

令和 7 年度（2025 年）第 1 回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日時：令和 7 年（2025 年）9 月 4 日（木）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、中村委員、熊本委員、橋本委員、石田委員

事務局：宮城、入江、島田、木場、三宅、小倉、弘中、平野、中谷

○開会

- ・資料の確認
- ・会議成立の報告
- ・会議の公開（傍聴者が 0 名であることを報告）

○配布資料

次第 1 枚

【資料 1】くらしのレポート 2025

【資料 2】豊中市消費者教育推進計画令和 6 年度（2024 年度）年次報告（案）

【資料 3】契約当事者年代別商品・役務別件数

【参考資料】豊中市の消費者のくらしを守る条例

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規則

豊中市消費生活審議会委員名簿

令和 7 年度第 1 回豊中市消費生活審議会座席表

大阪府安全なまちづくり条例チラシ

○議題

1. 令和 6 年度（2024 年度）豊中市の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令和 6 年度（2024 年度）の年次報告について

○議事（報告と意見交換）

1. 令和 6 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：【資料 3】について、20 歳未満の 1 位に「その他の教養・娯楽」があると思うが、これは何についてか。

事務局：20 歳未満の相談の「他の教養・娯楽」については、インターネットゲームや出会い系サイトなどがその項目に含まれ、相談が多く寄せられている。

委 員：これは、国民生活センターの基準に基づいているのか。ここに関して言えば、「他の教養・娯楽」（オンラインゲーム等）のように豊中市だけでもわかりやすく作成してもよいのではと思う。集計とかが難しくなったらダメだが。

事務局：ご指摘、感謝したい。検討する。

委員：事務局から先ほどお米の話が出たが、現場で米関係のトラブルとかあったか。

委員：実際、詐欺とかそういうのはなかったが、ただ依然として、米は安定していないことが1つと、安定していない時にアメリカなどの外国のお米を大量に仕入れるため、余剰に在庫があった。そのため、それを叩き売ることによって新米の値段が高くなったりしたが、消費者にその値段の差は伝わっていない。情報として様々なメディアが発信すべきだと個人的には思っている。

委員：くらしのレポートの15ページにおいて、年代別の相談件数について、50歳代がちょっとずつ増え続けていることと60歳代前半後半ともに、相談件数は、増えているような印象を受けたが、どういったことが原因となっているのか教えていただきたいのが1点と、資料3の昨年度は健康食品が60代に一番多いということで一昨年度よりも増えているように理解しているが、何か傾向や特徴があったら教えていただきたい。

事務局：高齢者に関しては、スマホなどがその年代でも身近になって、レスキューサービスに引がかかることが増えたことなどが原因だと考えている。健康食品については、定期購入がすごく増えている。定期購入については化粧品と健康食品が主だが、若い方はそのやり方や手口が悪質だということが認知されてきているせいか、被害に遭いやすいのは高齢者が多く、それが要因として健康食品や商品一般が上位に上がっていると思われる。

委員：初回〇〇円のようなものを、ターゲティング広告できると聞く。若い人は、横の繋がりでは知れ渡ったり、ネットとかで業者を検索すると、「定期購入だから」とロコミで書かれていたりもする。そのため、高齢者の方には引き続き啓発を進めていただきたい。

委員：2点ほど質問する。1点目として別の資料1の、16ページの商品・役務別の相談について、賃貸アパートと移动通信サービスについてここ数年増加傾向にあるが、その理由について把握されているのであれば教えていただきたい。もう1点については、参院選前から外国人問題が出てきたこともあったが、外国人に関連するような相談があったのか把握されているようなことがあれば、教えていただきたい。

事務局：やはりスマホにどんどん変わっていったことから、高齢者の方がわからないままにたくさんオプションがついたまま購入し、請求がきてなぜこんなに高いのかとなり、解約をしたいがなかなか解約に応じてくれない事例が多いと感じている。また詐欺の電話について、SMSを通じて架空請求が来るなどの事例が多くなっていることから増加していると感じている。移动通信サービスもそれ以外に、「携帯電話が2時間後に止まります」や、プラスから始まる電話番号から電話がかかってきて、「未納料金があります」とアナウンスされたことも含まれ、特に「携帯電話が止まります」などの相談件数が非常に多くなっている。賃貸アパー

