

令和元年度 第2回大阪府消費者保護審議会・消費者教育推進地域協議会 議事録

■日 時 令和元年9月24日（月）午前10時から

■場 所 エル・おおさか 7階 701会議室

■出席委員 池田委員、上田委員、藤本委員、松尾委員、若林委員、足立委員、大森委員、熊本委員、中浜委員、中村委員、能勢委員、古株委員、湯谷委員、吉田委員（計14名）

■会議内容

○事務局

時間となりましたので、ただいまより令和元年度第2回大阪府消費者保護審議会及び消費者教育推進地域協議会を開催致します。

○事務局より配付資料の確認

○事務局

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坂田より御挨拶申し上げます。

○坂田所長

大阪府消費生活センター所長の坂田でございます。委員の皆様には、本審議会委員就任を御承諾頂き感謝申し上げます。また本日は大変お忙しい中御出席頂き重ねてお礼申し上げます。この消費者保護審議会は、消費者の保護に関する施策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、学識経験者、消費者の代表者、事業者代表の委員の方々に構成されています。これまで府消費者保護条例や消費者苦情処理のあっせん・調停をはじめ消費者行政全般にわたり府消費者施策推進のため幅広く審議頂いているところでございます。

また昨年9月から、本審議会は消費者教育推進法に基づく「大阪府消費者教育推進地域協議会」も兼ねて、消費者教育の推進に係る調査審議もお願いしております。本日は、委員御就任後初の審議会のため、会長選任等のあと、最近の消費生活相談状況や消費者施策の取組を事務局から報告し御意見を賜る予定です。

また、前期の審議会の皆様には、平成27年初めて策定した「大阪府消費者基本計画」について、5年の期間が今年度末で終了することから、本年2月、第二期計画の策定に向け、

前期の本審議会に対し、府知事から諮問させて頂き、3回の部会など半年に渡り精力的な審議を頂きました。先月30日に池田前会長から知事に答申を頂戴したので概要を報告致します。大阪府ではこの答申を基に、パブリックコメント等を経て来年3月をメドに第二期消費者基本計画を策定していきますので今期の委員の皆様からも意見を頂戴したいと考えております。本日は、限られた時間で盛り沢山の内容ですが、事務局説明はできるだけ短くし、委員の皆様幅広い視点から御意見を賜りまして、今後の府の取組みに役立ててまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○事務局

それでは、会議の成立について御報告させて頂きます。本審議会の委員総数は17名でございます。本日は、14名の委員の皆様御出席頂いており、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御出席頂いておりますので、会議が有効に成立しておりますことを御報告させて頂きます。また、本審議会は、「大阪府消費者教育推進地域協議会」を兼ねております。

続きまして、委員名簿に沿いまして、委員の方々の御紹介をさせて頂きます。委員名簿から順に紹介させて頂きます。お名前を申した時に一言頂ければと思います。よろしく申し上げます。なお、石川委員、鈴木委員、仁木委員は本日御欠席です。

(各委員挨拶)

○事務局

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頂きます。それでは次第に従いまして、順次議事を進めさせて頂きます。

まず、議題(1)「会長の選出について」お諮りをさせて頂きます。

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、委員の皆様の御意見をお聞かせ頂きたいと思っております。

○藤本委員

大阪大学の藤本です。私のほうからは池田委員を推薦させて頂ければと思っています。これまでの御実績、さらには今後また新しくこの審議会を推進して行くために最もふさわしい方と考えられます。御審議のほどどうぞ宜しくお願いします。

○事務局

ただ今、藤本委員から会長に池田委員をという推薦がございましたが、いかがでしょうか。

(異議なし)

○事務局

ありがとうございます。池田委員、宜しくお願いします。

それでは就任にあたりまして、池田会長から一言御挨拶を頂ければと思います。

○池田会長

失礼ながら座って御挨拶させていただきます。ただ今、審議会におきまして皆様より選出頂きました。改めて、今期の大阪府消費者保護審議会の会長職を務めさせて頂くことになりました池田辰夫です。御案内の通りますます厳しくなる昨今の消費者環境の中で、是非、皆様の熱い志を寄せて頂きまして、よりよい大阪府消費者行政の為に精一杯務めて参りたく思っております。以上、御挨拶とさせていただきます。

○事務局

ありがとうございました。それでは、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にお願いしたいと思っております、池田会長宜しくお願いします。

○会長

承知しました。本日は議題がたくさんございます。そしてお忙しいところを皆様にお集まり頂きましたので、ぜひ御自由にさまざまな御意見等を御披露頂きたいと思っております。早速議事を進めて参ります。

