

## 令和2年度 第1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2年11月10日（火）午後2時から

■場 所 大阪府立男女共同参画・青少年センター（ドーンセンター）  
5階 大会議室2

■出席委員 （会場） 池田委員、石川委員、鈴木委員、藤本委員、大森委員、  
中浜委員、南野委員、湯谷委員  
（ウェブ） 上田委員、松尾委員、若林委員、足立委員、熊本委員、  
中村委員、能勢委員、吉田委員

（計16名）

### ■会議内容

○事務局より配付資料の確認

○事務局

それでは、定刻になりましたので、ただいまから令和2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。本日は御多忙のところ、委員皆様にお集り頂きありがとうございます。また、本日は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためWEB会議と併用して実施します。リモートで出席される委員の皆様は自分の音声がかえらないように、ミュート設定をお願いします。また、意見交換の際に発言がある場合は挙手をお願いします。順番に指名させていただきますので指名された時にミュート解除して、発言して頂くようにお願いします。

次に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17名でございます。本日は、会議出席8名、WEB会議出席8名の計16名の委員の皆様にご出席頂いており、大阪府消費者保護審議会規則第4条第2号の規定によります、過半数の委員にご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いただきます。出席委員及び事務局につきましては、配席図をもって紹介にかえさせていただきます。仁木委員につきましては、御都合により本日は御欠席されております。なお、事業者代表の委員1名について変更がございますのでお知らせし、御紹介させていただきます。古株元委員に代わりまして、日本チェーンストア協会関西支部事務局長 南野和人委員でございます。

○南野委員

南野でございます、よろしくお願い致します。

○事務局

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を申し上げます。

#### ○坂田所長

皆様、こんにちは。WEB 会議で御出席の皆様、坂田でございます。よろしくお願い致します。今日は、委員の皆様には御多忙のところ、このように会議に御出席頂きまして、ありがとうございます。また、併せまして日頃から大阪府消費者行政に様々な御協力を頂いておりますことを、この機会に改めてお礼を申し上げます。今年は、2 月以降、新型コロナウイルス感染症が拡大したことにより、府内の消費者相談窓口には、マスクがないとか、衛生用品の不足であるとかといったこと、さらには旅行のキャンセル等、新型コロナウイルスに関連した消費生活相談が大変多く寄せられましたほか、消費生活センターで通常予定しておりました事業、特にイベント、中でも高齢者を対象にさせて頂いております講座等の実施は、ほとんど困難な状況となってしまいました。そういった大きな影響があります中で、大阪府ではホームページ上に『新型コロナ関連消費生活相談 FAQ よくある相談と回答』を開設したり、公式 Twitter を新たに開設したりということで、悪質商法につきましても注意喚起や新しい生活様式の実践例などについて発信いたしました。またこのほか、啓発イベントや講座、そのほかの研修等につきましては、WEB 会議システムや動画配信などを活用しまして、なんとか事業を実施してまいりましたところです。

本日は、まず、議題 1 といたしまして、これらのうちから、大阪府の主な取組について御報告させて頂きます。併せて、第 2 期消費者基本計画につきましては、今年度、始まりの年ということで、初年度における計画の重点取組と参考指標の取組状況についても、御説明、御報告させて頂きます。次に議題 2 につきましては、計画の重点取組 2 の「高齢者の見守りネットワークの設置促進」につきまして、府の取組と先進市の 1 つの事例を御報告いたしまして、今後の府の施策の参考にさせて頂くための御意見を頂戴したいと考えております。大変限られた時間でございますし、こういった初めての WEB 会議ということですが、どうぞ、様々な視点から御意見を賜りますようお願い申し上げます。

#### ○事務局

それでは、今後の議事進行を会長にお願い致します。どうぞよろしくお願い致します。

#### ○会長

皆様、こんにちは。よろしくお願い致します。議事に入ります前に、まず、事務局の皆さんにお礼を申し上げたいと思います。新型コロナウイルス感染症の対応ということで、3密を避けることから、今回、初めてリアル会議と、それから WEB 会議、両方一遍にハイブリット型の初の消費者保護審議会を開催するということになりました。初めて何事かに対応するというのは、ものすごい困難を伴うというのは皆様、御承知のとおりかと思えます。0から1を生むというのは本当に大変なことだと思います。今日、会議が有効に、私どもが審議会で意見交換をするという、見えないところで、ものすごくご苦労されたと思います。そのような意味で、お礼申し上げます。それからあと2つですが、1つは今日会場の方に御出席頂いた委員の皆様にお礼申し上げます。感染症リスクが当然、少なくなるという状況にはございません。なかなか厳しい状況でございます。そういう中で、

