

令和元年度 第1回大阪府消費者保護審議会 議事録

■日 時 令和元年7月31日（水）午後3時から

■場 所 大阪赤十字会館 3階 302会議室

■出席委員 池田委員、千葉委員、原田委員、藤本委員、若林委員、薬袋委員、大森委員、岡本委員、高比良委員、中浜委員、山本委員、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1回大阪府消費者保護審議会を開催致します。

○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御報告させていただきます。本審議会の委員総数は専門委員を合わせて19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4条第2項の規定によります過半数の委員にご出席いただいておりますので、会議が有効に成立しておりますことを御報告させていただきます。出席委員および事務局につきましては、配席図をもって御紹介に代えさせていただきます。それでは、開会に当たりまして、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

4月に瀨本の後任として着任致しました、消費生活センター所長の坂田と申します。今日初めてお目にかかります委員の先生方も居られます。どうぞよろしくお願い致します。

本日皆様には大変お暑い中、また、お忙しい中、消費者保護審議会にご出席頂きまして厚くお礼を申し上げます。また会長はじめ委員の皆様には、日頃から本府の消費者行政の推進につきまして多大な御支援・御協力を賜っておりますことをこの場をお借りして厚くお礼を申し上げます。

本日は、2月に知事から審議会に諮問をさせて頂きまして、4月以降に基本計画策定検討部会において精力的に御審議をいただいた第2期の消費者基本計画の答申案について御審議を頂くこととしております。このあと3回にわたり部会で御議論頂きました内容を踏まえた答申案について事務局から御報告をさせていただきます。部会においては最近の

高齢化、高度情報化、グローバル化など社会情勢の急速な変化に伴い複雑化・多様化する消費者問題に対応した取組や、SDGs に関わる持続可能な社会の実現に貢献する消費者市民社会の構築に向けた倫理的消費など、消費者の主体的な行動を促す取組などについても幅広く様々な御意見・御提案を頂きました。

さらに、新たに若年者層と高齢者層を対象とした施策の中で、次期計画期間中に重点的な取組と目指すべき数値の設定を盛り込むことにつきましても御提案をいただいたところでございます。

部会で御尽力を頂きました池田会長を含め、8名の部会員の皆様にこの場をお借り致しまして心から感謝を申し上げます。

今日御出席の審議会の委員の皆様には、これから最終の答申案のとりまとめに向け、忌憚のない御意見を頂戴したいと思います。限られた時間ですが、どうぞよろしくお願い致します。

○事務局

それでは、今後の議事の進行を池田会長にお願い致します。どうぞよろしくお願い致します。

○池田会長

皆様、お暑い中御参集頂きまして誠にありがとうございます。それでは、お手元に当審議会の次第があったと思いますが、それに基づきまして、本日の主な議題を進めていきたいと思っております。御協力のほどどうぞよろしくお願い致します。

まず議題(1)でございますが、大阪府消費者基本計画（第2期）策定についての意見・答申（案）についてということでございます。

今回、3回ほど基本計画策定検討部会を設けさせて頂きまして、先ほど坂田所長も少し述べられましたけれども、坂田所長にもすべて御参加いただいた上で、さらには部会委員、専門委員の皆様にも加わって頂きまして、以上の重ねていった結果として本日お手元に置いております答申案、これについて各委員の皆様から忌憚のない御意見を頂ければと思います。そして、最終的には本日答申というようなところに、まとめていきたいと思っておりますので、御協力のほどどうぞよろしくお願い致します。

それでは、早速ですけれども事務局より答申案の説明をお願い致しますが、すでに各委員のほうに電子メールで送らせていただいているということでございますので、各委員からの意見をしっかり頂きたいという思いがございますので、要点を絞った上での説明をお願いします。それでは、よろしくお願い致します。

○事務局 資料1～2について説明。

○池田会長

以上事務局より説明がございましたが、さらに本日資料をいただいている委員から意見の御説明をお願いしたいと思います。大森委員いかがでしょうか。

○大森委員

大森でございます。今日、私の名前の資料をお配りいただいているのですけれど、実は、この資料は今日の審議会に向けて提案をしたいということで事務局に送った資料という性質ではないということは初めに御理解を頂きたいです。

私は部会の委員ですので、3回目の部会が終わって答申の案をとりまとめるときに、当然会長に一任ということになりましたので、それについてそれ以上どうこう言うつもりはないわけです。

これは3回の部会が終わったときに、最終どういう形でとりまとめるかというときに、今日提案されている答申案を作る際の参考にしてほしいという趣旨で送ったものですので、それも含めて御議論いただいて今日答申案が出てきていると理解しておりますので、ここのお配りいただいている文書を今日の審議会にもう一度出して、もう一回議論なさいと言うつもりで出している文書ではございませんので、それだけは御承知置きいただいて、その上で少し今の御説明を聴いていて部会の議論の中の問題も含めて少し事務局の見解も伺いたいなと思っているところがあるのですけれど、一つは35ページの重点取組のIのところの「高校における教材を活用した消費者教育の実施率」という問題で、これは部会の議論の中で、当然先生が独自の教材を使われることもあると。そういう工夫は尊重すべきだという御指摘があって、そういうことを調査・把握することも不可能ではないのではないかと御指摘があったと思うのです。私もそういうことが可能なのであれば、そのほうが良いと思いますので、国の消費者庁の調査結果を使わないといけないう縛りは別はないと思うので、大阪府でそこは一手間かけていただいて、独自教材を使った分でも良いですよと、それも含めて集約をしますという形に可能なのであればそういう御努力をお願いしたいなというふうに今聴いていて思います。またあとでそれが可能かどうかも含めて教えて頂きたいなと思います。

あと、最終案を修正されたところで、少しこれは理解が間違っているのではないかと思っているのが53ページのところで細かい点で恐縮ですが、53ページの②の訴訟への支援他というところがありますが、ここに「消費者支援機構関西」など裁判外紛争解決手続きに関わる云々とありますが、消費者支援機構関西はADR機関ではないのでここは理解がおかしいと思いますので、ここに追加されている部分は削除してもらった方が正しいのではないかなと思っております。私が今日1点だけ是非委員の皆さんにも御提案させて頂きたいなと思っているのは、実は、今日配られている答申案を見ますと、目次のところの一番最初に計画の策定に当たってという項目があるのですが、その文章はまだ提案されていないですね。これは部会の中でも私も提案させていただいていたことなのです。

