

会 議 録

会議の名称	令和5年度 第2回茨木市消費生活センター運営懇話会
開催日時	令和6年3月18日(月) 午前10時00分 開会 午前11時27分 閉会
開催場所	茨木市文化・子育て複合施設 おにクル 7階会議室3
座 長	安田委員
出席者	秋山委員、神崎委員、小山委員、佐名川委員、森委員、八鍬委員、 安田委員、山戸委員、吉田委員(9人)
欠席者	岡田委員 (1人)
事務局職員	多田市民生活相談課長、渡邊課長代理兼消費生活係長、廣田職員 山本(英)消費生活相談員 (4人)
開催形態	公開(傍聴人なし)
議題(案件)	(1) 令和6年度事業(案)について (2) 特殊詐欺被害防止対策について (3) 中学生向け消費者教育の拡充について (4) 消費生活センター移転後の相談件数等の推移について (5) その他
配布資料	資料1 令和6年度事業(案)について 資料2 特殊詐欺被害防止対策について 資料3 中学生向け消費者教育の拡充について 資料4 消費生活センター相談件数等比較

発言者	議題（案件）・発言内容・決定事項
事務局	【開 会】
	【市民生活相談課長挨拶】
座長	この懇話会は、茨木市審議会等の会議の公開に関する指針に基づき、令和5年度第1回会議で決定したとおり公開となっている。傍聴人はいるか。
事務局	傍聴希望者はありません。
座長	なお、議事録については、発言者の個人名を出さずに要点筆記とする。それでは、案件に移る。
事務局	【(1)令和6年度事業（案）について】
	【(2)特殊詐欺被害防止対策について】
	【(3)中学生向け消費者教育の拡充について】
	※関連する内容のため一括して説明
座長	事務局の説明、(3)中学生向け消費者教育の拡充について意見や質問があればお願いしたい。
A委員	最近では中学生が起こしたトラブル等がニュースになることが多いと感じている。中学生向け消費者教育は大切だと思う。推進してもらいたい。
B委員	若年層への啓発充実を要望する。茨木市社会教育振興課作成の「ほっと犬」が記載されたリーフレットが良くできている。各中学校へ配架してもらいたい。
C委員	中学生向け消費者教育は重要であり、こども政策課、人権・男女共生課との3課合同講座については評価するが、伝える内容が多岐にわたるため、中学生の興味を引き出すため工夫して取り組んでももらいたい。
D委員	一方的な講義形式より、グループワーク等を取り入れるなど生徒自身が自分事として考えるような工夫が必要だと考える。

E 委員	<p>幼少期から消費者教育・啓発を受けることはとても重要である。寸劇などを取り入れた講座とするとよいのではないか。説明のあったスマホの所持率等に関するアンケート調査の結果を公表してほしい。</p>
F 委員	<p>幼少期から啓発を受けることはとても重要である。生徒には自分事として捉えてもらう工夫が必要だと考える。</p>
G 委員	<p>中学生の集中力は長く持たないので、言葉で伝えるよりは、寸劇等を取り入れ、生徒が飽きない講座とすることが大切だと考える。</p>
H 委員	<p>庁内関係課との3課合同講座は素晴らしい取組だと思う。魅力的なメニューを用意して、学校側に興味・関心を持ってもらうよう工夫してほしい。</p>
事務局	<p>各委員に意見をいただいたところで、当事業の実施概要、アンケート内容等を説明する。</p> <p>以前から中学生への消費者教育拡充について検討していたところ、こども政策課、人権・男女共生課所管の事業に関して、中学生への講座実施を検討していることがわかった。</p> <p>学校側も一つのテーマで時間確保が難しいということなどから、3課合同で実施することになった。</p> <p>アンケート実施に際しては、生徒に配布されているタブレット端末から回答できるよう工夫した。設問は、スマートフォンや自分専用のゲーム機所持の有無、普段使用しているオンラインゲームのソフト名、使用時間、課金状況、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス：以下 SNS）の使用状況などである。</p> <p>アンケート結果の主な点について、スマートフォンの所持率は、約9割、ゲーム機の所持率は約5割、その中で8割を超える生徒がLINE（ライン）やYouTube（ユーチューブ）を利用していることがわかった。</p> <p>アンケート結果は、出前講座等で紹介するなど活用する。</p> <p>講座中、アンケート結果を生徒に示したところ、反応を示した生徒が多く、自分事として捉えてもらう効果があったと感じている。</p>
E 委員	<p>アンケート結果を保護者にも提供してもらいたい。</p> <p>保護者が生徒の実態を知らないことにならないよう望む。</p>

