

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 会議名 | 令和7年度 宝塚市消費生活協議会 | | |
| 日時 | 令和7年(2025年)8月6日(水) 午前10時～午前11時50分 | 場所 | 宝塚市役所本庁舎4階 政策会議室 |
| 出席者 | 委員 | 林下委員(会長)、池内委員(副会長)、笠谷委員、武呂委員、牟田委員、筒井委員、立石委員、白山委員、齋藤眞里子委員、計9名 (欠席委員)土屋委員、浅野委員、齋藤雅博委員 | |
| | 担当事務局 | 産業文化部長、産業文化部次長(総括担当及び産業振興担当)、消費生活センター所長、消費生活センター係長、消費生活センター係員(2名) | |
| 会議の公開・非公開 | | 公開 | 傍聴者 |
| | | | 0名 |
| 議題 | (1) 令和6年度消費者教育に関する事業の実施状況について (2) 令和6年度消費生活相談の概要について (3) 消費生活問題に関する情報交換など | | |
| 内 容(概要) | | | |
| <p>1. 開会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局挨拶 ・委員交代の報告 <p>2. 議題</p> <p>(1) 令和6年度消費者教育に関する事業の実施状況について</p> <p>[会長] 議題(1)令和6年度消費者教育に関する事業の実施状況について、事務局から報告させていただきます。</p> <p>(事務局) 第2次宝塚市消費者教育推進計画の重点推進施策についての令和6年度実施状況、及び令和6年度消費生活センター事業概要から消費者教育啓発事業実施状況の報告</p> <p>[会長] ありがとうございました。ただ今の報告に関して、ご質問等ありませんか。</p> <p>[委員] 色々な啓発活動や広報活動を数多く実施していただき、ありがとうございます。 高齢者、若者、学校関係についてはよく啓発されていますが、障害者の方についてはどのような啓発をされていますか。</p> <p>(事務局) 今のところ、障害者の方に向けての啓発はできていないと思います。特別支援学校などに、出前講座の実施をお願いしているような状況です。今年度におきましては、手話サークルから出前講座の依頼があり、聴覚障害者の方向けに消費生活センターの連絡先が分かるチラシを作って、情報提供させていただきました。実際に障害をお持ちの方も相談に来られますので、今後できることを検討していきたいと考えております。</p> | | | |

[委員]

一つ提案ですが、地域包括支援センターでは高齢者の方向けの啓発チラシを配布されていると聞いていますので、兵庫県警察からの「それ、特殊詐欺やSNS型の投資・ロマンス詐欺かも?!」のチラシなどを、障害者の委託相談支援事業所の方に配布してもらうことはできますか。

(事務局)

障害福祉課と協議して検討したいと思います。

[会長]

今の指摘を踏まえると、対象者の多い高齢者の方に重点を置かれていますが、障害者の方も詐欺にひっかかる可能性があるため、少しでもハンディがあるのであれば一層ケアをしていかなければと感じました。

今のご指摘とは異なりますが、昨年はすみれ隊の数が少ないというご意見がありました。1年で3人の加入はとても良い傾向だと思います。

出前講座はよいことですが、いくら講座を実施しても届かないような人も多い現状を考えると、高齢者へのお弁当配達時やごみの戸別収集の際に啓発チラシを配布するのは、とても良いアイデアだと思います。

[委員]

安全に関わる部分で、リチウム電池の回収について伺います。電車内で発火するなど危険性もあるので、周知していただけないかと思います。携帯用の扇風機等、身近なところでリチウム電池が使用されていて、安全な使用方法、廃棄の仕方、回収方法等は情報が少なく、安易に廃棄するのは非常に危険だと思います。

(事務局)

消費生活センターにも、リチウム電池の回収について相談はありますが、クリーンセンターを案内させていただいています。リチウム電池の事故も増えてきていますので、クリーンセンターと相談してできることを検討したいと思います。

また、国民生活センターが、危険な事故があった商品などの事例について紹介しています。市のホームページからも、リンクで国民生活センターの該当ページにアクセスできるようにしています。