けれども、前回の付帯意見を答申した際の一番最後に、消費者行政の重要性を踏まえて消費者施策の実効性確保のために人員予算の拡充への格段の配慮をお願いするという文章を答申の中には入っているのです。その趣旨を第 2 期の答申でも是非継続して記述をしておくべきではないか、したほうが良いのではないかと考えていますので、それをこの計画の策定に当たってというところの中の最後に一言そういう趣旨を書き込んでおいて頂きたいなと思っておりますので、また他の委員の皆さんの御意見も聴きながらそうなれば良いなと思っております。以上です。

○池田会長

どうもありがとうございます。御指摘いただいたところは確かに十分でないところがございます。こういった 53 ページのところには註釈の記載があるのですが、具体的な注の中身が何もないというところもありまして、これについては最終的に調整をさせて頂ければと思います。

それでは、本当に限られた時間でございますので、部会委員の方でお御発言頂きたいという方は勿論居られるのは重々承知の上なのですが、せっかくの機会ですので部会委員以外の委員の皆様から様々な御指摘等頂ければと思っております。

もう順番等全く考えておりません。どこからでもまた御指摘等頂ければと思います。お願いします。

○千葉委員

消費者教育の 35 ページのところでは成人年齢の引き下げに伴ってということで重点取組として挙がっているのですが、この元になったのはお手元にある資料のうちの参考になるものとしては若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラムというのがあって、これが 4 省庁の連絡申し合わせに基づいて推薦しているものということになります。ただ、大阪府のほうで重点取組として取り上げられているのは、要するに、教材を活用するという部分だけになっていまして、全体のアクションプログラムのところの 1 のところの各所、当然学習指導要領は教育庁のほうに出てきておりますので、(2)のところに対応した部分ということになります。ただ、この話の前提としては教材を作るというのではなくて、教材があることを前提にして、消費者教育のできる教員を育成するということが非常に重要な課題として挙げられているということになります。このアクションプログラムのほうで行きますと、(4)の教員の養成とか研修に向けてというところが、実は中心的な問題でありまして、これに対応する府の重点取組は全然書かれていないというところは十分に対応していないのではないかと思いますので、まず御意見を申し上げるということです。

それで、私は消費者教育推進会議の委員をやっておりますので、この資料を 7 月 26 日の段階で見させていただいているわけですがけれども、先ほど大阪府としては教材につい

ては 6%という数字が出たのだけれども、特別支援学校とかこういったところは独自の教材でという話がありまして、それは推進会議のほうでも要するに、社会の扉を使って授業ができるはずがないということは認識しておりますので、むしろどういう状況でどういうふうに具体的に教員が取り組まれているかを御報告して頂ければ良いのであって、この数値目標だけを重点目標に置くということ自体少し問題があるのではないかと思います。要するに、教員を育成して、家庭科と社会科になるわけですがけれども、今のところ進んでいるのは家庭科ですので、家庭科のところに重点的に中心として消費者教育をやっていくと。ただ、啓発ではなくて教育なので、しっかりと何でそうなるのかという話を前提にして、授業として展開できるようにすることを狙いとしておりますので、むしろ府の消費者行政担当部局と教育部局がどういうふうに連携を取って教員育成にあたり、実践的な現場での教育が可能になっているのかというところを具体的に取り組まれて、それを報告されるということが重要だと思っておりますので、その点について少し御考慮頂く必要があるのではないかと思います。それが 1 点目です。

2 点目は、それとの関係で消費者教育推進地域協議会というのは非常に重要だという位置付けになっておりまして、この審議会がそれを兼ねることになっておりますので、この活動を活発にするにはどうしたら良いかというのが 2 点目です。

3 点目としては、この強化期間のうちに消費者教育コーディネーターについては国から補助が出ることになっておりまして、これについても先ほど大森委員から人員の確保とか評価という話があったと思うのですが、国から支援を受けられるうちにしっかりと位置付けをした上で、人員を拡充するという方向で少し動かれたほうが良いのではないかと思います。以上 3 点意見を申し上げました。

○池田会長

はい、ありがとうございます。今の段階で事務局のほうでお気づきのところがありましたらと思いますが、後ほどまとめられますか。よろしいですか。

それでは先に進めたいと思います。ありがとうございます。それでは、他の委員から御意見がございましたらお願い致します。

○中浜委員

NPO 法人関西消費者連合会の中浜です、よろしくお願ひ致します。今も千葉先生から成年年齢が 18 歳に引き下げられるということでは、やはり子どもの頃からの消費者教育というのはすごく重要になってくると思います。私たちの八尾市でも教育委員会が本当に色々努力をして頂きまして、42 回目になります「こども消費者教室」ということで夏休みに入ってすぐの 3 日間の中で環境教育や消費者教育ということでそういった教室を設けております。でも、やはり教育委員会の力があっても学校の先生とか校長先生によって、熱心な学校はよく来てくれますけれども、そうでないところはなかなか見向きもして

くれないということが現実なのです。この消費者教育の教材に活用した実施率ということも、今説明をされました314校の国公立のうち、その教材を用いているのは13校ということで、8%の実施ということを挙げられているのですけれども、目指す数値が100%というのはなかなかやはり難しいのではないかなと思います。だから、今後、どういうふうにこれに向けて大阪府が数値を上げる御努力をされるのかお聞きしてみたいなと思います。本当に熱心なところはすごく熱心に教育委員会も動いてくれて学校教育も動いてくれるのですけれども、その差が大きいので、なかなかそういった取組をして頂く学校や、こちらへ来て頂くということが難しいというのが実際のところです。私たちの団体は子どもの頃から消費者教育というのを勧めてこれからも運動をして行きたいと思っておりますのでまた色々と教えて頂ければと思います。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。今回の第2期の基本計画の中で、やはり民法の改正による成年の年齢が変更になったところから、具体的にどうしていけば良いのかというところが一つのポイントになっているというふうに思いますが、それ以外の点も含めまして、引き続いて御意見を頂ければと思いますが、いかがでしょうか。はいどうぞ。

