

■日 時 平成25年10月4日（金）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4階 大会議室3

■出席委員 池田委員、大久保委員、小牧委員、高森委員、山本委員、吉田委員、大森委員、
牧野委員、岡本委員、尾崎委員、中浜委員、中村委員、今井委員、西田委員
(計14名)

■会議内容

○義永消費生活センター総括主査

定刻となりましたので、始めさせていただきます。ただいまから大阪府消費者保護審議会総会を開催いたします。

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。

大阪府消費生活センター、義永でございます。よろしく願いいたします。

それでは、最初に配付資料の確認をさせていただきます。袋の中に一式、ご用意させていただいております。確認いただけますでしょうか。

まず初めに、次第でございます。次第の中に配付資料、参考資料という記載をしておりますので、照らし合わせながらお願いしたいと思います。

次に、委員名簿でございます。本日ご就任いただいております17名の先生方の名簿をつけさせていただいております。次に、本日の配席図でございます。出席者のみ記載をさせていただいております。

次に、資料1、消費生活苦情審査委員会についてという1枚物です。次に、資料2、自主行動基準検討部会についてという1枚物でございます。次に、資料3、A3でつけております1枚物の資料でございます。両面刷りにしております。次に、資料4、「高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーン」についてというものでございます。次に、資料5、A3で用意しております1枚物でございます。

以下、参考資料になりますが、冊子にしております、平成24年度大阪府の消費生活センター事業の概要でございます。次に、市町村消費者施策の概要という冊子でございます。これは市町村の実績等になっております。次に、「大阪府消費者保護条例の改正について 答申」、これが原本でございます。次に、大阪府消費者保護条例の条文でございます。次に、大阪府消費者保護条例施行規則の条文でございます。次に、本審議会の規則でございます。次に、大阪府の消費生活センターと大阪市の消費者センターで発行しております「くらしすと」の夏号と春号をつけさせていただいております。

次に、先日、10月1日付で発行しました府政だよりでございます。一番裏に、「自分だけは大丈夫と思いませんか？」というところで、一面全面を大阪府消費生活センターのほうから案内をさせていただいております。それと、開いた見開きの右側下に、大阪府消費者フェア2013という案内もさせていただいております。また、「府民のくらしのさらなる安心・安全をめざして」というフォーラム、ご案内をさせていただいております。講師は池田辰夫委員をお願いしております。

以上の資料でございます。ございますでしょうか。

次に、委員の皆様には9月1日付をもちまして2年間の任期といたしまして委員委嘱をさせていただきます。これから2年間、どうぞよろしく願いいたします。

なお、今回、委員改選後の初めての会議となりますので、会長が選出されるまでの間は事務局において進行役を務めさせていただきます。

それでは、開会に当たりまして、田中大阪府消費生活センター所長よりご挨拶申し上げます。

○田中消費生活センター所長

大阪府消費生活センターの田中でございます。

本日は、大変お忙しいところ本審議会にご出席いただきまして、まことにありがとうございます。

また、委員の皆様方には日ごろから消費者行政施策の推進に関しまして、ご理解とご協力をいただいておりますこと、この場をおかりいたしまして厚くお礼申し上げます。

府の消費生活センターは昨年3月に、大阪府の役割でございます市町村支援や悪質事業者対策を強化いたしますため、大阪南港A T C内の大阪市消費者センターの隣接地に移転してまいりました。これによりまして、大阪市との連携を強化し、情報力、事案対応力の向上に努めまして、中核的消費生活センター機能の強化に取り組んでおります。

また、大阪府では平成21年度から、消費者行政活性化基金を積極的に活用しながら、府消費生活センターの機能強化と府内市町村相談窓口の充実に向けまして支援を進めてまいりました。基金事業は昨年度で終了の予定でございましたが、国の緊急経済対策で急遽、基金の今年度までの延長が認められまして、府におきまして、この基金を活用いたしまして、引き続き国、市町村、消費者団体と連携を図りながら事業推進に取り組んでいるところでございます。

さらに、本年8月には本審議会から、最近の関係法令の改正や制定の状況などを踏まえまして、大阪府消費者保護条例の改正についての答申をいただきました。大阪府としましては、答申の内容や現在開会中でございます府議会のご意見を踏まえまして、来年2月の定例府議会への上程に向けまして条例改正案を策定することといたしております。

さて、先ほども申し上げましたけれども、委員の皆様方におかれましては9月から新しい任期に入りまして、本日は第1回の審議会ということで、主な議題といたしましては、会長の選出と消費生活苦情審査委員会及び自主行動基準検討部会の委員の選定を行っていただくことでございます。また、初めて本審議会の委員にご就任いただいた方もおられますので、大阪府の消費者施策の概要につきまして事務局から説明させていただきます。

結びに当たりまして、委員の皆様方には今後とも大阪府の消費者行政に関しましてさまざまなアドバイスを賜りますようお願い申し上げます。本日はよろしく願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

次に、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名の委員の先生方にご出席をいただいております。審議会規則第5条第2項に定める2分の1以上のご出席を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申し上げます。

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。失礼ではございますけれども、名前を読み上げましたら、すみません、各委員、お一言ご挨拶いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

まず初めに、池田委員でございます。

○池田委員

池田でございます。前回から引き続いてでございますが、どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

大久保委員でございます。

○大久保委員

大久保でございます。行政法が専門でございます。よろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

小牧委員でございます。

○小牧委員

小牧でございます。前回から引き続きでございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

高森委員でございます。

○高森委員

高森でございます。2期目を務めさせていただくことになりました。どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

山本委員でございます。

○山本委員

山本でございます。引き続きよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

吉田委員でございます。

○吉田委員

弁護士の吉田でございます。私も2期目で、頑張らせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

大森委員でございます。

○大森委員

今期初めて委員をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

牧野委員でございます。

○牧野委員

NACS西日本から参りました牧野と申します。今期初めてです。よろしくお願いいたしますします。

○義永消費生活センター総括主査

岡本委員でございます。

○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。前回に引き続きさせていただくことになりました。どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

尾崎委員でございます。

○尾崎委員

全相協関西支部の尾崎と申します。今期初めてさせていただくことになりました。何もわかりませんが、勉強しながら、させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

中浜委員でございます。

○中浜委員

関西消費者連合会の中浜です。引き続きまして皆様のご指導よろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

中村委員でございます。

○中村委員

大阪府生協連合会、中村でございます。今期初めてでございますので、よろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

今井委員でございます。

○今井委員

日本チェーンストア協会関西支部から参っております今井でございます。引き続きということですのでよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

ありがとうございました。

事務局につきましては、配席図をもって紹介にかえさせていただきます。

それでは、次第に基づきまして議事を進めさせていただきます。

まず、議題（１）の会長の選出についてお諮りをさせていただきたいと思います。

本審議会の会長につきましては、審議会規則の第４条第１項の規定によりまして、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います。よろしく申し上げます。

○小牧委員

池田委員に前期に引き続きまして会長をお願いしたいと思います。池田委員は、前任期中、今回の大阪府消費者保護条例改正の方針の取りまとめに大変尽力されたもので、今期、それをさらに具体的に検討すべきときに来ておりますので、ぜひ会長をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

○義永消費生活センター総括主査

ただいま小牧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、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）（拍手）

○義永消費生活センター総括主査

ありがとうございます。では、異議なしということでございますので、池田委員、ご了承いただけますでしょうか。

○池田委員

よろしく申し上げます。

皆様方のご支持を得まして、引き続き会長の職責を務めさせていただきます池田でございます。

長い間、大阪府の消費者行政、特に苦情審査会というふうになっておりましたけれども、そちらのいわばブレーン対応でずっと経過しておりました。先ほど所長がおっしゃいましたセンターの機能強化という中の一つで、苦情審査会と保護審議会とを一本化しようということになりまして、そのときからこういうような形で皆様方と一緒に力を合わせて仕事をするということになっている次第でございます。

もとより浅学非才の身でございますので、今後とも、皆様方の力強いご協力、それから事務局のご支援等お願いしている次第でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○義永消費生活センター総括主査

ありがとうございます。

それでは、会長がご選任されましたので、これからの進行につきましては池田会長のほうをお願いしたいと思います。

会長、よろしくお願いいたします。

○池田会長

こちらこそどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、まず、審議会規則の第4条第3項にございます「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。」という規定がございます。つきましては、私のほうから会長代理の指名をさせていただきたく思います。

この件につきましては、前期に引き続き山本委員に会長代理をお願いしたく思っているところでございます。いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり) (拍手)

