

平成29年度 第2回大阪府消費者保護審議会 議事録

■日 時 平成29年10月18日（水）午前10時から

■場 所 大阪府立男女共同参画・青少年センター（ドーンセンター）
4階大会議室1

■出席委員 池田委員、原田委員、藤本委員、薬袋委員、若林委員、大森委員、
岡本委員、高比良委員、中浜委員、中村委員、山本委員、内田委員、
大石委員、金谷委員 （計14名）

○事務局

それでは定刻になりましたので、ただいまから、大阪府消費者保護審議会を開催させていただきます。本日は、ご多忙のところ委員の皆様にお集まりいただきありがとうございます。私、大阪府消費生活センター山下でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局より配付資料の確認

○事務局

委員の皆様にはおかれましては、平成29年9月1日付けをもちまして、2年間に任期といたしまして、委員委嘱をさせていただいたところです。これから2年間どうぞよろしくお願いいたします。

なお、今回委員改選後の初めての審議会となりますので、会長が選出されるまでの間、事務局において進行させていただきます。それでは、開会にあたりまして、大阪府消費生活センター所長の濱本よりご挨拶申し上げます。

○濱本所長

おはようございます。大阪府消費生活センターの所長をしております濱本でございます。委員の皆様には本当にお忙しい中、審議会にご出席をいただきましてありがとうございます。またこの度は先ほど山下補佐の方からも説明がありましており、本審議会の委員にご就任を賜りまして、厚く御礼申し上げます。消費者保護審議会でございますけれども、消費者の保護に関する施策についての重要事項に関する事務を担当する知事の附属機関として、昭和46年に設置された審議会でございます。審議会は学識経験者の皆様、それと消費者の代表者の皆様、それから事業者の代表者の皆様、それらの委員の皆様によって構成すると規則で定まっております、本日もご出席いただいている方は、それぞれの分野から我々の方からお願いをしてお就任をいただいているということでございます。

委員の皆様におかれましては、消費者行政全般におきまして、本施策推進のために積極的

に、ご審議のほど、よろしくお願い申し上げます。さて、大阪府内におけます消費生活相談につきましては後程ご説明申し上げますけれども、平成 25 年度から件数が増加に転じておりまして高齢化や情報化などが進展する中、特に高齢者を狙ったり、高度情報社会の仕組みを悪用した手口が増加するといったことで府民の消費生活のトラブルや被害の手口が、ますます悪質化・巧妙化しております。

このような中、平成 26 年度に本審議会における審議を重ねていただいた結果を踏まえまして 27 年 3 月、消費者保護条例第 8 条に基づく大阪府消費者基本計画を策定いたしまして、この計画に基づいて消費者施策を推進しているところでございます。

本日は委員の皆様のご就任後、初めての審議会でございますので、はじめに会長の選任等をしていただきまして、その後、我々の方から昨年度の大阪府内の消費生活相談の状況や大阪府の消費者施策の実施状況等につきまして、ご報告をさせていただきたいと思っております。限られた時間ではございますけれども委員の皆様には幅広い視点からご意見を賜りまして今後の取り組みに役立て参りたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。簡単ではございますが開会にあたりましてのご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

○事務局

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、14 名の委員の皆様にご出席いただいております。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過半数の委員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。

続きまして、委員名簿に沿いまして、委員の方々のご紹介をさせていただきます。ご紹介させていただきましたら、一言ずつご挨拶いただければと思います。まず、学識経験者の方から、大阪大学名誉教授池田辰夫委員でございます。

○池田委員

おはようございます。池田です。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

本日大阪教育大学教授石川聡子委員、大阪教育大学教授鈴木真由子委員、大阪大学高等司法研究科教授千葉恵美子委員はご欠席でございます。続きまして、京都大学法科大学院法学研究科教授原田大樹委員でございます。

○原田委員

京都大学で行政法を担当させていただいております原田と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、大阪大学大学院高等司法研究科教授、藤本利一委員でございます。

○藤本委員

大阪大学の藤本でございます。ロースクールの方を担当させていただいております、民事訴訟法や倒産法の授業を担当しております。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、大阪弁護士会から薬袋真司弁護士でございます。

○薬袋委員

弁護士の薬袋です。大阪弁護士会所属です。よろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、京都大学大学院経営管理研究部研究部長教授若林靖永委員でございます。

○若林委員

京都大学の若林です。経営管理大学院というビジネススクールをやっております、そのビジネススクールの大学院長をしております。専門はマーケティング・流通・商業です。よろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、消費者の代表としての委員のご紹介をいたします。全大阪消費者団体連絡会事務局次長の大森隆委員でございます。

