平成２９年度　第１回大阪府消費者保護審議会　議事録

■日　　時　　平成２９年５月１５日（月）午後３時から

■場　　所　　日本赤十字社大阪府支部　４０１会議室

■出席委員　　池田委員、千葉委員、花田委員、薬袋委員、大森委員、岡本委員、

柿木委員、中浜委員、中村委員、内田委員、金谷委員　　　　　　　　　　　　　　　　　　（計１１名）

■会議内容

○事務局　時間となりましたので、ただいまより平成29年度第１回大阪府消費者保護審議会を開催いたします。

○事務局より配付資料の確認

○事務局　　それでは、会議の成立についてご報告させていただきます。

　本審議会の委員総数は17名でございます。本日は11名の委員の皆様にご出席いただいており、大阪府消費者保護審議会規則第４条第２項の規定によります２分の１以上にご出席いただいておりますので、会議が有効に成立しておりますことをご報告させていただきます。

　出席委員及び事務局につきましては、配席図をもってご紹介にかえさせていただきます。よろしくお願いします。

　なお、本日、鈴木委員、原田委員、藤本委員、山本委員、西委員、児玉委員は、ご都合によりご欠席をされております。

　それでは、議事に入らせていただきたいと思います。

　これからの議事につきましては池田会長にお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

○池田会長

皆様本当にお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。

それでは、早速議事の方に入らせて頂きますが、本日はその他を含めて３つございます。

貴重なお話とご指摘等を賜りたいと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、まず最初でございますけれども、平成２９年度の大阪府消費生活センター予算の概要についてお伺いいたします。

○事務局　　資料１に基づき説明。

○池田会長

ありがとうございます。新機軸の予算がいくつかあるとのことですが、最初のこの平成２９年度の、センター関連の予算について、せっかくなんで今後につきまして、先生方からご自由に、ご意見などありましたら、いかがでしょうか。

○柿木委員

よろしくお願い致します。この数字そのものもあるんですけども、いろいろほかにもお聞きしたいこととかお願いしたいことがありまして、この「特性等に配慮した的確な情報提供」というところで、こちらに書いていただいていることはまあもちろんお願いしたいところなんですけれども、４月に大阪府内に、民事訴訟管理センター等の名前の書類が届いたことがあると思うんですけども４月２８日の毎日新聞では堺市２１件、高槻市とか門真市とか名前があがりまして、門真市からの提供のはがきも新聞に掲載されました。今回のように大阪府内に同じような緊急情報・被害があった場合というのは、この新聞の掲載とマスコミを活用すれば、とても情報が速いですし、いろんな方への啓発になると思うんですが、その辺協力依頼できるルートがあるのかということをお伺いしたいなと思っております。それから、この消費者教育の関係なんですけれども、今回の「めざそう！消費者市民」をネットで見させていただいて、今、見本を頂いたのですごくうれしいんですけども大変よくできています。こういうことをいろいろ取り組んでいただいて、それから教育委員会とも今回連携をとって書いていただいているということで、やはり現場と、センターそれから教育部門などがそれぞれの情報提供をしながら活動していくということで、全相協なんかですと岡山県でコーディネーターをしておりますけども、そういう人を活用するというような何か検討していただいているのか、ということとか、教えていただきたいと思っております。それから、３番目の役割分担に応じた取組みと連携のところですと、専門性と広域性を発揮していくということで今回、中核的センター機能充実強化研修ということで予算を取っていただいておりますが、昨年までの研修とかと何か違うということが具体的にあるのかということと、それから総括者研修というのも、先ほどは、指定相談員とかの関係もありまして、５年以上ということなんですけども、これも今までの相談員の研修もしていただいておりましたけども、その辺と何か具体的に違うのかということとか教えていただきたいということと、それからまた４番目の事業者指導ということで、今回東京都が２８年度と２７年度に健康食品の試買テストをやりまして、その結果を出していただいているんですけども、この「めざそう！消費者市民」の中でも１番目に健康食品のことを書いてありましたけれども、健康食品に関しては、やはり相談件数も増えておりまして、その一つのものを取りましても景品表示だけではなくて、目指そう消費者市民の中にもこういう被害がありましたということが書かれておりましたけども、関係する法律というのは景品表示法・食品表示法の中でも健康増進法とか、それから食費衛生法とかいろんなものがかかわってくるので東京都はセンターだけではなくて、そういう関係の部署と連携してやっておられたと思うんです。で、大阪府でしたら、消費者センターが中心になって関係するということになれば、薬務課とか食品衛生課なんかが関係してくるかと思いますけども、そういう事業者に対する指導を含めまして連携してやっていただけるのかどうかなども教えていただけるとありがたいです。