○山本委員

私は茨木市消費者生活センターで働いています。それで先ほどから言ってらっしゃいますように、35ページの部分で「府内すべての高等学校において」と書かれているのですけれども、これは大阪府の事業としてやられるということでしょうか。こういうふうな低年齢化という形の部分で民法改正だけではなくて、個々の消費生活センターにも学校から「授業をやってくださいませんか」という形の部分があるのですけれども、やはり消費生活センターとして、啓発もすごく大切なことだと思ってやっているのですけれども、要するにこの分ですと、高等学校においてという形の分で1校の何学年のその全てのクラスなのかどうなのか、ここら辺が曖昧で、その学校で1回でもその教育をすればそれに当たるのかどうなのかという部分で、これは府の事業としてやっていらっしゃるのかなのか、もしそうであれば市町村で手がけている部分も入っているのかどうか。という形の部分で、うちの消費生活センターでもよく個々の学校から「どうですか。やって頂けませんか」といつて来るのですけれども、やはり私たちの仕事は啓発も大切なのですけれども、相談件数が増えていまして、件数だけではなくて一事例の中でもすごく複雑な相談内容も結構増えています。高齢化で認知症的な方もいらっしゃるのではとの連携、福祉との連携という課題なんかも出てきており忙しいという面もあるので、どのようにこなしていけるのかなということも思いますし、消費生活センターで相談を受けていて1学年すべて7クラスあるのですけれども、「お願いしたい」という形の部分であれば1クラスだ

け相談を受けて、1クラスだけ受けてやることにおいて家庭科の先生に状態を見ていただいて、同じようなカリキュラムとあってパワポを使って、同じような形でやって頂けませんかという形で、お願いするようなこともあります。すべての学校を網羅するというのはすごく大変なことだと思いますので、どのように考えていらっしゃるのかなということを少し知りたいと思います。よろしくお願い致します。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。この点は事務局のほうから説明をしてください。

○事務局

山本委員がお訪ねになった件です。これは国の調査ということで挙げさせてもらっているのですが、基本はその学校のどこかのクラスで授業をすれば「授業を行った」ということになるということのカウントのようです。ただ、実際的には先生が授業をされる場合に、学年全部の授業をされることは大概そのようにされるというふうに聞いていますので、やはり特定のところだけ授業を行うというのはあまりあり得ないということなので、どこか例えば1年1組で行うとすれば1年生全体で授業をされるということで学年で必ず何らから取り組まれるという認識で私どもはおります。

そしてあと、確かに市の消費生活センターの方も消費者教育に力を入れて学校や高等学校に行っていていただいております。例えば、この間、私どもが泉大津の高等学校のほうにモデル事業をしていただいていたので、その見学に行かせていただいたのですが、泉大津の消費生活センターの担当者の方も来られていまして、「これから連携していきましょう」という主旨の、前向きなお言葉も頂きまして、市町村の取組に対しても非常にこれから府と連携をしてやっていかなければいけないと思っておりますし、市の方もそういう認識を持っていただいているところでもあると認識しております。この調査でアンケートを書くにあたりまして、これは学校が回答しますので誰がそれをやったのか、ということは問われないということになっておりますので、色々なところが学校に関わって頂くと、この数値が上がっていくと思っておりますので、市の消費生活センターの方にも御協力を頂ければと思っております。

あと、中浜先生も「消費者教育」のことでおっしゃったので、今後どういうふうに数値を上げるのかという、本当に私どもにとっても非常に重い課題というか、そんな簡単に行くようなことではないなということを思っているのですが、これも教育庁と相談をした上でということになるので、今、「こうします」とハッキリは言えないのですが、難しいと思っているのは私立学校です。やはり、独自の教育方針を持っておられて、もちろん文科省のほうからも下りているとは思いますが、カリキュラムをどんなふうにするのかというところの独自性があるので、2022年の改正民法の施行を目指して早めにこれに取り組まなければいけないという認識は私どもも持っております、やは

りまずは直轄、私ども府立から手をつけて行って数字を上げていく必要があるのかなと考えております。具体的なことにつきましては、やはり関係課との調整が要りますのでおむねそういう考えであるということでお答えさせていただきます。

○千葉委員

若干誤解があるかもしれないので一言だけ申し上げたいと思うのですが。この高等学校における消費者教育の推進については、もう小学校からずっと学習指導要綱が全部改定になっておりまして、この中で行うということなのですね。従って、教育と啓発は違うというのがまず前提です。家庭科とか社会科とか、公民の学習指導要綱の中で、どういう消費者問題があるかとか、なぜ消費者の権利とかといったことを考えなくてはならないのかといったことを教育して頂くということです。なので、基本的に主体は教員になります。ただ、教員の方が家庭科の先生は比較的御感心が高いのですけれども、社会科になりますと、まず法学部とか経済学部を出た先生方が余りいらっしやなくて、地理とか歴史の先生が多くて皆様のほうに御助力を頂かないといけないというような問題が出てくるというのが1点目です。

それから、2点目は実践的な教育を行うと。その現実の生活の中で役に立つような「アクティブラーニング」と最近は言っているようすけれども、ここで消費生活センターの方の御経験を生かして頂くというようなことになりますので、主体は、教員が教材をいかに使うかというのがまずメインになるということです。それを全部消費生活センターに丸投げて、啓発するというようなところでカウントするというようなことは考えていないところを一応御理解いただいた上で、府のほうでも直轄のところの高校のところから、御尽力を頂く必要があるだろうというふうに思います。以上です。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。なかなか予算にも限るようなところがあると思います。あるいは弁護士会等の連携のようなところが十分期待できる分野かとも思いますので、その辺りの肉付けについては今後具体的に含まれるものだと思います。

限られた時間なので、積極的に御発言を頂ければと思いますが、いかがでしょうか。

○岡本委員

はい。特に10ページの両括弧の(5)の「持続可能な社会の形成」というところです。ここでは「SDGs」のところを中心になってくるかと思うのですけれども、SDGsというのは目標であって、エシカル消費というのがSDGsをするための手段だと思うのですね。そうなってくると、5行目のSDGsの目標12では、「持続可能な生産・消費形態を確保する」と書いてあるのですが、この下の目標のところは、12は「作る責任」、それから「使う責任」という言葉で表示されていると思うのですね。そうすると、やはりここでは、エシカ