○大森委員

大阪消団連の大森でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、なにわの消費者団体連絡会事務局長の岡本孝子委員でございます。

○岡本委員

岡本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、公益社団法人全国消費生活相談員協会関西支部副支部長の高比良直子委員でございます。

○高比良委員

全消協の高比良と申します。よろしくお願いいたします。私、普段は堺市立の消費生活センターに勤務しております。よろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、NPO 法人関西消費者連合会副理事長の中浜多美江委員でございます。

○中浜委員

中浜です。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

続きまして、大阪府生活協同組合連合会専務理事の中村夏美委員でございます。

○中村委員

中村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部研修委員会委員・運営委員の山本英利子委員でございます。

○山本委員

山本です。どうぞよろしく申し上げます。私は茨木市の消費生活センターで直接消費者からの相談を受け付けています。よろしくお願ひいたします。

○事務局

次に事業者の代表の委員をご紹介します。日本チェーンストア協会関西支部事務局次長の内田嘉信委員でございます。

○内田委員

内田です。どうぞよろしく申し上げます。私たちの団体はスーパーの集まりでございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局

続きまして、大阪商工会議所流通サービス産業部次長の大石桂子委員でございます。

○大石委員

大阪商工会議所の大石と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）西日本支部啓発・交流部会副部会長の金谷郁穂子委員でございます。

○金谷委員

金谷でございます。各企業でお客様相談の対応をしております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○事務局

それではまず、議題の1会長の選出についてお諮りをさせていただきます。本審議会の会長につきましては、審議会規則第3条第1項に、学識経験者として任命された委員の中から委員の選挙により定めることとされております。会長の選出につきまして、委員の皆様のご意見をお聞かせいただきたいと思ひます。

○葉袋委員

これまで池田辰夫先生に当審議会の会長をお願いしていた関係で今後とも継続性とかご経験も豊富だと思ひますので池田辰夫先生に会長をお願いしたいと思ひます。推薦させていただきます。

○事務局

ただいま葉袋委員から会長に池田委員をというご推薦がございましたが、委員の皆様いかがでございますでしょうか。ご意見ございますでしょうか。

異議なしということでございますので、池田委員申し訳ございませんが前の方の正面の会長席へ、ご移動をお願いします。

○池田会長

それでは、ご挨拶させていただきます。新たなメンバーも加わりまして引き続きお願いします。委員の皆様と共に新しい大阪府の消費者保護審議会をこれから皆様と共にしっかりと務めさせていただきたいと思っております。決して皆様方のこれからの様々な活動に対しまして、自身ができることというのはもちろんささやかなことに尽きるんですけども、国の消費者保護施策との整合性をはかるだけではなく、要は地方の消費者行政というのはさらに現場の状況をより強く把握する立場にありますので国よりもさらに一步踏み込んだ形での議論や検討ということも当然あるというふうに感じております。その点につきましても、今後とも引き続き委員の皆様方のご助力それから事務局の皆様のお力添えを願う次第です。それでは着座いたします。

○事務局

それでは、ただいま、会長が選出されましたので、これからの進行につきましては、池田会長をお願いしたいと思います。池田会長よろしく願いいたします。

○池田委員

それでは、会議の議題の（２）の会長代理の指名というところでございます。この議題につきましては、審議会規則第 3 条第 3 項に会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理すると規定されておりますので、私から会長代理の指名をさせていただきます。本日ご欠席というふうに先ほどアナウンスがございましたけれども鈴木委員に会長代理をお願いしたいと思っております。先ほどの配付資料の中で事務局から説明いただきましたように、例えば大阪府消費者基本計画、5 年計画ですけれども、その中で消費者教育というのが非常に大きな柱の 1 つになっていますが、この関係で鈴木委員は現にその内容を実践しておられることなどを考慮してそのようにしていただきたいと思っております。

事務局から何かひと言お願いします。

○事務局

本日ご欠席の鈴木委員に対しましては事務局から、会長から会長代理の指名があった旨をご報告させていただきます。

○池田会長

それではどうぞよろしくお願ひいたします。次に議題の（3）でございます。消費生活苦情審査委員会とそれから自主行動基準検討部会、これは従前よりこの二つの組織を消費者保護審議会としては設けているわけですが、まず、審議会規則第6条第1項により審議会に設置することになっております消費生活苦情審査委員会につきまして、事務局からご説明いただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

