

令和7年度（2025年度）第2回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日 時：令和8年（2026年）2月27日（金）14時～15時50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

事務局：宮城、入江、島田、木場、三宅、小倉、弘中、平野、吉田

委 員：赤松委員、武田委員、水上委員、中村委員、熊本委員、吉田委員、石田委員

欠席者：橋本委員

○配布資料

【資料1】令和7年度（2025年度）豊中市消費生活相談状況（速報）

【参考資料】消費者トラブル2025年を振り返り、2026年の傾向を探る

【資料2】くらしのレポート2026

【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

豊中市の消費者のくらしを守る条例施行規則

豊中市消費生活審議会委員名簿

令和7年度第2回豊中市消費生活審議会 座席表

豊中市消費生活審議会の会議の傍聴要領

くらしの情報 No.346

○議題

1. 令和7年度（2025年度）の豊中市消費生活相談状況について
2. 豊中市消費者教育推進計画の進行管理について
 - ・令和7年度（2025年度）くらし支援課における消費者教育の取組み状況について
3. 豊中市の特殊詐欺の被害状況について

○開会

- ・資料の確認
- ・会議成立の報告
- ・会議の公開（傍聴者が1名であることを確認）

○議事

議題1 令和7年度（2025年度）の豊中市消費生活相談状況について

令和7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：LINEの投資詐欺被害についてご紹介があったが、最近出てきている詐欺について、儲かったように数字上は見せかけ、引き出そうとするが引き出せないような事例だと思うが、このような内容で間違いないか。

事務局：おっしゃるとおり、LINEなどのSNS広告にて、経済関係に詳しい著名人が教える講座に参加するためにLINEグループに登録するよう言われた後に、専用のアプリをダウンロードするように言われる。そのアプリを開いたところ右肩上がりに利益がでていたため、お金を引き出そうとするが「手数料がかかる」、「外国でやっているため税金がかかる」、あるいは電話が繋がらなくなるといった事例がある。

委員：豊中市において、相談件数が増えているとお話しされていたが、相談を受け付けた際に、相談ではなく苦情のようなものもある。例えば、こちらが適切な案内をしても聞いていただけないことやこちらに何とかしてほしいなどと言われることがある。その際に、豊中市ではどのような対応をされているのかお聞きしたい。

事務局：難しいところではあるが、相談員としてできることとできないことがあり、事例としてどうしてもできない場合は、このことを繰り返し言うことで理解をしていただくしかない。気を付けていることは、どこの機関でも解決することができない事例の場合において、あっせん先を紹介しても市民の方を振り回してしまい事が大きくなってしまう恐れがある。そのため、解決できない問題に関しては相談者に解決できない旨を伝えるようにしている。

委員：資料1-④について、電子広告とSNSと分類されているが、こちらの違いは何か教えていただきたい。また、インターネット通販がキーワードとして非常に挙がっているが、どのような相談が増えているのか教えていただきたい。

事務局：PIO-NETに消費生活相談内容を入力する際に、国民生活センターから指示されたマニュアルを使ってキーワードを入力している。まず、国民生活センターによると電子広告とは、インターネット通信用の電子媒体を利用した広告やアフィリエイトも電子広告に含まれる。それに対して、SNSはXやFacebookなどの一般的なものになる。インターネット通販の事例としては、先ほど説明の中にもあった「偽サイト」、「定期購入」の相談が多い。偽サイトについては、注文をしたが商品が届かないあるいは粗悪品が届いたなどのような事例である。定期購入については、初回安い金額で販売されているため、安いと思い飛びつくと次月以降定価で商品が届いたなどの事例である。相談者からは、「1回で終わると思っていた」や「注文し

た覚えがない」などと意見されることが多い。

委員：推測も入るが、PIO-NETのメニューで、昔はホームページなどしかなかったため電子広告を作ったが、徐々にSNSが増えてきて新たにSNSの項目ができたようにつぎはぎのような形で作られたことで分かれていると思うがどうか。

事務局：おっしゃるとおりで、消費者法などは、消費者被害が大きくなれば改正されていくように後追的になるため、PIO-NETの入力のルールについても後追的になっている。

事務局：インターネット通販の事例に追加して、最近では事業者からの問い合わせも多い。例えば、「市内でネット通販を行っているが、消費者トラブルにあった際どうすればよいか」や「ネット通販をするにあたり基本的なルールを知りたい」などの問い合わせがある。しかし、こちらは消費者の立場での相談で、事業者との法律も変わってくるためお答えすることができない。

委員：全体的に相談件数が増えていると数字だけ見ると感じるが、相談員の方々は、今年は相談が増えているや相談内容が変わってきたなどについてどのタイミングで気づかれるのかお聞きしたい。

事務局：4月、5月は、そのようなことを意識して相談記録はとっていないが、今年度において相談が多いことは電話を取っている中で感じることはある。相談内容に関しては、夏場に冷風機の通販トラブルの相談が増えたことやお米がない時期にはお米に関する相談が増えたなど、時期によって相談内容が変わっているのは相談員同士でも感じている。

委員：トラブルが対策されるとまた新たな手口が出てきて繰り返されると思うのだが、少し異変を感じた情報や去年より増加している相談を、今こういう状況であることをいかに早く出すことができれば、気を付けようという意識につながり対策にもなり得ると感じた。