トの件につきましては、ずっと相談が多い。退去時の原状回復についてどちらが負担するべきか、また、高額な修理代を請求されたなどの相談がずっと続いている現状である。

委員：通信サービスの相談が増えているのは、詐欺的なものが流行っているから増加していると分かるが、賃貸アパートについては昔からあるもので、一定して横ばいになるのはわかるが、なぜ急に件数が出てきているのか気になるが、データや情報がないのなら仕方がない。

事務局：昔に比べて、インターネットで消費者トラブルにあったら、消費者センターに相談しましょうと書かれているため、困った方は、とりあえず1回センターに相談してみようとしておられる方が増えており、消費生活センターの認知度が上がっていることも件数が増えている要因だと考えられる。もう一点の外国の方の相談についてだが、件数としては少ないが、昨年度お一人中国の方がいらっしゃって、通訳をお願いして相談を受けたことがあった。消費者トラブル啓発チラシを英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語の五か国語で作っており、ホームページでも公開している。

「令和6年度大阪市消費生活相談状況について大阪府消費生活センター所長より説明。」

委員：事業者指導や啓発活動はスピード感を持って行うことが重要だと分かる。

2. 消費者教育推進計画令和6年度の年次報告について、【資料2】に基づき事務局より説明

委員：我々もそうだが消費者教育というところに軸足をおいてかなり取り組んでいる。これまでも当然消費者教育はやってきたが、やはり社会に出る前にどれだけ知識やいろんな仕組みを得るかが重要である。2年前に成人年齢が引き下げられた際に、いろいろ議論をしているが、それが最終的にいい結果に繋がっていない。どこの自治体も同じだと思うが、非常に財政状況が厳しい中で、大阪府の特にこういった消費者問題、あるいは消費者教育というところは、すごく日が当たらない。議会において、現状はどうだなどの質問をいただくが、どう進めていくべきかという建設的な議論にはなかなか至らないというのが現状である。我々も、令和7年度に向けて、消費者教育、特に大学生や高校生にいかに伝えるかに視点を絞り、来年度に予算を組み替えて実施しようと考えている。残念ながら、消費者行政強化交付金が、市町村はほとんどが受けられるが、都道府県が減多切りにされており、どうしていくか悩んでいる。良い知恵があれば、よろしく願いたい。

委員：最近では学校でも教育がされているかも知れないが、若者がお友達同士で話をしたり、注意をしたりなど上手にコミュニケーションが取れていると感じている。成年年齢が引き下がったときは心配にはなったが、啓発がうまく行っている部分が

あるのか、今後も何が起こるかわからず警戒していく必要があるが、そこまで心配しなくてもよいと感じている。

委員：今年度において、何か学校との連携など行ったか。

事務局：今年度については、資料に記載していないが、一番近くに桜塚高校というところがあり、そちらで、8月20日の始業式の間をお借りして、3年生の生徒たちに消費者トラブル事例等のお話をさせていただいた。ここまでは昨年度までの取り組みと重複するところはあるが、今年度新しく、総合的な探究という授業で4時間を使って消費者トラブルについて、高校生たちに、「SNSをきっかけとした消費者トラブル」というテーマでだます側と、だまされる側について考えてもらい、若年層に向けた啓発を相談員とともに作り上げていってもらう講座を実施する。こちらが初めての取り組みとして、どのような形になるのか、また2月にご報告をさせていただきたいと思っている。

委員：全く新しい取り組みで、そういうのがきっかけで高校生も印象に残ると思うため、ぜひやってみてください。

委員：今年の令和7年度以降の取り組み18ページのところで、豊中南警察と連携して特殊詐欺防止のチラシや啓発グッズの配布、年金受給日など高齢者が多く訪れる時に店内放送を行うと書かれているが、その辺りはいかがでしょうか。

委員：去年同様やりたい、去年以上にやらないといけないと思う。高齢者の方がいろいろな詐欺にひっかかるという話があったが、やはり人との関わり合いがあまりなくなるのが65歳以上だと考えられる。例えば、どこかの市で、普通の白色のレジ袋に伝えたいことを載せているように、他にもっといい方法があるかもしれないが、周知していきたいことをどう伝えていくか考えていく必要がある。

