

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6年4月25日（木）午前10時から午後12時まで
 - 場所 オンライン会議
 - 出席委員 岡崎委員、川和委員、藤本委員（部会長）、雪委員、米田委員、新川委員、名越委員、松下委員
- （計8名）

■議事概要

会議の成立について

○事務局

- ・委員8名中8名の委員の出席により、会議が有効に成立していることを報告

議題1 大阪府消費者基本計画（第3期）答申（案）について

○事務局

- ・資料1について説明

○部会長

- ・委員の皆様から多数の意見をいただき、事務局で真摯に検討し、答申案に反映していただいた。
- ・さらに良いものにするために、意見交換を実施する。意見がある方は挙手をお願いする。

○委員

- ・3ページ目の下の6行について、4ページ目の計画の性格に同じ文章があり、誤植ではないかと思う。
- ・基本目標について改めて提案する。
- ・基本目標1は指導処分、基本目標2は啓発、見守りネットワーク、消費生活相談に整理してはどうか。理由は消費生活相談が基本目標1と4、指導処分と消費者啓発が基本目標1と2に分かれていて、わかりにくい。
- ・2点目、基本目標4として、消費者と事業者との連携、自主的活動への支援を新設してはどうか。答申案には消費者の活動を支援する、事業者と連携して取組を進めるという記述がない。消費者教育の推進や、消費者被害の未然防止、相談、行政指導は出てくるが、消費者の活動支援や、事業者の取組支援という記述は全くないため、消費者と事業者と行政のパートナーシップで進めていくということを、新たに盛り込んでどうか。消費者市民社会を作るときに、活動する消費者への支援を広げていき、消費者だけでなく、事業者や行政と一緒に取組むことが大事である。
- ・もう1つの案として、基本目標を1つ増やし、消費者と事業者との連携、自主的活動の支援を基本目標5と設定してはどうか。
- ・65ページ、数値目標の設定について賛同する。
- ・見守りネットワークの設置率について、消費者安全確保地域協議会とは別のネットワークで、消費者被害の見守りをしている自治体があるため、消費者安全確保地域協議会の形式を満たしていなくて

も、地域の見守りネットワークについても対象としてはどうか。

- ・年齢別相談件数、内容については 43 ページのその他の参考資料にもあるため、数値目標にはなじまないと考える。
- ・府内の有資格相談員人数は、新たな状況に対応した相談対応をするために、定期的な研修が不可欠。研修に参加できる環境を確保することが重要であるため、研修参加率を追加してはどうか。
- ・地域サポーター登録者数は登録者が実際に活動できているかが重要であるため、啓発等を実施または参加したサポーターの延べ人数を追加してはどうか。

○事務局

- ・柱について、相談に関する内容が基本目標 1 と 4 に分かれている点について、基本目標 4 は、「消費生活相談の充実」となっているが、消費生活相談が大きな転換期を迎える相談のデジタル化のための取組と考えている。具体的な中身は、国の進めるデジタル化への対応で考えている。
- ・団体との連携や支援については、第 4 章「計画の推進方策と進行管理」で、消費者団体等への支援と連携として記載している。基本目標というよりも、計画を進めるにあたって、当然、団体等の連携、支援、あるいは国、市町村等と連携は必要となるため、第 4 章で記載したいと考えている。
- ・数値目標の設定について。見守りネットワークの設置率について、個別のネットワークを設置して見守り活動をしている自治体があるということだが、府は以前から見守りネットワークの設置を推進している。それもまだ 15 市しか設置できていないため、まずは見守りネットワークの設置を推進していきたい。
- ・年齢別相談件数内容については、ご指摘の通り。
- ・府内の有資格相談員の数で研修参加率の追加について、即答はできないが、どういう形で出せるのか検討したい。
- ・地域サポーター登録者数についても、活動に参加したサポーターの人数を出せるかを検討したい。
- ・消費者の一般的な脆弱性に着目した議論が消費者庁等で行われていることに伴い、消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える消費者懇談会における議論の整理」の冒頭部分を入れたらどうかというご指摘について、追加提案されている文章が、非常に難しい言葉であることから、記載するのであれば、もうすこし分かりやすい文言で追加したい。
- ・府の責務と役割については、以前にも少しお話したが、大阪府消費者保護条例の中に謳っている。第 2 期計画も、大阪府の責務という書きぶりがあったため、計画期間中の役割という形で入れていたが、責務にすべきということであれば、条例で責務について謳っている以上のものを計画に記載することは難しいと考えている。委員からご指摘いただき、国や他府県の計画を見たが、責務や役割という内容はあまり記載されていないものが多いので、誤解を招いてしまうようであれば、省いてしまうのも一つの方策と思っている。
- ・認知症高齢者に関する相談について、相談件数を入れることはできるが、かなり細かい数字になってしまう。
- ・闇バイトについては、データの確認ができていない。
- ・条例の改正については、10 年経過しているが、消費者取引の適正化というよりも、国で消費者関連