御参加頂きました。それから、会場の外でオンライン参加の皆様、3密を避けるということで御協力を頂いた、リモートで御参加頂いた皆様、改めてお礼申し上げます。本日はどうぞよろしくお願い致します。

(通信状況確認作業)

それでは早速、議事の方に入りたいと思います、お手元に次第がございます。本日の消費者保護審議会は、兼ねて消費者教育推進地域協議会を開催することになっておりますので、なんなりと御意見を頂きますよう、よろしくお願い致します。それでは早速ですが、次第の議題 2(1) 府の消費者施策等について、ということで、1 つは、大阪府における消費者行政の主な取組状況、それから、もう 1 つは、大阪府消費者基本計画第 2 期、これの重点取組と参考指標の取組状況につきまして、まず、事務局より説明致します。よろしくお願い致します。

○事務局

(資料1～2について説明)

○会長

ありがとうございます。本来ですと、ここでゆっくり時間を取って御質問、御意見を委員の方から頂きたいところですが、少し最初の通信状況の確認で時間を取りました関係で、議題 2、高齢者の見守りネットワーク 消費者安全確保地域協議会等について、というところに入りたいと思います。ただいま、直近で報告して頂きましたところでいえば、重点取組 2、あるいは、参考資料の方でいきますと、資料 2 の裏、政策目標の 4 に関連するところになります。委員の皆様からの御質問、御意見は全て終わったあと、お受けすることに代えさせて頂きたいと思います。ご承知のように、第 2 期の計画では、重点取組のひとつとして、消費者被害から高齢者・障がい者等を守るということで、府内の全市町村での消費者安全確保地域協議会等の見守りネットワークの設置等、効果的な運営が図られるよう、市町村の支援に取り組むということを掲げております。まずは、その取組状況について事務局から御説明を頂きます。よろしくお願い致します。

○事務局

(資料3について説明)

○枚方市立消費生活センター

みなさまこんにちは。枚方市立消費生活センター所長の箕浦でございます。日頃は、本市行政に対しまして、御理解と御協力を頂きまして誠にありがとうございます。それでは、説明させて頂きます。

まず設置に至る経緯ですが、本市では、旧年より、相談窓口に寄せられた消費者トラブルに

関する相談事案について、行政や警察などと連携し、被害の防止や回復を図るため、意見交換を行うことを目的として設置しております、枚方交野消費者問題連絡会という組織がございます。その構成メンバーである枚方警察署、また、高齢者支援を行っている地域包括支援センターの両者より、消費者安全確保地域協議会を設置することで、より効果的な消費者被害の未然防止に繋ぐことができるのではないか、と助言を頂きました。そのことが、協議会設立の第一歩を踏み出すきっかけとなりました。次に協議会の概要でございます。設置年月日は平成 31 年 4 月 1 日で、構成機関につきましては資料に記載のとおりです。とりわけ、庁内福祉部署の参画への働きかけについて御説明させていただきます。見守りの必要のある消費者には、判断能力の低下された高齢者だけでなく、障がい者や若者も含まれます。ですので、まず高齢者などへの支援やサービスを提供する部署である、地域包括ケア担当部署、それから障がい福祉担当部署、それから生活福祉担当部署、それから若者のひきこもりやニートの対策支援を所管する子ども青少年政策部署に対しまして、協議会の設立趣旨や目的等について、丁寧に説明を重ね、参画への協力をお願いしました。各部署とも設立趣旨や目的に理解と賛同を頂き、比較的スムーズに御協力を頂いております。続きまして、協議会設置後の取組について、御説明させていただきます。まず、会議の開催です。こちらは昨年 8 月に開催した協議会設置後、初めての会議の内容を記載しております。今年度は新型コロナウイルスの影響によりなかなか実施できませんでしたが、先日 10 月 29 日に出席メンバーを絞りまして、ほぼ同様の案件で実施いたしました。弁護士による研修会をはじめ、協議会の設立趣旨や目的などを再確認すると共に、有意義な意見交換、情報共有を行うことができました。次に、消費者被害対策チーム会議への参加です。本協議会設置のタイミングにあわせまして、枚方市の地域包括支援センターが 13 か所あるのですが、社会福祉部会において消費者被害対策チームを創設されました。定期的に開催される会議に消費生活センター職員も参加して、消費者被害の未然防止、早期解決に向けた意見交換や情報共有を行っております。次に、見守り対応マニュアルの作成です。日頃、利用者と接する機会の多いヘルパーさん達が、高齢者などの消費者被害について、どのように消費者生活センターなどの適切な機関へ繋いだら良いのか、統一的な対応を行えるよう、見守り時のチェックポイントやフローチャートをはじめ、協議会の設立趣旨や目的、個人情報の取扱いなどを記載した見守り対応マニュアルを作成し、同マニュアルに基づき運用することで、よりきめ細かい実効性のある見守り活動を行うことができるようになりました。次のページ。こちらは、昨年度に実施した、駅街頭PR活動の様子です。今年度は新型コロナウイルスの感染防止を考慮し実施しておりませんが、昨年度は 2 回、京阪枚方市駅と樟葉駅におきまして、協議会の構成メンバーと共に、啓発用ポケットティッシュや本市が毎月発行している啓発誌「くらしの赤信号」などを配布しました。

