

## 会 議 録

会議の名称	令和7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8年3月24日(火) 午後2時00分 開会 午後3時40分 閉会
開催場所	茨木市役所南館3階会議室
座 長	神崎委員
出席者	秋山委員、池内委員、池上委員、神崎委員、小山委員、清水委員、中尾委員、森委員、山本委員、横田委員(10人)
欠席者	なし
事務局職員	高山市民生活相談課長、梶市民生活相談課長代理兼消費生活係長出原職員、山本消費生活相談員(4人)
開催形態	公開(傍聴人 1人)
議題(案件)	(1) 令和7年度事業報告について (2) 令和8年度事業計画(案)について (3) その他
配布資料	資料1 令和7年度事業報告について 資料2 令和8年度事業計画(案)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>この懇話会は公開とする。傍聴人は1名。</p> <p>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>議事の流れは、事前に配布した資料1について、事務局から説明があり、その時点で質問があれば受ける。特になければ、資料2について考える。</p> <p>それでは、資料の説明に移る。</p>
事務局	<p>【案件（1）令和7年度事業報告について】事務局から説明</p>
座長	<p>質問がなければ続けて資料2を。</p>
事務局	<p>【案件（2）令和8年度事業計画（案）について 啓発手法の見直しと情報発信の強化について】事務局から説明</p>
座長	<p>事前にホームページを閲覧してもらおうよう案内をしたが、感想や疑問はあるか。</p>
I 委員	<p>センターのホームページに到達するまで複数回クリックが必要なため、すぐに見られるようにしてほしい。</p>
事務局	<p>見直しする。</p>
I 委員	<p>茨木市の消費生活センター（以下センター）の認知度の向上に努めてほしい。</p>
座長	<p>認知度の向上については後で行う。</p>
B 委員	<p>だまされざるの消費者トラブル啓発動画を見たが、視聴数の推移は</p>

	どうか。また、サムネイル画像を工夫すれば視聴数が増えると思う。
事務局	1 動画約 3,000 回、1 日に約 3 回再生されている。ホームページでは動画を見てもらえるよう積極的に紹介をしている。
C 委員	市のホームページはチャットボットがあり、良いと思う。
F 委員	ホームページを見た市民が、消費生活について基礎的な知識を得られるようにしてほしい。
座長	市のホームページは定期的に見ている。今まで各種相談のコーナーページからセンターのページを見ていたが、センターのページへ別の入り方があることを知った。もっと工夫の余地があるのではないか。
E 委員	字が多いように思うので国民生活センター（以下国セン）のように、イラストを多用しても良いのではないか。
座長	国センの動画を使わせてもらうなどしても良いと思う。
A 委員	行政のホームページは固い感じがある。キャラクターなども取り入れ字を少なくすると良い。
F 委員	市のホームページのアニメ啓発動画が、若い人にも内容が非常にわかりやすくて良い。
事務局	より多くの人に見てもらえるよう考える。
座長	参考になる他機関のホームページがあれば、直接センターに伝えてほしい。 次に、ホームページの見直しについて、前回の懇話会で相談受付をホームページからできたら若い人がセンターに相談しやすくなるのではという意見があったが、現状はどうか。
事務局	基本、メールでの相談受付はしていない。問い合わせメールが来た際は、電話をしていただくよう返信をしている。

座長	メールだけで問題解決することはないと思うが、メールフォームがあれば、まず、そこから相談員と繋がることができると思うがどうか。
事務局	聞き取る内容はケースバイケースであり、メールで受付しても情報が不十分になりがち。しかし、実際には、メールで相談してくる方はいらっしゃる。
A委員	メールフォームに電話番号の入力欄を設けてほしい。あればセンターから折り返し電話することができる。他機関ではメールに契約内容などの資料を添付して送ってもらい対応している。
F委員	センターから個人に電話をかけることに問題がないのであれば良いのではないか。
事務局	取得している情報としては、氏名と住所のみなので、今後は電話番号を入力することも考える。
座長	次に、「啓発手法の見直し」で、「年代毎に最適化した情報を提供」について。発行予定の「いばらき通信」の配布先はどこを想定しているのか。またどのようなものか。
事務局	センターで作成し、生協で配布いただいている「センターニュース夕食サポート版」や、市広報誌で掲載の消費生活だよりをベースに流行しているトラブル事例や188の周知などを掲載し、センター内に設置したり、地域包括支援センターに配布することを考えている。
I委員	CSW（コミュニティ・ソーシャルワーカー）に配布してもらうことも検討いただきたい。
事務局	紙でないと見るのが難しい層の方にも広く配布できるよう配布先も考える。
座長	文字が少ない方が良い。また、一番大事な部分をストレートに伝えるとわかりやすい。