○事務局

ご説明をさせていただきます。この消費生活苦情審査委員会につきましては平成23年度に従来の消費者保護審議会と消費生活苦情審査会を統合した際に、この審議会に設けられた組織でございます。資料でございますとおり、大阪府や市町村の消費生活相談窓口に寄せられた苦情の内、解決が困難な事例で府民の消費生活や消費者施策に影響を及ぼすような紛争について知事から付託を受けてあっせん調停を行っていただきます。あっせん調停に際しては、委員会の委員の先生方の中、あらかじめ大阪弁護士会から推薦をいただいている10名の臨時委員の中から、事件ごとに委員長にご指名をいただひいて、あっせん委員は3人以内、調停委員は3人に行っていただきます。

委員会におけるあっせん調停の結果については、委員長からこの審議会にご報告いただくことになっております。委員会の組織につきましては、先ほど会長からご説明がありまして、審議会規則第6条に基づきまして、審議会委員の中から会長が指名される委員、また審議会会長にご指名いただひ委員長、先ほど申し上げましたとおり弁護士会推薦の10名の弁護士の方の中から選任という形になっております。これまでの実績につきましては、平成21年度以降の実績を記載しております。先ほど申し上げましたようにこの消費生活苦情審査委員会としては23年度からということになりますが、21年度、22年度の実績につきましては従来の消費生活苦情審査会の実績を記載してございます。

毎年、1件から2件の審査を行っていただひおりまして、昨年度は1件あっせんの申し出がありましたが、申告者の取下げによって打切りとなっております。以上でございます。

○池田会長

ありがとうございます。ただいまの事務局からの説明につきまして委員の皆様からご質問その他ありませんでしょうか、よろしいですか、もしまた何かお気づきの点がありましたら、持ち帰りますのでその時には遠慮なくお申し出いただひければと思ひます。

それでは先に進みたいと思ひます。この消費生活苦情審査委員会につきましては、繰り返しのようになりますけれども、審議会規則第6条2項で委員会に属する委員等は会長が指名する。また同条3項におきまして、委員会に委員長を置き、学識経験のある者につき任命された委員のうちから会長の指名する委員をもって充てるというふうになっております。そこで、わたくしの方から委員会に所属いただきます委員を指名させていただきますと思ひます。

お名前を申し上げます。大石委員、岡本委員、高比良委員、千葉委員、原田委員、葉袋委員、以上の各委員にお願いをしたいと思っております。

それから大変僭越ではございますけれども私自身も、先ほどの資料1-2に今までやってきたあっせん等のケースが記載されていますが、それ以前の事案にも関与していたこともあり、これまでの具体的な事案の解決につきまして全体のバランスを見て行きたいというと考えておまして、引き続き私の方で委員長を務めさせていただくということ、皆様方のご了承等いただければと思いますいかがでしょうか。

それではどうぞよろしく願いいたします。

○事務局

ただいまご指名されました千葉委員につきましてはご欠席ですので事務局から苦情審査委員会委員の指名があった旨をご報告させていただきます。

○池田会長

それでは連絡のほどよろしく願いいたします。

次にもう1つの組織でございますけれども、審議会規則第17条に基づく自主行動基準検討部会につきまして、これも事務局からご説明いただきます。

○事務局

自主行動基準検討部会についてご説明をさせていただきます。自主行動基準制度につきましては、平成17年度の条例改正によって設けられた制度でございます。事業者が法令の遵守はもとより、商品及び役務等の品質等に関する広告などの表示方法や商品等に関する情報の開示、提供方針など、自らが遵守すべき経営方針等を具体的に策定するものとしております。ここでいう事業者等というのは事業者、それから団体でございますが、自主行動基準を策定しようとするときは、知事に届け出を行い、知事はその内容が条例に規定する目的に適合すると認めるときに公示することとなっております。公示したものについては、私どものWEBサイトに掲載しております。部会では事業者等から届け出があった自主行動基準の内容が条例に規定する目的に適合するか、あるいは適合しない場合はどのように改めるかについて審議をいただいております。部会の組織としましては、審議会の中に審議会規則第17条において設置することとされておまして、委員については審議会の委員の中から会長が指名する、部会長についても部会の委員の中から指名するということとなっております。平成21年度以降の実績について記載してございますが、最近についてはモデル行動基準として既にご承認いただいている基準に従った届け出が大半でございまして、検討部会での検討事例はございません。以上です。

○池田会長

ありがとうございました。ただいまの事務局からの説明につきまして、ご質問等ございませんでしょうか。

特にないようですので進めます。この自主行動基準検討部会につきましては、審議会規則第 17 条第 1 項により、審議会は、部会を置くことができるということになっております。従いまして先ほど事務局から説明いただきました職務を担っていただくために、この審議会に自主行動基準検討部会を設置することとさせていただきたいということでお諮りしたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。それではご了承いただいたということで、前に進めさせていただきます。ありがとうございます。

