

第43回

大阪市消費者保護審議会

議事録

平成18年10月16日

大阪市民政局

第43回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成18年10月16日(月)

午前10時～11時24分

場 所 大阪市消費者センター 研修室1

次 第

1 開 会

2 柏木助役あいさつ

3 議 題

(1) 会長等の選出について

(2) 消費者保護審議会部会の再編について

(3) 消費者センターの各種事業の概要について

① 消費者教育、情報提供・啓発事業について

② 消費生活相談について

③ 商品テストについて

④ 不当な取引行為にかかる事業者指導について

⑤ 各種基準実施状況について

(4) 消費者行政に係る府市連携について

4 市民局長あいさつ

5 閉 会

出席者

1) 委員 (23名)

(敬称略・50音順)

荒石和江	大阪市消費生活合理化協会理事
池内裕美	関西大学社会学部助教授
内田嘉信	日本チェーンストア協会関西支部参与
岡里恵	(社)消費者関連専門家会議 (ACAP) 西日本支部副支部長
加藤仁子	市会財政総務委員長
川村哲二	大阪弁護士会
岸本佳子	産経新聞大阪本社編集局文化部記者
国府泰道	大阪弁護士会
坂根裕子	大阪市PTA協議会副会長
柴田淳	大阪市立大学大学院経済学研究科助教授
惣宇利紀男	大阪市立大学大学院経済学研究科教授
タン ミッシェル	帝塚山大学法政策学部教授
高橋明男	大阪大学大学院法学研究科教授
西窪宏文	公募委員
西田賢治	大阪商工会議所 理事・総務広報部長
橋本誠司	読売新聞大阪本社編集委員
畑律江	毎日新聞大阪本社地域面・夕刊特集版編集長
林民子	大阪市消費生活合理化協会理事
平田健治	大阪大学大学院高等司法研究科教授
淵田和子	公募委員
古家啓二	大阪百貨店協会 ((株)近鉄百貨店 取締役営業本部営業推進本部長)
三原義雄	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部副支部長
安本典夫	立命館大学法科大学院教授

2) 市側（5名）

《 幹 事 》

市 民 局 長		柴 崎 克 治
市民局	市民生活振興部長	廣 岡 光 博
環境事業局	総務部長	梶 原 泰 造
消防局	予防部長	岡 武 男（代理出席：今井予防課長）
教育委員会事務局	生涯学習部長	白 木 秀 治

3) 事務局 大阪市消費者センター

所 長	池 見 寛 勝
副所長	中 澤 隆 広
副所長	末 永 計 一

4) 傍聴者（3名）

○司会 大変お待たせいたしました。ただいまから、第43回大阪市消費者保護審議会を開催させていただきます。

本日は、何かとお忙しい中、委員の皆様方にはご出席を賜り、まことにありがとうございます。

私、本日の司会を務めさせていただきます、消費者センターの吉田でございます。どうぞよろしく願いいたします。

さっそくですが、お手元の会議次第に従って進めてまいりたいと存じます。

まず最初に、本日、關市長が出席させていただく予定でしたが、公務が重なっており、出席ができませんでした。代わりまして柏木助役からご挨拶申し上げます。

○柏木助役 おはようございます。大阪市助役の柏木でございます。今日は、市長は公務が重なりまして、私のほうから、審議会の開催に当たりましてご挨拶をさせていただきたいと思っております。

委員の皆様方には、本当にお忙しいところ、第43回大阪市消費者保護審議会にご出席をいただきまして、ありがとうございます。また、平素から消費者行政をはじめといたしまして大阪市政の推進に格別のご支援、ご協力を賜りまして、心からお礼を申し上げたいと思っております。

今回は、委員改選後、初めての審議会でございます。新たにお願ひする先生方19名、重ねてお願いいたします先生6名ということで、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

新聞を賑わしております北朝鮮の核兵器の開発に対して、国民生活において安全で安心に暮らせるということを改めて議論をしなければならない時かと感じております。そういう状況の中で、消費者保護という側面につきましても、安全で安心に暮らせる市民生活を改めて私どもが議論しないといけない時だと思っておりますので、先生方に議論していただくことを本当に重要なことだと思っておりますし、大阪市政全般につきましても、さまざまな対策に向けまして取り組んでおりますので、またご指導なりご理解を頂戴できればありがたいと思っております。

ご承知のとおり、情報化が非常に高度に進んでおり、大変お年寄りが多い、あるいは規制緩和が進んでいるということで、消費者を取り巻く情勢は、これまでと比べますと大変大きく変化しております。その分、消費者をめぐるトラブルについても複雑で多様化しているというのも、ご承知のとおりだと思います。そういう状況を受けまして、大阪市では、消費者被害の救