ちなみに消費者月間の 5 月には、約 40 名に御協力頂き、約 6,000 個の啓発物品を配布しました。11 月には、枚方市駅と樟葉駅に加え、同じく協議会を設置しています、隣接市の交野市と連携し、京阪交野市駅におきましても、両市のキャラクター枚方はひこぼしくんと言うんですけど、ひこぼしくんと交野市のゆるキャラおりひめちゃんに登場してもらい、実施しました。次に、消費者被害の未然防止に役立つ情報発信です。これは障がい福祉部署が従前より取り組んでおりま

す、徘徊高齢者を早期に発見するためのネットワーク、いわゆるSOSネットワークを活用させて頂き、日々消費生活センターへ寄せられた相談のうち、早急に市内に広く周知したほうがよい事案を配信しているものです。このネットワークを活用することで、市内 13 圏域の地域包括センターを通じ、市内約 700 か所の介護事業所へ速やかに情報発信することが可能となっております。次に、地域包括支援センターの連携事例を1つ御紹介させていただきます。流れとしましては、地域包括支援センターの担当者から消費生活センターへ電話がありました。内容と致しましては、利用者の娘さんから、一人暮らしで要支援 2 の高齢者の母が行きつけのカラオケの女性店主からマルチ商法で染毛剤を買ったようであるが、あまりにも高額である。マルチ商法の情報はるか、との連絡を受けました。その後、地域包括支援センター担当者と本人と一緒に消費生活センターへ来所され、詳しく事情を聞き取ったところ、販売目的隠匿や不実告知などの問題が確認されたことから、相手方に連絡を取り、その旨を伝えますと、問題点を認め、返品返金に応じて頂きました。後日商品を返品し、相談者の指定口座への入金を確認するとともに、本人には今後カラオケ店には行かないよう伝え、対応を終えました。引き続き、地域包括支援センターによる支援及び見守り等行っているところでございます。続きまして、啓発物品の作成です。訪問販売などを事前に断りたいという消費者の方を支援するため、昨年度、訪問お断りステッカーを 8 万 5,000 枚作成いたしました。大阪府の消費者保護条例では、拒絶の意思を表明している消費者への勧誘行為は、不当な取引行為として禁止されており、罰則規定などは無いものの、玄関先など目のつく場所に貼って頂くことで一定の効果があるものと考えております。本協議会の関係機関の協力を得ながら、市民に広く配布しているところですが、大変好評で、現在のところ 7 万枚配布しております。最後に、構成メンバーから寄せられた協議会設置したことによる主なメリットを御紹介致します。一つ目に、これは協議会設置の核となる分で、これまでは個人情報障壁があり、消費者被害を見聞きしても消費生活センターへ繋ぐことができませんでしたが、設置したことにより、本人の同意が得られない場合であっても、ためらうことなく消費生活センターなどの適切な機関へ繋ぐことが可能となったところです。二つ目に、先ほど御説明させて頂きました、見守り時のチェックポイントやフローチャートを盛り込んだ、見守り対応マニュアルを作成し、それに基づき運用していくことで、見守り者による対応のばらつきが軽減され、統一的且つ適切な対応を行えるようになった、との声が寄せられております。以上でございます。簡単ではございますが、本協議会の取組内容を御説明させて頂きました。ありがとうございました。