次に、本部会に所属いただく委員についてでございますけれども、同様に審議会規則第 17 条第 2 項に部会に属する委員等は会長が指名するということになっております。つきましては、私から委員を指名させていただきます。お名前を申し上げます。金谷委員、藤本委員、薬袋委員、山本委員、以上 4 名の委員をお願いいたします。また、同条第 3 項に部会に部会長を置き、会長の指名する委員をもって充てるとなっております。部会長につきましては、引き続き藤本委員をお願いしたいと思います。また薬袋委員には、二つの組織にまたがって兼任いただきます。非常に負担をおかけしますがどうぞよろしくお願いいたします。以上皆様いかがでしょうか。

ありがとうございます。それでは、名簿の方を配付させていただきます。

○事務局

委員名簿を配付させていただきます。

○池田会長

ありがとうございます。

それでは今それぞれの組織の名簿が配付されているかと思えますけれども、本日の審議会、限りある時間内でございますけれども、ぜひ充実した議論を皆様と共に作っていきたいと思います。次の議題にいきたいと思います。議題の（４）、大阪府の消費者施策についてということで、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局

それではご説明させていただきます。

○資料 3～資料 6－2 について説明

○池田会長

ありがとうございます。現在の消費者施策の現状等につきまして、かなりたくさんの内容

になりまして大変恐縮ですが事務局より報告をいただきました。時間が非常に限られてきておりますがせっかくですので、勝手ながら左側の席から順番に、ひと言ずつ質問、コメント等をお願いします。

○高比良委員

大変興味深い色々な施策についてご説明いただきありがとうございます。私自身、小学校などで消費者問題の講師をさせていただくことがあるんですけども、府のイメージマップとかそういうのは今までみせていただいていたんですが、より具体的に今日ご説明いただいて大阪府としての姿勢がよくわかりました。ありがとうございます。

○中浜委員

中浜です。たくさん資料を作成していただきました。またご説明していただきました。ありがとうございます。私たちは消費者相談を日々させていただいているんですけども、啓発を実施してもまだまだ還付金詐欺で引っかかっていたりということで、地域にどうやって啓発を実施したらそういう被害というか高齢者も含めてですけども被害が少なくなるのかなと本当に日々感じているところです。まず消費者教育というのはすごくやっぱり大事だなと感じています。子供たちが一時間何万円と高額なバイトだから、受け子になったりする、おじいちゃんおばあちゃんのお金を闇のルートに渡す、真ん中の受け子に子供たちがなるということが現実問題あります。やはり心の教育、思いやりのある子供に育ててほしいということも多々ありますので消費者教育は小さい時からするべきではないかなということを感じています。私たちも新聞購読に関する相談で、10年の新聞購読の契約をされて今9年目になっており、テレビとか洗濯機をもらってそれを使っているけれどもあともう1年残して解約したいというように、どこまでその相談に来られた方にお話ししたらいいのかということに悩んでおります。またいろいろご指導いただければと思いますのでよろしくお願いします。

○中村委員

大阪府生協連合会の中村でございます。いろいろな説明で新しい事業をたくさんされているのがわかりました。ちょっとお聞きしたいところが府内の市町村の消費生活相談がですね、かなり件数も昨年から比べて886件、大阪府の方は390件増えているということなんですけれども、センター化されていない市町村のところでも全部されたっていわれてましてあと太子町・河南町・千早赤阪村は広域でセンターとしての機能をもった形となっているようなので、あと6町がですねセンター化されていないのかなというふうに思うんですが、そこはどこか教えていただけたらなと思いました。以上でございます。

○山本委員

山本です。いろいろな政策をやってらっしゃって、直に私もいろんな相談を受けていますので、やってもなかなか被害にあう人はすごく多いんだなとすごく感じます。最近特に感じるのは時間の流れがすごく早くて皆さん通信販売で購入なさる方がすごくネット上でもテレビとかラジオでも、要するに通販をやってらっしゃる方が高齢者の方が結構多いんですけど、やはり返品特約をしっかりと確認してから購入すればいいのに返品特約なんてそんなの見えてないわ、という感じで、「なんでこれ使ってみなきゃだめじゃん、わかんないじゃない」といった苦情がくることがあるんですけども、やはりそういう面においてはセンターとして啓発がすごく大切なんだなとすごく感じますし、消費者教育においても消費者市民社会ということを高校生に分かっていただくっていうのは結構難しいので、やはり小さい頃から消費者、私たちが子供のころあんまり消費者教育なんて受けてなかったと思うんですけど、これから本当に若い人から消費者教育をどんどん受けていかないと大変なことになるのではないかなという思いがすごくありますので、私たちもどこまで応援できるかわかりませんががんばっていただきたいと思います。よろしくお願いします。