済、悪質な業者への指導強化による消費者行政の一層の充実を図るため、委員の皆様方のご協力を得まして、この3月に「消費者保護条例」を改正いたしまして、7月1日に施行いたしましたところでございます。この改正の内容につきましては、また説明があるかと思いますが、当審議会の中に苦情処理部会を設置し、消費者からの相談などについてあっせんや調停を行っていただくことになりました。委員の皆様方には一層のお力添えを賜りまして、消費者の救済に努めてまいりたいと考えております。

ご案内のとおり、インターネットの利用をはじめ、情報化の進展が目ざましく進んでおりますので、これに伴う架空請求、あるいは不当請求など、消費者生活の安定を脅かす事例が大変増加しておりまして、そのことが新聞紙上などに大きく取り上げられているところでございます。こうした状況を反映いたしまして、昨年度は大阪市に3万件を超える消費者生活相談が寄せられまして、その内容も複雑多岐にわたっておりますし、その手口も大変巧妙化しているところでございます。消費者保護行政の充実に当審議会が果たす役割につきましては、冒頭申し上げましたように、市民が安全で安心して暮らせるということを考えますと、本当に重要になると存じております。

また、現在、大阪市では、大阪府と連携いたしまして、情報の一元化による事業者に対する厳正・効果的な指導の実施、あるいは消費者被害の未然防止を図るための啓発事業を共同化しまして、その実をより一層上げていきたいと考えております。

少し長くなりましたが、今後とも委員の皆様方のご協力、ご理解を頂戴しながら、この審議会の実を上げていただきたいと思いますので、よろしく願い申し上げます。甚だ簡単でございますが、ご挨拶にさせていただきます。

○司会 続きまして、本日は委員改選後初めての審議会でございますので、議事に入ります前に、委員の方々並びに幹事をここでご紹介させていただきたいと存じます。

まず、審議会委員の皆様のご紹介をさせていただきます。

(出席委員紹介)

なお、谷委員、吉川委員につきましては、所用のため欠席でございます。

続きまして、幹事並びに事務局をご紹介させていただきます。

(幹事紹介)

なお、松山健康福祉局総務部長、東経済局産業振興部長、平岡環境事業局総務部長につきましては、本日、所用のため欠席しております。

次に、事務局をご紹介させていただきます。

(事務局紹介)

○司会 なお、柏木助役におきましては、この後、他の公務がございますので、まことに申し訳ございませんが、ここで退席させていただきます。

(柏木助役退席)

○司会 それでは、ただいまから議題に入らせていただきますが、本日の審議につきましては公開といたしておりますので、よろしくお願いいたします。

なお、現在のところ、傍聴者は3名でございます。

また、議事の進行は審議会会長にお願いすることになっておりますが、現在、改選後の会長が決まっておられませんので、議題(1)の「会長等の選出について」は、議事の進行を事務局で行わせていただきます。

○池見所長 それでは、事務局のほうで議事の進行を務めさせていただきます。

会長につきましては、消費者保護審議会規則第2条第1項の規定によりまして、委員からの互選となっております。いかがお取り計らいいたしましょうか。

○荒石委員 僭越でございますけれども、惣宇利先生にお願いしたいと思っておりますけれども、いかがでございましょうか。よろしくご審議いただきますようお願いいたします。

○池見所長 今、惣宇利委員というお声が出ましたけれども、ほかにご意見、異議等ございませんでしょうか。

異議がないようでございますので、惣宇利委員、いかがでございましょうか。

(惣宇利委員 承諾)

○池見所長 ありがとうございます。

それでは、惣宇利委員に本審議会会長にご就任いただきます。恐れ入りますが、惣宇利委員におかれましては会長席のほうへお願いいたします。

(惣宇利委員、会長席へ移動)

○池見所長 まことに僭越ではございますけれども、ご就任に当たりまして一言ご挨拶をお願いいたします。

○惣宇利会長 先輩諸氏を差し置いて非常におこがましい気もしますが、誠心誠意やらさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

はやいもので、私も消費者問題につきあうようになりまして32年になりました。年がばれそうですね。昭和48年の10月に石油ショックがありまして、あの当時は差別用語ではなかったと思っておりますけど「狂乱物価」という言葉が使われたりしまして、我々の消費生活がインフ

レで非常に混乱した時がありました。それを踏まえまして、大阪市のほうも消費者情報を提供するのが大切だということで、49年4月から「物価かわらばん」という情報誌を出しました。今は「エル」という名前に変更されましたけれども、それを出したのがきっかけで今までずっとやってきましたので、ちょうど32年間おつきあいをしたという経緯でございます。

