

令和元年度

萩市消費生活モニター通信②



©萩市消費生活センター

萩市 消費生活センター

萩市消費生活モニター通信② 目次

詐欺電話について	1
相続争いについて	2
縁石の反射板について	2
キャッシュレス決済について	3
交通ICカードや各種ペイについて	4
ごみの分別について	4
食品ロスについて	5
通学路の街灯	6
河川の草木、泥などの撤去	7
観光場所の看板	7
歩道の管理	8
ぐるっとバスについて	8
研修会に参加して	9

詐欺電話について

私は、今までにメールやハガキで詐欺と思われるものがありましたが、すぐにおかしいと気づき破棄をしてきました。電話での対応をしたことがなく、どうしてその場で子ども等に確かめることができないのか不思議で仕方ありませんでした。確かめさえすれば、詐欺に引っかからずにすむのではないかと思っていました。ところが、身近なところで詐欺電話の体験談を聞くことがあり、その時の尋常でない緊張感や不安、子を思う親心で良かれととる行動なのだと納得しました。

近頃、通話録音装置のことをよく聞きますが、萩市ではどのくらいの方が利用されているのでしょうか。親しい人からは、不評だということも聞きますが、今はこれが一番安心できる物なのではないでしょうか。

(消費生活センター)

詐欺からの電話は、受けた人にしかわからない緊張感・恐怖感・不安感を本人が強く感じておられます。ご質問のように、詐欺業者の巧みな誘導により、普通にしっかりした人でさえ、「本人に確かめさえすればよい」行為ができなくなる異常心理に追い込まれていきます。

萩市消費生活センターでは、平成27年より「通話録音装置」の貸し出しを開始しました。昨年2月に関東で起きた「アポ電殺人」の報道後、萩市内でも「通話録音装置」の貸出しに関する問い合わせが急増しました。

実際に詐欺電話を受けて苦しんでいる相談者に、「通話録音装置」の設置を勧めると、詐欺業者からの電話がかからなくなるので、効果は絶大です。

センターでは40台の通話録音装置を有していますが、平成30年度は29台を貸し出しました。

貸出期間は1年間で、対象者は「一人暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯」です。

「通話録音装置」の使用方法は

- ① 家庭にある固定電話に設置
- ② 詐欺業者が電話をかけたら、「通話録音装置」から「被害防止のため会話内容を録音する」とメッセージが流れる（この時、呼び出し音はならない）
- ③ 詐欺業者は録音されると困るので電話を切ることが多い
- ④ 呼び出し音が鳴らないので、詐欺業者と電話で話さなくてよい

この電話は被害防止のため、

会話内容を録音します。



相続争いについて

先日、相続争いについてのセミナーに参加しました。

一見何の問題もなさそうな家族にも、相続争いの火種が多々あるという事実にはショックを感じました。

萩市でも相続争いは、頻繁に起こっているのでしょうか？

どんな事例が多いのか教えていただけたらと思います。

(消費生活センター)

「相続」に関する相談は毎年多く寄せられます。

遺産を相続する際、「誰が相続人になるか？(法定相続人)」「相続する割合がどのくらいか？(法定相続分)」は法律で決められています。しかし相続財産を実際に分ける時には話し合いで決めることになり、互いの主張がぶつかり「争族」になることがあります。

相続でもめやすいケースで、子どもがいない場合(例えば夫が先に死亡し、夫の両親が既に死亡)、妻は亡夫の兄弟姉妹と遺産分割をすることになります。妻が亡夫の兄弟姉妹と話し合い、相続手続を行うのは負担が大きいので、亡夫が遺言書を作成しておくことで妻の負担は楽になります。

また、遺言書により誰にどのくらいの財産を残すかは自由ですが、「遺留分」(相続人が最低もらえる割合で、多くの場合は法定相続分の半分)があります。兄弟姉妹には遺留分がありません。配偶者(妻)と兄弟姉妹のみが相続人になるケースでは、「全財産を妻に相続させる」と遺言すれば、その通り妻に相続されます。

