

第 21 回生駒市消費生活審議会会議録要旨

【開催日時】

令和 8 年 5 月 25 日(月) 14:00～16:15

【開催場所】

生駒セイセイビル 4 階 404 会議室

【出席者】

出席者(委員) 赤松純子、神澤佳子、蔭山孝志、伊藤将彦、堀内秀起、西田真也、藤堂宏子、谷野美優、奥村かなえ

(欠席:上山園子)

(事務局) 総務部参事・猪原正義

防犯交通対策課長・大塚歩

消費生活センター所長・福山智之

消費生活センター顧問弁護士・山崎敏彦

相談員・西田美代子

【議事】

(1)会長の選任

委員の互選により赤松委員を会長に選任した。

また、会長から神澤委員を職務代理者として指名した。

審議会部会については、赤松会長、神澤委員及び蔭山委員で構成することとなった。

(2)令和 7 年度事業報告について

令和 7 年度の消費生活相談件数は 1,134 件で前年度より 72 件増加した。相談者の約 56%を 60 歳以上が占め、特に 70 歳以上からの相談が多い状況であった。また、通信販売による化粧品や健康食品の定期購入に関する相談が引き続き多く、定期購入に関する相談件数は 125 件あった。

見守りネットワークを活用した相談対応は 25 件あり、電話勧誘販売、点検商法、リースバック契約等のトラブルについて、関係機関との連携により被害の未然防止や契約解除につながった事例が報告した。

また、特殊詐欺等多発警報の発表、高齢者サロン訪問、SNS による情報発信などの啓発活動について報告があり、令和 8 年 3 月には生駒市特殊詐欺撲滅チーム(ITB)を設立したことを報告した。

～委員からの主な意見・質問～

【高齢者の消費者被害について】

- ・委員から、高齢者は「自分はだまされない」という意識を持っている場合が多く、周囲からの助言を受け入れにくい傾向がある。
- ・また、高齢化や単身世帯の増加により地域とのつながりが希薄化していることから、行政による啓発だけでなく、家族、地域住民、民生委員等による見守りや声掛けが重要である。
- ・全国データと比べると、生駒市は高齢者の相談が多いがその理由はどう考えているか？という質問に対して、事務局からは、全国平均よりも高い高齢化率が一つの理由、また消費生活センターや地域サロン等での啓発活動により相談につながりやすい環境が整備されていることも理由の一つではないかと思われるとの回答がなされた。
- ・高齢者の訪問販売による被害を防ぐ為に、訪問販売お断りステッカーに加えて、防犯カメラの設置も効果的ではないか。という意見が出された。

【若年層への周知について】

- ・委員から、消費生活センターの存在を知らない学生が多く、相談窓口として認識されていない現状があるとの意見があった。
- ・また、電話相談への心理的ハードルが高く、LINE やチャット等による相談手段の方が利用しやすいとの意見が出された。
- ・SNS の利用状況についても意見交換が行われ、若年層への情報発信にあたっては、X だけでなく Instagram 等の活用も検討すべきとの意見があった。

【定期購入トラブルについて】

- ・委員から、高齢者を中心に、広告表示を十分確認しないまま申し込みを行うケースが多いとの指摘があった。
- ・購入前に商品名や事業者名を検索し、口コミや評判を確認する習慣を身につけることが重要であり、そのような具体的な注意喚起を行う必要があるとの意見が出された。

【見守りネットワークについて】

- ・委員から、見守りネットワークを活用した 25 件の相談対応は県内でも高い成果であり、福祉関係者や地域包括支援センター等との連携が有効に機能しているとの評価があった。
- ・しかしながら、被害が表面化している事例は一部に過ぎず、実際にはさらに多くの潜在的な被害が存在する可能性があることから、今後も関係機関との連携強化が必要である。

【啓発活動について】

- ・委員から、商業施設におけるポスター掲示や館内放送、従業員（近鉄百貨店の従業員だけで 1000 人）向け周知などについて協力可能であるとの発言があった。
- ・また、学校や地域活動等を活用し、小中学生や保護者に対しても消費者教育や特殊詐欺防止の啓発を行うことが重要との意見が出された。
- ・非日常の中の一コマが記憶に残ることがある。何か非日常の場で目に留まるポスター等があ

ればよいと思うという意見が出された。

- ・訪問販売お断りステッカーを貼っている家が増えてきているように感じている。
- ・フィッシング詐欺につながる不審なメールが毎日のように届くが、こうしたメールが詐欺だと知っていたら大丈夫だが、知らなければかかってしまう。こうした情報を啓発活動で今後も伝えてほしい。との意見が出された。
- ・国際電話を止めることに注力したチラシはとても良いという意見が出された。

(3)令和 8 年度実施予定事業について

訪問販売お断りステッカーの全戸配布、高校生向け啓発チラシの配布、公開講座の開催、高齢者サロンでの啓発活動、防犯機能付き電話機購入補助、見守りネットワークの活用、SNS による情報発信及び ITB の活動推進等を実施する予定であることを説明した。

～委員からの主な意見～

- ・委員から、大学祭等を活用した若年層への啓発活動や、金融リテラシー教育と連携した消費者教育の推進について意見が出された。
- ・また、相談窓口の周知に加え、Web 相談の活用や相談しやすい環境づくりについて検討を進めるべきとの意見があった。
- ・ITB(IKOMA TOKUSHUSAGI BOKUMETSU team)については、特殊詐欺対策は継続的な取組が必要であることから、単年度事業ではなく中長期的な視点で活動を継続していくべきとの意見が出された。

(4)その他

事務局から、本日の会議録要旨を作成し、会長確認後に公表する旨説明した。

閉会

本日出された意見を今後の消費者行政に反映し、市民が安心して暮らせるまちづくりに努めていく旨の発言があり、閉会。