令和 8 年度（2026 年）第 1 回豊中市消費生活審議会　議事要旨

日時：令和 8 年（2026 年）9 月 16 日（水）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　イベントホール
委員：赤松委員、水上委員、中村委員、熊本委員、橋本委員、石田委員
事務局：松永、入江、古久保、木場、若林、今川、平野、吉田

〇開会
・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）

〇配布資料
次第 1 枚
【資料 1】くらしのリポート 2026
【資料 2】豊中市消費者教育推進計画令和 7 年度（2025 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 8 年度第 1 回豊中市消費生活審議会座席表

〇議題
1. 令和 7 年度（2025 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 7 年度（2025 年度）の年次報告について

〇議事（報告と意見交換）
1. 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：昨年度の相談状況についてご説明いただいたが、今年度の傾向についてもご説明いただきたい。
事 務 局：相談件数が増加傾向にある。原因として、ネットで相談した時に AI が消費者ホットライン 188（いやや）の番号や地域の消費生活センターに相談して等と指示をすることからだと考えている。
委　　員：被害そのものが増えたというよりも、何かあれば相談をするという方が増えたということか。
事 務 局：市民の方に相談場所の周知が届いていることと、国においても 188 の番号の周

知ができてきていると感じている。こちらとしては、消費者トラブルに遭わないための対策が市民に浸透することで相談が減ることが最も望ましいことであると考えているがまだその段階は厳しい。

委　　員：相変わらず定期購入やレスキュー商法などが多いと読み取れるが、その他はいかがか。

事 務 局：今年度はそれらの事例に加えて、投資詐欺の相談が若年層から高齢者にかけて少し増加している状況である。

～令和7年度大阪府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物価高騰に関する相談の増加や1件当たりの相談対応時間の増加等について説明～

委　　員：高齢者の相談が一気に増えていると感じた。資料3について70歳以上の商品・一般の相談件数が2桁を超えており、今までこの数字を見たことがなかったため、どのようなことが要因で増えているのか。また、化粧品の相談が多く若い人が相談するのは分かるが、70歳以上の方が化粧品のどのような相談をされているのか具体的にその内容を教えていただきたい。

事 務 局：相談を記録する際に分類を行うが、例えば、送り付け商法について相談があった際に送られてきた中身を判断しないとこちらも分類ができない。そのため、相談者に対して中身を確認するよう伝えるが、どうしても確認してもらえない時は、商品・一般として分類している。また、詐欺案件も特定商取引法に絡まないため商品・一般として分類している。70歳以上の化粧品に関する相談については、インターネット通販の定期購入に関する相談が多い。

委　　員：自宅の固定電話に「お皿やタオル一枚でもいいので買い取りますよ」という訪問販売の電話があった。それ以外にも、熊本地震を利用してさまざまなところに詐欺の電話をして、それを口実に家の中に入ってくるという事例もあると聞いている。普段から注意していないと突然このような電話が来た時に、特に震災を利用したものだと優しい方はつい対応してしまう。そのため、こういう詐欺事例があるというのを常に情報提供していく必要があると感じている。

事 務 局：押し買いやその他特殊詐欺に関する電話が豊中市でも多く発生している。市としては、相談が多い事例や地震などの発生に便乗した詐欺が発生する前に、LINE配信やホームページで発信を行っている。現在は、市のLINEとホームページを見ている方にしか情報は届いていないが、より多くの市民の方に情報が届くように検討していきたい。

委　　員：最近のSNSは自分の趣味を検索すると次々それに関連した情報が出てくる。例えば、普段買えない珍しい物や本来ではありえない低価格で販売されている商品をつい購入すると商品が届かないという事例も聞いている。そのように人間の欲に悪意を持ってつけ込んでくる場合もあるので、気を付ける必要がある。

委　　員：ネットで購入したが偽物が届いたというのもあるため、購入する前に冷静な判断ができるように何度も啓発していく必要がある。

委　　員：昨年度は相談件数が多かったということだが、12 月までの速報値を見るとそこまで増えている印象はなかった。1 月から 3 月にかけて相談が増加したのではないかと考えており、AI に促されたりなどあると思うがその要因や相談内容の変化について教えていただきたい。