よろしくお願い致します。

○池田会長

ありがとうございます。ご指摘いただきましたところはそれはそれとして、ご質問をいくつかいただきましたが、その点事務局お願いします。

事務局の方で一括してまとめて後で説明いただきます。そういったことで宜しくお願いします。その方がいいと思いますので、しばらくお待ちください。

○事務局

民事訴訟管理センターの関係につきましては、わたくしどもも取材をうけまして、対応しておりますが、これはわたくしどもがマスコミを使ってこういった形でいまバーンと打ち出しをしたものでは決してございません。今のところはそういったルートがあるわけではございません。次に高校生向け教材のお話ですが、消費者教育については、いろんな所をつないでいかないといけないので、コーディネーター的な方の存在が必要ですので、私たちも何度もコーディネーターを予算要求しようということを考えながら今のところ至っていないところでございます。今後も、いろんな状況を見ながら、いまのところは教育委員会と受託者との関係でやっておりますが今後も検討してまいりたいと考えております。

府の研修と市町村相談員への研修ですけども府相談員への研修につきましては、やはり今後その指定消費生活相談員制度の導入なんかもございまして、さらなる市町村支援機能の強化ということでございますので、これまでもやはり専門的高度な知識というところにどちらかというと重きを置いて実施しておりましたが、やはり実務能力の強化のための市町村支援機能の強化に向けたノウハウのようなものも取り込んでまいります。府内の市町村相談員総括者研修の方につきましてもそういったことで出来るだけ府との円滑なつなぎができるような形での連携していける相談員の方、ほかの組織との調整機能を担っていただける方、ということで、そういった面の研修も取り込んでいきたいと考えております。

○事務局

すみません事業者指導の担当ですけれども、いまご指摘いただいた健康食品については、確かに、消費者の方が直接店舗に行っておられる事例が多いということで、特商法の対象にならないことが多い、ということで、景表法あるいは今委員のご指摘にありますような各種の法の縛りの中で対応していかないといけないというところで、わたくしども消費生活センター単独ではなかなか難しいところがございますので、そういった事案また今後の対応については東京都の事例も含めて検討していきたいと考えております。

○事務局

東京都さんみたいな、試しに買って、それをテストするというふうなこと、これはまあ、東京都さんならではといいますか、なかなか大阪府もすべて、いま例えば商品テストとかというふうなことについても自前で設備を持ってというのは、なかなかこれは件数との兼ね合いもあって難しいような状況もありますので、やはり外部に委託してとか、あるいは国民生活センターを活用してとか、というものでございます。ただ今ご指摘のあった健康食品ですね、この関係については、もちろん景品表示法からのアプローチについては、わたくしどもセンターの担当ということで目を光らせているということでありますが、例えばそこにどういうものがちゃんと入っているのかどうかとか、偽りがないかどうかとか、ということについては、柿木委員のご指摘の通り食品表示法とか、健康増進法とか庁内にそれぞれ所管の課がありまして、当然そういうオプションを含めて我々消費者行政推進本部会議のメンバーになっておりますし、その関連で日ごろからいろんな情報を連携とかですね、あるいはそれぞれのメールマガジンでの情報発信とかもいうふうなことなんかもやっておりますので、そういった枠組みを活用しながら進めているという状況でございます。

○食の安全推進課

すいません

○事務局

食の安全推進課、どうぞ

○食の安全推進課

すいません食の安全推進課です。お世話になります。先ほどの健康食品の監視の件なんですけれども、これについては、安全推進課、食品表示法を所管する部署と、あと薬務課、健康づくり課の３課で合同で連携しての立ち入りなどを、製造施設・販売施設ともやっております。その中で景品表示法の違反に関して疑いがあるということであれば情報提供して連携してやっているような状況ですので、今もすでに取り組んでいるとご了解ください

○池田会長

事務局よろしいですか。それじゃあこの件はひとまずということで、次、中浜委員お願い致します。

○中浜委員

失礼いたします。わかりやすい資料の説明どうもありがとうございました。毎日相談の方をさせて頂きましたら高齢者の相談がやはりすごく多いです。警察官でも騙されるくらいすごく巧妙になっている、高齢者はやはり引っかかってしまうのが残念だなと思うんですけれども、本当に引き続いて啓発の方を継続していかなければならないな、と日々思うところです。またあの還付金詐欺では高齢者からお金をもらう受け子というのが、こないだも１３歳の女子中学生でいうことでニュースにあがっていたと思います。バイトで日当３万円もらえる。やはりその人を思いやるそういう道徳心というよりも、お金に目がくらんでいく、っていうそういう教育はいかなるものか、というので、やはり若い世代にそういうふうになんていうのかすごく危惧されますので、女子中学生すごくやはり低年齢化していると思うので、とても素晴らしいこの高校生向きの教材見せていただきました。参考にさせていただきたいと思うんですけども、今後やはり小学校・中学校のそういった教材の方も作っていただければなと思います。それとあと資料２番の消費者教育の充実ということですけれども、やはりあの高校生期で、高校生による高校生への消費者教育と書かれておりますけれども、自分たちがいま研究したテーマで高校生の消費者教育をするということなんですけども、もし情報とかもっと詳しいことがあったら教えていただけたらなと思います。それとあと、この消費者問題への関心を高めるイベントていうことが書かれているんですけれども、例えば高めるようなそんなイベントといいましたら消費者教育だけではなく、今おっしゃっている食育の問題、食品ロスの問題、そう言ったものも含めてのイベントということになるのか、そういった部分でまた参考にさせていただきたいので、教えていただければと思います。本当に高校生のそういった教材・モデル授業ということをさせるということで、そういった配布後の皆さんの声を早く聞きたいと思います。