ル消費は日々生活の中で実践すれば目標 12 の作る責任・使う責任を達成するための大きな一歩というような言葉が必要ではないのかなというふうに思うのですが、いかがなのでしょう。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。エシカル消費については、若林委員が確か御専門かと思いますが、引き続いて御発言頂くことは可能でしょうか。

○若林委員

はい、分かりました。エシカル消費の議論をする場合に、おっしゃられているとおり、SDGs は目標でございますので、エシカル消費というのは、SDGs のように既に共通の目標になっているところは、どんどん取り込んで短期的な今の取組に具体化をしていけば良いのですけれども、エシカル消費という問いかけ方は、より本質的に「消費者市民社会」という言葉もありますけれども、やはり、持続可能な地球・社会を作っていく上で、自問自答をしながら学びながら、そして人と協働しながら自らの消費を変えていくということで、「これがエシカル消費だから普及しよう」というような運動はもちろんあっても良いのですけれども、エシカル消費の中心には、まさに消費者が自らの消費を倫理的に考えるという「消費者教育」の基本のところに関わっているということで、エシカル消費の個々の色々なことをキャンペーンするという、普及するというようなことを通じて、自ら学び考えて話し合っというようなことが取組として推進されることが求められるのだろうというふうに思っております。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。事務局からまた後でまとめてコメント等を頂くこととしまして、引き続き、委員の皆様からの御意見を頂ければと思いますが、ございますでしょうか。今日できましたらお願いしたいというところもありますので、どうでしょうか。本日御参加いただいた原田委員もしくは吉田委員、どちらか順番で。

○原田委員

この議案を反対しているわけでは全くないのですが、35 ページの今話題になっている「重点目標」の、例えばこの I の消費者教材を活用した実施率というのは本当に重点取組として検証する数値として適切なものなのかな、というのが正直な感想でありまして、今の御議論を聞いておりましても、教材をただ使えば良いというものではないのでしょうか、あるいは、その教員養成が大事でしょうか、あるいは、一クラスでも行えばそれで数字が付加されるということだとすると、目標として掲げておくものとしたら空しいような気が正直します。これは事務局から前に聞きましたけれども、要するに国の計画との関係でこれが入っていないといけないのだということであれば仕方がないとは思いますが

れども、この数値目標自体が果たして必要かどうかというのは個人的には疑問といえますか、むしろ参考指標にしたほうが良いのではないかなど。つまり、このような形で数値目標にしてしまうと、その達成に注力するということになりまして、数字をとにかく上げれば良いというふうにやりがちで、もっと大事なことであるはずの中身の問題とか、教員養成の問題とか、そちらよりもむしろ1回でも行ってくださいという方向に、悪い方向に向かうのではないかなどということを心配しておりまして、その下の協議会のほうも同様でありまして、設置することは大事だと思いますし、形から入るのも大事だと思いますけれども、本当に大事なのはそういう組織がきちんと機能しているかということです。このような形で「数値目標」というふうに掲げると、それによる弊害もあるのではないかなどという感想を持ったという程度です、以上です。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。それでは、藤本委員、御意見ないでしょうか。

○藤本委員

委員の藤本でございます。短い時間で非常に詳細な正精緻なものをおまとめ頂きまして、部会の委員の先生方を含めて皆様を含めまして厚く御礼を申し上げます。

その上で、私もこの重点取組のところについては千葉委員や原田委員と同じような感想を持っているわけではありますが、あえて付け足すとすれば、まさにこの時代ですから、AIであるとかITを使った教育というのは、これはもう不可避であろうかと思えます。とりわけ、例えば我々も今、先ほど会長のほうからお話がありましたけれども、アクションプログラムというようなことで様々な電子的な研修プログラムにさらされておまして、例えば、研究費の利用の仕方であるとか、さらにはハラスメントをしないための取組であるとか、これはかなりコンピュータやネットワークを使って一定の講義を受けてそのあとナゾナゾのような質問に答えていって正答率というのが出て、間違った場合には、もう一度再度また見直しというようなことまでもあります。こういうのは、やはり授業は大切にそれぞれの生徒さんを見守る教員の先生方がしっかりとサポートをして頂くというのがコアになるのは間違いないのでありますけれども、教育した内容の定着化ということ、さらにはそれを客観的なデータで検証していくということも恐らくは必要で、そのためにはITであるとかAIといったようなものを今後活用していく。そのためには、冒頭でも御指摘があったかと思えますけれども、やはり「人」「モノ」「お金」が必要だなというふうに素朴に感じております。以上です。ありがとうございます。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。薬袋委員、色々と御指摘頂くところがあるかと

と思いますが、なるべく他の委員に譲りたいので、一つに絞ってお願いします。

○薬袋委員

私は部会のメンバーだったんですが、本日、発言する意思を保留した上で会長一任だったので、何点か指摘させて頂こうと思っています。この35ページの重点施策の中で私が部会でお願いしたのは、特殊詐欺の被害を減らす、被害額を半減させるというのを提案させていただいて、会長様にも色々部会後にもお話ししたのですが。大阪府は高水準で被害が推移していますし、府警本部や治安対策課や、あるいは安全なまちづくり推進会議を通じて、官民を挙げて取組をやっているところでございます。去年は「特殊詐欺対策審議会」が設置されて、本年は「安全なまちづくり条例」が改正されたと、弁護士会では無料のホットラインを設置したということで、長野県では消費者基本計画に被害の認知件数を半減させるとか、あるいは、消費者基本計画ではないのですが、滋賀県や広島県や新潟県でも特殊詐欺についての数値目標を上げているところです。恐らく、関係の室・課等と調整をされて、なお入れることが難しかったのではないかというふうには思っておりますが、是非とも大阪府内における、これからの特殊詐欺の撲滅に向けてさらなる調整を頂きまして、何とか入れて頂きたいと。この答申に向けて入れることは恐らく難しいと思うのですが、第1期の答申の最後の32ページに「おわりに」というところで、予算と人員の確保というのがあったので、それと同じように大森さんが発言されたような形で入れるとともに、特殊詐欺の撲滅についての数値目標を検討したが、今後の調整が必要ということで、「なお検討が必要だ」ということを入れて頂けないかなというふうに思っております。それが1点目です。

