

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き、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。よろしく申し上げます。

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。よろしく申し上げます。

○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す、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す、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「めぞう！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れども、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だと、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れども、これも今までの相談員の研修もしていただいておりますけれども、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す、その結果を出していただいているんですけども、この「めぞう！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れども、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えますけども、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。

よろしくお願ひ致します。

○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れ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どころかという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がり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たしますか、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はありますが、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、偽りがなくどうかとか、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、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け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ということが書かれているんですけども、例えば高めるようなそんなイベントといたし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、そうい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ので、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？といたしますのは、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、その際はどうぞ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の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が、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このように思います。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このように思います。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く中で、いろんな取組みを進めておられて、わたくしどもも、郵便局というのは非常に今後見守りをさせ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の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つていただける、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こと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も、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っておりますので、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でですね、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ことも、もし今後お聞かせいただけたらありがたいです。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。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、日本人だとそんなに多くはないんですよ。だけど書いてあるわけですよ。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。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、絵に描いた餅だと思うんですよ。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っておりますので、今後検討していただけたらいいですね。

○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のですが、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ど、メールマガジンも発行されていると思うんですね。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あって、お願いに来られる形で情報発信しようとしているんです。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ください。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う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で発信してもらおうとか、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私どもには伝わっていないだけなのか、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かったのか、なぜ0になってしまうのか、というようなそのところ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ませんが5~6千

件だったと思います。スマホサイト等を使ってもらえる生徒数を増やしたいと思ひ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が、今のところ情報発信が始まったということ聞いてないので、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おります。

○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、現に他府県で立ち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がけれども、「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あと思うんですね。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が、「くらしすと」をどこへ今置いておられるのかということ伺いたいのと、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活動になっていくのではないかなあと思うんですね。「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が、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いたします。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ひします

○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す。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と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あ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ふ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が「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らい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たい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れども、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けど、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る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えますけれども、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。

○葉袋委員

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ではございません。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えます。

○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 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アカんと、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、入口のところでも、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のですから、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す、「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いるんですけども、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じゃないかと思います。それからもう一つですが、契約解除という話なんですけど、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れ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くるので、そこで現実は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。

○葉袋委員

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やっぱり大変重要なことだとは思っているので、なかなか今後この交付金が維持できるかどうかと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この事で、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のところでは基金・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ひしたいと思います。

○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ます。それでは事務局の方にお返しさせていただきます

○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いただきます。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っております。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。