○池田会長

それでは事務局お願いいたします。

○事務局

高校生向けの教材だけでなくてですね、今後、高校生向けの、どうしても大阪府ですので、小中学生になりますと市町村所管になりますので高校と大学という広域的なところからの取組みになるのですが、将来的には市町村さんでもうまく使っていただけるような、小中学校向けのようなもののモデル的な教材を提供できればなあとは考えております。で、イベントについてでございますが、私どもで実施しておりますイベントで、一番大きなもので消費者フェアの実施になります。その中ではいろいろな団体さんが、食育についてもやっていただいておりますし、食品ロスについてもやっていただいております。今後も色々幅広く食品ロスについては全庁的なワーキングループができておりまして、今後一緒に取り組んでいこうという話になっておりますので、今年度もその中で発表していただく予定です。で、そのほかここにもちょっと掲載が漏れておりますけれども夏休み若者向けの消費者教育講座。できましたらお笑いの要素も交えてですね、無関心な高校生に誘惑されやすい夏休みにそういった消費者トラブルから身を守ってもらうというものも検討中でございます。以上です

○池田会長

どうぞ千葉委員

○千葉委員

２点ほど、どちらかというと質問と、それから１点はあの私どもの意見なんですが、最初の二つについてですけれども、まず１のところでですね、コンビニなんか、あのチェーン店と連携して見守りハンドブックを配布するというものを継続するということで、見守りの拠点というものを確立していくと書いてあるんですが、ここに想定されているもの以外のところはないんでしょうか？といいますのは、まずお金がどこから、どういうところで受け取るかと考えますと高齢者の場合は年金ということになるのですが年金の受け取りというのは銀行のほかには郵便局が圧倒的に多いと思うんですよね。しかも府のもとで考えますと都市は人口が集中している以外のところを考えますと郵便局って非常に拠点としては十分だと思うんですが、その際はどうお考えでしょうかというのが一点目の質問です。それから２点目ですが、これは相談のところ３のところにかかわる事項ですけれども、本年度新規予算ということで府内市町村相談員総括者研修を先ほど伺ったんですが、府としては今後府下にある市のセンターと府のセンターの関係についてどのようにお考えかと。このあたりの取組みの方向性というのは非常に重要で、いまのところどこにお金が中心的につくように考えているかといえば府のところで、そこから市町村の方向に広げていくと、言うような物の考え方だと思うんですけれど、大阪府の場合、市町村と府の相談員の関係とか、あるいは役割分担ですね、その辺どのようなお考えを持って予算を組もうとされているのか、という点について質問させていただきたいと思います。それからあとは一つの意見ですけれども、これは今日お配りいただいた高校生向けの教材なんですが、はっきり申しまして非常に新しいことと非常に建設的なことが混在している資料で、これをちゃんとおはなしをする教材として扱うというのはかなり力量がいるだろうなあというふうに、正直なところそう思いました。まあでも関心を持っていただくという意味では非常にいい教材だろうなあと思います。ただ一つだけ、この教材を使うにあたって見過ごしてはいけないこととして意見を申しあげたいんですけれども、いま選挙権が１８歳まで下がったんですが、実は契約をしたり物を所有する成人というのを何歳からするか、という点については２０歳から１８歳まで下げるという方向で検討が進んでいるということになります。大学によりますと、大体入って１９歳でアルバイトとかいろいろやってそれで２０歳になるかならないかというところでだまされるというのがものすごく多くて、大学の教諭は大体そのあたりのところでトラブルの始末を、大学の方に助けを求められればという場合ですけれども、始末をするということになるんですが、おそらく今の制度の変更との関係では、高校生と予備校生のところでこの種の大人になりかけたところでだまされやすい人たちをなんとか救済してあげくなくてはいけないというところで、手口とかそういったものをどういう形で吸収しようとしているのか、ということについて少しお考えいただいた方がいいのではないかというふうに思います。こういうプロジェクトの中でだんだん賢くなるのかもしれませんが何せ社会常識がそれほどあるわけではありますので、そのへんの窓口対策みたいなものについて少しお考えいただいた方がいいんじゃないかというふうに思います。これが意見です。

