

令和元年度 第2回大阪府消費者保護審議会基本計画策定検討部会 議事録

■日 時 令和元年5月30日（金）午後3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）
4階 大会議室3

■出席委員 池田委員、鈴木委員、葉袋委員、大森委員、吉田委員、岡本（真）委員
（計6名）

■会議内容

○事務局

定刻となりましたので、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基本計画策定検討部会を開催致します。

○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。本部会の委員総数は8名でございます。本日は、6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項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。

○事務局

それでは、今後の議事の進行を池田部会長にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願ひします。

○池田部会長

皆さま、本当にお忙しいなかお集まり頂きまして、ありがとうございます。大変限られた時間ではありますが、充実した議論で最終回の第3回に移ってまいりたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。

ここからは、お手元の次第にありますような形で進めさせていただきます。

まず、議題の2の(1)「基本計画策定に係る検討課題について」ということです。今回の資料1、2、それから数値目標が話題になっていきますので、資料3ということで、議論のまとまりを区分けするという形で進めさせて頂ければと思っております。

また、事務局からそれぞれの資料説明を頂き、皆さまからも御意見を頂くというような流れで進めてまいります。

まずは資料1と2につきまして、事務局より説明をお願い致します。

○事務局 資料1～2について説明

○池田部会長

ありがとうございます。さらに、本日の資料とは別に、委員から意見を頂いておりまして、大森委員からお願いします。

○大森委員

前回、第1期計画のまとめをきちんとしたうえで課題を洗い出して、第2期計画を作り上げていくという、そういう流れがわかるようなものにするべきではないかという意見を申し上げて、いま報告のあったところでも、かなりそういう要素を含めて今回、修正の骨子案が示されているなど思っているところです。言いつ放しではなくて私自身もできる作業をしてみて、どういう内容が見えてくるのかということ、ざっくり作ったのがこちらの表でございます。数字を入れて表を作っておりますけれども、すべて公表資料、府のセンターさんから消費者庁が公表している資料を、エクセルで並べただけのものなので、すぐにこれくらいの表は作れると思いますし。先ほどの報告の中でも、第2章の第1期の実績のところには数値的な表の追記を考えているという御報告もあったので、こういった数値も使って盛り込まれるのかなと思いますけれども、少しだけざっくりと御紹介させて頂こうと思います。

最初の基本目標を4つに分けて書いているのですが、基本目標Iのところでは、事業者処分の問題です。これは、第1期の答申の中でも、他府県に比べて大阪府は処分実績が少ないというような評価を書いていたことなのです。第1期2015年からスタートしてどうだったかということなのですけれども、数字を見て頂ければわかるとおり、15、16、17と、なかなか数字が入ってこなかったのですけれども、2018のところ、これ消費者庁公表データですけれども、それぞれ件数が入っていて、実績が上がっているのかなと思っているところです。ぜひ、この傾向を一時的なものとしなくて、第2期計画の中でも重要な項目ということで処分のところは重視をするべきではないかなと思っています。

ここで、ホームページの利用件数とメールマガジンの配信先数というのが、こういうインターネットを使っての発信が大事だと言われていながら、減少傾向というのを見て取れます。どういう形で強化をするのかというところは努力が求められるところでありまして、また、若者向けにホームページを開設しましてスマホの対応もしたと報告されているのですけれども、実績、どれくらいのアクセスがあったのかという数字までは出ていなくて、このあたりも、効果があったのか、作ったけれどもあまり誰にも見られていないということなの

かそのあたりも含めて、次の計画の中で、どういう充実を盛り込む必要があるのかなと思っています。

裏面、基本目標Ⅱのところですけども、ここは講座の関係が継続的に実施されてきているなど、それはそれでよかったなと思っていますところですよ。

消費者安全確保地域協議会、この骨子案の修整のところでは今年4月のところでは、9自治体まで増えている。という御報告があって、非常に重要な成果だと思いますし、これを全域に第2期のところで上げていくというのが最重要課題の一つになるであろうというふうに思った次第です。

目標Ⅲのところでは、消費者教育のところでは数字のところはほぼ高校生、大学生に関わる取組であります。また2017年度のところまでしか府の取組の数値は公表されていないので2018年度をもってどれくらいになっているのかというのは少しよくわかりませんが、すべての高校で授業をするという非常に大きな課題だと改めて。今とりあえず2017年度171人しか受講していないところですので、これは大変だと改めて感じました。あと大学生向けの取組、従来の劇団を応援するというような取組からリーダー育成ということに切り替わっていきまして、ここも本当に成果を出していく必要があると思いますし、合わせて18歳成年ということ考えたときに18歳、19歳が在籍している教育機関はやはり大学がメインですので、大阪府内を少し調べたら、55の大学があるということらしいのですが、高校からの進学率は6割あるということなので、そこもそれぞれの大学さんでいろいろな取組をされていると思うのです。それをもう少し集約をして、できていけばいいのですが、できていないところはどやって連携をして進めるのかというそういう視点もいるのかなというのを思ったところですよ。