法の改正に向けた動きがあるので、場合によっては、それに合わせて改正していく必要があると思っている。国の動きを注視していきたい。

・適格消費者団体の連携については、第4章に入れさせていただいている。

○部会長

- ・数値目標について、事務局からは個別に慎重に検討していくという回答をいただけたと思う。
- ・大学等では定期的に数値目標を策定し、文部科学省の方から数値目標がクリアされているか毎年チェックがあり、我々の予算に直接的に反映される。そういう意味で、計画を推進していく上で数値目標は非常に重要な要素。目標の設定や効果について慎重に対応が必要で、いただいたご提案は非常に貴重。事務局の方でさらに検討を進めていただければと思う。

○委員

- ・1 つ目が語句の使い方について。「脆弱性」という言葉が複数回出てくるが、ひらがなと漢字が混在しているため、統一してはどうか。
- ・2 つ目が 60 ページの今回新たに追加された「情報活用能力を育成するための教育」の項目について。現代的なニーズに応じた形で入れていると思う。全体の位置づけを見ると、「3.消費施策の展開」という項目の一部に位置付けられて、展開する内容を説明するパートと思われる。具体的な取組の項目として、何らかの具体的な施策名を、書き込んでいくべきと思う。他にもいくつか具体的な取組施策名の記載がないところもある。追加をした方が、バランスが良いと思う。
- ・3 つ目が、53 ページ消費者教育の推進の説明の中で記載のある、近年のキーワードの「カリキュラムマネジメント」や「アクティブラーニング」という言葉について、先ほどのご説明では、学校教育において、自明なものというニュアンスで言われたと思う。ただ、実を言うと、それほど自明でもない。消費者教育が学校教育になじむということをアピールする意味で、聞き馴染みのある言葉を、ここに入れる意味があると思う。
- ・教育委員会の方と仕事をする中で、消費者教育は大事という話をしたときに、残念ながら世の中には何とか教育というのがいっぱいあり、消費者教育というのは、順番的に一番後ろといった言い方をされることが時々ある。消費者教育は、日常生活のくらしの根本的な部分であって、最も生活に近い事柄である。そして成年年齢引き下げとともに、喫緊の課題であるにもかかわらず、その他の教育と同列あるいはその列の一番後ろというような発想はよくないと思っている。
- ・このことから、消費者行政の立場から、学校教育の側に歩み寄る、踏み込む形で専門用語はむしろ積極的に使っていくべきと考えている。

○部会長

いずれも貴重なご指摘。事務局の方から回答をお願いしたい。

○事務局

- ・2点目と3点目について、我々だけでは判断できないので、関係部局と相談しながら、書ける範囲で書いていきたい。
- ・前回の部会で、「学校種における消費者教育」の学校種が並んでいる語尾が、「～としています」となっており、腰が引けている印象を受けるというご指摘を受け、いろいろと議論したが、やはり都道府県行政として、学校のことを書ききることが難しく、他府県の計画を見ても、そこまでは書き込んでいなかった。腰が引けたというより、権限の及ぶ範囲で書いているということをご理解いただきたい。
- ・府教育委員会の権限が及ぶところであれば、書ききることはできるかもしれないが、例えば小学校、中学校となると、我々がこうすべきと書ききることは難しいところがある。

○委員

- ・前日も、委員からご指摘があったときに学習指導要領の内容であれば、行すべきと回答させていた。教育庁としては、高等学校は直接所管しているので私達の方でも踏み込んだ内容も考えていけると思う。
- ・一方で、市町村はそれぞれの市の教育委員会があるので、その権限の及ぶところはある。
- ・消費に関する探究的な学び等の学習も含め、生徒がそれぞれの身近な課題を見つけ、考えるという部分は、学校教育の中でも実際に行われていることであり、先ほど委員がおっしゃっていた内容は、今求められている教育活動と非常に親和性の高いものと認識している。
- ・探究的な学びや、主体的、対話的で深い学びといった内容を行うという大きな方針は学習指導要領でも明記されている。計画でも明示しながら、市町村や学校の権限でどのように行っていくかということだと思う。その辺りは教育委員会の方でもしっかり確認をし、事務局と一緒に検討したい。