委員：ショッピングモールにおいて携帯電話などの勧誘が横行している。お年寄りも、販売員に言われるままに契約をしてしまう。いろんなことを教えてくれるが、肝心なことは教えてくれず巧みに次々商品を勧めてくる。正しく販売している業者もあるかもしれないが、変な商売をしている業者がいる場合は、何か措置をとっていただきたい。

委員：うちの店でも、店舗内スペースを一時的に場所貸しするなかで、そのようなことを行っている事業者が入っていたことがある。横で聞いていても例えば、「2年間の契約で最初の3か月は無料ですよ」などと強引だなと感じることがあった。また、携帯電話を契約されたお客様が、あなたのお店で契約したが契約解除できないという相談があり、こちらが間に入り携帯会社に解約手続をして対応したがすごい労力がかかったため、うちではもうその事業者には貸していない。

委員：先ほどお話にあった、大阪府における50代と60代前半の相談件数が増えていると統計から見えてところがある。そこで、消費者教育推進計画の体系は18歳前後と65歳以上というようになっているが、落とし穴的にその前の世代50代、60代前半ぐらいのところが経済的にも豊かということで狙われやすいと思うが、

その世代の相談事例が増えていることを認識していただくだけでも少し改善する部分はあると考えられる。いろいろなものを情報提供されていると思うが、その世代に向けて何か言える内容はあるか。

委員：それに関連して、50代ってというのが分析しきれていないが、60代以上の方ですと、失礼な言い方になるが、定年退職されて比較のお時間があるかもしれないため電話で相談されると考えられる。ところが、50代は会社でいうと、経営的な部分に携わっておられる方々がいらっしゃるため、昼休みや時間外に電話されている可能性が高いが、なぜ件数が多いのかは分析できていない。何か相談事を持っているのか、逆に知見があるからこそ相談するのか今後分析していきたい。

事務局：本市でも、50代について啓発できていない年代でもあるため、分析していきたい。貴重なご意見感謝する。

委員：18歳前後の若者に対してクレジットカードの話などをしているとのことですが、キャッシュレス決済においてスマホでやる人が多く、クレジットカードを使っている人をあまり見ないが、新しいサービスになって若者は対応できているのか。また、大阪府安全なまちづくり条例が改正したということで、従来はATMで振り込んでしまうことに念頭を置かれていたが、インターネットバンキング口座を開設させられて、相手に振り込んでしまうという事例に対しての対応策について何か取り組んでいることがあれば、教えていただきたい。

事務局：若者のクレジットカードに関しては、中学生向けの家庭科の副読本を作成しており、こちらにキャッシュレス決済やクレジットカードについて自由に買い物ができる反面、危険性があるということを記載し啓発している。また、特殊詐欺の件に関して、大阪府内の被害が多発しているということで条例が改正されたが、豊中市でも被害が抑制できていない。高齢者の方が携帯を操作しながらATMを操作している際にお声かけすることや一日の振り込み額の上限を設定するなどは、銀行さんのお力をお借りする形になる。インターネットバンキングに紐づけた特殊詐欺については、今後とも、警察と連携しながら、市公式LINEなどの様々なツールを活用しながら、市民のみなさまに啓発していきたい。

委員：資料の17ページに、上下水道局と連携して、給排水設備トラブル対応講習会ということで、これはレスキュー商法についての講座なのか。

事務局：冒頭からあったとおり、レスキュー商法のトラブルが最近多くなっている。例えば、皆さんも経験があるかもしれないが、トイレが詰まって業者に修理依頼した事例や、最近は一入暮らしの大学生がゴキブリなどの害虫を駆除するために業者に頼んだという事例があり、どちらも高額請求されたという相談であった。その中で、部局は異なるが似たようなトラブルやクレームの電話があったため共催で啓発講座を行わせていただいた。当課からは、クーリングオフや契約についてのお話をさせていただき、上下水道局からは、悪質な業者の修繕トラブルの事例や、建物内の給排水の設備や掃除の仕方を含めて、登録・修繕・対応している業者の

紹介をしていただき、広く気を付けていただくように部局を跨いだ連携として取り組んだ。

委員：レスキュー商法は今後もなくならないと思うので、今後もぜひ、連携して講座を開いていただけたらと思う。

○事務局より議事録について説明

○閉会