

会 議 録	
会議の名称	令和 7 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 7 年 6 月 20 日（金） 午前 10 時 30 分 開会 正午 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、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（9 人）
欠席者	池上委員
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、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 6 年度事業報告について (2) 令和 7 年度事業計画について (3) その他
配布資料	資料 1 令和 6 年度事業報告について 資料 2 令和 7 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】 【各委員自己紹介】
A委員	暮らしの中で、いろいろ思っていることを活かしていければと思います。
B委員	消費生活について、皆さんと一緒に勉強できることを嬉しく思います。
C委員	市の消費者行政、消費者被害の状況を見て、地域連携や市とのコラボレーションなどを実施していきたいと考えております。
D委員	市の消費者行政がより良い方向に向かっていくよう、微力ながら貢献していきたいと思っております。
E委員	高齢者の現状を知っていただき、こちらで伺った話も周知していきたいと思っております。
F委員	まだ知らないことがたくさんありますので、センターの活動目標など、お話を伺うことができればと思っております。
G委員	非常に多様な問題、課題を抱えていると感じており、学びながらお役に立ちたいと感じております。
H委員	周りに高齢者が増えたこともあり消費生活に興味を持ちました。何か役に立ちたい、情報なども広げていきたいと思っております。
I委員	消費生活センター業務の円滑且つ、運営がスムーズにいくように考えております。

事務局	本懇話会座長の選出について、茨木市消費生活センター運営懇話会設置要綱第5により委員の互選により定めると規定されていることから、委員に対して座長の選出を促す。
I 委員	座長には神崎委員を推薦する。
各委員	異議なし。
事務局	座長は、神崎委員にお願いします。
座長	本会議の公開・非公開について審議する。事務局から説明を求める。
事務局	「茨木市審議会等の会議の公開に関する指針」第3により「審議会等の会議は、原則として公開するものとする。」としており、かつ、第4により「会議の公開・非公開の決定は、審議会等の長が当該会議に諮って行う。」とされている。
座長	茨木市審議会等の会議の公開に関する指針に沿って、本会議を公開としてよいか。
各委員	異議なし。
座長	本会議は公開とする。なお、議事録について、要点筆記とし、発言者氏名は省略とするがよいか。
各委員	異議なし。
座長	議事録について、要点筆記とし、発言者氏名は省略とする。
座長	本日、傍聴人はあるか。
事務局	傍聴希望者からの申し込みはない。
座長	それでは、案件に移る。

事務局	【案件（１）令和６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。
F 委員	質問が２つある。 １つ目は講師派遣事業について、派遣先は毎年入れ替わっている又は固定化しているか。できるなら入れ替わっているほうがよい。
事務局	新規先からの依頼もあるが、ほぼ固定化している。派遣先を広げていくため、昨年度には、学校の先生が集まる会議に出前講座の宣伝に行ったが、依頼してもらえるかは相手次第である。
F 委員	２つ目は、相談事項について、相談件数が増加の要因が消費生活に関係のない相談が増えているためとあるがなぜか。
事務局	センターが本庁に移転してきたことが要因と考えており、他の課に行った流れで消費生活と関係のない相談で窓口に寄ることが増えている。また、対応としては相談員が適切な課を案内しているが、担当課まで同行するかは状況による。
F 委員	中小事業者向けに啓発活動をする際は、各社が１か所に集まってもらうよう場を設けて実施する方法もよいと思う。
G 委員	自動通話録音機無料貸与事業に非常に感謝している。機器を設置してから、「録音します。」というアナウンスを聞いて電話を切る相手も多い。 災害時はスマホが繋がらない可能性があるため、固定電話をやめられない。
座長	自動通話録音機無料貸与の実績はどうか。
事務局	令和６年度は当初募集 90 台に対し 177 台申し込みがあり最終的には全員に貸与した。
H 委員	自動通話録音機については、私も高齢者にアナウンスしているが、需要はあると感じる。人から聞き初めて知る方もいるため、広報ではわか

	りやすくアピールし、申込受付期間も長くしたほうがよい。
事務局	申込受付期間について、令和6年度は2週間設けたが、短いとの声があり、令和7年度は期間を1ヶ月間設けた。令和7年度は5月に募集実施し、募集200台に対し、230台の申し込みがあったが、全員に貸与をする予定としている。
座長	自動通話録音機無料貸与の費用対効果の検証はどうか。
事務局	利用者にアンケートをとり、90%以上の方から感謝の声をいただいた。
I 委員	購入形態について、通信販売が22件減少しているが、全体の中では890件と多いが、どのような相談があるか。
事務局	通信販売の相談は全国的に多い。相談内容は定期購入が多く、相談例としては、1回だけ購入したが複数回購入の継続が必要であったケースがある。また、定期購入以外の相談例としては、商品が届かない、低品質な商品が届いたなどのケースがある。 特に高齢者からの通信販売の相談が増加傾向で、要因として高齢者のスマホ利用が増えていることが考えられる。 相談員の対応としては個別に返金請求、被害防止の啓発をしている。
I 委員	相談内容について、以前多くあった脱毛、エステ、内職、副業の相談はもうないか。また、項目は市独自のものか。
事務局	資料1の9ページ下の表「令和6年度 相談内容トップ10」に記載の「順位2 役務その他」にエステ、内職、副業が含まれている。また、「順位8 医療」には脱毛が含まれており、ともに上位で多く発生している。 項目は国民生活センターで決まっている。
C 委員	相談者の年齢内訳について、国民生活センターのP I O－N E Tを見ると、定期的にでているが、市で年齢別内訳の統計を出しているか。

