

令和4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4年10月28日（金）午後2時から午後4時まで

■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 （会場） 安孫子委員、岡崎委員、高原委員、中浜委員、中村委員、
能勢委員、藤本委員、米田委員

（ウェブ）井上委員、熊本委員、小谷委員、新川委員、林委員、
松尾委員、山口委員、吉井委員

（計16名）

■議事内容

○事務局

定刻となりましたので、ただ今から令和4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の皆様にはお集まりいただき、誠にありがとうございます。本日は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ウェブ会議と併用して実施させていただきます。リモートで御出席の委員の皆様におかれましては、御自身の音声がかえらないようにミュート設定のほどよろしくお願いたします。意見交換の際に御発言がある場合は挙手をいただき、順番に御指名させていただきますので、その際にミュートを解除していただき、御発言をよろしくお願いたします。

まず、初めに本日の資料の確認をさせていただきます。本日の次第、委員の皆様の名簿、配席図でございます。それに加えて、資料1「大阪府における消費者行政の主な取組状況」、資料2「大阪府消費者基本計画第2期の概要」、資料3の1から資料3の3「重点取組と参考指標の取組状況」、資料4「大学生期における消費者教育推進事業」、資料5「見守りネットワーク設置に向けて」。続きまして参考資料として、「令和3年度消費生活相談の概要」、「大阪府消費者施策の実施状況」、「市町村消費者施策の概要」、「大阪府作成の啓発リーフレット」一式でございます。

それでは、まず初めに会議の成立について御報告を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。現在、会場出席委員7名、オンライン出席委員8名の合計14名の委員の皆様にご出席いただいております。過半数の委員が御出席ですので、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、会議が有効に成立しておりますことを御報告申し上げます。御出席の委員及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。本日は川和委員におかれましては、御都合により御欠席と伺っております。また、高原委員におかれましては、御都合により本日途中退席されますので、予め御案内申し上げます。また、中村委員におかれましては、20分ほど遅れてお越しいただけるということで御連絡を頂戴しております。

次に、事業者代表の委員 3 名の皆様につきまして変更がございますので、御紹介させていただきます。小林元委員にかわりまして、大阪商工会議所流通サービス産業部部長、井上毅委員でございます

○井上委員

井上です。よろしくお願いいたします。

○事務局

尾松元委員にかわりまして、公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部啓発・交流部会長、新川隆弘委員でございます

○新川委員

新川です。よろしくお願いいたします。

○事務局

南野元委員にかわりまして、日本チェーンストア協会関西支部事務局長、林幹二委員でございます。

○林委員

林です。どうぞよろしくお願いいたします

○事務局

それでは、開会に当たりまして、大阪府消費生活センター所長の西村より御挨拶申し上げます。

○西村所長

皆様、こんにちは。大阪府消費生活センター所長の西村でございます。本日はお忙しい中、御出席をいただきまして、ありがとうございます。また、委員の皆様には、日ごろから大阪府の消費者施策の推進に御支援御協力を賜り、この場を借りて、改めて御礼を申し上げます。ありがとうございます。

本日は先ほどから御紹介ありますように新型コロナウイルスの感染拡大防止のためにウェブ会議と併用して開催いたします。不都合もあるかもしれませんが、御勘弁頂きまして、よろしくお願いいたします。

新型コロナウイルス感染症も 3 年目を迎えて、少し落ち着きを見せ始めたように思いますが、この先どうなるかまだわからないという状況で、この間、感染症に便乗した詐欺なども発生しており、新型コロナウイルスは消費者行政にも少なからず影響をもたらした

と思っています。

また、今年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、若い世代を狙った消費者被害が懸念されること、そして現在大きな社会問題となっております、靈感商法への対応など、今後一層の取組が重要と認識しています。