2点目は「消費者ホットライン188」の認知度を50%に引き上げるという提案をさせていただいたのですが、これが難しかったようです。31ページを御覧頂きたいのですが、大阪市の意識調査のことが書いてあって、大阪市の消費者センターの認知度がそれなりに高いというようなことが書いてあるのですが、この大阪市のモニターというのは、登録をした人のみが答えると。市政に非常に関心の高い人だけが答えるという制度で、既に今年3月に廃止されている制度なので、果たしてこのような指摘をするのが適切かどうか、正直疑問に思っております。しかもこれは大阪市の話で府民の約4分の1が大阪市民なのですけれども、ここの記述はいかがなものかと実は思っております。32ページや51ページで、「消費者ホットライン188」の周知について「取り組む」としておられるので、数値目標にしないとしても重点的に取り組むということをもう少し強調して頂ければ良いかなというふうに思っております。

以上2点が重要な点なのですが、細かな点としまして、9ページに銀行のカードローンの自主規制のお話を書いてあったのが、ある知り合いから指摘を受けまして、同様の自主規制がというふうに記載があるのですが、これは同様ではないと。サラ金等の規制は同様ではないので、「一定の自主規制」に直してはどうかと、というような指摘を受けました。

9 ページです。

それから、下から 2 行目の「一定の自主規制」と、それから、22 ページから 23 ページに特殊詐欺に関する統計が載っているのですが、最近キャッシュカード等のすり替えによる窃盗というパターンが結構増えてきているので、その数値は大阪府警本部の統計などには既に載せられているので、それを入れてはどうかと思ったりしております。

あと、細かな字句修正等については、色々メモはしてきているのですが、それは割愛させていただきます。

あと、56 ページの後ろに「おわりに」ということで、先ほど大森さんが言われたように予算と人員の確保ということと、先ほど私が申しました「特殊詐欺対策の数値目標」ということを是非とも「おわりに」という形で追加記入を、もしくは 1 ページの「計画策定にあたって」というところで特殊詐欺のお話をするのも如何なものかと思うので、おわりにという形で特殊詐欺の数値目標を。恐らく、「特殊詐欺対策審議会」のほうでの検討をしなければならなくなるというような事柄の性質があるかも知れないのですが、この今回の基本計画の中には特殊詐欺のお話を消費者問題の一部としても非常に大きなウエイトを占めておりますので、是非とも数値目標をとというふうに思っております。長くなつてすみません、以上です。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。それでは、吉田委員よろしくお願い致します。

○吉田委員

吉田でございます。まず先ほど若林委員からお話がありました、エシカル消費の件につきましてなのですが、実は私、一昨日に兵庫県の「エシカル・ラボ in 兵庫」という事業の打ち合わせに行きまして、会場は実は神戸学院大学の中で開催されるのですね。ですから、いわゆる行政と大学と当然消費者団体や事業者団体も含めての催しという内容がもうすでにそういう動きがあり行われているというのが、今回考えたのですけれども。今回のこの中でエシカル消費について書かれている内容で、9 ページですかね。「エシカル消費とはどういうことか」ということが書いているのですが、実際すでに身近なところでの取組というのでしょうか、そういう内容のもう少し御説明があれば良かったかなというふうには今感じております。

あと、私どもは事業者団体でございますので、それに関連しまして消費者志向経営というのがございますので、一部事業者の責務といった中で書かれておりましたが、それにつきましてもう少し関連性といいますか、その消費者志向経営と、例えばエシカル消費だったり、消費者市民社会であったりという関連性につきまして、分かるように書かれていれば、非常に流れがスムーズではないかなというように考えました。以上でございます。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。それでは、湯谷委員、よろしくお願い致します。

○湯谷委員

湯谷でございます。答申案につきましては、よくまとめられていると思っております、御関係の方に深く敬意を表するわけであります。私からは一つだけ、感想といいますか、今後、力を入れてほしいなというところを少し一つだけ言いたいと思うのですけれども。これまでの5年間と今後の5年間、何が違うのだろうと思いますと、やはり今も議論になっておりました成年年齢引き下げに伴う若年者教育が一つ重点テーマかなと。

そしてもう一つは、やはり高齢化がどんどん進んでいく上で、もう既にされていると思えますけれども、高齢者に対する対策も引き続き重要なのかなと。

あともう一つ最後なのですけれども、この答申の41ページに「高度情報化社会」で書かれていると思えますけれども、例えば仮想通貨みたいなお話も盛り込まれていますけれども、今後5年間、こういう情報化関係に関する犯罪とかトラブルがどんどん新しい手口が増えて来ると思うのですね。ですので、今後5年間の取組に当たってはこういうところを今も既にキャッチアップされて頑張っておられると思えますけれども、重点的にやって頂けたらなと思っている次第でございます。以上でございます。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。それでは、古株委員、よろしくお願い致します。

○古株委員

チェーンストア協会の古株でございます。私は35ページのことで色々先生方に御意見をいただいております、私もそうだろうと思うのですけれども、先ほどおっしゃられました特殊詐欺ですが、私も大阪府の特殊詐欺の対策検討部会に出ておまして、今年度に入っても件数が非常に多いということで、特に先ほどおっしゃられましたカードすり替えの被害が非常に多いと言うことで、こちらのほうは重点的にやって頂く必要があるのかなと思えます。

あと、もう一つ思うのが、今年度改正されたと思うのですが、労働施策総合推進法ですが、パワハラの問題がということで、我々の企業としても来年の法改正に向けて教育事情が色々な規定の見直しとかしているのですけれども、今後の見直しの中で、カスタマーハラスメントの部分も盛り込むというような記述もありましたので、今後そのやっていくに当たってはカスタマーハラスメントの部分も含めたような教育が必要なのかなと。特殊詐欺だとか、そういう被害の面というのも教育が必要かと思うのですが、「加害者にならない」というような教育も必要なのかなと思えますので、今後、成年になられていく中にあたって、そういう部分の教育も一度盛り込んでみたらどうなのかなというようなこ