お手元の議題(2)会長代理の指名についてでございますが、審議会規則第3条3項に『会長に事故がある時は、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を指名させていただきます。鈴木委員に前期同様会長代理をお願いしたいと思っております。少し事情が御本人にありまして、本日は御欠席ですが念の為に皆様に御了承頂ければとおもいます。よろしいでしょうか。

(異議なし)

ありがとうございます。それでは今期の会長代理をぜひ、鈴木委員にお願いすることで進めさせていただきます。

つきましては議題(3)消費生活苦情審査委員会及び自主行動基準検討部会についてです。この件につきましては審議会6条第1項より審議会に設置するという事になっております。まずは消費生活苦情審査委員会につきまして事務局より説明をお願いします。

○事務局 資料1について説明

○会長

ただ今の事務局から苦情審査委員会についての説明を頂きました。皆様から御質問等ありますでしょうか。

特に御質問がないということで、審議会規則第6条2項に『委員に属する委員等は、会長が指名する』、加えて同条第3項に『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』ということになっております。つきまして私の方から委員会所属の委員を指名させて頂きたいと思っております。

藤本委員、上田委員、松尾委員、能勢委員、湯谷委員。以上の5名の委員の皆様に今期はお願いしたいと思っております。また、委員長は藤本委員にお願いしたいと思っております。いかがでしょうか。御了承を頂ければと思っております。

ありがとうございます。それでは、どうぞ宜しくお願い致します。続きまして審議会規則第17条に基づく自主行動基準検討部会がございます。この部会につきましても事務局から御説明をお願いいたします。

○事務局 資料2について説明

○会長

この自主行動基準検討部会については、大阪府消費者保護審議会規則17条1項に基づき部会の設置が出来ることとなっておりますので、まず本審議会に部会を設置するかどうかについてお話をしたいと思っておりますが、前期に引き続きまして、この検討部会を設置させて頂きと思っておりますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

ありがとうございます。その上で本部会に所属に頂きます委員については、審議会規則第17条第2項に『部会に属する委員は、これは、会長が指名する』となっております。つきましては、私の方から指名をさせて頂きます。申し上げます。仁木委員、松尾委員、足立委員、吉田委員 をお願い致します。

また、同規則第17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』とされております。前期、藤本委員にお願いしたところですが、先程、苦情審査委員会の委員長にご了承をいただきましたところですので、こちらの部会長につきましては仁木委員とすることをお願いしたいと思っております。

仁木委員は事情がありまして欠席でございますが、そのように指名させて頂きます。また、松尾委員におかれましては、苦情審査委員会及び自主行動基準検討部会の二つに御所属頂くことで大変御負担をおかけしますが、どうぞ宜しくお願い致します。皆様、これで御了承頂けますでしょうか。

ありがとうございます。それでは、宜しく願い致します。

○事務局

今、名簿のほうをお配りしております。鈴木会長代理、仁木部会長につきましては、事務局からお伝えさせていただきます。

○会長

そのようをお願い致します。ただいま説明頂きました消費者苦情審査委員会の運営と自主行動基準検討部会の委員名簿を配布させて頂きました。これにて今期の本審議会の名簿がまとまりましたので、これより審議を進めて参りたいと思っております。なお、審議会は「大阪府 会議の公開に関する指針」に基づき原則として公開になっております。苦情審査委員会につきましては個人情報扱う関係で、原則非公開にさせて頂いております。自主行動基準検討部会におきましても、関係する法人の行政指導歴あるいは消費者から寄せられた苦情等の情報を扱いますので、原則非公開となっておりますので申し上げます。

続きまして、お手元の次第の(4)大阪府の消費者施策についてでございます。これにつきましては、事務局から御説明をお願いします。

○事務局 資料 5-1 について説明。

○会長

ありがとうございます。それではこれより皆様の質問・御意見等賜りたいと思います。いかがでしょうか。

○委員

成年年齢の引き下げに伴う集中啓発についてですが、啓発を考える際に、実際には、高校生、つまりもうすぐ18歳になる直前の高校生にフォーカスしがちではありますが、実際これらが適用されると、中学生以下にもかかわりのある問題ということで、小学校、中学校そして大学生、その他、高校・大学に行っていない人や専門学校生を含めて、実際に啓発を行う対象は幅広く考えないといけない。そういう意味で、資料には集中的な取組をしますが、幅を持ってそれぞれの対象となる若者たちにどのようにアクセスし、どのように関心を持ってもらうのかという問題があります。それと同時に、学ぶというのは楽しむと言いますか、なにか体系として残らないと、知識として入っても忘れてしまうということでは、行動や態度が変わるような学びにはなりませんので、そういう意味で幅広くということと、どのようにするかという質の部分。こちらについて現在の計画あるいは今後について、もう少しお聞かせ頂ければとおもっております。宜しく申し上げます。