○内田委員

日本チェーンストア協会の内田でございます。本当にいろんな説明を聞きまして、教育で大切やなって日々感じております。営業の面と非営業の面と両方がきっちりできなければ販売員とは言えません。営業ばかり数字を上げるばかりやっとなって非営業というのですか、コンプライアンスのこととか守らなければならないことというのは多々ありますので、こういう事、情報、バランスがとれてはじめて市民に、お客様に、安心していただけるのではないかなと思っております。先ほど色々な場所で、営業で、高齢者の方、若者もそうですけれども、私共、府内にもうたくさんの方のスーパーがございます。食品主体のスーパーですと1日来店客が2,000人は来ます。また、大きなショッピングセンターになりますと、土日ですと2万人を超えるお客様が来られますので、そういう場所での消費者のご案内であったり提供であったりするとかなり効果があがるのではないかなと思いますので、場所の提供なんかもできますので事前に言っていただければ出来るんじゃないかなと思っております。そのようにして皆でこういう、大阪でこういう資料を作ってもらったというふうに聞いておりますので、そういう意味で明るい社会を目指したいと思います。

○大石委員

大阪商工会議所の大石と申します。この度はじめて審議会の委員にさせていただきまして、それまでは大阪商工会議所は事業所の団体でございますので、どうしてもいろんな問い合わせなりこういった個別のトラブルにつきましてもBtoBの問い合わせが非常に多くて、地域の住民の皆様から時々、大阪商工会議所にもご相談のお電話が入ってくることがございます。私ども、私自身も直接受けたことがあるんですけども、どうしても大阪商工会議所はBtoBの色んな事業は展開しておるんですが、BtoCはあまり詳しくはございませんので

法律のご相談につきましてもこういった消費生活の色々な相談窓口をご案内して終わっているような状況でございました。この度いろんな資料を拝見させていただきまして非常にきめこまやかな施策を展開されていらっしゃるなど率直に感じた次第でございます。この機会を通していろいろ勉強させていただいてまた的確に事業所のみなさまなり私の立場なりにアドバイスとか情報提供できればと思っております。よろしくお願いたします。

○金谷委員

資料を見せていただいて、今までお話を聞かせていただいて色々な事をやってらっしゃるのはそれは良く分かるんですけど、なかなかその理解が進まないところがあるんですけども、何回も何回も聞いて初めて理解するところがあったんですが、今回資料を見せていただいて、大変分かり易くて、あ、なるほどと、問題別に何をやっているかぱっと見た時にどこが足りないかが非常に分かり易くて、この年代別これをやっている、この年代別だけでいいのかもっと広いほうがいいんじゃないかとかそういう課題とかがすごく分かり易くなったんじゃないかなという気がしまして、今まで以上に色々とお話がしやすくなったかなと思いました。有難うございます。

○岡本委員

なにわの消費者団体連絡会の岡本でございます。1点は質問です。予算額のところなんですけれども、今年度平成29年度で消費者庁からの活用は終了になる。随分と大阪府としては消費者庁の基金活用に関しては頼っておられたところが大きかったかなと思います。平成30年度からそれがなくなるということになれば当然予算のところもどこかでやりくりをされるのかなと思うのですけれども、決まっているところだけ教えていただけたらなと思います。2点目は私の感想です。実は健康食品の送り付けなんですけれども、意外と高齢者になるとその送り付けが被害とっていない。で、私のお友達のお母さんなんかは毎月定期的に送ってきてくれるからとっても便利とおっしゃるんですね、でも部屋をみれば健康食品の山になっている。どのようにして解約したらわからないんだけど、お母さんは被害とっていないところが具合悪いなど、そこをどう啓発というか、その方に被害にあっているよとお伝えすることができるのかっていうところが非常に難しいなというふうに思っています。これだけの資料を、今日持ってかえるのがものすごく重たいなと思ったんですけども、これを一冊ずつ拝読するよりもこうして資料1と2にコンパクトにまとめていただきましたので非常にわかりやすかったです。以上です。

○大森委員

大森でございます。まず消費者被害を防ごうということでいろんな団体であったり事業者さん含めてですね、連携した取組みが具体的に今日資料の中で紹介されて、それが進んでいると言うことはすごく心強く思いました。その上で、今の消費者基本計画、丁度折返し