とを思いましたので意見させてもらいました。以上です。

○池田会長

はい、どうもありがとうございます。

○高比良委員

相談員協会の高比良です。私は今回基本計画の策定部会のほうに参加させて頂きまして、主に消費生活相談体制の充実面で、今までの取組と今後取組がどのような効果を期待できるのか、どのような伸びがあったのかという面で数値化をして頂くために、例えば大阪府の消費生活センターのあっせん率の向上などの意見を述べさせていただいたのですが、やはりなかなか府というのは一般の市町村とは相談の受け方体制等も異なる面がありまして、数値というのにはやっぱり難しいということで、今回そういった点については入れていただいてないのかなと思っているのですが、先ほどから話題になっております35 ページの数字につきましても、各委員の先生方が言われたとおり、目指す数値として100%というのが挙っているのですが、これはあくまでも数字だけの話でして、本質的な評価というのはどういうふうにしていったらいいのか、今後考えていくべきではないかと思いました。例えば本質的な数値というのはアンケートというやり方はあるということなのですが、先ほど葉袋委員のほうから御意見いただいたように、大阪市のほうでは特定の方だけのアンケートになっていると。それは数字として有効性が無いのではないかという意見もあったとおりですね。幅広く一般の府民から府の行政の取組について、例えば過去5年と今後5年においてどのような変化があったのかということ、一般の市民からアンケートを取る必要があるのではないかと思います。例えば府政だよりというのは、各大阪府民のお宅に配布されると思うのですが、そういったものを通じてアンケートが取ればと思います。全世帯におよばないのかもしれませんが、1部の人だけではなくてできるだけ多くの人からアンケートを取るというような形で、どのように府の行政が変わっていくべきかというデータを取るべきではないかと思いました。

2番目ですが、消費者教育のところにお大阪府さんで作っていただいている消費者教育のマップを入れていただいたほうがよりわかりやすいのではないかと思います。

3点目なのですが、用語集ということで今回入れていただいているのですが、少し見せていただいて気になった点で「あっせん」というところ。82 ページですが、あっせんということについて、「トラブル解決のために相談員や行政職員が同席して、相談者と事業者が協議・交渉する機会を設ける行為」というふうに書かれているのですが、同席というのは必ずしも必要とは考えていなくて、私も相談員をしているのですが、あっせんしたということでPIO-NETに入力する際には、必ずしも同席というのではなくて、相談者がいなくても相談員と事業者の間で話をするようなことも、あっせんとしてとらえておりますので、同席というのはどのようなものかお考えについてお伺いしたいと思いました。以上

です。

○池田会長

ありがとうございます。非常に貴重な御意見をいろいろと頂きまして、最後の「あっせん」のところは、これはたぶん理論的にどうかというところがあるかと思いますが、一般的に通常のあっせんような形で加えられるところで見越して、今の説明の中に入れられたところでございますが、改めて指摘がありましたので本件を慎重に審議させて頂ければと思います。

35 ページ、非常に話題になりました。特に目指す数値ということで、結局やればいいだけじゃないというふうな御指摘の意見を非常に多く頂きました。確かにそうなのですが、基本的に実質的な消費者教育をどんどん進めて府の行政として進めていくためには、我々気づいているようで気づいていないのですが、そもそもの府の消費者センターをいかに基盤強化していくかという大きなところに関わるわけでありまして、消費者行政部門以外のところ、教育、これは教育委員会が関わるわけですが、消費者教材を活用した形で進めるという 100%というのも当然府の教育委員会等々、あるいは参加の市町村の教育委員会等々と詰めをしていただいたうえで、これであればなんとかやっていけるということで積み上げていただいたところではありますが、あらためて先に御指摘頂きましたように形式論ではなしに、もう少し実質的なものをより具体的な形で重点的な取組というようなところを出してはどうかというような、一つの強い御主張をあらためて感じました。

また、特殊詐欺については今さまざまなか所で出してはいるのですが、さまざまな消費者トラブル、現代化と言いますか暴力化している中で解決が非常に難しい。そういう意味では予防ということが極めて重要ですし、「消費者ホットライン 188」の認知度を向上させていくということもその一環だろうと思いますが、全体としてこれから府の消費者行政として、何ができるのかというのを本日の議論にも十分に踏まえさせていただいたうえで、私のほうでそういった意見を扱わせていただいたうえで、最終的に答申の成案に結び付けて頂ければと思います。私どもの任期が8月の末でございますので、それまでに成案を審議致して答申をする。というような段取りになっております。言うまでもなく大阪府において安全安心な社会、特に消費者行政との関係で何ができるかという出発点に立ち返りながら、今日御指摘頂きました貴重な意見を十分咀嚼しつつ、もし盛り込むことが可能であればそれ以外に。前回の第1期のときには、はじめにとか、おわりにとかいうのがありましたので、そのような中であらためてもう少し強調しておくところもあろうかと思いますが、時間が来てしまいましたが、事務局のほうから今までコメントを頂きました各委員からの指摘につきまして、先ほども少し挙げては頂きましたが、補足でもし今の段階で何か入れるところがありましたらお願い致します。

○事務局

すみません、あと1点。大森委員から35ページのところの6%という数字のことで言われた件なのですが、数字というのをどうやって出そうかというところで、ちょうど消費者庁のほうから調査結果が今年度に入って府はこうですよということで実値があったのでそこに入れたのですが、確かに部会のときの御意見で国の統計の取り方に規定はあるけれども、大阪府独自で先生の教材なんかも入れてカウントしたらどうかというような御意見もいただいていますので、もう少しそのあたり、今後も消費者庁から調査は来ますし、こういう条件で府のほうは書いてくださいというような二重で調査をかける形にはなるかとは思っていますが、別に消費者庁が指定した教材でしかできないというようなこともないわけですから、先ほどの支援学校の例もございますし、実質的な数字が取れるような形で少しそのあたりも教育庁のほうと調整しながら、数字のほうはひろっていければと思っております。