○池田会長

それでは事務局お願いします。

○事務局

高齢者の見守りについて実際行われる現場として、コンビニとかスーパーとかそういうところだけではなくて郵便局も重要なポイントじゃないかということをおっしゃられているんですが、資料２で次の左でご説明させていただいく中で、いろんな取組みを進めておりまして、わたくしどもも、郵便局というのは非常に今後見守りをしていただくにあたっては重要なポイントではないかと考えておりますが、いまのところは、ご協力いただけるところから大阪府が包括協定を結んでいたりですね、大阪府警本部さんとも連携があったりとか、そういったところから進めております。郵便局も、また今後検討してまいりたいと思います。府内のセンターと市町村との関係などもございますけれども、今後出来れば、本来であれば計画に書いてあるようにですね市町村が自立した形ですべて基本的には第一次的な窓口として住民の相談を受けていただいて解決できる力をもっていただける、といった体制にするのが一番大事だと考えております。ただ、いまのところ現状としまして行政職員とか相談員の方の数が少なくてですね、体制が不十分な市町村が多くございますので、今のところは大阪府のほうも、できるだけ相談のバックアップを行っているところです。先々には、基本的には自立した形で市町村自身がしていただき、大阪府というのは、消費者安全法でもなっておりますように高度専門的・広域的なものというものに特化して役割を果たしていけるような形になれば一番いいなと思っておりますが、現状として今のところ市町村も大阪府も体制整備がなかなか整っていないところでございます。

○事務局

さきほど柿木委員からも相談員の市町村総括相談員研修ということでご質問があったと思うんですけど、もちろん、府、市町村との役割分担、これは消費者庁のほうもですね、いろいろと国の試験を活用していただくにあたって都道府県はこういうふうな、例えば広域的専門的な現地に立った相談なり啓発をやっていきなさい、市町村はもちろん住民サービスということでベーシックなところを、というふうなことを言っておりますけれども、描いた絵のとおりに進んでいっているかというと必ずしもそうでもないということで、総括者研修につきましても、先ほど説明では原則５年目以上というふうに言っておりますけれど、そこについては、いずれは府のセンターのほうでは、指定相談員というふうなものを置いて市町村支援をしていくため、市町村の方もその窓口となるしっかりした相談員の方を養成して配置していただくと、すべてがすべてそういう形できちっと体制が取りきれるかということにもならないかと思いますので、この総括者研修につきましては、内容的にはそういったところも意識した中身の方にしていきたいと思っておりますけれども、当然初任者の相談員の方にもご参加いただいてですね、レベルアップをしていただけると、そういう内容にしていって、全体として当面はというふうに考えております。

○千葉委員

説明の趣旨はわかるんですが、問題は具体的にどうするか、という話だろうと思うんですね、これは組織として市の組織とそれからまあ市の規模がいろいろだと思うんですよね。市の組織と、国の組織との関係を、消費者相談の全体像について、どういうふうに府としては構築していこうかということ。消費者庁はもう抽象的に言っているだけですから具体的にどうするかというところを、もし今後お聞かせいただけたらばありがたいです。別に今できるとかではなくていいですけど。それからもう一つは、内容で見た事項なんですよね。今日の教材にもでてきましたけど仮想通貨って何かわかる人っていうのは、日本の人だとそんなに多くはないんですよね。だけど書いてあるわけですよね。で、これをたとえば市の人に、とか府の人にと言ってもなかなか難しいと思うんですよね。ですからどういう内容のものについて市町村レベルで住民サービスとしてやるのか、府のサービスないしは府の権限として総括相談員とか、そういう高度化していくというものの高度化というのは一体何をして高度化というのかと。それ以前について、組織と内容ですね。そこについて、具体的な方針が出てこないと、絵に描いた餅だと思うんですよね。はっきり言って、そういうの作りましたやりましたと、しかしそれで何が始まるんでしょうかということになると思いますので、今後検討していただけたればいいですね。