○池田会長

ありがとうございます。

それでは、山本委員、お願いいたします。

○山本委員

はい。

○池田会長

それでは、一言、山本委員に、会長代理におつきになったということで、お願いできればと思いますがね。

○山本会長代理

山本でございます。改めてよろしくお願いいたします。

私は、価値創造のマネジメントということで、使用者、消費者の立場から製品とかサービスの価値を上げるという、そういう研究をしております、だから消費者問題を引き起こすということはもってのほかだと考えております。そういった視点でも今期も会長を補佐させていただければと思います。よろしくお願いいたします。

○池田会長

どうもありがとうございます。

皆さんご承知のように、昨年、消費者教育推進法ができましたけれども、そこでうたわれている消費者主義あるいは消費者心理社会というのがまさに山本会長代理のご専門に相当近いところが入っているのではないかと思う次第です。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議題の(2)になりますでしょうか。今回より新しい体制となりまして、まず事務局のほうから審議会の概要、それから苦情審及び自主行動基準検討部会についてご説明をいただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○神山消費生活センター課長補佐

大阪府消費生活センターの神山と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、簡単に審議会の概要ということでご説明させていただきたいと思っております。

まず、当消費者保護審議会は、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いたしまして、昭和46年に設置されております。

審議会のほうは学識経験者の方、消費者代表の方、事業者代表の方の委員の皆様により構成されております。

先ほど会長のほうからもお話がありましたように、以前は知事の附属機関として昭和52年に設置されました消費生活苦情審査会が消費者保護条例に規定されておりますあっせん・調停を行ってございました。その後、消費者行政の一層の充実を図るという観点から、平成23年に消費分野の附属機関であります消費者保護審議会とあっせん・調停を行ってございました消費生活苦情審査会を統合いたしまして、2つの附属機関の事務を担うものとして現在の消費者保護審議会となったものでございます。

最近の審議会でご審議いただいたものとしたしまして、先ほどからお話が出ております関係法令の改正について府のほうから審議会のほうに諮問をさせていただきまして、本年の8月に答申としてご意見をいただいております。その内容につきましては後ほどご説明をさせていただきますと思っております。

本審議会には2つの常設の委員会、部会というものが設置されております。1つは今ご説明をさせていただきましたあっせん・調停を行う消費生活苦情審査委員会、もう一つは自主行動基準検討部会でございます。

それでは、資料1を見ていただきたいと思います。

消費生活苦情審査委員会は、大阪府や市町村の消費生活相談窓口に寄せられました苦情のうち、解決が困難な事例なものであって、かつ府民の消費生活や府の消費者施策に影響を及ぼすような社会的広域性のある紛争につきまして、あっせん・調停を行うものとされています。

最近の実績といたしましては、3カ年、21年度以降の実績を記載させていただいております。大体、毎年、1、2件、1件について平均3回程度の開催をさせていただいております。昨年は7回という事案がございますけれども、これは少しイレギュラーで、大体3回程度となっております。

具体的な事務手続といたしましては、府からあっせん・調停の付託を審議会のほうにさせていただきまして、委員の方と、別に大阪弁護士会のほうから臨時委員候補ということで10名の方をご推薦いただいております。その推薦いただいた臨時委員の方と委員会の委員の方と2人の体制、ペアとなってやっていただくという形になっております。あっせん委員は3人以内、調停の場合は3人ということになっておりまして、最近は、調停をしたという実績はございませんので、あっせんにつきましては、大体2名の方にやっていただくという形になっています。あっせん・調停を行った案件につきましては、その経緯や結果を委員会からこの審議会にご報告していただくということになっております。

次に、委員会の組織につきましては、この審議会に設置することが消費者保護審議会規則第7条に規定されております。委員につきましては審議会の会長が審議会委員から指名し、学識経験者、消費者代表の方、事業者代表の方、3者で構成し、かつ先ほどご説明いたしました弁護士会からご推薦いただいている候補者の中から委員になっていただくということで、機能的な運営を確保していくことといたしております。

続きまして、自主行動基準検討部会についてでございます。

資料2でございます。

これは平成17年の保護条例の改正で新たに設けられました制度でございまして、事業者または事業者団体が商品や役務などに関する広告などについて表示の方法や商品に関する情報の開示・提供など、自らが遵守すべき経営方針などを具体的に策定するものとなっております。

そして、事業者が自主行動基準を策定しようとするときには、知事に届出を行い、知事が適切と認める場合、府が公報により公示するとともに、府消費生活センターのホームページに掲載することにしております。

事業者から届出がありました自主行動基準の内容が消費者の利益の擁護及び増進を図るといふ条例目的に合致しているかどうか、あるいは、合致しない場合は、どう改めるべきかといったことについてご審議いただくというのが自主行動基準検討部会の職務となっております。

これにつきましても、毎年、2、3回開催させていただいております。平成25年3月末時点の自主行動基準の状況ですけれども、ホームページの掲載件数といたしまして346件、内訳といたしまして、事業者団体が37件、事業者が309件となっております。

本部会も消費者保護審議会の中に設置するという規定になっておりまして、同じく部会の委員につきましては審議会の委員の方の中から会長のほうから指名していただくことになっております。

21年度以降の実績といたしましては、資料2のほうに記載のとおりになっております。昨年度、太陽光パネルの設置普及啓発事業の販売店向けモデルということで新しく設置がされております。

簡単ではございますが、以上でございます。

○池田会長

ありがとうございます。

ただいま事務局から説明いただきました件につきましてご質問等ございませんでしょうか。

審議会の内容、それから苦情審査委員会、それから自主行動基準検討部会について説明いただきましたが、何かありますでしょうか。今回初めて委員に就任された委員の方々の了承をもらいましたので、よろしゅうございますか。

それでは、次に進めたいと思います。

今、事務局より説明がありましたが、苦情審査委員会及び自主行動基準検討部会につきましては、審議会規則の第7条第2項で「委員会に属する委員等は、会長が指名する。」、それから第18条第2項で「部会に属する委員等は、会長が指名する。」、それぞれ規定をしているところでございます。また、同規則の第7条3項によりますと、「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。」というとともに、部会につきましても同様に第18条第3項におきまして「部会に部長を置き、会長の指名する委員をもって充てる。」と規定されております。そこで、これより、それぞれに所属いただく委員を指名させていただきますとともに、それぞれの長につきましても指名をさせていただきたいと思っております。

まず、消費生活苦情審査委員会、これは、さまざまな具体の消費者被害についてのお申し出がなされたものについて、あっせんまたは調停というような形で対応するところの要は親委員会のようなことにもなりますが、委員長は引き続き私がさせていただくということで本委員会に所属します。順次、委員のお名前を読み上げさせていただきますが、まず、大久保委員、岡本委員、高森委員、西田委員、牧野委員、吉田委員、それぞれにお願いしたく思っております。

次に、自主行動基準検討部会委員でございますが、尾崎委員、それから金谷委員、小牧委員、吉田委員にお願いしたく思っております。部会長につきましては、前期に引き続いて小牧委員にお願いしたく思っている次第です。

なお、吉田委員におかれましては、前期に引き続いて両方の所属ということで、大変お手数かけますが、どうぞよろしく願いいたします。

というようなことで、いかがでございましょうか。

(「異議なし」の声あり)

○池田会長

ありがとうございます。

指名については、皆様方のご了解を得たということにさせていただきたいと思えます。

それでは、次に議題の(3)でございます。大阪府の消費者施策についてということでございますが、事務局から説明いただきます。よろしく願いいたします。

○向井消費生活センター課長補佐

失礼いたします。大阪府消費生活センターの向井でございます。

資料3、資料4に基づきまして、説明させていただきます。

大阪府消費生活センターの事業内容でございます。

詳しくは、お手元に緑の冊子で平成24年度消費生活センター事業の概要をまとめさせていただいておりますが、資料3を使いまして説明させていただきます。資料3をお開きください。

こちらには平成24年度の事業概要を主にまとめていますが、一部、平成25年度現在の内容もでございます。その都度、ご説明させていただきます。

まず、組織・体制でございます。

平成25年度当初の組織・体制となっております。消費生活センター所長1名、事業グループ9名の体制でございます。これに加えまして、事業者指導員といたしまして非常勤嘱託員3名を配置いたしております。

内容につきましては、消費生活に係る相談及び苦情の処理、苦情の処理等のための商品テスト、消費者啓発のための講座等の開催及び展示、法・条例に基づく事業者指導、消費者行政の企画・調整(国・市町村との連絡調整、基金関係事務等)、このようなものを所管いたしております。

なお、この4月に公益財団法人となりました関西消費者協会に、相談、啓発、商品テストの事業は委託させていただいております。

体制については、以上でございます。

予算額でございます。

こちらに書かせていただいておりますが、平成25年度におきましては当初予算額5億7,582万1,000円です。このうち一般財源につきまして1億4,000万円余りとなっております。

