

会議名	令和8年度 宝塚市消費生活協議会			
日時	令和8年(2026年)8月7日(金) 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)、藤永委員、田中委員、八木委員、伴委員、立石委員、白山委員、斜森委員、大口委員 計10名 (欠席委員)山本委員、細川委員 計2名		
	担当事務局	産業文化部長、産業文化部次長、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7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7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)				
1. 開会				
2. 委嘱辞令交付				
3. 会長及び副会長の選任 会長は林下委員、副会長は池内委員を選出				
4. 議題 議事は会長が議長として進行				
(1) 令和7年度消費者教育に関する事業の実施状況について				
[会長] 議題(1)令和7年度消費者教育に関する事業の実施状況について、事務局から報告していただきます。				
(事務局) 第2次宝塚市消費者教育推進計画の概要と令和7年度の計画実施状況、令和7年度消費生活センター事業概要から消費生活センターが実施した消費者教育啓発事業について報告				
[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。				
[委員] 令和7年度は令和6年度より相談件数が増えていますが、特に「商品一般」で80歳以上からの相談が73件、高齢の方の相談が増えているのが気になります。これは通信販売での買い物が多いのか、店舗でのトラブルが多いのか、わかりますか。				

（事務局）

販売購入形態別件数で「通信販売」のうち「商品一般」は49件です。販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、インターネットを通じた通信販売でのトラブルの相談が多いです。消費生活相談については、次の議題で改めてご説明させていただきます。

〔委員〕

通信販売にもテレビ・ラジオ・電話・インターネットなど様々な形態があると思いますが、その中で最も多いのはどのような形態でしょうか。

（事務局）

媒体別の分析まではできていませんが、最も多いのはインターネット、特にスマートフォンからのアクセスです。手軽にクリックできることが大きな要因です。

〔会長〕

消費生活相談の概要については次の議題ですので、改めてご意見いただけたらと思います。他にご質問はありませんか。

〔委員〕

少し気になった点があります。消費者教育推進計画の実施状況で、講座の実施回数は目標をクリアしていますが、参加人数が未達となっています。実施している講座の内容は、これからの情報社会を生きていく上で重要な内容ばかりだと思います。私自身も受講したいと思うので、もっと多くの人に届けたいです。

ただ、本当に届けたい方は、足腰が悪かったり、何らかの事情があったりで参加したくてもできない、あるいは情報自体が届いていない可能性があります。今後そういった方が増えてくると思うので、どうしたら届けられるのかというと、オンライン講座の活用が有効ではないかと思います。高齢者の方はデジタル機器の操作が難しい場合もありますが、その辺りをどうにかクリアできたら、情報を届けたい人に届けられるのではと思います。今後、オンラインを用いた講座を展開するお考えはありますか。

（事務局）

ご指摘の通りで、講座の回数はこなせていますが、参加者の増加につながりにくい現状です。興味を持ってもらえそうな旅行やクレジットなどの身近なテーマを選んで広報誌やホームページで募集をかけていますが、定員40名に対して受講者20人程度にとどまっています。

身体的な事情がある方やタイミングが合わない方への対応は課題だと認識しています。兵庫県立消費生活総合センターのオンライン配信を参考にしながら、今後検討を進めたいと考えています。

啓発チラシの配布については宅配弁当業者やクリーンセンターのきずな収集を通じて外出が困難な高齢者などに直接届ける取り組みがうまくいっています。講座については引き続き知恵をいただきながら、今後検討していきます。

〔委員〕

リアルタイム参加はデジタル機器に不慣れな方にはハードルが高い可能性があります。YouTubeへのアーカイブ配信であれば、自分のペースで視聴できます。ただし、視聴回数のカウントをどこまで参加実績として信頼するかという問題はあります。若い世代から高齢者へと情報が浸透していく効果も期待できますので、ご検討いただければと思います。

〔会長〕

消費生活出前講座の実施状況を見ると、高齢者・支援者向け9回、高校生1回、小学生19回、乳幼児・保護者6回、その他5回となっています。義務教育の終わる中学生への講座がもっとあってよいのではないかと感じました。

[委員]

中学校では技術・家庭科の消費生活分野に充てられる授業数が6時間ほどしかなく、消費者教育も充実させたいのですが、クラスごとに対応しようとすると日程がバラバラになって外部講師を招くタイミングの調整が難しい状況です。学年全体や学校全体で一括実施であれば対応しやすいので、そのような案内をしてもらえると利用しやすくなると思います。

(事務局)