○事務局

高校生前後への消費者教育については、小・中学校は義務教育ということになりまして、どちらか言うと、地域・市町村の啓発に力を入れていかなければいけないのですが、今現在、市の教育委員会と消費生活センターとの連携がいまひとつ上手くいっていないということについて、2期計画策定部会等の中で委員からも御意見を頂いたところです。私共もそれを承知しております。府としましては、機会を作って実務経験者の方に学校の授業等に入って頂くとか、あるいは地域の様々な場で、実務経験の方に入って頂く講座というものをやっております。実際に小・中学校から要請がございますので、そういったところから件数を増やしていくなりして浸透させて、取組を継続的に進めていきたいと思っております。大学生につきましては、「大学生期における消費者教育推進事業」という事業を平成28年度からやっております。高校生にとってお兄さん・お姉さんになるような年代の大学生のリーダーを養成することで、若者の消費者教育の核となる方の育成等に努めているところでございます。学園祭等の場で活動をして頂いております。今後は大学の授業の中で消費者教育に取り組むことが単位にならないかということ、現在この事業の中で試みているところです。南大阪に大学コンソーシアムの集合体があるのですが、和歌山大学と連携して、今回私共の方の事業としてリーダーの育成のための、大学での授業が単位になるということで、裾野を広げいくということで新たな試みを行っているところです。予算に限りがあるので、どうしても行政としてはどこに集中と選択をやらなければいけないかという課題があります。ただ、先生がおっしゃるように高校生の前後の年代ということも大切ですので、現在進行している事業の中で拡充を図っていききたいと思っております。御意見ありがとうございました。

○会長

いま、成年年齢の引き下げ、課題提起がありましたので、学術的なところを含めて少し、御指摘を頂ければと思います。

○委員

確かに成年年齢が引き下げとなることで、今まで比較的守られていた年齢層が、18歳になって突然問題が出てくるのはその通りかなと思っております。ただ、成年年齢の引き下げについて街角のインタビューの中で皆様が仰っておいりましたが、今でも20歳になったからといって、必ずしもしっかりと知識を持っているとは言い難い部分があります。基本的な消費者問題とあまり変わらないのかなという印象もありますが、民法が変わってから対策をしては遅いので、いま仰っていますように、予防が非常に大事なかなと思っております。

あまり、学術的な意見ではなく申し訳ないのですが、資料の説明をお聞きして思ったところですが、これはまずい、被害に遭ったというときに、ホットライン(188)があつて、そこに電話すれば繋がる、担当窓口につながるの是非常に有効かなと思えますし、特に若い人

は、色々情報を調べたり、問題が起こったら情報検索に行動をうつされますので、うまく検索に引っかかって来るようにされておくといいのかなと思います。ただ、啓発事業の中に、おそらく最も個人に対して有効に啓発されるメールマガジンの発行がありましたが、件数が 887 件ということで、毎月送られてくるメールを読むというのがなかなかしんどいというのわかるのですが、もう少し増えるといいなと思うのですが、申込みの仕方など、入り口はどのようになっているのか疑問に思いました。

○事務局

メールマガジンの登録については、府の様々な広報誌に掲載をしており、或いは福祉や消費者問題関連の説明会など、皆様がお集まり頂いたところでメールマガジンのことを宣伝して、登録をお願いします。あらゆる機会を通してお願いしておりますが、件数が伸び悩んでいるのも事実ですので、継続的に周知を図っていきたいと思っております。

○委員

メールアドレスを打ち込んで登録して、というのはいささか面倒だなと。QRコードを読み取れば登録が完了するような、手間が減るような登録方法があればいいのかなと思います。もうされているのかもしれませんが、以上です。

○会長

どうも、ありがとうございます。今、未成年者取り消し権の関係で、成年年齢の引き下げが非常に大きな意味をもってきており、それに絡んで多重債務の問題にかかわる点があります。それについて、委員から御意見等を頂ければと思います。順次、お願いできるでしょうか。