事務局	<p>保護者への提供は、学校の許可等、調整も必要となり、即答はできないが慎重に検討したい。アンケート内容は、消費生活相談員や学校側とも検討を重ね、効果的なものとなるよう努めた。</p>
座長	<p>保護者等へ提供できるよう取り組んでもらいたい。</p> <p>事務局の説明、(2)特殊詐欺被害防止対策について意見や質問があればお願いしたい。</p>
H委員	<p>特殊詐欺被害防止対策は、市民生活相談課で担当しているとのことだが、市役所内で共有されているのか。</p>
事務局	<p>市役所内では文書の発信などを通じ、理解されていると思う。</p> <p>例えば、国民健康保険料の還付金を騙る手口が発生した場合、担当課に問合せ等が入る場合がある。このような場合、本課に連絡が入る仕組みとしている。また、市が実施している啓発の取りまとめ等は、本課が担当している。</p>
H委員	<p>被害者の年齢等は把握しているのか。</p>
事務局	<p>公表されていないが、茨木警察署からは 70 歳代の女性が多いと聞いている。</p>
H委員	<p>被害者の属性がわかれば、属性に応じた啓発ができると思うので取り組んでほしい。情報を受取ってほしい方に情報が届かないため、被害が発生している側面があると思う。</p>
事務局	<p>当事者は被害に気付かないことも多いため、見守り者への啓発が大切だと捉えており、地域のセーフティネットなどへ出向き、積極的に啓発を行っている。</p>
G委員	<p>私の周りでは、最近では被害事例を聞かないが、ニュースなどでは日々新しい手口が発生しているようだ。被害者は被害に遭ったことを隠してしまう傾向があるように思う。被害を周りに言えるような環境が必要だと感じている。勉強会の場などで情報共有してもよいと思う。</p>

F 委員	<p>令和6年度の自動通話録音機の無償貸与が90台とのことだが、被害が増加しているのに、来年度は貸与台数が減るのはなぜか。</p> <p>また、高齢者にもスマートフォンが普及し、(スマートフォンに届いた)不審なメールを開けて被害に遭うケースもあると思う。自動通話録音機だけでなく、不審なメールへの注意喚起も行ってほしい。</p>
E 委員	<p>被害防止対策に取り組まれていることは理解しているが、高齢者は耳からの情報を理解しやすいと思われるので、車両による啓発アナウンスに力を入れていただきたい。また、ATM前で警備員等が立っているケースも減少していると思うので、増やしてほしい。</p>
事務局	<p>警察署員が被害の多い地域のATMに待機していることは聞いているが、常時ではない。</p>
D 委員	<p>特殊詐欺被害は、電話がきっかけとなるのか。</p>
事務局	<p>特殊詐欺の手口は複数ある。還付金詐欺は、離れた場所から電話をかけ、言葉巧みに被害者をATM等に誘導し、現金を振り込ませるものである。加えて、最近被害が多いのはサポート詐欺と言われるもので、パソコンの閲覧中にウイルスに感染したなどと、警告音になるよう仕組み、復旧するためには連絡するよう促し、現金等を支払わせる手口である。固定電話がきっかけになることが多いため、電話を取らないように、対策として自動通話録音機の設置を促している。</p>
D 委員	<p>不審な電話に注意することが主な対策となることを理解した。</p>
C 委員	<p>被害件数が増加している。通常、原因等を分析して対策を講じるという流れになると思うが、分析は誰が行うのか。</p>
C 委員	<p>また、自動通話録音機の設置が被害防止に効果があることは理解したが、今後何台設置するのかを聞きたい。</p>
事務局	<p>被害状況や傾向等の分析は警察署が行う。</p> <p>特殊詐欺は犯罪であり、警察署の案件という理解をしているが、市民に最も身近な窓口である市役所でも市民の安全を守るため、警察署の分析に基づき、効果があるとされている対策を連携して実施している。</p>

