

## 平成26年度 第1回大阪府消費者保護審議会 議事録

- 日 時 平成26年7月29日（火）午後2時から
- 場 所 追手門学院 大阪城スクエア 大手前ホールD
- 出席委員 池田委員、小牧委員、花田委員、吉田委員、大森委員、牧野委員、尾崎委員、  
中浜委員、中村委員、高田委員、金谷委員、西田委員  
(計12名)

### ■会議内容

#### ○義永消費生活センター主査

それでは、定刻となりましたので始めさせていただきます。

ただいまから、平成26年度第1回大阪府消費者保護審議会を開催させていただきます。

司会を務めます大阪府消費生活センターの義永と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

なお、本日は、議事録作成のため録音させていただきますことをご了承ください。

まず初めに、配付資料の確認をさせていただきます。

まず初めに、次第です。次に、委員名簿です。次に、本日の配席図です。次に、資料1のA3資料です。次に、資料2ホチキスでとめています「大阪府消費者基本計画策定に向けての意見 答申(案)」です。次に、資料3で、今後のスケジュール(予定)です。次に、参考資料です。今年3月に改訂しました大阪府消費者保護条例のパンフレットです。次に、大阪府消費生活センター平成25年度消費生活相談の概要です。

以上です。資料、おそろいでしょうか。ありがとうございます。

それでは、続きまして本日の出欠状況についてご報告させていただきます。当審議会の委員総数は17名ですが、本日は12名の委員の方々にご出席頂いています。審議会規則第5条の定足数過半数を満たしており、会議が成立しておりますことをご報告申し上げます。

出席委員等のご紹介につきましては、配席図をもって代えさせていただきます。

欠席委員のご報告です。山本委員、大久保委員、岡本委員、鈴木委員、高森委員は、ご都合により欠席されますことをご報告申し上げます。

本日、日本チェーンストア協会関西支部からご推薦頂いておりました委員につきまして、役員の変動に伴い変更がありましたのでご紹介申し上げます。今井委員にかわりまして、日本チェーンストア協会関西支部事務局次長、高田秀世委員でございます。

## ○高田委員

日本チェーンストア協会関西支部の高田でございます。協会の都合によりまして一部の交代等がございまして、皆様にご迷惑かけると思いますが、ひとつよろしく願ひいたします。

## ○義永消費生活センター主査

ありがとうございました。

それでは、開会に当たりまして、大阪府府民文化部長大江よりご挨拶申し上げます。

## ○大江府民文化部長

大阪府の府民文化部長の大江でございます。本日は、暑い中、審議会にご出席頂きまして本当にありがとうございます。

平成26年度第1回大阪府消費者保護審議会の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げたいと思います。皆様には、日ごろから本府の消費者行政にかかわりましてご理解とご協力を賜りまして、重ねてお礼を申し上げます。

本年2月に審議会に対しまして、府として消費者施策を計画的に推進するための基本的な計画を策定するに当たりましてご意見を賜るべく、本審議会に諮問をさせて頂いたところでございます。その後、審議会に部会が設置されまして検討を重ねて頂きました。会長をはじめ部会の先生方には本当にお忙しい中ありがとうございます。

本日は、部会での検討を受け、基本計画についてのご意見をまとめて頂くべく、審議会での検討をお願いするというものでございます。

消費者問題につきましては、府域におきましても、平成25年度は平成24年度に比べまして相談件数が増加しておりまして、特に高齢者をめぐる悪質なトラブルや、料理、メニュー等の偽装表示の問題など、府民生活の安全・安心を脅かすような事案も発生いたしております。こうした状況を、本府といたしましても、消費者を取り巻く環境に対し消費者施策を計画的かつ着実に推進していかなければならないと、このように考えております。

委員の皆様におかれましては、本府の基本計画の策定に向けまして、ぜひ忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げまして、簡単でございますがご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしく願ひいたします。

## ○義永消費生活センター主査

ありがとうございました。

これからの議事につきましては、池田会長に願ひしたいと思っておりますので、どうぞよろしく願ひいたします。

## ○池田会長

皆さん、こんにちは。お暑い中、本当にまたお忙しい中、お集まり頂きましてまことにありがとうございます。

これまで基本計画策定検討部会のほうで種々検討してまいりました大阪府消費者基本計画策定に向けての意見 答申（案）ということで取りまとめりました。部会委員の皆様、本当にお世話になりました。ありがとうございます。

本日は、審議会の委員の皆様にご報告をさせて頂くと同時に、最終的に当審議会の答申ということにいたしますために、ぜひ忌憚のないところのご意見を委員の皆様から頂戴できればというふうに思っている次第でございます。

お手元の先ほど資料を確認させて頂いた中に、このカラー刷りの大阪府消費者保護条例、これは委員の皆様にご協力願ったところの賜物と思いますけれども、その第2章の基本計画第8条というところで、私どものよって立つところの規定がきちんと出てきたというところで、今後これをさらに掘り下げていくというようなことになる最初のステップというふうに思っている次第でございます。

この審議会のスケジュールについては、先ほどの資料の中にございますとおり、本日とそれから8月12日、この両日を予定しております。一応予備日として8月28日木曜日も考えてはおりますが、その後の府議会、それに先立つ答申というようなスケジュールを考えますと、できましたら、今日、しっかりご議論、ご意見いただいて次回に答申という形でまとめて頂きたいと思っております。8月の末には、府のほうに皆様の代表ということで審議회를代表して手渡しをさせて頂きたいと思っております。

それでは、部会のほうで取りまとめ頂きました基本計画策定に向けての意見 答申（案）につきまして、事務局からご説明、ご報告、お願いいたします。よろしくどうぞ。

## ○向井消費生活センター課長補佐

大阪府消費生活センター、向井です。よろしくお願いたします。

それでは、事務局からご説明いたします。

まずは、これまでの経過です。

今年の2月10日に開催されました当審議会総会におきまして、大阪府消費者施策に関する基本的な計画、以下、基本計画とさせて頂きます、この策定に当たり、大阪府知事から審議会に対しまして意見を求めるとの諮問が出されました。これを受けて同日、基本計画策定検討部会を設置し、7名の部会委員の皆様により、4月15日、6月2日、7月7日の3回に渡

り部会を開催して頂き、基本計画の方向性や考え方について議論して頂きました。その内容についてご説明いたします。

資料1をご覧ください。

資料1の左側は、2月の総会においてご説明した基本計画の全体像、骨子案です。この骨子案をたたき台として部会でご議論頂き、まとめと答申（案）の概要を右側に記載しています。内容については、この後、資料2によりご説明いたしますが、骨子の概要をここでご説明いたします。

まず、「第1、計画策定について」では、計画策定の基本的な考え方と計画の期間を、「第2、消費生活をめぐる現状と課題」では、消費者を取り巻く環境の変化と府における消費者と消費者行政の状況に加えて、府における消費者行政の課題をまとめました。

第3ですが、もともと第3章として消費者施策の基本的な方針をまとめることとしておりましたが、これを「消費者施策の基本的な考え方と理念」と改め、目指すべき姿を『安全・安心な消費生活の実現』のため、『消費者市民社会の構築』を目指すとし、「基本的な考え方と理念」、「消費生活の現状等を踏まえた取組の重要性」「行政・事業者・消費者等の責務と役割」の3つについての考え方をまとめて頂きました。

第4は、「総合的、計画的に講ずべき施策の方向性」とし、この中に基本目標ⅠからⅣまでを置けていますが、こちらの構成についても見直しを行っています。

骨子案では、基本目標Ⅰを「消費者の権利の確立」としておりましたが、基本目標ⅡとⅢで記述した情報提供等を、内容の趣旨から、また重複を避けるため基本目標Ⅰの中にまとめ、さらに事業者指導や個人情報保護の項目を盛り込むことで、基本目標Ⅰを「消費者の安全・安心の確保」としました。その際、もともとの基本目標Ⅰとしていた「消費者の権利の確立」は、第4の標題に掲げさせて頂きました。

