

会 議 録	
会議の名称	令和6年度 第1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6月27日（木） 午前10時30分 開会 正午 閉会
開催場所	茨木市市民総合センター 102号室
座 長	安田委員
出席者	秋山委員、岡田委員、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（10人）
欠席者	なし
事務局職員	高山市民生活相談課長、渡邊市民生活相談課長代理兼消費生活係長 廣田職員、黒木消費生活相談員（4人）
開催形態	公開（傍聴人なし）
議題（案件）	(1) 令和5年度事業報告について (2) 令和6年度事業計画について (3) その他
配布資料	資料1 令和5年度事業報告について 資料2 令和6年度事業計画について

議事の経過	
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	【案件（１）令和５年度事業報告について】 事務局から説明
座長	事務局の説明に意見や質問があればお願いしたい。
E委員	消費者教育の推進に向け、家庭科部会、社会科部会をはじめとした教育部門との連携強化をお願いしたい。
事務局	成年年齢引下げ以後、学校等からの講師派遣事業の依頼が増加傾向にあるため、教育部門には積極的な利活用を呼び掛けている。 今後もこの取組を継続し、若年層の消費者被害の防止に努めたい。
A委員	２つ質問がある。 １つ目は、講師派遣事業について、事業者や市民団体からは、どういった目的で派遣要請があったのか。
事務局	事業者については、新入社員研修の一環として、新社会人への啓発を目的として依頼があった。 また市民団体は、団体の活動目的によるが、例えば高齢者で構成される団体であれば、昨今の消費者トラブル事情のほか、昨年被害の多かつ

	た特殊詐欺について学びたいと依頼があった。
A委員	2つ目は、消費生活相談のあっせん解決率が非常に高いと感じた一方で、消費生活センターレベルアップ研修に積極的に出席しているように見受けられるが、こうした研修が消費生活相談員への負担増となっていないのか。
事務局	当センターは、あっせん件数・解決率ともに、他のセンターに比べて高いが、この要因の一つが、消費生活センターレベルアップ研修等を積極的に活用していることだと考えており、負担には感じていない。
B委員	相談件数やあっせん解決率は、他市と比較してどうか。
事務局	相談件数は、各市町村の人口に大きく左右される。 また、人口あたりの消費生活相談員が多い方が、あっせんをはじめ、より丁寧な対応を行うことができるため、あっせん解決率は各市町村の人口に対する消費生活相談員数が大きく影響する。
C委員	昨年度実施していない商品量目立入検査や製品安全に関する立入検査について、今後どのような対応を考えているのか。
事務局	他市との情報交換を通じて、コロナ禍以後、店舗側の衛生基準が引き上げられていることを把握しており、こういった現状を踏まえ、こういった手法が適切なのか検討を進めていきたい。
D委員	消費生活相談において、あっせん不調に終わった案件は、消費者に非があったため不調に終わったのか。
事務局	あっせん不調は、消費者の責任によるものでなく、消費者側の主張を事業者が全く受け入れてくれなかった結果である。
E委員	啓発手法として、ケーブルテレビの活用を検討してはどうか。
事務局	啓発手法のひとつとして、参考にさせていただく。