判断力が低下すると、相続対策を考えることも、遺言書の作成も難しくなります。遺産額に関係なく争続は起こり得るため、時には弁護士や司法書士等の専門家の力を借りて考えることが必要です。対策は本人しかできません。



縁石の反射板について

Bさんが、ある会社の駐車場から左折して国道に出ようとしたら、誤って車右前車輪が縁石に乗り上がってしまいました。

後日、反射板を3枚修理しましたので、料金を保険から支払うと保険会社より通知が来ましたが、どうして、乗り上がっていない離れた2ヶ所の反射板まで修理したのでしょうか。

(消費生活センター)

センターより損害保険会社に確認をした結果、保険会社の事故現場確認ミス(3箇所の反射板に傷がつくような物損事故ではない)、当事者への確認ミス、保険金請求書類の確認ミス等が重なっておきたことが分かりました。

キャッシュレス決済について

この数年で、キャッシュレス決済やレジのセルフ化がすごいスピードで進んでいるなあと感じます。どちらも慣れてくるととても便利でスマートですが、最初にチャレンジするまでなかなか腰が重いのが事実です。普及していくのには、時間も必要で除々になのかとも思います。

私自身、事業者としてキャッシュレス決済を取り扱っていることもあり、消費者との関わりの中で感じたのは、小銭が重くて持ち歩きたくない、レジで小銭を探すのに時間がかかってしまうのが嫌だ、というようなご年配の方にもぜひ使ってもらいたいということです。キャッシュレスによる還元事業がある今だからこそ、「チャレンジしてみたいけど、よく分からないし…」という人のために、何か後押しできるもの（説明会、イベントなど）を地方からも発信できればよいなと思います。

（商工振興課）

キャッシュレス社会はさらに進展することが予想され、キャッシュレス決済による消費者へのポイント還元や値引き、ご質問にもあるとおり現金を持ち歩かなくてもよいなどというメリットのほか、事業者にとっても、外国人観光客対応や消費単価の向上など、販売の機会損失を防ぐことも期待できます。

萩市でも時代の流れに遅れることなく、キャッシュレス化を推進していくため、国のキャッシュレス還元に対する補助事業などに加えて、市独自の事業者向けの補助制度を実施しておりますが、さらに取り組みが進むよう周知を図るとともに、市民向けの説明会の開催なども予定しております。



（消費生活センター）

キャッシュレス決済とは現金を使わずに支払をすることで、クレジットカードや電子マネーやスマホ決済（〇〇ペイ）等の方法があります。スマホ決済では、スマホを読み取り機にかざす支払い方法と、二次元バーコードやQRコードを読み取る方法（コード型）があり、萩市内の店舗にもスマホ決済を導入している店舗が増えています。

日本政府は、キャッシュレス決済比率を2025年までに現在の約2割から4割程度まで高めようとしています。金銭の授受が目に見えないキャッシュレス決済に抵抗感や不安感を抱いている消費者も多く、特にキャッシュレス決済になじみのない高齢者には使いづらいという問題があります。

キャッシュレス決済は便利ですが、特にスマホ決済を利用するにはスマホに関する十分な知識がないと利用することが難しく、場合によってはトラブルになることもあります。一番大切なことは、利用しないサービスは申し込まないことです。申し込んでも必要なかった場合は速やかに解約することも重要です。自信のない人は使わない、あるいはすぐ聞ける詳しい知人が近くにいるかどうかも重要です。メリットと同時にデメリット、セキュリティ対策を把握した上で活用して、その利便性を感じてほしいところです。

交通 ICカードや各種ペイについて

10月より、消費税10%になり、支払方法も多種多様になりました。海外・全国からの観光客のためにも、ひいては萩の若者達のためにも、ぜひ交通ICカード（JR東萩駅では未導入）が、使用できるようにしていただきたいです。

また、各種ペイなども、使用できるようにしてください。

老人ばかりでなく、若者のためにも、してほしいです。



（商工振興課）

交通系 IC カードの導入については、乗降客数の状況や導入コストなどを勘案し、交通事業者が判断されているため、萩市だけでなく山口県内の公共交通は導入が進んでいない状況にあります。観光客だけでなく住民の利便性も高まるため、事業者に要望していくとともに、導入支援などもおこなっていく予定です。