[委員]

質問ですが、令和6年度に高校生向け出前講座を4回実施されていて、内容をみると「契約クイズ」、「美容医療トラブル」など、新成人向けの講座になっています。中学生も、技術家庭科の教科書に契約の仕組みや通信販売について載っていますが、高校生になるとバイトができるようになるので、早い段階で知っていても良いことかと思うので、中学生向けの講座をお願いしたらできますか。

(事務局)

はい、できます。小学生や中学生に向けた出前講座の案内もしておりますので、希望に沿った内容でさせていただくことができます。高校生の場合は、成年年齢の引き下げもあり、大学進学や就職での一人暮らしなどでトラブルに遭いやすいことからご依頼があります。

(2)令和6年度消費生活相談の概要について

[会長]

それでは次に、議題(2)令和6年度消費生活相談の概要について、事務局から報告をしていただきます。

(事務局)

令和6年度消費生活センター事業概要から消費生活相談の件数や傾向の報告

[会長]

ありがとうございます。消費生活相談の概要について、ご質問はございませんか。

[委員]

迷惑メールが多く送られてくるのですが、迷惑メールのアドレスの情報集約をされていますか。

(事務局)

消費生活センターでは、迷惑メールのアドレスの情報の収集はしておりません。迷惑メールのアドレスは様々なパターンでくるので、集約することは実情難しいと思っております。

[委員]

私はスマホとガラケーの両方をもっていますが、ガラケーの方に迷惑メールがよく送られてきます。通販業者や金融機関などをかたったメールの場合は、つい見てしまいそうになりますが、表題をみると違和感があるので、すぐに削除するようにしています。

スマホではラインなどのSNSによく送られてきます。有名人をかたった投資の案内がくることもあり、被害に遭われた方もいます。そのようなサイトの取り締まりが必要ですが、現状は難しい問題ですので、消費者側が受信を拒否することを考えることが必要だと思います。消費者の不注意などでだまされたりすることもあるので、啓発を進めていただきたいと思います。

[委員]

迷惑メールについてですが、メールアドレスは無数に作成できるので、イタチごっこになってしまい、規制は難しいです。迷惑メールを受信しないようにするには、通信業者の迷惑メールをシャットアウトするアプリを入手してもらおうのも、一つだと思います。

私個人で気を付けていることは、通販会社や携帯会社を名乗っているメールは区別がつきにくいので、送られてきたメールアドレスが正しいかを毎回確認しています。広報誌やホームページでセキュリティソフトを周知していくことも、一つだと思います。ガラケーにもセキュリティソフトはあります。常にセキュリティを厳しくすれば、迷惑メールは少なくなると思います。

(事務局)

おっしゃる通り、迷惑メールはきりが無い部分もあって、大企業をかたったメールも非常に多く、公式ホームページでも注意喚起しています。相談を受けた際には、迷惑メールはフィッシング詐欺の入口になり、個人情報が取られて、口座を不正利用されてしまうことがあると注意喚起しています。皆さんに賢い消費者になっていただく、ということに尽きてしまうところが難しいところです。

[委員]

迷惑メールを見分ける方法ですが、怪しいと思ったメールアドレスをコピーして、追加でスパムと入力して検索すると、同じようなメールを受信した人のコメントが出てきます。宅配が来るのがわかっている日に、その宅配会社からメールがくるとひっかかりそうになりますが、その方法で確認すると、その場で解決することができます。

[会長]

貴重な情報をありがとうございました。宅配会社のメールに関しては、このような事例を知っているだけで、焦ったりすることが減ると思います。どういうトラブルが流行っているのかを知らせるのも、重大な予防策だと思います。

(3)消費生活問題に関する情報交換など

[会長]

それでは、議題(3)消費生活問題に関する情報交換に進みます。事前に資料を提供いただいておりますので、順番にご説明よろしく申し上げます。

[委員]

令和7年6月30日発行「Aらいふ」No.184(兵庫県立消費生活総合センター発行の生活情報レポート)の内容について説明

[会長]