最後基本目標Ⅳのところですが、一つはセンターの配置のところでは新しくセンターが第1期の期間中に二つの市で作られたということで、後残りセンター対応が広域を含めてできていないというのが府内では6町ということになっています。相談員さんは人数もほぼ減ることなく、すべて有資格者だということでもあります。センターを全県的に配置するのが最近なのかどうかですが、消費者庁のところは情報消費者行政の充実強化に向けた重点事項という中では、今までは町の5万人未満のところは50%以上という言い方で強化作戦と言っていたと思うのですが、最近は全県的に配置という言い方になっていって、7県では全市町村で設置済みだというようなことを担当課長会議なんかで報告する資料に入っていますので、センターを全県的に府のところでも広げるのだということが一つはあるのかなと。合わせて相談員のところなのですが、大阪府内で相談員さんが1人もいないというのが、昨年度の資料によりますと、能勢町さんと豊能町さんですね。能勢町さんは従来からずっといないのですが、豊能町さんはそれまではお1人有資格の方がいらっしゃったのですが、聞いたところによると契約の継続ができなくてその方がやめられて不在になった。というように昨年度では伺いました。今年度どうなっているかまでは聞いていません。前回のこの会議の中でも高比良委員のほうから相談員の確保ということも、今後重要になるの

だということがあって、そういう意味では今も有資格者がすべての市町村にちゃんと配置をされてセンター対応されるということをやはり目標にして、掲げて一緒にがんばろうよということを市町村にも呼びかけないといけないのではないかなというように感じたところでした。相談員さんの研修のところ、今日の骨子案の修正のところでは96%くらいですか。100%には、足りないというようなことになっていたなというのを読んだのと、あと合わせて行政職員さんのところが3回で105人ということですので、1市町村さんから1人というわけでもないと思いますので、すべての市町村さんが研修に参加して頂いているわけでもないのだろうなと思ひまして、センターを支えていくということになれば、そこを担当する行政職員のところはきちんと理解が深まらないとなかなか進まないなとも思いますので、そのあたりも課題かなということを感じた次第です。最後の予算変遷のページを見ていますと、活動指標と成果指標というのはすでに予算上の指標ということで設定をされておりましたので、それを付けておきました。重点課題の議論の中で参考になるのかどうか少しよくわかりませんが、一つの数字ということで御覧頂ければいいかなと思っております。すみません、以上です。

○池田部会長

ありがとうございます。それでは引き続いて本日は御欠席ですが、高比良委員より本日付のデータが出ております。この点も事務局より簡単に御紹介頂けますか。

○事務局

はい。時間の関係もありますので簡単に説明させていただきます。ペーパーは、お手元にお配りしております。重点課題を設定し、数値目標を設定することを提案します。消費生活相談員である委員としては次の4項目を重点課題として提案しますということで、以下4つの項目が挙げられています。

一つ目は「中核的センターとしての府センターの相談体制の充実・強化」ということで数値目標として府消費生活センターの相談斡旋率を10%以上にするほか、4項目につきまして目標を御提案頂いています。

2番目、「誰ひとり取り残さない消費者教育を（高齢者、情報弱者、若年者、障がい者など）」ということで、こちらにつきまして数値目標として裏のページになりますが、府の支援学校向けの障がい特性に応じた教材を作成するほか、2項目につきまして御提案を頂いております。

3番目、「市町村における消費生活相談業務の支援強化」ということで数値目標としましては、消費生活センター未設置地域を0にするほか、2項目につきまして数値目標の案を頂いております。

最後「消費者教育コーディネーターについて、府としてどのような人材を配置して育成するのかを明確に示して頂きたい」ということで御意見を頂いております。以上でございます。

○池田部会長

ありがとうございます。数値目標の関係は後ほど議論を少し分ける形で資料3のところ
で特化して御意見等を頂くということで、まずは資料1、資料2これを御覧頂いて、私ども
部会のメンバーということで全体の審議会の意見を代表するような形でワーキング・グル
ープのような形で今作業させて頂いておりますので、そういった観点から御発言頂ければ
と思います。いかがでしょうか。なるべく指名は避けたいと思いますので、是非御発言頂け
ればと思いますが。

○葉袋委員

数値目標のほうに主に関心があったので、こちらのほうを読ませては頂いているので
すが、前回の審議の経過および結果をふまえて、非常に第1期のものよりわかりやすい形にな
ってきているなということで、後は図表と数値がわかりよい形で入ってくるとよいと思
いました。ただ、図表と数値を入れた場合に膨らんでしまうところもあるので、そのへん
のところをいかに簡潔に書いていくべきなのかというのはもう少し検討してもよいかなとい
うふうに思いました。基本的にはすばらしい方向になっているという意見です。以上です。

○池田部会長

ありがとうございます。他の方いかがでしょうか。時間を少し節約する意味もありまして、
特に無いようでしたら、概ね今葉袋先生から御指摘頂いたようなところで、とりあえずは部
会の一つの考え方ということで送らせて頂いて、基本的にはこれまで審議会の先生方から
もいろいろと御指摘頂いたところを踏まえて、事務局のほうでは相当修整をして頂いたと
ころで本日お配りしておりますが、方向についてこのようなところではないかとい
うところで頂いております。何かありますか。よろしいですか。

○葉袋委員

すみません。もう1点なのですが、これは基本計画に入れるべきことかどうか分からない
のですが、用語集のような物があると一般の方が基本計画を読むときに理解しやすいとい
うことで、基本計画の後ろのほうに置いてもよいと思いますし、あるいは外部に出して解説
みたいな形で用語集を用意して頂けるとよいかなと。お仕事を増やして申し訳ありません
が、消費生活のリーダーとコーディネーターがどう違うのかとか、安全確保地域協議会つ
ていったい何なのだろうということが、わかってよいかなと思いました。以上です。

○池田部会長

御指摘どうもありがとうございました。それではひとまずこの点についての意見の交換
を終えまして、かなり関心をもって頂いている次の資料3の「数値目標設定に向けた考え方
(案)」でございますが、こちらのほうに移りたいと思います。まずは事務局から説明をお願

