

平成28年度 第1回大阪府消費者保護審議会 議事録

■日 時 平成28年9月6日（火）午前10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、鈴木委員、千葉委員、藤本委員、葉袋委員、山本委員、大森委員、岡本委員、柿木委員、中浜委員、中村委員、西委員、内田委員、金谷委員
(計14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28年度第1回大阪府消費者保護審議会総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14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5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、原田委員、花田委員、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、おはようございます。

大変お忙しい中、またお暑い中をお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。

まずは議題の(1)でございますが、大阪府の消費者施策について、事務局よりご説明をいただきます。よろしくお願いいたします。

○事務局 資料1、2、3-1、4-1に基づき説明。

○池田会長 どうもありがとうございます。

相当、大部といえますか、ボリュームのある内容でございます。お手元に詳細な資料がございますが、かなり目を通した形で説明いただきました。

せっかくの機会でございますので、皆様方よりご質問、ご意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

どうぞ、中浜委員。

○中浜委員 関西消費者連合会の中浜です。よろしくお願いします。

たくさんの資料の説明、どうもありがとうございました。相談事業のことに関しては、私たちの団体も昭和37年から相談事業をさせていただきまして、平成27年度は1,902件という本当にたくさんの相談が寄せられました。その中でもやはり高齢者の方の相談、役所にはちょっと相談しにくいけれども、こちらの相談センターでしたら相談できそうだということで、来られる高齢者の来館者もおられます。その中で、やはり還付金詐欺とか臨時給付金、そういった部分がとても多いんです。もうかる話、得する話、イコール被害にかかるというのは、高齢者の皆さんはまだまだそういったことを教わっていない時代だと思うので、私たちは警察とか地域包括支援センターとか、八尾市は事業者、消費者行政ということで三位一体でそれに取り組んで、1つでも、1件でも少ない、快適に暮らしができるように、高齢者の被害が少なくなるように、毎日、相談とか、あと啓発をさせていただいて、1人で本当に悩まないで、相談するところがたくさんありますよということをお知らせさせていただいているんです。その中でも、非常に抑止力になって喜んでおられるのが不招請勧誘のお断りステッカーです。大阪府もステッカーを作られていると思うんですけども、配布の仕方、入手方法等を教えていただきたいと思います。

それと、もう一点は啓発活動のことなんですけれども、大阪は特殊詐欺ワースト1位ということで、本当にオレオレ詐欺とか還付金詐欺が残念な結果となっておりますけれども、やはりもう少し早い段階でこういった市民の啓発をしないといけないのではないかなと思います。

また、高校生向けの事業がとても多いと思うんですけども、一人一人の心がけというのも大切ですが、私たちは家庭で子供たちの教育というのをやはり予防策の1つとして掲げな

ければいけないのではないかと思います。また、消費者教育の関係では、次の段階でまたいろいろと教えていただければと思います。

○池田会長 ありがとうございます。

消費者教育推進法も施行されて、大阪府としての取組、消費者基本計画を初めてせんだって皆様方のご協力を得て策定し、それが具体化しつつ推し進められています。今、中浜委員から活動の実践について少し開陳いただきましたと思うので、ちょっと事務局のほうに一部質問のようなものがございましたが、何かございますか。

○事務局 先ほどお話のステッカーの関係でご質問があったかと思うんですけども、まず、ステッカーは大阪府でもつくってございまして、先ほど事業の中で説明をさせていただいております。来月の府政だよりもステッカーの内容については掲載する予定にしております。それと、配布ですが、府の消費生活センターにもございますし、府で作成したものは各市町村にも配布させていただいておりますし、あと府内の警察署にも配布させていただいております。それ以外に、各市町村でも独自に作成されているところも多く、広報などと一緒に全戸配布をされている市町村も幾つかございますので、市町村に言っていただければ入手は可能な状態になっております。それと、いろんな講座や消費者フェアの実施の際にはその場で配布をさせていただいております。

以上でございます。

○池田会長 時間の限りがありますので、なるべくなら、あとお一方。

じゃ、千葉委員。

○千葉委員 ちょっと質問させてください。大阪府の平成28年度の、資料3-1という、取組の主な状況なんですけれども、その裏面にあります(7)のところで、府庁の消費者施策の主な取組のところ、食品表示法と景品表示法のことが書いてあるんですが、これは所轄する部署が異なるという認識でしょうか。

○事務局 そうです。景品表示法につきましては消費生活センターが所管しておるんですけども、食品表示法につきましては健康医療部の食の安全推進課が所管しております。

○千葉委員 これは連携はとられているんですか。

○事務局 例えば通報なり消費者からの情報があった場合には、それぞれの法律に何らか違反する可能性があるというようなものがあれば、お互いに情報提供なり情報共有をした上で、中には合同で調査を行ったりと、連携をとるものがございます。