#### ○会長

ありがとうございます。枚方市の消費生活センター所長から、取組状況について御説明頂きました。それでは、お待たせしましたが、これより意見交換の時間にしたいと思います。本日はオンラインで参加されている方もぜひ、貴重な御意見を頂きたいと思っておりますので、どうぞ遠慮なく残された時間、活用させて頂ければと思います。それではよろしくお願い致します。リモートで参加している先生の方で御質問・御意見ありませんでしょうか。それでは一旦会場の方に戻らせていただきまして、どなたかおられませんか。

## ○委員

沢山の資料の説明どうもありがとうございました。私は、資料2、若年者、特に18歳未満の相談者がとても増えているということで、すごく低年齢化していることを危惧しております。やはり、早い時期での消費者教育の必要性、重要性をすごく感じているところです。私たちも相談窓口でも安易なバイト、高額なバイトとって、小学校くらいの子から受け子バイトをしてみたり、オンラインの関係では、オンラインゲームで自分自身の映像・画像を送ったら、オンラインで何かポイントが加算されて、というようなこともあると聞いて、警察ともそういう点では、タイアップさせて頂いております。私たち団体は、コロナ禍の中でいろんな啓発とか消費者教育講座が変更になったり、冊子での情報提供ということになっているのですけれども、こういった親子で読めるような消費者の冊子を作成したり、コロナに対しては、差別、子どもに対して、いじめで困っていたら、といういじめ防止のカードも作成したりして、教育委員会とタイアップをさせて頂いて、例えば、コミュニティーセンターとか図書館等々に配布をさせて頂いているのですけれども、大阪府消費生活センターも、高校生とかでいう部分ではすごく熱心にされていると思うのですが、教育委員会とタイアップをして、なかなか難しい問題があるかと思うのですけれども、18歳未満の子どもたちの被害防止に対して力を入れていく部分、今後こうしていかないといけないのではないかという部分がもしございましたら、教えて頂ければなと思っております。

## ○会長

事務局お願いします。

## ○事務局

成年年齢が18歳に引き下げられるということで、まずは高校在学中に18歳になるという高校生に消費者教育を推進するというので、重点的に取り組んで参りました。中学校、小学校につきましては、府教育委員会の小中学校課と一緒に、サイバーネットワークの会議に参加させて頂いて、市町村教育委員会に小中学校で活用できる啓発を紹介させて頂いたりとか、できることから対応しているところです。今日見て頂きました消費者フェアのチラシのオンラインのWEB広場の中で、ひとつ小学校5・6年生向けに、消費行動について学んでもらうようなコンテンツ(教材)というのを作って掲載しておりますので、またそちらのほうもぜひ御覧頂いたらと思っております。『消費生活名人になれるかな』というタイトルにしております。

## ○会長

ありがとうございます。そのほか、リモート参加の委員含めて、会場の委員の皆様も含めまして、何かありますでしょうか。

## ○委員

これまでの事務局の御説明、沢山のデータ整理をして頂いて、全体の状況、進捗も含めてよ

くわかると思います。引き続き大変だと思えますけれども、いろんな状況を集約して頂いて、教えて頂けたらと思います。特に高校での取組は、教材利用が一気に進んだ、というびっくりするぐらいの実績が上がっているということで、大変嬉しく思っていますし、引き続き、府の教育庁とセンターで連携を進めて頂いて、府でその連携がうまくいけば、市町村への波及効果も期待できるのではないかと考えています。市町村レベルでは、なかなか、教育現場まで消費生活担当課の人は手が届かない、と聞いておりますので、府でそういう取組をぜひ進めて頂きたいということです。大阪府に伺いたいのですが、チャットボットの導入というお話がありまして、これが今年度限りの取組ということになるのか、継続的にやられるという御予定なのかということと、新しい技術をどんどん使えるものは使っていけたらすごくいいと思うのですが、今日の御説明だと、私の印象だと、チャットボットというよりも検索システムをフリーワードで検索できるみたいな、そういう感じのものかなと考えていて、対話形式で、例えばAIのほうから、こういうことはどうなっていますか、とかそういうところまではいかないようなシステムなのか、という感じでした、それだとQ&AのAをちゃんと消費者が読んで理解できないと、変な誤解をして終わるみたいなことになったら意味がないなと思ったりもしているので、そのあたりどこまでできるシステムなのか、というのが分かれば教えて頂きたいと思えます。それから枚方市の方に、今までのネットワークを活かしながら協議会作られたということで、取組の御報告を頂いて、2点教えて頂きたい。ひとつは、子ども青少年関係の部署さんも協議会のメンバーに入っておられて、あまり他では聞かないことなので、そのあたり今どうなっているのかということと、包括支援センターの社会福祉のところで消費者被害の対策チームみたいなものを作っておられるということで、これは枚方だけのものなのか、他の地域での包括支援センターのほうもそういうことをやっという動きが出てきていることなのか、もし分かれば教えて頂けたらと思っております。以上でございます。

