

令和6年度（2024年）第1回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日時：令和6年（2024年）9月5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、曾谷委員、熊本委員、橋本委員、岡本委員

事務局：宮城、濱政、弘中、木場、小倉、喜多、森

○開会

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

○配布資料

次第1枚

【資料1】くらしのレポート2024

【資料2】豊中市消費者教育推進計画令和5年度（2023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6年度第1回豊中市消費生活審議会座席表

○議題

1. 令和5年度（2023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5年度（2023年度）の年次報告について

○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：還付金詐欺が減ったということだが、減った理由は、警察との連携や啓発なのか？
何が考えられるか？

事務局：警察と連携した様々な取り組みをしているということも1つの要因かと思うが、市民のみなさまのご協力も多大にあったと思われる。ATMで高齢者が電話を持って操作をしていると、銀行やコンビニエンスストアの店員が声をかけてくれたり、市民が声をかけてくれることが増えている。

また、サポート詐欺という新たな詐欺の発生が多くなったというのも還付金詐欺が減った要因の1つと考えられる。サポート詐欺に対しては、複数回、来店がある

と声をかけやすいが、1回だけだと声かけで防ぐのが難しい。サポート詐欺は啓発で防ぎ、還付金詐欺は市民の協力で防ぎたい。

委員：くらしのレポート 16 ページの相談件数の内容で商品一般の項目に関して、具体的にはどのようなケースが多いのか。詐欺などに該当するケースが多かったのか。

事務局：昨年度はどちらかというと代引き詐欺や送り付け商法は少なくなっていて、贈答品ケースがほとんどだった。この項目件数で多いのが SNS を利用したメールが来たり、音声ガイダンスの電話がかかってきたという相談。

商品を持定できないものは全て商品一般の項目に取り込まれているため商品一般の数が多くなってしまっている。

委員：20-30代で昨年と比べると医療が増えているが、具体的にどういう相談か。

事務局：脱毛が多い。整形をしたがイメージと違ったりとか失敗されたという相談もある。

委員：相談件数全体では微増傾向というのは、認知されて相談しやすい体制ができている証拠。消費者庁の予算を見ると地域の相談員確保のため予算を少し増額しているようだが、豊中市では相談員の確保に課題などあるか。

事務局：豊中市でも相談員の確保は課題である。

消費者相談員は資格があり傾聴ができ、法に照らし合わせ判断し、説明ができる大変スキルのある業務である。また消費者の権利を過剰に主張する人もいるので線引きもできなくてはならない。欠員募集を行っても応募がなかったり、採用に至らないことがある。

大阪府で経験のない有資格者向けの研修をされているので、そういった機関と連携しながら採用を行っている。

委員：データを見ると、詐欺というのは、困っていること、関心があるものに漬け込むことが多いのかなと思われる。

スーパーの店長をしているが、米が手に入りにくい今の状況で、自宅に訪問し、「これを購入すれば、スーパーで米を買える券を渡す」という内容の詐欺の報告が上がっている。大阪府では米の振興券を発行しており、だまされやすい傾向にあると思うので、注意喚起が必要だと思う。

事務局：情報提供いただき、ありがたい。大変参考になる。

委員：大阪府の相談件数自体は、昨年度に比べて微減。定期購入の相談が依然として多い。最近目立って増えてきたのがネット関係の契約時の相談。例えば携帯を買いに行った際に安くなるからと光回線に変えるよう勧められ、逆に高額になったり、オプションを色々つけ、解約するのを忘れて年数が経ってしまい、何に加入したか覚えてないという相談。契約する時に気を付けるよう、啓発を考えているところである。

委員：「市役所からの還付金がある」と、土曜日に ATM で電話をしながら操作する高

齢の方がいた。周りの方が気づいて「土曜日に市役所は空いてない、詐欺では？」と止めようとしたが、結局、振り込んでしまった。一度信じ込んでしまうと、周りが何を言っても駄目だった。銀行員がいない土日は狙われやすいのかもしれない。

事務局：今のケースは難しいとは思いますが、警察と連携して、無人のATMに人感センサーを取り付けている。人が入って来ると、特殊詐欺に関する注意喚起の音声が行きわたるようになってきている。今までは無人ATMだけだったが、有人の店舗の15時以降にも人感センサー設置の取り組みを、新たに始めている。

