

会 議 録	
会議の名称	令和８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８年６月３０日（火） 午後２時００分 開会 午後３時３５分 閉会
開催場所	茨木市役所本館３階 第３会議室
座 長	山本委員
出席者	秋山委員、川西委員、神崎委員、小山委員、清水委員、 中尾委員、山本委員、横田委員（８人）
欠席者	池内委員、森委員（２人）
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、染川消費生活相談員（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年度事業計画について (3) その他
配布資料	資料１ 令和７年度事業報告 資料２ 令和８年度事業計画

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】 機構改革により市民文化部からくらし産業環境部へ変更の報告。 欠席の委員、および委員の解嘱・委嘱の報告。 【市民生活相談課長 挨拶】 （出席各委員 自己紹介）
座長	この懇話会は公開とする。傍聴人は1名。 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。
事務局	【案件（1）令和7年度事業報告について】事務局から説明
座長	何かご意見やご質問、感想があれば。
G委員	資料8ページの消費生活相談事業について、消費生活センターに相談する前の準備等がホームページに載っていないので、載せていただきたい。具体的には、可能な限り本人から相談することや、相談に必要な資料を準備する等の掲載内容でどうか。
事務局	準備物が事前にわかるよう、ホームページの表記を工夫する。
A委員	ホームページの閲覧回数はどのくらいか。
事務局	ホームページ閲覧回数の詳細なデータは手元にはないが、年間で2000回未満ほど。前回の懇話会でのご意見を受け、内容や構成、リンク等わかりやすくなるよう改良中である。
F委員	自動通話録音機無償貸与事業について、特殊詐欺の抑止効果が大きいと思っている。特殊詐欺被害額は増えているが、内訳はわかるか。
事務局	被害金額の内訳は不明。茨木警察署からの情報では、今年度1月～3月の被害件数と被害金額は、ともに昨年度より減少している。

E 委員	資料 6 ページの啓発動画の配信について、大学生は動画配信サイトの中で、おすすめ動画など勝手に流れてくる短い「ショート」動画をよく見ている。その媒体にだまされざるTVの本編から 30 秒ほどの切り抜き動画をあげて、本編が見られるようにリンク設定すれば動画を目にするので、啓発や被害防止になるのではないかな。
事務局	ショート動画の作成、アップの可否については、まち魅力発信課に確認する。
D 委員	高齢者はわざわざホームページを見に行く方が少ないと思うので、銀行、病院等の待合室を利用し、詐欺電話の実際の映像や音声を流すことや、高齢者が集う場所で啓発DVDを流すなどし、必然的に目や耳に入る環境を作るのはどうか。
B 委員	待合室は意外と音声は出ていないのでわかりにくい。
D 委員	重要な部分は字幕を出すことができればいい。
事務局	5 月にセンター前で、だまされざるTVのDVDを字幕版で流すなどしていたが、もう少し流す場所を広げていくことも考える。
B 委員	資料 9、10 ページの相談順位、相談者年齢について、70 歳代の相談が多いとあるが、一番多い相談はなにか。
事務局	高齢者に多いのは定期購入。以前は若い方もいたが、今は完全に高齢者に移行している。手口が巧妙で安易に解約できないなどで困って相談に来られる。また、高齢者のスマホ所持率が上がり、圧倒的にスマホからの購入が多く、注文はできるがトラブルの対処ができず、相談に至るケースが多い。
A 委員	電話勧誘販売が随分増えているが、実情はどうか。
座長	ネット上で、投資の情報など興味があれば説明する、とその勧誘をオンライン会議ソフトで見ているのが電話勧誘販売にあたるので増えているのではないかな。

事務局	2 時間後に電話が止まるという詐欺的な電話相談を電話勧誘に計上しているパターンもあり、それも含まれ増えているかもしれない。
A 委員	以前とは計上している相談内容の中身が変わっていると理解した。
C 委員	私にもそういう詐欺のような電話がかかってくることがある。先程出た話のように、病院等での会計待ちの際のモニター等の画面に啓発情報が出ると意識できるのではないか。すぐ効果は出なくても啓発を継続するのは大事かと思う。
座長	以上で議題【案件（１）】については終了する。
事務局	【案件（２）令和８年度事業計画について】事務局から説明
G 委員	ホームページ、SNS サイトで消費者ホットライン「１８８（いやや）」の認知度向上についてだが、啓発チラシを市内公共施設に配布、自治会の回覧などで周知徹底をお願いしたい。
A 委員	チラシは今どのあたりに置いているのか。
事務局	センター内と保険年金課前のチラシ設置のスペースに置いており、センター前には消費者ホットライン周知のポスターを貼っている。また、他課が発送する封筒に啓発情報を印刷するなどし、周知している。
G 委員	市民課前のテレビがある場所に置いてほしい。
事務局	チラシが置けるか確認する。
A 委員	チラシを置いている場所が意外と少なく、露出度が低いと感じた。各施設に配置や出前講座で配布など対外的にはどうか。１８８（いやや）の周知に限定しなくてもよいのでは。
事務局	チラシは出前講座での配布や市内各施設に設置し周知していく。