○委員

多重債務の問題は、かつては昭和 50 年代くらいに、いわゆるサラ金事業者の過酷な取り立てが問題になりました。あれはどちらかというと、お金を自ら借りに行くことが前提になっていたかと思います。基本的には債務者側がアクション起こすということは変わらないでしょうが、その間口が今後下がっていく。特にいま諸外国では、ネット金融が当たり前になっています。日本でも政府がアクションを起こして、電子決済を前向きにしていきたいと思いますという動きになっています。まだあまり進んでないですが。あれはクレジット機能を付与するとクレジットカードよりもさらに簡単に信用取引ができてしまう。それが未成年者にも影響します。実際の例がありましたけど、我々の年代とは違い、ゲームのアイテムを購入するのに、結構なお金がかかるらしいです。そういう決済が蓄積していくことによって、気が付けば、かなり大きな額の負債を背負ってしまう。意外と保護者の方がそういった決済の知識がなくて、子供をコントロールできないような状況があるかもしれません。成年年齢下がってくるとなると多重債務を背負ったときに、事後的な救済をするハードルが上がってまい

りますので、そういう意味でまずは啓発ということをしかりして頂くということと、将来の課題としては、IT化への対応を我々の方も身に付けながら、事後的な救済方法を考えていくということを消費者に寄り添ってやっていくことが必要かなというに素朴に感じています。私の方からは以上です。

○会長

ありがとうございます。それでは、引き続いて、お願い致します。

○委員

未成年者が多重債務に陥るという事例については、私は20年ほど弁護士をやっておりますが、事例はほとんど無かったのですが、かつての古典的なケースというのは、未成年の場合はそもそもお金が借りられないだとか、審査で引っかかる場合が多かったです。親の同意があれば、理屈上は可能だったものもありますが、殆ど、借りられない。成年になったばかりの若年者の多重債務問題というのは、本人が浪費とかギャンブルをしてしまう、そういった本人に若干問題があったケースか、あとは御親族が会社を経営していて、自分の子供に運転資金のためにお金を借りてくれということで、割と若めの方に借りさせて、会社が倒産した時に御息とか娘さんとかが芋づる式に来られるということが多くありました。最近、色んなセンターの相談の方と勉強会を一緒にさせて頂いて、事例を検討させて頂いたりする中で聞くのは、若い人達って「なにかこうやったら凄いことがおきる」或いは「大儲けできる」みたいな、漠然とした夢を持っておられる方が多くて、業者は「そのために、実はこういう商品があるんだよ」ということで、今日配付資料のリーフレットにある「2022年4月から、18歳で契約が出来るようになります」に掲載されているような事例が多い。その時に事業者の販売行為と紐付けられているクレジットとかがあれば別なのですが、貸付けの場合、貸付の原因となった取引と借入行為とが別個独立していて、全然紐づけされてないので、業者は上手いことを言ってATMまで連れて行くとか、あるいは「こうやって借りられるよ」と虚偽の目的で借りさせたりだとか、そういうケース結構が増えていきます。業者との契約の中で、お金を借りるということに関して、お金を借りたら利息を付けて返さないといけない、それがいったいどういうことかという知識がない。それがどういうことかわからず、とにかく契約をすることしか見ていませんので、借りたあとのことを全然考えてないのかなというケースが多い。今こういったインターネット社会で若い人たちは、常になんとかしてお金がほしいなと思っているのを感じます。非常に誘惑や、魅力的な取引や商品が凄く多い。業者の方もそんなに貸さないと思いますので、いわゆる多重債務に一気に陥るというのは、もう少し年齢が上の人が多いかと思いますが、基本的なこの、お金を借りて金利をつけて返すということと、彼等がいろんな夢をもってインターネットを見て飛びつこうとしている話と、片方はよく見えているのですが、借入して返済するということについて、まったく無自覚のまま入ってしまう。当たり前なことなのですが、そういったことの啓発学習

が必要かと思えます。大学生ということで考えると、大学生の中でも18歳か21～22歳くらいの成年なのか、未成年かの区別はもちろん年齢でされると思うのですが、いずれも大人から見ると引っ掛けやすい年代だとおもいますので、例えば、身近に相談できるというところで、彼等の年代だったら、ネットを使って自分で検索をする。親に言うとな怒られてしまうし、ましてや消費生活センターに相談するという発想ほとんどないし、知らないと思う。弁護士に相談なんかも行かない。インターネットで相談サイトを見ると怪しげなところ、不正確なところが非常に多いので、私も非常勤講師していますが、大学含めたそういう人達が、よく毎日出入りする場所に気軽に相談できる窓口というのが、充実するような形で、大阪府さんの方でそういった取組をなにかされているのかなと考えた次第です。すみません。長くなりまして。

○会長

どうも、ありがとうございます。以上、学識系の委員の方から勝手な指名をさせて頂きました。貴重な御指摘、意見等ありがとうございます。事務局のほうから何か補足がありますか。なければ、これ以上はこちらからの御指名を控え、御自由にどなたでも御意見等、賜ればと思いますが、限られた時間ですので、有効活用頂ければと思います。それではいいかでしょうか。