その間、見ていますと、私が消費者問題に携わる前の昭和43年に「消費者保護基本法」というのができまして、日本で戦後4分の1世紀たって初めて、まともなといいますか、包括的な法律ができて、それに対応しまして大阪府とか大阪市とか各地の地方自治体が昭和50年前後から条例をつくり始めました。そういう形で条例がどんどんできていきましたけれども、悪質商法は後を絶ちませんで、むしろ増えていっているのではないかと思います。

そういうものが増える中で、平成16年、2年前ですけれども、「消費者基本法」ができました。「保護」というのがとれて、「保護」から「自立へ」と言ってるのですけれども、少し辛口で言いますと、それはお国の事情で言っておられるのかもしれませんが、消費生活の現場から言いますと、およそ自立するには不十分な状況だということで、大阪府も大阪市も、実は国の方は「保護」という言葉がとれている中で、それぞれ「保護」という言葉を残す形で現行の条例ができました。先ほど紹介がありましたように、3月につくられまして、7月1日から施行されているわけです。

しかし、そういう状況の中で私が思うのは、これからも市場経済というのはますます高度化、複雑化を続けていくと同時に、悪質化も並行して進んでいくのではないかと。現に、生活実感として悪質化もどんどん進んでいっていると思うんですね。そういうところでいかに消費者を守る消費者行政をやっていくか、その最前線がこの消費者保護審議会ではないかと思っております。

ここでは、皆さんの叡智を集めまして、いかに消費者を守るか。消費者を甘やかすのはだめだと思いますが、消費者をいかに自立させるか、悪質商法をいかに抑えるかということを誠心誠意努めていきたいと思っておりますので、皆様のご協力のほど、よろしく願いいたします。非常に簡単ではございますけど、会長の挨拶とさせていただきます。よろしく願いいたします。(拍手)

○池見所長 どうもありがとうございました。

以後の議事の進行につきましては、会長にお願いしたいと存じます。惣宇利会長、どうぞよろしく願いいたします。

○惣宇利会長 それでは、今回の議題の2番目にあります「消費者保護審議会専門部会の再編

について」、資料2から4に従いまして、事務局から説明をお願いしたいと思います。

○池見所長 私から、消費者保護審議会の部会の再編について、ご説明をさせていただきます。お手元の資料2をご覧いただきたいと存じます。

審議会組織図でございますけれども、ご覧のとおり、旧条例におきましては、審議会に消費者苦情部会、適正化部会、消費流通部会及び消費者保護条例検討部会の4つの部会と、消費者苦情部会に被害防止基準委員会、適正化部会に包装基準判定委員会と2つの委員会を設置しておりました。本年7月に施行いたしました条例では、冒頭挨拶にもございましたように、消費者保護条例に苦情処理部会の設置について新たに規定をいたしました。また、その他の専門部会については、審議会規則第4条第1項によりまして、「会長が必要と認めるときは、審議会に専門部会を置くことができる」と規定していることから、資料の2枚目のような審議会組織図になっていくということでございます。今後の消費者問題をご審議していただくべく、消費者行政の実情に合わせて、部会の設置について改めて審議をしていくこととまいりたいと考えております。

資料3の「消費者保護条例」をご覧いただきたいと思います。33条第6項でございますが、「次に掲げる事項を所掌するため、審議会に苦情処理部会を置く」と規定いたしております。所掌事務といたしましては、第1号及び第2号となっております。

苦情処理部会では、大きく3つの事項を所掌しております。1つは、情報提供に関する意見。第18条第1項に規定いたしております「不当な取引行為」を事業者が行っている疑いがあると認める時は、市長は必要な調査を行い、その結果、消費者被害の発生や拡大を防止する必要があると認める時は、当該行為やその内容、事業者の氏名などを消費者に情報提供するものと規定しております。また、28条第1項においても同様に、苦情処理に関する情報提供の規定がございます。この情報提供につきましては、事業者の氏名等を消費者に知らしめることにより消費者被害の救済を図る一方、事業者に対して相当のダメージがあることから、公平・公正に行われる必要があり、条例において事業者の意見聴取を行うほか、審議会の意見を聴くことについて規定いたしております。苦情処理部会において情報提供を行うことについての意見を本市に対して述べることを、まず1つの所掌事務としているところです。

2つ目につきましては、条例第28条をご覧いただきたいと思います。第3項に規定をしております消費者からの苦情や相談について、消費者センターが苦情処理に当たっておりますが、必要があると認める時は審議会の意見を聴くものと規定いたしております。この苦情処理に当たっての意見につきましても、苦情処理部会の所掌としているところであります。