	<p>来年度までに、延べ約 450 台の自動通話録音機の無償貸与を実施予定だが、以降は、今後の被害状況を踏まえ、検討する。</p> <p>機器の設置も大切だが、高齢者が常日頃から、困ったことを言い合えるなど、コミュニケーションのできる環境づくり、地域のネットワークづくりが重要だと捉えている。</p>
C委員	<p>自動通話録音機の無償貸与を希望する方は、情報をキャッチできる方であり、被害に遭いにくいと言える。</p>
B委員	<p>市民の対抗力（見破るチカラ）を高め、被害を防ぐことが大切である。</p>
A委員	<p>繰り返し啓発することが重要と考える。消費者協会も被害防止に取り組む必要があるとの認識から、市と連携し6月に講演会を開催する。講演会にも是非、参加してほしい。</p>
座長	<p>特殊詐欺被害の問題点は、財産を奪われるだけでなく、だまされた事による気持ちの落込みが健康まで奪ってしまう点にある。今後も啓発に取り組んでもらいたい。</p> <p>【(4)消費生活センター移転に伴う相談件数等の推移】 事務局から説明</p>
座長	<p>事務局の説明について意見や質問があればお願いしたい。</p>
H委員	<p>来所による相談が増えた要因をどのように分析しているのか。</p>
事務局	<p>市役所に来られた方が、消費生活センターを目にして、来られるケースが増えたと捉えている。</p>
G委員	<p>市役所に来られた方にとっては、クリエイトセンターへ行く必要がなく、相談しやすくなったのではないか。</p>
事務局	<p>法律相談の窓口も一元化されており、市民の皆様への案内もスムーズになったと考えている。</p>
座長	<p>消費生活センター移転のデメリットはあるのか。</p>

事務局	<p>現時点でデメリットはないと考えているが、土曜日の相談件数が減少しており、一層の周知に努める。もし、委員の皆様が、消費生活センターが不便になったなどといった声を聞かれるようなことがあれば、知らせてほしい。改善できるところは改善に努める。</p>
座長	<p>消費者被害・トラブルは絶えず発生していると考えている。私のところにも知人等から、被害に遭ったなどの情報が入る。相談に繋げ被害を防止、回復するためには、広報誌等での発信のほか、どのような方法があると考えているか。</p>
事務局	<p>現在、消費生活センターで重点的に取り組んでいる地域包括支援センターをはじめとした地域の見守り者への周知・啓発を充実していく必要であると考えている。</p>
	<p>【(5)その他】</p>
B委員	<p>出前講座の積極的拡充を要望する。出前講座は高齢者の被害防止などに有効であり、多世代交流センター、茨木市老人クラブ連合会、社会福祉協議会等へ働きかけてほしい。</p>
H委員	<p>出前講座の件数は、コロナ禍で減少していたが、現在の状況はどうか。</p>
事務局	<p>今年度約 25 件の実績があり、コロナ禍前同様の件数になっている。最近では、学校関係者や地域の見守り者からの依頼が増えている。</p>
座長	<p>出前講座は依頼に基づき実施できるものだが、多く実施できるように市内団体等へ積極的に働きかけてもらいたい。</p>
E委員	<p>特殊詐欺は、被害者の心の問題にも影響すると思う。被害に遭ったときの気持ちなどを吐き出せるような場があればよいと思う。そうした場を提供することで、被害の体験を周りの方にも伝えることができ、心のケアや被害防止にも繋がると思う。</p>
事務局	<p>4月に社会福祉協議会を通じ、地域の高齢者が集まるサロンで出前講座を予定している。普段はお茶を飲みながらの談笑や体操などを行う交流の場と聞いており、楽しみながら学んでいただける場を提供できれ</p>

座長	<p>ばと考えている。地域へ出向く回数も段階的に増やしていきたい。</p> <p>これをもって、本日の案件はすべて終了した。各委員には、議事進行にご協力いただいたこと御礼申しあげる。</p> <p>【閉 会】</p>
----	---