○千葉委員 もう一点、高齢者のところの話なんですけど、高齢者の相談件数が多いというのは

わかるんですけども、大阪府の人口動態とこれとはどういうふうな相関があるかというの
はお調べになっていますか。人が多くなったから高齢者が増えているのか、高齢者であるが
ゆえに何か特に施策を打たなければならないのか、いずれなんでしょう。調べていないの
であれば調べていないで全然構いませんので。

○事務局 すみません、詳細な分析、今年度の分との比較、ちょっと正確にはできておりませ
ん。申し訳ございません。

○千葉委員 数量的に増えたかどうかということだけをやっていると、適切な施策になってい
るかどうかというのが必ずしもはかれませんので、そこはちょっと一旦確認をしていただい
たほうが良いというふうに思います。

それから、今の件に関連してなんです、福祉部と連携をとったりして高齢者を見守ると
いうのは非常にいい方法だと思うんですね。人員をそんなにかけないで効果的にやるという
点では。その点との関係で、同じページの一番下のほうに大阪の後見支援センターの運営支
援というのがあるんですが、何か事件が起こってから支援するというのと、起こらないよ
うに事前に予防したりするというのと2つあると思うんですけども、後見人がついてい
るときには後からだけやれば良いという話では私はないというふうに思いますので、後見人
を割と身内の人がなっている場合が多くて、もちろん最近だと弁護士さんとか司法書士さん
とかもおりますけれども、必ずしも消費者を守る知識を身につけた人がみんな後見人になっ
ているとは限らないというのが実態だと思いますので、そうだとすれば、後見支援センター
に対する運営支援というのが一番最後のところだけではなくて、見守り体制の整備の中でも
情報を適切に開示して強化していくというほうが効率的ではないかと思うんですけども、
これは意見です。

以上です。

○池田会長 ありがとうございます。それじゃ、岡本委員。

○岡本委員 府政だよりについてです。280万部、新聞折り込みにということですけども、
高齢者って結構、もう新聞購読をやめている方が非常に多いと聞いているんですね。そう
なると、やはりこれ、民生委員の方であれば地域に高齢者がどこに住んでられるということが
わかっているので、新聞の折り込みだけではなく、民生委員の方に、1回のことであれば、
配布いただくほうがより私は効果的なのではないかなと思いますので、またそのような方法
も考えていただけたらと思います。

それから、若者向け、高校生向けに非常に力を入れておられますけれども、シミュレーシ

ョン型のホームページ、作成したということですが、なかなか、つくっただけでは、どの程度の若者がアクセスしているのかというところが私たちにはわかりませんので、わかる範囲でどのぐらいアクセス数があるのかということをお教えいただきたいと思うのと、もう一点、豊能町はセンター化はできるんだけれどもしないというか、というようなお話がありましたけれども、それは一体なぜなのかということもわかる範囲でお教えいただけましたらと思います。

以上です。

○池田会長 それでは、事務局どうぞ。

○事務局 シミュレーション型の体験ウェブページですけれども、3-2の資料の24ページに記載しておりますが、上から2段目のところに、平成27年度で5,300件程度のアクセス件数となっております。今後も我々、中2向けのリーフレットや、高2向けのリーフレット、OSAKAスマホサミットなど、いろいろな機会を通じて、若者に見てもらえる機会を増やすために、啓発を進めてまいりたいと考えております。

それから、豊能町のセンター化の件ですが、私どもも昨年、何とかセンター化を行うよう努力してほしいと話をしたんですが、体制として現状維持ができるかどうか難しいところがあるということで、昨年度は見送りをされたということです。

○事務局 それと、府政だよりの件ですけれども、確かに高齢者のみならず新聞購読者数がどんどん減ってきている中で、府政だよりを、全戸配布と言いながら、新聞折り込みというふうな手法ですんで、私、前任はその部署にいましたんで、どういう形で全世帯にアプローチできるのかというのはちょっと課題になっているというふうな状況がございます。ただ、我々のほうの特集号につきましては、10月号での記事掲載はいたしますけれども、またそのうち特に高齢者の消費者向けのページについては、昨年度もやっているんですけれども、別途その分だけ抜き刷りをいたしまして、その分だけを特に効果的に配布できるようにということで取り組んでおりますんで、今年度もそういう形でチラシをつくって、府政だよりが新聞購読されていないということで見られない方にも、可能な限りお届けできるような方法を考えていきたいなというふうには思っております。