本日はお手元の次第にもございますように、議題1から4について皆様方に御議論いただきますが、まず議題1で、府の消費者行政の取組状況について御報告をさせていただき、また、第2期の消費者基本計画の重点取組の御説明をさせていただきます。そして、議題2では、若者向け啓発事業の取組といたしまして、大学生期における消費者教育推進事業についてお話させていただき、最後に議題3では高齢者の見守りネットワークの設置推進について、大阪府の取組や各市町村における現状等も御報告をいたします。

限られた時間で少し盛りだくさんな内容となっておりますけれども、今後の施策の参考とさせていただきたいと思っておりますので、委員の皆様方には幅広い視点から御意見を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

○事務局

それでは、この後の議事進行につきましては、藤本会長にお願いしたく存じます。どうぞよろしくお願いいたします。

○会長

本日はどうぞよろしくお願いいたします。

ここからは次第に基づきまして、議事を進めていきたいと思っております。委員の皆様の御協力何卒よろしくお願いいたします。

なお、本審議会には消費者教育推進地域協議会の開催を兼ねておりますことを申し添えます。

まず、議題の1つ目ではありますが、府における消費者行政の主な取組状況及び大阪府消費者基本計画の重点取組と参考指標の取組状況について事務局より説明をお願いいたします。

○事務局 議題1について説明

○会長

ありがとうございました。ただいま事務局の方から説明がありました。議題1につきまして、最大20分ぐらいを目途にして意見交換ができればと思っております。大学生期における消費者教育推進事業と、高齢者等の見守りネットワーク設置につきましては、次の議題で説明がございますので、その際に御意見を賜ればと思います。

皆様、どうぞ御発言の方、よろしくお願いいたします。

○委員

大まかに分けて3点発言をします。

まず資料1の右下、関係法令に基づく事業者への指導・処分及び消費者被害拡大防止に向けた取組について、昨年は府の指導処分件数2018年度2019年度2020年度が表で掲載されていて、経年変化が一目で分かったのですが、今年は数字がなく、文章のみで、比較ができないので、改善をしていただきたいと思います。資料に「府では国や他府県等と情報を共有し、違反被疑事業者に対して調査指導等を行っている」と記載がありますが、調査指導の件数が分からないので、参考資料の令和4年度大阪府消費者施策の実施状況を見ると、条例に基づく指導が2件、景品表示法に基づく指導が11件という記載がありました。このところは丁寧に分析して報告をしていただけたらと思いました。それから、指導処分件数が減っているように見えるので、見逃しがいいのかということをお願いしたいと思います。

2点目です。資料3の1の重点取組1における参考指標から、高校生の消費者教育の実施率が大幅に上昇していると数値でよく分かります。一方で、内容について議論があったかもしれませんが、高校生の身についているのか、理解度の評価がどの程度進んでいるのか、という評価が重要だと思います。教育庁と連携して具体化はできないでしょうか。あわせて、消費者教育コーディネーターの活用について、飛躍的に進んでいると報告されました。どういった人たちがコーディネーターとして関わっているのか教えていただきたいと思います。

最後は資料3の2です。若年者の相談の多い商品役務ですが18歳未満、18歳、19歳と細かく集計されています。検証方法として「契約当事者の年齢区分のうち、高齢者及び若年者の年齢区分を細分化し、相談の傾向をより詳細に分析」とあります。今回のようにまとめたグラフではなくて、それぞれの傾向の違いを分析して示してほしいと思いますが、分析はできているのでしょうか。

○会長

ありがとうございます。的確な御意見を賜りました。事務局の方から、まず1点目について御説明いただくことはございますでしょうか。

○事務局

御指摘のとおり、昨年度は件数を書いていたのですが、件数を書いているだけではどのような施策をしているか分かりませんでした。委員御指摘のように施策の内容に加えて、指導処分件数を記載しますので、御理解いただきたいと思います。