○池田会長

ありがとうございます。それでは大森委員よろしくおねがいします。

○大森委員

ご報告を伺ってですね、次年度主に情報発信のところとか消費者教育のところを強めていこうと、そういう中身かなというふうに伺いまして、特に教育委員会さんとの連携もふくめてですね、こういうことで進めていくっていうのは心強いなというふうに思っています。そのうえでいくつかご質問とご意見等ということなんですが、若者向けのホームページサイトのリニューアル・スマートフォンサイトの開設というのがあります。今のサイト見ていってもですね、なかなかそこまで行きつかないだろうなというふうに率直に思うんですね。せっかくいいサイトを作ったとしても、そこに誰も来なければ意味がないので、そこにどうアクセスを増やすのかと、そういう視点も含めて取り組んでもらいたいなということと、そのサイトのアクセス数とか今は把握をされているのかどうかというのを教えていただければと思います。もう一つここに入っていないんですけれど、メールマガジンも発行されていると思うんですよね。で、今日食の安全推進課さんが来ておられましたけれど、食のメールマガジンは目標１万件ということで、もうずっとですね、事あるごとにチラシをいろんなイベントなんかで配らせてくださいといって、お願いに来られる形で情報発信しようとされているんです。センターのメールマガジンこれも今どのくらい登録されているのか、増えているのかどうなのか、そのあたりどうなっているのかなというのをちょっと教えていただければと思います。で消費者教育のところはぜひ成功させていただいてですね。モデル校と言わず、それ以外のところ、どれくらい広がったのかといことも含めご報告も頂ければと思います。あと大学生のリーダー養成というのも、サイトを見させていただくと大学祭で演劇をやっておられたり、企業さんとの交流会をやっていたりするんですね。でもなかなかその情報が周りに知られていないんじゃないかな、という気がして。そういうことも、むしろその大学生さんのなかで、たとえばＳＮＳで発信してもらうとか、そういったことがされているのかどうか、学生の中では広がってて私どもには伝わっていないだけのか、なかなか広がっていないのかそのあたりどうなのかな、そのあたりちょっと疑問に思います。で、あとちょっと別件で法執行の話をしたいと思うんですけど、昨年度の実績で特商法と条例にかかわる指導０件、実績なしということでございます。一昨年はたしか指導が１，２件ですね、あったと思うんですね。これ０になったのは、それはそういう案件が見つからなったのか、なぜ０になってしまうのか、というようなそこのところどのようなお考えなのか教えていただけたらなと思います。

で、最後に全然関係ない、ちょっと別ですけれど、消費者基本計画の、今年が３年目で中間年だと思うんです。で、次の審議会でもいいかと思うんですけれど、やはり前半のまとめをやってですね後半こういうところをやるんだというようなことは担当のセンターとしてですね、また整理をしてお示しをいただければなと思いますこれは要望です。

以上です。

○池田会長

それでは事務局お願いいたします。

○事務局

若者向けのサイトについてはアクセス件数、いま正確な数値をもっていないですが5～6千件だったと思います。スマホサイト等を使ってみてもらえる生徒数を増やしたいと思いまして若者向けの中2とそれから高2生には府内の全生徒に向けてリーフレットを毎年度何万部と配布しておりますのでその中にすべて入れ込んで周知をしたり、さまざまな機会をとらえて周知をしてアクセス数を伸ばすよう検討してまいりたいと考えています。

メールマガジンにつきましてですけれども、昨年度も鈴木先生の方からこんなことでは困りますよと、もっと増やしてくださいと言われておりまして、昨年度の状態で1000件程度でして、今不達になっている数を整理すると若干減ってしまいました。

確かに食の安全推進課の方で1万件めざして今6000件ほど配信しているとお伺いしておりますので、センターで今年度作成するリーフレットとかチラシとかすべてにですね基本メールマガジンの紹介を入れさせていただいて増やしていきたいと考えております。また中身についても今後検討してまいりたいと考えております。

大学生の情報発信の話ですが大学生のリーダー会のほうで、そういったＳＮＳとかホームページでの発信を検討していると聞いているのですけど、今のところ情報発信が始まったということを聞いてないので、今後第2回の時にでもご報告をさせて頂きたいと思っております。

また、今年度大阪府消費者フェアのほうでもですね、出来ればリーダー会に参加してもらって情報発信の場を作ってまいりたいと思ってます。

○事務局

事業者指導についてお答え申し上げます。今委員ご指摘の通り、平成27年度は業務停止命令に至った案件が１件同一の案件ですが勧告が１件、それから指導が２件文書指導１件口頭指導が１件ということで事業所指導についての事例がありました。28年度について悪質な事業者がいなくなったというわけではございませんで、28年度の指導等に向けて調査調整等は進めておりましたが、実際に28年度にあがったり着手してそのまま29年度も継続して調査している案件もございます。他府県と連携して指導に向けている案件もございますけれども28年度中に指導等に至ることはなかったということになっております。また29年度に入ってからも新たに２件の事業者について立ち入り検査を含めた対応を検討するべく、すでに調査に着手しております。近日中に消費者聴取を始めようと思っている案件もございます。ただ事業者の対応も非常に巧妙になっておりまして、こちらの動きがもれると他府県に活動を移す、現に他府県で立入り検査をしたところパタッと止まってですね、現実には他府県へまた活動を移すというところ、あるいは事業者自身が廃業してしまって屋号を変えてしまうというような事例もございまして、指導等に持ってくるのは難しいところがあるんですが、引き続き事業者指導をやっていきたいと考えております。