○池田会長 ありがとうございます。

それじゃ、大森委員、発言をお願いしたいと思います。

○大森委員 すみません。こういう基本計画ができて丸1年間たって、27年度の結果も集約をさせていただいて、今年度の取組も集約されて、しかも全庁各部署で消費者に係る施策、ご努

力いただいているということがよく見えるようになって、よかったなというふうに思っています。少しずつ進んでいるところもあっていいなと思っておりまして、その上で、まず質問2つあるのでそれを先に質問させていただきたいんですけども、28年度の、資料3-1の中で、景品表示法の指導処分の状況が(3)のところ載っています。景品表示法については権限移譲が昨年度からされて、都道府県のところでも措置命令は出せるという状況になっているかと思うんですけども、その権限移譲後の体制であったり取組状況で、実際のところ府としての権限を実施していくというようなことができるような体制になっているのかどうかというところを、ちょっと状況を概括的に結構ですので教えていただければということと、裏面の今年度の施策の中で、大学生期における消費者教育で、消費者教育学生リーダーさんを養成ということで、8月末の講座募集のところだと30名という定員で募集がされていたと思うんですね。お話では、リーダーということで、目標20名で10大学ぐらいに広げたいという、今日そういうご説明をいただいたところですけども、8月度の参加状況、どんなことになっているのかというのを聞かせていただければというように思います。

その上で、意見も今あわせて言わせていただいてもよろしいですかね。

○池田会長 じゃ、どうぞ。

○大森委員 すみません。時間短縮のためにメモを準備させていただき、委員にお配りしたので、簡単にしておきます。

きょう、消費者教育のところのマップに基づいて整理されたものが出てきて、これも本当にわかりやすくなってよかったなとは思っているんですけども、ただこれを、このマップのことだけでも一つ一つ議論していくと、それだけで恐らく1時間、2時間かかるような中身があるものではないのかなというふうに思っています。やっぱりこの部分はまだちょっと弱いよねとか、こういうところをこういう形で実施がされているよね、これは行政だけの取組みですけども、例えば事業者であったり消費者団体であったり、あるいは市町村レベルであったらこういう取組みがあるよねというようなことも含めて、やはり関係の主体、もっと幅広くメンバーが集まって、十分に議論をする時間をとって消費者教育についてはぜひ強めていただきたいと、そのためにも消費者教育推進地域協議会という形で別途、予算はかかるんだろうと思うんですけども、議論できる場が必要だと思いますし、例えばそういう場に今度せっかく養成される学生のリーダーさんなんかも参加していただいて、若者が自分たちで消費者教育を考えたときにどういう思いを持っているのかみたいなことも含めて、直接関係主体の皆さんが集まって自分たちで取り組むんだというような場として、ぜひ協議会と

いうものの設置を考えていただきたいというのが1項目めです。

2項目めは、高齢者の消費者被害の防止のところは、これは60歳以上、70歳以上で被害が増えているということになっておりますので、この部分ではやはり周りで見守るネットワークをどうつくっていくのかというのが1つのポイントだと思いますし、そういう取組みもいろんな研修とか取り組まれていることを今日お聞かせいただいたところなんですけれども、大阪府の役割として、研修の場を提供したからそれで大阪府の役割は終わりだよということでないことは皆さんおわかりだと思うんですね。研修をして、やはりそれが、具体の市町村のところでこういうネットワークができたよね、ネットワークを持っている市町村がこれだけ増えていったよねというところにつながっていくように、単発での研修ということじゃなくて、継続的に進むような仕組みがつかれないかなということで、具体的に①から④までメモにさせていただいておりますので、ご検討いただきたいと思います。

先日、大阪府の社協さんと話をさせていただく機会がありまして、伺っていると、政令市さんはちょっとまた別ということなんです、小学校区単位の福祉委員会という組織の中で見守りの対象にされている方が10万人ほどいらっしゃるらしいんですね。日常的に見守りをされているということが、例えば社協さんであればそういうことになっているということです。これは政令市抜いていますので、政令市を含めると倍近いというような人口割になるわけなんですけれども、やはりそれぐらいの人たちを見ながら消費者被害をどうなくしていくのかということも考えないといけないんじゃないかな、そういうスピードで取組を進めていただければなというように思います。

⑤、⑥はそれにあわせて具体的な話で、訪問販売であったり電話勧誘販売は高齢者のところで被害の率が高いというデータも今日出ておりましたけれども、消費者行政の推進交付金の新規事業の申請が来年度までというふうに聞いております。こういう国の予算も活用しながらということで考えていくと、できるだけ来年度のところで新規事業で上げることを検討できるものについてはご検討いただいて、予算申請の中でも考えていただければなというふうに思っていますので、またご検討いただければと思います。