3つ目の所掌事項でございますけれども、これが一番大きな規定でございます。条例改正の中で大きな内容でございますけれども、近年の消費生活相談の複雑多様化、相談件数の大幅な増加による消費者被害の救済を図るために、あっせん又は調停を目的とした機関を条例化したところがございます。昨年12月に当審議会から意見を具申していただきまして、当審議会に苦情処理部会を常設するというご意見をいただいたところがございます。したがって、苦情処理部会においては、情報提供に関する意見、苦情処理に関する意見、消費者と事業者とのあっせん又は調停が所掌事務となります。

以上が、今回条例改正により再編されました苦情処理部会でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○惣宇利会長 ただいま説明いただきましたとおり、消費者保護条例に基づき、審議会に苦情処理部会を設置する。そして、その他の専門部会については、審議会規則第4条第1項の規定により、必要に応じて設置していく。ある意味、今まではいろんな委員会がつくられまして、動きが重たかったというのが私の実感なんですけれども、軽くなるのは困りますけれども、機動的に動くということでは、これでいいのではないかと個人的には思っております。

つきましては、まず苦情処理部会の部会委員並びに部会長につきましては、審議会規則第3条第1項及び第2項に基づきまして、「会長が指名する」となっておりますので、私のほうから指名させていただきます。指名された委員の方々は、恐縮ですけど、どうぞよろしくお願いたします。

苦情処理部会の委員につきましては、学識経験者として川村委員、国府委員、高橋委員、安本委員。消費者として三原委員、吉川委員。事業者として内田委員、岡委員にお願いしたいと思います。部会長には、今回の消費者保護条例の改正につきましても非常にお世話いただきました安本委員に就任をお願いしたいと思います。

それでは、苦情処理部会の部会長に就任いただきます安本部会長から、一言ご挨拶を賜ればと思います。

○安本部会長 苦情処理部会の部会長ということで、私にはちょっと身に余る大役でございますけれども、一生懸命やってみりたいと思います。部会の委員の皆さん方にも、よろしくお願いたします。

それでは、部会長代理を指名するということですので、私のほうから部会長代理を指名させていただきます。部会長代理につきましては、高橋委員さんをお願いしたいと存じますので、よろしくお願いたします。

(高橋委員 承諾)

○惣宇利会長 では、苦情処理部会につきましては、安本部長、そして高橋部会長代理ということで進めさせていただきます。

○惣宇利会長 (会長代理指名)

○安本委員 (承諾、会長代理席へ移動)

○惣宇利会長 続きまして、「消費者センターの各種事業の概要について」ということで、資料5に従いまして、事務局から説明をいただきたいと思います。

○末永副所長 私のほうから、消費者教育、情報提供・啓発事業について、ご説明をさせていただきます。お手元の資料5の1ページをお開きいただけますでしょうか。

①消費者教育、情報提供・啓発事業でございます。消費者行政の推進に当たりましては、先ほど惣宇利会長のご挨拶にもございましたけれども、消費者の保護や育成が非常に重要でありまして、そのためには的確な消費者教育や情報提供・啓発事業の果たす役割も非常に大きなものであると考えております。そうしたことから消費者センターでは、幅広い年齢層を対象にいたしまして、さまざまな手法を用いて事業を展開しているところでございます。

まず、アの消費者教育事業といたしまして、身近なテーマの設定や、開催場所、開催時間など工夫を凝らしたり、あるいは各区が実施する生涯学習事業と連携するなど、学習意欲のある方が受講しやすい「くらしの講座」をはじめ、消費者センターの実習室を活用いたしました「体験講座」、あるいは「見学講座」を主催しているところでございます。また、地域の団体やグループなどの要請があれば職員が地域へ出向いて行う「出前講座」につきましては、土曜日、日曜日、祝日、夜間を問わず実施するなど、積極的な消費者教育活動を展開いたしております。

次に、イの情報提供についてでございますが、各種講座のお知らせをはじめ、悪質商法にかかわる緊急情報やその手口、対処法などを掲載しております生活情報誌「エル」、これは先ほど惣宇利会長からもご紹介いただいたわけでございますが、毎月2万部発行いたしております。また、啓発冊子の作成やテレビ・ラジオ放送のほか、近年のインターネット社会に対応するため、消費者センターのホームページを開設いたしますとともに、携帯電話用のホームページを開設いたしまして、気軽に情報をとっていただけるようにしているところでございます。