○池田会長

事務局よろしいですか？

○事務局

はい。

○池田会長

もしよろしければあとおひと方ぐらい。岡本委員。

○岡本委員

「くらしすと」を毎回３万部発行されているということですけれども、「くらしすと」はなかなか大阪府民が見る機会が少ないかなぁと思うんですね。消費者団体には何部、何部と配布されてるんですけれども、例えば「くらしすと」それから、「府政だより」に関してなんですけども、これも次のところの内容の、見守り支援になるかもしれませんけれども、「くらしすと」をどこへ今置いておられるのかということを伺いたいのと、せっかくこのように年４回「くらしすと」を発行されています。それから、「府政だより」も年1回発行されています。これもですね例えば、社協さんや民生委員さんそれぞれの市町村におられますけれどもそういう方たちに配布すると、それも一つの見守り守り活動になっていくのではないかと思うんですね。「くらしすと」を夏号発行し、次秋頃になるとそれは多分市役所においてあると仮定するならば、それはそれで捨ててしまわれているというような結構もったいない置き方をされているのではないかと少し想像するのですけれども、せっかくでしたら色んなところで活用していただけるような方策を考えていただけたらなと思います。以上です。

○池田会長

今のお話はちょうど次の議題の、高齢者の見守り支援についてというところでいたしますので、ぜひ前に進めさせていただいて、その時にまたご案内を事務局の方からいただけるようお願いします。早速進めますが、次の議題で高齢者の見守り支援ということで事務局からのご説明をよろしくお願いします

○事務局　資料２に基づき説明。

○池田会長

ありがとうございました。只今の事務局員の説明を受けましてご自由なご質問等を受け付けますが如何でしょうか？

○内田委員

私は日本チェーンストア協会の関西支部事務局次長をやっております。早速今お話がありましたけれども大阪府内には10社345店舗ございますので、そこの従業員がその中身を理解して、お客様に声かけして行こうじゃないか、ということでございます。やっぱり午前中にお客様が一番来店されるのは年配者が多いので、また制服を着て名札をしていると、ものすごく安心して聞いてくれるので、また、なじみ客というのですか、そういう意味でもいいなとやっております。

また、これだけではなしに、いま私ども従業員がですね、特に責任者、管理者が高齢者ハートフル研修に行きまして、いろんな形でそういう研修を受けに行っております。実際に例えば白内障になったような眼鏡をかけると見え方が違うというのを実体験してみると、こんな億劫といいますか、字を書けば色の組み合わせをすれば見えるけれども、でも本当のことを言いますと、それは食欲が薄れるような色なんです。ところが食欲をそそるような色でしたらだめやいうこともわかりますし。また聞こえ方でもこの高音と低音の聞こえ方でこう違うんやとヘッドホンがありまして、そこで実際にやってみると、「あっこうちがうんや」と。皆さんがそういう研修を受けたらすぐ自分の父親母親からですね会話していかなあかんなというような我に返る様な研修もできておりますので良い機会だなと思っております。ですから。先程こういう資料をいただいたということは、従業員のまず管理者の研修にさっそく利用して、お客様にできるだけやさしい言葉で伝えて行きたいなと思っておりますのでまたよろしくお願いいたします。私の意見として。

○池田会長

ありがとうございます。

次の議題に行きたいなと思っております。ありがとうございます。

事務局何かありますか？よろしいですか？

○事務局

はい。

○池田会長

そのほかいかがでしょうか？

○花田委員

えっと先ほども出ておりましたが、いかにチラシを見て頂くかそういうことを考えた時に例えば食楽通信を拝見しますと見守りチャレンジということで双方向的な部分がございますのとそれから前後の具体額と書いてあるということで繋がっていくというような、ちょっとそういう楽しい感じとそれから読む工夫というのがあるかなと思っています。

一方で「くらしすと」を拝見すると、どういったらいいんでしょうか、とても内容は充実しているし、それからぜひ見て頂きたいことばっかりなんです。多分これでも仰りたいことがもっとあってこれだけにされたんだとろうというふうに拝察はするんですが、読みやすいかと、いうことになるとちょっとどうかなぁという面がございます。

それで少しですね、その例えば10載せて、しかしそれは例えばですけど10人に読まれるっていうのと、それから内容を5にして100人に読まれたら多分後者の方が良いわけなので、そういうその少しデザインとかですね、もう少しですねお得っていうのをちょっと入れるといいかなと思うんですよ。楽しいっていうのもお得ですし、「食楽通信」のクイズのような形も読みやすいですし、工夫されるとよいと思います。なかなか予算がないので難しいとは思いますが、どこかとタイアップしてですね、これを持っていったら来客が増えるぞみたいな、なんかそういうことをしませんかという事で、何かもう少し読んで頂く工夫というのが必要かなと思うのと、先ほどご意見にあった、儲けるっていう事を通じて見守りをするというのは凄くいいなと思いました。地域のコミュニティのルートがあると思いますので、それを是非使っていただきたい。高齢者への啓発ということで単に見守るということもあるんですが、もう一つはやはりご自分で判断して頂くという事が必要で、それを考えた時に事例紹介ってやっぱり強いと思うのですね。一番最初にニュースってお話があったと思うのですけど「えっ」と言う驚きは腑に落ちるところがありますので、そういう身近な事例紹介、例えばついやってしまいそうな事を紹介するという事で、いや私はやらないぞというのを思っていただくっていうのが良いのではないかなというふうに思いました。