当初予算の中に入っておりますが、この中で大阪府消費者行政活性化基金というのがございます。先ほど所長から基金について簡単に触れさせていただいておりますが、平成21年度に消費者庁が創設されるに先立ちまして、平成21年3月30日に府基金を造成しました。ここで、当初、21年から23年の3カ年ということで、鋭意執行を行ってまいりましたが、24年、25年に延長がなされまして、25年度の使用見込みといたしましては、大阪府で2億3,000万円ほど、市町村への補助金として1億7,800万円となっております。

こちらの行政活性化基金を使いまして、市町村支援、啓発等、中核的消費生活センターとしての機能強化努めてございます。

事業内容でございます。

こちらは平成24年度末の数字となっておりますが、8月31日現在とさせていただきますのは全国の数字、これは国の数字で、P I O-N E Tに記載されている数字です。こちらが25年8月31日現在の最新のものを入れておりますので、そのように表記させていただきます。

大阪府消費生活センターでは、平成24年度、7,917件の相談をお受けしました。大阪府全体では、これを入れまして6万8,257件ございました。全国では85万9,087件となっております。

相談方法の内訳ですが、平成24年度に大阪府消費生活センターでは、来訪が170件、電話が7,286件、文書で21件、メールで440件、合計7,917件です。

来訪については、24年に、大阪府がO M MビルからA T Cに移ってまいりましたが、非常に少なくなっているということで、遠くなったからではないかというご指摘を、よく承っております。確かにそのあたりのことは否めないところがございます。ただ、22年、23年の状況を見ますと、22年、23年におきましては大阪市内の住民の方が50%を超えるという状況でございます。24年度におきましては、170名のうち50名の方が大阪市内の方でした。そのほか、大阪市の消費者センターから、話を聞きまして、「くらしのひろばエル」への来館者数が平成22年を底といたしまして、増加傾向にあるというところでございます。総合案内窓口を置かせていただいているというところで、大阪市消費者センターにつながらせていただいているということもあるかと思われま。

なお、24年度の消費生活相談の概要でございますが、相談総件数は、前年と比べて減少しておりますが、デジタルコンテンツに関する相談が依然として多いという状況でございます。また、高齢者を狙った詐欺的な投資商法が依然として横行しておりまして、平成23年度に4分の1、25%が60歳以上の高齢者となっております。24年度につきましても引き続き同様な状況で推移しているという状況でございます。

②の府内市町村の消費生活相談窓口の設置状況でございます。

25年9月現在、法要件を満たしました常設のものが30市1町、この1町は、熊取町が平成25年4月1日から常設形になったものです。非常設が3市8町1村でございます。ただし、この8町1村の中で太子町、河南町、千早赤阪村につきましては、平成25年4月1日から広域連携で常設の富田林市におきまして相談対応を受けいただいているという状況にあります。ですので、常設と同じく週4日以上窓口並びに専門の相談員が対応をできるという状況になっているということです。

なお、未設置につきましては、現在ゼロです。平成21年度におきましては、未設置が2町ございました。この後、22年度末で府内の全市町村に何らかの形で消費生活の相談窓口設置が完了いたしております。平成22年度に常設が26市となりまして、24年度には30市まで増加しております。25年度には30市1町になりました。

右側をごらんください。

商品テストの実績です。

24年度につきましては、苦情相談に基づく商品テスト実績は34件です。技術相談件数は、271件ありました。

24年度の状況ですが、これは、前年以前からも余り変わらない状況ですが、テスト総件数のうちの約半数以上が被服品に関するものでした。

なお、くらしの商品安全情報室でございますが、こちらは平成19年度から大阪市と共同設置とさせていただきます。

次に、(2)啓発事業です。

消費者への情報提供としまして、大阪府のホームページに「消費生活事典」というものがあります。平成24年度の利用件数は3万5,683件でした。

次に、大阪府と市の共同で発行しております情報誌「くらしすと」です。こちらは、平成24年度は月1回、月に3万部発行しておりました。ただ、平成25年度からは、年4回の発行とさせていただきます。発行部数は変わらず、3万部の発行でございます。お手元に春号、夏号を入れさせていただいております。これまで毎月毎月ということで、企画に追われていくという状況にございましたが、今年度は、年4回の発行ということで、じっくり企画することで充実させていこうという考えから、年4回の発行とさせていただきます。

これ以外に、メールマガジンを月1回発行しております。大体、毎月月末ごろに発行させていただき、現在の登録者数が1,132人となっております。

それから、24年度におきましては、新聞広告における消費相談窓口の周知を2回させていただきました。こちらは日本経済新聞を除く4大紙でさせていただいております。

すみません、1つ飛ばしてしまいましたが、府政だよりも啓発を23年度から載せさせていただいております。先ほど義永から説明いたしましたが、お手元の府政だより、今回の10月号の第4面に高齢者の消費者トラブルにつきまして掲載をさせていただいております。

それから、若者への啓発を24年度はキャンペーンという形でさせていただきました。この中で、「どうする？君なら」という中学生向けの配布ですとか、「あま〜い誘いにご用心！」という府内の全高校に向けてのチラシの配布というようなものをさせていただいております。

また、12月から3月にかけては、若者向けの消費者トラブル被害防止キャンペーン事業をさせていただきました。若者向けということですので、インターネットを中心としたものをさせていただいております。大阪府のホームページに若者向けの消費者トラブル被害防止のページをつくりまして、集中的に発信いたしました。こちらは、大阪のNMB48をキャラクターとしまして、若者の皆さんが入りやすいものをつくらせていただいております。

これ以外に、テレビやラジオというものを使った広報をさせていただいたほか、ポスターを府内の主要なターミナルで張らせていただいたり、小・中・高等学校の全ての学校にポスターの配布をさせていただいております。これ以外にも、新中学1年生と高校1年生の保護者の方に向けてのチラシを府内の全公立・私立の中学・高等学校に配布させていただきました。この4月の新入生にお配りいただくようにいたしました。

これ以外に、啓発事業といたしましては、くらしのナビゲーターの養成と派遣事業をさせていただきました。平成25年3月末現在の登録者数が123名です。くらしのナビゲーターにつきましては、平成17年から本格実施いたしまして、当初、年間50講座ということでスタートしておりましたが、24年度には221講座まで実施をすることができました。平成25年度は、残念ながら、この事業の予算が認められませんでしたので、養成講座等が実施できないという状況にございます。ただ、登録者名簿は、市町村にお知らせしまして、活用していただくよう働きかけは引き続き行っています。

次に、③の消費者啓発講座等です。

24年度には大阪府消費者フェア2012を行わせていただきました。本来、消費者月間の5月に消費者フェアを開かせていただいておりますが、昨年度から、移転先であるA T Cのイベントの開催にあわせて、集客に努めるようにいたしています。

平成24年度は11月15日にまずシンポジウムをさせていただきました。こちらはテーマを「絆を宝に 大阪の消費者大集合!!」として、消費者庁の阿南長官のシンポジウム「私たちのくらしはどうなった？どうなる？消費者行政 i n g」をさせていただいております。こ

れ以外にも、パネルディスカッションなどを開催しました。

また、11月23日には、にぎわい広場として、ステージプログラムほか、さまざまなプログラムをA T Cで行いました。

その他、23、24日には、弁護士ホットラインということで、無料電話相談会をさせていただいています。

今年度は、府政だよりの3面に掲載の内容で実施する予定となっています。また、フォーラムもあわせて実施いたします。こちらにつきましては、チラシもお手元にお配りしておりますので、ごらんください。

これ以外にも、消費者啓発講座というものを各種それぞれさせていただいています。こちらに記載をさせていただいているとおりになっています。

24年度の啓発につきましては以上ですが、この啓発講座の中で、25年度には、既に終了しているものが幾つかあります。夏休み若者向け集中啓発講座、府市連携の講演会、くらしの体験講座、こちらにつきましては既に終了いたしております。中でも府市連携講演会は、今回は消費者月間の5月にいたしました。5月28日に大阪大学サイバーメディアセンターの菊池教授に「ニセ科学にだまされないくらしかた」という講演を頂戴しました。

裏面にまいります。

こちらから神山補佐にバトンタッチいたします。

○神山消費生活センター課長補佐

それでは、続きまして裏面の(3) 関係法令に基づく悪質事業者の指導・処分でございます。

これにつきましては、22年度以降の3カ年の指導・処分件数を記載させていただいております。24年度につきましては、特定商取引法の業務停止が1件、条例に基づきます公表・情報提供が1件、勧告が1件、指導が10件、あと景品表示法に基づきます指導が8件となっております。