以上です。

○池田会長 どうもありがとうございました。

貴重なご指摘いただいた部分は受けとめつつ、ご質問いただいたところで可能な範囲でお答えいただけるところはお願いいたします。

○事務局 ご質問のありました景品表示法の関係の体制ということなんですけれども、26年の

12月から都道府県にも措置命令の権限の移譲がされたということなんですけれども、体制については基本的にはそれ以前とは変わっておらない状況、なかなか大阪府も厳しい状況も続いておりまして、措置命令が委任される前には指示というものが大阪府の権限でございまして、実際にやる、行政処分か行政指導かという差はあるんですけれども、違反認定の行為であったりとかということの過程の部分では基本的には変わらないということもございまして、今のところは同じ体制ということになっております。

○事務局 大学生期における消費者教育、消費者教育学生リーダーの養成の実施状況ということなんですけれども、今のところは8月実施の養成講座で参加者数が二十数名ということで聞いております。再度また追加募集をかけまして養成講座を実施すると聞いております。10大学ぐらいから少しずつ学生さんが来られており、年度末には20名以上のリーダーが生まれることを期待して実施しております。

○事務局 消費者教育推進地域協議会の関係でございましてけれども、確かに消費者教育推進法でこの協議会の設置が努力義務規定として設けられておるとするのは私どもも承知しております。ただ、府として現状を申し上げますと、かねてから申し上げているかもわかりませんが、消費者保護審議会というこの場、それと私ども庁内の中で消費者行政推進本部、これは部局長がメンバーですけれども、知事をトップとして、通常はその本部のもとに幹事会ということで、各部局関係課が入りまして定期的な会合を開催、それと随時メールとか電話連絡等で調整をしてやってきているというところでもございまして、もちろんさつき大森委員がご指摘されたように、せっかく大学生期における消費者教育のボランティアのリーダーを養成するんだから、そういった人らのご意見もというふうなことはありますけれども、そういう形で一つ一つ広げていきますと、かなり膨大な人にお集まりいただいてやるのかというふうなことにもなってしまうので、現状は、やはり現行のそういう仕組みを活用させていただきまして、効率的・効果的に消費者教育の推進についての協議調整を行ってまいりたいと思っております。

○事務局 高齢者の見守りネットワークの関係なんですけれども、市町村の評価チェックシートを作成して、見守り手引書を作成してということで大森委員からご提案いただきました。私どもも、今のところ市町村行政職員研修会を通じまして、そういった施策提案をできるように、高齢者の見守り問題について各市町村の今の事例を集約した資料なども共有しながら、みんなで勉強会をしていくという取組を考えているところです。八尾市さんのほうで消費者安全確保地域協議会が、既にできておりますので、そういった先進事例などもお話ししてい

ただいでやりたいと思っています。これだけではなく、今回、そういった各市町村でやっているやり方を情報共有するだけではなく、今後もセンターの管理部会等、随時様々な情報共有の場がありますので、その場を通じて見守りネットワークの進捗状況等につきまして、情報収集と共有化を図りながら今後取り組んでまいりたいと思います。大阪府としては、人材育成の支援等に、福祉関係者の意識の啓発などにも努めてまいりたいと考えております。

以上です。

○池田会長 ありがとうございます。

○西委員 すみません、今の見守りネットワークのことについてなんですが、私は現場にいます、市の職員とかもいろいろと情報収集したり研修に出たりしているんですが、実際にはなかなかそこから前に進まないという状況なんですね。もう一步進めるために、先ほど提案がありましたようなチェックシートとか、もう少し突っ込んだことを考えていただきたいと思って。市町村も情報を収集して研修にも行って、そこからなかなか進めない状況でいますので、もう一步踏み出せるような、そういう施策をお願いしたいと思っています。

○事務局 消費者安全法の中で協議会の設置ができるということになっておりまして、府内の市町村で、法が求める協議会になっているところは、今、八尾市さんだけと聞いております。従前からそういう高齢者を中心とした見守りネットワークということで、例えば市によっては福祉部門でそういうネットワークがもう既にあって、そこに消費者行政も入って進めていくということで、安全法が求める仕組みというようなものは、もちろんこれはこれで重要な規定だと思いますけれども、やはり地域、市町村の実情に応じて、自分たちがやれる部門、見守りの仕組みはどういう形なのかということの中で進められていくということがあります。ただ、そこに我々、消費者保護、消費者教育というところが入ってこないとやはり施策は前に進みませんので、そのところについては市町村の消費者行政の担当窓口を通じて、あるいは府の福祉部が実施する福祉関係者との会合とか研修というものもありますので、ちょっと間接的な形になりますけれども、そちらを通じて双方の意識、あるいは取組のスタンス、こういったものを強化していくということの中で見守りのネットワークを何とか充実していきたいと思っています。