基本目標Ⅱは、「消費者の自立への支援」として、高度情報通信社会への対応や環境に配慮した消費生活の推進、高齢者・障がい者、若者等への支援といった、いわば施策の横串となる課題への対応をまとめました。

また、骨子案段階で、この「消費者の自立への支援」の中に位置づけておりました消費者教育の推進につきましては、委員のご意見を受け、基本目標Ⅲとして分離しました。

基本目標Ⅳは、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり、消費者被害の早期解決と救済に向けて」とし、府や市町村の相談体制の充実・強化と消費者問題の早期解決支援に係る考え方をまとめています。

第5、第6は、構成としては変わっておりません。

ここで1点、事務局からお願いがあります。

第4を整理する中で、基本目標を整理した際に、第4の標題に「消費者の権利の確立」を括弧書きで記述していますが、この記述につきまして基本目標全体をあらわす趣旨から、また府の消費者保護条例の基本理念である「消費者の権利の確立」及び「自立の支援を図る」という内容との整合も考え、第3の理念や第4のところの記述において、文言の追加整理を含めて検討させて頂きたいと考えています。この点についてご意見がございましたら、その旨お聞きした上で、次回の総会に修正した案をお示ししたいと考えております。

では、資料2をご覧ください。

大阪府消費者基本計画策定に向けての意見 答申（案）です。

左に数字がありますが、これは行を表しています。最終答申時には削除いたします。

3ページをご覧ください。

「第1、計画策定について」です。

「1. 計画策定の基本的な考え方」は、19行目に、「消費者保護条例に規定する基本計画は、同条例の基本理念である『消費者の権利の確立及びその自立の支援』のもとに策定されるものである。」計画においては、22行目、「安全・安心な消費生活を営むことができる社会の実現に向け、今後の府の消費者施策の方向性を示すものとする」としています。

また、28行目から35行目にかけて、その趣旨を踏まえた考え方を記述しています。

37行目の「2. 計画の期間」は、2015（平成27）年度から2020（平成31）年度までの5年間とし、社会経済環境や情勢の変化に対応するため、必要に応じて見直すこととしました。

4ページをご覧ください。

4ページから15ページまでは、「第2、消費生活をめぐる現状と課題」とし、「1. 消費者を取り巻く環境の変化」、「2. 府における消費者と消費者行政の状況」、「3. 府における消費者行政の課題」の3つを掲げました。ここで使用する図表1から図表39は、33ページから48ページに参考資料としてまとめて記載しています。

4ページの「1. 消費者を取り巻く環境の変化」では、4行目から（1）人口減少社会（少子高齢化社会）の進展、30行目から（2）高度情報通信社会の進展・商品や取引形態の多様化、5ページ17行目から（3）消費生活のグローバル化、33行目から（4）インターネットバンキングやカード社会等の問題、6ページの10行目から（5）環境問題の深刻化・エネルギー問題、7ページ4行目から（6）メニュー等の食品表示その他の「食」の諸問題、

34行目には（7）消費者庁・消費者委員会設置についての7つの項目を取り上げました。

8ページをご覧ください。

12行目から13ページまでは、「2. 府における消費者と消費者行政の状況」について記載しています。

8ページ13行目からは、「平成25年度に府消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談の概要」をもとに消費生活相談件数の推移や相談内容の特徴を記載し、10ページ1行目には警察庁と大阪府警察発表の「特殊詐欺の発生状況について」、27行目には「消費生活センター以外の相談窓口の受付状況」を記載しました。

11ページをご覧ください。

11ページ1行目には、「府域における消費生活相談窓口の状況について」、10行目からは、消費者庁や大阪市が行った消費生活センターの認知度や消費者教育・啓発講座の受講経験等の調査結果を記載しました。

また、11ページ22行目から13ページ7行目にかけては、相談関連業務以外の府の消費者行政の平成25年度における主な概要を記載しました。

13ページをご覧ください。

9行目から15ページには、これら消費者を取り巻く環境の変化や府における消費者や消費者行政の状況を踏まえ、消費者の安全・安心の確保や消費者の自立への支援といった、「3. 府における消費者行政の課題」をまとめました。

16ページをご覧ください。

「第3、消費者施策の基本的な考え方・理念」です。

「1. 基本的な考え方・理念」では、目指すべき姿を、箱の中にあります、「府、市町村、事業者、事業者団体、消費者（府民）、消費者団体がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動をとり、お互いが協力し合いながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための『消費者市民社会』の構築を目指す」としました。

17ページをご覧ください。

「2. 消費生活の現状等を踏まえた取組の重要性」では、（1）特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等、18行目に（2）消費者教育の充実・強化、29行目に（3）各主体の役割分担に応じた取組と連携、18ページ4行目に（4）法令等にもとづく事業者指導等の4項目について、その重要性を記載しました。

18ページ10行目から19ページにかけては、「3. 行政・事業者・消費者等の責務と役割」

をまとめ、それぞれがお互いに連携し、効率的で効果的な取り組みに努めていく必要があることを記載しました。

20ページをご覧ください。

「第4、総合的、計画的に講ずべき施策の方向性」ですが、標題にある括弧書きにつきましては、先ほど申しましたように、消費者の権利の確立及び自立の支援との考えのもとに記載について検討させて頂きたいと考えています。

7行目、基本目標Ⅰでは、「消費者の安全・安心の確保」として、24行目、「1. 商品・役務の安全性の確保」、30行目、「2. 消費者取引の適正化」、21ページの「3. 消費者への情報提供」、13行目には「4. 個人情報の保護」、20行目に「5. 物価安定対策」の5つを取りまとめました。

22ページをご覧ください。

基本目標Ⅱでは、消費者の自立への支援として、10行目に「1. 高度情報通信社会への対応」、24行目、「2. 環境に配慮した消費生活の推進」、23ページに「3. 高齢者・障がい者、若者等への支援」の3つをまとめましたが、これについては先ほどご説明したとおり、いわば施策の横串となる課題としての考え方をまとめたものです。

24ページをご覧ください。

「基本目標Ⅲ、消費者教育に関する計画的な施策の推進」です。この項は、消費者教育推進法第10条に基づく府の消費者教育の推進に関する施策についての計画の性格を持つものとして、今後の消費者教育をより戦略的、効果的に行うため、その推進の基本的方向性や内容を示すものとして記載しています。

25ページ、11行目をご覧ください。

ここでは「2. 消費者教育の推進の基本的な方向」として、「(1) ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進」、「(2) 消費者の特性に対する配慮、場の特性に応じた方法」、「(3) 各主体との連携・協働の推進」、26ページ、「(4) 消費生活に関連する教育との連携推進」についての考え方をまとめるとともに、10行目、「3. 消費者教育の推進の内容」では、20行目、「(1) 多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育の推進」や、35行目、「(2) 消費者教育の人材(担い手)の育成及び活用」の重要性についても言及しています。

28ページをご覧ください。

基本目標Ⅳ、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり、消費者被害の

早期解決と救済に向けて」です。

この項では、10行目、「1. 府の消費生活相談体制の充実・強化」、24行目に「2. 市町村相談体制への支援」、30行目に「3. 消費者問題の早期解決支援」の3つの項目について、その内容を検討しました。

30ページをご覧ください。

「第5、関係機関、団体との連携強化等」です。

この項では、多様な主体間の連携とそれら関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保について記載しています。

32ページをご覧ください。

「第6、計画の推進体制と進行管理」について。

大阪府消費者行政推進本部会議の積極的な運営による計画推進と大阪府消費者保護審議会での進行管理について記載しました。

以上が答申（案）の概要です。

これ以降、33ページから48ページまでは参考資料を、49ページには大阪府消費者保護審議会の検討経過が、50ページ、51ページには大阪府消費者保護審議会委員及び本審議会基本計画策定検討部会委員の皆様の名簿を記載しています。

