

令和 5 年度（2023 年度）第 2 回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日 時：令和 6 年（2024 年）2 月 19 日（月）14 時～15 時 30 分

場 所：豊中市立生活情報センターくらしかん 3 階 体験学習室

委 員：赤松委員、武田委員、水上委員、曾谷委員、熊本委員、東委員、岡本委員

事務局：宮城、濱政、三宅、木場、喜多、辻川、森、山田

○開会

- ・資料の確認
- ・会議成立の報告
- ・会議の公開（傍聴者が 2 名であることを報告）

○配付資料

【資料 1】令和 5 年度（2023 年度）豊中市消費生活相談状況（速報）

【資料 2】くらしのレポート 2024

【資料 3】特殊詐欺認知件数と増減について

【参考資料】豊中市の消費者のくらしを守る条例

豊中市消費生活審議会規則

豊中市消費生活審議会委員名簿

○議事（報告と意見交換）

① 令和 5 年度豊中市消費生活相談状況について、【資料 1】に基づき事務局より説明。

委 員：音声ガイダンスで大手電力会社等を騙る不審な電話に関する相談の 68 件は、「商品・一般」に分類されているのか。

事務局：概ねそうである。

委 員：年度をまたいでデータを調べる場合にノイズにならないか。後でわかるように付記が必要ではないか。

事務局：是非残すようにしたい。

委 員：化粧品の相談件数が減ったのは定期購入の相談件数の減少と連動しているのか。

事務局：そうである。

委 員：大阪府との比較で何か意見はないか。

委 員：大阪府は、豊中市の資料のように 1 2 月までのデータではなく、上半期のデータではあるが、大阪府でも化粧品の相談は減っており、賃貸アパート、携帯電話やスマートフォンなどの相談が増えている。豊中市は全体の相談件数が令和 4 年度より若干増えているとのことだが、大阪府も同じ傾向だ。

委 員：賃貸アパートの相談は、「レンタル・リース」に分類されるのか。

事務局：そうである。

委員：以前は敷金の相談が多かったが、今はどうか。

委員：個別の相談票を見る限り、退去時に高額な請求をされるといった相談が多かったと記憶している。

委員：原状回復の通常損耗や特別損耗といった相談か。

委員：そうである。

委員：今の賃貸アパートの相談の件で、借家の相談の話を聞きたい。最近の話では令和 4 年の最高裁判決にもあったが、家賃保証業者とのトラブルの相談はあるか。

事務局：そこまで多くないが、相談はある。しかし、ほとんどが原状回復トラブルで、退去時に高額な費用を請求されたという相談だ。

委員：報告書のまとめ方について聞きたい。借家に関する相談が「レンタル・リース」に分類されているが、動産のレンタルに関するものと混ざっているので、今後は分けて報告するよう検討してほしい。

事務局：相談内容の分類方法については、国民生活センターが決めており、市独自に変更することは出来ないが、貴重なご意見感謝する。

委員：国民生活センターの分類方法に沿って作成していることは理解できるが、その分類がいつ決められたものなのか。定期購入など色々なものが化粧品トラブルに紛れ込んでいる。国民生活センターにどうすれば意見できるか、検討したい。

委員：年代別の資料で 60 歳代から 80 歳代にわたり 200 件近い相談がある。特に高齢者に対する詐欺まがいのに関する内容が気になる。80 歳代の知人も 3 回ほど詐欺の電話を受けている。知人の話を聞くと、優しい口ぶりで話しかけ金銭を詐取する巧妙な手口であることがわかった。知人には、常時留守番電話設定にして、知らない相手からの電話には出ないように言っている。豊中市は他市に比べて特殊詐欺被害の件数が多い。一生懸命取り組んでいることはわかるが、全体の件数も減っていない状況で、どういった対策が必要か考えていかなければならないと思う。