2つ目の若者向けの取組について、そのうちの1つについて飛躍的に率が上がっているように見えるけれども、内容について本当に高校生が理解しているのかということで、昨年度も岡崎委員から社会への扉を活用した比率について、この数値だけでは、実際、理解しているのか分からないので、高いと言っているのは早計ではないかと御意見がございました。今

年度は学校へリーフレットなどを配布するだけでなく、先生方に活用をしていただきやすいような形で、A4 1枚程度で、先生用の資料を作成し、配付させていただきました。先生用の資料では、1つの授業を導入、展開、まとめに分け、説明内容や説明時間をわかりやすくまとめました。その後、教育庁に働きかけまして、生徒さんから一人1台端末を活用して、アンケートなどをとり、理解度などをチェックしたいというふうに調整はしていましたが、個人情報の観点から、教育庁とまだ連携がうまくできていないところですが、今後できればいいなと考えております。

消費者教育コーディネーターにつきましては、どのような人が関わっているのかということですが、外部委託により現在7名に委嘱しております。いずれも消費生活コンサルタントですとか、消費生活アドバイザー等の資格を有しております、元教員ですとか、そういった職員が担当しているという事になっております。

○会長

ありがとうございます。

2点目につきましては、恐らく今後の課題になるだろうと思いますが、要はそのフィードバックといいますか、研修した内容が、どこまで浸透するかというチェックですよ。例えば今、我々大学なんかでは、ハラスメントの講習とか、研究資金の公正な使用について動画によるレクチャーを受けた後、クイズ形式で10問マルバツが出てきて、その結果がすぐにレポートで自分の方に跳ね返ってきて、10問中何問正解みたいなものがありまして、例えばそういうものを活用していくと、すぐにフィードバックがとれるかなというふうに雑感を持ちました。

○事務局

若者に多い相談の商品について、細かい年齢ごとの分析ということで御質問いただいておりますが、お配りしています「令和3年度大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要」の15ページを御覧いただければと思います。若者の相談の多い商品・役務の各区分の分析という形でこちらの方に記載させていただいております、この中で、例えばインターネットゲームであれば18歳未満が圧倒的に多いということで、それを生かして今後18歳未満、特に小学生等を対象に新たなリーフレット等の作成というような形で啓発に生かしていくという形で、分析をしながら啓発を進めています。御指摘のとおり、この資料の中で細かい分析を書いてしまうと、資料として見にくくなりますので、添付書類とあわせて今後も報告させていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○会長

ありがとうございます。

的確な回答をありがとうございました。1点だけ。これ大変興味深いデータだと思うので

すが、19歳と18歳を分けたというのは、これは20歳の成年年齢が引き下げられたからということでしょうか。

○事務局

はい、そのとおりでございます。

○会長

ありがとうございます。いかがでしょうか。それではほかに御意見お願いいたします。

○委員

先ほど、いろいろな団体と連携をして、その講座の実施率がアップしているというお言葉を頂戴しましたがけれども、私ども全相協では大阪府さんが委託している関西消費者協会さんの消費者教育コーディネーターの方と連携をして、府内の小学校、中学校、高校、支援学校、専門学校、消費者団体、障がい者団体などと幅広く消費者教育を行っております。ひとくちに高校と言いましても、府立の高校もあれば、私立の高校もあれば、定時制の高校もあれば夜間の高校もありますので、こっちでできないものはこちらにお願いして、こちらでできないものはこちらでお願いしてというふうに連携して、なるべく漏れなく実施できるようにいたしております。

その実施の内容というのも、消費者庁が作成しました「社会への扉」ももちろん活用はしますが、学校の先生方に喜ばれるのは、今どんなトラブルが消費者センターに寄せられているのか、実際に若者はどんなことで困っているのか、そういうような事例をお話すると、非常に喜んでくださいますので、受けた相談だとか、それに基づく解決方法のようなものも生徒さんたちに示して、喜んでいただいております。講座の中では、資料3の2の下の方に大阪府さんが作成してくださった動画があります。アルバイト・副業だとか、エステ業だとか、これは非常にトラブルが多い事例です。動画はユーチューブで流せますので、今ほとんどの大阪府内の高校でWi-Fi機能があります。話すだけでは退屈されるので、このような動画を使わせていただいて、非常に喜んでいただいております。今後とも御協力をひとつ、よろしくお願ひしたいところでございますというのが1点です。