あと吉田委員から御意見頂きました。身近なところでの取組というのが今、少し書ければ何か書きたいなと、そういう思いでいます。消費者志向経営につきましても、SDGsとつながるような形のものが何かということがございましたので、ブラッシュアップしていく中でそういうものが入れられればなというふうに思っております。以上でございます。

○坂田所長

まず、間違いはもちろん訂正致しますのと、消費者教育マップも入れさせて頂きたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。御指摘のありました中でエシカル消費についても、これは実際私どものところがコーディネーター役を果たしてどういったことができるかというのを、これから取り組んで具体化していかなければならないと思っておりますので、すぐに「はい、これです」というふうに提示できる状況ではないのですが、この2期計画の大きな課題ということは十分認識しております。それと藤本先生におっしゃって頂きましたIT、AIというところにつきましても、事業者サイドでICT、AIの取組がすごく進んでいく中で、対応していく私どものほうのAI、ICTに対する対応ももっと高度化して十分な対応ができるようにしたいのも山々なのですが、なかなかそれには、先ほどもおっしゃって頂きましたとおり、お金の部分が厳しい状況です。ただそこにつきましては、長期的にどうしても必要であると認識しておりますので、どのようにして国とも連携してそういった予算を確保して頂けるか、自分のところで確保できるものは何があるのかということは、今後検討させて頂きたいと思ひます。それから、カスタマーハラスメントの件なのですが、これにつきまして私どもの認識としては、今、厚生労働省のほうで「セクシュアルハラスメント」、「パワーハラスメント」等の三つを対象にしたハラスメント規制法というのが5月に成立したと。おっしゃって

いるカスタマーハラスメントについては、指針を示して対応していくというふうにお聞きしております、これを消費者行政の中の消費者教育としてどのように取り扱えばいいのかというのが非常に難しいなど。と言いますのも、もともと消費者行政と言いますのは、事業者と消費者の間に情報の格差があるというところに端を発して、消費者の支援をするというところがありますので、そこらへんをどういうふうにしていくのかなということは、難しいかなと思っております。ただ、エシカル消費の観点で例えば人権との関係で「消費者は神様です」と、何をしてもいいかと言ったらそうではありませので、そういう形での機運醸成としての消費者教育というのはあるのかなというふうには考えております。

特殊詐欺の件につきましては、私どもからもなかなか勝手なコメントもできません。今日は府警本部の方も来てもらっていますので、現状も含めて何かコメントがあればと思いますが、いいでしょうか。

○府警本部特殊詐欺対策室

特殊詐欺対策室です。私のほうからは先ほどありました。数値目標の関係とかですが、府警本部としましては半減とかそういうものではなく、1件でも1円でも被害の方が少なくなるよというものが究極の目的です。現実的ではないかもしれませんが、それが目的ですので今のところ目標は設定していないというところになります。先ほど薬袋委員も古株委員も言われましたが、すり替え窃盗ですね。そういうのが増えていまして、一つでも特殊詐欺という言葉が計画に盛り込まれることによって被害者の方も見る機会も多くなりますので、そういう活字がもう少し増えてもらえればなどは思っているところでございます。以上でございます。

○池田会長

ありがとうございます。まだまだ時間があればという思いでございますが、後の予定もございますので、先ほども申し上げましたように、何らかの形で方針のほうに盛り込んでいけばいいかと思っております。そのうえで答申案の訂正につきましては、フィードバックさせていただいて再度御指摘を頂く。時間は本当に限られていますので、叶う範囲でさせて頂くということで本当に恐縮ではございますが、全体として御了承を頂ければというふうに思っておりますが、いかがでございましょうか。ありがとうございます。本日委員の皆様から頂いた意見につきましては、丹念に改めて御確認のうえフィードバックをさせて頂ければと思っておりますがいかがでございましょうか。

それでは議題(2)の「その他」ということでございますが、これは先ほどこの審議会、2時から「消費生活苦情審査委員会」が非公開で審議を致しました。その調停事案について御報告をするということで、これから各委員のお手元に調停事案の報告書を配布させて頂きます。それでは本件の調停事案に関係されました薬袋委員報告をお願い致します。

○薬袋委員

担当しました弁護士の薬袋です。本件事案につきまして簡単に説明させていただきます。まず当事者は、20 歳代の女性。事業者のほうはダイビングスクールを経営している会社でありました。事案の概要と言いますのは、いわゆるマッチングアプリで女性とショップの店員が知り合いまして、仲よくしたあとに店に遊びに来たときにダイビングスクール契約。さらには、機材販売契約を結んだというものであります。第 2-2 のところに書いてありますが、まずは代金約 40 万円のダイビングスクール、さらにスクール初日に行ったあとに 3 のところにありますように機材販売契約、約 140 万円という高額な契約を結んでいました。4 のところにありますように、勧誘の方法や金額に不信を抱いて、ある消費生活センターに相談に行ったところ、クーリングオフまたは取り消すということができそうだということで、解除またはクーリングオフの通知をおこないまして、さらには市の消費生活センターのほうでのあっせんがありました。折り返わず、府の苦情審のほうにありません、または調停の付託がありました。

第 3 のところということで当事者の主張なのですが、まず消費者のほうは、販売目的を告げられずに親しくなり、店に遊びに行ったところ契約を結ばされた。ということで、販売目的を告げない形での目的隠匿型のアポイントセールスにあたるので、クーリングオフができるという主張でした。事業者のほうは、店に来るということがわかっていたので、販売目的については認識があるのではないかというような主張でした。

続いて第 4 のところを見て頂きたいのですが、いずれにしましても当事者の話を聞いて、SNS の中身を我々チェックしまして、双方でどういう解決がよいのかということを開いたうえで検討しまして、調停案を提示して最終的には調停が成立しております。