資料2については以上です。

資料3は、今後のスケジュールです。

なお、本日は所用のため欠席されておりますが、岡本委員から答申（案）についての提案をいただいておりますのでご報告いたします。

「安全・安心な消費生活の実現のため、消費者市民社会の構築を目指すと記載いただいておりますことは、大阪府民にとりましてうれしく思います。」

また、次の4点についてご意見を頂きました。

「1、重点施策の目標については、数値目標や管理指標を定めて取り組んでほしい。2、大阪府に消費者教育推進協議会の設置を求められることを計画してほしい。3、大阪府は、府内の市町村での消費者教育推進計画策定と消費者教育推進地域協議会の設置を支援することを盛り込んでほしい。4、大阪府に消費者行政の人員、予算の確保を求めます。」以上です。

事務局からの説明、以上です。

○池田会長



ありがとうございます。ただいま、事務局より全体についての報告を頂きました。

これより大変限られた時間でございますけれども、ぜひ委員の皆様からご意見を賜りたいと思います。

順々に第1、第2という形で区切ってとりあえずご意見をというふうに思っておりますが、それでよろしゅうございますか。

それでは、また何かございましたらご意見頂きますが、取り急ぎ、第1について、まずご意見等を頂ければと思いますが、いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

#### ○花田委員

どうもありがとうございました。

3ページの計画の期間のところでございます。38行目、2015（平成27）年度から2020（平成31年度）と書いてあるんですが、これ32年度ではないんでしょうか。4足しますよね。2015に5足すと2020なんです。27に5足すと32なんですけど。

#### ○増井消費生活センター所長

すみません、ちょっと西暦のほうを間違えて、申しわけございません。2019年度ですね。

#### ○花田委員

2019ですよ。

#### ○増井消費生活センター所長

はい、失礼しました。

#### ○花田委員

それならわかりました。もし2020年とすると6年間になるなと思って、ちょっと今までどうして気がつかなかったんだろうと思ったけど、わかりました。2019で。

#### ○池田会長

大変大きなところを指摘頂きまして。

その他でいかがでございましょうか。また後で、また戻るといふこともあり得ると思いますが、よろしいですか。

はい、どうぞ。

#### ○大森委員

ちょっと発言のペーパーを出させていただいたので、事務局の方、お願いします。

私のほうも部会委員としてもこの間、意見を述べさせて頂いて、いろいろと盛り込んで頂

いたところなんですけれども、今日出てる分で、できればこの1項、より具体的にわかりやすいものにならないかというふうに思っております、ちょっと何点か提案させて頂こうと思っております。

順番にということですので、今お手元にお配り頂いた提案1という部分が、この最初の部分でございます。ここはもう簡単でありまして、施策の中でとりわけ、特に重視すべき施策というのを重点施策として、それについては数値目標または管理指標を定めて取り組んで頂きたいなということです。これは、あくまでもなかなかタイトな計画ですので、その中でここがポイントですよということをわかりやすく示して、そこを具体的に本当に前に動かしていくというためにはこういう方策がいいのではないかなというふうに思っております。

修正Aというのは、これはあくまで例文でありまして、このとおりにということではなくて、実際に落とし込んだときにどんな書きぶりになるかということで、これぐらいの書きぶりのことですので、できるだけこの方向で入れて頂いたほうがわかりやすいのではないかなというふうに思っております。

以上です。

#### ○池田会長

ただいまの大森意見に対して、あるいは関連して、あるいはそれ以外のことについてご意見あればと思います。いかがでしょうか。

それでは、また後で立ち戻ることもあり得ますので、取り急ぎ前に進みたいと思います。

それでは、4ページの「第2、消費生活をめぐる現状と課題」以下でございますが、いかがでしょうか。

事前にメール添付ファイルでお届けしているかと思いますが、特にないようでしたら、また後で戻ることもあり得ますので先に進みたいと思います。

16ページ「第3、消費者施策の基本的な考え方・理念」、この箇所ではいかがでしょうか。よろしいですか。

はい、どうぞ。

#### ○大森委員

すみません、先ほどのペーパーの提案の5というところが18ページに当たるところですので、そこをご覧頂きたいと思います。

ここに府の責務ということで、やるべき事業について書かれているわけなんですけれども、ちょっとここは書きぶり、このままではまずいのではないかなというふうに思っています。それ

は、22行目以下のところで、事業者指導以下、府がやっている事業の多くが書かれているわけですが、相談業務が、相談ということがここに入っていないんですね。消費者問題の状況等の把握に努めということはあるんですけども、相談業務という言葉が入っていません。府が行う相談は、消費者安全法で義務として位置づけられているものですので、相談という言葉が入らないというのはちょっとあり得ないと思います。

あわせて、府がやる直接相談自身が、ほかの専門性あるいは公益性を培う上でも重要な機能を持っているということで、そこも含めて相談業務を府としてもちゃんとやるということを書いて、そのことでこういう専門的な機能をちゃんと果たすんだということで一旦区切って頂いて、それと合わせて市町村への支援をやるという、そういう二段で書くのが正しい理解なのではないかなというふうに私は思っていますので、そこはちょっと書きぶりを直して頂きたいなというふうに思います。

#### ○池田会長

ありがとうございます。

ただいまの点、あるいはそれ以外の点で、ご指摘等頂く点がございましたらお願いいたします。

それでは、また後で立ち返ることもありますということで次に進みます。

「第4、総合的、計画的に講ずべき施策の方向性」、20ページ以下でございます。いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

#### ○吉田委員

私のほうもちょっとペーパーをつくらせて頂いたんで、ちょっと。

事業者指導については、これまでのところでも不当な事案については法令に基づいて厳正な指導、行政処分が行われることが必要やということは何カ所か触れて頂いていますし、この項でも2番のところですか、第4の2のところ「消費者取引の適正化」というところで、「厳正な処分、指導が行われる必要がある」と、このように書いては頂いているんですけども、基本目標としての具体的な指導の強化という点については余り触れられてない気がいたしました。

大阪府については、現状、特商法や景表法に基づく行政処分の件数が近時、極めて少ないというのが私は実情だと思っております。これは、先ほど大森さんが配付頂いた資料をちょっと私も使わせて頂きたいんですけど、この3枚目の提案2のところが多分、私と大森さん

とかぶることになると思うんですが、その提案2と書いたところに、大阪府の事業者指導と処分とか書かれていて、他府県との比較というのも下の表で書かれてるんですけど、その下の表で大阪府がやってきた行政処分、2008年ごろには業務停止命令が4件とか、2009年で3件とか、2010年で4件とかになっているんですが、ここ最近、業務停止命令とか指示というのが特商法、景表法については非常に低く少ないということに数字として表れているんじゃないかと思います。

他府県の状態を見て頂いたら、埼玉県以下ずっと数字が並んでいるんですけど、埼玉、千葉、東京が非常に多いのはそれはそうだろうと思うんですが、栃木や静岡、香川なんかでも結構、行政処分というのはなされていると。大阪府では、大阪府はそれなりの商業圏ですし、悪質商法というのが比較的多い、発祥の街だと言われるぐらいなんで、取引の適正化とか消費者の安全な暮らしということを考えると、法執行というのは市町村にはなくて都道府県にしかありませんから、権限が、このところをぜひ強化して頂きたいと。具体的に現状が法執行が十分ではない。脆弱化している、法執行体制がという現状認識に基づいて、具体的に法執行を強化・拡充を図るべきだということを、このあたりで具体的にに入れて頂けたらなと思います。

以上です。

#### ○池田会長

ありがとうございます。

今の点、あるいはそれ以外の点、いかがでしょうか。

#### ○大森委員

今、吉田先生おっしゃったところは私の提案2にも書いてある、同じ趣旨だと思います。

あわせて私のところで、先ほどのペーパーの提案3、提案4というところが今の議論している部分だと思うんですけども、消費者教育についてであります。

消費者教育の推進計画としてここは書かれるということになっていますけれども、記述全体がやはり一般的な表現範囲にとどまっているなというふうに思っています。そのところをこれから実際に消費者教育に携わるいろんな関係者の方にお集まり頂いて、議論して頂いて作っていくのがベストだろうというふうに私は思っておりまして、その意味でも消費者教育の推進協議会を大阪府としてきちんと設置をして、常設をして取り組むんだということは、具体的に基本計画にも行うべきということで取り上げてはどうかということと、あと市町村でも当然、消費者教育、一番住民に近いのは市町村でありますので、そこで進めていく上で