また、最近の多様なキャッシュレス決済に対応できるよう、〇〇ペイなどのQRコード決済についても、事業者向けの補助制度を引き続き実施するとともに、取り組みの推進や周知を図っていきます。

ごみの分別について

前回調理ボランティアの際、「プラスチックごみも燃えるごみとして出したら楽でいいよね」と可燃ごみひとつにしていたのですが、私が一言「プラごみを分別回収すると資源になるんだって」と自ら分別するよう袋を作りました。

久し振りに調理ボランティアに行くと、ボランティアの方々がちゃんと分別してごみ出しをされている場面を見ました。一人が声を上げることで変化が起き、とても嬉しかったです。やっぱり、皆さん意識はされているということですね。

（環境衛生課）

分別していただきありがとうございます。お話しを伺い一人ひとりの行動が大切だと感じました。平成27年4月に萩・長門清掃工場「はなもゆ」が稼働し、ゴム製品、ビニール製品、プラスチック製容器包装以外のプラスチック製品、革製品が「燃やせるごみ」に変更となりました。このように分別について、以前と違い混乱される場合もあるかもしれませんが、迷う時は環境衛生課、各総合事務所、支所、出張所へご連絡いただきますようよろしくお願いいたします。

また、ごみポイ捨てや不法投棄により風や雨に流され川を経て海へ流れ着いたプラスチックが海洋プラスチックとなり、大きな海洋汚染を引き起こす問題となっています。

プラスチックごみ削減のため、「レジ袋をもらわなくていいようにマイバックを持参する」など、私たちが今できることをしていきましょう。



食品ロスについて

最近、食品ロスとよく聞きます。

日本の食品ロス量は、年間600万トンを超え、毎日大型トラック（10トン車）約1,700台分の食品を廃棄しているそうです。もったいない事です。萩市での実態は、どのくらいの量なのかは分かりませんが、私たち家庭でも冷蔵庫の中に、使いきれない食材とかあります。

私たち消費者も、安いからといって買い過ぎないようにして、そして食べ切る工夫をと思っています。

そうすれば、ごみの量も少しは減少するのではないのでしょうか。

（環境衛生課）

大量の食品ロスは、国連の持続可能な開発目標（SDGs）のターゲットの一つに取り上げられるなど、国際的にも重要な問題となっており、日本でも真摯に取り組むべき課題です。

ご指摘のとおり安いからと買い過ぎてしまい、食べきれず食品を廃棄することはもったいないことですし、環境にも良くありません。しかし、意識していてもつい買い過ぎてしまったり、使いきれない食材が出てくる場合もあるかもしれません。そのようなときは、ぜひフードバンク活動にご協力をお願いします。フードバンクとは包装の印字ミスや賞味期限が近いなど、通常の販売が困難な食品・食材を引き取って、福祉施設等へ無償提供する取り組みです。萩市では、現在2カ所のスーパーに食品を集めるフードバンクポストを設置しており、家庭からの眠っている食材を集め、回収し配布会を行っています。

また、令和元年10月には「食品ロスの削減の推進に関する法律」が施行されました。食品ロスを削減していくため『①国民各層がそれぞれの立場において主体的にこの課題に取り組み、社会全体として対応していくよう、食べ物を無駄にしない意識の醸成とその定着を図っていくこと、②まだ食べることができる食品については、廃棄することなく、できるだけ食品として活用するようにしていくこと』と明記されています。（引用：消費者庁「食品ロスの削減の推進に関する法律（概要）」）国・地方公共団体・事業者・消費者が連携・協力し、食品ロスに向けて取り組むことの重要性を改めて痛感します。

日々私たち一人ひとりが、意識し食品ロスの削減に取り組んでいかなければなりません。ごみの減少に向け、今後も食品ロスの削減に取り組んで参ります。



通学路の街灯

萩に移住してから感じていることですが、住宅街の街灯が少なく、夕方以降暗くなってからの子どもの帰宅がとても心配です。

部活や塾などで、20時を過ぎてからの帰宅になることも多く、自転車通学の子も達自身も、暗くて怖いので途中まで迎えに来てほしいと言っています。

安全や防犯の面からも、せめて通学路に関しては、調査改善していただきたいと常々願っています。

(学校教育課)