事務局：月に300件を超えたり、先ほどの冷風機のように明らかに同じ相談が増えた際には、市の公式LINEやホームページなどで発信している。今後も、相談件数が多い月において、相談内容を分析していち早く啓発していきたい。

委員：現在住んでいる家を買取るが、まだ住み続けられるリースバックという住み方があると聞いたことがあり、賃貸マンションを安く買取った業者が高齢者を狙って高値で売っているとニュースで見たが、こちらの相談や被害は豊中市にはないか。

事務局：今年度においては、そのような相談はなかったが、数年前に2、3件相談があった記録がある。消費生活以外の生活困窮の話にはなるが、リースバツ

クやリバースモーゲージでその後の生活が成り立たない相談を生活困窮で対応して生活保護につなげるたことはある。

委員：実際に被害にあった方が、消費生活センターに相談するべき事案であるのか、どこに相談すればいいのか当事者の方は分かっていないと感じているがどうか。

事務局：入り口としては、生活困窮や債務相談になると思うが、深く話を聞いていくとリースバックやリバースモーゲージで生活困窮に陥っていたと分かる。多重債務を含めた生活困窮相談窓口と消費生活相談窓口が連携して動くこともあることから日々の顔の見える関係が重要と考える。

議題2 豊中市消費者教育推進計画の進行管理について

・令和7年度（2025年度）くらし支援課における消費者教育の取組み状況について
【資料2】に基づき、事務局より説明。

議題3 豊中市の特殊詐欺の被害状況について

令和7年の豊中市の特殊詐欺の被害状況について【資料3】に基づき事務局より説明。

委員：特殊詐欺の被害について、年代に偏りがあり特に、高齢者の方が被害に遭っている印象がある。豊中市で被害が増加傾向とのことだが、どの年代層の被害が増加しているのか教えていただきたい。

事務局：詳しくは分からないが、警察から情報提供があったものとして、今年度において警察官を騙った詐欺が非常に多く増えた。この詐欺の被害者の多くが30代であり、それに続いて40代、50代といった現役世代が狙われている傾向である。高齢者の方に向けて啓発を行うことはもちろん、若い世代の方に向けた啓発も考えていく必要がある。

委員：高齢者や若者に限らず、普段どこから特殊詐欺の情報を得ているのか疑問に感じる。私は市の公式LINEを登録しているが、登録していない人は情報が入ってこないため気を付けようという意識にならないと考えられる。今後そのような人たちに向けた啓発をどのようにしていくのかお聞きしたい。

事務局：現在、様々な世代の方が取捨選択をしながら情報を得ている状況かと思う。友人を通じて情報をいただく方も多いと思うが、コミュニティに属していない方が最も情報を届けにくいと考えている。そのため、そのような方に向けてスーパーなどで啓発を行わせていただいている。スーパーはコミュニティに属していない方や極端に言えばどんな方でも足を運ぶ場所であり、そのような場所で少しでも情報を聞いていただくだけでも効果的であるため今後も続けていきたいと考えている。

委員：詐欺を防ぐためにLINEを使ってたくさん配信されていると思うが、情報の届け先の数が増えないと効果が出にくいと感じる。例えば、「登録をすれば

マチカネポイントを付与します」というようなことをしないと増やすことは難しいと考えられる。そのような取り組みを豊中市でできるのかお聞きしたい。

事務局：YouTube で、動画を配信しているが伸びが悪かったため、動画を見てアンケートを答えていただけた方にマチカネポイントを付与する取り組みを行った。結果再生数が回ったということがあるため、頂いたアイデアをもとに市公式 LINE でも何かしらの取組ができないか検討していきたい。

委員：強制的に聞いてもらう機会を設けてもらわないと情報を届けるのが難しいと考えられるが、桜塚高校で 4 回の授業を行ったようなことを市内の小学校、中学校、高校、大学などで、必ず 1 回は、消費者教育などの授業を行うことは豊中市で可能であるのかお聞きしたい。

事務局：学校にもカリキュラムがあり全学校で実施するのは難しいが、桜塚高校でおこなった授業を他の学校でも行えるようにしていきたい。授業以外にもそのような世代に情報を届ける方法があると考えており、それは先ほど紹介させていただいたショート動画でも可能であると考えている。消費者トラブルに関する 9 つのショート動画を若年層やその保護者向けに配信しており、マチカネポイント付与の影響もあり再生数が増えたことからより多くの方に視聴いただけた。また、前回の審議会の中で 50 代の相談件数が増えているためその世代に向けた啓発を行う必要があるとの意見を頂き、ショート動画の視聴年代層を分析したところ 50 代が 1 番多く視聴いただけたこともあり、50 代に向けた啓発の 1 つの手段として効果的だと考えている。また、アンケートで「子どもに伝えるのもわかりやすかった」といった意見も頂き、若年層とその保護者世代に向けた啓発を今後も検討していきたい。

委員：先ほど、スーパーなどで啓発を行っているとお話があったが、コンビニエンスストアなども多くの方が訪れると思うが、何か連携して行っていることがあれば教えていただきたい。

事務局：直接こちらから行っているというわけではないが、警察を通じて啓発物品を置いていただいたことや、注意喚起のシールを銀行 ATM に貼っていただき協力してもらったことはある。

○事務局より、議事録作成について説明。

○閉会

以上。