ご説明ありがとうございます。ご質問はございませんか。

(事務局)

事務局から失礼します。消費生活センターの相談では電話だけでは終わらず、どうしても来所して話を聞きたいという相談者が多くおられます。兵庫県の方では来所相談は多いですか。

[委員]

来所相談は多くありません。来所相談は身近なところでしたい方が多いので、電話相談が多い状況です。

[会長]

続いてのご説明をお願いします。

[委員]

「それ、特殊詐欺やSNS型の投資・ロマンス詐欺かも?!(リーフレット)」及び「令和7年5月8日発行防犯ニュース」について説明

[委員]

今年に入って、警察官をかたる詐欺の手口が非常に増加しています。特殊詐欺の現状としては、県内では6月時点で、昨年6月時点より件数も被害額も増加しています。警察をかたる電話と、通信業者をかたる電話が、激増しています。警察に寄せられる特殊詐欺の相談件数も、右肩上がりです。

宝塚市は、警察官をかたる詐欺より還付金詐欺が多い地域になっていますので、8月号の広報誌に、宝塚市長と宝塚警察署長の対談形式で、還付金詐欺に特化した内容を掲載しています。

宝塚市の還付金詐欺に遭われている方は圧倒的に高齢者で、毎年、9月以降に激増します。こういった現状から、警察は高齢者宅を1軒、1軒回らせていただき、注意喚起しています。

固定電話にかかってくる電話も、プラスから始まる国際電話、非通知、050から始まる電話が大半です。自動録音機をつけていただくことによって、録音する案内が始まると、悪質な電話は大体切るようです。警察でアンケートをとると、被害に遭われている方は、自動録音機などをほとんどつけていない方でした。自動録音機や録音付き電話を設置した方は、1年後に確認すると、不審な電話やセールスの電話が減っているという結果がでましたので、効果があるので周知徹底していきたいと思えます。

投資詐欺やロマンス詐欺は、SNSを通じて個人間でやり取りし、1~2ヶ月かけて関係を作ります。還付金詐欺の1回の振り込みと違い、何度も何度も振り込ませる手口となっており、多額の被害に遭いやすいです。固定電話のように、自動録音機などの対策では、なかなか防げるようなものではありません。本人だけでなく、家族や周りの人にも、注意喚起が必要だと思えます。

特殊詐欺は、その時に流行っている話題で騙してきます。昨年から今年にかけて、米の価格が話題になっていますが、雨で不作ということになれば、米の値段が高くなります。ネットで安く売るサイトで注文した商品が届かない、農家の倉庫から米が盗まれる、などの被害も考えられます。早めに情報を発信していくことが大事だと思います。あらゆる機会を通じて、その時問題になりそうな情報を発信していきますので、ご協力をお願いします。

[会長]

ありがとうございました。私から少し質問させていただきたいのですが、固定電話の自動録音機について、メンテナンスは必要なく簡単に使い続けることができますか。

[委員]

警察では外付けの自動録音機の補助を行いました。壊れたという内容は特には聞いていませんので、メンテナンスは必要なく、使い続けることができると思います。

[会長]

上書き録音されていくのでしょうか。

[委員]

そうです。録音が何件かたまってきたら上書きされていきますが、録音関係での不具合も今のところ聞いていません。

(事務局)

消費生活センターでも、自動録音機を累計約300台貸与しています。年に1件ぐらい使えなくなったという連絡をいただくこともありますが、故障した際にはメーカーのカスタマーセンターの電話番号を案内させていただいています。宝塚市の緊急通報システムを接続している場合は併用して使えませんが、それ以外は問題なく5年以上使っていただいている状況です。

[会長]

自分の家に電話をかけることがないと思いますので、自動録音機がきちんと作動しているのかをどのように確認するのかと思い、ご質問しました。詐欺でなくても、会話を録音すると言われると一種の抑止力になるのではないかと思います。他にご質問はありませんか。

[委員]