も、市町村レベルでの計画の策定と協議会の設置ということは、当然後押しすべきことだと思いますので、その2点、消費者教育については盛り込んでいかかなというふうに思っています。

**○池田会長**

ありがとうございます。

さらにいかがでしょうか。

はい、どうぞ。

**○花田委員**

すみません、1点だけ。条例の中に、私もちよっと策定のほうに入らせて頂いている者なのですが、「自主行動基準の策定」というのが第3章にございますが、条例の中でちよっとその文言が、私、どのあたりに入っているかというのを見つけられなかったんですけども、もし入れて頂けるならば、条例の中に入っていますので基本計画の中にもその部分について少し触れて頂ければなというふうに思います。よろしくをお願いします。

**○池田会長**

じゃ今、ちよっと事務局のほうでお答え頂ければ。

**○増井消費生活センター所長**

失礼します。事務局のほうから。今、自主行動基準のお話をして頂きました。前回も少しお話出ていました。21ページをご覧頂きたいと。

21ページのこれは、第4の「総合的、計画的に講ずべき施策の方向性」の中の基本目標Ⅰの「消費者の安全・安心の確保」、その中の3として「消費者への情報提供」というところでございます。この中で2行目のところから、「消費者が自主的かつ合理的に商品や役務を選択し、安全・安心な消費生活を送るためには、消費者事故に関する情報や悪質業者による消費者被害情報等による注意喚起、消費者が商品やサービスを選ぶ際の目安として、事業者が目指す経営方針を自ら定めた行動基準（自主行動基準）、消費生活に関する知識など、情報を適切に提供する必要があります、というくくりで書いています。具体的には、行動基準と括弧書きで自主行動基準と書かせて頂いています。よろしくをお願いします。

**○花田委員**

すみません、ありがとうございました。

**○池田会長**

ありがとうございます。

それでは、それ以外のところで何かございますでしょうか。

はい、どうぞ。

#### ○小牧委員

これだけの膨大な答申（案）をおまとめ頂きまして、部会の皆様方、本当にご苦労さまでございました。

先ほど、大森委員からもちよつと提案があったんですが、全体に網羅的にいろいろ触れていらっしゃるんですけど、何かこの5年間で何をするのかという、何か具体的な目標になるような目安といたしますか、きちっとした数値なり、何か施策目標のようなものがもう少しはっきり前面に出るようなことを言えないかなという。何となくぼやつとしたような感じで、このままだと具体的な計画に落とし込んだときにどういうものができるのかちよつと不透明な感じが若干しましたので、少しきちっとした数値目標とまではできないんでしたら、ここまでやりますという施策のもう少し具体性のある目標を定めてというような文言を何か入れて頂くと、もう少し何か前に進むような計画になるのではないかというふうにちよつと感じます。

#### ○池田会長

今の点に関連して、大森委員あるいは吉田委員のほうから何かございますでしょうか。

#### ○吉田委員

いや、参考にいたします。

#### ○池田会長

できたら、例えばこういうことということで何か具体のものがありましたら。

#### ○吉田委員

例えば先ほど申し上げたような法執行の強化とか、具体的に現状を踏まえて、現状よりもっと強化してほしい。どこどこをどうするのかということが重点目標として何か所かあれば、よりここにあるんだということがわかりやすくなると思うんですけど。

#### ○池田会長

法執行の強化というのは、具体的にどういう。

#### ○吉田委員

先ほど申しました行政処分というのをもう少し取り組んでほしいと。というのは、これも後で私、②の提案にも書きましたけど、現状、大阪ぐらいの都市圏で今の行政処分件数というのは、先ほども申し上げましたけど、私は少ないんじゃないかと思います。それは事件が

ないからではなくて、ちょっと取りこぼしがあるんじゃないかという、そういう危惧感から申し上げております。

**○池田会長**

はい、ありがとうございます。

大阪府として行政処分、ビシバシやってほしいと。

**○吉田委員**

他府県での比較で私は申し上げているので、他でもほとんどないというならあれですけど、大阪よりも規模の小さいところでもそここの件数があるので、大阪ぐらいの商業規模の町だったらこれぐらい、この件数というのはいかにもちょっと腑に落ちないという。

この検討会、条例の答申を受けて勉強会を弁護士会でもしたんですけども、この点はぜひと言われて、私も弁護士会には出ていますので、大阪府では行政処分が手薄やでというところは言われていますので、そここのところは具体的に入れてほしいというのが我々の意見でした。そのためにまた次の②の提案ですが、それはまた後ほど。

**○池田会長**

なるほど。

**○西田委員**

質問ですが、21ページの「物価安定対策」のところでございますが、大阪府がこの物価安定対策に取り組まれるのは大変結構だと思います。具体的にできることというのはどういったことが可能なのか、その点をお教え頂きたいと思います。

**○神山消費生活センター課長補佐**

指導担当の神山と申します。

物価安定対策のほうなんですけども、現在やっていますのは、大阪市内の物価調査というのをやっております、通常はこの点をやっております。それ以外にオイルショック等の売り惜しみ等があったときにできた法律がございまして、その法律に基づきましてそういう売り惜しみ、災害時とかそういったときに売り惜しみがあった際に緊急的に対応する、売るように指示をするというふうな対策を講じるというのが原則になっております。

具体的に日常に何かするというようなことにつきましては、大阪府としましては物価調査というのを大阪市内でやっております、その状況を確認しているという現状でございます。

**○池田会長**

よろしいですか。どうぞ。

### ○西田委員

確かに大災害時とかオイルショックのようなときの急激な物価のときに消費者の生活を保護するという観点というのはよくわかりますけれども、この安定した供給を阻害する不適正な行為は、その前に価格が高騰したときにはというように、程度が全然定かでないわけですね。価格が高騰したときというのは、もう常に物価等々の変動しておりますし、ある程度物価を上げていこうという、デフレ解消のため上げていこうという世の中で、どういう場合がここで想定される、価格が高騰したときというふうに想定されているのか。あるいは、その法律の発動要件とかそういったことはあるのでしょうか。

### ○神山消費生活センター課長補佐

具体的な数値みたいなものはございません。もともと、先ほども言いましたように、オイルショックとかあった際にトイレットペーパー等の生活関連物資が売り惜みをされて高騰したというような時代がございましたので、それがもととなりましてできた法律になっています。

現状では、災害時におきましても、実際には事業者等の方からの物資の供給であったりとかというようなことが大分システム化というか、それぞれが役割分担をするというような形になっておりますので、可能性としては、現状は指示をするということは低いというふうには考えております。

### ○池田会長

今回は、我々は中立的な立場の審議会として、府に基本的にはこういう方向で基本計画を取りまとめしてほしいというある種のリクエストをするということで、最終的には府が責任を持ってそのところを書き切ることになるかと思えます。ただ、このあたりのところは恐らく、要するに回収や売り惜みあたりは、多分、私はむしろ吉田委員ご存じだったら教えて頂きたいんですが、特別立法絡みで場合によっては相当悪質な場合には多分刑事事犯になる可能性もあると思えますので、そんな中で一自治体として何ができるかという当然役割分担のところもあろうかと思えますので、そのあたりはまた計画の段階になろうかというふうに思います。