委員：高齢者の詐欺も非常に多いが、若者世代（10代20代）の相談件数が増えているので、若者の啓発対策を今後も進めていただきたい。

委員：定期購入は相談件数が減っていない。携帯電話で物を購入する場合、注意が必要である。大事な説明が別の所にとんだり、高速で流れたり、罠が仕掛けられている。パソコンでは大事な説明がしっかりとみえる。相談対応をする側も携帯電話とパソコンでは見え方が違うことを意識して対応した方がよい。

くらしのリポート18ページの65歳以上の販売購入形態別のグラフをみると通信販売の相談件数が30.2%、20ページの若者世代の販売購入形態別のグラフで通信販売は48.1%となっている。若者の通信販売はほとんどがスマホで、高齢者の方はテレビショッピングなのか。

事務局：若者世代はSNS、TikTok、インスタグラム等の広告をクリックしてしまい、契約してしまうパターンがほとんどである。

高齢者の方はテレビショッピングも多いが、カタログを見て注文する方も多い。一度購入した人にはパンフレットや冊子が届き、また注文してしまう。注文したこと自体を忘れてしまう方も多く、苦慮している。

若者世代への啓発という意味で大学生に届けるにはどういうことをしたらいいか。

委員：大学生の活動パターンは高校生などと違って様々。学校に来ない人もいるので、みんなで集まってもらって何かやるのは難しいと思う。注意喚起するなら学生のシステムを使って一斉に連絡するのがやりやすいのではないかな。

委員：以前、大阪市からの依頼で、経済学部の1年生全員が必須の履修科目で経済と契約を絡め、講義をしてもらったことがある。熱心に聞いていた。

事務局：豊中市には大阪大学と音楽大学があるので、両生協に若者向けのチラシの配架をして頂いているが、それ以上のことはできていなかった。勉強になった。

事務局：ゲーム課金などのトラブルも低年齢化しており、高校生世代、中学生世代、小学生世代やその保護者も含めてクレジットカードが紐づいたタブレットやスマホを子どもに渡さないという啓発も必要になってくると思っている。

新しい取り組みとして、1つ紹介したい。今年度から、高校2年生世代17歳の子どもたちに向けて、各部局からその年代の子たちに伝えたい、啓発したいことも含

めて、くらし支援課で集約してちらしを送る。17歳くらいの世代は出前講座の実施やちらし配布は学校次第になったり、進学していない子どもたち全員に届きにくいという課題があった。

委員：成人になろうとする彼らへの啓発をお願いしたい。

委員：投資詐欺の相談も増えているので、還付金詐欺とともに啓発を続けていただきたい。

2. 消費者教育推進計画令和5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：ATM使用の厳格化とは何か？

事務局：1日に振り込める限度額が銀行によって違うので、1日の出金・振込額などの基準を厳格化してもらうよう金融庁に要望した。

委員：8ページに消費者の特性に配慮した取り組みとあるが、スーパーは高齢者の方も多いので、詐欺防止のチラシを置いたり、啓発のセミナーができたらと思っている。

委員：チラシを置いてみての手応えはあるか。

委員：チラシは減っているので、関心はあるのではないか。

委員：市民の身近なところでいろいろ啓発されていて非常にすごいと思うところだが、国の推進事業交付金が令和7年度で終了することになっている。継続の可能性もあるので、府内市長村の意見も聞きながら要望を国にも伝えていきたい。

委員：団体として、啓発講座をやっているが、興味がある人は参加するが、ない人は参加しない。衣食住の買い物は誰もが行くことなので、スーパーで啓発活動をやっただけなら、引きこもっている方たちにも、伝えることができる。

事務局：今まで伝えることが難しかった人達に対して、スーパー様のお力を借りつつ、予想以上の成果が出るのではないかと期待している。

今後取り組みたいこととして、前回あった意見の中で、他の各地域の団体で素晴らしい動画制作されているとのことだったので、上映や相互リンクで紹介するなどできないか検討中。

みなさまから貴重なご意見やご発言を頂き、本当にありがたい。

本日の審議会がこの委員のみなさまと最後の会議。令和4年のご就任以来、社会情勢、消費者を取り巻く環境も変化していく中で、本市の消費者教育の推進へ多大なるご尽力、ご協力頂いた。心より感謝する。今後ともご助言頂けたら幸いである。議事録作成について説明。

○閉会