い致します。

○事務局 資料3について説明

○池田部会長

ありがとうございます。それでは是非活発に御議論を頂ければと思います。今、事務局(案)・資料3というところで具体のところも出ておりますので、なるべく抽象的な形で是非ということでお話にし少し具体的な形で掘り下げを頂ければと思いますが、いかがでしょうか。いけますか。

○葉袋委員

質問なのですけれども、資料1の26ページの真ん中あたりに「また」という段落があるのですけれども、そこには「市町村の取組を支援することにより、府内すべての市に安全確保地域協議会が設置されるよう、働きかけます。」と記載があるので、ここは高校の消費者教育と同じ扱いをするのかなというふうに読んでいたのですが、そういうわけではないのでしょうか。

○事務局

働きかけますということで文章化したので、これを具体的に数値にして、すべての学校でとか、すべての市に設置されるよというのはあるのですけれども、なかなか市の現状ということも見ていて、いきなり数値目標にするのは難しいのかなというところがあったので、今回は物差し、指標としてはあげておりません。

○葉袋委員

ここで「アウトカム」という言葉と「アウトプット」という言葉が出て来ているのですが、一応少しだけは勉強をしたので、アウトカムというのは、外部にできた結果のことの指標であって、「成果指標」みたいなことが言われていて、アウトプット指標というのは、チラシを何千枚作って配りましたとか、そういうような指標だそうで、そのうちの成果目標というか、数値化をする時は原則としてはまず「アウトカム指標」を使ったほうが良いと。アウトカム指標を使うことができない場合は「アウトプット指標」を使えというのがインターネットで調べたら色々ありまして、いずれのほうでも良いと思うのですが、必要に応じて「アウトカム」で、できなければ「アウトプット」ということでやるのが良いかなと思ったので少し確認させて頂きました。

それから、前回の資料の中で「モニタリングは重要だけれど、負担がかかるようなものではないようにしたほうが良い。」という御意見があったのですけれども、これを調べてみると指標の数値化をする時に、留意点として一般的に言われていることのようなので、その点

で数値設定をする時にいちいち何か詳細な調査をして、費用と時間と手間をかけてやるようなものではなく、100%のものでなくても一定の形式的基準で分かりやすいもの、例えばアウトプット指標とか、あるいは消費者庁が強化作戦でやっている指標をベースにするなり、そういう形であれば数値化ができるのかなと思ったりしています。

最後に先ほどのお話に戻りますが、市町村さんの自主的な事情による自立的な判断というのは当然出てくるもので、それは学校でも同じだと思うのです。そういう場合には、外部のアクターが関与をして結果を左右する場合には、そのアクターの役割とか存在をしっかりと踏まえた上で、そのような指標を設定しているということを明確な理由づけの中に持っておくことが必要ということで、例えば安全確保地域協議会をすべての市町村に設置してもらうことを目標にするのだけれど、その際には市町村の事情等を配慮しつつ、了解を得ながらみたいなことをやっていきますというのを、本文の中とかに入れることによって、府が押しつけるのではありませんよということ、excuse(エクスキューズ)しながら数値化をするのが、安全確保地域協議会や国が地方に押しつけているのかということと必ずしもそうではないのと同じように、府が市町村に対して働きかけをして、市町村の御理解とやる気を盛り上げて数値目標を達成するというので、外部要因のアクターが外部にある場合には、その点を留意しながら数値化するという方法があるので、そういう方向でできたらお願いします。

○池田部会長

ありがとうございます。この部会は、なるべく、より具体的に掘り下げていきたいと思っていますので、数値目標ありきとか、数字だけがとにかく走れば良いということではなしに、仮にそうすることによって、どういう施策効果が担保されることになるのかとか、あるいは具体的に例えばこういう形のものであれば、より現実的にそれなりの実行性というか、意味があるのではないのかとか。色々な形で、その具体的などころで少し提案して頂ければありがたいところですが、岡本委員、御発言いかがでしょう。

○岡本委員

今のお話とも少し関連するかなと思っっているのですけれども、私も一定数値目標というか、成果の指標というものは必要だと思っています。

ただ、やはり目的とすり替えてしまうと、非常に意味がなくなってしまうと思うので、現場の先生のお立場とすれば今一つ高校の教材の活用というのが出ているのですけれども、絶対に使わなければならないとなると、先生の作る授業の自由度を奪うところもあって、いろんな他の方法でもやっておられる方が居て、そのあたり、今は30ページですかね。2020年にすべての高等学校等で消費者庁作成の「社会への扉」や大阪府作成の「めざそう！消費者市民」等のという、このあたりがすごく微妙なのですけれども、これを成果指標にした時、絶対この「社会の扉」とか「めざそう！消費者市民」を使っている数字となると、たぶん非

常に先生たちも窮屈になるし、現場の例えば、そのところで、いろんな方法があるけれども、必ず、きちんとした保護の仕組みであるとか、救済とか、そういったことは必ず指導する。それが100%であるというふうにしたほうが現実的ではないかなと思ったりもしています。

あと、今日の色々なお話の中で、これまでの消費生活センターさんの結果が出ていたが、例えば先ほど大森委員の出してくださったモデル授業で、4校で171人と。これも研究授業でやったクラスの数がそうであって、一人の先生がこの授業の方法をやったとしたら、一学年全部実際にはやっていますから、一人の先生の背後には何百人、300人規模の子どもたちがもう既にその内容を勉強しているというふうに御理解を頂いたほうが良いのではないかと思います。

