

第 24 回（令和 7 年度第 2 回）堺市消費生活審議会議事要旨

**令和 7 年 11 月 13 日（木） 午後 3 時 00 分～4 時 30 分
堺市役所 本館地下 1 階 地下会議室**

1. 出席状況

(1)委員の出席状況 (50音順 敬称略)

出席委員 (10人)		欠席委員 (3人)
植村 知佐子	広田 新一	橋野 博
萱野 孝弥	村上 睦美	平野 次郎
佐々 早苗	吉岡 康博	平野 祐子
笹川 明道		
重光 正美		
西野 里奈		
花田 尚実		

(2)出席職員

古谷市民生活部長、深川消費生活センター所長 他

2. 議題等

議事案件 第4期 堺市消費者基本計画案の審議

3. 議事要旨

＜議事案件 1＞ 第 4 期 堺市消費者基本計画案の審議

【笹川会長】

議事案件「第 4 期 堺市消費者基本計画案の審議」について、事務局から報告をお願いします。

【事務局】

- ・資料 第 4 期 堺市消費者基本計画案について報告を行う。
- ・令和 7 年度末に終了する現行計画の第 3 期堺市消費者基本計画の基本的な考え方を踏襲しつつ、時代に即した見直しを行い、後継計画として第 4 期 堺市消費者基本計画を策定する。今回その案を提案する。

【笹川会長】

事務局から報告がありましたが、ご意見・ご質問等ございますか。

【佐々委員】

22 ページの重点施策：消費者被害の拡大防止（苦情の処理）において、あっせんによる解決率が令和 6 年度 92.3%の実績に対して、目標（毎年度）94%ととても高い目標設定を掲げられていると思います。

積極的な消費者の被害救済の姿勢を感じます。目標達成するためには今後も粘り強い交渉力がとても重要となります。相談員と職員が協力し合い目標達成をお願いしたいと思います。

【事務局】

ありがとうございます。あっせんによる解決率については、消費生活センターも重要としています。日々相談員の皆さんも非常にいろんな相談に対応して丁寧に解決に向けて取り組んでいます。事務職員も鋭意相談員をサポートしていきたいと考えています。相談解決率についても、政令市の中でもあっせん件数が同等数程度の自治体の中でもっとも高いあっせん解決率の数値 94%を目標値としています。先ほども、非常に高い目標値というご意見頂戴しましたが、消費生活センターが一体となりまして実現に向けて努めてまいります。以上です。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【広田委員】

第 3 期堺市消費者基本計画と第 4 期堺市消費者基本計画において変わったところがありますか。時代の変遷で色々な相談が増えていると思いますが、第 3 期堺市消費者基本計画と第 4 期堺市消費者基本計画においてどこがどのように違うのか、明確にありましたら教えてください。

【事務局】

第 3 期堺市消費者基本計画から第 4 期堺市消費者基本計画において、高齢者からの相談やデジタル化に係る消費者トラブルが多くなってきております。第 4 期堺市消費者基本計画において、指標項目にもございますが、高齢者や障害者等の見守りを必要とする者への対応については、消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）を設置し、効果的・効率的に活用することとしております。

この活用によって、これまで相談につながらなかった高齢者等の消費者トラブルを相談につなげたいと考えています。デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題つきましても、インターネット等に関するトラブルが現状とても増えておりますので、消費者教育コーディネーターを中心とした情報発信の機会を活用し、消費者のデジタルリテラシー向上に取り組むことで対応してまいります。

第4期堺市消費者基本計画においてはこのような点に注力した計画になっております。

【広田委員】

2040年に高齢者数がピークになると言われています。特殊詐欺被害も増加していますし、今後も高齢者が増加し、詐欺被害も増えると予想されます。すばらしい計画と思いますが、絵に描いた餅にならないよう、どのようにしっかり周知していくかが大事だと思います。これについてもよろしくお願いします。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【重光委員】

広田委員の話にもつながりますが、ここ2～3か月前において、固定電話に詐欺といいますが、フィッシング電話が多く怖いと感じます。毎日のようにNTTの支払いができていないから電話が使えなくなるという詐欺電話もよくあります。周囲に啓発をしていますが、周囲に詐欺の電話などはないか周囲に訊くとみんなよくあるとのこと。私自身フィッシングメールが毎日100件ほど入ります。固定電話等によく架かってきて危ないです。警察だけが対応するのではなく警察と連携して発信し、啓発に努めていただければと思います。デジタル社会の進展や超高齢社会と言われていますが、一人暮らしの高齢者は簡単な書類も書けないという人がいます。手口がすぐ変わるので、危機感を持って時間を置かないで対応してほしいです。