事務局	統計は出している。また、資料に折り込むなど提示できるように考える。
座長	おおまかな統計は広報誌に年2回出ており、ネット上でも見ることができる。
C委員	相談方法について、相談フォーム、メールなど、電子的な手段での相談がしやすいと考えるが、そのような受付はしているか。学生は188に電話することへの敷居が高く、相談フォームなどで相談の項目だけを受付し、後日窓口に行くような手続きができれば、相談しやすい体制になると考えるがどうか。
事務局	センターに問い合わせができるメールフォームはあるが、電子的な手段での相談受付はしていない。若者の場合は特に相談しやすくなると思うが相談は個別性があるため、同じような案件でも人によって状況が異なるので、結局電話で詳しく聞かないとわからない。受付だけでも相談するきっかけにはなると考えるが、今はまだ着手できていない。
C委員	SNSでの広報、注意喚起、イベント告知について、最近フェイスブックより、インスタグラムをやっている人が多い。インスタグラムでも公開したらもっと広報になるがどうか。
事務局	インスタグラムなどの広報に使えるツールを活用するよう考える。
D委員	若者は実際にトラブルに遭ってから調べることが多い。だまされざるTVの動画を視聴したが概要欄に問い合わせ先などが載っていなかった。概要欄を見る人が多いため、ホームページのリンクを貼り、電話番号を載せたほうがよい。
事務局	参考にする。
F委員	製品安全に関する業務の立入検査について、実績がないが、年に何件とか責務があるか。
事務局	特に法できまっているものではない。コロナで実施が途切れてしまっ

	たが、今年度は実施する予定である。
事務局	【案件（２）令和７年度事業計画について】事務局から説明
I 委員	その他の事務事業について、消費者庁が進めている消費生活センターのデジタル化は本市も令和８年度から実施するのか。
事務局	進めており、実施する予定である。
I 委員	茨木市消費者協会では、市と共催で弁護士を招き、市民講座を開催する。テーマは「最新特殊詐欺の現状と被害防止について」、日時と場所は８月２６日火曜日１３時３０分クリエイトセンター２０６号室。皆さんにはぜひ来てほしい。
座長	今の話を聞いて、学生さんはどんなアピールをされたら自ら行こうと思うか。
H 委員	講師によるが、次も行こうと思うような、面白く感じるようにしてはいいか。例えば、紹介する際は、こんなことをされているとか、ちょっと面白そうな感じのところを紹介されてもよい。
C 委員	法学部生は、学内で講座を開催するなら集まる可能性がある。弁護士になりたい学生は、弁護士の講演には興味があり行くかもしれない。
G 委員	訪問販売お断りステッカーについてだが、貼ってから訪問販売がなくなったので、効果が高いと感じる。
座長	訪問販売お断りステッカーの現状はどうか。
事務局	イベント時や希望者に配布している。
座長	家に貼っておくことによって断りやすくなるので、在庫があるならぜひ配布しては。
座長	他に事務局から聞きたい意見はあるか。

事務局	包括支援センターとの関わりにおいては、高齢者の方が情報不足でトラブルや被害に遭うことが多いと感じる。出前講座などで啓発しているが多くの方に情報を広げていく案はないか。
E 委員	高齢者は被害に遭ってからどうしようかと動く方が多く、消費者被害についての講演も人が集まりにくい。高齢者が集まるところに直接講座させて欲しいと行く方がよい。 具体的には、民生委員が集まる会議、集合住宅の相談会、高齢者サロン、多世代交流センターなど、市民の方が集まる場所に出向き、啓発する時間を少しもらってはいかがか。
事務局	催しなど開催情報を収集し、実施していきたい。
H 委員	ある地区で、家の敷地内に入って写真を撮っている不審な人がいると情報があり、近隣の方が警察に通報されたと耳にした。
座長	地域のちょっとした情報を共有することは大切。 【案件（3）その他】
座長	福祉の立場からは現場はいかがか。
E 委員	先日センターから訪問販売業者が地域をまわっていると情報提供があり、地域で情報発信すると、いつもは他人事の人も自分の地区に來ていると口コミで情報が広がったので、具体的な地区などの情報をもらえるとありがたい。
事務局	消費生活展を 10 月に開催する予定だが、若年層の方に来てもらうためのアイデアはあるか。
D 委員	学生は、茨木市から遠い所から通っている人がいるので休日より平日が行きやすい。
E 委員	おにクルなら平日でも若い人が来る。ただ、どこで何を開催しているかわかりにくいので説明や案内などわかりやすくしたらよい。

C委員	おにクルでは学生が勉強しているので、興味をそそるような面白いことやっていることを伝えてみてはどうか。
H委員	昨年の消費生活展では各生協でパンやお米を配ったりした。一瞬でも興味を持ち、話をしばらく聞いてくれたので効果はあったと思う。
事務局	参考にする。
G委員	大学では海外留学生について、消費生活トラブルの事例は聞いているか。
C委員	賃貸に関するトラブルが多い。保証人や、帰国時の原状回復問題や敷金が戻らないなどのトラブルを聞く。
座長	議事録はホームページにアップされて、今回の意見については、それを踏まえて、実施されることも多いかと思う。皆さん、自分が話したことを覚えておいて、また次回検証ということでお願いします。
座長	これをもって、本日の案件は全て終了した。各委員には、議事進行にご協力いただいたこと御礼申し上げます。
	【閉 会】