○池田部会長

ありがとうございます。隣で部会長代理委員と出席委員がうなずいておられましたが、現場は現場のたぶん重要なところがあるかと思いますが。

○鈴木委員

失礼します。資料3の御提案の中身ですと、消費者教育の実施率が「アウトカム」であるという前提なのですが、厳密に言うと、私は「アウトプット」だろうなというふうに受け止めたのですね。「成果指標」というのが先ほど葉袋委員がおっしゃったようにパンフレットを1000部作って配りましたというのと、授業をやりましたというのは厳密に言ったら同じ意味になっていくのかなと。教育の成果といってもとても計りにくいので、そこをアウトプットなのか、アウトカムなのか。というところまで、厳密にしてしまうとかえって縛られて難しいのかなと。だからこれを「アウトカム」であるというふうに位置づけること自体に無理がありそうな気がしていて、これは逃げにもなるのかも知れませんが、まずはとにかく全部の学校で教材は色々工夫する、授業は色々工夫をするにしても、成年年齢の18歳への引き下げを前提にした消費者教育を100%実施するということには、ものすごく大きな意味があると思いますので、そこをアウトプットなのか、アウトカムなのかというところに余り厳密にこだわらなくても良いのかなと。やはり、「成果指標」になってしまったら、何パーセントの生徒が理解したとか、教育成果を問うような意味合いにとられてしまうと、かえって幅が狭くなってしまったり、曲解されてしまうような気もするので、ここの表現の仕方は少し工夫が要るのかなと思いつつお話を伺っていました。

ただ、やはりこれを全体にきちんと何らかの形で実施するのだというのは、とてもインパクトのある提案になっていくと思いますので、そこに向けて、では誰がどう連携していくのか、そのコーディネーターの存在というののもすごく意味があると思いますので、そこでの連携、外部との連携や教育行政と消費者行政との連携をどういうふうに作っていくのかというあたりが、これからの具体的な課題になっていくだろうなというふうに思いました。

なので、指標を置くことは大いに結構なのだけれども、むしろ、そうすべきだと思うのですけれども、ここの位置づけの表現は少し検討が要るのではないかなというふうにも感じましたが、いかがでしょうか。

○池田部会長

ありがとうございます。具体的な(案)として、全体のまとめとしては、いずれにしても次回に譲らざるを得ないところはありますが、方向としては、この辺りはちょうど成年年齢の18歳への引き下げが絡んでおりますので、一つの施策としては重要なポイントの一つにはなるのかなというふうには思います。

それから、消費者教育の教材については、何というか、それぞれの現場の創意工夫みたいなところを奨励するようなところが必要なのかなというのは感じますので、そのあたりの少し緩やかなところと多様なところと、こういうところであれば実施率は100パーセントみたいなはっきりしたところも出てまいりましたが、府内の高等学校ですので、公立・私立と色々ありますが、そのあたりも含めてまた色々とお話できればと思います。

吉田委員、いかがでしょうか。

○吉田委員

少し関連のある内容になるのかなとは思いますが、最近、特にこちらのほうにも書いてありますエシカル消費に関する取組についての各都道府県でのフェアというのが非常に多くございまして、例えば6月には「エシカル・ラボ in 京都」とか、9月には「エシカル・ラボ in 兵庫」というのもございます。それから、つい最近、私どものほうに要請が来まして、阿倍野区の消費生活センターから子どもに対する、小学生の低学年の「エコチャレンジ」ということで、ワークショップをやってくれないかというお話も頂きまして、うちはそのワークショップに出店と講師として参加するのですが、結構エシカル消費というのが幅広くございまして、例えば企業で言えばフェアトレードの問題があったり、地産地消の問題があったり、障がい者に対する支援もこれはエシカル消費に入ると。あとは震災なんかでの支援というようなこともございますし、環境問題・エコというところにも関わってくる内容でございまして、こういった内容を大阪府でも消費生活センター主体で「消費者フェア」とか、フェアがございまして。そういうところに組み込んで、各学生さんや学校から参画して頂くと。色々を見て頂いて色々御意見を頂くとか、そのようなことをしてお互いの連携をとるということをしていくことから進めていくのが良いのかなと。我々事業者が学校に行って、講師としてワークショップをやるとかというのは、なかなかできにくいところもございまして、そういう形で、一つのコミュニティがあるところに学校の教育に携わる方もそうですし、学生とか児童とかという人が参画というのが非常に良いのではないのかなということをお考えしました。以上です。

○池田部会長

ありがとうございます。エシカル消費の関係も非常に重要なところということで御指摘頂きました。さらに、御意見を頂けたら、どうぞ。

○大森委員

数値目標を考えるときに KGI・KPI という話になると先ほどからも色々出ていますけれども、どうしても企業マネジメントのところで言われることが多いので、こういうところに当てはめるのがなかなか難しいですよね。なおかつマネジメントの手法として考えると、KPI なんかの場合基本的には 100%達成なのだというような指標として言われることもあって、最近はどういうのはやめようということで、OKR (Objectives and Key Results) とか Google さんとかがやっているような目標については数値目標も立てないと Key Result のところについても 100%目標なのか、ムーンショットですごく高い目標を立てて、そこに一緒に努力をするということで、それを定期的に点検して見直しをしていこうと。

そういうことでやられている目標とか、色々な目標の意味があると思うのですね。

例えば、先ほど出た相談員の研修 100%。これは事実上達成は無理でしょうという話もありましたけれど、では、そういう目標を立てなかったときにどうなるのかという問題なのですよ。