ほかに第4のところの頂いているかと思えますが。それでは、また戻るかもしれません。戻るかと思えますが。

次は、第5と第6、それぞれページ数が少ないので一括して、皆様からご意見を頂ければ



と思いますが、いかがでしょうか。連携強化、それから計画推進体制と進行管理、いかがでしょう。

それでは、一応それぞれ区切ってやりましたが、全体について、またそれぞれご指摘頂ければと思いますが。

先ほど、3ページの2020が2019という、多分、これに引きずられて2020となってしまったんじゃないかと思いますが、ちょっと数字の関係で私も気になるところが、本当に昔、そろばん少年をやっていたもので、パチパチとはじいてみると、数字的にちょっとこれ細かなところでどうなのかなというのがありまして、すみません、ページ数でいくと9ページの(ウ)の「高齢者の相談の特徴」というところがございます。委員の皆様ご案内のように、この高齢者の定義というのは、いろんなところで60歳以上だったり65歳以上だったりということで、ここでは60歳以上というのが出てるわけですが。それで、図表の18に絡むところで、大阪府の相談の割合が27.2%ということを出てまして、本当に細かくて申しわけないんですが、40ページでございまして、図表の18を見ますと、60代13%、70歳以上14.3%で27.3になるので、コンマ1ぐらいはほとんど誤差の範囲というか、四捨五入絡みでなるんでしょうが、だとするとこの割合全部、百分率で出てきているのを足せば、これ100.1%になりますので、通常一番数字がでかいところで調整してというようなどころがあるかと思いますが、多分どこかで公表されてた数字ではあろうかと思いますが、あわせて、その他のところが、これが何を意味するかという説明もないので、多分何かその点の不明なところが、このその他ということだろうかなというふうに想像はつくんですが、ちょっとそのあたりも気になっていましたので、公表されますので単純計算のところはもしクリアできるようにしたらクリアして頂ければありがたいなど。

#### ○向井消費生活センター課長補佐

その他のところといいますのは、年齢を言って頂かなかった方を合計しています。今、ご指摘ありましたように、これ全てを足しますと100.1%となっていますので、これについては一度見直しをさせていただきます。前の文章と合う形にさせていただきます。申しわけございません。

#### ○池田会長

すみません、貴重なお時間を使わせて頂きまして。

さらにご議論頂ければと思いますが、いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

## ○吉田委員

今、答申案には盛り込まれてない点なんですけども、先ほど、ご欠席の岡本委員からもご指摘がありました予算と人員の拡充を知事に対して審議会としてやっぱり求めるということが必要なのではないかという意見を言うものです。

私のほうのペーパーの②のところに書かせて頂いたんですけど、大森さんからお出し頂いた資料のほうで数字が出ておりますので、皆さんご覧頂けたらと思うんですけど、例えば大森さんの提案6のところの資料で、資料の3枚目の裏に「大阪府の消費者行政の予算の状況」というのが当然一番下に出ています。これ、全体予算はそれなりの規模ということにはなっているんですけど、自主財源というのが年々もう減ってきて、いわゆる国からの活性化基金、交付金、これである程度賄っている状況で、全体予算は減っていると。

職員さんの人数も、大阪府の職員、例えば他県との比較というのがわかりやすいのは、一番裏のほうですか、大阪府は職員さんが10人、神奈川県が、センター以外の出先機関を持たないところですが、神奈川県が34、千葉県が22と正職員さんですけど、なんかと比べても少ない。ほかに出先機関を置かれる都道府県、これはある程度の人数規模になるのはやむを得ないと思うんですが、大阪府の消費者行政にかかわられる方々の人数が極めて少ないんじゃないかな。さっき私、法執行が大阪は他県に比べて少ないということを申しましたが、人員がこれだけ少ないと、皆、掛け持ちの仕事をされるわけで、非常に手いっぱいそれぞれの方々が仕事をしておられるんじゃないかなと推測します。

予算においても、私のペーパーで余計なことを書かせて頂いたんですが、私が審議会の委員にならせてもらった平成24年は、たしか審議会は1回かな。そのあたりの年は施策の概要も発行されていないと。少し、誤解があるかもしれませんが、具体的な計画をこれから推し進めていくという段階になって、いろんなことをやらなければならない、こうせなあかんということ言うても、結局、人もお金もなければできないんじゃないかというのが私の意見です。

これから国のほうは消費者庁という役所をつくって、地方消費者行政に下してくる課題というのはまだこれから増えてくると予想されているのに、現状でも人手が少ない、予算も少ないということだと、これから益々増えてくるであろうそういう課題をこなし切れるのか。当面に当たっても、例えば消費者教育ということに取り組んでいかなあかんということがありますし、基本計画では行政でやるということになったから、この進行管理というのもしていかなあかんということになると、やっぱり課題がふえていく中で、とても予算のこの現状

では、きちんとした消費者行政というのはやれないんじゃないか。この基本計画で幾ら何か総花的にいいことをうたっても、内容が伴わなくなってしまうんじゃないかということから、予算というのが非常に厳しいということを前提で、そのことは十分わかるんですけど、それを踏まえてでも、やっぱり知事に対しては、消費者行政の予算とか人員について一層の拡充を求めるというような意見は、審議会が出さなければ多分言うていくところがないと思うので、こここのところは盛り込んで頂けたらなと思います。

以上です。

#### ○池田会長

その他関連して、あるいは別の観点から、いかがでしょうか。

#### ○大森委員

私も、私の出したペーパーの提案を受けて同じことを指摘させて頂いております。

今、吉田先生からも少しご紹介ありましたけれども、消費者担当部局でやるべき仕事が増えているというふうには思っているんです。与えられている権限も大きくなってきているという中で、もともと今のセンターの業務の状況等わからないんですけども、見させて頂いて本当に限られた人数で頑張っているなというふうには思うわけです。

ただ、じゃ、この計画をつくって、今まで以上の拡充なり強化なりというところに向けるだけの人的資源が、今の府のセンターにあるかというふうに考えますと、やはり本当に厳しいだろうなというふうに思います。ですので、そこは府の部局がみずから、なかなか主張するというのは難しいのかもしれませんが、その周りで消費者行政を前向きに進めていこうとするのが審議会だと思いますので、この審議会の立場として、やっぱりそこは後押しするよに、一言盛り込むということは必要ではないかなというふうに私も思います。

以上です。

#### ○池田会長

ありがとうございます。

他にいかがでしょうか。

はい、どうぞ、中村委員。

#### ○中村委員

私も大森委員や吉田委員の意見を尊重しましての意見とさせて頂きたいんですが、先ほど小牧先生も言われていたように、やはりこの答申（案）のところについての全体的なところが、本当に割と抱えているだけで、計画というところがなかなか見えていないところが多く

あるんじゃないかなというふうに思っています。

表現のところでも、「必要である」というふうに書いてあるんですけども、それ以降のところは余りちょっと見えてこないというか、計画としては何をもって目指していくものかというのはなかなかちょっと見えないので、数値的なものを盛り込んでこられると、より一層いいものになるんじゃないかなというふうに思います。

その視点で、吉田委員も言われていました法執行についても、何件というふうになかなか持つのは難しいかもしれないですが、行政指導をこれくらいまでにしますみたいなことになると、規制にもかかることも多いんじゃないかなというふうに考えますので、ぜひお願いしたいなということと、あと、大森委員が言われていました人員予算のことについても、計画をきっちり立ててやっていこうというふうになりますと、人員や、やっぱりお金というところが外せないという部分がたくさんあると思いますので、ぜひその辺についても皆さんのご意見を聞きたいなと思います。

以上です。

#### ○池田会長

はい、それでは、ぜひご意見をお願いいたします。

事業者側の委員から、この点についてまだ発言頂いてないんですが、先ほど行政処分の件数が、大阪府は非常に少ないのではないかと、というご指摘があったわけですが、大阪府下の事業者はそんなに良質な事業者ばかりなのかということにもなるんでしょうか。

特にこの点というわけではなしに、今いろいろと意見が出てますので、これに関連して。

尾崎委員。

#### ○尾崎委員

ちょっとつけ足しでございますけれども、相談に携わっている現場の人間として、少し今の状況につけ足しをさせていただきますと、業者指導の部分でございますけれども、やはり業者指導をきっちりこなしている都道府県とか市町村につきましては、やっぱり悪質業者がそこには入り込んでこないという実態が見えます。業者指導を余り行っていないところに、悪質業者というのは手を変え品を変えやってきて、被害が増幅するという傾向がございますので、やはりその点は十分考慮頂けたらというふうに思っております。