A委員	前回も話したが、マンションの掲示板に貼ってもらうなど、定期的に新しい情報を提供することはどうか。また、自治会回覧について、依頼しても断られているかもしれないが回覧文書に入れて欲しい。
事務局	以前は3か月位に1回、回覧板で回していたが、回覧物が多くなりすぎるからと言われ、依頼がむずかしくなった。
F委員	回覧板を注意してみているが、現在は消費生活センターのことだけでなく、いろんな情報がかなり減っているように思う。
事務局	実際に自治会回覧の担当課から「全部は回覧に回せないので厳選するように」と言われている。
G委員	社会福祉協議会のお知らせなどは優先的に回ってくる。消費関係と防災関係は優先的に回してほしいと思う。
事務局	なにが優先されているかはわからない。
A委員	一度、自治会関係課にアプローチしてほしい。
事務局	そうする。また、マンションは相当の数があり、どこまで掲示できるか不明だが、月ごとに地域を決めて順番に貼れないか考える。
A委員	マンションにアプローチする場合、市の担当課があると思うので、そこから情報を得てみては。
事務局	そうする。また、JR茨木駅などの目につく場所にも、ポスターを貼らせてもらえないか考える。
G委員	くらしのセミナーに金融経済教育推進機構Jフレック講座の利用を検討されてはどうか。金融のトラブル等を含む内容について詳しく講座をしてもらえる。
事務局	詳細を調べて検討させていただく。

A委員	啓発事業にある、啓発動画の契約関係についての使用制限とは、以前に市が制作した高齢者向け啓発動画のことか。
事務局	そのとおり。今は市民向けにDVD貸出のみ実施している。
A委員	市で制作の啓発動画を定期的にホームページに案内をされているが、前回に同じものを繰り返さず、国民生活センターや他の市町村と連携をしてはどうかという話があったが現状どうか。
事務局	話しはまだ進んではない。まずは、ホームページが見やすくなるよう整理し、その後、国民生活センターの動画などもあげていきたい。
A委員	ショート動画もできたら理想的だと思うが、それを素人がするのが無理だろうという話も前回出ていたが。
事務局	そこはSNSサイト担当課に協力を要請する。
A委員	相談の受付について、相談件数も増えており厳しいと思うが、前回検討事項であったメールでの相談についてはどうか。
事務局	メールが来た場合、メールで相談が完結することはむずかしいため、電話をいただくよう返信しており、相談の入口にはなっている。
座長	大阪府の消費生活センターではメール相談を受けているが件数が多く、メール担当の相談員がメール相談だけを対応している。メール相談を受け付けると対応が大変になるのではと思う。
A委員	大阪府ではメールだけで完結していて、あっせんには入らないのか。
座長	あっせんには入らない。メールで回答して、それで納得しない方は電話をかけてくる。
G委員	特殊詐欺被害防止と撲滅に向けて、高齢者と家族、地域の防災意識を高めることが最も大切なので、高齢者施設等で出前講座などの取り組みを進めてほしい。

事務局	警察とは連携し、防犯イベントに参加するなど、１８８の周知等をしているが、今後は高齢者施設を含め啓発活動を検討する。
F 委員	事業計画のだまされざる便りの発行について、海外からの特殊詐欺電話の着信を拒否する方法の案内が掲載されており非常によいと思う。実施すれば、特殊詐欺の電話が減るので私はPRしていく。
G 委員	昨年の消費者協会の講演会で、番号が出ない電話とプラスのある番号は出てはいけなと講演されていた。 また、だまされざる便りは片面印刷だが、両面を使えば良いと思う。
座長	このだまされざる便りは第１号だが、年間の発行計画は？
事務局	現状は偶数月発行と予定しているが、状況次第で変更の可能性もある。
座長	以上で議題【案件（２）】については終了する。
事務局	【案件（３）その他 について】 事務局からは特にない。
座長	意見、質問などがあればこの場で募るがどうか。
G 委員	J R 茨木駅でのサイネージの掲示はもうやっていないのか。また、バス会社にポスター掲示を依頼してみてもどうか。
事務局	サイネージは実施していない。バスは掲示するのに費用が必要なため、まずは、駅へのポスター掲示を考える。また良い周知場所あればご教授いただきたい。
座長	それでは、最後に事務局よりなにかあるか。
事務局	【梶市民生活相談課長代理兼消費生活係長 御礼 次回案内】
座長	これをもって本日の議案はすべて終了した。

	議事進行にご協力いただき、お礼を申しあげる。 【閉会】
--	--------------------------------