事 務 局：AI の技術が進歩したことによって便利になり、皆さんが日常から使用する機会が増えたこともあり、消費者トラブルに遭った際にまずは AI に相談する方が増えたと考えている。十分な分析はまだできていないが、昨年度の後半から今年度にかけて相談が増えている要因の一つであると考えている。

委　　員：相談者の中には、相談員の助言とは異なる内容について、「AI ではこのように回答された」と主張するケースがある。つまり、相談をする前に AI に聞いてある程度知識を持った状態で相談に来る。AI の良い面は、その解決策が正しいのであればいいが、悪い面としては、間違った指示をすることもあるため相談者を混乱させる恐れがある。

2. 消費者教育推進計画令和 7 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：説明の中でもあった、市内スーパーでの啓発活動について何か補足で説明はあるか。

委　　員：南部のエリアは高齢者が多い地域でもあることから、被害に遭われる可能性が高いお客様が多いため警察と豊中市に入っていただいて啓発を行っている。それだけでは中々収まらないためこちらで店内放送での啓発も行っている。被害を食い止めるには繰り返し行う必要があることと、年金受給日などの利用客が多い時に周知を行うことが重要であると考えている。市内の他の店舗でもこの取り組みを広げていけたらよい。

委　　員：ぜひ今後はエリアを広げて啓発を行ってください。

委　　員：桜塚高校に啓発を行っているが、高校以外に小学校や中学校で啓発できることはないか前回意見が出たが、今年度はどうか。

事 務 局：小学校、中学校、高校において例年に引き続き出前講座を実施していることに加えて、今年度は新たに放課後こどもクラブに対しても実施している。すでに 5 つのクラブで実施済みであり、好評をいただいているため今後も保護者も含めて広げていきたいと考えている。

委　　員：放課後こどもクラブでの出前講座はどのようなことをされているのか。

事 務 局：小学校や中学校での内容を学童向けにアレンジし、すごろくやパズルなどを使って楽しく消費者教育について学んでいただいている。

委　　員：啓発動画についてもよろしければ見せていただき、それを踏まえてその他ご意

見を頂ければと思う。

～事務局より消費者トラブルに関するアニメーションのショート動画および特殊詐欺に関する実写のショート動画それぞれ１本ずつ上映～

委　　員：今後も他のテーマで動画作成したりなど、様々な手法を使って被害を防げるだけでも非常に価値のあることだと思うため、引き続き行ってほしい。

委　　員：初めて拝見させていただいたが、事例の紹介だけでなく捕まったらどうなってしまうのかについて伝えることも重要だと感じた。闇バイトで、明らかに捕まるようなことでも経験値のない子どもは大丈夫だと思って加担してしまう。被害に遭う前に犯罪に巻き込まれることでどうなってしまうのかについて恐怖感がより伝わるものが効果的であると考えている。

事 務 局：ご指摘、感謝する。

委　　員：消費者教育の広報・周知について、最近はSNSでの発信が主になってきている。しかし、80代以上の高齢者になってくるとSNSは見ないため紙媒体も必要となってくるが、予算が減っている状況である。そのため、高齢者に対しての情報提供についていい方法があれば教えていただきたい。

委　　員：大きく周知するよりも高齢者の方がよく利用される身近な場所でチラシを配布するなど小さく地道に行っていくしかないと感じる。

委　　員：地域で啓発を行うことが重要だと考えており、先ほど若年層への出前講座について話があったが、毎年トライやるウィークで中学２年生が体験学習に来る。その場において、空いた時間に気を付けるべきことを話すなど活用するのはどうか。

事 務 局：ご意見を踏まえ、今後検討する。

委　　員：資料２の中で、防犯対策機器の貸与数が年々減少しているが、一方で特殊詐欺の件数は高水準で推移している。被害をどういう形で食い止めるのかが課題であると感じているが、このあたりはいかがか。

事 務 局：こちらは固定電話に付けるものになっており、令和５年度頃は還付金詐欺等の固定電話にかかってくる詐欺がほとんどであったため多く貸与していた。最近はスマホにかかってくる詐欺が多く発生したこともあり対策方法をスマホに詐欺対策アプリを入れる等変わってきたことから減少している。今後もまた、固定電話にかかってくる事例も増える可能性があるため、その状況に応じて被害に遭われた方や認知症等の被害に遭う可能性が高い方に対して貸与していく予定である。

〇事務局より議事録について説明

〇閉会