質問があります。資料1の令和4年度の消費者教育・啓発事業等の主な取組の10番に即戦力となる消費生活相談員育成・コーディネート事業で育成研修受講生7名とありますけれども、果たしてこの7名のうち何名ぐらいが就業されたのか、あるいは就業される予定なのか。大阪府内では慢性的に相談員不足が続いております、果たしてこの事業がどれほど生かされているのか、その辺を教えてくださいたいと思います。

○会長

ありがとうございます。貴重な御意見とともに、また重要な御質問をいただきました。事

事務局の方から御回答をいただければと思います。

○事務局

即戦力となる消費生活相談員のコーディネート事業について、御回答させていただきます。この7名というのは、今年度育成しておる人数でございます。昨年度の状況を申し上げますと、当初10名御応募をいただきまして、残念ながら途中で3名の方が家庭の事情や体調面で御辞退されております。7名が最終育成修了ということになっておりまして、その7名のうち5名の方が大阪府内や大阪府を含めて府内の消費生活センターの方で採用されて、現在、消費生活相談員として活躍をいただいております。

残りの2名の方につきましては、ちょっとお住まいから遠い等の事情によりまして、まだ決まっていないというのが現状ですが、今年度もこの2名につきましては、引き続きコーディネートの方を実施して、できる限り多くの消費生活相談員の採用につなげていこうという形で考えております。

前半でおっしゃっていただいたことで、動画をなかなか良いものできたということでお褒めいただきました。全部を映せないのでは良さが伝わるかどうかは分かりませんが、御覧いただきたいと思います。

○動画放映

○会長

ありがとうございました。大変興味深い資料で誰もが知っているタレントさんが面白い感じでやってくさっているのです、すごく浸透力があるのではないかなと思います。

○事務局

ダイジェスト版なので、よく分からなかったと思いますけども、1つの動画が5分程度のコントになっているので、また機会があれば、大阪府消費生活センターのホームページでも見ることができますので、よろしく願いいたします。

○会長

ありがとうございました。よろしいでしょうか。御質問に対して御意見ありがとうございます。あまり時間がないのですが、あとひと方。

○委員

まず、質問が1点ですけれども、相談事業の若者の相談ということの中身について確認をさせていただきたいというものです。先ほど御紹介をいただいたデータだと、インターネットゲームを中心に、かなりの数の18歳未満、あるいは18歳19歳の相談があったという

ことのですけれども、これは現実に相談をされた年代の人だという意味ではなくて、実際に課金とかをした人が18歳未満、多分こういう意味だろうと思いますけれども、それはその理解でよろしいでしょうか。

○事務局

委員のおっしゃるとおり、これはあくまでも実際の契約者の年齢別という形でそのとおりでございます。

○委員

一言意見ということになりますけれども、そういう形で拾い上げてこられていくということなのであれば、成年年齢が引き下げられたということ踏まえても、引き続き、周りの方が相談をするのに躊躇がないように、身近なトラブルをすくい上げていくような仕組みを考えていく必要があるのではないかなという感想を持ちました。

○会長

ありがとうございます。貴重な御意見ありがとうございました。今後に生かしていきたいと思えます。

○委員

たくさんの資料の説明をどうもありがとうございました。

以前私も申しておりました、教育委員会との連携ということで、今お話ししていただいたところでは、教育委員会との連携がすごく密になってきて、子ども青少年課とも連携して消費者教育が行われているということをお聞きしました。以前は壁があって、縦割りでという部分があったと思いますけれども、すごく進んでいっているなという、本当に御苦労があったかなと思います。私たちの八尾市も市の教育委員会の副教育長さんが子どものころからの消費者教育ということで、子どもたちも一消費者として、今、家庭科で買い物とか小遣い制とかお金の使い方をこういうふうに習っているということ、私たちにも教えていただいて、本当に消費者教育というのは子どものころから進めていかないといけないということは思っております。