○委員

私は現職の相談員で、土・日はアドバイザーコンサルタント協会に加盟し、週末電話相談、土曜相談、日曜相談を担当しておりますが、平日にセンターに相談される方は高齢者が多いのですが、土日の相談は若者、特に20代の方がとても多いです。電話出来るということで、やはり、学生さんもみんな忙しいので、大学生でも平日にセンターには相談できないということです。大阪市は土日も開所していますが、電話が繋がらないと協会にかかってきます。府に今後お願いしたいのは、土日は団体で電話相談は承っていますが、各大学に行って、大学生協のところで、相談員さんが出張相談などをするのはどうかと思ったので、ひとつの意見として参考にして頂ければと思います。人材的な部分を言いますと、相談員が大変不足しているのですが、OBの方もおられますし、人材活用をお願いしたいと思います。宜しくお願いします。

○会長

ありがとうございます。この審議会、御案内のように消費者教育推進地域協議会を兼ねておりますので、そういった形で御指摘頂ければとおもいます。次お願いします。

○委員

はい。消費者教育から少し離れて全般的なことで、最初に予算の話がございまして、大阪府

の一般財源のところ、単純に計算すると 800 万円ほど削減されているというところで、府市連携の事業がなくなったがために減っている部分が多いというお話でしたけど、それにしてもなかなか厳しいなと感じています。大阪市さんはその分、予算を付けなくなったからといって、大阪府の関連予算を別のところで少し使いましょう、みたいな発想にならないのか、ならず事業がなくなったから削られてしまうというのはすごく残念ですね。予算が非常に厳しい状況だと思いますし、おそらく次年度の予算編成作業に入っておられるか、始まるかという時期だともおもいますが、そのところを是非、担当のところでは事業の中身をきちんと作って根拠のある、説得力がある予算編成、予算請求して頂いて是非、維持をして頂ければというふうに強く思ったところです。

○委員

それでは、高齢者向けの啓発というのがございましたので、気になる点なのですが、特に高齢者については、10 月から消費税増税が行われます。それに伴いましてキャッシュレス化ということがございまして、消費者に対する還元というところで、それを活用することによってメリットだったり、スマホのようなデバイスの利用方法に関する啓発活動がまだまだ出来てないのかなということがございまして、多分、今のままでいきますと高齢者の方々はそういうメリットを享受できない方が結構おられるという問題と、それに伴いまして、当然相談件数が増加することと、それからそういうものに関連して詐欺事件が発生するだろうということは、すでに私でも予測ができますので、早急に対応が必要ではないかと思います。以上です。

○会長

ありがとうございます。時間の関係で、順次に短めをお願いいたします。

○委員

他の委員から御指摘があったと思いますが、事業側としては今、消費税増税の対応が非常に大きな課題でございまして、10 月 1 日からということで、カウントダウンに入っております。軽減税率への対応とか、今、ご紹介のあったキャッシュレス決済がどんどん普及し、ポイント還元があったり、なかったりするお店がいろいろあったりとか、あとプレミアム商品券が発行されるということで、事業者はてんやわんやでございまして、事業者側は本当に対応出来るのかというのがカウントダウンに入っているながら、あるのですが、やっぱり、10 月 1 日以降、消費者にも非常にいろんなトラブルが発生するのではないかとこのところは他の委員の方と全く同感でございまして。詐欺の話がありましたけど、インターネット関連でフィッシングというような手口がでてくるのかなというふうに思いますので、今後はそういった御相談も増えるかと思えます。御対応を頂ければなと思えます。あと、もう一点だけ、資料 6-1 について、先程から、成年年齢の引き下げという、かなり皆さん、おっしゃって

ますけど、一番下の学習指導要領に基づいて小・中・高でされるということで、既にされていると思いますけれども、学校当局さんと連携を密にして引き続き事業を進めて頂ければと思います。これはお願いでございます。以上でございます。

○会長

ありがとうございます。次お願いします。

○委員

特殊詐欺のことですけど、なかなか思ったより件数が減らないということで、検討部会でも色々と審議頂いているのですが、高校生、大学生の教育で大事なのは被害者を出さないための教育ですが、もうひとつ、加害者を出さないための教育が必要かと思います。特殊詐欺ですと被害に遭われる方が大体、70代から80代で女性のほうが多い。若年層のほうは、被害は少ないですけど、加害者側に加担するケースがあると思います。連日、新聞でも10代の子が出し子とか、犯罪と関わったりして報道されています。数年前の話ですけど、京都で学生が半グレの手先になって女子学生の被害者を出す事件がございました。ということで、どちらかというと若年層の特殊詐欺とか詐欺グループに関する分には、加害者にならないような教育をしたらいいのかなと思います。以上でございます。

