

会 議 録

会議の名称	令和6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7年3月26日(水) 午前10時~11時30分
開催場所	茨木市役所 本館1階 第3会議室
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 安田委員、山戸委員(8人)
欠席者	池上委員、八鍬委員(2名)
事務局職員	高山市民生活相談課長、梶市民生活相談課長代理兼消費生活係長 廣田職員、山本消費生活相談員(4人)
開催形態	公開(傍聴人なし)
議題(案件)	(1) 令和7年度事業について (2) 市内大学等との連携について (3) シニア向けスマホ教室の実施について (4) 特殊詐欺被害防止対策について (5) その他
配布資料	資料1 令和7年度事業について 資料2 市内大学等との連携について 資料3 シニア向けスマホ教室の実施について 資料4 特殊詐欺被害防止対策について

議事の経過	
発言者	議題（案件）・発言内容・決定事項
事務局	<p>【開 会】</p> <p>【市民生活相談課長挨拶】</p>
座長	<p>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。</p> <p>傍聴人はいるか。</p>
事務局	<p>傍聴希望者はありません。</p>
座長	<p>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。</p> <p>それでは、案件に移る。</p>
事務局	<p>【議題（1）令和7年度事業について】</p> <p>事務局から（資料1）について説明</p>
座長	<p>事務局の説明を受け、取組方針について、各自ご意見をお願いしたい。</p>
A委員	<p>若年層への取組に関してだが、効果測定は行っているか知りたい。</p> <p>また、シニア向けスマホ教室の実施は評価したい。多くの方に受講いただけるよう、継続実施いただきたい。</p> <p>特殊詐欺については、市を挙げて対策すべき事項だと思うが、消費生活センターが取り組む案件か、疑問に思うところもある。</p>
B委員	<p>所属団体のイベントで出前講座をお願いしたいと、以前から考えているのだが、イベントは土曜に実施している。頼んでもよいものだろうか。</p> <p>また、私生活において、最近、近所で怪しい業者の訪問があった、との話をよく見聞きする。</p> <p>今のところ、深刻なトラブルは聞いていないが、何か連携した対策が取れないか、と感じている。</p>
C委員	<p>教職員への出前講座の周知はどのように実施しているのか知りたい。</p> <p>また、若年層に関心を持ってもらえる取組として、短時間の動画などがあれば、HR中にタブレットなどで見てもらえるように感じた。</p>

D委員	<p>学生向けの見学会は良い取り組みだと思うが、どれくらいの人数が見学に来ているのか知りたい。</p>
E委員	<p>資料の書きぶりの話だが、若年層への取組で「市内大学等」と記載されていることが多いが、大学以外にもはたらきかけを行っているのだから、それに準じた書き方にした方が良いように感じた。</p>
F委員	<p>特殊詐欺対策に関して、最近、大阪府安全なまちづくり条例の改正があったが、それを広報いばらきで周知してはどうだろうか。</p>
G委員	<p>特殊詐欺などは、よく被害を見聞きするので、取組を継続して実施してもらいたい。</p> <p>また若年層への取組も、被害防止に向けて積極的に実施いただきたい。</p>
座長	<p>以上、各委員から、意見が出たが、B委員の出前講座の土曜対応について説明願いたい。</p>
事務局	<p>土曜などの土日祝に出前講座を実施することは可能であり、今年度も対応したことがある。</p> <p>しかしながら、業務負担の観点から、消費生活センターの開所時間に合わせて、出前講座をご依頼いただけるとありがたい。</p> <p>繰り返しとなるが、土日祝に対応していないわけではないので、検討されているなら、一度、ご相談いただきたい。</p>
座長	<p>A委員から出た、若年層への取組に対する効果測定はどうか。</p>
事務局	<p>現在、教職員等との関係づくりを進めている最中であり、効果測定はやや手薄になっているのが実情である。</p>
座長	<p>その他の意見については、各議題の説明を行った上で、回答願いたいため、議題2に移る。</p> <p>【議題（2）市内大学等との連携について】</p>