地点ということで、残り後半 2 年半のなかで何をどこまでやっていったらいいのかなという意味で少しご意見を申し上げたいと思います。1 つは、この資料の 5-1 の A3 の裏面にあります高齢者の見守り体制の構築という項目が右側の 3 番のところに入っています。これは非常に大事なことだと思っているんですけど、提示されている中身が個別の見守り者に対する講座とか養成みたいなことの項目になっているんですね。もう 1 つですね、消費者安全法の消費者安全確保地域協議会だったり見守りネットワークそのものを作っていくこともこれ大阪府さんも実は取り組んでおられるはずで、府内市町村 43 のうち今 5 つの市では法に基づく地域協議会が作られているという事を私は主張していてその中でも大阪府さんがさまざまな支援をされた結果作られているというふうに思ってまして、せっかく取り組んでおられるんだから資料に項目をおこしていただきたいと思いますし、残り 2 年半のなかです大阪府としてはやっぱり 43 あるうちでこれぐらい広げたよね、そういうなんか意気込みとかそういうのがあればですねぜひご紹介いただきたいのが 1 点目です。

2 点目は事業者の指導・処分のところで、前回もご質問させていただいてなかなか事業者の方も巧妙になって逃れてしまうんだっていうお話があったかと思います。であればですね、それを上回るような執行力をどう強めるのかが非常に大事だと思いますので、ちょっと具体的にどうすればいいのか私見を私は持ち合わせてないんですが、ぜひそこは力をいれていただきたいということと、あわせて基本計画の中で特定適格消費者団体或いは、適格消費者団体と連携も図って、という項目が入っています。これは不当な契約条項を使わせないとか被害を取り返すこともできる仕組みですのでそこの連携というところも残りの期間でぜひ具体的に進めていただければ。最後、消費者教育のところでも表がでてわかりやすい。ほんとに金谷委員もおっしゃったとおりだと思います。ただこれをですねきちんと中身を議論してよりよいものにしていく、さらにそれを進めていく議論する場がですねやっぱり欲しいな。何回もこの場で言って恐縮ですがやはり思います。消費者教育推進地域協議会という名前で作らなくてもかまいませんので議論する場をですね残り 2 年半の中でぜひ確立をさせてですね、大阪の中でこうやって議論するんだということをやはり方針・政策化していただきたいということでこれ要望でございます。以上でございます。

○若林委員

今回はじめて大阪府の消費者保護審議会に参加します。これまで京都府と京都市の消費生活審議会には 10 年以上ぐらい参加をしています。そこでも同じようなことを申し上げては一步一步ということなんですが、今日も一通り様々な状況であることと様々な取組みが結構体系的あるいは着実に進められているというふうに受け止めてはおるのですけれども、それでも主に結果の報告はよく整理されてわたしもはじめてですけれどもよく理解できるいいものではありましたが、分析をするとか研究をすることによって、例えば、年齢別の相談件数 40 代が割合多いんですが人口比別にみたときに一番やはり相談が多いのはどこなのか、市町村別にどうなんかなですね。そういう分析もあるでしょうし、また全国他府

県と比較した際に大阪府あるいは大阪府下の市町村の特徴はどうなんだろうと比較もありますでしょうし、またさまざまな事業を実施して直接的にどのような、つまりチラシとか配布物とか作ってというような話がありますがその結果どれくらい認知されているとか、どれくらい理解が広がったかというような、そういうそれぞれのターゲットとする大阪府民の皆様や場合によって大阪の事業者の皆さんにどれくらい浸透しているのかという、そういう数字はなかなか調査しませんとでてこないものではございますが、そういったものがでてまいりませんと最後にいわゆるコストパフォーマンスじゃないですけど、これだけの予算経費を使ってそれでもこのぐらいの人数しか養成できていないのかですね、まあまあそれを多いとみるのか低いとみるのか、私はすぐには評価できませんけれども、いずれにしても結果を分析研究して評価をつくるのがやはり施策を着実に改善して重点を明らかにして集中して取り組むなどですね、出来ることだと思いますので今一通り枠組みを申し上げましたけれどもそのような行動より分析をして評価するという事についても注目をしていただければと思っております。以上です。