平成24年度の業務停止ですけれども、表の下に記載がありますように、平成25年3月23日に、活水カートリッジの訪問販売を行っています有限会社リーブに対しまして6カ月の業務停止処分を行っております。この案件につきましては、京都府と大阪市との合同調査により処分したものでございます。

続きまして、その下の(4) 事業者の自主行動基準の策定ということでございます。

これは、先ほど簡単に説明させていただきましたけれども、3月末時点でセンターのホームページに掲載されております件数といたしまして346件、事業者団体が37、309の事業者の方のものとなっております。

うち、24年度、新たに公示されているものですが、1事業者団体、11事業者となっております。あと、既に提出いただいている分で廃止となった分が、1事業者団体、32事業者、あと会社名等の変更等の届け出が4団体、7事業者ございました。

次、(5) でございます。苦情審査委員会におけるあっせん・調停の実績でございます。

平成22年度以降を記載しておりますが、23年度につきましては付託された案件はございませんでした。

それと、24年度、昨年度ですけれども、付託は2件ありましたが、うち、1件は申告者を取り下げをされましたので、途中で打ち切りとなっております。もう一件、一番下の欄ですけれども、これにつきましては7回という、少し多い回数を開催させていただいておりますが、今年度に入り、4月30日にあっせんが成立したというものとなっております。

(6)については、また向井のほうから説明させていただきます。

○向井消費生活センター課長補佐

引き続きまして、(6)でございます。中核センターとして市町村支援機能の充実強化でございます。

平成24年度の実績としまして、市町村の相談員等への支援ということで、各種法律相談や、大阪弁護士会さんとの共同事例研究会の実施、また市町村職員・相談員の研修の実施等行っております。それ以外にも、消費生活相談員レベルアップ事業や府の消費生活相談窓口の高度化・専門化事業等を行わせていただいております。

なお、現在、25年度につきましても、鋭意、続けさせていただいております。市町村職員・相談員の研修実施につきましては、平成24年度は、2回やっておりますが、こちらは、現在、非常に多くなっておりますスマートフォンの事例で2回とも実施しました。

今年度につきましては、第1回目の市町村職員の相談研修を、10月29日に予定しておりますが、10月1日から受付が始まりましたNISAの問題が今後多くなってくると思われますので、これにつきましても研修を司法研究協会さんをお願いしております。また、2回目、12月2日に予定しておりますが、こちらは、昨年2回行いましたスマートフォンについて、これをさらに進めた内容ということで、ちょうど冬休み、クリスマスですとか、お正月ということで、子供さんがスマートフォンを手にする機会が多くなってくるとということで、こちらでもまた引き続き行いたいと考えています。

また、これ以外に、市町村に対しましては情報ネットワークの充実ということで、PIONEER NET2010による情報共有というものを進めさせていただいております。現在のところ、38市町村に導入されています。

また、全市町村参加ということで、大阪府独自でつくらせていただいております消費生活相談窓口職員の専用ウェブサイトを設置、運営管理させていただいております。アクセス件数としまして、24年度は1万2,674件ございました。

これ以外にも、危害ですとか被害等の緊急情報をウェブサイトにおいて情報提供させていただいております。

右側のページにまいります。

(7)の大阪府消費者行政推進本部の運営でございます。

こちらは大阪府の13部局24課で構成されております。この運営を私どもでさせていただいております。特に、こちらでは消費者庁からの情報や事故通知、というような情報共有を中心にさせていただいております。

(8)の消費者活動の支援といたしまして、消費者研究発表大会を開催しています。消費者団体が日常行っている消費者問題についての調査研究、実践活動の成果の発表を通じまして、相互に情報交換する場を設け、消費者団体活動の一層の充実と連携を促進するとともに、府民意識の啓発を実施するものでございます。

こちらは、毎年3月の第1土曜日にドーンセンターで開催させていただいております。

24年度につきましては、基本テーマを「行動しよう 消費者重視の社会!」といたしまして、17団体364名の参加をいただきました。

平成25年度におきましても、年が明けまして3月1日土曜日にドーンセンターで開催予定でございます。9月6日には第1回の実行委員会をさせていただきまして、今後、内容について検討してまいります。

次に、資料4をごらんくださいませ。

平成25年度、高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーンを予定しています。

こちらに書かせていただいておりますとおり、平成24年度に大阪府の消費生活センターがお受けした相談件数7,917件のうち、1,918件、4人に1人が60歳以上の高齢者からの相談でございました。また、悪質商法の手口がますます多様化、巧妙化している傾向にあります。特に高齢者ですが、自宅にいるということが多いために、訪問販売ですとか電話勧誘販売による被害に遭いやすいという状況にあります。また、その被害額が大変に大きいということが大きな問題となっています。このような状況を背景にいたしまして、今年度、地方行政活性化基金を使用いたしまして、高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーンを実施する予定となっています。

現在、こちらは事業者の選定が終わりまして、これから内容を実際に詰めていくという段階にはございますが、概要としましては、こちらに書かせていただいております高齢者と見守り者、主に今回は家族をターゲットとした、15秒のテレビCMを作成したり、新聞広告・ポスターなどを作成しまして、12月以降、順次展開していく予定です。

テレビCMにつきましては、在阪の5局、毎日放送、朝日放送、関西テレビ、読売テレビ、テレビ大阪に平成25年12月20日から1月31日までの間、放送をしていただくということで進めています。

また、映画館におけるCM放送といたしまして、TOHOシネマズ梅田ほか12館、全13館で放映予定です。こちらは12月から1月の間、2週間でさせていただく予定になっています。

また、新聞広告ですが、こちらは、朝日、毎日、読売、産経、日経の五大紙に掲載をまいります。25年12月、そして明けて26年2月に各1回の掲載を予定しています。

また、駅貼りポスターですが、大阪市営地下鉄ほか私鉄等の主要駅に12月16日から1月12日の間に掲載をまいります。

これ以外にも、リーフレットの作成ですとか配布というようなものを行ってまいります。

先ほど申し上げましたが、テレビCMの制作等に係る委託につきましては、去る9月24日に事業者の選定が終わっておりますが、公募型のプロポーザルという形で実施しました。

なお、上に書かせていただいておりますそれぞれの放映枠の買い取り等につきましては、現在、一般競争入札で公告を行っております。これを受けまして、今後、内容につきましては順次固めていきます。皆様にもまたそのあたりにつきまして、ご説明を順次差し上げていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

私から事業の概要等につきましては以上でございます。ありがとうございました。

○神山消費生活センター課長補佐

それでは、引き続きまして、今年の8月30日に当審議会からいただきました答申の概要についてご説明させていただきます。

資料5をごらんいただけますでしょうか。

今回の答申は、平成24年度、特定商取引に関する法律の改正、消費者教育の推進に関する法律が制定されたこと、消費者安全法が改正されたことを踏まえまして、条例との整合性を図るという観点、それと、それ以外の検討すべき課題ということで、不招請勧誘の禁止、苦情審査委員会の運用、消費者基本計画の策定等の課題について、大阪府が審議会に諮問させていただきました。

資料右の検討経過のほうに移りますけれども、平成25年2月4日に諮問させていただきました。審議会では条例改正検討部会を設置いただき、平成25年3月4日から5月30日の間で計4回、部会を開催していただきまして、その時点で中間報告という形で取りまとめた

いております。

中間報告につきまして、パブリックコメントを、平成25年6月28日から7月29日の間、実施いたしまして、38の個人、団体の方から135件の意見をいただいております。主な意見といたしましては、記載のとおりになっております。

その後、パブリックコメントの結果等を踏まえまして、審議会を8月7日と26日に開催いただきまして、最終的な答申として取りまとめていただき、8月30日に答申を手交していただいております。

今後の予定といたしましては、審議会からいただきました答申と先ほど冒頭で所長からお話をさせていただいております府議会のご意見等を踏まえまして条例改正案を検討した上で、26年2月の定例府議会に条例改正案を上程させていただき予定にしております。

答申の内容を説明させていただきます。下の欄になります。

大きく9つのご意見をいただきました。

まず、左の一番最初ですけれども、買い取り型の消費者取引への対応ということで、これは特商法の改正に訪問買い取りというものが規制対象になったということ踏まえまして、条例においても買い取りというものを対象にすべきであるという意見をいただきました。

法律では物品の種類や、訪問という取引形態に限定されておりますが、条例では広く買い取り型の消費者取引を禁止すべきだというご意見をいただいております。

それとあわせまして、先ほどご紹介させていただきましたパブリックコメントでのご意見で多数ありました交換取引、買い取り代金を商品券で支払うというようなケースが実際に生じておまして、それについては特商法の対象にならないという消費者庁の見解がございまして、実際起こっている、被害もあるということから、この件についても検討すべきだというご意見をいただいております。