	事務局から（資料2）について説明
座長	D委員から見学会の参加人数について質問があったが回答願いたい。
事務局	1回あたり、おおよそ20名弱が見学を訪れている。
D委員	センター見学会は、学校単位で希望者を募って実施しているのか。
事務局	実施に至ったきっかけは様々だが、例えば、とある中学校では、地域学習の見学先候補として、消費生活センターが盛り込まれている。 また、大学生を招いての見学会は、関係づくりをしている教職員との連携強化の一環で実現したものである。
E委員	若年層に対し、身近な窓口となるよう取組を進めているとのことだが、若年層が消費生活センターに電話や足を運ぶことなどは、少しハードルが高いように感じる。 若年層が相談しやすくなるような施策を検討しているのか。
事務局	出前講座では、センターの連絡先を案内するとともに、安心して相談してほしい、と案内している。 また、様々な連絡ツールがあり、府外の他センターでは試行的にそのツールを用いた相談対応を行っているようだが、消費生活相談は解決に向けて詳細な聞き取りが必要なため、連絡ツールのみでの解決は困難なように思う。 また、教職員への出前講座利活用促進の呼びかけを行った結果、副次的な効果として、教職員から、生徒が抱えるトラブルを消費生活センターで解決できないか、と持ち掛けられたこともある。 センターに相談できるツールを増やすことは難しいものの、若年層のトラブルをキャッチすることは意識していきたい。
E委員	なかなか難しいことは理解したものの、やはり子どもたちが相談しやすいような環境の整備は、すぐにはいかななくても、検討いただきたい。
事務局	相談環境の整備は、当センターのみならず、消費者行政全体の課題とされているので、引き続き、情報収集するなどし、効果的な手法を模索

	<p>していきたい。</p>
座長	<p>C委員から意見のあった動画活用について詳細を伺いたい。</p>
C委員	<p>こどもが学校からチラシを持ち帰ってくるが、内容を見ないままになっていることが多いようだ。</p> <p>もし今後、消費生活センターが学校などでPRチラシを配ることがあるなら、その内容と紐づいた動画が視聴できるQRコードなども盛り込んでおけば、動画視聴も相まって、記憶に残るように思った。</p> <p>また、学校でマンガ教材が配布された際は、表紙にセリフが盛り込んであるものの方を、こどもは好んでいたようだ。</p>
A委員	<p>滋賀県消費生活センターの取組なのだが、昨年、29歳以下からの消費者トラブルの啓発動画コンテストを行っていた。</p> <p>センター見学会などで、学生たちから啓発手法について、何か意見を募ったりはしていないのか。</p>
事務局	<p>これまで取り組んできた関係づくりがコロナ禍で1回途切れてから、少しずつ再アプローチができていっている。</p> <p>次年度はもう少し深掘りしていきたいという思いがある。学生も巻き込んで、今意見をいただいたところは実践していきたい。</p>
A委員	<p>茨木市のHPで市内大学の学生さんが、いばらきまち魅力発信のプロモーション動画をまち魅力発信課と作成されていたというものがあつた。他課では大学との連携が始まっているのか。学生さんに知恵を借りて教えてもらってはどうか。期待している。</p>
座長	<p>市役所全体としてこどもが相談できる窓口があるか。しかし、こども自身がそれを知らないとダメだ。こどもが相談できるところから各課に分かれていくようなものがあればよい。教師や保護者に言いたくなくても、相談でき、そこから必要などころにたどり着くような窓口があれば。</p> <p>テレビで、小学生の脱毛の話があつた。小学校低学年の女子が、見た目で嫌なあだ名をつけられて、不登校になった。本当は脱毛以前の問題だろうが、そういういじめから脱毛に行くというのが驚いた。今若い男子も脱毛している。センターの相談も脱毛が多いと聞く。</p>