今年度、小学校で体育館に生徒約200人を集めて講座を実施する機会があり、学年全体での実施についても可能ですので、中学校とも相談のうえ進めていきたいと思っています。

[会長]

スマートフォンの安全な使い方の講座などとセットにして、部分的にでも消費者教育の時間を取り入れられないかと思います。中学生になるとほとんどの生徒がスマートフォンを持ち始め、通信販売も当たり前のように利用するようになります。「通信販売にはクーリング・オフが適用されない」という重要な点だけでも、ぜひ教えてあげたいと思って提案しました。

他にご質問はありませんか。なければ次の議題に移ります。

(2) 令和7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7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7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]

「商品一般」というのは、商品やサービスが特定できないものが該当するということで、分類しにくい相談がここに集まってくるということでしょうか。

(事務局)

その通りです。品目は非常に細かく分類されていますが、どこにも分類できないものが「商品一般」に該当します。「この電話は2時間後に使えなくなる」という電話など、内容は幅広く、全体として多くなる傾向があります。

[委員]

「商品一般」にありました「この電話は2時間後に使えなくなる」というのは、特殊詐欺の典型的な手口です。消費生活相談というよりも、特殊詐欺の被害防止の観点から対応が必要です。宝塚市は特殊詐欺被害が非常に多い地域で、警察にも多くの相談が寄せられています。

[委員]

「2時間後に使えなくなる」という電話は、その後どのように展開していくのでしょうか。

[委員]

「お金を払えば問題ない」という形の場合と、「警察官」を名乗る人物が登場して「犯罪に関与していませんか、このままでは逮捕されます」などと焦らせる劇場型詐欺の形になる場合があります。また、被害に遭うのは、今までは固定電話で60歳以上の方が多かったのですが、最近は60歳未満の方で携帯電話にかかってくるケースが増えています。「〇番を押せ」「お金を払え」「振り込め」という

指示には絶対に従わないよう、全国の警察が継続的に情報発信をしています。

このような電話があればすぐに警察に通報するよう、皆様からも周知をお願いしたいと思います。また、不審な電話には関わらないことが被害防止の最善策なので、地域への情報発信にご協力をお願いします。

[会長]

電話だけでなく、封書が届く手口もあります。少しやましい記憶があると、つけ込まれて断れなかったというようなこともあるようです。「お金を請求される」「何かを止めると言われる」場合は、まず一度止まって、相談することが重要です。皆さんにも気をつけていただきたいと思います。

[委員]

確認したいことがあります。相談処理結果で、「返金あるいは支払い免除の金額の集計が約3,400万円」とあります。この数字は非常に大きな金額だと思います。一方で、解決できなかった、つまり返ってこなかった金額がどのくらいか把握されていますか。

(事務局)

解決できなかった被害額の集計はできていません。相談員がシステムに入力した内容を集計していますが、解決できなかった金額は集計できない状況です。

[委員]

なぜこの点に注目するかというと、解決できた方はここで一応の決着がついていますが、解決できなかった方にとっては大きな損失が残ります。その方もその後も生活が続いていくわけで、さらなるトラブルに発展する可能性もあります。救済されなかった方をどのようにフォローしていくかという観点も重要ではないかと考えました。

(事務局)

解決できなかったケースでは、相談者の方が「勉強代と思う」とおっしゃるケースもあります。今後の課題としたいと思います。

[委員]

難しい質問でしたが、ありがとうございました。

[委員]

高齢者の相談増加について、インターネット、テレビショッピングなど媒体別の詳細分析が必要ではないでしょうか。媒体によって対応の仕方も変わってきます。また、70歳以上の方でも施設入居者と一人暮らしの方では状況が異なります。一人暮らしの方が被害に遭いやすいと思うのですが、ケアマネージャーを通して注意喚起をするなどできるのではと思います。

(事務局)

相談員の処理表を確認している限りでは、スマートフォン経由が最も多いという肌感がありますので、他課が実施するスマホ講座の際にスマホを介した消費者トラブルについて啓発を行うなどの取組も実施しています。

[委員]

「商品一般」はほとんどが詐欺電話などではないかと思いますが、「2時間後に使えなくなる」という電話の分類は「通信販売」になるのでしょうか。

(事務局)

「商品一般」は品目の分類であり、販売形態の分類とは別です。「販売形態別相談件数」では、販売形態が特定できるものは分けて集計しています。「商品一般」の中には「通信販売」もありますが、「通信販売」だけではありません。また「商品一般」が全て詐欺というわけではありません。