○部会長

- ・やはり管轄の問題は重要。権限を超えてしまえば、具体的な政策を実施するのは難しい。「カリキュラムマネジメント」や「アクティブラーニング」というキーワードについて、高等教育において重要視されている。具体的な政策までは難しいかもしれないが、そういったキーワードをリスペクトするような大きな方針はあってもいいと思う。

○委員

- ・1つ目は51ページに赤字で追記している、悪質ホストクラブについて。こういった根本的な問題は、男女問わずあるので、女性だけという表現が気になった。最近ではジェンダーの問題が言われているので、あえて男性のことを書かないことのリスクを指摘されると困ると思う。できれば男女とも、こういう被害に遭うことが分かる表現を入れていただいた方が良いのではないかと。
- ・2つ目は33ページの悪質事業者に対する関係法令等における行政処分、指導等の状況について。大阪府消費者保護条例による指導件数が令和4年度は86件、景品表示法による大阪府の行政指導件数は89件と素晴らしいと思った。ただ、特定商取引法による処分は0件と、残念である。米印3で、「大阪府の消費者保護条例に基づく指導には、特定商取引法に基づく指導を含む」とあ

るが、この 86 件の中には、特商法における行政指導も入っているということになっているのであれば、大阪府による特商法の処分件数にも記載できないかと疑問に思った。

- ・特商法関連の相談は非常にたくさん現場に寄せられている。それを反映できるような、数値目標を加えることができるのであれば、目標にしても、いいのではと思う。

○事務局

- ・33 ページのところで補足をする。実は令和 4 年度に消費者保護条例による指導件数が 86 件となっているが、過去の資料を再度確認するとカウントできていなかった分があったため、今回からその分もカウントしている。また、大きな違反事例があり、色々な法律に違反しており、景表法にも特商法にも該当するものがある。
- ・数値目標は、非常に難しい点がある。指導、処分は、大阪府だけに権限が与えられているわけではなく、当然、国にも権限がある。大阪府域を超えて、悪質事業者が違反行為をしている場合、本来であれば、国が指導するのが筋と思うが、国も限られた人数で、できないところもある。今後ますます府県域を超えて、違反行為をする事業者も出てくる中で、数値目標には設定しにくいといった点や、我々の体制面の制約もあるので、ご容赦いただけたらと思う。

○委員

- ・数値目標については難しいとわかった。
- ・指導件数のカウントについては、86 件の中には、景表法と特商法の件数が入っていることだが、特商法に基づく大阪府による指導件数を入れるのは難しいのか。

○事務局

- ・特商法の件数のカウントに関しては、国への報告件数と合わせている。実際には指導もやっており、例えば令和 5 年度は特商法の案件で口頭指導を 1 件行っている。指導について、表として入れるかどうか検討したい。
- ・ジェンダー問題につきましても、ご指摘の通りと思う。12 月頃の国の資料等を踏まえ、作成していたので、今後委員ご指摘のような形で修正したい。

○委員

- ・デジタル化社会における脆弱性について、しっかり補足いただき、ありがたい。
- ・1 点目が 18 ページ真ん中と 21 ページに、特商法の改正と定期購入の相談事例について記載がある。研究会や学会等で聞く話によると、このような改正がされたにも関わらず、事業者の巧妙な誘導があり、相談件数が増えている。大阪府の指導に関して、その点の充実が非常に重要になると思う。
- ・2 点目が悪質ホストクラブについて、しっかり取り上げており、取組として素晴らしいと思う反面、消費者契約法自体の問題もあると思う。消費者契約法で列挙されている、不安をあおる告知や、好意の感情の不当な利用、デート商法、年齢や心身の故障による判断力の著しい低下の不当な利用等、

非常に特定の状況におけるつけ込みという規定がされている。いわゆるつけ込みに関する一般規定がないということが、様々な場面で問題となっている。消費者の契約法の問題点ということにも関連してくると思うので、もう少し一般化した形での規定が考えられると思う。

- ・3点目が63ページに記載のある、消費者団体等への支援と連携について。消費者団体がどのような役割を担っていくかは非常に重要。人間的にも苦しい状況にありながら大変努力されているとお聞きする。そこへの支援やサポートがあるといいのではと思う。ヨーロッパの実情を聞いている資金とか人員とか、もう少し恵まれた形で運営していると聞き、何かできることはないかと思う。

○事務局

- ・消費者契約法については国で消費者関連法の見直しの議論が進んでいくと思う。
- ・定期購入については、様々な問題が指摘されており、解約がしにくいところが一番の問題と思う。消費者関連法や悪質ホストクラブも含めて、国の動きを見ながら、大阪府として必要な要望や提案をしていきたい。
- ・消費者団体等への支援と連携については、人口減少や高齢化の中で非常に難しい問題である。消費者団体の方と意見交換しながら、どのようなものが可能か探していきたい。