F 委員	昨年度の消費者月間記念講演会について、どのような経緯で講演会を実施するに至ったのか、また参加者からどういった感想があったのか。
事務局	国が5月を「消費者月間」と定めており、同月間中に市民へ消費生活を考えてもらう取組のひとつとして、講演会を実施するに至った。 講演会の感想については、多くの参加者から「聴講して良かった」など大変好評いただいた。
G 委員	消費生活展特別講演会は、講師が遠方から来ていただいていることもあり、時間の都合で質疑応答ができなかったと聞いているが、こういったことがないよう、例えば、時間の融通が利きやすい、府内近辺にお住まいの方を講師に呼んではどうか。
事務局	今後の講師選定の参考とさせていただくが、講師の中には、質疑応答の対応不可を条件としている方もいることをご理解いただきたい。
G 委員	自動通話録音機無償貸与事業については、市内の高齢者人口に対し、貸与台数が少ないように思うがどうか。 また貸与後、詐欺被害の防止につながった事例があるのか。
事務局	本事業は、広報誌のほか、関係団体への周知も行ったうえで、募集をかけたところ、240台を貸与することとなった。 また特殊詐欺の防止策は、留守電機能の活用など、機器設置以外の方法も案内し、自身に合った防止策を講じるよう呼び掛けている。 自動通話録音機が被害防止に寄与したかは、詐欺グループが録音を忌避する性質上、目に見えづらいが、貸与者にアンケートを取ったところ「機器設置により安心感を得た」といった感想を多数いただいた。
H 委員	商品量目立入検査が困難な中、啓発手法の一環として、定期的に啓発物を店舗へ配布するなどを検討してはどうか。
事務局	啓発手法のひとつとして、参考にさせていただく。
I 委員	SDGs すぐろくは市内小学4年生全員に配布したのか。 またどのように活用されているのか。

事務局	SDGs すごろくは、市内小学4年生全員分の用意をし、配布している。 また、SDGs すごろくは、冬休み中に自宅で遊んでもらう狙いで作成しているため、活用状況の把握はしていないが、中には学校の授業で取り上げた、と教職員から報告をいただくこともある。
事務局	【案件（２）令和６年度事業計画について】 事務局から説明
座長	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。
E委員	消費者月間中の啓発手法として、懸垂幕を作成してはどうか。
事務局	啓発手法のひとつとして、参考にさせていただく。
C委員	消費者行政において、啓発事業が大変重要だと考えており、講師派遣事業の拡充をすべきだと考えているが、何か対応しているのか。
事務局	活用促進に向け、かねてより各機関の会議に出向き、事業の紹介や資料配布などを行い、PRに努めている。
C委員	過去に講座を行った団体に対し、再度、講師派遣について利用しないか提案などしてはどうか。
事務局	毎年依頼のある団体がいくつかあるが、人によって消費者教育に対する考え方が異なるため、担当者変更に伴い、対応が変わることがある。 また人員の問題もある。昨今、寄せられる相談内容が複雑化しており、解決までにかかる時間が増加傾向にあるため、派遣事業の拡充は、相談業務とのバランスをみて検討を進めていく必要がある。
座長	人員的な問題もあることは承知したが、ぜひ検討を進めてほしい。 また「嘘も方便」という言葉があるように、日本人は日頃からウソを織り交ぜた会話をすることが多いため、何かと騙されやすい人種であることを耳にしたことがあり、その対策として、お金が絡むウソだけは冷静になるよう言われている。 本市では昨年、特殊詐欺被害が急増したこともあるため、騙されない

	ための啓発を様々な手法で試みてほしい。 一例として、消費者庁が消費者トラブルの疑似体験ができる VR 動画を作成したとのことなので、今後、活用してみてもどうか。
E 委員	啓発チラシなどの印刷物について、スーパーマーケットやコンビニエンスストアなどに配架してみてもどうか。
事務局	ご意見として承る。
座長	【案件（３）その他】
C 委員	消費生活センター移転前後でどういった効果がみられたか。
事務局	移転後、市役所内にあることで立ち寄りやすくなったためか、来所相談が増加した一方で、消費生活センターがまだクリエイトセンターにあると認識している市民も一定数いるため、引き続き周知に努めたい。 また、消費生活センターの横に郵便局があるため、クーリングオフの通知発送などの利便性が向上した。
座長	市役所への移転に伴い、他部署に消費生活センターを知ってもらおう、働きかけを行っていただきたい。 また内閣府の消費者委員会にて、最近「脆弱な消費者」という視点で議論が交わされつつある。消費者は弱い立場との考えで、様々な消費者法ができてきたが、まだまだ法整備が追い付いていないように感じる。 この「脆弱な消費者」という考えは、他国でも議論が交わされているようなので、今後の動向を注視するとともに、委員各位においても一度ご確認願いたい。
座長	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。 【閉 会】