

第 23 回(令和 7 年度第 1 回)堺市消費生活審議会議事要旨

**令和 7 年 8 月 6 日 (水) 午後 3 時 0 0 分～4 時 30 分
堺市役所 本館地下 1 階 多目的室**

1. 出席状況

(1)委員の出席状況 (50音順 敬称略)

出席委員 (11人)		欠席委員 (2人)
植村 知佐子	平野 次郎	橋野 博
萱野 孝弥	広田 新一	平野 祐子
佐々 早苗	村上 睦美	
笹川 明道	吉岡 康博	
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 1 委員紹介
- 議事案件 2 会長、副会長選出
- 議事案件 3 第3期 堺市消費者基本計画の総括
- 議事案件 4 第4期 堺市消費者基本計画の諮問
- 議事案件 5 第4期 堺市消費者基本計画 骨子案の審議

3. 議事要旨

<議事案件 1・2> 委員紹介・会長、副会長選出

事務局より資料 1「堺市消費生活審議会 委員名簿」に基づき、委員の紹介を実施。
会長・副会長選出 委員の互選により会長 笹川委員、副会長 村上委員に決定。

<議事案件 3> 第 3 期 堺市消費者基本計画 令和 6 年度実施状況について

【笹川会長】

それでは、議事案件 3「第 3 期 堺市消費者基本計画 令和 6 年度実施状況について」、事務局から報告をお願いします。

【事務局】

- ・資料 2 令和 6 年度の消費者基本計画、施策実施状況について報告を行う。
- ・第 3 期堺市消費者基本計画は、4 つの基本目標を掲げ、重点施策を設けている。本計画の全体的な進捗状況を検証するために設定した指標を中心に説明。

○基本目標 1 消費生活の安全・安心の確保

指標 1 として「不当な取引行為を行う事業者への対応」を設けております。

消費生活の安全・安心の確保について、条例違反の恐れがある業者への指導および氏名公表の実績は、令和 6 年度は 0 件でした。しかし、条例違反による行政処分に至らずとも事業者への改善要請等を行い、多くの事案が解決に至りました。引き続き、消費生活相談のあっせん・調整に取り組めます。

○基本目標 2 消費者の自立支援

指標 2 として「消費生活センターを知っている人の割合」を設けております。

認知度は 92.8%と、目標値（80%）を上回りました。今後も広報活動や啓発事業を通じて、さらなる周知を図ります。

指標 3 として「消費者トラブルなどに関する情報提供を通じて消費者教育を支援した学校数」を設けております。

支援校数は 47 校（中学校 43 校、支援学校 2 校、高等学校 1 校）であり、目標の 138 校には達しませんでした。引き続き、教材の提供や出前講座の実施を継続し、支援校数の拡大をめざします。また小学校との関係構築が今後の課題と考えています。

○基本目標 3「消費者被害の救済」

指標 4 として「あっせんによる解決率」を設けております。

消費者と事業者の間には、情報量や交渉力の面で格差があることから、消費者が自ら交渉することが困難な場合は、相談事案の解決を図るため、相談員が間に入り、あっせんによる解決を図っています。令和 6 年度の消費生活相談件数は 6,395 件で、そのうち 1,082 件があっせんにより対応しました。あっせん解決率 92.3%と、目標値（90%）を上回る成果を達成しました。今後も相談員のスキル向上と体制強化を図り、迅速かつ的確な対応を継続します。

○基本目標 4「経済社会の発展等に伴う環境変化への対応」

指標 5 として「消費者安全確保地域協議会の設置状況」を設けており、令和 7 年度 12 月頃に設置予定です。

指標 6 として「消費生活センターの SNS アカウントの登録者数」を設けております。

アカウント登録者数は 230 人で当初の目標は 400 人であり目標にとどまませんでした。出前講座等の啓発の場を活用して情報発信を継続していきます。

【笹川会長】

ただいま事務局から報告がありましたが、ご意見・ご質問等でしょうか。

質問はないようなので、議事案件 4「第 4 期 堺市消費者基本計画の諮問」について、事務局からよろしくお願ひします。

【事務局】

・「第 4 期堺市消費者基本計画の諮問」について説明を行う。

・堺市消費生活条例第 9 条第 3 項の規定に基づいた諮問であり、第 4 期堺市消費者基本計画策定において、考慮すべき課題や視点等について広く意見をお伺いしたい旨、依頼する。