○会長

ありがとうございます。今、特殊詐欺の関係で仰っていましたが、事務局の方で、昨今の特殊詐欺の状況、データ等なにか報告出来るところがあれば後ほどお願いします。ひとまず先に進めさせて頂きます。

○委員

私は全相協に所属しております。会員は各地の消費生活センターの相談員として働いている者が主でございます。この第一期の基本計画を踏まえまして、第二期計画に付け加えて欲しいことがありますので、それを申し上げさせて頂きます。まず、一点目としては相談員の育成、二点目としては市町村の相談員が継続して働けるよう御支援を頂きたい。一点目の相談員の育成なのですが、私達相談員も高齢化が進んでおります。顔ぶれをみますと50代から60代以上が主だと推測します。相談員は消費者行政の重要な担い手です。ところが各地の相談員の募集をみますと、定員に満たず、常に募集をかけているセンターが複数見受けられます。その理由には相談員の高齢化だけではなく、募集するセンターがより優秀な人材を求めているがゆえに、応募があっても採用に至らないということが勿論あると思います。しかしながらいずれにせよ、相談員の数が足りないということは、消費者行政の後退であり、消費者被害未然防止や自己救済に遅れをとります。是非、大阪府におきましては資格を取って、相談員として働きたいと思う人の育成をして頂きたいと切実に思います。二点目の市町

村の相談員が継続して働けるように支援を頂きたいという点についてなのですが、相談員は専門職です。日々、変わる悪質な手口に備えて、常にブラッシュアップが必要です。有難いことに大阪府では、相談員向けの研修をして下さっていますが、相談員が全員参加できるものではありません。個々の自己研鑽も当然、必要になっていきます。次年度以降、相談員の身分が会計年度職員になると伺っております。この、相談業務は一朝一夕にできるものではありません。やる気がある相談員が継続して仕事に就き、消費者の方々の役に立てるよう、継続雇用の御支援をお願いしたいと思います。以上です。

○会長

ありがとうございます。フロントラインで日々相談業務を行って頂いている方から御指摘頂きました。ありがとうございます。

○委員

啓発事業のところについて質問させて頂きたいと思います。資料5-1のところの(6)②のところで消費サポーターによるミニ講座の派遣の実績が、29年度、30年度のところでは人数と回数が減っているように思います。何か原因があればお聞きしたいなと思います。そして、先程から聞いておりますと相談件数が、災害が起こったせいでかなり増えたとお聞きしておりますが、千葉での台風被害とか、何か災害が起こると必ず、詐欺まがいのことや、高額な請求がある。結構多く事例としてあがっておりますので、是非、啓発のところについては進めて頂きたいなと思っております。事業関係では、金額が減り、特に「くらしすと」が年に2回に減って啓発の場が少なくなっていると思うのですが、例えば、消費者フェアのようなところで、環境に配慮した消費行動と環境部局との連動を含めた啓発事業など含めて大きく広げて頂ければと思っております。以上でございます。

○会長

ありがとうございます。

○委員

どうぞよろしくお願い致します。私達の団体は啓発、そして相談教育ということを柱に運動をさせて頂いております。八尾市では、特殊詐欺は高齢者の振り込め詐欺被害を防止する機器を無償で50台貸し出すということで警察とタイアップさせて頂きまして9月から実施させて頂いております。

やはり高齢者の被害は多く、また、泣き寝入りされている方々がとても多いです。啓発事業、府市連携の「くらしすと」も電子媒体での発行ということで、市の関係の諸事情があるということで、わからないではないですけど、やはり高齢者は紙媒体やポスター等で知ることがあると思うので、末端まで行き渡る啓発の方法を考えて頂ければなと思っております。そし

て、プラスチックごみ削減推進事業ということで、私達も子供消費者教室という事業を毎年7月に、昭和47年からずっと行っております。そのなかでも、買い物をするとき消費と環境のことを考えて、プラスチックごみを減らす。例えば、ウミガメのお腹を開けたらこういうことになっているんだよということで、今年7月もそういう勉強させて頂きました。SDGsを踏まえてプラスチックごみ削減対策事業の推進を頂ければと思いますのでよろしくお願い致します。