次に、ウの啓発事業でございますが、各区の区民まつりなど、多くの人が集まる場所に出向いて、消費者被害の未然防止などと呼びかける「キャラバン啓発」を実施するほか、今年度からは業務用車を活用いたしまして区内を巡回し、お一人住まいの高齢者や外出ができない方々にも消費者被害の未然防止を呼びかけているところでございます。また、映画館で本編の映画

を上映する前に啓発ビデオを流す「シネマスポット」の取り組みも、本年8月と10月に実施したところでございます。

このほか、ここ消費者センターには、DVDの映像装置やパソコン機器、また図書資料を配架した啓発展示スペース「くらしのひろばエル」を開設しております。ちょうどこの会場の隣の部屋になっておりますので、後ほどお立ち寄りいただければと思います。また、当センターは、年末年始を除きまして、土曜、日曜、祝日もオープンいたしておりますので、今後ともATCを訪れる多くの市民の皆様が、気軽に消費者問題を学び考えていただけるような工夫を凝らしていきたいと考えております。

3ページに、昨年度及び今年度の4月から今日までの事業の実施一覧を掲載しております。昨年度は、このような、「悪質な訪問販売お断り！」という啓発のシール、これは3つに分かれるシールでございますが、これを講座の参加者に配付するほか、区役所や保健福祉センターの窓口にも設置いたしまして、広く市民に配布してまいったところでございます。また、今年度新たに啓発ポスターを作成いたしまして、5月には各町会の掲示板に、また9月には市の広報板に掲載いたしたところでございます。現在、消費者センターのホームページにつきましても、より見やすくわかりやすくするために検討を行いますとともに、京阪神の指定都市、堺市も加えまして4市で、啓発担当者の連絡会を立ち上げ、より効率的、効果的な啓発事業についても検討をいたしているところでございます。そのほか、先ほどご説明申し上げました各事業の実施状況を掲載しておりますので、お目通しいただければと思います。

最後に、本年5月に内閣府と共催で消費者問題国民会議大阪市大会を開催いたしました。その報告書をお配りさせていただいておりますので、後ほどご一読いただければ幸いと存じます。

簡単ではございますけれども、消費者教育、情報提供・啓発事業についてのご報告とさせていただきます。今後とも、社会情勢の変化に対応いたしまして、市民ニーズに沿った内容で効果的な事業を実施してまいりたいと考えております。以上でございます。

○惣宇利会長 このセンターの仕事というのは、教育・啓発、相談、テストという3点セットとよく言われるんですけど、2番目に「消費生活相談の概要について」、事務局から説明をお願いします。

○竹内副参事 資料5の4ページから11ページまでの消費生活相談の概要並びに商品テストの概要について、私からご説明させていただきます。

まず、4ページの②消費生活相談の概要（平成17年度）でございます。消費者センターにおきましては、消費者被害の未然防止、救済を目的にいたしまして、さまざまな消費生活上のト

ラブルの解決を目指して消費生活相談を実施しているところでございます。消費生活専門相談員を配置いたしまして、年末年始を除きまして、土曜、日曜、祝日を含む年間約 360日、消費生活相談に当たらせていただいているわけでありまして、その手段といたしましては、電話、面談、それと平成16年度から電子メールによる消費生活相談を実施したところでございます。市内3カ所に相談の拠点を設けまして、相談に当たっているところでございます。受け付けました消費生活相談につきましては、適切な助言をさせていただくとともに、それでも解決しないような場合、あつせん、調停ということで事業者との交渉にも当たり、問題の解決を図っているところでございます。

総件数でございますけれども、平成17年度は3万796件ということで、消費生活相談につきましては悪質商法だけを取り扱っているのではございませんけれども、冒頭、会長からお話がありましたように、やはり悪質商法というものが年々複雑多様化をたどっているところでございまして、この数年は右肩上がりに相談件数自体が増加してきたところでございます。ただ、平成16年度をピークにいたしまして、17年度につきましては、若干減少して約3万件ということでございますが、この傾向については全国的な傾向でございます。

次に、相談の特徴でございます。

(1) 悪質な架空請求・不当請求についての相談が大きく減少ということでございます。不当請求・架空請求の相談につきましては、平成16年度と比較して約1万件減少いたしまして、年間7,197件ということで、先ほど申し上げました総相談件数の減少の原因はこのことにございます。これは、不当請求、架空請求といったものが、これまで私どもをはじめさまざまな機関が市民の方々に対して啓発に努めてまいりました結果、こういった手口が減少してきている、啓発の成果であると認識しているところでございます。