それから、人員の件につきましてでございますけれども、景品表示法の執行につきまして、消費者庁のほうから各都道府県のほうに下りてきておりますとおり、ますます消費者庁のほうで地方の機能という部分におきまして、いろんなことを言うてくる可能性が高い中で、

精いっぱい今ご努力を頂いているところではございますけれども、基本計画ができる際にしか、首長のほうに述べるのが難しいかと思っておりますので、これを機会に人員の増加という部分もぜひともご助言頂いて、ご努力頂けたらどうかと思います。よろしく願いいたします。

#### ○池田会長

本日は、委員名簿をご覧頂ければおわかりのように、学識経験者は、私を除けば小牧委員、それから吉田委員、花田委員、3名でございますが、以外の委員についてはご欠席ということで、また改めて次回までに、そのご意見を踏まえて全体の意見の集約ということで、何らかの形で取りまとめをできればというふうに思っております。

すみません、花田委員、何か。

#### ○花田委員

今回は策定に向けての意見ということでございますよね。諮問を受けて、その策定に向けてこの審議会として答申を申し上げるということだと思っております。ですから、今とても大切な、どういう目標で行くのか、あるいは数値として出すのかはともかくとして、ちゃんと頑張りなさいというだけじゃなくて、もう少しどれだけできたかということが管理できるような、そういうふうにしていったほうがいいですねというお話とか、それから最後に出てきました人員、予算のことですか、そういうところというのはまさにここでもし申し上げるのでしたら、大阪府あるいは知事さんに申し上げるんでしたら、ここでこの答申で申し上げないと、この後、基本計画というところに多分表すのが難しいのではないかなと思いますので、それをここに盛り込むというのはとても大切なことではないか。今ここに向けての意見、答申というところに。結果的にどうなるかというのは、またあれなんですけれども、とにかくここで盛り込んでおくということは、とても大切なことなんではないかなというふうに思いました。

#### ○池田会長

今、幾つかのご提案頂いた中に、一つは、大森委員がご指摘頂いた数値の関係についてのご提案があったわけですがけれども、要するに大森委員、何か例えばこういうことなんだという一つ例のようなもの、具体的なものはございますか。

#### ○大森委員

そうですね、一つは、今回の答申自身が、基本計画そのものではなくて考え方を示すということなので、本来、時間があればこの審議会の中で、何を重点にしてどういう案を、指標

なり目標なり設定するのがいいのかというのを議論できれば、それが一番だというふうに私も思うんですけども、そこまでの時間なり作業なりができるかどうかというのは、ちょっと今からどうなのかなというのは正直思っています。

さらに、私が今日お配りさせて頂いた資料の2枚目のところに、他県で設定されている例は既に幾つもございますので、それを紹介させていただきます。

例えば2枚目の一番下、四角に囲って「長野県計画」ということで書いていますけれども、長野県の場合は、答申自身が基本計画そのものを答申するという形で答申がされましたけれども、その答申の段階でうたわれていた目標を、事務局が計画案をつくる段階で更に目標を上積みして、ここにも載っていますが、特殊詐欺の被害の認知件数の半減を目指すとか、あるいは全ての市町村に見守りネットワークを構築します、消費生活センターの人口カバー率100%を目指しますとか、こういう具体的なことを設定して、その計画期間でどこまでできるのか、全部達成できるかどうかはわからないんだろうと思いますけれども、とりあえずそこにチャレンジしていこうよというのが出ているわけなんです。

これは当然、その県の府なりがやるべきことでもありますけれども、やっぱり消費者行政は行政だけでやるものじゃないというふうに思いますので、それを周りで参画していく消費者であったりいろんな関係者の人が、県あるいは府としてそういう目標を立てていくのであれば、じゃ自分たちがそこにどういう形で参加しましょうねということも考えていく、そういうアピールする本当にいいきっかけ、材料になるものだというふうに思うんです。ですので、そこは答申に具体的に今から盛り込めるかは別にしても、基本計画の中では、ぜひこの後の作業の中で事務局としてご検討頂いて具体的な中身を盛り込むんだというふうにして頂きたいなということで、そういう目標の設定のあり方をぜひしてくださいというところぐらいまでは、答申では今の段階ではぎりぎりのところなのかなというふうに思っているところです。

#### ○池田会長

事務局の方、何かありますか。

#### ○増井消費生活センター所長

目標数値、今おっしゃって頂いたんですけども、非常にご指摘としてはいいんですけども、難しい面があるということをご理解頂きたいなど。ですから、やらないというんじゃなくて、我々は、これまでも実際に施策を具体的にやる者として施策概要を毎年まとめてきましたし、それについては何件やった、どうだったという数値で具体的に予算と数値を表して示してきて

いるところですが、そういうところで審議会にもご報告し、それがどうであるかという議論を毎年して頂いている。実際にやっている実績で、結果の数値で議論頂いているということで、実効ある議論をして頂いていると思っています。

数値目標は、作ることにについてはそれぞれいろんな議論があると思うんですけども、一方で、その数値目標の設定が難しい。例えば半減を目指そうというのは、半減というのは半減なのか何がいいのか、認知件数の認知はどうやって確認するんだとか、あるいはそれをすることが、本当に具体的な施策に対する目標達成にちゃんとした指標になっているかどうか、非常に難しいところもあります。それから、そういったものを立てても、どんどん変わっていきますので、新たな手口が出てきたりして変わってしまうこともある。あるいは、目標の立て方によっては、将来にある程度予算を確保しないとできない、できないと、いい加減なそんな予算を確保できてない中で、こんなやりますというのは、無責任極まりない部分であることもあります。あるいは、目標の立て方によっては、府の努力だけでできないものもある。いろんな状況があるということも事実でございます。

ただ、具体的に進めていくためには、我々、今回こういったことをきっちりやりなさいということを、具体的にある程度方向性として示して頂きまして、それを府としては計画の中に落とし込み、実際にそれをもとに、府としては予算を確保して具体策をやってまいります。その中でそういった事業について具体の数値というのを示した上で実績、これはここまでやっているけど、もっとやらなければならないかどうかというような議論は、また審議会の中で具体のそういった施策を議論していきながら、今までやってきたことを踏まえながら、ご意見いろいろ頂く中でやっていければと考えています。頂いたご意見は貴重なご意見で非常にうれしいことでございますけれども、現実に関係する面があるんだということはお理解頂ければな、というふうに思います。

#### ○大森委員

ちょっといいですか。

#### ○池田会長

はい、どうぞ。

#### ○大森委員

今のご説明を聞いて、より一層、ぜひ答申には数値的な目標を入れましょうということを審議会の意思として盛り込むべきじゃないかなという思いが強くなったところです。

正直、目標設定のあり方でいろいろ難しい部分もあるというのは当然そうですけども、

そこにむしろどう知恵を絞るかということこそが大事なことでして、それなしに例えば今までも消費者行政の施策ということで大阪府の数字まとめてこられましたけれども、それは数字をまとめてきたことで、本当に今、じゃ満足できる状況になっているのかというと、いやいやまだ足りないんじゃないのという状況なんだと思うんですね。だからこそ、その状況から一步前に進んで、やっぱりこういうところまで引き上げましょうということを設定して、そこに接近していきましょうということで努力をするんだということ、やはりある意味決意をして頂かないと具体的な進展は難しいのかなというふうに、今ちょっとお聞きして思ったところで、ぜひ答申の中には数値的な目標を盛り込みましょうということで入れて頂いて、また基本計画ができた後にいろんなパブコメも予定されておりますので、府民の中からそれで答申に基づいてこういう目標を設定したらどうかとか、いろんなアイデアもまた届くだろうと思うんですね。行政の中だけで議論することにせず、幅広く意見を募るという、これからそういうきっかけにする上でも、答申の中身はぜひそういう方向性を書き込んで、議論がより広がるようになればいいのではないかなというふうに思いました。