2つ目でございます。

消費者教育の推進ということで、新たに消費者教育の推進に関する法律が制定されたということ踏まえまして、府においても条例に消費者教育ということ、新たに章を設けて明確化すべきだと、消費者教育に今後努めていくべきであるという旨を記載すべきというご意見をいただいております。

3番目でございます。

多数の消費者に財産被害をもたらす事案の発生・拡大の防止ということで、これは、消費者安全法の改正を踏まえまして、すき間事案、実態のない権利の取引や、換金ができない外貨の交換取引というものが、消費者安全法の対象となったことから、条例の対象にもすべきという意見をいただいております。

4番目でございます。

不招請勧誘の禁止ということで、これは今後の検討課題ということで記載いただいているのですが、依頼がなければ行ってはいけないという不招請勧誘ですけれども、いわゆる飛び込み勧誘というものは禁止すべきではないかという課題をいただきました。

それをご検討いただいたのですけれども、法で規制されていない部分について条例で規制するのはやっぱり困難であると、適正な活動をされておられます事業者の方への影響もかなり大きなものがあるということで、難しいということになりましたが、その対応策といたしましては、現在、訪問販売お断りステッカーというものを張っていただくことによって条例の拒絶の意思を表明している勧誘という禁止行為の対象になるという判断をさせていただいております。今回の買い取りも、これに含めることによって、実質的な不招請勧誘の防止対策ができるというご意見をいただいております。

5番目でございます。

苦情審査委員会のあっせん・調停の公表等ということで、これにつきましては、あっせん・調停に関する経過、結果は現在も公表しているのですが、根拠規定が条例上、少し不明確だというご意見いただいております、あっせん・調停の規定の中にその旨をきっちり明記すべきだという意見が1つ、それと、あっせんの場合に当事者に出席を求めるという規定が条例上はございません。任意でお願いしているという状況になるのですが、それについて根拠となるべきものを条例上設けるべきだという意見もいただいております。

あわせて、あっせん・調停というものが大体、年1件、2件しかないということで、前回の審議会の場におきましても、もっと開催すべきだというご意見もいただいております。

右の欄でございます。自主行動基準の届出時の審査ということでございます。

これにつきましては、自主行動基準は事業者から届け出いただいたときに記載の基準の内容そのものについては条例の趣旨に適合しているかどうかということ部会等で審査しているのですが、その際の実際の届出事業者がどのような事業活動をされているかということについては基本的には審査の対象にはなっていない、というようなことがございまして、実際に消費者からの苦情相談が多い事業者からの届出があった場合、作成された基準さえ守られていれば、大阪府が府民の方に情報を提供するというような形となることに対しまして、やはり大阪府が府民の方に情報を提供するに当たっては、当然その基準がある程度守られているということを担保した上でやるべきではないか、届出時に事業者の活動そのものについても審査すべきだというご意見をいただいております。

7番目でございます。

消費者施策に関する基本的な計画の策定ということですが、大阪府では現在、消費者基本計画というものはございません。これにつきまして、大阪府としても計画を立てた上で、その計画にのっとり消費者施策を推進していくべきだというご意見をいただきまして、条例にその旨を規定すべきだというご意見をいただいております。

計画を定めるに当たっては、府民の意見、それとあと本審議会の意見を聞くということも条例に記載すべきだというご意見をいただいております。

8番目でございます。

これは応訴における消費者の支援ということで、現行条例におきまして、消費者の方が事業者を提訴する場合には訴訟費用等の援助を行うという規定がございます。昨今、主に信販会社等から消費者が逆に訴えられるというケースがあるという事実がございまして、提訴する場合だけではなくて、訴えられた場合であっても消費者の支援をすべきだという課題をいただきました。

ただ、これにつきましては、現行条例で規定しております提訴に対する支援というものについても、一件も実績がないということと、応訴される消費者の方がそういう支援を求められるという実態というものが実質把握できていないということもございまして、引き続き実態を踏まえた上で検討すべきだというご意見をいただきました。

併せて、付託条件が審議会のあっせん・調停を踏まえて、という条件になっておりますが、あっせん・調停自身が実際に余り行われていないのに、そういうものが上がってくるということはあり得ないんじゃないか、というご意見もいただいております。これにつきましては、今後、できるだけ制度を積極的に活用していきたいと考えております。

9番目でございます。

その他のご意見ということで、1つは条例の名称、これについては大阪府の消費者保護条例について、保護という名称が要らないのではという意見で、消費者はこれから自立してい

くべきだというような課題提起をいただいておりますが、高齢者等、まだまだ保護という観点が必要だという意見がございます、これにつきましては引き続き今後も継続して検討すべきというご意見をいただいております。

2つ目でございます。集団的消費者被害回復制度ですけれども、これにつきましても現在の国会で審議中ということで、その状況を踏まえて今後引き続き検討というご意見でございます。

最後の条例前文の部分でございます。これにつきましては、消費者教育推進法が制定されたということも踏まえて、前文のほうにも消費者教育というのを明確にすべきじゃないかということでご意見をいただいております。

答申の概要につきましては以上でございます。

今後、先ほども申しましたように、いただいた答申内容を最大限尊重させていただきまして、府のほうで条例案を検討させていただいた上で、来年2月議会上程させていただきたいと思っております。

以上でございます。

○池田会長

ありがとうございます。

西田委員がお見えになっておられますので、一言だけご挨拶お願いできますか。

○西田委員

申しわけありませんでした。ちょっと遅れて参りましたけれども、このたび、先ほど委員にご選任いただいたということで、私、事業者代表ということでございますけれども、私どもも、やはり事業者の方が正常な取引を通じて消費者の利益に結びつくことが非常に重要だというふうに思っております。一部の悪徳といいますか、そういったことで、企業全体が悪者というふうに見られるのは、我々も何としてもそれは防止をしていきたいというふうに思っております。私も属しております組織を通じて企業さんの正常な活動が広まっていくように、微力でございますけれども、努力してまいりたいと思っております。よろしく願いをいたします。

○池田会長

どうぞよろしくお願いいたします。

ただいま事務局から大阪府の消費者行政につきましてのこれまでの取り組み、それから当審議会の答申に係る消費者保護条例の改正についてのあらましということにつきまして詳細にご説明をいただいたところでございます。ありがとうございます。

ただいまの事務局の説明等につきましてご質問等あるいはご意見等ございましたらと思いますが、いかがでしょうか。

岡本委員。

○岡本委員

幾つか、大阪府における消費者行政の主な取組の状況、資料3に基づいてご質問をさせていただきたいと思っております。

まず、予算額ですが、平成23年度から比べましたら、大変な額が減ってきているということで、いろいろ機能強化と言われておりますけれども、やはりこれだけ金額が減ったという理

由は、大阪府の財政問題もあるかとは思いますが、なぜなのでしょうかとというのが1点、それから事業内容のところ。メールでの相談が増えてきているということですが、なかなかメールで相談するというようなことは非常に難しいと私は思っております。高齢者の被害も増えてきているということですが、メールでの相談内容というのは、もしお聞かせいただけるのであれば、どのような内容なのでしょう。

それから、啓発事業のところ。若者への啓発のところですが、パンフレットを配布しました、ということが書かれています。パンフレットをつくるにも非常にお金がかかるかと思いますが、ただパンフレットを配布しただけで、どの程度啓発ができるのかしらと思えます。はい、これ、配りましたよ、読んでね、なかなか読まないのが常ではないかなと思えます。学校教育法ということもありますし、これからどのように学校と消費者教育を連携されていくのか。もちろん教育委員会との連携ということもこれから重要になってくるかと思いますが、パンフレットだけの啓発ではなく、ほかの啓発ということもぜひ考えていただけたらなというふうに思っています。

それから、もう一つ、最後です、くらしのナビゲーターです。平成25年度は一応中止という形、予算的にオーケーが出なかったということですが、今後は復活のようなもの、あるいは形を変えたようなものを考えられているのかということをお教えいただきたいと思えます。

以上です。

○池田会長

どうもありがとうございます。

4点ほどご指摘いただいたところですが、事務局のほうからそれぞれ回答お願いいたします。

○向井消費生活センター課長補佐

まず、予算でございます。

23年が9億円ということで、非常に大きな数字が入っておりますが、その下に一般財源と書かれております1億7,800万円という数字がございます。実質、大阪府で府単独で用意できているものというのが括弧に入っております一般財源というところになっています。ですので、23年、1億7,800万円、24年、1億5,700万円、25年、1億4,000万円ということで、こちらにつきましては確かに財政状況の関係でシーリングがかかって落ちているというものになります。

