのところですが、お集まりの皆様においても、その特定の分野にこだわらず、どうやってその人を支えるかという視点で関わりを持っていただけると大変ありがたいです。

(商工金融課 岩瀬氏)

商工金融課の岩瀬です。お世話になります。私どもの課では貸金業の監督という立場で今回、会議の方に参加をさせていただいております。財務事務所さんですとか、警察本部さん、また、貸金業協会さんとは常に連携させていただきまして、ありがとうございます。

また金融の業務につきましては銀行協会さん、静岡県労働金庫さんともいつもお世話になっております。ありがとうございます。

貸金業の業務に関しましては、先ほど静岡財務事務所さんが説明された重点項目にのって業務をこなしております。若年層への貸付というところは、現状県下の事業者さんで

は確認されていないというところではございますけれども、個人情報のガイドラインに関しましては、なかなか事業者さんの中での社内規則の整備が追いついていないところがございます。協会さんの会員におかれては協会さんが指導をされておられるんですけども、非協会員の方において、特にそういったところが遅れているところがございますので、今年度から、法改正の概要等をまとめた資料をそういった方に送付して、社内規則の更新を進めるように働きかけるという活動を行おうとしているところでございます。以上でございます。

5 閉会

(司会)

長時間にわたりまして熱心な御発言をいただき、誠にありがとうございました。

最後に県民生活課からお知らせがございます。

(県民生活課)

最後に、リチウムイオン電池使用製品に関する注意喚起についてお知らせの方をお願いしたいと思います。

161 ページ、右上に資料 12 と書いてあるところを御覧ください。

モバイルバッテリーやスマートフォンの発火事故につきましては、報道などを通じて御存じの方も多いと思いますが、こちらの製品は、リチウムイオン電池が使用されており、消費者庁にも関連製品の発熱、発火等の事故情報が寄せられております。

リチウムイオン電池は、身の回りの様々な商品に使われておりますが、熱や衝撃に弱いといった性質がありまして、取り扱いを誤ると、発熱、発火等の事故に繋がる危険性がございます。また、リチウムイオン電池製品を他のゴミと混ぜて廃棄するとすることで、ゴミ収集車やゴミ処理施設での火災の原因となることもございます。

使用や廃棄に関する際の、注意事項を御確認いただき、周知の方に御協力をいただけると幸いです。以上でございます。

(白鳥県民生活課長)

それでは皆様、本日は長時間にわたり活発な御意見をいただきどうもありがとうございました。

こういった形で、いろんな部局が手を取りながらやっていくということが大事だと思いますので、今後ともどうぞよろしく願いいたします。

(司会)

それでは、以上をもちまして、令和 7 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。