3年ぶりに私たちが進めている、子ども消費者教室も始まりました。その中でJISの規格の関係とか、金融の関係とか食育、食品ロス、SDGsということで一つ一つ小学校1年生から6年生まで幅広いですけれども、八尾市は本当に三位一体となって、行政と事業と消費者というのはすごく協力し合っているところなので、これからも啓発の方をさせていただこうと思っておりますので、またいろいろと御指導いただければと思います。よろしくお願ひします。

○会長

ありがとうございます。着実に前に進んでいるということで、委員の皆様の御貢献、さらには事務局の地道な努力というのが生きてきているのではないかなというふうに思います。

委員の皆さんにおかれましては、貴重な御意見、御質問を本当にありがとうございました。

続きまして、議題2の方に移りたいと思います。第2期消費者基本計画では、重点取組1として在学中に成年となる高校生等に対する実践的な消費者教育を推進するため、教育委員会等と連携し、府内全ての高等学校等で消費者教育を実施できるよう重点的に取り組むとしております。議題2では、若者向けの啓発事業の取組状況について、事務局から説明をお願いできればと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局 議題2を説明

○会長

ありがとうございました。非常に興味深い内容になりました。私のつたない意見にも配慮していただきまして、申し訳ございません。

続きまして、議題3の方に移りたいと思います。御意見御質問あろうかと思いますが、議題2につきまして、この議題3の後に改めて時間を設けさせていただきますので、よろしくお願いいたします。第2期消費者基本計画では、重点取組の2としまして、消費者被害から高齢者障がい者を守るため、府内全市町村に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が設置され、より効果的な運営が行われるよう市町村の取組を支援するとしております。議題3では、高齢者向け啓発事業の取組状況について、事務局から説明の方をよろしくお願いいたします。

○事務局 議題3を説明

○会長

ありがとうございました。貴重な御報告ありがとうございました。ただいま議題3について説明がありました。それでは、これから議題2及び議題3について意見交換ができればと思います。

先ほど、オンラインの参加の委員の方々に御意見を伺うのを失念しておりまして、大変失礼いたしました。オンラインの方からもぜひ御意見、御質問等をいただければと思います。

○委員

いろいろな大阪府さんの取組を聞かせていただき、高齢者や、成年年齢引き下げによる若者に対する色々な手だてをしていただいていると思いますが、消費生活に対して未然防止とプラス相談対応という2つの両輪があって色々なトラブルが防げるというふうに考えた

場合に、相談現場に対する手立てとしまして、若者が相談しやすい時間帯に相談できる体制としてチャットボットなどは御用意をいただいておりますが、土日開いているセンターも全国ではございます。そういうふうな取組とか、あるいは SNS の相談を徳島県などでも進めておられます。そのような相談しやすい環境に対する何か対策をとっていただいているのかということが一つと、あと、先ほど相談員が少ないというお話をいただきましたけれども、やはり若い人たちは、なかなか相談員になりたがらないという現状があります。いろいろところで問題になっていますが、相談員の報酬の問題があるというふうに言われています。これからどんどんデジタル化が進んでいった中において、今の相談員の高齢化というものが、このデジタル化に相反するのではないかと考えますので、その辺の相談員の待遇などについてお考えがありましたら、教えていただきたく質問させていただきました。