[委員]

品目の中の「移動通信サービス」とは何でしょうか。

(事務局)

「移動通信サービス」はスマートフォンなど、持ち歩いて通信できる端末に関する契約のことです。「インターネット通信サービス」が光回線やケーブルテレビ回線など固定回線の契約であるのに対し、「移動通信サービス」はスマートフォンや携帯電話の契約が該当します。

[委員]

警察庁作成の特殊詐欺対策アプリの資料が配布されていますが、固定電話への詐欺電話を止めるための対策はありますか。

[委員]

携帯電話の方は、警察庁が把握した犯罪利用電話番号・国際電話・非通知電話をブロックできる無償のアプリがあります。有料版ではフィッシングメール対策など追加機能も使えます。今年、全国の警察が特殊詐欺対策アプリを強く推奨しています。

固定電話については、自動録音機能付き電話機や外付けの自動録音装置が有効です。電話がかかってくると「この電話は録音されています」と警告メッセージが流れ、犯人グループが電話をかけてこなくなる効果があります。訪問販売系の電話にも効果的です。

兵庫県では今年4月から自動録音装置の無償配布を実施していますが、配布台数が限られており、現在は入手が難しくなっています。宝塚市内では約150台を配布しています。

詐欺の手口としては、固定電話にかかってきた後、ATMに誘導して携帯電話で通話するケースも多いため、固定電話対策だけでなく携帯電話のアプリ対策も重要です。私自身も有料版を利用しており、自分のクレジット情報やメール等を守るためにも有効です。

[委員]

素晴らしい取り組みですね。私は大阪府警の生活安全課と共同研究をしているのですが、兵庫県ならではの対策はありますか。

[委員]

兵庫県警では「ひょうご防犯ネット+(プラス)」というアプリで防犯情報や特殊詐欺情報を配信しています。「特殊詐欺対策アプリ」は全国的な取り組みで、兵庫県警としては「ひょうご防犯ネット+(プラス)」が独自の情報発信ツールです。

(事務局)

自動録音装置については、今年度、県が力を入れていて、約1万4,000台を無償配布されたと伺っています。市でも無償貸与を行っており、今年は50台に増やしましたが、すでに終了しています。問い合わせも多く、皆さんの意識の高さを感じています。

(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などに進みます。事前に資料を提供いただいております委員は、順番にご説明をお願いします。

[委員]

令和7年度の兵庫県内の消費生活相談の状況について、相談件数が増加しており苦情相談件数が過去10年間で最多であったこと、定期購入に関する相談が前年度の1.4倍だったこと、通信販売の相談が全体の4割・前年度比+20%だったこと、副業・投資に関する相談

事例やロードサービスに関する悪質事例などについて説明。

令和8年6月30日発行「Aらいふ」No.187（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）の提供有。

[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。

続いてのご説明をお願いします。

[委員]

令和8年6月末現在の宝塚市内の特殊詐欺被害状況、最近の被害事例について、昨年度は還付金詐欺が多かったが今年度は投資詐欺・ロマンス詐欺が急増しており、昨今の投資ブームも背景にあると考えられること、昨年宝塚市で水道工事業者を装った高額請求事案が発生し、大阪で匿名・流動型グループとして登録されていたグループを検挙したこと、今年は市内で点検商法の相談が5～6件寄せられていることなどについて説明。

「それ、特殊詐欺かも?」、「特殊詐欺の手口が10類型から13類型に!」、「特殊詐欺対策アプリ」の3種類のチラシ・冊子の提供有。

[会長]

ありがとうございました。他にご発言されたい方はいらっしゃいますか。

[委員]

中学校における消費者教育の現状をお伝えします。

家庭科の授業で消費生活教育を実施しているほか、公民でも消費者教育に触れています。また、スマートフォン・インターネットの安全な使い方については、警察や通信業者の外部講師に来ていただいて実施しています。支払い方法がクレジットカード、コード決済など多様化しており、消費者教育に重点的に取り組む必要を感じていますが、授業数の制約から難しい面もあります。企業が無料提供するカードゲーム形式の教材が子どもにとってわかりやすく、またクーリング・オフの書き方、キャッチセールスやマルチ商法についての動画など、限られた時間の中で体験的に学べるものを取り入れるようにしています。

[会長]

ありがとうございました。何かご質問はありますか。

5. 閉会

[会長]

本日の議事は以上となります。委員の皆様、ご協力いただきありがとうございました。

(事務局)

本日は活発なご審議をいただき、誠にありがとうございました。