【笹川会長】

次に、議事案件 5「第 4 期堺市消費者基本計画 骨子案の審議」です。事務局より説明願ひます。

【事務局】

・資料 3 第 4 期堺市消費者基本計画骨子案の説明を行う。

○計画策定の目的・位置づけ・期間

・「堺市消費生活条例」第 9 条に基づき、市の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための計画

・期間は令和 8 年度から令和 12 年度までの 5 年間

○背景

・高齢化の進展、デジタル社会の加速、グローバル化、悪質商法や特殊詐欺の増加

・国や府においても令和 7 年 3 月に新たな基本計画が策定された

○計画体系

・4 つの基本目標

1 つ目は「消費生活の安全・安心の確保」、2 つ目は「消費者の自立支援」、3 つ目は「消費者被害の救済」4 つ目は「経済社会の発展等に伴う環境変化への対応」

各目標に対して、具体的な施策を設定し、重点的に取り組む内容も明確にする

・4 つの重点施策

1 つ目は「各世代に応じた消費者教育の充実」、学校や家庭、事業者などでの教育支援を強化します。

2 つ目は「消費者被害の拡大防止」、相談体制の強化や関係機関との連携を進めます。

3 つ目は「高齢者・障害者関係機関や団体との連携強化」、見守り体制の充実を図ります。

4 つ目は「デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応」、SNS やホームページ、出前講座などを活用し、デジタルリテラシーの向上を図ります。

○実効性の確保

庁内関係部局や国・府・警察などの関係機関と連携します。

また、堺市消費生活審議会で毎年度の進捗状況を報告し、意見を聴取することで、計画の検証・評価・改善を行い、市民への情報提供も行います。

【笹川会長】

ありがとうございました。ご意見・ご質問はいかがですか。

【広田委員】

計画の目的等、もう少し具体的にご説明いただけますか。

【事務局】

現在の消費生活の背景が、この現計画を作成した頃より変化しており、特にデジタル化や高齢化というところが進んできています。それによって消費者問題も複雑化している状況がありますので、これらに対する施策を計画に反映していきたいと考えています。

また国、大阪府とも連携できるような形で、本計画を検討したいと考えております。

【花田委員】

カスタマーハラスメントにつきましては消費者教育の充実ということで、ぜひ計画に盛り込んでいただきたいと思いますっております。

【事務局】

カスタマーハラスメントにつきましてはですが、大阪府の計画にも「消費者の行き過ぎた行動」という記載があり、本市においても検討していく必要があると考えております。なお、場合によっては消費者が加害者になり得ることもあると考えています。

また消費者教育において、カスタマーハラスメントは犯罪になる可能性があるというところも、啓発していきたいと考えております。

【村上委員】

先日、国民生活センターにて教員の方々と話して、消費者教育の継続的な指導が必要だと思っております。出前講座等のイベント自体はとても意義のあることだと思うのですが、半年過ぎると効果が薄れてくるので、やはり学校教育が一番の要になるのではないかと考えております。学校教育に関する先生方へのアプローチはどのようにお考えか教えていただきたいと思っております。

【事務局】

学校教育へのアプローチについてですが、中学校につきましては中学校の家庭科の時間で実施していただいておりますので継続していきたいと思っております。

小学校の方がなかなか上手くアプローチできていませんので、教育委員会と連携しながらアプローチをかけていきたいと思っております。

【村上委員】

もう少し具体的にお聞かせいただけますでしょうか。

【事務局】

中学校では家庭科の時間で教えてくださっていますが、小学校の方はアプローチをかけてはいるのですが、話が進んでいないのが現状でございます。今後は教育委員会とも話をしまして協力が得られるように進めていければと考えております。

【村上委員】

普段から先生が消費者教育的な視点から指導できることが一番効果的かと思います。先生方の理解というのはどれくらい得られていますか。

【事務局】

中学校につきましては家庭科部会というのがございまして、一定の理解が得られております。しかし小学校につきましては同じく家庭科部会にアプローチをかけているものの、なかなか話が前に進まないというのが現状でございます。こちらにつきましても今後ともご理解が得られるように取り組みを続けたいと考えております。