そこはもっと、私はずっと目標設定はするべきだという意見を言ってきましたけれども、必ずしも 100%達成しなかったからダメだとか、そういうことを判断するための指標として別に作る必要もないと思っていて、そこにめざしてどれだけみんなで一緒に取り組めたのか、結果的にどこまで到達できて、できなかったときにはなぜなのかという原因を洗い出して、そこをもう一度手当てをしていくという、そういう目標だというふうに自分なりに考えておいたほうが良いのではないのかなと思います。アウトカム指標を消費者問題のこととかに設定しなくても色々考えましたけど、極めて難しいのですよね。例えば、高齢者被害を考えると、高齢者被害をゼロにするとか、50%減らすとかというのがアウトカム指標になるのかもしれないですけど、それをどうやって掴むのかみたいなことですね。それは掴めないでそんなことを議論してもあまり意味がないと思っています。

ただ、目標は立てられるからとか立てやすいからということではなくて、今、第2期計画の中でやらなければならないことは何なのかを、きちんと確認することなのだと思うのです。その上で、それをただ漠然と頑張ってみようと言っているだけでも進まないもので、その実現をするために必要と思われるような KPI というのであれば、いくつかのキーパフォーマンスになるようなこれとこれをやっていけばそこに近づくでしょうというようなものをいくつか設定するというような、それも別に KPI と言わなくても良いと思うので、指標というふうに言って良いと思うので、いくつか設定をして、それがどうだったのかを点検をしていくという作業を繰り返しましょうという、私はそういうつもりでずっと意見を申し上げているところです。

消費者教育のところは、成人年齢の引き下げへの対応が焦点だということははっきりしていますので、教材を使うかどうか、そこもおそらく消費者庁さんが「社会への扉」と言っているのは、おそらくそういうふうに特定しないとなかなか掴めないのと言っている部分もあるのだらうと思っっているのですけれど、そういう色々な教材を使いながらでもやる場所はどれぐらいなのか、その教材ではないけど別の形でやっているというようなことが報告がされれば、それはそれでも良いということで、別に良いのかなと思っっています。

消費者教育ともう一つ、今、当面でさらに次の5年間を考えたときにどうしても必要なのは、高齢者被害のところをどう手当てするのかという問題。ここは抜かしてはいけない問題だと思っっているのです。そのときにどうそれを評価するか、どういう指標が良いのかということなのですが、先ほども言っっていたように相談件数とか相談の中で被害回復額がいくらかとか、そういう指標はなかなか正直難しいです。そこはアウトプットになりますけれど、やはり府内すべての市町村でそういう取組が広がっっているのだということをつまえていくことが一番適切ではないのかなと思っっていて、そこについては消費者庁の強化作戦の中でも、消費者庁は少なくとも5万人以上の全市で設置だとずっと言ってきているわけで、別にこれを大阪府が例えば、これと同じものを掲げたら何か市町村からアンチが来るとかといわれるような話でも別にないですし、5万人以上にこだわらず、すべてで作っていきましょうよという投げかけをして、それが押し付けたとか、そんなような反応は別にないと思っのですね。できるかどうかは5年間どれだけの努力が積み重ねられたのかを後から見るだけのことなので、そういう形で高齢者被害のところでの何らかの指標の設定というのは抜かしてはいけないし、もう一つ、そういうことを重点課題としていくつか掲げるとするのが、少なくとも大阪府はこの5年間でいくつかの課題については本気で取り組むのだということをつ府民に対してもちゃんと示すのだという意味もあると思っのですね。

では、今度は消費者教育しか掲げていなければ、消費者教育以外のことを大阪府は、次の5年間は別に考えられないのかというふうにつ消費者の立場からしても府民は普通受け取りますよ。やはりそうではなくて、この次の5年間でこれはやらないといけないのだなということをつきちんと設定をして、そこに対して目標を立てる。最低限消費者教育と高齢者被害は抜かすわけには行かないと私は考えます。

あと、それに加えてというところまで行くかどうかというのは、その評価にもよりますけれども、例えば府民の中で今、非常に関心が高いのは特殊詐欺の問題ですよね。これは府警さんのマターなので、消費者基本計画では触れないという考え方もあると思っますが、よその府県の目標を見ていると特殊詐欺の削減を消費者基本計画の目標に掲げておられるところもあります。そういうことも大阪府としてやはりそこをつきちんと取り組むのだという府民に向けてのアピールというかインパクトという意味でも象徴的な取組になるだらうなと思っっています。

先ほどのセンターの全県化というのも、これも国はおそらく先ほど消費者教育コーディネーターのところがつ、7月末ぐらいで一定の考え方がまた出てくるというお話でしたけど、

もう一つ、地方強化作戦の2020の報告書も7月末ぐらいにとりまとめることになっていて、そこで新たな市町村の強化目標が2020年に新しいものが提示をされてくることになりまので、その内容も含めて議論をする必要があるのかなと思います。長くなるので、とりあえず一旦ここで。