○薬袋委員

私の方からは3点まず1点目なんですけど資料5-1の左側の予算に関連してのことです。非常にお金を節約されて様々な取組みをやっておられるのは日頃から知っておりましてありがたいと思うのですが、一般財源がですね1億3000万円ぐらいで従来からやや下がっていると、それから交付金とか基金のほうなんですけれども最後だと言う事であがっているのですが基本的なところは新規は打ち止めで今後どんどん無くなっていくという状態でこの前の審議会の時に言わせていただいたんですけど、今後の予算が非常に厳しくなるので、ぜひとも国の方に対してもお金をだすようにとそれから府の方にもですね、国も府も財政状態厳しいと思うのですが予算をとっていただくように最大限の努力をしていただきたいなど事業が出来ない状況になるのではないかと私思っておるのでその辺よろしくお願います。2点目なのですが、先ほど大森委員もおっしゃられたのですが消費者教育推進地域協議会あるいは消費者安全確保地域協議会なのですがぜひとも設置していただきたいと今でも私思っております。それが難しいということも重々承知しています。ただ先ほど大森委員が言われたようにそれにかわるような実質的な集まりの会を少なくとも現行予算の内でもやっていただいてそれをベースに将来正式に会議の形に格上げすればよいのかなと思うのですがやはり本日色々努力しておられる中身はわかるのですが、中身といいますか、項目はわかるのですが、これ僕分かるので実際の中身がどの程度効果があるものかということあまりよくわからないです。先日ちょっと消費者教育についての府内のアンケート調査を大阪弁護士会でやったのですがやはりいろんな取組みをやっておられるものが横の情報がありません。下からの情報もあげにくい状況になっていたり、そのあたり何らかの会議で部会でも結構ですしあるいは任意の集まりの会議でも結構だと思うんですが消費者教育と見守りの会議をぜひとも推進していただきたい。長くなって恐縮ですが最後なんですけど

5-1の右下の法執行関係なのですが法執行関係の数が多ければよいというわけではないのですが、相談が減っていないという前提でこうなかなか法執行が多くないと全国的に執行が少なくなっている傾向があるのですが、大阪府内では9月にも逮捕された業者がいると聞いておりますし、その関係でその業者が逮捕される前に早い段階で法執行していただく体制をより充実させていただけたらなというふうに思います。以上でございます。

○藤本委員

大阪大学の藤本でございます。非常に詳細な資料データをわかりやすくまとめいただきまして非常に府の活動が見やすく理解できましたこと厚く御礼を申し上げます。非常に広範囲に活動が渡っているかと思うんですけれども例えば消費者という概念で考えた場合でも例えばその幼児期からの教育さらにはそれがその高齢者まで続いていくと、そしてそれは日々ですね当然その幼児は学童になり中学生高生成人なりということでもどんどんスライドしていくわけでありましてけれども、あわせて様々な社会の仕組みであるとか、あるいはそのルールというものもどんどん変わっていく。そうするとやはり予防的な観念の活動を重視しておられるかと思うのですけれども、これは止むことはないなということがなんとなく感じられました。その意味でも先ほどからあまりいい話ではありませんが、関連の話がでておりますが活動の基礎、事実に活動の基礎になりますので財源の確保という点ではぜひ努力をいただければと思っております。さらには消費者という概念包括的にあるいは多義的になっている中で実はですね大阪大学でも昨年度増えてきたんですが留学生が2000人を超えております。さらにその国はアジア・アフリカ・中近東・欧米など数十か国からきております。これを大学という小さなコミュニティでもそう、これは大阪全体でみた場合やはり従来と違ってかなり外国人の方、観光客含めて多様化しているのではないかと。場合によってはこういう方々に対する予防的なサポート、これは今後必要になってくるかなと素朴にそういうふうに感じました。すいません感想でとどまっておりますけど私の方からは以上でございます。ありがとうございます。

○原田委員

京都大学の原田でございます。感想の方につきましては消費者教育のことについて先ほど岡本委員おっしゃったかと思っておりますけれども、いろんな消費者被害を受けているという事をどう気づいてもらうかというのは非常に難しい問題で自分で被害を認識するための手助けとして現在府の方でも高齢者をサポートする側を支えるという路線は、これ非常に効果的だろうと思っておりますけれども他にも有効打がないかなとちょっと思っている次第です。それから質問の方につきましては、5-1の一番右下の法執行状況が、先ほど薬袋委員もおっしゃいましたが、数が少なければ悪いか多ければ良いというものではないことは間違いないんですけれども平成28年度の数字が他の年と比べてもかなり少ないという印象をもちました。それであの数だけではもちろんわかりませんので消費者相談のほうのですねこ

ういう事案についてこういうことが問題になっている、こういう対処をしましたというの
が短く書いてあって大変わかりやすいんですけども、その法執行についても具体的にこう
いう事案でこういうふうに解決したということが文章で示されればその中身についてどう
いうものであったということがわかってですね法執行のやり方をどうやるかについて我々
もわかりやすいのではないかという風に思ったという事と、その数は減っているというこ
とをそれを単純に喜んでよい事なのかそれともその法執行の面でなにか問題を抱えておら
れることなのかその辺について教えていただければ。以上です。

○池田会長

どうも貴重なご指摘ご意見等をいただきまして誠にありがとうございます。司会の私の不
手際でこの会場を使用できる時間が刻々と迫っております。多くいただきましたご意見を
真摯に受け止めさせていただくという事で、ご質問があったところにつきまして事務局の
方で簡単にまとめて説明してください。