調停の内容につきましては、いったん飛ばしまして第 5 のところを御覧ください。まず、消費者のほうはクーリングオフということをおられたのですが、二つの契約がありまして、ダイビングスクールの受講契約についてはマッチングアプリですごく親しい友人のような形で店舗に行ったという程度でしか認識が消費者のほうにはなかったもので、たとえ店舗に行ったとしても販売目的を積極的に告げていなかったもので、販売目的隠匿型のアポイントメントセールスになるという判断のもとに調停案を提示しております。いわゆるクーリングオフ期間なのですが、署名不備ということで契約から 8 日が経過した以降だったのですが、クーリングオフができると判断致しました。難しかったのはダイビング機材販売契約のほうです。ダイビングスクールの契約を結んでから第 1 回のダイビングスクールを受講した際にさらに契約を結んだというものであります。ダイビングスクールの受講契約をした段階で、そのときに公布された書面の中に機材販売の提案をしますという書面が公布され、消費者のほうでもこれを認識していた可能性があるということで、ただちにはクーリングオフできない。販売目的を告げていた可能性がある程度あるということで、クーリングオフを認めることは難しいのではないかと判断致しました。

次のページをめくって頂きまして、いわゆる恋人探しのためのマッチングアプリを使ったうえで、しかも販売目的を告げずにすごく親密な、恋人ではないにせよ、友人以上の感じの行為を抱かせるような形で頻繁に SNS を繰り返したうえでそのような人間関係を作ったうえで、ダイビングスクールの契約を結び、さらには機材販売の契約を結ばせたということで、いわゆる恋人商法にあたるのではないかということで裁判例などを参考に検討した結果、これは責任が生じるであろう事情も多々認められたので、事業者には一定の責任があるということ判断致しました。

このような判断のもとまた前のページに戻って頂きまして、第4のところなのですが、事業者にも返金の意向が一定限度ありました。それゆえにその事業者の納得する範囲内で解決をということで消費者側の意向と調整しまして、約180万円の契約だったのですが、うち20万円については、ウェットスーツ、ドライスーツなどの個別オーダーのものについては消費者に元価で引き渡したうえで、その部分の元価代金をひいた約160万円を基本的に消費者に返還すると。事業者のほうがただちにお金を返還するのは難しいということだったので、比較的長期の分割払いにする代わりに連帯保証、事業者の代表者の連帯保証を付して、頭金として20万円を支払い、月々5万円ずつ23回の分割払い、合計しますと確か135万円になると思うのですが、135万円を払った段階で残額を免除するというような形での調停条項が成立致しました。以上が今回の調停事案の報告であります。

第6を見て頂きますと、5回審議を重ね、第3回目には相手方事業者が欠席したのですが、なんとか池田会長の御尽力もあり、無事にあっせんが成立しました。消費者も事業者も我々も今回のあっせん、調停を成立させ、なんとかがんばりましたので以上御報告致します。

○池田会長

はい、ありがとうございます。お手元の報告書の中身について、基本的なところは今薬袋委員のほうからご説明いただいたとおりでございます。ただ、誤植等がすでにあることは明らかになっておりますので、その分については訂正をしたうえで、この事案について府知事から付託を受けて一応解決にいたったという形で報告書の書面で送らせて頂きます。以上ですがこの件につきまして、何か御質問等ありましたらお願い致します。

○山本委員

前回のときにこういうふうな調停をやるということがわかっていたのですが、以前事業者の処分をされましたよね。そのとき私もこれとまるっきり同じ相談を受けまして、今はまだ進行中なのですが、そのときもやはり問題があるという形を指摘したのですが、同じようなことが起こってまた同じような状態になっているということで、もっと詳しい内容を府内のセンターのほうに発信して頂くことはできないでしょうか。

○池田会長

個別のところは個別でまたフィードバックさせていただきます。議論はあくまで公開のところなので。

他に何か御指摘等がございますでしょうか。よろしいでございますか。それでは、ほぼ時間がまいりました。委員の皆様から本質にかかわる貴重な御指摘、御意見を頂きました。まことにありがとうございます。以上をもちまして本日の議事をすべて終了させていただきます。あとは事務局のほうで意見を確認したいと思います。

○事務局

池田会長ありがとうございます。事務局から補足させていただいてよろしいでしょうか。先ほど苦情審査委員会で誤り等の御指摘を頂きましたので、その点を修正させていただいた上で、平成 26 年の大阪府消費者保護条例の改定に伴いまして、調停事案が成立した後に、調停の内容、調停の経過および結果を情報提供することによって ADR の専門機関あるいはその問題点や責任の所在、解決水準を情報提供することになっております。それから、先ほど委員のほうから御指摘ありました類似事案について市町村のセンターへの情報提供については、こちらの指導担当として業務の中で考えたいと思いますのでよろしくお願い致します。以上です。

○事務局

それでは委員の皆様、基本計画の策定に向けまして、様々な御意見を頂きましてありがとうございました。答申案につきましては本日いただいた意見を踏まえた内容になりますように事務局が会長と調整をさせて頂きましてまとまりましたら、改めて委員の皆様にお送りさせていただきます。なお、答申は会長から 8 月末になりますが、府の幹部に対し施行して頂くという予定になっております。本日の資料ですが、すみやかにホームページにアップを致します。引き続きどうぞよろしくお願い致します。時間が迫っている中申しわけないですが、私どものほうでお配りしております、宣伝とお願いをさせて頂きたいのですが、大学生期における消費者教育推進事業のチラシを配らせていただいております。これは私ども、大学教育課程とも連携をしまして、時代を担う若者。大学生の消費者教育の学生リーダーを育成していくと。今お配りしておりますものですが、この事業を平成 28 年度からずっとやっております。学生リーダーを毎年募集しております。今年度につきましても、委託先の産学協働人材育成機構 AICE というところなのですが、そこから募集をかけていただいているのですが、就職の状況がいいからかどうか分からないですけど、学生さんの参加というのが厳しい状況になっております。なんとか若者の消費者教育というものを進めていくという意味で、高校生のお兄さんお姉さんになるような大学生を育てていくということは、本当に大事なことだと思っております。なので、大学関係の先生方、消費者団体の皆さん方、弁護士会なんかでいろいろ啓発活動していただいている先生

もこの場におられますので、少しこの事業につきましてもお声かけをして頂きまして、事業が進んでいきますように御協力をお願いしたいと思っております。よろしく申し上げます。以上でございます。

○事務局

それでは池田会長ならびに委員の皆様どうもありがとうございました。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、本日は本当にありがとうございました。