

令和 6 年度（2024 年度）第 2 回豊中市消費生活審議会 議事要旨

日 時：令和 7 年（2025 年）2 月 17 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

事務局：宮城、濱政、弘中、木場、小倉、喜多、中谷

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

欠席者：東委員、岡本委員

○配布資料

【資料 1】令和 6 年度（2024 年度）豊中市消費生活相談状況（速報）

【参考資料】消費者問題に関する 2024 年の 10 大項目

【資料 2】くらしのレポート 2025

【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

令和 6 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

○議題

1. 会長及び副会長の選出について
2. 令和 6 年度（2024 年度）の豊中市消費生活相談状況について
3. 豊中市の特殊詐欺の被害状況について
4. 豊中市消費者教育推進計画の進行管理について
 - ・令和 6 年度（2024 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

○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 会長及び副会長の選出について

委員間の互選により、会長及び、副会長を決定。

議題2 令和6年度（2024年度）の豊中市消費生活相談状況について

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1-①において、契約当事者の年代別件数が65歳以上だけ別にまとめて件数表示されているのはどうしてか。他の、資料1-②や1-③は60代、70代、80代などでまとめられているので気になった。

事務局：消費者教育推進計画の中で、高齢者と若者に対して重点的に取り組むと定められているため、高齢者の人数をわかりやすく提示している。

委員：それは良いと思うが、60代、70代、80代とそれぞれの年代別の件数も提示するとよりわかりやすい。

事務局：参考にしたい。

委員：資料1-⑤の「国民生活センターの2024年の10大項目」に挙がっている事柄に関連する豊中市の相談状況を知りたい。また、情報商材に関するトラブルが近年問題となっているが、資料1-③の商品・役務別件数の中でどこに分類されるのか知りたい。

事務局：能登半島地震に関連したものは、3件の相談があった。紅麴を原料とするサプリメントに関する相談は7件あったが、その多くは健康被害が報告された商品以外のものに紅麴が含まれているが食べても大丈夫かという相談であった。サポート詐欺は、前年より大きく減ってはいるが約40件被害があったと聞いている。情報商材に関するトラブルは、「他の内職・副業」に分類されている。

事務局：補足であるが、最近、業者が突然家を訪ね、最初は不用品の買取を持ち掛けていたが、最終的に貴金属の買取にまで至り、トラブルになったという事例もある。このような事例にも気をつけていきたい。

委員：先ほどから、訪問購入やサポート詐欺という単語が出ているが、新しい委員はこの言葉に馴染みがあるか。多く市民に周知されているのかどうか気になっている。

委員：訪問販売はよく家に来るので知っている。サポート詐欺は、パソコンを使用している時に突然警告画面が表示され、そこに書いてある電話番号にかけると偽のサポートサービスへつながり、料金を支払ってしまうというものだ。高齢の方が被害に逢いやすいように思う。詐欺は突然やってくるし、誰でも遭遇する恐れがある。そういった時に、正しく判断できる知識を持つことが大切であると思う。

委員：資料1-①を見ると、直近2年の相談件数が60代前半と後半を比較すると前半のほうが多いが、なにか理由は考えられるか。

事務局：偶然かもしれないかもしれないが、今後注視していきたいと思う。

委員：全体的な傾向として、若年層と高齢者の被害が多いというのは分かるが、ライフステージなどと照らし合わせて、より細かい傾向を考えていくと啓発活

動にも活かせるのではないかと思います。

50代と70代で、相隣関係の相談が上がってきており、キーワードとして、「嫌がらせ、騒音、生活音、振動」等が含まれている。ご近所トラブルは本来、消費生活相談の範囲からは外れていると思うが、地域の人間関係が希薄になっている現代において、適切に処理する必要があると思うがどう思うか。

事務局：相隣関係は消費生活相談の範囲内ではないので、管理人への相談を促すことや、より状況が困難な場合は弁護士への相談を勧めるといった助言しかできないのが現状だ。

委員：相隣関係はなぜ分類として残っているのか。

事務局：相談を受けると、必ず記録に残すことになっており、消費生活相談以外の内容であってもキーワード分類する。その分類の中に、相隣関係や相続等も国民生活センターが定めたワードとして含まれているため、表に上がってきている。

事務局：また、相隣関係の相談は市役所の他部署でも相談を受けることがある。部局に応じた対応をしているのが現状である。賃貸マンションにおける近隣トラブルにおいて、管理人に別の部屋への転居を勧められた場合の費用に関する相談などは消費生活相談の範囲に入るが、一般的な相隣関係に関する相談への対応は難しい。