○会長

ありがとうございます。

○委員

なにわの消費者団体連絡会とは、府内の消費者団体6団体くらいが集まっていますけど、私は主に豊中で活動しております豊中の消費者教育推進協議会関連の会議に参加しているのですが、大学生についてはパンフレットなどで啓発が進んでいると聞いております。ネットを非常に有効に使っている方たちだと思うので、例えば相談に来た大学生にSNSで発信してほしいと頼んだら、そこから一気に広がって、相談窓口が広がればいいなと思います。やっぱり一番に問題になっているのは高齢者ですが、活発な高齢者は外に出て、いろんなイベントで詐欺の話に引っかからないように話を聞きに来ていますが、一人でこもっている人達をどうやって救うか、それが市内でも一番問題になっております。それと今回いろんな資料を読ませて頂きましたが、特性に配慮した情報提供の中で、外国人に対してはどのように啓発されているのかを疑問に感じました。外国人旅行者だけではなくて、在住者も非常に増えていると思いますので、言語の問題ありますし、どのように発信して啓発するのがいいのか考えたいなと思っています。

○会長

ありがとうございます。様々な御意見・御指摘を頂きました。事務局のほうでお答え頂ければと思います。よろしいですか

○大阪府政策企画部青少年・地域安全室治安対策課

大阪府治安対策課です。特殊詐欺のお話が出ましたので、御説明させて頂きます。大阪府警のホームページで確認すると、平成30年の特殊詐欺の件数については1622件の発生がございました。被害額も35億円と高額な被害になっております。今年度の1月から8月につきましても、昨年より発生件数が増加しております、被害額は減少しているというのが現状でございます。治安対策課の方では、29年度から3ヶ年、29年30年今年度までの3ヶ年、特殊詐欺の対策機器の補助事業というのを行っております。先ほど八尾市さんで50台というお話にもありましたが、府の事業を利用して機器を購入するということで、本年度で終わ

りですけども、そういった特殊詐欺の対策に機器がございますので色んなところで啓発させて頂いております。皆さんの方からも、特殊詐欺の被害防止するための対策機器があるんだよ、と話をさせて頂いて、高齢者の被害防止して頂きたいと思っております。以上です。

○会長

ありがとうございます。なお、深刻な状況あるというところを御説明頂きました。先ほども御指摘を頂きましたように若者が被害者になるという話と、今の特殊詐欺関係で加害者側になるというところを含めて、被害者と加害者の両方の側面からのきちんとした消費者教育をしていくことの必要性を改めて強く感じさせて頂きました。より緊張感を持った取組みが今後は必要になるかと思えます。それ以外の点について事務局の方から御説明を頂きたいとおもいます。お願い致します。

○事務局

御質問がありましたので、まず、そちらについてお答えさせて頂きます。委員の方からサポーターのミニ講座の実施回数、そして受講者数が減っているのはなぜですか。と御質問があったかと思いますが、確か回数は10回減っております。この、講座のシステムについては、オファーあった場合、サポーターの方をお願いをして、講師として派遣しているのですが、実はオファーがあった集会等に何人おられるかというのが受講者数に影響しています。例えば、50人60人規模のところと呼ばれた場合には、トータルの受講者数が多くなるのですが、話を聞きましたら、たまたま昨年度は30人程度の集まりに呼ばれることが多かったということで、ただ、費用対効果の問題があるので私共も、できれば30人以上の人数が集まれるところでお願いします。ということでやっておりますので、おそらくギリギリラインの人数のお集まり所に出向いていったところも、結果的に受講者数がへってしまった原因と繋がるのかなというところで分析しております。勿論、回数が減っていることもあるかと思っております。

次に消費増税の対応ということで、私共も戦々恐々としておりまして、軽減税率などで分かりづらいところもあって、いろんな苦情なんかも寄せられるのではないかなということで、しっかりと相談対応のほうをしていきたいと思っております。また、啓発すべき事項があれば臨機応変に対応していきたいと思っております。

それから、自然災害についての御指摘もございました。これについては昨年6月に北部地震がありまして、わたしども、色々と大阪府内で悪質事業者よる、特に家屋の修理なんかで、トラブルが目立ちましたので、早速、大阪府全体で災害対策ということで、府のツイッターに注意喚起を出しておりました。被害件数や、こんな被害が起きているだとか、タイムリーに注意を呼びけると共に、よくある事例をまとめてポスターを作りまして、広く、市町村の避難所やそういうことで掲示して頂くように市町村の方に依頼をしました。市町村の窓口対応で大変なのにポスター作製をしている時間がないということがありますので、作った

ポスターのちょうど下のほうを空欄にしまして、そこに市町村の連絡先とか、市町村の伝えたいことを付け加えて頂けるような形の電子データでお渡しするなどして市町村が臨機応変に対応できる形で提供しております。災害は起こらないに越したことはありませんが、今後大きな災害があった場合には30年度の経験を生かし、臨機応変に対応して行きたいと思います。