#### ○池田会長

本日の審議会で、まだご発言を頂いておられない委員をなるべく優先的にお願いできればと思いますが、金谷委員どうですか。お願いします。

#### ○金谷委員

そうですね、具体的な数値はやっぱりあったほうがわかりやすいというのはあるので、誰でもがそうだよねというような、例えば100%カバー率を目指しますと、こういうのってわかりやすいですね。何とかゼロを目指しますとか、そういうのをちょっと入れていくというのがいいんじゃないかなと思って。

事務局の方もすごく真正面に捉え過ぎていらっしゃるんじゃないかなと、数値目標という話については、やはりこういうところで言ってあげないと言う場がないというのは確かだなと思ったので、あえて言いにくいことを言ってあげる場として使ってもらってもいいんじゃないかなと思ったんですけど。ご本人たちにとっては、やっぱり予算の話だとか、そういう意味で本当は仕事が増えてきているわけで、企業へも指導していかないといけないわけだし、仕事は増えているはずだし、消費者庁の仕事もどんどん増えているだろうし、わかりやすいですけど。なのに地方でそんなにお金はかけられないとなると、やっぱりひがみになるから、本当はお金も人も欲しい、権限も欲しいと思っているだろうから、あえて言ってあげてもいいのではないかなとちょっと思っておりました。



### ○池田会長

そのあたりのことは多分、政治畑の話も絡んで、我々がどこまで審議会として言うのが、非常に一番我々求めたいのは、やっぱりそういう消費者行政の機能強化を受けて、いい形でテイクオフするということだろうと思うので、ひょっとして言い過ぎたことが足元を……

### ○金谷委員

そうそう、そうなのかなとは思うんだけど、どうやって使ってもらったらいいのかなというのがわからない。

### ○池田会長

いずれにしても、そのあたりは多分多様な考え方はあるんだろうとは思いますが、今ご指摘頂いたご意見ということで。

初参加の高田委員、いかがでしょうか。

### ○高田委員

私のほうも何かわからないですけども、いわゆる数値というのは、簡単にできる数値発表しても意味ないし、はるか遠いのも難しいとは思うんですけども、前提としてやっぱり人等もあり得るので、それを確保した上で数値というのは出てくると思うんです。その予算というのは最初にとってあげないといけないなとは思いますが。

それとあと、先ほど罰則の強化のことなんですけど、私どもの所属している団体ではそんな悪質な者はいてないとは思うんですけども、だからそういう意味ではきつくしてもらってもいいんですけども、それが出てきて、ついちょっと見逃して、それが何回もあったので行政処分がきつくなるというのは、ちょっとそこは困るということが多少あるんですけども。もう悪質なやつであれば、それは本当に強化、厳しい罰則であってもいいとは思うんですけども。

### ○池田会長

中浜委員。

### ○中浜委員

数値目標は私もあったほうがいいかと思います。消費者の声といたしましては、私たちが伝える側としては、本当にもっと府民に対してわかりやすくこういった答申（案）をつくって頂ければなと思っております。

それと話は全然また違うんですけども、高齢者、とても本当に被害が多いんです。悪質商法は、特殊詐欺の関係では、1日1億円という被害が出ております。健康食品、送りつけ

詐欺が横行していて、私たちは、人形劇でそういった啓発活動を、文書をつくって啓発をしているんです。独居老人と今は言わないんですね。「おひとりさま」という言い方をされるみたいなんですけれども、そういった出張所を回ったりして啓発のほうをさせて頂いているんですけれども、やはりスキルアップで資格を持っている方を重点に、よくそういう消費者教育とか勉強会みたいな養成講座をされていると思うんですけれども、高齢者見守りとか、認知症サポーターの方とか、やはり見守り隊があって、地域があって、高齢者は、これはだまされているよというそういう関係もありますので、そういう地域のリーダーたちにも、そういった消費者教育を受けて頂く記述等があったらいいのではないかなと思います。そのぐらい本当に高齢者を狙う悪質被害がすごく多いのが現実です。

それと、あと消費者教育の関係では、最後の推進のほうで記述されていると思うんですけれども、私も今、「子ども消費者教室」ということで80人の子供、午前中に環境ポスターを描かせてみたり、あとリサイクル、3Rでいろんな手作りをしたりということで、今日午前中、それに携わってきたんですけれども、子供たちは思った以上にすごく家庭での教育が、消費者教育がされているなと思いました。学校教育もそうですけれども、家庭で親子で分別ごみの収集とかというのをすごく発言をよくしていたので、学校教育でも消費者教育とかそういうのを、本当に先生たちが前もって推進して頂いているのではないかなと思った一日でした。何かもうこの消費者教育の推進というのは、本当にこれからも大事だと思うので、もっとこう押してやって頂ければなと思います。

#### ○池田会長

それでは、牧野委員、いかがでしょうか。

#### ○牧野委員

今、中浜委員から消費者教育の推進ということでご意見が出ていたので、私のほうからも一言つけ加えさせてもらったら、消費者教育の推進の中で教育委員会との関係が必要だというようなことは書いてあるんですけれども、情報公開強化など連携協定するようなことが書いてあるんですが、何か巻き込んでやっていくというような表現もどうなのかなと、ちょっと思ったことなんです。

あと、それから業者指導のお話なんですけれども、やはり業者指導をしない府県に悪質業者が来るように思いますので、やはり必要かなと思います。やっぱり厳しくしているところはいなくなって、甘いところに来ているように感じます。消費生活相談の現場にいる者としては、今でも多いんですけれども、クーリングオフでお金を返さない業者も結構おりますの

で、本当に何とかならないかなと思っております。

それから、数値目標の話が先ほど出ておりましたけれども、例えば長野県の例なんかの数値目標は結構難しい、どんなふうを考えておられるのかなというところもあるんですけども、あと堺市の資料なんかが出ている分なんかは、割と私が思った話ですけども、割と設けやすいかもしれないかなという数値のように思うので、定めるものによってはそんなに難しいことを考えなくてもできるものもあるのかもしれないと思います。

でも、やはりお立場を考えたら難しい面もあるのかな、そんなことを数値ばかりにこだわることよりかも、やはり業者指導、それから教育推進の問題とかも、ほかにもしなければいけない問題もあるので、どのあたりに力を入れられるかなというところだと思いました。

### ○池田会長

きょう、部長もお見えでございます。事務局のほうから、各委員についての発言で、関連してクリアにしてほしいというような点などございましたらと思いますが、いかがでしょうか。

それから、先ほど最初の説明のところ、今回成立した条例との整合性との関係での記述について言って頂いた点についても、もし可能でしたら合わせてと思いますが、いかがでしょうか。

### ○増井消費生活センター所長

事務局から失礼いたしました。

この案を会長などに、ご指摘頂きまして、我々も冒頭のご報告の中で、大変申しわけないんですが、部会の後で、我々事務局のほうから少し文言的に整理させて頂きたいということで申し上げさせて頂きました。第4の総合的、計画的に講ずべき施策の方向性の後に、括弧書きで（消費者の権利の確立）という形で書かせて頂いたんですが、その項目自身の中に自立の支援だとかそういうことも入っていますので、全体を示すような文言でよかろうということと、条例の中に「消費者の権利の確立とその自立の支援」ということが基本理念として掲げられておりますので、そういったものが基本的に内容にどうかかわってくるのか。そうすると、そういった条例の基本理念という非常に大きなものをここで当然のことであるので、全体にということでもありますけれども、改めて言うことになると、座りとしてこの括弧書きになるものでいいのかどうか。どのあたりが座りがいいのかなというふうにとちょっと考えてございます。