委員：資料1-③において賃貸アパートの相談が上がってきているのが気になった。私はスーパーの店長をしており、従業員の転勤に伴う賃貸トラブルで苦労したこともある。

私は、会社の借り上げ住宅に住んでいるが、少し前にトイレの水が流れなくて困ったことがあった。本来なら、賃貸であるから賃貸会社に連絡をして対応してもらうところであるが、日中は仕事もあり対応できないので、「料金5000円～」と書いてある業者に自分で修理を頼んだ。すると6万円という高額請求されるというトラブルにあった。こういったトラブルや、先ほどの話にもあったサポート詐欺などのトラブルは実に巧妙である。そのため、広く啓発を行う必要があると感じている。

議題 3 豊中市の特殊詐欺の被害状況について

令和 6 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：特殊詐欺被害の件数について、大阪市が多いのは分かるが、豊中市も 3 桁と多いのはなぜか。

事務局：やはり人口が多いことが理由として挙げられる。

委 員：人口や高齢者の割合等も統計に出すと、より傾向がわかるのではないかと思う。

委 員：被害件数を大きく減らした市もある。それらの市が、何か取り組んだ内容など情報はあるか。

事務局：被害件数を減らした枚方市、八尾市に確認したところ、本市でも行っている電話機に録音機を取り付ける事業を行ったことが減少につながったのではないかという事であった。本市でも、現在 841 台配布している。

委 員：録音機の取り組み以外でも、サポート詐欺など、詐欺のツールが電話ではなくパソコンやスマホの場合にどう被害を食い止めるのか考える必要がある。これに関しては、何か啓発活動を行っているのか。パソコンの画面に出たサポート詐欺の表示は基本的にブラウザを閉じることが有効だと思うが、右上のバツ印を押しても消えない際の対処法なども啓発していくべきではないか。

事務局：サポート詐欺はコンビニ等でプリペイド型のマネーカードを購入させ、支払わせるものが多い。そのため警察と連携して、マネーカード売り場にカード型の注意喚起を吊るしたり、カード購入時にレジで入れてもらえる注意喚起文を乗せた封筒を作成する取り組みを行った。啓発チラシに、先ほど話があったブラウザが消えない際の対処法を載せているが更に PR していきたい。

委 員：スーパーでの啓発を行ったという事であるが、スーパーは講習会などになかなか参加できない人でも行く場所であるので、店内放送で詐欺への注意喚起ができるとより有効だと思う。

委 員：ぜひ実践していきたいと思う。スーパーでの啓発活動もまだ一度しか協力できていないので、回数を増やして高齢者に啓発していきたい。年金支給日の来店者数も多く、高齢者が多いことは分かっている。

事務局：他の店舗などにも伝えていくのか、市として一斉にお願いするのは考えてきたい。

委 員：私の勤めているスーパーは市内にも他に数店舗あるので、そこには私から働きかけようと思う。

議題4 豊中市消費者教育推進計画の進行管理について

・令和6年度（2024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。

委員：取り組みに関して、非常に充実していると思うが、小中学校に比べて高校への啓発があまりできていないのが気になる。高校の先生の話聞いていても、忙しい中でなかなか時間を取るのが難しいということは感じる。消費者行政に関しては、教科書でも記載はあるが、詳しくは書かれておらず、先生方も力を入れて教える人は少ないのではないかと感じる。そのため、くらしの豆知識やくらし支援課で作成しているチラシなどを提供すると啓発につながるのではないかと。大量に配ることは難しいと思うが、タブレット等を使って授業をしている所も多いため、データで提供することもできるのではないかと。

委員：授業では、カリキュラムの関係もあって難しい。クイズ形式などで自然に学べると押しつけにならず良いのではないかと。今の高校生は素直で、おかしいと思ったことには自分の意見も言える傾向があると思う。そのため、このような世代に啓発することで全体の底上げが期待できると思う。

委員：先ほどの話にもあったが、くらしの豆知識はよくできた冊子だと思うので、電子データでも良いし、中高生に配布出来たら良いと感じている。サポート詐欺に関しては、紙での啓発だけではなく、実際にパソコンを操作している動画も有効だと感じる。

委員：私の勤務先では、新入社員にパソコン等で困った時の対処法が書かれた情報セキュリティハンドブックを配っている。そのようなものでトラブルにあった時にはどこに相談すればよいか書かれた冊子を生徒に配布するのもよいと思う。

委員：先ほどの話にあった、小さい冊子というのは良いと思う。チラシは、持って帰りづらく、捨てられてしまうことも多い。冊子だと携帯できることもあり有効だと思う。高校生全員がそういうわけではないと思うが、高校生の孫と話していると、危険なサイトや詐欺など自分たちで気をつけているように感じる。高校生たちがそういう環境にいることは安心できることだと思う。

委員：様々なご意見感謝する。

○事務局より、退任する委員の報告と議事録作成について説明。

○閉会

以上。