○会長

ありがとうございます。それでは御質問に回答をお願いします。

○事務局

それでは、チャットボットの御質問にお答えさせていただきます。今年度、単年度のものか、という御質問ですが、まず国の地方消費者行政強化交付金を活用して行っておりまして、強化交付金自体は3年間と年限があります。まず交付金の3年間を使いまして、それ以降は交付金がなくなりましたら、財源等工夫して続けていけるよう考えていきたいと思っておりますが、まずは3年間というふうに考えています。内容ですが、確かに相談の内容全てに対応できる、というものではないと私どもも思っています。質問の定型的なものや簡易なものを中心に作っていくような形で考えています。表現なども、内容を精査しながら進めているところではあるのですけれども、また、一度決めたらそれで終わりというのではなく、随時ブラッシュアップしていくようにしていきたいと思っております。

## ○事務局

補足させていただきます。このチャットボットで相談業務が解決できるなど考えておりません。非常に複雑な相談がある中で、機械で捌けるというような、そんな簡単なことではありません。今回、手をつけたきっかけというのが、府もそうですし市町村もちろん、相談窓口が大変なことになった。本当に電話が鳴り響いて取れないというような状況になった、というところで、FAQ を我々も御紹介はしているのですけれども、やっぱり沢山ある質問の中から、それを選んで読んでください、ということが非常にまどろっこしいというか、なかなかそれができないというところもあるので、せめて何かキーワードか質問を入れたら、それに付随した回答を自動的に検索して出してくれると、それはパソコンを使いますので、24 時間いつでもできるということもあるので、コロナ対策として相談員さんの負担を軽減する、というようなことを目的に始めたものです。予算も二十数万円のもので、そんなにおっしゃったようなものでもないですし、また AI を使いますので、これも学習していかないと賢くならないので、これから使っていく中で色々改善をしていくのかなど。国のほうが、AI を使ったチャットボットを導入する予定ですので、そこらへんも国の方から出てきましたら色々参考にしたいと思っています。以上です。

## ○会長

それでは枚方市さんお願いします。

## ○枚方市立消費者センター

枚方市です。子ども青少年関係が協議会のほうに入っている、ということなのですが、市としましては、教育委員会が中学生まではカバーできると思うのですが、やはり今、高校生、大学生の間で情報商材を詐欺的に見つけるなど、いろいろありますし、担当部署に対して、そういう危険な商材があるんだよ、という、それも一つ啓発の意味もプラスで参加して頂いているというところでございます。包括で作っております消費者被害対策チームですけど、協議会を立ち上げる前から、地域包括と連携しながら色々やってきたわけです。協議会を立ち上げると同時に、消費者被害対策チームを地域包括センターのほうから立ち上げたというところなのですが、以前から協力してやってきていましたので、それに参加しているところです。他の市のことは分かりません。

## ○会長

ありがとうございます。それでは、さらに御質問、御意見伺いたいと思います。いかがでしょうか。前回、若年者を対象とする取組の様々な意見をお伺いさせていただきましたので、今回は先ほど重点取組にもありました、もう一つの柱の高齢者・障がい者、その点についてもう少し深掘りすることができたらと思います。おわかりのように、3 つの不安とかいうふうに言われます。1 つには、高齢者等の場合には認知力・判断力がやはり心配になってくる。それから、お金の問題も当然心配になってくる。さらには、健康問題ということも絡んでまいります。そういうところの隙を突くような形で、悪質商法等が発生してくるということに対して、行政がいかにかそれに立ち向かっていくか



ということが、ひとつ問題になっていることかと思います。もちろん、これに限るわけではありませんので、全般的に御質問、御意見を頂ければと思います。せっかくの貴重な時間ですので、よろしくをお願いします。