これらにつきましては、表の下にございましており2つに分類いたしております。いわゆる「不当請求」は、携帯電話やパソコンのサイトで何らかの形で画面をクリックするなり、「ワンクリック請求」と言われているような、何らかの操作をして請求されるという被害、近年、こちらが増加しているわけでありまして、「架空請求」は、葉書や電話、メールなどによりまして身に覚えのない利用料金を請求されるといったものがございまして、いずれも支払義務があるかのように思わせてお金をだまし取るという、詐欺にほかならないものでございまして、毅然とした態度で無視をし、絶対にこちらから連絡をしないということが重要でありまして、こういったことを消費者の方々に助言、啓発させていただいているところでございます。

続きまして、(2) 高齢者を狙う悪質な住宅リフォームに注意ということでございます。昨

年、新聞、テレビ等でも大きく取り上げていただきまして、社会問題ともなりました悪質な住宅リフォームで、屋根や床下を「無料で点検する」と言って家庭を訪問しまして、「このままでは家が壊れる」と不安をあおるようなことを言い、屋根の工事やシロアリの駆除といった住宅リフォームの高額な契約をさせるという、いわゆる「点検商法」や「次々販売」といった手口で高齢者を狙ったものでございます。非常に悪質でございますので、我々としても大きな問題として取り上げているところでございます。

次に、5ページに移りまして、住宅リフォーム以外に高齢者の被害といたしましては、いわゆるSF（催眠）商法と呼ばれる、商店街などで「日用品をただであげる」という呼び込みで会場へ誘い込んで、高額な羽毛ふとんを買わせるといったものや、役所の職員であるかのように装い、「水道局から来ました」ということで浄水器を売りつけ、また防犯・防災警報装置、健康器具などを売りつける「かたり商法」といった悪質商法も、引き続き多く寄せられているところでございます。

次に、(3) 展示会販売など着物に関するトラブルが多数ということで、昨年度の末から今年度にかけて大手着物展示販売事業者が相次いで破産をいたしまして、これもまた大きく取り上げられておりますけれども、展示会販売に関するトラブルというものも多く寄せられているところでございます。

次に、(4) 若年者を中心にマルチ商法に関する相談が増加というところに移らせていただきます。こちらは30歳未満の若年者から多数寄せられた相談でございます。いわゆるマルチ商法、連鎖販売取引契約に関する相談が784件ということで、昨年度と比較いたしましても増加しているところでございます。これは、若年者を対象にいたしまして、「ネットワークビジネス」というような名称で、だれでも簡単に儲かるということで勧誘をしまして、場合によっては消費者金融から借金をさせるなど、非常に悪質なものが多いところでございます。

そのほかには、高額なエステサービス、アクセサリなどを契約させる「キャッチセールス」、それから「アポイントセールス」などの相談についても、引き続き多く寄せられているところでございます。

6ページ、(5) フリーローン・サラ金やヤミ金融に関する相談が多数ということでございます。フリーローン・サラ金に関する相談につきましては、1,752件ということで、引き続き多く寄せられているところでございまして、この相談のほとんどにつきましては、私どもにご相談いただきました場合は、それぞれ専門の機関をご紹介させていただいているところでございますけれども、相談件数としては非常に多く寄せられております。さらに、違法な高金利を

徴収し、脅迫や暴行などの手段で取り立てをするヤミ金融といったものに関する相談も 333件ということで、多くの相談が寄せられているところでございます。以上が相談の特徴ということでございます。

7ページから10ページまでの間に資料を配付させていただいております。この資料は、商品別の分類、相談件数の多い商品、販売・購入形態別の相談件数、さらには年代別の相談件数ということで、数字を挙げさせていただいております。説明については省略させていただきます。

続きまして、11ページ、③商品テストの概要ということでございます。苦情テストということでございますが、私ども、消費生活相談を受けました場合、消費者の疑問を解消するために、商品そのものに問題があると考えられます案件につきましては、消費者の方からお持ち込みいただいた商品に対して各種のテストを実施しております。平成17年度に実施いたしましたテストにつきましては、クリーニングに関する苦情、被服品に関する苦情ほか合計15件の苦情テストを行いました。

引き続き、消費者センターといたしましては、消費者の方からの苦情相談を受けまして、消費者トラブルの問題解決に努力していく所存でございます。

○惣宇利会長 続きまして4番目、「不当な取引行為にかかる事業者指導について」、事務局から説明をお願いいたします。

○中澤副所長 資料の12ページをご覧ください。これまで説明いたしましたとおり、訪問販売や通信販売などにおきまして、一部の悪質な事業者が行う不当な取引行為による消費者被害が後を絶っておりません。そこで、これらの被害から消費者を守るために、消費者に啓発を行う一方、事業者による不当な取引行為を是正し、消費者被害を未然に防止することを目的として事業者指導を行っております。