委員：月別相談件数について聞きたい。9 月に異常値が出ているのは、大手電力会社を騙る音声ガイダンスに関する相談だと説明があったが、蓄電池の話なのか。詳しく聞きたい。

事務局：電話に出ると音声ガイダンスが流れ、内容は大手電力会社やガス会社を騙り、料金が未納だと言う。混乱した高齢者がオペレーターにつながる番号を押すと、詐欺の犯人とつながり話してしまう、というものだ。蓄電池ではなく使用料に関するものだ。

委員：内容等キーワード件数について聞きたい。SNS というキーワードで件数が増えているが、内容はこういったものか。

事務局：SNS を見ている時に表示された広告をタップすると販売サイトに移り、そのまま定期購入してしまうといった内容だ。若者だけでなく、40 歳代から 60 歳代にわたる年代で見られる。

委員：月別相談件数について聞きたい。9 月に自動音声による大手電力会社等を騙る相談が増えたとのことだが、くらしの安心メール等で迅速な情報提供をされたと思う。こういった相談件数は相談を受けた日時を積み上げたものか。

事務局：9 月 7 日だけで相談が何十件もあった。9 月 11 日に市ホームページとくらしの安心メール、市公式 LINE で情報提供した。

委員：1 月から 3 月は分からないが、相談件数については季節変動などの傾向があるのかと思ったが、そうでもなさそうだ。しかし、波があると思う。相談日時と別に相談件数の推移が分かるものがあれば迅速な対応が可能になる。

事務局：貴重なご意見感謝する。

今年、年始に能登半島地震、旅客機事故といった悲惨なことが起こっている。平成 28 年の熊本地震の際には、震災に便乗した義援金詐欺があった。今回の能登半島地震に関連した義援金詐欺等については注意喚起を行っているが、戸建て持ち家の市民から、訪問した業者から「今なら無料で耐震工事を行うといった勧誘を受けた。」との相談が 1 件寄せられている。

委員：地震にかこつけたリフォーム、義援金詐欺が増えそうだ。

② 消費者教育推進計画の進行管理について、【資料 2】【資料 3】に基づき事務局より説明。

委員：今アナウンスされたような勧誘の電話が同じ時期に私のところにもあった。迅速な対応は良かったと思う。最近、NISA の話であったり、投資関連のところで、この活動の中でもセミナーをやってもらっている。最近、色々なところで意識して取り組んでいくのか。また NISA 関連で相談があったか。

事務局：NISA の講座については、ファイナンシャルプランナーである講師に、お金との賢い付き合い方等について知識のアップデートが出来る内容を伝えてもらっている。

事務局：相談状況については、NISA、暗号資産、FX などの言葉を用いて SNS からの誘導で勧誘を受けて、金銭を騙し取られたという相談を数多く受けている。

委員：NISA については、情報収集してもわからない。どれが儲かるかわからないし難しい。出来る範囲で対応頂ければと思う。

委員：学校にも色々な啓発活動を行っているということで、市民としても非常に安心感がある。今日の報告で出前講座を行った高校が 2 校あったが、選ばれた理由は何かあるのか。

事務局：令和 4 年に成年年齢引き下げがあったということで、令和 3 年度に市内にある

全 11 校すべてに出向き、教頭先生と話をさせてもらった。18 歳になる生徒に向けてこういった出前講座ができるという情報提供をしたところ、大商学園高校、梅花高校の 2 校より希望があった。引き続き、市内のすべての高校に情報提供していきたい。

委員：知り合いの 18 歳の方に話を聞いてみると、それなりに色々と情報を持っているので、少し安心している。今の子どもは仲間内でそういった情報を得ているのかと思う。くらしかんの講座で NISA の話があったが、私は毎回スタッフとして参加している。NISA を勧めるような内容ではなく、逆にしなくても良いという話だった。NISA、NISA と騒いでいるが、みんながする必要はない、お金を増やしたいと考えている人は検討すると良いと伝えている。資料への記載はないが、1~2 か月に一度、くらしかんの講座を始める前に警察官が来てくれて、今こんな詐欺があるから引っかからないようにと啓発してもらっている。