○池田部会長

他にいかがですか。

○薬袋委員

まず確認しておきたいのですけれど、今回の御提案のあった消費者教育をすべての高校でというのは賛成です。おそらく反対する人はこの中で居ないのではないかなあということで、まずこれを確保して頂きたいということと、その他に私の意見は先ほど申しましたように安全確保地域協議会についても数値目標にして頂きたいということと、18ページにあります現在の地方消費者行政強化作戦。これの項目を、4番などは少しそのままは使えないのですが、1番、2番は基本的にはアレンジするような形で、今後も維持しますというのは一つの目標として成り立ち得るのかなと思っています。ですから国の施策との連携という意味において、消費者行政強化作戦というようなものも大阪府の最重要重点項目というような形での数値目標にして頂けたらなと思います。ですから、具体的な話としましては、消費者教育の高校レベル、地方消費者行政強化作戦、これをアレンジした形でのものを基本的には数値目標にして頂いて、その上で、大阪府として何か独自のものを2、3、あるいは3、4ぐらい付け加えて頂くと、素晴らしい重点項目の数値目標ができるということで、すべての項目に僕はあまりこだわってはいなくて、こういうことを頑張りますというふうに本文に書いてあればそれで良いと思うのですが、特に重要だと思われることについて、国との関係及び国のアクションプログラムとの関係及び大阪府独自の視点を付け加える形で、10個以内の数値目標をというふうに考えています。

本来であれば19ページの基本目標のそれぞれの項目について数値目標などを数値化した形で何らかのことを書くこともあり得るのかもしれないのですが、私の現在の意見では重点項目について最も重要なことについてのみ数値化をするということで、とりあえず第2期の基本計画を進めてみてはと思っていますので、他の委員の皆さんの御意見も聴きたいなと思っています。

○池田部会長

様々な御意見を頂いていますが、他にございますか。何となく数値目標という言葉で良いのかどうかもよく定かではなくなってきたような、今薬袋先生の貴重な御指摘を受けて。しかし、我々が目指そうとするものは何かを示す意味では、それは数値というか、あるいはその他のより良いやり方があれば、そういうことも含めた上で、多様な形でより良い社会を目

指していこうというような形に持って行く中で、いずれにしても、幅広い意味で数値目標的なものについては、何かしらないよりは勿論ターゲットとして大阪府も今回もし導入することになれば初めてになります、この部会の雰囲気としては何らかの形で設定したほうが良いというようなところで集約ができるかなと個人的には少し感触が今、しております。

他方、今御議論頂いているように 5 年間という縛りの中で目標を掲げたことに対してどうなのかというところの一つの影響というのがマイナスに出ては元も子もありませんので、少なくとも 5 年が終わったさらにその次の 5 年にプラスの形で引き継いでいけるような形のものでできれば是非この部会で、こういう具体的な内容だとどうなのかというようなところで掘り下げて頂くというのは、大変ありがたいことかなと思います、さて、御議論頂くことがありましたら。

○大森委員

少しいくつか具体的にというお話もありましたので、資料 3 のところで他府県の状況の中でセンターの認知度とか前回のこの部会の中でも 188 の認知度向上が非常に重要だという御指摘もあつたりとかして、こういう調査が大阪府としてできれば一つの資料になり得るかなとも思うのですが、今現在ないのですよね。

骨子案を見ても、国のデータと大阪市さんのデータを借りてそこを書かざるを得ないという状況があるので少し難しいのかなとは思いますが、少し残念ですけれどもそういうのは難しいのかなと。

あと今日高比良委員のほうから出ているところで、やはり相談員さんの確保の問題等今日は何らか示しておいたほうが良いのではないのかなと。

研修というのは国の先ほどの資料の中に出てきますけれども、例えば、全府的なセンター化が難しいということであれば、例えば、すべての市町村に有資格の相談員を配置して、相談員は有資格率「100%の維持をめざします」みたいなそういうことはあり得るのかな。地元で相談をしたほうが良いという御意見も多いということなのであれば、それはあると思うのです。先ほども申し上げました、私の知る限り昨年度時点では二つの町内で有資格というか、相談員自身が置かれていないところがございます。現時点でどこまでどうなっているのか分かりませんが、それは対象を少なくとも解消しましょうということで、一緒に大阪府が相談員さんを探すのも大変だというお話がありますので、そういう有資格の相談員さんを育成するなり、あるいは探すのを大阪府がしっかり支援をすることで、全部の市町村に有資格相談員の配置ということを経営的に取組ますというようなことは別の見方としてあり得るのかなと思っています。

もう一つ消費者教育のところ、一つは市町村レベルでどうするのかということで、国の目標で行くと、政令市までは消費者教育の推進計画と協議会設置を国のほうでは掲げておられるわけですね。大阪の場合、政令市というと大阪市さんと堺市さんということですが、そこは残り 5 年間ございますので、そこだけにとどめずに、例えば、中核市まで広

げましょうとか、そういったことを国の目標に上乘せするような形で設定をして、市町村レベルでも消費者教育の推進というところを進めていく一つの姿勢として、それも示すというものもそれは一つ考え方としてあるのではないのではないのかなと思ったりもしましたので、御意見として述べさせていただきます。

あと消費者教育のところではコーディネーターの部分について1個だけ質問なのですが、こちらを読んでいると消費生活センターに消費者教育コーディネーターを配置して、活用してということが出てくるのですが、ここで言う消費生活センターは府の消費生活センターということだけで書かれているのか、市町村を含めて消費生活センターの中に消費者教育コーディネーターを配置していきましようという、そういう意味で書かれているのか、少しどちらの意味かが私は読み取れなかったもので、書かれている意味をもし良ければ少し教えて頂けたらと思います。