冒頭でも少し申しましたように、非常に今回いろいろご議論頂きまして、第3の理念のと

ころ、かなりご議論頂いて、「安全・安心な消費生活の実現、そのための消費者市民社会の構築を目指す」ということで、ぎゅっと凝縮してそういうことにまとめて頂いてございます。その中の安全・安心な消費生活の実現という中で、やはりそういった理念との整合というんですか、そこの意味からも、第3のところ少し、条例の基本理念ということである消費者の権利の確立と自立の支援を図って、消費者が安全・安心な消費生活を送ることができる社会の実現を目指していくんだということを文章中に、この「めざすべき姿」ではなく、文章中のところの説明にそういった形で入れさせて頂けたらどうかと。

加えて、第4の方向性の中でも、現状や基本的な考え等を踏まえて、この計画を目指す社会の実現に向けてやっていくんだという記述のところ、そういった条例の基本理念である「消費者の権利の確立及びその自立の支援」というのを少し加えさせて頂いて、「消費者の権利の確立、その自立の支援」という理念を強く文章中にも書かせて頂く。括弧書きというよりは、そういった形で盛り込ませて頂ければなというふうに、今のところ事務局として考えておる次第です。もう少し検討はさせていただきますが、その方向でどうかというふうに考えさせて頂いているところです。

### ○大江府民文化部長

審議会のご議論の中で、各委員の先生方からご指摘あったことにつきましては、十分に府として受けとめていきたいなというふうに思っているところでございます。

1点目の数値目標という点につきましては、これは本来行政といたしましては非常に重要なことでして、消費者行政にかかわらず他の分野でも、目標をどう考えていくんだということは常に議論が出てくるわけでございます。そういう意味で、この目標、あるいは数値目標といったことについてどう考えるかにつきましては、今後さらに悩んでいきたいなと思っているんですけども、府といたしましては、ご指摘ありましたように、やはり事業者に対するアプローチというところが、なかなか市町村では取り組みにくい部分だというふうに理解しておりますし、そのことにもう少し力を入れていくべきじゃないかという強いご意見も出ているわけですので、その点について頑張りたいというふうな思いを持っているんですけども、そうなりますと、府としての数値目標としてはどう考えていったらいいのかなと、ちょっと割合と難しくて、例えば消費生活センターのこと、府の消費生活センターのことを知ってますかという形ですと、それと事業所指導に力を入れますよみたいなことと必ずしもリンクしてないしなということがありまして、案外この数値目標というのは、今後やっていこうとすることとの関係で、どういったものがいいのかなというのは非常に悩んでおり

ます。そういう意味で何か、難しいけどこういうのはどうですかというのが、もしありましたら、委員の先生方からもご教授頂いたら大変助かるなというふうに思うわけでございます。

また、人員、予算につきましては、大変耳の痛い話でございまして、体制として十分じゃないというご指摘なんですけれども、私どもとしましては、数限られた人員で最大限の効果を上げていこうじゃないかということで、常にみんなで話し合いをしてるんですけれども、十分じゃないというご指摘もあるわけですので、これは審議会の答申としてもし取り上げて頂くということであれば、別にこちらは書かないでくれとかということでは決してございませんので、その点は自由なご議論を頂ければと思っておりますし、また今後、さまざま権限移譲等、重要な仕事が府にも来るという客観情勢もございまして、これも私ども大変悩んでいるところでもございますので、ぜひとも我々としてできる範囲の努力はしていきたいというふうに考えているところでございます。

それから、消費者教育につきましては、これはもう本当にそういう意味で重要だと思うんですけれども、これにつきましても、やはり府だけということではなしにオール大阪で、とりわけ市町村にいろんな役割を担って頂いて、大阪で取り組んでいかなきゃいけないなと思うところでございまして、教育委員会はもちろんなんですけれども、むしろ地域レベルでの、あるいはさまざまな他の行政を含めての取り組みということが合わせ持つてこない、効果が上がってこないというふうに理解しておりますので、これにつきましては、府をはじめ多くの関係機関の努力によって進めていくということで、受けとめさせて頂きたいなというふうに思っております。そういう意味で、ぜひご自由な意見を頂きまして、府として十分に重く受けとめて、努力できることを頑張っていきたいなというふうに思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

#### ○池田会長

ありがとうございます。

かなり司会の不手際で、予定した時間がほとんどなくなってまいりましたが、あとこの点はどうしても発言したいという方がおられましたらお願いいたします。

はい、どうぞ中浜委員。

#### ○中浜委員

食の偽装と食の安全ということなんですけれども、やはり府民にとってはすごく心配されて大きな現象だと思うんですけれども、またその中で保健所がすごく大きな役割を持っていると思うので、やはり保健所の記述とか、あと悪質商法の関係であったら、警察とタイアッ

プをするという連携をして、そういった被害をなくすという啓発をしていかないといけないのではないかなと思うので、ここで記述して頂ければなと思うんですが。

**○池田会長**

はい、ありがとうございます。

どうぞ。

**○大森委員**

今日の議論のまとめ方なんですけど、ちょっとどういう形になるのかなと思ってまして、それぞれ各委員、いろんなご意見お出しになられて、私も出させて頂いたんですけども、それぞれ出た意見の中で特段異論が出なかった部分については、答申の中に盛り込む方向でまとめられるというふうに理解をしていっていいのでしょうか。それとも、もう少し次回に再度議論を重ねてというようなことになるのでしょうか。そのあたりどういう進み方になるのか、ちょっと教えて頂ければと。

**○池田会長**

これは審議会の総意としてどうするかということで、まさに委員一人一人がどう考えるかということですので、最初から決める道があるわけではありませんので。今日ご指摘頂いた意見、それから少なくとももう1回はありますので、そのときにまた、本日ご欠席だけでも次回は出られる方もおられるかと思えますから、あわせて全体を見ながらまとめていければというふうに思います。

**○大森委員**

ちょっとごめんなさい。基本的に、ここの議論の中で特段異論が出なかったものは、それは審議会の意見として取りまとめられるというふうに考えていて問題ないということで、皆さんよろしいのでしょうか。

**○池田会長**

今日は出てこられておられない方がいますので。

**○大森委員**

ああ、そうですね。ほかの委員の方のご意見も伺ってということに。

**○池田会長**

次回に方向が決まるということになろうかと思えます。

**○大森委員**

はい、わかりました。

### ○吉田委員

ごめんなさい、次回議論するのは、同じこの頂いている資料ではなくて、これにさらに今日の意見を踏まえて修正して頂いたものを次回議論するということでよろしいでしょうか。

### ○池田会長

そうですね。

### ○吉田委員

はい、わかりました。

### ○池田会長

他によろしゅうございますか。

それでは、本日も大変貴重なご意見をいろいろと頂きまして誠にありがとうございます。今回、部会のほうでまとめた答申（案）につきましているいろいろとご意見等頂きましたので、その点を踏まえて見直し等について検討させて頂くというふうにさせて頂きたいと思います。

それで、次回もう日程決まっておりますけれども、ぜひかなうようでしたらご出席等頂き、またご発言等頂ければというふうに思っている次第でございます。

本日は、本当に貴重なご意見ありがとうございました。ご審議を改めて厚く御礼申し上げます。

それでは、事務局のほうにバトンタッチをさせていただきます。

### ○義永消費生活センター主査

池田会長並びに委員の皆様には、ご多忙のところご出席頂きまして、またご熱心なご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。

それでは最後に、消費生活センター所長増井より、閉会の挨拶を申し上げます。

### ○増井消費生活センター所長

本日は、大阪府の消費者基本計画策定に向けまして、さまざまなお意見を頂きまして本当にありがとうございました。貴重なご意見を頂きまして、我々としましても先ほどのご意見を十分取り組みたいというふうに思っております。今後、その上でまた、先ほども会長のお話にもございましたように、審議会でもたご議論を頂きまして、いい答申をまとめて頂けたらなど、かように思っております。

本当に今日はお忙しい中、お集まり頂きまして貴重なご意見を頂きありがとうございました。今後とも答申の取りまとめにご協力頂きますようによろしくお願い申し上げます。どうもありがとうございました。

**○義永消費生活センター主査**

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、長時間にわたり本当にありがとうございました。