事務局：おっしゃる通り、警察との連携を密にしている。くらしかんでの市主催講座に一定数の市民の方が参加した場合、警察の方に来てもらい、詐欺などの注意喚起をしてもらっている。今後は資料へ連携の取組みなども記載するようにしたい。消費者教育の計画見直しを行った中で、学校に向けて PTA の皆さんに伝えていきたいが、難航している。現時点で実績はないが、引き続き取り組みたい。

委員：消費者教育は大阪府でも取り組んでいるかと思うが、ご意見はあるか。

委員：大阪府に比べて豊中市はきめ細かく啓発している。大阪府はデジタル化に伴い、デジタルサイネージ、X、LINE 等のターゲティング広告に取り組み始めている。豊中市はどうか。

事務局：昨年度、TikTok で啓発動画を流したが、一年限りだった。梅花高校の出前講座では、大阪府が作成した啓発動画を利用させてもらい、好評を得ている。若者世代には動画などの電子媒体が有効だと考えているが、手探りの状態だ。

委員：そういった啓発には費用がかかる。大阪府の啓発動画は、芸能人を起用し好評を得ているが、豊中市では予算的に難しい。市町村には市町村の、国には国の役割があって、予算規模も違う。大阪府には引き続きそういった面で助けてもらいたい。DVD 等は自由に借りられるのか。

事務局：関西消費者協会より借用したが、一般の方が利用できるかは分からない。当市は行政の繋がりで借りられたと思う。

委員：基本的に行政同士なら貸し出している。他府県でもおそらく貸し出し可能。我々も新しく作るの難しいので、これから色々と勉強して他府県で使ったものを使えたらと思う。

委員：各地方公共団体で素晴らしい動画等を制作されているようだ。そういったものを上手く利用できたら良いと思う。

委員：くらしのひろばの内容で、移動消費者教室として商工会議所の新人社員研修で1コマ講座を持ってもらい、大変好評を得ている。受講者にも人事部局担当者にも評判が良いので、引き続きお願いしたい。

委員：委員から話があった動画の件、そういった取組みをしていることを「くらしのレポート」に取り上げないのか。線引きは難しいが、新しい取組みで効果として同様のものがあるので、載せて良いと思う。もう一点、昨年と同時期と比べて各種講座の参加者数が改善していると見受けられた。消費生活セミナーは今年度5月にも開催されたとのことだが、何か理由があるのか。

事務局：5月は消費者月間だ。消費者月間行事のテーマが「デジタルで快適消費生活術 デジタル社会の進展と消費者の暮らし」であり、これに基づいた講座を開催し、その中でマチカネポイントの活用を推進するための取組みを行った。5月に開催したのは消費者月間であるからだ。

委員：いつもより大勢が講座に参加していると感じられた。時期を分けるのも良さそうだ。

委員：今月、KC'sの消費者講座デジタル「靈感商法について」というものがあった。その中で、熊本県山鹿市で靈感商法の被害者のための弁護団が結成されたという話が興味深かったので紹介したい。近所の整体院に通院し、体調の話や家族の話をしているうちに「あなたの先祖が悪い」と言われ、家系図を購入するように勧められた。あるいは、たびたび通う喫茶店で内輪の話をしていた人も家系図を購入することを勧められた。それぞれがさすがにおかしい思い、消費者センターに相談をしたところ、「灵感商法」対策として弁護団が結成されたという話だ。身近な整体院や喫茶店が灵感商法の入り口になっていたという事例で気を付けたほうが良いと思い、情報提供する。

委員：委員の貴重な意見に感謝する。本日の事務局からの議案について、問題なしとしてよろしいか。異議なしとしてこれを了とし、今後に反映させていくこととする。

○閉会