○部会長

- ・法改正部分は確かに着目すべきと理解した。

○委員

- ・課題として、いわゆるダークパターンなどの新たな事業者側の手法が相まって、解約しにくいといった問題が浮上していることも、どこかで記載してもよいのではないか。

○委員

- ・消費者、事業者、行政のパートナーシップで消費者市民社会を構築していく方向性は私達 ACAP も掲げている。ACAP としては消費者団体の皆さんと、もっと交流を深めていきたい。予算的にも非常に厳しい状況に陥っていたり、年齢層が高くなっていたり、参加している企業の経営状態も良いというわけではなく、一番予算が絞りやすいところから人数が減らされていて、会員数も残念ながら若干減りつつある。
- ・消費者の方々との接点が年々減っていて、若い方が何を考えているかがつかみにくい。SNS や YouTube 等いろいろな取組をしているが、実際に直接会える消費者フェアとか、学生リーダー会の皆さんとの交流は非常に大切な機会である。行政の力で、事業者あるいは消費者団体の皆さん等と一緒に活動し、若い方には、あるべき持続可能な社会のあり方というイメージを実感してもらい、わたしたちは何があるべき企業の姿なのかということをお伝えしたい。あるいは悪い企業の振る舞い方というのを学生や消費者の方々に理解してもらうことができればと思う。
- ・事業者としても適切な振る舞いや、儲かりたいからといってこういうことをやっては駄目です、消費者の

皆さんはこういうふうに思ってます、と社内にフィードバックすることで、会社も健全に育っていくと思う。各団体の交流活動にぜひお力添えをいただきたい。

○部会長

- ・デジタル化時代でも、やはり若者との対話が重要という点を指摘いただいた。
- ・事務局からコメントをお願いしたい。

○事務局

- ・色々な関係団体との意見交換とか情報交換する機会は大事と思う。デジタル化の中でも対面の必要性もある。何ができるか意見交換をして、検討していきたい。

○委員

- ・エシカル消費について、事業者側の立場で申し上げますと、最近は特に繊維業界で、環境に配慮した素材を開発してる企業もたくさん出ている。例えば、企業は食べられなくなったお米を合成皮革に変えたり、使わないペットボトルを繊維素材に変えたり、いろいろな活動をしているが、その分のコストがかかってしまい、消費に繋がらず、ビジネスとして成り立たせるのが非常に難しいということがある。若い方に知っていただく機会を設け、それがうまく回っていけばいいと思う。

○事務局

- ・若い方は非常に様々な課題意識を持っているので、そういう方々に参加してもらえるような取組が大事と思う。ご指摘を踏まえ、今後検討していきたい。

○委員

- ・大阪・関西万博で 1 週間大阪ヘルスケアパビリオンに出展し、その中で SDGs に取組んでいる繊維関係の企業が 17 社出展し、そういった素材を使ってファッション関係の専門学校の学生とコラボし、一緒にかっこいい洋服を作る等の活動を通して、若い方にもそういった素材を知っていただく等の活動は行っている。

○部会長

- ・消費者問題の局面は経済合理性だけでは語れない要素を、どのように処理していくかということになると思う。ご指摘いただいた大変貴重なご意見を踏まえ、事務局の方でも今後案を練っていただきたい。

議題 2 その他

○事務局

- ・基本計画策定に向けた、今後のスケジュールについて、これまでの説明では、5 月に令和 6 年度第

1回消費者保護審議会を開催し、6月に第3回計画策定検討部会を開催、さらに7月に第2回消費者保護審議会を開催し答申案を審議、取りまとめていただくとお示していた。

- ・今後、次回の第1回消費者保護審議会の審議状況や、審議会委員の皆様からのご意見により、6月の第3回の計画策定部会を開催することなく、続けて7月の第2回の消費者保護審議会を開催し、答申案の審議、取りまとめを行いたいと提案させていただく。

○部会長

- ・これまで、委員の皆様には貴重なご意見やご質問等いただき、それに対する計画案もかなり具体的に練れてきた。期限が決まっているため、事務局からの提案いただいた形で進めさせていただければと思うが、いかがか。

○委員

- ・異議なし

○部会長

- ・お認めいただいたということで、新しいスケジュールで、着実に案をまとめていければと思う。
- ・以上で本日の議事は全て終了したので、この後は事務局にお返りする。

○事務局

- ・本日の議事概要は、後日大阪府のホームページで公表する。
- ・内容は事前に委員の皆様を確認いただき、部会長と相談の上、決定する。
- ・本日の審議会は以上となる。