消費者保護条例では、第18条により不当な取引行為を禁止しており、さらに市長告示により、具体的に46項目、平成18年7月からは48項目にいたしました。禁止項目を定めております。それらの不当な取引行為を行っている悪質事業者に対しては、第18条の2、改正後の条例では第18条の4により、違反を是正するために必要な措置をとるよう指導、勧告することができるとしております。

消費者センターで受け付けました苦情を速やかに集計、分析いたしまして、条例違反と思われる悪質な事業者に関する苦情については事実確認を行い、違反行為が認められた場合は改善するよう指導を行っております。改善実績につきましては、12ページの表のとおりです。平成17年度には、指導14社、勧告3社、計17社に対して事業者指導を実施いたしました。具体の内

容につきましては、別添でお配りしております「平成17年度不当な取引行為にかかる事業者指導実績」に掲載しております。

例えば№1の事例で「勧告・指導根拠（告示）」の欄を見ていただきますと、告示第1項1号以下、告示の番号が並んでいます。この内容を説明いたしますと、まず告示第1項1号が、販売目的を隠して接近して勧誘する行為です。次の告示第1項2号は、商品の内容や契約に関する主要な事実を故意に告げなかったり、不実を告げて勧誘する行為です。告示第1項7号は、執拗強引に勧誘する行為です。第1項8号は、消費者に虚偽の記述をさせる行為です。第1項14号は、威圧し、心理的不安を覚えさせ勧誘する行為です。第1項18号は、契約意思のない消費者に執拗に勧誘する行為です。告示第4項3号は、クーリングオフを回避する行為です。№2の事例以下についても、同様の不当取引行為が行われているところでございます。

条例違反事業者に対しては、文書による是正指導や是正勧告を行い、是正回答書の提出をいただいております。指導・勧告後は、その事業者に関する相談状況について注意深く観察を行っているところであります。なお、改善の見られない事業者に対する指導を効果的に推進するため、必要に応じて大阪府消費生活センターや大阪府警などの行政関係機関と連携を図り、悪質事業者に対する強力かつ機動的な指導を実施していくよう考えております。以上が不当な取引行為にかかる事業者指導についてでございます。

次に、⑤各種基準実施状況の調査結果について、ご説明させていただきます。13ページをご覧ください。市民生活の安定と向上を図ることを目的といたしまして、商品の表示や包装について大阪市消費者保護条例第10条から第16条で規定し、告示において3つの基準を定め、適正化を図っております。

(1) 単位価格表示でございますが、これは同種商品間の価格比較を容易にするため、47品目49商品について、単位当たりの価格表示を義務づけているものでございます。(2) 過大包装基準とは、過大な包装による商品内容の誇張の排除や省資源の観点から、過剰な包装を禁止しているものでございます。(3) 商品の品質表示基準とは、商品の品質や取扱方法について、JAS法を補完するものとして12品目について表示を義務づけているものでございます。この3基準につきましては、より効果的な指導を行うため、職員による立入調査を実施しております。平成17年度につきましては、18店舗を調査いたしました。その調査結果は、15ページ以降に掲載しております。

まず、単位価格表示の調査結果についてでございますが、15ページの表をご覧ください。品目別表示状況といたしまして、完全表示率は、果実飲料、ジャムといったものが低いという結

果になっております。次に、16ページの店舗別表示実施率をご覧ください。A店舗とB店舗は、従来から調査対象としております大阪百貨店協会や日本チェーンストア協会関西支部さんの加盟店舗です。各協会のご指導や加盟店のご努力により、高い率で表示をしていただいております。平成16年度からは、より幅広い店舗に対しまして基準を遵守していただくため、各協会の加盟店以外の店舗を対象として調査を実施しているところでありまして、C店舗からR店舗が協会非加盟の店舗でございます。これら調査いたしました店舗のうち、表示率の低い9店舗に対しまして、指導等を実施しまして、改善を図ってきたところでございます。その中には条例や単位価格表示について十分にご存じない店舗も見受けられたところですが、この調査を契機といたしまして、条例や単位価格表示について認識いただけたものと考えております。

次に、過大包装基準の調査結果についてですが、17ページの表をご覧ください。食品 1,337件、非食品 156件の計 1,493件を調査いたしましたところ、そのうち違反件数は0件で、遵守率は100%でありました。平成16年度の遵守率も99.7%であり、基準遵守の目的を達成しているものであります。なお、平成17年度の調査では違反はありませんでしたが、違反が時折見受けられるものとして、桃などで空間容積率超過の違反、佃煮などで十二単衣の違反が見受けられるところがございます。