○委員

消費者安全確保地域協議会のことで、今日、御報告があった中で、消費生活協力委員、協力団体のお話がありまして、参考指標の国の強化作戦 2020 との関係では、大阪府はまだまだこれからだと御報告もあったところなのですけれども、今、現在 5 つの市で、活用されていますが、これは委嘱している協力員さん、協力団体さんはどういう方、どういう団体さんが対象になっていたか、分かれば教えて頂いて、どういう内容でお願いしているのかも含めて、御説明を頂けたらと思います。

○会長

はい、事務局の方をお願いします。

○事務局

研修会をやった時に、貝塚市に発表して頂いたときに聞いた記憶では、もともと消費生活相談みたいな制度がきちんとなかった時に、そういう方がおられて、その方がずっと延長という形で啓発のようなこともやって頂けるような形で続けているということで、委嘱をきちんとしてやっていらっしゃるとうふうに聞いています。聞き取りをしていたと思いますので、また、取りまとめて御報告をさせて頂きたいと思います。

○会長

私のほうから、せっかく枚方市のセンターの方がお見えなので、先ほどの御報告に関連して、質問させて頂ければと思いますが、地域包括センターと非常にうまく連携したということで御報告がありましたけど、その他に何かうまくいった例がありましたらぜひ御紹介頂きたいのと、それからあわせて、これはもう少しやり方があったかなという、工夫の余地があったかなと思われるような、そのあたりありましたら、あわせて御報告いただければと思います。よろしくをお願いします。

○担当者

後日改めて報告させていただきます。

○会長

時間が若干ありますので、会場あるいはオンラインの委員の皆様から御質問を頂きたいのですが、いかがでしょうか？

○委員

本日は貴重な資料に基づきまして、充実した御報告を拝聴することができまして、厚く御礼申し上げます。ありがとうございます。御紹介にもありました、Twitter ですが、実は今、私、見させて頂いておまして、非常にカラフルで、もずやんというキャラクターが全面に出て、しかも更新が頻繁で情報量もすごく充実しているなど。私も Twitter は以前に少しやったのですが、作ったまま放置して、誰も見てないというのがありますが、やめてしまったのですが、非常に充実したものになっておりますので、これを今後どういうふうに使っていくのか、特に啓発ということを考えた場合に、あまりもう、こういう媒体に抵抗がない高齢者の方も増えてきている気もするのですが、そのあたりの見通しとございますか、考え方、どのようなものを目標にされているか、お聞かせ頂ければと思います、よろしくお願いします。

○会長

事務局お願いします。

○事務局

Twitter を作った経緯は、コロナ対策ということで、なかなか情報がすぐに伝わらないというところで、もちろんホームページがありますけれども、特にスマホがパソコン以上に普及している現状がある中で、やはりパソコンよりスマホが使われているという前提にたって、どうやったら迅速に重要な情報を伝えられるか、と考えたときに、やはり Twitter だろうということで、5月に開設しております。Twitter は週1くらいで情報を常に発信するようにしております。色々、反応もありまして、特に漫才師がされたイベント、あれなんかはすごく反応がありまして、授業で使ってほしいとかいうこともありました。私たちも反応が返ってきてほしい、という気持ちもあるので、双方向で会話ができるような形で反応が返ってくれば、それをすぐに施策に活かすこともできるといったメリットがあるので、どちらかというとメールより Twitter の時代なのかな、と感じておまして、力をこれから入れていこうと思っております。

○委員

今フォロワーはどれくらいでしょうか。

○委員

今見ていると、フォロワーは 369 名になります。さらに増やして頂きたいと思います。非常に素晴らしい出来上がりだなと思っていて、自分のものも頑張ってみようかなと思います。大変充実したもので、将来性のあるメディアということで勉強になりました。ありがとうございました。

○会長

それでは委員。

## ○委員

沢山の資料の詳しい御説明ありがとうございました、2点、質問というよりは意見なのですが、1件目は今のTwitterのお話とも繋がっていきますけど、コロナの状況中で、いち早く、研修や講座をオンラインに切り替えて、実施にこぎつけて頂いたところ、非常に素早い対応で良かったなと思っております。これはコロナが収束しましたあともぜひ、集める研修講座から、届ける研修講座への切り替えと、その組み合わせがとても重要になってくるし、この半年くらいの動きのなかで、届ける講座研修のやり方で、メリットもたくさん感じられたところがあると思います。これを上手に組み合わせて、今後も長く使える方法として、今までなかなか参加して頂きにくかった方たちを掘り起こす重要なツールになっていくと思いますので、足りないところを補いながらバージョンアップして頂けるといいと思います。同時に、このオンデマンドで作成されたような教材等も、1つポータルサイトのようにまとめてアップしておいて頂けると、10分の動画が、いくつかのカテゴリーごとにまとまっているものなどがありますと、中学や高校、大学の授業でも使いやすくなると思うのです。そうしたコンテンツが散逸してしまわないように、集約されるところをひとつまとまりのある形で配信して頂くと、とても現場にとっては使い勝手のいい形で情報提供を頂けるのかなと思いました。それが1点です。