毎年、各学校で交通安全・防犯・防災の観点から通学路の点検を行い、交通安全施設等改善要望箇所として整理した情報をもとに「通学路安全対策推進会議」を開催し対応策について協議しています。会議の中で、通学路の街灯の設置の要望があがることもあります。防犯のための街灯の設置につきましては、市民活動推進課で設置の費用の補助はできますが、管理は各町内会になることから、各町内会で要望がある場合に、設置の手続きとなります。

冬の時期や急な天候の変化によって、登下校の環境は大きく変わることから、各学校では、状況に応じて集団登校で下校したり、下校時刻を柔軟に早めたりすることで児童生徒の安全確保を行なっています。また、警察や地域の見守り隊との連携により登下校の交通指導を強化しているところです。

登下校の安全確保については、ハード面とソフト面共に今後も検討していきませんが、防犯のための街灯の設置につきましては、各町内会に相談いただきますようお願いいたします。

(市民活動推進課)

町内会等が自ら維持・管理する夜間交通の安全及び犯罪防止となる防犯街灯の新設または改善に要する経費に対して、補助金を交付しています。

LED照明の場合の補助率は、3分の2以内(1基につき最高限度額35,000円)、その他照明の場合の補助率は、2分の1以内(1基につき最高限度額18,000円)となります。

町内会の経費分担もありますので、町内会へ相談してみてもはいかがでしょうか。



河川の草木、泥などの撤去

近年、豪雨、台風により甚大な被害が全国で起きています。

特に台風19号の大雨により、河川の氾濫が多発しました。これまでは大丈夫でも、地球規模の気候変動により、これからは安心できないと感じます。

私が最近、特に気になっていることは、上流の川幅が狭い河川において、草木が生い茂っていることです。日頃は穏やかで静かに水が流れている為、植物が繁殖しているのですが、大雨の時には、うねりを伴い茶色く濁った水が、山から押し寄せてきます。このような光景を見ると、いつ河川の氾濫が起こってもおかしくない状況に恐怖を感じます。スムーズに水が流れ、氾濫を防ぐためにも、河川で繁殖している草木、泥などの撤去を考えていただけるとありがたいです。

危機感抜きで、防災はもはや語れない時代になっています。甚大な被害が出る前に出来る対策をお願いします。

(土木課)

萩市の河川維持については、河川内に繁殖している草木や堆積している土砂などの把握のため、年3回の通常パトロールと異常気象後の緊急パトロールにて状況の把握に努めております。また、パトロールだけで状況を把握することは困難であるため、市民の皆様からの情報提供を受けている状況にもあります。

以上の情報をもとに河川浚渫や施設の改修などの計画を立て、緊急性の高い箇所から順次工事を実施しております。

今後につきましても引き続き河川維持工事等を実施し災害の未然防止対策に取り組んでまいりますので、市民の皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

観光場所の看板

県道等にある観光地への案内看板サインは、以前より見やすくなりましたが、旧宅等への案内は看板が小さく、分かりにくいです。高齢者や障がい者にも、やさしいサインにしてほしいと思います。

(観光課)

案内看板や観光施設の看板等については、定期的に確認しているところですが、ご指摘いただいたように、小さく、分かりにくいものは、更新の際に、観光客の皆様により分かりやすいものに変更してまいります。

さらに、案内看板にQRコードを掲載し、スマートフォンで読み取る等、現地だからこそ必要な情報や季節のニーズによって変わる情報の提供方法についても、検討してまいります。

歩道の管理

知人が、東萩駅前の信号周辺の歩道を歩いていた時に、「レンガが、はずれて危ない」と観光客が話していたのを耳にしたという話を聞いて、早速見に行ってきました。すると、大変な壊れようでびっくりしました。景観を大切にしている萩市なので、なんとかしてほしいです。

(都市計画課)