G委員	見せたい項目を2つくらいに絞って、関連したイラストなどを入れると良いのでは。
事務局	誰が見てもわかりやすい内容にする。
E委員	大阪府の消費者サポーター養成講座を見た。セミナーを受講するとサポーターとして、ボランティアで市町村等が実施する高齢者向けの消費者啓発出前講座などに協力できるという制度。センターはこの制度を利用しているか。また、この制度を皆さんご存知か。
座長	センターの相談員は知っている。
E委員	100人単位で登録があるので、もし茨木市にもいれば依頼すれば良い。高齢者が多い自治会で説明するなどの繋がりがあればお互い相乗効果があるのではないか。
座長	茨木市にも登録している人はおり、以前はそのサポーターと関わりがあったが今はおそらく途絶えているかと。過去にはサポーター制度を利用しイベントなどを一緒にできないか模索したが、誰かが集中的に取り組まないと難しい。 次に、「年代毎に最適化した情報提供」という言葉をどう思うか。
B委員	高齢者でもインターネットに強い人はいるので、紙媒体だけでいいのか、紙媒体をどうやってどこで配布するのか、行き渡るのかという難しい問題がある。ショート動画アプリで自動的に流れるようなものが良い。インターネット情報発信やSNSをどう見てもらうかは重要と思うが現実には難しい。
F委員	スマホやパソコンを使用しない高齢者も多く、回覧板などの紙媒体は大いに効果はあるので、自治会へは紙媒体で配布が良い。
座長	マンションのエントランス等に掲示依頼ができれば年齢にかかわらず目にする可能性が高くなる。

F 委員	継続的なSNS等の発信には費用もかかる。しかし、紙媒体は、自治会に加入しない世帯もいるので万全ではないと考える。
座長	次、「くらしのセミナーの実施について」説明を。
事務局	【くらしのセミナーの説明】事務局から説明。
I 委員	子どもから高齢者までがわかりやすい教材を用いたライフステージに応じた消費者教育をお願いしたい。こどものゲーム課金の相談がとて多いと聞く。センターとして、講演会等を活用してこどもへの教育も検討を。
座長	現在、こどものゲーム課金相談は増えているか。
事務局	<p>継続して相談はある。ゲーム会社は返金すると言っているのにアプリストアが拒否するというケースもあった。返金されたり返金されなかったり、ケースバイケースである。直接、当事者同士での話を求められることもあり、徐々にセンターが入る余地がなくなっている。センターで解決しなければADR（裁判外紛争解決手続）を紹介している。</p> <p>経緯書を作成してもらいセンターで個別に精査して提出するが、アカウントの持ち主、年齢など状況を詳細に伝えた上でアプリストア側が判断するが、結果的に不可と言われてもその理由は明かされない。今回は解決できたが次のケースに活かせるという単純なものではない。また、フィルタリング等親がどれだけ管理をするか、時間が経って気付くのではなく、常にこどもの利用状況を管理することは大事である</p>
座長	シニア向けスマートフォンセミナーが3回の実施で24人ということだが、1回あたりは何人募集になるか。
事務局	<p>1回あたり20人。周知はしたが、集まりが少なかった。</p> <p>また、市広報誌には様々な実施主体によるスマホセミナーの開催情報が多く掲載されており、センターでは来年度はセミナーの内容をスマホセミナーに絞らず、消費生活全般に関する啓発をする予定。</p>