ただ、当初予算額を見ますと、23年、非常に大きな9億円という数字が入っていますが、内訳といたしまして、一般財源が1億7,800万円、それ以外は特定財源というものになります。特定財源の中には、府市連携事業で大阪市からいただくもの、それから金融広報委員会からの補助金、それ以外が21年度に造成いたしました基金というものになります。この基金が、21年度に造成いたしました後、23年度にも積み増しになっておりまして、その基金の残高が、本来23年度で基金が終了という形にされておりましたので、ここにすべて積み増しがされていますので、9億円という数字になっています。

実際、下のところに23年度決算で基金が4億8,400万円の使用をさせていただいておりますので、2億円以上のお金が、その後、24年度に積み上げられているという形で当初予算の6億3,500万円という数字ができ上がっているということになります。ですので、当初予算の9億円という予算から、大きく25年度にかけて5億7,000万円ということで落ち込んでい

っているのですが、これは基金が最初に23年度に大きく積み上げられておりますので、その残額が次の年、次の年と送られているということで、大きく落ち込みが見られるということになります。実際には大阪府で財源として予定させていただいておりますのが、括弧内の1億7,000万円、1億5,000万円、1億4,000万円という数字でございます。

ただ、基金というのは非常に大きな力になっています。こちらがございましたので、府内の市町村の消費生活相談窓口が、現在、全ての市町村に何らかの窓口が設置できたというようなこともございますし、また、大阪府といたしましては、それぞれの専門相談員さんへの研修ですとか、そういうものにも力を尽くすことができました。また、啓発事業につきましても非常に潤沢なお金を頂戴してくることができました。25年度で今のところ最終というふうに国は回答いたしておりますが、消費者庁では、26年度以降もなんとか基金を続けたいという意向は持っておられると聞いております。私どもも、国に基金を延長していただきたい、何らかの形で国の援助をいただきたいということにつきましては、引き続き要望を上げていくということもいたしておりますので、何とか予算を確保していきたいと考えています。

次に、メールでございます。

確かにメールで高齢者の方がなかなか相談しにくいというのがございます。内容につきましてどういうものがあるかということですが、やはりインターネットを使われる方が多ございます。ですので、メールでのご質問では、やはりインターネットでの通販でのトラブルというようなものが中心になっています。ですので、若い方がインターネット通販でお金を振り込んだが、物が届かないであるとか、来たものが全然違うものが届きましたというようなものが多いと思われまます。それと、デジタルコンテンツの関係というものは多ございます。

あと、若い方ですので、いろいろなことについて言ってこられます。賃貸アパートの関係ですとか携帯電話の関係、接続回線の関係、やはりインターネット関係というのが特に多ございますけれども、特徴としては、若い方の賃貸アパートいうものも結構上位には入ってきているというようなことが見られるようです。若い方が中心という形には確かになっているかと思われまます。

次に、啓発事業のほうでございます。

2月のときにもご指摘いただいていたかと思ひます。チラシをつくっただけではだめですよと、これを配っただけで、本当に使われているんでしょうかと、学校でどれぐらい配られていて、どれぐらい使われているんでしょうかということにつきまして、確かにそのときもご意見頂戴したなということ覚えております。

教育委員会には、できる限りこういうものを使っていたきたいということでのお願いということもさせていただいておりますし、あと、夏場に教育委員会が行われます研修会、そちらにも出かけていきまして、お使いいただきたいということをお願いしていくことはさせていただいておりますが、本当にチラシをつくっているだけというご意見、耳に痛いものがございます。

私どもといたしましても、こういうものを使いながら何かの形で啓発をしていきたいと思っておりますし、できる限りこういうものを使っていたくように教育委員会にもさらなる働きかけはさせていただきたいと思っております。特に、今後、消費者教育を進めていかなければなりません。教育委員会の協力がなければ、これにつきましては本当に進めていけないということ、私どもも痛いほど感じております。教育委員会には、さらに強くお願いをしてまいりたいと考えています。

最後に、くらしのナビゲーターでございます。

こちら、先ほども申し上げました。残念ながら、25年度につきまして予算は認められていません。ただ、くらしのナビゲーターという17年から積み上げてきたもの、こちらをボランティアでやっていただいている皆様、この原資を活用していかない手はないということを本当に考えております。

今回、予算は認められませんでした。講座回数は、確かにふえてきております。当初の、50コースから今回、24年度は221までふえてきておりますし、受講者数も年々ふえてまいりまして、24年度には7,000を超えるということでさせていただいておりますので、こちらにつきましては、強く働きかけをしていったのですけれども、これでどれだけの被害が防止できたんだというようなことでの評価指数的なもの、どのような評価ができるのかということ、ここで財政から非常に強く言われているところ、ここでの答えがなかなか難しかったというところもあって、力不足のところがありました。

ただ、せっかく育ててまいりましたくらしのナビゲーターさんを何とか復活していく方向はないかということも考えています。または、何らかの別の形のもの、今、くらしのナビゲーターさんは高齢者を対象としているということがございますが、例えば、こちらに、子供たちを預かってくださっている放課後の事業、そういうところで子供さんたちへも働きかけることができるようなものであるとか、何らかの形を変えてできないかということも考えています。

ただ、これが本当に認められていくかということ、難しいところではあるんですけれども、せっかくつくりました「くらしのナビゲーター」、今現在、「消費のサポーター」という名前にさせていただいて、市町村の方には何とか活用していただけるような働きかけだけはさせていただいておりますが、今後、何とか復活も視野に入れて考えてはいきたいと思っております。またご意見、それから、こういうふうにしたほうがいいんじゃないかというようなことで何かございましたら、ぜひとも参考にさせていただきたいと思っておりますので、ご意見等、本当にお待ちいたしておりますので、よろしくお願いいたします。

私のほうからは、このような回答になってしまいますが、以上でございます。

○池田会長

今後とも、消費生活センターの予算どりを含め、あるいは、今後の方向性についての方針を含めて、当審議会委員の皆様方にぜひご協力等いただければというふうに思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

先ほど、特に資料の4で高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーンで、かなり画期的というふうに言っていると思いますが、テレビCM等について、いわば打って出るような、今までにない非常に積極的な施策について踏み出そうとしているわけでありまして、ぜひいろんな形で、特に消費者教育というものが、消費者教育推進法が昨年できたこともあり、ことしは元年というふうに言われますが、来年にも向けまして、委員の皆様にもまたお知恵、ご協力いただきながら、充実強化に向けて、いい形で進みたいというふうに願っているところです。非常に的確なところをご質問いただきまして、ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

どうぞ、高森委員。

○高森委員

それでは、私のほうから4点ばかりお尋ね、教えていただきたいんですけれども、順番に、資料3の一番最初に消費生活センターの「非常勤嘱託員（事業者指導）」とありますから、

専ら非常勤嘱託員の方は経歴等を生かして事業者指導を専門になさっているという趣旨かなというふうに受け取ったんですが、これはどのようなご経歴の方が当たっているんでしょうかという点が1点、それから、そのページの下のほうに、「太子町、河南町、千早赤阪村については」「広域連携により富田林市において相談対応」できるようになりましたとありますが、従来は、非常設の窓口であったわけですね。広域担当、広域連携が可能になって、従来の非常設の窓口もそのまま設置されていたら、手厚いかなと思うのですが、従来の非常設の窓口はどうなったんでしょうかという点が第2点です。

あと、第3点としまして、私も消費者教育のところで配布されたパンフ、パンフレット等につきまして、高校生とか中学生とか、あるいは保護者の方とか、あるいは先生方から何か反応がこちらに返ってきたか、それを教えていただきたいということもお聞きしようと思っていたんですが、それと同時に、一昨年も言ったことがあるかもしれませんが、大学生に対する消費者教育ですけれども、私、昨年、金融庁が出しているパンフレットで、2回生ゼミでいろいろ、消費者教育のゼミをやったんですけれども、果たしてこの子たちは中学校、高校で消費者教育を受けてきたのかなというぐらい、本当に知らなくて、でも私自身も勉強するところがあったと思うんですが、大学生というのは高校生よりもはるかにバイトをしますので、お金を持っているんですね。だから、悪質商法にひっかかりやすい。

しかも、消費者金融から50万円ぐらい借りても、月額の返済が二、三万円ぐらいだったら、どこでも相談したら処理できるとか言って、結局、深夜のバイトとかをして、退学に結びつくというケースも多いので、私、絶対、消費者教育から大学生を外してはいけないと思う。もちろん外していっちゃるとは思わないんですけれども、大学でパンフを配ったりしても、ひっかかりやすい反面、大学にはゼミがありますから、少人数で、十数人、せいぜい20名ですから、そこでゼミの先生方がちょっとかいつまんでやってもらうだけで随分、消費者教育になると思いますので、そういうことも、ただ単に送るだけじゃなくて、学生部を通じて、ゼミの先生方にゼミのお時間をお借りして読み上げて、学生さんに対する啓発をしていただけませんかというお願いの仕方も考えてみられてはいかがかなというふうに思いました。