○事務局

大阪府の計画として主体的に書いておるものなので、現時点で私どもも書いているのは大阪府の消費生活センターを拠点としているという意味で書いております。

○池田部会長

御意見さらにありますか。あるいは事務局のほうから私どもに対して、質問等もしありましたら。

○事務局

消費者教育の教材を活用してというところの目標で、今は国がやっていますので、国の目標としてアクションプランを掲げられているので、実際にもう調査があっているのですね。その中で「社会への扉」と、府が作った教材については一応認めて頂いているのですが、ほかの教材を含めるか、含めないかについて消費者庁の見解がはっきりと今なっていないのですね。せっかく調査があったのですが、学校現場がかなり混乱されるのではないかなというところで危惧してしまっていて、大体、年度末にその実績どうですかという調査ものが来るのですね。教育庁ではいろんな学校調査が年度末にどっと来るので、本当に4月ってその調査ものでもすごく大変なのです。その時に国の調査の基準と府の基準が異なった内容であったときに、現場の負担というのが少し大変なことにならないのかなというのを危惧しています。実際には国のほうの調査がまだそのあたりのどこまでを認めるのかというのが曖昧な中で、実際にもう調査が下りてきているということで、今後そのあたりのところをしっかりとしないと現場が混乱されるのではないかなということを危惧しております。

○坂田所長

今の説明に関連してなんですけれども、国が目標を設定されている場合になかなか地方

っていいですか、各都道府県、もしくは市町村の事情というのは、それまで考慮していたら全国の目標が設定できないというのはよく分かってはいるのですけれど、やはりそういう事情が考慮されないというのを私ども大阪府として知り得て、今のように少し困るような状況を知っていながら、また同じような形で市町村に目標設定を押し付けるようなことにならないように事情も配慮しつつ、頑張ってもらえるようにすればいいかというのは非常に悩ましいところで、そのあたり先ほどアドバイスも頂いたのですけれど、そういう事情にも配慮しつつっていうことを、どうやって上手く考えていけばいいのかなというのが相談窓口センター側のことにつきましてもそうですけど、いろんな市町村さんに御協力を求めていく場合の私どもの大きな悩みというか課題ですので、そのあたりについてもさらにアドバイスがありましたらぜひお願い致します。私どもも国にもそういったことは十分に申し述べていくようにはさせていただきます。

○池田部会長

もっともな御指摘のところですが、何かアイデア等ございましたら。それから、先ほどの大森委員んからの高齢者被害に対して大阪府の施策ゼロでいいのかというようなニュアンスで御指摘頂いたので、仮にもしその方向で何か具体化するとすれば、例えばこんなことが考えられるとか、そういう今後提案とかございますか。

○葉袋委員

一番分かりやすいのはもう安全確保地域協議会を全ての市町村にと。上乘せ規制みたいな話で国は5万人以上にしているけれど、大阪府は全てのということなのでその前に各市町村事情を踏まえつつというふうに入れて頂いて、大阪府のやる気を示して頂いたらなというふうに思います。僕も目標が100%達成しなければならない絶対目標ではなく、それに近づいてできたら追いつくような目標であっても良いと思っているので、守らなくていいって始めから言っちゃうとまずいとは思いますが、やはり数値目標がないとマラソンでもあそこの曲がり角までみたいな感じで何とか頑張れるので、これ全くないとやはりなかなか大変で実はこの安全確保地域協議会を含めて地方消費者行政強化作戦なのですが、やはりこれがないのとあるのではもう全国の動きっぷりが全く違ったのですよね。しかもホームページで消費者教育推進計画を設定しているところ、設定していないところが出てしまうので、そうするとそれが出ている各都道府県の府民もこれやはり進めて頂かないと困るなということになるので、もう本当に一応の目標なのだけれど、100%ということは理想なのだけれど、そこに近づいていくということの理想を掲げて、先ほど大森委員が言われたように頑張っていくということがものすごく大切なのではないかなというふうに思います。すいませんが、少し話しを変えて高比良委員が出して頂いたものについて、具体的なことが書いてあるのでそれをある程度検討していかないとあとでなぜみたいな話しになってもまずいので、まず①の中核センターとしてってところの数値目標の1と2なのですけれど

ど、こういう数値を上げるというのがあったらいいなというふうに思わないわけではないのですが、決して大阪府のセンターが斡旋をしない方向に誘導しているようにも思えないので、この数値をあてるのが適切かどうかというのはなお検討が必要だなというふうに。斡旋ができますよということで斡旋の意味とかをしっかりと消費者の方にお伝えして頂いて、それでも他の都道府県と斡旋率が全然違うとおかしいというのであれば、こういう数値を設けたらよいと思うのですが、そうでなければ必ずしもというふうに思ったりしています。

それから②についても苦情審査会にかけるかどうかについてももしっかり説明をして頂いて、適する案件であれば消費者の方に進めて頂いたらよいと思うのですが、そういう案件があるのか、ないのかはこちらのほうでやはり判断ができないというところもあるので、消費者次第かなということで適する案件を苦情審査会のほうにきちんと挙げるといような業務スタンスでも足りるかもしれないなというふうに思ったりしています。

3番目・4番目は一つのやり方として、それほど大きな指標ではないのですが、アウトプット指標としては面白いかなというふうに思ったりしました。

5番目マスコミで影響するということも良いと思いました。

2番目については、数値目標はなかったのでこれ何らかの数値目標をとということ。

3番目については地方消費者行政強化作戦に関連するものかなということ。

あとは④の消費者教育コーディネーターに関して、ここには数値目標が書いていないのですが、何らかの目標を設定するということは、今の国の動きを見ながら、何とか今回の基本計画の中でコーディネーターを例えば何人揃えますということでも5年間というのがあるのかなというふうに思ったりしました。以上です。