もう1点が、最後のA3横長の参考指標のところ、いろいろと未設置、未配置、未実施とか気になるところもありますので、これはどうしたものかなと思っておりましたら、御説明の中で、ヒアリングをかけて、なぜそれができないのか、という理由について丁寧に聞き取りをして頂いているということも分かりました。ただ、それがそのままではいけないだろうと思いますが、その中で一番気になったのは、縦割りの弊害がそのまま未配置の状態を、大事だと思っても関係ができていないから配置できないのです、というのは、その両方からの意見を聞いて頂いているということもすごくいいなと思いましたので、その壁を取り除く役割は府が率先して、勧誘して頂くような働きかけがもう一段階できると、この「未」というところが取れていくのかなと、関わって頂ける方が増えていくのかな、というふうに感じましたので、ぜひプレッシャーをかけて頂けるとありがたいと思いました。以上です。

## ○会長

ただいま貴重な御意見を頂いたということで、残り10分、せつかくですので大切にに使わせて頂きたいと思います。WEBで御参加頂いた委員の皆様、強制的に御発言を求めるといことは大変心苦しいのですが、オンラインの状況の確認というようなところで、各委員から一言だけコメントを頂ければと思います。できましたらぜひ御返答一言お願い致します。

## ○委員

今日いろいろお話頂いて、皆様色々と大変なときにご努力頂いているのだな、と関心いたしておりましたところ。1点、私の方から何か貢献ができるかどうかわからないのですが、考えておりましたのは、前回もどちらかという啓蒙、防止の方向でいろいろ御意見が出ていたというこ

とが多かったように思うのですが、やはり救済も大事だなと思っております。最近いろいろ見ておきますと、例えば、適格消費者団体が訴訟を起こして、事業者に判決に従って行動するように言っていくだとか、あるいは公正取引委員会などのかなり消費者保護的な観点を取り入れて動いておられるということかな、と思います。大阪府としては、ということなのですけれども、そのあたりの適格消費者団体ですとか、あるいは公正取引委員会との間とのやり取りも、例えば、相談でこのようなものがあがってきているのだけれども、そちらでなんとか対応していただけないか、とか、あるいは、そちらで取り組んでおられることで、こちらの相談窓口で消費者の皆さんに還元できるようなことはないか、ということなどの意見交換がずいぶん大事になってくる可能性があるかなと、そういうチャンネルを既にきつとお持ちなのだろうと思うのですが、そういうチャンネルをぜひ充実させて頂ければいいかなというふうに感じております。以上です。

#### ○会長

貴重な御指摘ありがとうございました。

#### ○委員

今日は沢山の資料を御用意頂いて、盛りだくさんの御説明をいただきまして、ありがとうございました。私、普段、弁護士をやっておるのですが、若い方の御相談というのは、親御さんを通じて事務所にかかってくるのが結構多くて、やはり、身近な相談に関しては消費生活センターという所に、基本的に私の方はアドバイスしてお繋ぎするのですが、まだまだ、やはり消費生活センターへ行けば、こういった相談が無料でできることが知られていないのだなということ。あと、今回、コロナ関係で大人の世界もいろいろ激変したのですが、お子さんが家にいたり、それまでの学校生活、家庭生活について、かなり変化が起きて、インターネットや SNS を通じて、変な話に巻き込まれたり、儲け話にのって、未成年あるいは大学生がトラブルを抱えていて、親に最初内緒にしていたのだけれども、親にばれて、相談してみようか、ということが結構あって、コロナのことで、よりインターネットとか WEB から被害にあう傾向が強まっているのではないかなということが、僕がこの1年、今年感じるところです。若い人たちに対する啓発とか学習というところで、今日聞いて思ったのが、夏休み若者向け特別啓発事業というところで、お笑い芸人さんがコントで紹介する動画というのを WEB で配信っていうことだったので、1ヶ月ほどの期間を区切って配信されたということですが、動画を、特に若い人たちが困った時にこれを見たらわかりやすく解説してくれているよ、みたいな、短め10分、15分のものでいいのですが、常時、ビデオライブラリというのか、有名なものであったら YouTube とかがあるとは思いますが、そういった形で、やはり若い子達に動画というそういう方法で、簡単にアクセス出来て、消費生活センターに繋げる、あるいは弁護士会に繋げる、とかそういったコンテンツを作って、もうされているのかもしれないけれども、それがやはり司法・救済・相談へのアクセスというのがまだまだ不十分じゃないかなということを最近思うものですから、今日のお話をお聞きして、感想ですが、私の方の意見に代えさせて頂きたいと思っております。以上です。ありがとうございました。