【事務局】

ありがとうございます。広田委員からのお話にもございましたが、計画ができましたら、詐欺につきましても周知していきたいと考えております。また、計画につきましても、絵に描いた餅にならないよう、しっかり実行し関係機関と連携しながら臨んでまいりたいと考えています。重光委員からご指摘もございましたが、固定電話や携帯電話やメール等たくさんの詐欺の手口があります。センターでも多くの相談を受けています。市役所を騙った還付金詐欺や逮捕状が出ているなどという警察官騙ったりした詐欺手口がございます。消費生活センターでは過去に相談があった方に対して電話パトロールを行い、特殊詐欺に関する注意喚起を行っています。SNSやホームページでも詐欺について注意喚起しておりますし、X(旧ツイッター)でも随時掲載しております。今後も引き続き注意喚起をしていきたいと考えております。以上でございます。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【植村委員】

質問が2つあります。1つ目ですが、重点施策：高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化の指標項目、消費者安全確保地域協議会(堺みまもり連絡会)によってつながった相談件数の目標(令和12年度)が350件となっております。堺みまもり連絡会の活用というのは、具体的にどのような活用をするのでしょうか。質問に至った理由ですが、私共のみならず事業者団体で集まる際に、課題はいつもご高齢者の対応のことになります。先日注文した内

容が分からない、毎日注文してしまっているにもかかわらず、注文したことさえも忘れてしまっているということが多くございますが、どこにも相談できないという方もいます。そのような中で堺みまもり連絡会がどのように活用されて消費生活センターにつながるかを教えてほしいです。

2つ目ですが、推進体制の整備に事業者団体とあり、嬉しいことでもあります。消費者基本計画が構築されている中で私たちが何かお手伝いできることがあれば、具体的にどのようにお手伝いできるのかを教えていただきたい。第3期堺市消費者基本計画の期間では行政と手を組むということがなかなか実現しませんでした。今後、連携や何かお手伝いできることがありましたら教えてください。

【事務局】

消費者安全確保地域協議会というのは全国にありまして消費者安全法により定められ地域において配慮を要する方々に対して福祉機関と連携して見守っていただくというものです。消費者安全確保地域協議会の名称は自由に変更しても良いということで、堅いイメージではなく柔らかいイメージの「堺みまもり連絡会」という名称にしています。

現在は調整中ではありますが、まずは小さい組織を設置し、今後大きくしていきたいと考えています。現在検討中の構成員として、社会福祉協議会や基幹型包括支援センター等の現場で配慮を要する人に接している方々を構成員として検討しています。

具体的な活用例としましては、地域包括支援センターの方が市民宅を訪問し、今までに見たことのないほどの積みあがっている段ボールを見つけたとします。何かあったのではないだろうかということで、消費生活センターへ連絡したくても、本人の同意をとっていない場合、個人情報のやりとりは不可能であります。

しかし、消費者安全確保地域協議会の構成員であれば、個人情報のやりとりができることがこの消費者安全確保地域協議会の利点であります。

何か発見したら構成員が消費生活センターにつながりということや、逆に消費生活センターから構成員に見守りが必要な人の情報を共有することも考えられます。

また事業者団体との連携ですが、啓発活動等を通じて連携を行っております。これからもお互い消費者にとっても事業者にとっても販売形態や商品・サービスの提供が良いものとなるように、消費生活センターが事業者と連携して参ります。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【萱野委員】

市民人権局において自動通話録音機の貸与をされています。対人である場合、自動通話録音機はとても有効的であると聞いています。電話したときに「この通話は録音されています。」というアナウンスを聞いて、詐欺をする側が「これはまずい。」と思い電話を切るということがよくあると聞いています。相手が自動音声のみもしくは電話の最初に自動音声が入っているものがあると思います。自動音声の場合において、自動通話録音機の効果はどういったものでしょうか。

【事務局】

市民協働課が主体となって自動通話録音機の推進を行っています。実際、自動音声が入った時点でほとんどの相手が電話を切るとのことです。対人はある程度、自動通話録音機で対応できているというアンケート結果があり、自動通話録音機設置後、詐欺電話が減っているとのことです。

しかし、手口や状況が変わり、電話の相手が人でない場合、例えば「〇〇の人は1番を押してください。」のようなパターンも増えてきています。このような場合は対応しない人が多いとは思いますが、自動通話録音機がどれほどの効果があるのかという数値は取れていません。機械があるから安心ではなく啓発していくことが大事と考えています。