○会長

貴重な御質問ありがとうございました。いずれも重要なものかと思えます。事務局の方から御回答いただければと思います。

○事務局

チャットボットだけではなく、SNS ということで、これからデジタル化も進んでいくと思えますので、確かにおっしゃるように時間を限らない SNS 等、SNS が良いのかほかの手段が良いのかは別にいたしまして、これから幅広く検討をしていきたいなというふうに思っております。

それと、前々から相談員さんの待遇といいますか、処遇が低く、報酬が低いのではないかとということも聞いております。これは大阪府だけで一気に解決できるものではないかと思えますけれども、私どもも相談員の方々が相談を受けてくれている状況をつぶさに聞くわけですけれども、本当にいろいろな方からの相談、中には理不尽な相談もあるように聞こえていまして、大変な仕事をいただいていると感じております。今後とも、そういったことも含めて、できれば待遇面も含めて何とかできるのかどうかということも検討していきたいなと思っております。

相談員の処遇に関して 1 点だけ補足をさせていただきます。2 年前だと記憶しているのですが、当時の消費者担当大臣が来阪された際に、大阪府知事、大阪市長と意見交換をされまして、このときにも、相談員の報酬が低い、処遇がよろしくないというお話を知事の方から説明をいただいております。その中で、大臣からもその辺については検討していくというようなお話も頂戴しておりますので、引き続き国の動き等を見ながら検討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。やはり先立つものは、苦しいところもありますが、貴重な御指摘、

御質問だったと思います。さらには進んだ事例も御紹介いただきまして、我々はさらにそういうものを踏まえながら前に進んでいきたいと思っております。ありがとうございました。

○委員

日本インターンシップ学会の関西支部長という仕事もさせていただいております。あと大学コンソーシアム大阪の単位互換などの仕事もさせていただいております。日本インターンシップ学会の活動、それから大学コンソーシアム大阪が地域連携プラットフォームという意味で、非常に専門性が高いということで、関西支部の研究会をここ数年、大学コンソーシアム大阪と共同で開催しており、今年は12月16日の金曜日に開催することを予定しております。2つ御発表いただくうちの 하나가、実は岡崎先生に御快諾いただいております。皆様が取り組んでおられる、消費者教育のリーダー育成のお話をさせていただきます。これはオンラインと対面の両方で実施しますので、全国から聞いてもらえます。もしよろしければ、大阪府の消費生活センターからどなたかお顔を出していただければありがたいところです。もともとは南大阪地域大学コンソーシアムの単位互換科目だったのが大学コンソーシアム大阪でも今年度から一緒にやることになったということで、その宣伝にもなります。残念ながら、今回は急に単位互換科目に入ったものですから、大学コンソーシアム大阪からは、あまり参加者がいなかったですけれども、研究会で取り上げれば、大学コンソーシアムの宣伝にもなり、大阪府消費生活センターさんの宣伝にもなり、南大阪地域大学コンソーシアム、大阪府消費者教育学生リーダー会の宣伝にもなるということで、ぜひ頑張りたいと思っております。ちなみに、もう一つの発表者は、まだ正式には決まっておりますが、来年の日本インターンシップ学会の大会が追手門学院大学の総持寺キャンパスで開かれる予定になっており、その宣伝の関係になる御発表をとということで、今お願いしているところでございます。また詳細が決まりましたら、どなたかにお知らせするようにしたいなと思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。インターネットでも御参加いただけます。

それからもう一つ。これは質問ですけれども、見守りネットワークすごくいいなと思ひまして、もし親が生きていたら、こういうネットワークがあると心強いなと思ひました。見守りネットワークの中に宅配業者とか新聞とかと連携すると書いてあって、いいなと思ひましたが、例えば日本郵政が地方だと見守りネットワークの中に入っているケースが多いのですが、大阪の見守りネットワークには入っているのでしょうか。特に日本郵政はグループ内に金融機関も持っていますし、郵便局の窓口があるのも強みだと思ひますので、これがもし入っていないのであれば提言ですし、入っているのであれば、ぜひよろしくご活用をお願ひしますということです。お知らせいただければ幸いです。