○会長

どうもありがとうございます。残された時間が限られてきました。手が上がった方お願いします。

○委員

先程、他の委員の方から救済も大事だという御意見がありましたが、私もまさにそうだと思います。府内の消費生活センターの支援のため、また、府民(消費者)のために、もっと苦情審査委員会を活発化すべきではないかと思っております。例えば、定期購入に関する相談が増加しているという発表が先程ございましたけれども、これは契約金額からみたら多くて5万円程度、弁護士さんに頼んで裁判しても費用倒れになるというような金額であります。そこにつけこんで、色々な悪質業者が参入してくる。しかしながら被害はとも大きい。このような相談こそ行政機関がしっかり対応する必要があります。私も苦情審査委員会の委員に任命して頂いておりますし、もし府内のセンターから申し出があれば、ぜひ、苦情審査委員会を開催して頂きたいと思っております。コロナ禍ではありますが、こうしてWEB開催も可能であると考えますので、そうすれば悪徳な業者の方も大阪まで来られません、という理屈も成り立ちませんので、ぜひ御検討頂ければありがたいと思います。以上です。

○会長

貴重な御指摘を頂きました。ありがとうございました。オンラインで繋がっている皆様全員に、と思っておりましたが時間がありません。もし御意見頂けるようでしたら挙手を頂けますと、あとお一方、お二方ぐらいいけますがいかがでしょうか？

○委員

今日は色々とお話頂きました。ありがとうございました。今現在、ホームページで大阪府の消費者フェアというのを実施されておられまして、そこで私共も参加させて頂いております。今回は会場とオンライン、ホームページでの配信という2つの方法でされているということでございましたが、会場の方での参加者は例年になく少ないというようなことを私は聞いております。もちろんこれはコロナということで、出にくいということがございますし、特に高齢の方なんかはそういうこともあるとは思いますが、そのなかで、例えば、このホームページで配信されている内容に関して、ログを取ると言いますか、どれくらいの閲覧の方がいらっしゃるのかということを確認して、次に繋げたり、あとはアンケート調査を利用して、果たしてこういう内容が良かったのか、という率直な消費者の御意見を賜るということは非常に大事なかなということ。それから、コロナ禍ということ踏まえまして、今まで以上にWEBを使った講演会をしたり、またシンポジウムですね、そういうものについて、注力する、今まで以上に力点をおいて、そういうものを開催されるということに関して今後の動向といいますか、そういうお考えはどうなのかなと思っておりましたので、お伺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。時間がほとんどなくなったので、事務局の回答はまた他の形で対応させて頂ければと思います。まだまだ委員の皆さん御意見等おありかと思いますが、時間もきてしまいましたので、本日の議事はこれで終わりたいと思います。

○坂田所長

所長の坂田です。冒頭、なかなか初めての試みで、うまくつながらなかつたり、聞こえにくかつたりと、WEB で御参加の先生方、申し訳ありませんでした。また次回チャレンジで、うまくできるようにやっていきたいと思います。今日、いろんな御指摘を頂きましたので、やはり庁内・市町村、委員の皆様、それから関係団体皆様と連携していくことが非常に大事だと改めて感じております。また、先ほど御指摘がありました適格消費者団体とも、どのような連携ができるかということも今年度から模索しているところでございます。引き続き、苦情審査委員会の活用も含めまして、皆様方の御意見を頂きながら、いろいろなことにチャレンジして消費者の皆さんのためにみんなで頑張っていきたいと思っておりますので、これからもどうぞよろしくお願い致します。今日はありがとうございました。

○事務局

それでは会長ならびに委員の皆様、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。