	<p>【議題（３）シニア向けスマホ教室の実施について】</p> <p>事務局から（資料３）について説明</p>
F委員	<p>地域の見守り者、包括や民生委員等と連携するというのは、どのように行うか。</p>
事務局	<p>私共の講座の主旨について見守り者に説明し、関わる市域住民の方に条件が合う方がおられたらお声がけをいただくようにしていたり、地域の集まりに私共が出向き教室のご紹介等をしている。</p>
F委員	<p>社会福祉協議会や、地区福祉委員会での連携を検討すればどうか。</p>
事務局	<p>わかりました。</p>
A委員	<p>多数ある出前講座の中の一つのメニューと考えればよいか。参加者を募って、この時期にする、ということか。</p>
事務局	<p>出前講座とは別である。くらしのセミナーとして実施している。</p>
座長	<p>広報で募るのか。</p>
事務局	<p>基本的には広報で募る。実施は、各地域の多世代交流センターで実施していた。施設で周知にご協力いただいた。</p>
A委員	<p>参加者の方の反応は、どうだったか。</p>
事務局	<p>みなさん好意的に受けとめてくださっている。受講後アンケートで、多くの方から大変良かったとの回答を得ている。</p>
E委員	<p>高齢者の消費者トラブルとは具体的にどんなものが多発しているか。</p>
事務局	<p>最近多いのが、動画配信サイトで見た商品広告の情報だけをうのみにして購入し、「定期購入」という安価な「お試し」でワンコインで商品が届くと思いついていたが翌月以降も継続で購入しなければならない</p>

	<p>商品だった。思っていたのと違ったなどのトラブルでの相談が多い。</p> <p>レスキューサービスも、ネット上で探すと格安だが、実際請求される金額は百倍ほどの金額を請求されるトラブルに見舞われることがある。広告をうのみにしないようにという声掛けを講座でしている。</p>
E 委員	<p>(被害にあうのは) 必ずしも高齢者だけじゃないかもしれない。自治会はどこもそうだが、高齢者や単身者がいる。消費生活センターでこんなことを(出前講座) やってくれるようだ。紙のような一方通行じゃなくて、会話にもつながるので、と思った。</p>
事務局	<p>ありがとうございます。</p>
A 委員	<p>以前は回覧板に消費生活センターだよりが入ることがあったが、最近が入っていない。</p>
事務局	<p>自治会を所管する課から、回覧文書の削減の依頼があり継続発行は難しい。特殊詐欺被害が急増した際にお問い合わせを入れて入れたことはあった。広報紙では、偶数月に茨木市での事例の紹介をしている。</p>
A 委員	<p>以前は見開きや大きい記事で出ていて、それが一旦中止になり、その後もう1回復活させようとA4サイズ1枚で出していたが？</p>
事務局	<p>消費生活センターニュースについては、よどがわ市民生協さんの夕食サポートに合わせて配布し利用者の方に見ていただいている。</p> <p>まったくしていないのではないが、みなさんの目につきにくくなっているので、配布先などを確認していく。</p>
F 委員	<p>市としては、自治会長のところには全部回してもらわないと。</p>
座長	<p>広報は皆さんが見るので、隔月でも載せていただけることはずっと継続していただき、相談先と書いてあることで少しでも多くの方に見ていただけるといい。</p>
B 委員	<p>市内の生協の店舗では、一般募集をして、講師として市内の高校生が教えてくれるスマホ講座をここ2年程やっている。また、福祉、包括、</p>

	<p>病院等と生協が主になり毎月第1土曜日にイベントをしている。市内私立中学校にその手伝いを依頼したところ、1人の中学生がカフェイベントの際にスマホを教えてくれている。そのような地道な活動をこれからも継続したい。</p>
座長	<p>店舗があるといいですね。消費生活センターからも応援に行ければ。</p>
B委員	<p>それが土曜日なのでお願いできない。</p>
座長	<p>他にも財団法人がやっている出張出前講座は土日関係なく行くので、また相談してみてもどうか。</p> <p>それでは、スマホ教室については新しい取り組みとしてシニアのNPOを使って今後とも希望に応じて実施していただけたらということ。</p>
	<p>【議題（4）特殊詐欺被害防止対策について】 事務局から（資料4）について説明</p>
座長	<p>消費者被害にかなり警察が力を入れて取り組んでおられ、警察のチラシはよく回覧されている。</p> <p>多くの金額が奪われている一方で、機器の貸し出しで未然防止ができるのはいいこと。この件については市民に伝えてほしい。</p> <p>65歳以上のATMの前での携帯使用禁止が大阪府で可決されたが、禁止するよりは、携帯がつかないようにしてもらえたらと思う。65歳以上に限らずだまされるので。</p>
F委員	<p>条例はいつからか。</p>
事務局	<p>条例の施行については、8月から。</p>
B委員	<p>まだ全然ご存じないと思う。銀行が3時まで開いている場合は銀行の方が注意されるが、ATMだけになると誰も注意しない。3時ギリギリに電話がかかってくるという話だったので。</p>
座長	<p>ATMは今、遅くまで開いていますしね。</p>