ご指摘いただいた東萩駅前信号周辺の歩道は、東萩駅前の再開発事業として整備を行い、昭和56年より供用開始されたエリアの一部であり、駅前広場の歩道部分と同様、景観に配慮した茶系色のタイル貼り舗装となっています。

タイル貼りであることからこれまでも破損の事例はありましたが、整備後、約40年が経過し老朽化が進んでいることから、破損の頻度が増加している状況です。

破損箇所については確認次第、適宜修繕を行っているところですが、今回の箇所は確認が遅くなったことから、皆様にご迷惑をおかけいたしました。取り急ぎ、破損の激しい部分の修繕を実施したところです。

駅周辺のタイル貼り舗装の現状を踏まえ、今後、根本的な解決策について検討を行っていく予定です。引き続き萩市の景観行政にご理解ご協力の程、よろしくお願いいたします。

ぐるっとバスについて

知人が、ぐるっとバスに乗って病院に行こうとバス停で待っていたある日のこと、バスが30分も遅れてきたそうです。バスの運転手さんは、丁重に遅れたことを謝られました。法定速度を超えて走ることはできないので、時間が遅くなったそうです。

次の病院の予約日は、天気が良く自転車でいったということですが、バスの時間が遅れるのは、困ることだと思います。

(商工振興課)

バスの遅延に関しましては、ご迷惑をおかけいたしました。

バスは鉄道のように専用線ではなく一般道路を運行しているため、渋滞や気象状況などによる道路事情に加え、乗客の安全・安心を最優先に運行をしていることから、発着予定時間より遅延することがあります。

しかし、30分の遅れとなると、時間に余裕を持ってお出かけされていても、ご迷惑をおかけしたと存じます。

今後とも、安全で利用しやすいバスの運行を心がけますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。



研修会に参加して

「暮らしとお金のセミナー」＜相続＞に参加しました。

誰にでもやってくる相続は、この研修を受けて十分な知識を持っている事が大切であると思いました。相続の争いは、金額の大小にかかわらず、もめる事が多いです。相続割合に関しても、関係図を認識しておく必要があると感じました。

これからも相続の知識を充分身につけます。



研修会に参加して

萩市消費者セミナー暮らしとお金のセミナー

“こんなことで相続争いになる!?”～いざと

いう時、困らないための相続のポイント～に参加させていただきました。

当初は、夫と一緒に聞こうと思っていましたが、夫に急きょ仕事が入り、一緒に聞けなかったのが良かったのか…っていうほど、講師のお話が嫁側の立場で面白おかしくお話いただけ、しかも、身近な例でお話いただきとても分かり易かったです。

相続は、血縁関係をずたずたにするっていう話は、民生委員時代、高齢者のお話を聞いて分かっているつもりです。講師が言われるように、普段から自分の周りの財産について、家族で良く話し合っておくべきだと言われますが、なかなか話題にしづらい部分だからこそ実際自分の身に降りかかった時には、思うようにいかない部分だと思います。実際、セミナー後、思ってもなかなか言い出せない、それでも遺言書は残してほしいという部分だけ伝えられました。私の場合、嫁の立場の相続は終わり、実家の相続の心配をしているところです。言いにくいからはっきりさせておく。分かっているはずですが、口で言うほど簡単ではないです。また、遺留分制度の見直しで法改正されたと新聞では読んでいましたが、説明をしていただき少し納得できたところです。なかなか実際自分が当事者にならないと興味を持たない部分ですが、将来の自分が相続後、問題なく過ごすには大切なお話でした。

令和元年度萩市消費生活モニター

馬場 麻希（椿東）
小田 清美（御許町）
田村 弘美（三見）
阿武 愛子（大井）
高橋 美晴（川上）
原 宏子（下田万）
高橋 知子（吉部下）
餅山 昌代（須佐）
上島 華代（佐々並）
柴田 眞弓（福井下）

萩市消費生活センター

0838-25-0999

訪問販売、架空請求、クーリング・オフなどの契約・
解約に関する問題や、多重債務、商品の安全性・品質
など消費生活全般の相談に応じます。

一人で悩まないで、お気軽にご相談ください。