E委員	<p>スマホセミナーのニーズはなくなっている。企業勤めの人にはほぼパソコンやスマホを使っている。高齢者がネットで見られるようなツールを考えた方が良い。</p>
H委員	<p>人との繋がりや地域の活動の場が消費者被害の防止になると思う。</p>
G委員	<p>生協では、地域包括支援センターや病院の方と連携したイベントで中学生が教える高齢者向けスマホ講座があったが、そのような場も必要と思う。</p>
座長	<p>基本は人間同士が接して学び合うのがベースだが、一方で情報を得るのはネットがより当たり前になってくるのだろう。</p> <p>次に、出前講座件数が前年比で半減以下だが、要請はすべて受けたのか。</p>
事務局	<p>要請はすべて受けている。</p>
座長	<p>自治会の集まりなどで出前講座を実施できるような人手がないということか。</p>
事務局	<p>出前講座の資料作成時間の捻出が難しい。年代別の資料を作成し、同じ資料を使いまわして講座を実施するなど効率化できないか考えている。また、市広報誌に掲載された高齢者向けのイベントの主催者に連絡し、イベントの前後の時間に啓発させていただけるよう取り組んだ。</p>
A委員	<p>文化祭などでの啓発、パネルの借用依頼はあるか。また、高等学校の家庭科の先生向けに、消費生活に関する相談事例を提供などは、今もしているか。</p>
事務局	<p>高等学校との交流はできている。令和7年度は啓発資料の提供や家庭科授業の見学、情報交換などの取り組みをした。また、学生向けの啓発リーフレット等を、市内中学校、高等学校に送付し、授業での活用を案内している。</p>

C 委員	センターの動画のタイトル等に少し固い文章がある。身近な言葉での説明を追加すれば良い。成人年齢引き下げ以降の契約やクレジットカード、投資のトラブル、ゲーム課金なども、ホームページやSNS等の告知ワードの中に入れて興味を持つ学生も多いのではないかと。
座長	次、「特殊詐欺被害防止に向けた取り組みの実施について」説明を。
事務局	【特殊詐欺被害防止に向けた取り組みの実施について】事務局から説明
F 委員	自動通話録音機を2年半前から利用しているが、迷惑電話が3割程減った。また昨年末に自分でも海外電話着信拒否設定をしたら、さらに2、3割減った。
I 委員	特殊詐欺の手口と対策を市民に周知し被害抑止に努めてほしい。昨年消費者協会主催で弁護士を招き講演会を実施した。弁護士も、被害防止には188に電話や、センターに相談することが有効と言う。
座長	若い人の周辺でこういった詐欺電話などはあるか。
C 委員	固定電話がある家庭があまりなく、スマホに来ることもあまり聞かない。迷惑メールはあり、知らないメールは放置している。
座長	自動通話録音機の貸与に関して、募集期間、募集方法、機器の引き渡し方法はどうなっているか。また、貸与後に困っていることなどの相談はないか。
事務局	募集期間は5月1日から1か月程度で、募集方法は市広報誌等に掲載し、申込書をセンターの窓口を持参やファックス等で受付する。機器はセンターの窓口で手渡しとなり、設置はご自身でしていただく。令和7年度は貸与後の問い合わせは少しあったが、設置できないなど困っていた世帯はなかった。

座長	福祉の現場では、情報が届きにくい方に声掛けや、啓発することはあるか。
D委員	私達ケアマネージャーが直接話す場合と、接触頻度が高いヘルパーさんやデイサービスからの声掛けの場合がある。昨年、給湯器の点検商法が地域で増えた時は、集合住宅の管理組合が館内放送を流してくれ、それを近辺の方も聞いておりとても効果的だった。
座長	<p>情報量の少ない高齢者に接するヘルパーさんへの情報共有も重要。</p> <p>また、最初のI委員のセンター認知度アップの意見への回答は、今後もホームページ等充実させ、多方面に情報発信を継続するとまとめる。</p> <p>それでは、事務局に返す。</p>
事務局	【案件（3）その他】は特にない。
座長	<p>これをもって、本日の案件は全て終了した。各委員には、議事進行へのご協力いただいたこと御礼申し上げます。</p> <p>【閉 会】</p>