○会長

ありがとうございます。事務局の方からお願ひいたします。

○事務局

大阪府の 12 市の中で、例えば宅配業者であるとかが入っているところというのは、ちょっとまだ報告を受けていないというのが現状でございます。コンビニとかへは、見守りハンドブックなどを配らせていただいたり、従業員用にポスター掲示させていただいたりして、そういった中で例えばコンビニで詐欺に遭いかけた人の注意喚起のポスターとかも貼っていただいて、未然防止に協力いただいているというのはありますので、今後、そういった取組についても検討していきたいと考えております。

○会長

ありがとうございました。

○委員

大阪府消費者教育学生リーダーの養成については、もうたくさん発表いただきましたので、私の方からは割愛させていただきます。

逆にこの 1 番の重点課題として挙げられている、高等学校における消費者教育についてなんですけれども、97%という驚異的な数字が上がっているのですが、これはかなり、まゆつばだと思っていて、教育の効果についてはなかなか外から云々ということができないので、これはお任せするしかないなと思いますけれども、私はむしろ前回論議したのは、教員レベルでの理解度だと思っています。例えば、これは通達事項の中にそれが入っていて、やっていますかと言われてやってないというのは相当勇気のいることで、ということやはり、当然ポジティブな答えがでてくるのは当たり前でしてね、それをもって今はできていますというのはかなり乱暴だなという気はしています。この間ですね、結局、それだけ重要事項というふうに挙げられているということで、教育委員会との連携は進んでいるというふうにおっしゃっていますが、例えば場合によったら、この会議に教育委員会の方に来ていただくとかというようなことをやった方が手っ取り早いと私は思います。これは御提案という形でさせていただきます。私に関わっております、和歌山県は、必ず複数名、教育委員会から出ております。ぜひそういうところも御検討いただきたいなと思います。

そしてもう 1 点が、今日の論議の中心となっているのは、やはり身を守るための消費者教育ということなんですけれども、御承知のようにやはり平成 24 年以降は消費者市民教育という視点があります。そこから派生して SDGS との連携関係ということが出てくるんですね。例えば、環境との関係性であるとか、つまり消費者としての市民的な責任感の部分というのが、やはり消費者教育としては重要なところになるので、必ずしもその身を守るということだけではないということも、これは一つ御確認をいただきたいなと。そして、これは冒頭もおっしゃいましたけれども、やはり今、消費者庁の靈感商法の専門家会議の中で報告書もすでに出ております。あの中に消費者教育という言葉がもうすでに出ておりますので、やはりそれに対しては恐らく、ほっておいたらぐるっと回って文科省から連絡があってからとい

うことになるのでしようけれども、やはり日々、学校の子どもたち、あるいは大学生たちは危機に瀕していくという意味で、やはり府民を守るという観点の中で、先手、先手で動いていただきたいと感じるところでございます。以上3点。よろしくお願いいたします。

○会長

ありがとうございました。貴重な御意見、御提案をいただきました。事務局の方からリアクションはございますでしょうか。

○事務局

御意見ありがとうございます。確かにこの数字だけを見てあぐらをかいているわけにはいかないと思っております。教育庁の方々にも御参加いただけるのは大変有意義なことだと考えますので、今後調整をしていきたいなと思っております。よろしくお願いいたします。

○会長

ありがとうございます。時間がなくなってきておりますが、いかがでしょうか。オンライン参加の方で御発言いただける方、さらにいらっしゃいますでしょうか。あるいはフロアの方から参加していただいている方はいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