それから、第4点として、高齢者で、60歳以上の高齢者からの相談とありますが、最近、60歳以上を高齢者とくくれないような感じがするんですけれども、もしも年代別で何か特徴とかというのがあれば、教えてください。

以上です。

○神山消費生活センター課長補佐

それでは、1つ目のご質問いただきました非常勤嘱託員の関係についてですけれども、3名ということになっておりまして、これにつきましては、警察OBの方が2名、それと現在は府の職員のOBの1名の3名となっております。

業務につきましては、記載のとおり、事業者指導に係るものということで、警察OBの方には法令なり条例違反の関係について例えば被害者の方の事情聴取をやっていただいたりとか、あと現地調査に行っていたりとかというような業務や警察のほうとの情報交換であったりというものについて携わっていただいております。

府の職員のOB1名ですけれども、この1名につきましては、日々、事業者の方からの相談等というものを府のセンターでもやっております、その相談の対応をしていただいております。事業者のほうが自身の企業に対する苦情等があるかないかというようなことを確認に来られるんですけれども、その際に例えば苦情相談が多い、というようなことに対して日々注意をするというような形をとっております。それでなかなか正されないというよう

な場合には、口頭指導や文書指導というような対応をしております。

○向井消費生活センター課長補佐

それでは、私のほうからご説明等をさせていただきます。

府内市町村の消費生活相談窓口の設置の中の非常設の中の太子町、河南町、千早赤阪村でございます。

こちらにつきましては、先ほど申し上げましたように、富田林市で相談対応いたしておりますが、太子町、河南町、千早赤阪村について、行政相談の窓口というものはございません。例えば太子町ですとか、それぞれのところの方が専門の消費生活の相談を行う場合、電話であれば、富田林にさせていただく形になりますが、実際に会って内容をというお話になりました場合、富田林市から専門相談員がそちらに出張してまいります。そちらでお会いするというような形をとらせていただいているという状況でございます。ですので、この2町1村につきまして、行政相談という窓口のところでもそういう消費生活相談につきましても一旦お聞きして、予約が必要という形にはなってしまいますけれども、富田林から来てもらうという形をとらせていただいております。

次に、大学生の啓発というところでございます。

先生がおっしゃったように、学生部ですとか、そういうところを通じまして、そういう働きかけをしていったほうがいいのかというのは確かに思います。今後、そういうものも考えさせていただきたいというふうには思っております。

あと、大学生につきましては、そちらの資料3の右の下のほうにございます大学生・高校生による消費者教育事業というのがございまして、そちらで8大学、これはそれぞれの大阪大学ですとか大阪芸術大学ですとか、在阪の8大学ほどが入っていますけれども、そちらの落語研究会ですとか、演劇の研究会ですとか、そういうところに自ら消費者トラブルについての落語ですとか演劇ですとかというものをつくっていただいて、大学祭、学園祭で、それから新入生の歓迎の時期、そういうときに上演していただくような活動もさせていただいているというのがございます。

あと、昨年の若者向けの消費者トラブル被害防止キャンペーンのときには、関西ウォーカーに大学生ですとか若者に多いサクラサイトであったり、エステの勧誘であったり、マルチ商法であったりというようなことについて掲載をさせていただいて、さらに、4ページのものでしたので、抜き刷りという形で出ささせていただくというものがございます。

あと、今、資料はないんですけれども、大学のNPO法人だったと思われるんですけども、新入生の歓迎会の時期ですとか学園祭の時期に大学が幾つか集まりまして雑誌を出していらっしゃるというNPOさんがいらっしゃるんです。そちらのほうに私どもの記事を載せていただいて、学園祭ですとか新入生の方たちに配っていただくというもしております。ただ、先ほどおっしゃったように、もう少し少人数のところ働きかけられるようなものというのも考えていきたいというふうには思っております。ありがとうございます。

それと、年齢のところですけども、確かに60歳は高齢とは言えないということで、よく言われます。70歳と60歳以下の方たちとで大きく違うところということで、お持ちの緑色の平成24年度消費生活センター事業の概要の20ページをごらんいただけますでしょうか。

こちらに年代別相談の多い商品・役務【上位10位】というのを書かせていただいております。

これで見ますと、20歳未満のところから60歳代まで、こちらは第1位がデジタルコンテンツという形になっています。ところが、70歳以上になりますと、ここで健康食品というのが

一番上に上がってまいります。このところ、特によくお聞きになっていらっしゃるかと思いますが、健康食品の送りつけ商法、これが70歳以上のところに非常に多くなってきているというのは、こちらからでも見えるという形になっています。60歳のところまでは健康食品というのが大体8位とか、それよりも前になりますと、20歳代のところで少し出てきておりますけれども、実際には健康食品というのが出てきていないというくらいです。ところが、70歳になりますと、突如、第1位に躍り出てくるというのがございます。実際、70歳以上の方でもデジタルコンテンツというのは上位にはなっているんですけれども、それが非常に大きな特徴になっています。

また、60歳以上のところから急に、ファンド型の投資商法という金融商品があらわれてくるというのがございます。40歳ですとか、そのあたりですと、フリーローン・サラ金ですとか、20歳、30歳、40歳のフリーローンというようなものが非常に多ございますけれども、それは若年層のほうが多くなっているんです。60歳になってきますと、フリーローンも確かに9位には出てまいりますけれども、多くなってくるのはファンド型というのが60歳から、それが70歳になってくると、さらに多くなってくるということで、金融商品にかかわるものというのが70歳以上、非常に多くなってきています。

あと、高齢者に多いということになりますと、ここでは商品・役務というところになるんですけれども、訪問販売的なものというのが特に多くなってくると思われまます。23ページ、ごらんください。

年代別相談が多い販売方法というのが真ん中からございます。こちらのほうですけれども、やはり60歳まではインターネット通販というのが非常に多ございます。70歳以上でも第4位のところには出てきているんですけれども、大体、70歳以上になると、圧倒的に家庭訪販というのが多いという状況がございませう。これを見ていただきますと、家庭訪販というのが斜めにずっと上がっていつているんです。50代、60代、70代と、上がっていつているということがございませう。

それと、利殖商法というのが、先ほど金融商法というところで申し上げましたけれども、こちらのほうも30代のあたりから出てまいりまして、斜めにずんずんと上がってまいりまして、70代では上から2番目に登場するというところで、60歳代と70歳代のところで非常に大きな内容の変化が見られるというのは確かにあるというふうにも思われまます。

以上でございます。

○池田会長

ありがとうございます。

世の中のでさまざまなサービス対応を含めた商品等も含めて、非常に多様になってきております。今、直前でご説明いただいたようなインターネット絡み、あるいはデジタルコンテンツ絡みのところは各世代を超えて非常に多くなっているところが改めて府の消費者行政の中でも相当しっかり対応しなさいいけない一つかなというふうにも感じた次第ですが、残りの時間が、私の司会の不手際で相当厳しくなつてまいりましたが、せつかくの機会ですので、委員の方、何かございませうか。

どうぞ、中浜委員。

○中浜委員

失礼いたします。

皆さんのご意見と重複させていただくんですけれども、大阪府の消費者行政の活性化基金

ですけれども、今、事務局のほうから詳しく説明していただきました市町村支援ということもとても大切なことだと思いますので、引き続いてよろしくお願ひしたいと思ひます。

それと、あと高齢者の消費者トラブルということですが、私たちが昭和37年から消費者相談をさせていただいております。60代、70代の高齢者の方の被害というのはとても多いです。特に市役所から来ましたとか水道局から来ました、企業から来ましたということで、名札をもってだます、だますと言うと、あれですが、家に入り込むということで、まさか私がこういう被害に遭うとは思わなかったということで、何がそのときに悩まれているかという、どこに相談していったらいいかというのがすごくわからないみたいですので、孤立してしまっている、市町村、自治体というか、そういうところに入っていない人がおられますので、やはりその孤立が目立ちますので、このステッカー、拒絶の意思の表明ということで、早急につくっていただいて、電話元に置いたり、玄関先にシールを置いたりすることで、抑止力になると思うので、これはぜひとも早急につくっていただきたいと思ひます。

それと、私たち、子ども消費者教室を昭和52年からさせていただいております。警察とタイアップして、今年は7月に携帯教室、ワンクリック詐欺もチェーンメールもそうですけれども、子供たちの被害防止ということで、啓発させていただいたり、講演、勉強したり、あとエネルギーの勉強をしたり、小遣いとか買い物の勉強もさせていただきました。やはり消費者教育ということはすごく重要なことだと思います。教育委員会とはちょっと難しい話になるとは思ひますが、教師の先生方にもやはり消費者教育を学んでいただいて、「あま〜い誘いにご用心!」というの、これはすごくよかったです。このチラシ、ワンクリック詐欺とか、いろんな今の時代の詐欺的なことも書かれておりますので、ただ、それを注文すると、お金がかかるんです。何か費用が、このチラシを配布したいので、下さいと言ったら、これは費用がかかると言われたんです。