【村上委員】

社会科の先生もですが、学級の担任の先生が日頃から見守っているというのが一番だと思います。小学校への消費者教育にこれから力を入れていくということなので、学級担任に対しての消費者教育もできれば理想的かと考えております。

【事務局】

令和6年4月に消費者教育コーディネーターを設置しました。今後は1人のお子さんが成人するまでの間、消費者教育コーディネーターを中心に消費者教育を充実していきたいと考えています。

家庭科部会へのアプローチ自体は続けているところではございますが、そもそもコマ数の少ない家庭科の授業の中でも、なんとか消費者教育に紐づけてもらっているというのが現状でございます。

また小学校のアプローチについてはいろいろな窓口アプローチを検討するなど、教育委員会とも調整を図って少しずつでも進めていけるよう努めてまいります。

【植村委員】

私どもは色々な大学の講座にて事業者として消費者教育をお伝えしていますが、地域の行政の中で幼い頃から、消費者教育をすることが必要だと思っております。行政と一緒に協力できることあるのではと考えております。

【事務局】

ありがとうございます。

【重光委員】

堺市立消費生活センターの予算については知らないですが、どこの消費者センターのお話を聞いても多くの施策がある中、予算・マンパワーは限定されているのではないかと思います。

計量業務等やらなければならない業務もあり、難しいとは思いますが本当にやらなければならないことに集中し、メリハリをつけて業務を進めていただきたい。

デジタルリテラシーは難しい問題だと思います。デジタルについて学ぶ教室等は区役所等色々なところで実施してはいますが、やはり高齢者には難しいという現状があります。もちろん高齢者だけでなく、全体的に進めていく必要があるかと考えております。

【笹川会長】

要は限られたマンパワーで限定的に集中して取り組むべきということですね。

【事務局】

デジタルリテラシーについては市を挙げて取り組み、各区役所でも進めているところです。一気に進めることは難しいかもしれませんが、消費生活センターだけではなく市全体で進めたいと考えております。

【佐々委員】

先ほどの第 3 期堺市消費者基本計画の報告でもありましたが、消費者相談のあっせん解決率が 90%と高く、相談員の方々の日頃の努力や職員の方のバックアップもあるかと思いますが、素晴らしい取り組みの結果だと思います。

消費者被害拡大防止のためにも、今後も継続できるように取り組んでいただきたいと思います。

【事務局】

今後も相談員を中心にあっせん・解決を行っていききたいと思います。また職員も相談員のサポートを継続していききたいと思いますので、よろしくお願いします。

【花田委員】

先ほどの小学校への消費者教育の取り組みについてなのですが、自身の子どもが通っている学校とやり取りをするアプリがあり、そこに「オンラインゲームの危険性」について情報共有がありました。

アプリに配信するということは保護者に共有できて、保護者から子どもたちに声かけができるということで、すごく良いなと思いました。もちろんこの情報共有というのは学校の先生方や生徒たちにも通知を行っているので、啓発の仕方というのは色々あると思うのですが、小学校に関しても情報共有のためにメール登録しているので、そこで配信してもらうということも可能ではないかと思ったので、ぜひご検討いただければと思います。

【吉岡委員】

SNS の X の話ですが、先日堺市消費生活センターの X アカウントがあることを初めて知りました。

SNS 自体うまく利用すれば効果的な情報発信や拡散ができるのですが、利用者が少ないように感じました。

ポストの内容も文字数の制限の関係もあり、少し難しいと思いますが、ポスト内の市のホームページへのリンクを押せば色々な情報を得ることができるので、ポストの内容を見てホームページへ誘導できるように工夫してもらえればと思います。

【事務局】

X の登録者数がまだまだ多くないことは認識しております。掲載内容は基本的には広報誌に掲載している内容を掲載しているという形ですが、工夫しながら皆さんが見てみたいと思っていただけるようなものにしたいと思います。

よろしければ、皆さまにも情報の拡散にご協力いただけますと幸いです。

【笹川会長】

他に何かありますでしょうか。よろしいでしょうか。

皆さまありがとうございます。本日の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】

本日は貴重なご意見をいただき、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。次回審議会の開催は令和7年9月または10月頃（計画案の審議）、3回目は令和8年2月頃（パブリックコメント結果報告及び修正案の審議）を予定しております。

【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。

委員の皆さま、長時間ありがとうございました。