特殊詐欺については全庁的に、そして警察とも連携して「さかい運動」というものを実施し、特殊詐欺の被害を防ごうという啓発をしています。さかいの「さ」は「詐欺と疑ってみる」、さかいの「か」は「確認や相談をする」、さかいの「い」は「一旦、電話を切る」というさかい運動です。機械だけでは難しい手口が巧妙化していますので、さかい運動のポップアップシールを電話に貼ってもらうなどの啓発にも力を入れているところです。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【村上副会長】

22 ページについて質問します。重点施策：各世代に応じた消費者教育の充実の指標項目「消費生活センターの役割を知っている人の割合」について、令和5年度は65.1%、令和6年度は60.2%と令和5年度に比べて約5%下がっているのに対して目標が90%と高水準という印象を持ちます。実施されている市政モニターアンケートの結果と思いますが、どのような方が回答していますか。

【事務局】

市政モニターアンケートですが、市民から応募した方が市政に関心ある方が市政モニターアンケートに回答したという形になります。

【村上副会長】

比較的積極的に市政に協力しようという方が回答しているということでしょうか。

また、そうであればまずは積極的な人たちに対して9割知ってもらうという目標値という認識でよろしいでしょうか。

【事務局】

はい、おっしゃるとおりです。現状約60%の方が役割を知っているという回答を頂いていますが、名前は知っているが役割は知らないという方が30%います。その30%の方に対して役割も知ってもらうという活動を今後は引き続き行っていきたいと考えています。

【村上副会長】

同じような質問を私の大学の保護者向けにアンケートを取ってみました。もちろん積極的な方々が回答していただいたと思いますが、それでも30%でした。おそらく30%上げるというのはかなりの対策が必要だと考えていますので、ぜひ具体的な対策のもとに頑張っていただけたらと思います。ありがとうございます。

【事務局】

ありがとうございます。目標達成に向けて頑張りたいと思います。

【笹川会長】

その他ご意見・ご質問等ございますか。

【重光委員】

仲間内で話す際、若い人が電話で相談するのが難しいのではないかという声があります。今はパソコン等で質問したら AI が答えてくれるので、若い人の最初の相談窓口は AI が担っていると思います。今後、相談の形も変わっていくのではないのでしょうか。

【事務局】

おっしゃるとおり、どこに相談するか分からないということですが、躊躇なくセンターに相談してほしいということを周知したいと思います。センターの認知度を上げるためには啓発活動、出前講座、広報等で露出度を高めていきたいと思っています。何か困りごとがあったらセンターにというようにしていきたいです。

補足になりますが、質問の意図はいわゆる AI チャットボットのようなものについてかと思います。電話やメールで問い合わせをすると、一旦 AI が答えてくれるというものはよくあります。堺市でも AI を活用して DX を進めています。消費生活相談においても AI チャットボットの採用を検討していくことになるかと思います。

しかし個人的な意見ではありますが、AI だと不適切な答えとなる場合がある一方、24 時間どこでも受付できるというメリットもあります。今後の AI の精度の向上にもよりますが、状況や予算を鑑みながら検討したいと思います。

【笹川会長】

私から 1 点あります。22 ページの重点施策：デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応において、指標項目のインターネット等にて配信される広告を介したトラブルに関する相談件数についてですが、現状（令和 6 年度）が 893 件で目標（令和 12 年度）が 1,400 件以下（令和 12 年度推移）と今後の増加の拡大を抑制することを目標に設定されていると思います。トラブルに関する相談件数が増加する中で、事前に啓発で予防することが大事と考えております。

【笹川会長】

その他、計画案以外のことも含めてその他ご意見・ご質問等ございますか。

ないようであれば、審議内容を踏まえて意見や考え方を整理し、事務局には今後の取り組みへの反映をお願いしたいと思います。最後に、事務局から事務連絡があればお願いします。

【事務局】

委員の皆様、本日は貴重なご意見賜りましてありがとうございました。会議録を作成後、委員のみなさまにメールで送付いたします。本日も発言いただいた内容につきまして、ご確認いただき不備等ございましたら事務局の方までご返信をお願いしたいと思います。続いて審議会の今後のスケジュールのご案内をさせていただきます。次回令和 8 年 2 月頃を予定しています。内容はパブリックコメント結果報告および修正案の審議を予定しています。パブリックコメントについては、12 月から 1 月を予定しています。事務局からは以上になります。

【笹川会長】

本日の議題は全て終了いたしましたので、会議を終了いたします。委員の皆様、長時間ありがとうございました。