E 委員	<p>ニュースでこれを言っていた。実際起きているのは、行員がいない A T M で 8 割が被害にあっている。</p>
座長	<p>そうなると、特に夜間に電波のバリアを張っていただくのがいいのかも。コストがかかる事かもしれないが。A T M も撤収するという銀行も多く、スマホで決裁をする用のアプリを入れることになる。決裁は簡単で良いが、だまされるときはアプリはもっと簡単にだまされる。</p>
E 委員	<p>警察庁が、75 才以上は A T M では 30 万円を上限という記事も見た。お金をおろせなかったら、高齢者は家に現金を置くだろうと思う。警察が主体だと思うが、市役所では対策チームなど主体で動いているのか？あくまで警察か？</p>
事務局	<p>当センターでは、詐欺は犯罪行為なので、取り締まりも含めて警察案件だと認識しているが高齢者や福祉部門へのアプローチはつてがないので、市でカバーしてもらえないか、ということでやっている。</p> <p>特殊詐欺は金銭被害が主な被害であり、消費者トラブルも金銭被害が多いということもあって補助している形である。それも踏まえ、市の担当課はどこかというと主に消費生活センターで啓発や自動通話録音機の貸出等を担っている。</p> <p>ただし、機器の設置等は、警察が元々被害の多い地区で実施しており、そこから漏れた世帯をカバーする意味で市が対応してきた。</p>
座長	<p>そこまでやっていただいても、被害はなかなか減らない。</p>
C 委員	<p>自動通話録音機を貸し出した後のフォローはあるか。1 年後などに様子を聞くなど、対話にも使えるのではないか。貸し出したままか。</p>
事務局	<p>一定期間後、アンケートをとっている。90%ほどの高い回収率である。使用感、状況の変化、感想などについて尋ねる。</p>
C 委員	<p>例えば機器を借りた方や高齢者等が集まる、座談会のようなものがあれば、利用者同士の意見や情報交換など有効に広がるのかと思う。外に出歩けるきっかけになることも、地域との関わりができていいのかと。</p>

座長	この機器の良さに90%も返事があったことは、やはり役に立っているということがわかる。
事務局	多くの方のポジティブな意見や感想を寄せられているので、やはり皆さんの安心感に繋がるようなものであると認識している。
座長	私は迷惑電話の多さに辟易して固定電話を解約したが、固定電話でしかつなげられない人達もいるため、こういう機器の貸出が、大変良いことだと思う。また使用者の意見を発信したり、情報交換の機会があればよいと思う。
A委員	特殊詐欺の入口は、固定電話がかなりの割合なのか？
事務局	すべて把握はしていないが、多いと思う。去年の状況を見ると、市内の還付金詐欺は固定電話をターゲットに役所をかたりだまし取る手口が半分を占めている。携帯電話にかかる架空料金請求詐欺もあるが、その割合はわからない。 懸念しているのが、最近は警察官かたりによるオレオレ詐欺が増えている。本市の被害はそこまでだが、府内での被害金額は63億円。令和5年は36億円と、10億以上増加の原因がオレオレ詐欺であるということで今後警察にも確認、注意していかないといけない。
F委員	家に居たら嫌という程電話がかかってくる。増える一方だ。今していただいている録音機もあるが、地道に啓発をしていくことだと思う。
座長	できるだけのことをしていただくしかない。
E委員	1年前に、事情で固定電話の番号を変えたら、電話が驚くほど減った。 【案件（5）その他】
F委員	次年度の消費生活展は時期や場所についてどのような考え方で進めていくのか。
事務局	センター側ではまだ特に定まっていない。いろいろな団体に参画して