警察の方が制服で各家庭を訪問する件について、いろいろな意見がありまして、制服だけで判断して大丈夫なものかというものです。いかがですか。

[委員]

制服に拳銃を付けて、警察官であることを証明してから防犯情報をお話する方が、安心して聞いてもらえるということで、あえて制服の警察官を訪問させています。もし、それでも不安な場合は、警察手帳を確認していただきたいです。自治会の方などから、警察官が巡回していることを周知していただけたら助かります。

[会長]

他にありますでしょうか。なければ、続いての説明をお願いします。

[委員]

金融経済教育推進機構(J-FLEC)の事業案内チラシについて説明

[会長]

ありがとうございます。ご質問はありませんか。

(事務局)

神戸市消費生活センターが、J-FLECに講座の依頼をして、消費者教育をしていると聞きました。宝塚市消費生活センターから、消費者教育に関連した金融教育の講座などの依頼もできますか。

[委員]

資料にありますように、「社会人として知っておきたいお金の話」、「将来に向けて知っておきたいお金の話」などのパターンがありまして、依頼者のニーズに合わせてアレンジすることも可能です。ホームページにも資料が掲載されていますので、参考にいただけたらと思います。

(事務局)

ありがとうございます。またご相談させてください。

[会長]

他にございませんか。では、続いての説明をお願いします。

[委員]

カスハラ対策ゲーム「九条家からの挑戦状」について説明

[会長]

ありがとうございます。カスハラ対策でゲームという手法が新しい発想ですね。

[委員]

そうですね。今の若い子は、リアルで生々しい事例の研修や、AIとやり取りするような本格的なものだと、本当に心が病んでしまって、バイトに行くのが嫌になったり、社会にでるのが怖くなったりすることもあります。その一方でeラーニングの動画コンテンツは、退屈なものが多いのが現状です。

ゲームだと能動的でストーリー性もあり、プレイヤーは接客対応する側の目線でプレイすることができます。新人販売員と一緒に共感しながら成長できるように作成していて、繰り返し学べます。どこまで深く学ぶかですが、分岐点があり失敗した場合、解説があります。解説は学術的なものとなっています。今日、この後110分の講演をしますが、ゲームだと5分で学べる内容です。

(事務局)

グループワークのイメージがわからないので、どのようなイメージか教えてもらえますか。

[委員]

実際にグループワークを実施したことがありますが、方法は色々あります。このゲームはアプリのダウンロードは不要で、ブラウザで起動します。各自にライセンス番号をお伝えして、個人でゲームをやっていたら、グループごとにどういった効果があったかを発表してもらう方法もあります。

一番効果的なのは、分岐点まで一緒に進めて、最後の分岐点で3つの選択肢がでてくるので、グループごとに、どの選択肢が望ましいかを話し合ってもらって、一番多い答えで進んだり、あえて失敗する方向に進めたりすることができます。この場合は、登壇者の腕次第で盛り上がり方も変わってきます。最後、クリアになった時にも解説があります。また、戻って違う選択肢を選んでいたらどうなるのかの検証をしたりもします。対応の極意という解説コーナーをもとに解説をする形で、グループ研修をやっています。400人の授業でも、その場でグループを組んで実施しています。

(事務局)

ありがとうございます。非常に面白いと思ったので詳しくお伺いしました。

[会長]

他にご質問はよろしいでしょうか。ないようでしたら、私の方から、宝塚市お住まいの方からの消費者被害の傾向で、少し感じたこととお話したいと思います。

水回りの工事の被害が増えており、集団訴訟も行ってきました。集団訴訟してから3年程は沈静化していましたが、最近になって、また増えてきています。請求金額も50万円ぐらいの金額が多く、相談も増加している状況であることを、お知らせいたします。法的にはクーリング・オフで返金してもらえる制度がありますが、実際に取り返すことが困難な事例がありますので、お金を支払う前に一度考えていただくよう、改めて周知していただきたいと思います。

他にありませんか。特にないようですので、本日の協議会は以上とさせていただきます。委員の皆様、ご協力いただきありがとうございました。