それから先ほどちょっと言いそびれたのでここで言わせて頂くのは高校生向け教材のところなんですけれども、文科省が教育の内容をだいぶ詰め込みになってきまして、特に小学校中学校では、私の場合は環境教育っていうことなんですけども、なかなかそれにとる時間が無くなってきております。たとえば高校入試にですね消費者教育にこういうのを入れていただいたら中学生は多分勉強してくださると思いますのでこれもちょっとどこがお得かっていうところですけどもお得感あふれるそういう教育員委員会に少しささやいてくれればと思います。

それからこれすべてグリーン購入という事かなと思うのですね、グリーンというと環境なんですけど購入という食品どうしなんてまさに環境に関係ありますけれども、そうでなくても商品のラベルですね。こういうのをちゃんと見て判断することができるという教育っていうのは、小さい時から必要だなというふうに思いますので、そこから自分で判断するという全てにおいて自分で判断するという教育をしていけたら良いんじゃないかなと思いました。

で最後に大学生なんですが、どういうふうに情報交換されているか私もちょっと届いてなくて、豊かな環境づくり府民会議の方で大阪エコ辞典という普通の大学生も入っているんですけれども、大学のグループが今いくつも一緒になって、大阪大学もそうですし、いろんなことやっていますので、そういう試みでもない、こういうことが投げかけられたら面白いなと乗ってくるんじゃないのかなと思います。以上です

○池田会長

いろいろと貴重なアドバイスありがとうございました。

○事務局

今後頂いたアドバイスを無駄にならないように考えて改良していきたいと思います。

○池田会長

そのほかいかがでしょうか？

○中浜委員

消費者安全確保地域協議会ということで、八尾市はいち早く立ち上げていただきました。八尾市は本当に三位一体で消費者・事業者・消費者行政でさせていただいております。高齢者・障害者・認知症ということでは福祉や危機管理あと地域包括支援センターと連携して、あと消費者団体と一緒にいち早くパトロールに行ったり、ここのところに集中的に山手の方にそういったものが回っていう情報があったらパトロール、車があるのでそのパトロールに行ったりということで本当に行政の見直し、行政の方が警察も保健所も含めてですけれども、皆さん協力していただいて安全安定した暮らしを求めて八尾市は頑張っておるということで一言申したいと思います。

まだまだやれる高齢者ということではタンス預金が多いですね、すごくお金を持っておられます。 ATMでおばあちゃんは振り込んだら多分あかんと思うんねんけれどもって消費者相談に電話かかってくるんですけれども、そんなつべこべ言わんと早いこと振り込めということを仰るのがおじいちゃんですね。

「還付金返ってくるんやからそんなん電話せんと早く振り込んだらええねん」というのはおじいちゃん。あと男の人ごめんなさい男性も女性もそれぞれですけれども、やはりあのもっとやっぱり教育を受けたという部分では高齢者は、今、昔からの教育というのは少し少ないかと思いますけれども、その分私たちが見守り啓発の方をさせていただこうと思っておりますので、地道な活動をこれからも八尾市はさせて頂きたいと思います。以上です。

○池田会長

どうもありがとうございました。その他。

○薬袋委員

質問

司会　池田会長

どうぞ。はい。

○薬袋委員

すいません。今の消費者安全確保地域協議会なんですけれども、豊中市さんが準備中ということでしたけれども他でこういう準備をされてるとか設立を検討されている市町村さんあるかどうか、もしわかれば教えていただければ

○事務局

すいません。今のところ平成29年度に入ってからはお聞きしているところはございません。また今後、別の会議で照会をかけておりますので把握しながら進めてまいりたいと思います。

○池田会長

それではどうぞよろしくお願い致します。

またご質問等あるかと思いますが後程時間があればまた戻ろうという事で、一つ先に進めさせていただきます。

先に渡しました議題の２の（３）その他という事でございます。事務局からご説明をよろしくお願い致します

○事務局　資料３に基づき説明。

○事務局

昨年の9月の審議会の時も平成27年度の相談概要のご報告をさせていただいて、その時もトップがですねアダルトサイトがらみの相談が多いと、これはもちろんそれでサイト業者にお金を払ったという一次的な被害というのもあると思うんですが、今回あっせん付託されたような二次被害ですね。この状況を何とか解決しなあかんと、ホームページを見ていたらなんか「無料相談に応じます、あなたの悩みを解決しますよ」と、じゃあここねということで飛びついてそこが実は弁護士法に抵触するようなことができないのに探偵業者がやりますよと。

