令和８年度第１回鳥取市消費者行政審議会　会議概要

【開催日時】

令和８年８月２５日（火）　午前１０時～１１時３０分

【開催場所】

鳥取市役所麒麟Ｓｑｕａｒｅ２階　多目的室１

【出席者】

＜委員＞

佐々木委員、山根委員、平尾委員、大西委員、橋本委員、谷口委員、上根委員、濵部委員、藤原委員、中山委員、相見委員、岸委員、宇畑委員、角田委員

（順不同）１４名出席

＜事務局＞

前田所長、服部副所長、東田主幹、野川相談員

1　開会

2　あいさつ

前田鳥取市消費生活センター所長

3　委員の交代について

出席委員（交代委員含む。）自己紹介

4　報告事項

⑴　令和７年度事業の状況について

①消費相談の状況について・・・資料①

（事務局説明）

【質疑等】

（委員）

寸劇を含む出前講座の実績の約半数が、新市域で活用されている。人口規模としては鳥取地域の方が多いにも関わらず、新市域で多く開催されている現状と背景について伺いたい。

（事務局）

各地区公民館で巡回パネル展を鳥取地域と新市域に分けて、それぞれ１年おきに行って

おり、今年度は、新市域の公民館を巡回している。７年度に新市域での実績が多かった理由は、６年度に新市域で巡回パネル展を行った際、啓発用チラシを配架したことにより、新市域の申込みが増えたことによるものと考えている。今後も、積極的に啓発活動を行っていきたい。

（委員）
「販売購入形態別にみた相談状況」のうち「店舗購入」の項目で、脱毛エステに関する相談が５倍に増加しているとのことだが、全国的にも大手のチェーン店が倒産し、事前に支払った前金が返金されないといったトラブルが相次いでいるようだ。鳥取市への相談は、同様の背景や事情によるものか。もし詳細が分かれば教えていただきたい。

（事務局）
鳥取市でも全く同様で、前金払やクレジット契約をした後、エステ店が倒産し、未施術にもかかわらず、毎月のクレジットの引き落としが続いているという相談が多かったため、クレジット代金の請求を一時的に止めるための支払停止の抗弁権の方法について、詳しく案内している。

（委員）
「商品・役務別上位件数」のうち「賃貸アパート・借家」の項目だが、私も引っ越し時期における「退去時の原状回復費用」について、管理会社等から請求された退去費用が高額であり、それが適正か否かという相談を受けたことがあるが。

（事務局）
個別の請求金額について判断することは困難なため、国土交通省が策定した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認してもらい、交渉をするように案内することが多かった。

②消費者教育・啓発の事業実績について・・・資料②、資料③
（事務局説明）

【質疑等】
（委員）
小学生の講座で、お金にすごく関心を持つ子どもがいて、「お金の運用」の意見が出たとのことだが、適正な価格で適切なものを購入するというような講座かと思っていた。子どもたちに対しても、高齢者を対象にしたものと同様にお金の運用や年金などの講座をしていくのか。
また、高齢者や障がい者の消費者被害を防ぐため、見守り活動に関わる人を増やしていくことは大変重要だと考えている。郵便局や銀行の窓口での声かけで被害の拡大を防いだ

という話をよく聞くが、金融機関等に対して協力依頼をしていくのか。
今後の進め方について、事務局の考えを聞きたい。

（事務局）
小学生や中学生に対するお金の話は難しく、年代や学年によっても全然違っている。小学生は「正しい商品をどれだけ買うか」というような内容を、中学生は将来お金を稼ぐ年代なので、お金は便利なものだが使い方一つでいろいろなトラブルになるというようなところまで啓発している。ただ、内容について確立しきれていないのが現状で、学校の希望を聴きながら手探りで進めている。
また、見守りの関係だが、昨年度末に身近に関わる現場の方を中心とした研修会を開催した。そこでは、個人情報の関係から警察や行政への相談・通報を躊躇するという声があり、個人情報を心配することなく速やかに通報してもらうよう、今後も現場の方と意見交換ができる場を設けていきたい。
金融機関との連携については、現在、郵便局との間で協定を締結しているが、他の金融機関とは行っていない。金融機関でも独自の対策を講じていると思うが、市でも主流となっている手口やどんな被害が多いのか等を発信し、啓発していきたい。

⑵　令和８年度事業について
消費者教育・啓発の事業内容について・・・資料④
（事務局説明）

【質疑等】
（委員）
「市報、公式ウェブサイトを使った注意喚起情報の提供」だが、熊本の災害に便乗した「義援金詐欺」が蔓延していて、消費者庁、国民生活センターや金融庁が強く注意喚起している。特に、「〇〇ペイ」などを使った新たな手口の詐欺が増えてきているが、現在の注意喚起の状況や、市の対応はどうか。

（事務局）
７月末に熊本地震が発生して以降、被災者への市営住宅の提供や、「鳥取市に避難する場合、住所は変えなくても支援が受けられる制度がある。」というような情報は、すでに発信しているが、消費トラブルの注意喚起情報は、まだ発信していない。
能登地震の時も消費トラブルの被害があったので、今後、注意喚起情報は発信していきたい。

５　その他
【意見等】
（委員）

地震被害での耐震構造に関する悪質な点検手法と過剰な工事の押し付けについて、とても気になっている。鳥取も１０年ほど前に大きな地震があり、地震がまた来るのではないかという不安心理を利用した悪質な点検商法やリフォーム工事が横行するのではないかと危惧している。

５００万円未満の工事であれば建設業者でなくても施工が可能であり、住民を騙そうとする者が出てくるのではないかと感じている。こうした耐震工事に関する悪質商法への注意喚起の取り組みを強めていく必要があると考えている。

（委員）

災害に便乗した悪質な商法について話があったが、消費者への啓発や教育は非常に難しい。ホームページ等で注意喚起しても、実際にどれだけの方が見ているのかという問題もある。

また、本日説明のあった鳥取市の啓発活動は、素晴らしいものだと感じているので、引き続き頑張っていただきたいと思う。

（委員）

最近、「少額の詐欺」が非常に多く発生している。例えば、震災の義援金で１円を募金し、たった１円でも復興に貢献できたという自己満足が得られるが、それが詐欺だった場合、国民から１円ずつ集めたら１億２千万円になる。一人ひとりから見たら大した金額ではないが、このようなことで騙されている人がいる。少額なので訴えもないし、これが犯罪組織の資金源になっているという実態を知っていただきたい。

また、携帯電話への迷惑メールだが、最近のメールは、生成ＡＩで作成されており非常に巧妙化している。例えば、クレジットカード作成時に携帯番号、住所、氏名、年齢などを登録しているため、カード会社を装って、「年会費７８７円の引き落としができませんでした。」など、カスタマーセンターに確認しないと見抜けないほどの情報が携帯に届くことがあり、昔の詐欺の手口とは全く別物となっている。

最後に、振込詐欺の件だが、銀行窓口で振り込む場合は窓口で確認するなど防止できるが、ＡＴＭの場合は少額でも振り込めるため見抜けない場合がある。

ぜひ、周囲への啓発活動をお願いしたい。

6　閉会