	<p>いただくもので、年度始まりにすぐ集まり短期間でできるものではないため、従来の手法にこだわらず、秋から冬にかけてと考えている。</p> <p>(市民委員へ消費生活展の説明)</p> <p>これまで環境フェアや農業祭に便乗して開催していたが、皆さんのご意見を募り、いつどうしていくのかを決めたい。</p>
F 委員	<p>移動型生活展とは、どこかへ出ていくのか。</p>
事務局	<p>どこでやるにしても、事務所から出てやらないといけないイベントではあるため、過去実施していた商業施設のイベントスペースですという可能性もある。どういう形でやっていくかは考えたい。</p>
F 委員	<p>講演会も考えておられるのか。</p>
事務局	<p>次年度については、講師の選定等のスケジュールが過密になるため5月の消費者月間に合わせるのは控える。消費生活展の時期に合わせ、消費生活展に盛り込むのではなく、別予算で計上しているので、消費生活展と講演会を並列で同時期に開催するのもひとつの案だと思っている。</p>
A 委員	<p>今の場所に移り1年半になるが、いかがですか。</p>
事務局	<p>いろんな課と距離が近くなったので、相談のアフターフォローも含めてやりやすくなった。いろんな方が立ち寄りやすい立地なので、いろいろな相談も増えた。同じ市の組織に案内することもある。郵便局でクーリング・オフはがきを出してもらい、控えをこちらで取る等スムーズに対応できる点もメリットである。相談を聞き取り適切な案内を差しあげられるようがんばりたい。いろんな課との連携もとりやすくなった。</p>
A 委員	<p>相談員としては、どうか。</p>
事務局	<p>期限が迫っているクーリング・オフはがきの発送と、追跡番号の記録が同時にできること、市が実施しているスマホ相談へ迅速に案内できることがメリットである。</p> <p>デメリットとしては、人通りが多いので、相談や相談の電話が聞こえにくいなどがある。</p>

F委員	消費生活センターが移転したことをまだ知らない人がいる。デジタルサイネージを使うなどして、南館にある周知をしていただきたい。
事務局	いまだ場所を尋ねる電話もあるので、周知方法を考えていく。
座長	「消費者」という、消えて費やすというイメージがマイナスである。みんなが自分の問題だと認識できて、誰もが関わっていることがイメージできるような「生活者」等の名称にできないかというのが一番の希望。
A委員	今、大学生に、自分たちのことをどう呼べば自分のこととしてヒットする言葉なのかを聞いてみたい。
事務局	市内大学で深く連携できそうな教授とつながりができたため、学生とともに次年度の懇話会に参加いただく予定である。 連携を深めていく中で、学生達から着想を得ていくのも良いと思う。
座長	学生には消費生活展にもどんどんかかわってほしい。
事務局	今年度の取組の中で、大学からの要請で大学への出張相談を実施したが、利用がなかった。学生達の関心が薄い部分があるので、関心をもってもらうために学生を巻き込んだ取り組みは必要と感じる。
C委員	学生によるスマホ教室で、高齢者も来るところで開催するようなものであれば、集客が見込めるのではないか。
事務局	学生によるスマホ教室等も想定にはあった。知識を持ったシニア世代が同じシニアに教えることで、なごやかになるのではという思いがあった。話を聞く中で、若い世代から教えてもらうことは刺激があったり、好意的にとらえておられる方も多と感じた。
C委員	不登校の生徒さんが教えに来たりなどの取組をしている場所もあると聞いた。
事務局	若い方がセンターの講師として実施するならば、事前に消費生活トラ

ブル等の理解を深めてもらい、実現できるとよりよい取り組みになる。

(事務局より補足)

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】