探偵業者の方も巧妙でですね。これはこの事案に限らずなんですけれども、実際の契約に当たってはですね、あなたの今トラブルになっている企業を調査しますということで契約の文言上きちんとそういうふうな解決をするということは書いてないんですね、ただ相談のきっかけをですね、あなたのトラブルを解決しますとホームページに載せていますので、入口のところでまず、ああこれで解決できるだと。それができれば一安心だと、いうようなところでそれが頭に残るもんですから、そのあと今回の事案でもコンビニエンスストアにファックス、契約書の案がファックスされてきてそれを見てよく読んでないですね、とにかく署名して返送するのと合わせてそこに提示されている契約金額を支払うと、それで自分がこれで安心できるんやと思って、家帰ったらあんただまされてるんちゃうかと、いうふうなことで、それでやっぱり「あれ？」ということになってですねセンターの方に相談があったということ。こういう事案は本当に今は多くなってましてですね、この事業者以外にですね、日々そういう二次被害の相談というのがありまして、「くらしすと」やメールマガジンも含めて個別に注意喚起ということで府のホームページの中にも、こういうふうな被害が多く発生しているんで注意してください、ということで、府民への注意喚起をしております。ただ、この状況というのは最近でもまだまだずうっと国民生活センターの方も言いますし、我々も市町村からも言って頂いてるんですけれども、なかなかゼロにならないということで引き続きそういうふうな呼びかけをしていく必要があるな、と思っております。

○池田会長

はいどうぞ。

○千葉委員

この事案は二次被害だったというお話だったんですが。事実関係がよくわからないのでアダルトサイトの業者と相談で出てくる人がですね実はグルだったというふうなものというのは結構あるんですね。なので、これを二次被害だというふうに処理しない方がいいんじゃないかというふうに思いますので、ただ実際は誰がどんなふうに繋がってるかわからないという状態なので申告者の方の主張だけを整理すればこうだという認識の方が良いんではないかと思います。それからもう一つですが、契約解除という話なんですが、弁護士業務違反で法律をだしてるんだったらそこまで言い切れるかどうかわからないですけど、解除の問題ではなくて契約は無効だという主張をですねあっせんの段階ではまずはとるべき態度ではないかという事ですが、まあそのへん相談等のところで少しお考えいただければありがたいと思っております。

○事務局

ありがとうございます。実際相談の窓口では、そういうふうなことは弁護士の方以外はできませんと、ということでもちろん相談者の方にはまずは話をしております。ただ実際は問題解決をしていくにあたってどういうふうにやっていけばいいというところで業者の方は業者の方で色んな言い分を言ってきますので、そこで現実にどう解決していくのかという事になってきているという状況です。

○薬袋委員

１に関連したことではあるのですが、２９年度の予算ではなくて、今後の消費者行政の予算に関連しまして、国の消費者行政推進交付金の今後の在り方が今いろいろ議論されている状況です。大阪府の審議会においてもやはりこの点についてはよく注目していただいたうえで、しかも大阪府さんの方から、今後の大阪府の消費者行政を充実させていく上では継続は必要なものだという事を、もし可能であればそれは行政サイド、もしくは首長さんとかが決められることかもしれないですが、しっかりと国の方に伝えて頂かないと国の方は財政問題やっぱり大変重要なことだとは思うので、なかなか今後この交付金が維持できるかどうかっていうのは地方の方から現場から声を出していかないと難しくなってしまうのではないかという事で、非常に憂慮しております。府のセンターさんの方でもしっかりと意見を通してもらいまして、大阪府さんとして意思表示をされるかどうかも含め、お考え頂けたらと思っております。この本日の資料１のところで基金・交付金の割合がものすごく大きくて、これがなくなったり、あるいは半分になってしまうと、大阪府の消費者行政、市町村とともに非常に大変な状況になってしまうので、是非とも今後の大阪府なりの消費者行政の維持充実の為にしっかりとした取組みをしていただけたらというふうにお願いしたいと思います。

○池田会長

その他ご指摘等ございますでしょうか？

事務局の方で何か補足等ございますでしょうか？

よろしいですか？

○事務局

特にありません。

○池田会長

はい　それでは本日は委員の皆様には大変ご多忙の中貴重なご指摘等改めて厚く御礼を申し上げたいと思っております。それでは事務局の方にお返しさせて頂きます

○事務局

長時間ありがとうございました

以上をもちまして本日の審議会を終了させて頂きます。委員の皆様にはおかれましては長時間に渡り真摯に議論いただきましてありがとうございました。頂いた意見も真摯に受け止めまして検討してまいりたいと思います。それでは本日は閉会させていただきます。どうもありがとうございました。