○大森委員

まず消費者教育のその教材指標のところのその評価の仕方っていうのは少し私よく分からないので、現場のところで情報を聞いてと思いますが、見守りネットワークのところは私前回に出させてもらったペーパーのところでも消費者安全確保地域協議会か、あるいは消費者被害防止に取り組むことを目的に含んだ見守りネットワークを作るかを全ての市町村でという書き方をしたのですね。それは消費者安全確保地域協議会というあの形式をとらないとダメだということでもないよということを含めてですね、見守りということが実質的にできるようなネットワークであればそれもありませんよということでそれを市町村からそういうのがどちらかできていますか、こっちできていますというようなそういったことが今後集められればですねそういうやり方というものもあるのかなということで一言だけ。

○池田部会長

ありがとうございます。そろそろ時間の関係もありますので、あとお一方くらいにとど

めたいと思います。

○薬袋委員

すいません、私ばかりで申し訳ないのですが、少し数値目標の話ではないことで忘れてはいけないことが一つだけあったので忘れる前に。この基本計画には食品ロス削減法の話がもう盛り込まれているのかどうか少し気になったので、もし盛り込まれていなければ法律ができたところなので、それを入れて頂かないといかないという事で少し話がずれてすいませんがそのことだけ確認させて頂きました、すいません。

○池田部会長

ありがとうございました。吉田委員。

○吉田委員

事業者団体としまして、消費者志向で今対応推進しておるのですが、そういうなかで数値目標というそういった意味についてももう少し何かこう盛り込んでいければいいなと思います。

○池田部会長

岡本委員、少しありましたら。

○岡本委員

先ほど調査の仕方です学校現場のというところでこれは本当にできるかどうかあれなのですが、もうあらかじめ国から下りてくるのはおそらく作った教材で「社会への扉」その活用度だと思っております。きっとセンターさんと知りたいのは「社会への扉」と、「めざそう！消費者市民」。例えば選択肢のなかにそれ以外というのを作っておけば、一回の調査で何を使っているかは把握できるはずで。そこで工夫ができるのではないかなというふうにお話しを聞いて、感じております。

○池田部会長

それでは、そろそろ少し取りまとめ、本日の第2回目の取りまとめのほうに動きたいと思っております。最初に資料1・資料2の関係で少し御意見頂き、概ね、いいのではないかとということで、とりあえず今日の段階では章立てを整理した部分、あるいは追記した内容については今回事務局のほうで用意したもので、大筋で委員の御了解を頂いたということによろしくうございますか。

○大森委員

細かいところとかはまた別途ご連絡いたします。

○池田部会長

そうですね。また別途御審議頂くということで、はい。

それからもう一つ、非常に御議論頂いているその数値目標に関するところですが、今非常に専門的な要望が様々な形で飛び交っていきまして、アウトプット指標、アウトカウムの出てきましたし、KGI・KPIの課題も出てまいりましたが、数値と言うとなかなか膨らみのあるような形で表現するのが少し難しいところもあります。概ね、その何かしらの目標を設けるようなことを前提に、今後の議論を進化していくというところでは御了解頂けますでしょうか。ありがとうございます。ただ、5カ年計画の中で具体的に何を盛り込むのか、当然実行がとてできないようなことを盛り込むという訳にはまいりません。それから、おそらくこれは部会で言うよりは事務局サイドのほうでお考えになるときに、実際にその予算的な措置がどの程度必要なのか、それによってどの程度の政策効果が上がるのかといったところの話になるところかと思いますが、そのあたりもまた次回の部会に向けて追々、具体的な姿を詰めていけますよう、また皆様方も適宜、事務局のほうにアドバイスを頂ければというふうに思います。それではこの段階でひとまず事務局のほうにバトンタッチをさせて頂ければと思います。

○事務局

委員の皆様、第2回目の部会も基本計画策定に向け、様々な御意見を頂きまして、ありがとうございました。数値目標の設定につきましては、今回御了解を頂きまして、その中身につきましては、先ほど会長からも御意見がございましたとおり、次回の第3回部会に向けて本日皆様から頂戴致しました御意見を踏まえまして、進めてまいりたいと思っております。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

○池田部会長

ありがとうございました。部会委員の皆様、御多用の中、本日はお越し頂きまして誠にありがとうございます。特に数値目標関係について議論が集中したところがあるかと思いますが、大変貴重な御意見を頂きまして、誠にありがとうございます。それでは、本日の議事はこれで終えさせて頂きまして、あとは事務局から事務連絡があるということです。

○事務局

3点、事務連絡をさせて頂きます。本日の第2回の部会の資料につきましては、近日中にホームページに掲載致しまして、部会委員の皆様以外の審議会メンバーの皆様にもメールで送付をさせて頂いて、その都度御意見を募るという形にさせて頂きたいと思っております。

2点目、次回の日程なのですけれども、6月25日の15時から、この階の一つ上5階の大会議室2を予定しております。ずっと同センターでもやっているのですけれど、同じ部屋が確保できなくて申し訳ありませんが、よろしくお願ひ致します。6月なのですけれども、G20の開催が28日から予定されておまして、6月24日から大阪市内のコインロッカー・ゴミ箱の封鎖が始まります。交通規制が27日なので25日の部会には何も影響がないかと思いますが、情報が入り次第お知らせ致しますのでよろしくお願ひ致します。

○事務局

それでは、池田部会長並びに委員の皆様、本日はどうもありがとうございました。以上をもちまして、本日の部会を終了させて頂きたいと思ひます。委員の皆様本当にありがとうございました。