○事務局

法定の消費生活センターの要件を満たさない窓口の数 6 町についてということだったんで
すが、参考資料としまして市町村消費者行政の概要をお渡ししておりまして、その 8 ペー
ジ 9 ページに法定要件を満たしていない市町村の消費生活相談窓口が載っております。ま
た、具体的なデータなども載っておりますのでそちらのほうもご覧ください。それから平
成 30 年度以降交付金の新規採択終了等に伴い予算の獲得がなかなか難しくなっていくだろ
うというお話についてございますが、今予算要求を庁内で開始いたしますので財政当局
等々と話をしていかなければなりません、16 大都道府県会議とか近畿ブロックの会議と
か、全国知事会とかでも国に対し財源確保につきまして要望を行っているところですので、
他府県とも連携しまして今後とも財源確保について働きかけていきたいと思えます。また
交付税措置されている分についてちゃんと伴った財源手当てがされていないじゃないかとい
うような国のまとめの中でも国の意見がありましたので財政当局等にも大阪府の消費者行
政としての財源確保につきましても今後懸命に働きかけてまいりたいと考えておるところ
です。健康食品につきましての送り付け被害とっていないというところにつきましては、
見守り活動への啓発が非常に重要だと思っております、府政だより等で福祉関係者だけ
じゃなくてご家族や近所の方々にも見守りの意識をつけていただくということも重要だ
と思っておりますし、それ以外にも福祉関係者につきましてはケアを受けておら
れる高齢者に接する福祉関係者等への働きかけということで、見守り者向けに見守りの視
点を啓発する活動を続けておりまして、見守りハンドブックを毎年度 1 万 2 千冊ほど福祉
関係者にお配りして説明をさせていただいてるところです。内田委員のいらっしゃるチェ
ーンストア協会さんにもご協力いただいているんですが、今後は事業者さんにも見守りの
視点をもってもらうということで活動を進めておりまして、そういった形で声かけを進

めることによりまして気づいていない高齢者の方々にもですね、気づいていただけるような努力をしていきたいと思えます。また原田委員のほうから他にもなにかいい方法がないかというお話でしたのでまたそういったことも勉強しながら進めてまいりたいと考えております。ご質問は以上でよろしかったでしょうか。

○事務局

ありがとうございます。いずれにしても十分な回答をするには時間がございません。会場の使用時間の関係もございまして、ひとまず、事業者指導に関して、大森委員、葉袋委員、原田委員から指摘いただいた点ですが、冒頭でも申し上げましたように、消費者庁、近畿経済産業局等とも共同して事案にあたっております、条例違反の事案については大阪市さんとも共同して調査等にあたっております。私どもの方に、警察からもいろいろな調査の申し出、情報の提供の依頼などもございまして、私どもが警察から情報を取るといのはなかなか難しいですけれども、警察への情報提供は行っております。

私どもの法執行にあたる要員の中にも、警察 OB 二人に加わっていただいております、いろいろと調査を進めております。各市町村の相談窓口へ寄せられた情報を、PIO-NET等を通じて拝見しその情報をもとに調査を行っていますが、私どもは事業者を指導するために情報をいただいておりますので、消費者の方にとっては私どもの法執行が被害の回復に直接つながらないので、証言を得る際に証拠とすることに同意をいただけないということがあり、証拠を複数積み重ねないとなかなか執行に至らないという難しい点があります。昨年度は指導等の件数が少なかったのですが、今年度については一定の件数が上がる見込みです。件数が多い方がいいというわけではないと思えますが、執行に努めてまいりたいと考えております。

それから、大森委員から指摘のありました、適格消費者団体との関係ですが、KC's さんが特定適格消費者団体に認定されており、こういった形で連携させていただくかについて、現在お話をさせていただいておりますので、今後またご報告ができると思えます。

もう一点、中浜委員から指摘のありました新聞の件ですけれども、10年もの長期の契約が9年目で顕在化するということで、時限爆弾のように後から問題が出てきています。もう一つ新聞に関しては、先付契約というのがあって、何年後から何年間と契約をしているので、現時点でいくら新聞販売店とお話をしてもすぐに解決に結びつかないというところがあります。高齢者にとって、新聞の重要度が非常に下がってきており、読めなくなるということで、新聞各社と毎月お話をしておりますので、今後この時限爆弾がちょっとでも減るよう努めてまいりたいと思えます。駆け足ではありましたが、以上でございます。

○池田会長

皆様方からのご意見等を含めて今後ともしっかり連携しながら前へ進めていきたいと思えます。時間の関係で、まだまだ他のご意見等いただきたいところですがこれにて終

りたいと思います。それでは事務局にお返しします。

○事務局

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。委員の皆様におかれましては長時間にわたりありがとうございました。