それと、やはり子供のころから消費者教育ということで、学校・地域・家庭・企業ということの連携が密になると思ひます。特に家庭教育というのはまだまだなされていないというのが現状だと思うので、やはり子供たちは生まれたときの消費者教育というのは親だと思うので、親と子供とが小さいときから、小学校の本当に低学年、幼稚園の年中さん、年少さんでもわかるような、そういった冊子を今つくっている最中です。また3月の府の発表のほうにちょっと報告させていただこうと思ひますが、もっともっと小学校低学年ぐらいから、幼稚園もそうですけれども、お母さんと一緒になって消費者教育を進めていくという、JISというのは何ですか、このマークは知っていますかという、そういう記号からスタートしたような、そういった教育を先生が推進していただくかなと思ひしておりますので、意見ですが、またよろしくご指導お願ひいたします。

○池田会長

ただいま中浜委員からご意見をいただいたということで、コメントがもしありましたら、事務局からお願ひします。なければ、そのまま構いません。

○向井消費生活センター課長補佐

1つだけ、すみません、「あま〜い誘い」のパンフレットですが、お金がかかるというお話だったんですが、これは近畿府県でつくっている冊子でございます。それを印刷するときに、各市町村に、そちらの連絡先を入れたものを独自でおつくりになりますかということでお聞きいたします。必要な部数をそれぞれの市町村で印刷されているものがご

ざいますので、例えば八尾市で印刷されているというのもございます。それ以外に私ども大阪府でつくっているものがございますので、例えば八尾市が独自に連絡先とかを入れた形でつくられたものと内容は同じですので、大阪府のものを、足りないので、欲しいと言われましたら、私ども在庫がある限りは出させていただきます。

○中浜委員

そうですか。

○向井消費生活センター課長補佐

はい。ですので、独自につくっていらっしゃるものが。

○中浜委員

そうですね。ないから。

○向井消費生活センター課長補佐

はい、もしかすると、枯渇されたのかもしれませんが。

○中浜委員

ごめんなさい、誤解しまして。

○向井消費生活センター課長補佐

いえいえ。私どものほうで在庫がございますので、またご用命いただきましたら、お渡しいたします。

○中浜委員

わかりました、はい。

○向井消費生活センター課長補佐

すみません、いただきましたご意見は、また参考にさせていただきます。ありがとうございます。

○池田会長

ありがとうございます。かなり明るい方向に、いい話になりましたね、きょうは。それでは、そろそろ時間かと思います。

○大森委員

すみません、質問だけ。

○池田会長

はい。

○大森委員

端的に、富田林さんを含めた4市町村の連携の話なんですけれども、これを進めるに当た

って、大阪府さんのほうが何らか、かかわり合いなり、大阪府さんの意向なり、相談なりみたいなことがあったのかどうかということと、あと大阪府内のほかの地域でそういう広域連携という議論が今出ているところがあるかどうかという、それが1つと、もう一個、僕が聞き間違っているかもしれないんですけども、冒頭の田中所長さんのご挨拶の中で、条例化を進めるに当たって議会の意見も聞いてということが少しあったと思うんですが、今やっている11月臨時議会なんかで審議をする場が府議会の中で持たれるのかどうかみたいなこと、それをちょっと教えていただければと思います。

○義永消費生活センター総括主査

では、広域連携による相談についてお答えします。

今年度4月1日から、実際は首長同士の4自治体による協定を結びまして行われております。ですので、協定を結ぶに当たって、内容についての相談はありました。ただ、自治行政でございますので、首長さんがそのような方針で固めて、市政上連携してやるということは決して悪いことではございませんので、前向きに取り組んでいただきたいという、こちらからはお願いをした次第です。

他の自治体でこういう動きがあるかと言いますと、大阪府のほうではございません。この1地域でやられる状況で聞いております。

○田中消費生活センター所長

議会への対応でございますけれども、この答申につきましては、もともと答申が出された際に、議会の各会派、それから府民文化の常任委員会の委員、個別に回りまして、説明はさせていただきました。議会前に各会派に今回の議会の議案についても説明する機会があるんですけども、そこでも説明させていただきました。それを受けた形で、1日の公明党の代表質問のときに、答申の内容はもともとであるので、早期にやりなさいと。それから、質問の通告があるんですけども、来週に府民文化の常任委員会が予定されておりますけれども、そこでも、今のところ、公明党さんが答申の内容等を中心に質問があると聞いております。そんな状況でございます。

○池田会長

どうもありがとうございました。

先ほど中浜委員のご発言の中に、ごく一部、エコ絡みの話が出てきたんですが、全く打ち合わせはしておりませんが、このあたりは、大久保委員、ご専門でございます。消費者教育推進法の中でも地球環境との関係で非常に強調されたところでもございますので、もしよろしければ、一言ご発言いただければと思います。

○大久保委員

すみません、消費者教育推進法の少し前に環境教育推進法というのができてまして、これは、私、立法にもちょっとコメントさせていただいたんですけども、やはりこのときに学校との関係というのはとてもネックになりました。それで、このことと、くらしのナビゲーター養成・派遣がなくなってしまったということとの関係で、これは意見なんですけれども、1つは、くらしのナビゲーターが、これは、行政評価という観点から見ると、開催221回ですから、1.6日に一回、7,737人ということで、平均35人が参加していますから、数値的には決して悪い評価を受けるものではないというふうに考えます。それにもかかわらず、結

局、定性目標で切られたということですが、定性目標でひっかかるとすると、くらしのナビゲーター養成講座のほうの参加人数に広がりが出ていないという点だと思います。

そうしますと、環境というのは、今、会長からご指摘があったように、それからエネルギーのお話も先ほど出ましたように、消費者教育と非常に絡んでおりまして、環境教育のほうは学校でのさまざまな事業等を行っているわけですね。そうしますと、従来と違うところに講座を派遣していくというようなこともあり得て、例えば学校の中での講座のようなところに派遣をすとか、そういうことによって派遣先の広がりとか、それから参加者の広がりというものが出てくる。そうしますと、これは定性的に消費者教育に及ぼす波及効果が広がったということになりますので、これは、今後、法律の制定と条例改正を受けて、消費者教育の推進というものを絡めていく中で、自主活動の促進ということが一つ大きな柱となると。

その中で切ってしまったままでは、これはむしろ逆のことをやっているというふうに見えますので、こここのところは条例の制定とあわせて来年度予算に向けまして、環境教育とのつながり、環境教育のほうには実は消費者団体の代表者に入っていることの方が多と思うんですけども、そういう意味での相互関係を含めまして考えられて、環境教育を足かぎりに学校にも入っていくというようなことを考えられますと、恐らく予算の根拠づけといたしましても、また実質的にも、ある意味、少し芽があるかなというふうに思います。発言させていただきます。

以上で終わります。

○池田会長

ありがとうございます。

限られた時間の中で大変ポイントのところを話していただきまして、ありがとうございます。

それでは、事務局のほうに、時間が参りましたので、バトンタッチさせていただきます。

○義永消費生活センター総括主査

ありがとうございました。長時間にわたりありがとうございました。

最後にですが、田中消費生活センター所長より挨拶させていただきます。

○田中所長

委員の皆様方におかれましては、長時間にわたりましてご熱心に議論いただきまして、ありがとうございます。

本審議会では、今年度は、先ほどの答申の内容もありましたし、ご議論の中にもありましたように、答申を踏まえまして、消費者基本計画、それから消費者教育推進計画についてご検討いただくことが主要な課題になってくると思います。審議会からは26年中に必ずつくれというお話もございますので、できるだけ早い時期、年内にはもう一度審議会を開かせていただいて、進め方なり、できれば原案なりをつくればいいんですが、そのあたりまでいければなと思っておりますので、よろしく願いいたします。

それから、この計画の策定もそうでございますけれども、今後、その計画を更新することが必要になります。それぞれについては府の本庁の関係部局の意見を踏まえまして調整していくことが重要になってまいりますけれども、その場合に取りまとめを行う消費生活センターの機能が現在のままでよいのか、そのあり方についても審議会のご意見をお伺いしたいなとも思っておりますので、何とぞよろしく願いいたします。

本日は長時間にわたりましてご熱心にご議論いただきまして、ありがとうございました。
今後ともよろしく願いいたします。ありがとうございました。

○義永消費生活センター総括主査

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ありがとうございました。