大変貴重な報告と、それから有益な意見交換ができたのではないかと思っております。弁護士委員として何かもしコメントができることがあればお願いします。

○委員

お話いろいろお伺いさせていただいて、大変勉強になって、私の方からは簡単な意見ということで、最後に少しお時間いただければ思っています。

まず、1点目の高齢者の被害、特に特殊詐欺の関係については事後的に救済するというのは、ほぼ不可能に近いので、とにかく被害に遭わないようにするためにはどうしたらいいのかというのが問題となっているなど。特殊詐欺事案について、多数弁護活動をした経験等があり、やはりポイントとなるのは彼らが使っているツールである電話、固定電話、それといわゆる銀行預金を引き出すためのキャッシュカード、これをいかに渡さないようにするのか。家に、全国銀行協会ですとかキャッシュカードを再発行する必要があるととか言って回収係の人が訪れた時に、一人暮らしのお年寄りの家に変な人が来ているっていうのを、いかに気づけるかが、未然防止の大きなポイントというのを痛感しております。なぜかというと、コンビニでギフトカードを買わされる、あるいは銀行の窓口におじいちゃんやおばあちゃんがやってきて何か趣旨不明な形で大きなお金を引き出して送ろうとしている、これは目につきやすく、まだ防ぐことができます。だけど、今言ったようなカードのすり替えの形でやると、全くわからないので、こういう最新の手口はやっぱり警察、あるいは場合によっては弁護士が具体的に防ぐためのツールとかやり方をできるだけ市民に告知、ある

いはそういうものを防ぐための道具、例えば迷惑電話防止「この電話は録音されます」という音声の流れだけでも諦めたりすることがあります。防犯カメラとかに対する助成等が非常に重要だと思っています。

あと、消費者安全確保地域協議会についても、単に設置すればいいというわけではないと思うので、これは設置してどんなよいことがあるのかと。新たな組織を立ち上げるのはすごく大変なことだと思うので、どうやっていいかわからない、設置したことによってこういう良い点があったよというようなことを、なるべく分かりやすく説明して設置に向けた協力を、弁護士会としても、高齢者消費者プロジェクトチームというのを作って、委員を派遣していろいろアドバイスとかさせてもらっている。

事後救済について、やはり消費生活相談員さんは、弁護士なんかよりもはるかにも消費者被害救済のための力を持っておりますから、こういう人たちができるだけ時間とかお金を気にせず頑張る環境づくり、報酬面だと思うんですけども。それから僕もあっちこっちと相談員さんの研修とか行きますけれども、やはり中高年の方が多くて若い方が圧倒的に少ないので、今はいいけどこれからどうなるのかなとヒシヒシと感じておりますので、大阪府さんとしても、そういう認識を持っていただきたいなと思っています。

○会長

ありがとうございます。非常に有益なお話を賜りました。感謝申し上げます。他によろしいでしょうか。本日、大変有意義な意見交換等ができたかと思えます。

教育の面に関しましては、その質をどう確保するという体制を含めて、今後、またさらに検討を深め、それから見守りというのも一つ重要なキーワードかと思いました。最近訴訟になって法廷に出てきたときに、実は相手方が認知症を患っているという事例が結構増えてきています。要するに、裁判になって初めてわかるということもあるようです。であれば、このような見守りのネットワークが充実すれば、そういう問題も場合によっては未然に防げることもあるかもしれないということでございます。引き続き、大阪府の行政に御協力のほどよろしく願いいたします。本日はこういう形で終わりにしたいと思いますけれども、事務局から他に何かございますでしょうか。

○西村所長

委員の皆様、本日は本当に長時間にわたりまして活発な議論をしていただきました。ありがとうございます。また、貴重な御意見をいただきましたので、今年度後半の施策とか、来年度の施策に関しまして、今日いただいた御意見を反映できるよう、できるだけ検討していきたいと思っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。本日は本当にありがとうございました。

○会長

ありがとうございました。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

藤本会長、委員の皆様、本日は誠にありがとうございました。また、オンラインで御出席いただきました。委員の皆様におかれましても、音声聞き取りにくい点もあったかと存じます。大変失礼いたしました。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。本日は誠にありがとうございました。