○西委員 ありがとうございました。

○池田会長 まだまだご質問等をいただきたいところでございますけれども、本日はこの程度ということにさせていただきます。もちろんこの問題、本当に対応しなければいけない現実の問題というところ、決して簡単に解決できる問題ではないというところで、また一方、官

民の連携を含めた形でそのあたりのまた深掘りもしっかりしていかなければいけないということで、今後とも委員の皆様にはいろいろとお力添えをいただくということになるかと思えます。

それでは、議題の（２）のその他というところに入ります。

事務局よりお願いいたします。

○事務局 今後の審議会の今年度の予定について、できましたら昨年度と同様に年度末に、予算公表後に一度開催して次年度予算等の状況をご説明させていただければと考えております。またその際には日程調整させていただきますので、またよろしくお願いいたします。

以上でございます。

○池田会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの点につきましては、一応事務局サイドからの予定について報告いただいたということで受けとめさせていただきます。

本日、お手元の議題として上がっているものにつきましては、一応全てこれで終えさせていただきますということで、この保護審の総会、公開のもとで行っておりますので、それになじまない部分につきましては全て割愛させていただきます。だから、これが全て我々保護審全体の活動では決してないわけですが、その関係でこの程度で本日の第1回総会は終えさせていただきますと……

○葉袋委員 すみません、ちょっと意見を。

○池田会長 そうですね。じゃ、葉袋委員、簡潔にお願いします。

○葉袋委員 まず、特定商取引法と消費者契約法が改正されたのですが、ファクシミリのオプトイン規制が導入されたので、それと平成20年には電子メールのオプトイン規制が導入されているので、これにちょっと府の条例が対応できていないのではないかとこのように思っておりますので、その辺のところをまた来年度検討していただきたいと。

それから、消費者教育につきましては、大阪以外、ほかに4県、多分長崎がもう消費者教育推進地域協議会をつくっているようなので、ほか3県だけになってしまっています。先ほど所長さんからなかなか難しいとお話がありましたが、数年後にはできたら消費者教育推進地域協議会をつくっていただけたらなというふうに私は思っています。ただ、すぐにはできないということであれば、いろんな関係団体と連絡会なり、あるいは意見交換会なりを重ねていただいて、シンポジウムなりそういうものを開いていただけたらなというふうに思っています。学校、学会、消費者団体、事業者団体、それから弁護士会、司法書士会ともいろいろ

連携すると今後広がっていくと思っております。

それから、高齢者の消費者被害なのですが、やはり、大森委員からありましたように、いろんな施策をやっていかないと、なかなか地域の実情も、我々弁護士会でも行動しているのですが、なかなかつかみにくいと。地域の実情があるんだけど、一歩こちらから押して協力しているいろいろなコミュニケーションをとらないと、なかなかネットワークというものにはならないと、実際には出前講座をやっているだけという程度のもになってしまうので、地域の自治会なり老人クラブさんなり、あるいは事業者団体さんなりとも協力して、もちろん福祉関係の社会福祉協議会なり地域包括支援センターなどとも協力関係を深めていくことは必要なんです、それを市町村ができるように府のほうで後押ししていただけたらなと思っています。

あと1点、訪問販売お断りステッカーなんです、今日、大阪府のものを2つ持ってきているんですが、「悪質な」というのがついています。これ外すのは、なかなか勇気が要ることなんですけれども、大阪弁護士会では「悪質な」というのはつけていません。それは、府では、悪質であろうがなかろうが、府の条例でお断りのステッカーには効力を認めているからです。ただし、悪質なものを排除したいという方がおられると思うので、堺市さんとかあるいは生駒市さんなどが、「悪質な」というものがついているものについていないものを1つのシートにつけておられて、それで配布されていることもありますので、そういうことをやっていただくとともに、お札ではないので、これを貼っているだけでは悪質な業者は止められないので、断る力をつけていただくためにリーフレットなどをつくって、ステッカーを貼っていても悪い業者は来たりしますと、どうやって断るのかということで断る力をつけていただくような出前講座をやっていただけたらなということで、リーフレットなどをつくっていただけたらなというふうに思っております。

以上です。

○池田会長 ありがとうございます。

それでは、大変貴重なご指摘をいただきました、事務局にバトンタッチさせていただきたいと思えます。

○事務局 池田会長、ありがとうございました。

それでは、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。

閉会 午前11時20分