それから、高齢者の方への紙媒体での啓発の必要性については私共も感じております。70代80代の方にパソコンやスマホを見てくださいと啓発しても難しいとは思っていますので、何とか紙媒体による啓発というのはいま予算を確保しているものについてはなんとか続けたいなと思っています。特に、自然災害がおこったときの悪質業者の対応ということで、お年寄りの方の被害が多いので、今年の府政だよりの原稿については、それを掲載していこうかなというふうに思っております。

消費者教育の方では、学校との連携をしっかりと行うべきという御意見を頂いております。今も連携をしっかりと進めてやっているところですが、今後も一層教育庁と連携して、一緒に進めていきたいと思っています。

外国人の相談対応については、今のところ国際課が外国人の相談窓口を広く持っております。国の方が全国に相談拠点に作るということで、大阪が立候補しまして、かなり予算をかけて窓口の拡充をしております。概ね、消費生活に関する相談など、そちらで受けて頂いている状況です。ただ、出入国管理法が改正された関係で観光客だけではなく定住外国人が増えてくるというような事態が想定されます。次の計画案の中にも書かせて頂いたのですが、国際課が設置しているセンターと消費生活センターの方も連携をして、言葉の面ではなかなか難しいことがあるのですが、相談者、通訳、相談員の三者間の電話で会話をしていく中で相談を受けるということは、東京都が既にそういうことをされているようなので、府としてどこまでできるのか今後、調整していきたいと思っております。

○会長

ありがとうございます。いまラグビーワールドカップで外国の方が来られて、日本全国かなり熱狂的でありますけどこれから益々そういうインバウンド等々関係、それからの外国人労働者関係の法改正等ありまして、益々重要なところかと思えます。(4)の大阪府の消費者施策についての質疑応答はこの辺りで終わりにしたいと思いますがどうしてもという方が居ましたら。ひとまず、先に進ませて頂きます。議題の(5)になります。先程、委員からも御指摘あったかと思えますけど、消費者基本計画第2期の策定について事務局から説明をお願いします。

○事務局（資料7-1、7-2について説明）

○会長

ありがとうございました。特に御質問の時間を設けていませんが、御質問ありましたら。

○委員

計画の策定スケジュールところで、10月にパブリックコメントの実施とあります。これは10月上旬、中旬、下旬のいつくらいからスタートするのか、用途があれば教えて頂きたいなということと、それとあと一点、今回、計画改定の中で重点取組が2つ非常に大きな課題を審議会の方から大阪府に求めているというように理解をしまして、ぜひ、計画期間の中で実現出来るように取組をして頂きたいと思うのですが、中でも、重点取組1の消費者教育の方なのですが、重点取組では高校生を対象となっていますが、今日の議論の中でも高校生以外のところで被害が出ていますし、併せSDGsのところは2025年の大阪関西万博に向けて今の有識者会議では、大阪がSDGs先進都市を目指す方向性も議論されているとうかがっています。これも、消費者教育の大きなテーマなので、この審議会ですが、消費者教育推進協議会を兼ねているということになっているのですが、やはり、消費者教育だけをもう少しこいで議論する場というものを設けたらよいのではないかと考えています。予算がかかることだろうと思いますが、予算編成の中に含めて、議論する場を今まで以上に作って頂いて教育庁の皆さんと一緒に議論できるようなそういう場を作ることをぜひお願いしたなと思っています。すみません、以上です。

○会長

ありがとうございました。事務局からなにかありますか。

○事務局

質問についてお答えさせていただきます。パブリックコメントの募集については10月下旬頃の開始を考えております。

○会長

ありがとうございます。それでは、議題の3.その他について、なにかありますか。

○事務局

今後の審議会の議事録の記載について、お話をさせて頂きたいのですが、現在大阪府のホームページに記載をされております、審議会の議事録についてです。以前までは御発言頂いた方の名前を掲載しておりましたが、大阪府の他の審議会などを参考に調べてみたところ、ほとんどが委員のお名前まで記載していないという状況でございました。今回、その流れに合わせる形でこの審議会につきましても、委員の先生方のお名前の記載を止めまして、「委員」のみで記載したいと思っておりますが、いかがでしょうか。

○会長

反対意見なしでよろしいでしょうか。(意見無し)

ありがとうございます。

それでは委員の皆さま、暑い中お集まり頂きありがとうございました。本日のすべての議題を終えましたので、あとは事務局にお返しします。

○事務局

1件事務連絡させていただきます。次回の審議会についてですが、年明け1月、2月、もしくは3月頃を予定しております。次回もどうぞよろしく申し上げます。以上です。

○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。委員の皆さまにおかれましては、長時間ありがとうございました。