次に、商品の品質表示基準の調査結果についてでございますが、18ページの表をご覧ください。調査件数 4,597件のうち、違反件数は44件であります。完全表示率は全体で99.0%で、これもほぼ基準を達成しております。その違反内容は、佃煮類、煮豆などに見られる使用上の注意の欠落などであります。品質表示基準違反のありました21業者に対し指導を行ったところあります。以上でございます。

○惣宇利会長 ありがとうございます。議題（3）としまして「消費者センターの各種事業の概要等について」ということで、資料5に基づいて説明いただきました。いわば消費者センターが日頃どういうことをおやりになっているかということが一番わかる、コアな部分でございます。ご質問、ご意見等がございましたら、ぜひお聞かせ願いたいと思います。忌憚のないご意見をどうぞよろしくお願いいたします。

○国府委員 今、ご説明いただいた資料5の事業者指導、私が予想していたよりも多数の件数を取り扱ってらっしゃると思っております。今日いただいた事業者指導の実績表は、各事例のご紹介はあるんですが、事業者名に関しては記載がないわけですね。一般に事業者名を情報提供するかどうかは別にして、審議会委員に対しては、どういう事業者に対して事業者指導をしているのかということをご報告いただきたいと思います。

それから、今般、条例が改正されたことによって、市民に対する情報提供が今後は実施されていくことになる。そういうことになりますと、本日、ここに配付いただいた指導実績のようなものが、今後は広く市民に情報提供されていくのだろうと思っておりますが、指導と勧告の重みの違いについてよくわからないので、ここからが質問です。まず、指導と勧告は、どのような使い分けがなされるのかということですね。それから、市民に対して情報提供をされる場合に、例えば指導と勧告とでは公表内容に違いがあるのか。例えば事業者名なんかについて情報提供するのは、指導の場合も勧告の場合もなされるのか。おそらく条例改正の際にいろいろ議論されたと思いますので、そのへんの今後の扱いについてご紹介いただきたいと思います。

○池見所長　まず、事業者名の情報提供でございますけれども、情報提供を行っていく場合には、審議会の意見をお聴きするということがございますので、その段階で委員の皆さまにお知らせするという取扱になろうかと思っております。

今回の条例改正に基づきまして、いわゆる情報提供ということで未然防止を図っていただくというところでございますけれども、実は私どものほうで、お手元に平成17年度の指導実績、勧告実績が17件ございますが、条例改正後、取り組みを少し変更いたしております、文書指導以外の事業者についても、こちらのほうへ来ていただきまして口頭指導という形で、具体的に事業者に対して苦情の内容を告げて、是正を求めています。この件につきましても、18年度からの取り組みということで、またご報告をさせていただく予定でございます。

次に、指導と勧告でございますけれども、基本的には、違反事業者に対しまして文書で事実確認をいたしまして、文書で指導を行います。是正内容を事業者のほうから収集いたします。その後、なおかつ同様事例で違反内容が改善しない場合、勧告という事務手続をとってまいります。この勧告によっても事業者の内容が改善されない場合、基本的には審議会のご意見をおうかがいして公表をしていくというのが、今回の条例の建て方でございます。以上でございます。

○惣宇利会長　国府委員、よろしいでしょうか。

ほかにご意見、ご質問等がございましたら、どうぞ。このところは、消費者の教育・啓発、相談、商品テスト、それから今議論がありましたような不当な取引行為にかかる事業者指導、各種の基準実施状況と、大きくは5つに分かれておりますので、かなり包括的な部分ですが、どなたでも結構です。

○古家委員　4ページの生活相談の概要で、16年度をピークに昨年度は少し減ったということでございますが、18年度、もう半分終わっていると思っておりますけれども、どれぐらいの状況でござ

ございますか。

○池見所長 16年度から17年度の件数の推移につきましては、先ほど事務局のほうからご説明させていただきました。18年度、現在上半期が終了いたしておりますけれども、正確な数字はまだ把握しておりませんが、件数的には2万2、3千件から2万4,000件という形で、相談件数については減少の傾向にあるというのが現在の状況です。なお、その減少の内容につきましては、まだ最終集計が終わっておりませんが、相談件数については減ってきているというのが今の実情でございます。

○惣宇利会長 その部分で、架空請求とか不当請求の18年度上半期の概数なんかはどうなんでしょうね。正確な数字は無理かもしれませんが。

○池見所長 概数自体はつかんでおりませんが、毎月の相談件数を累計していきますと、昨年に比べまして件数が減っている。それからの推移を考えますと、多くても2万4,000件、2万2、3千件のところで推移するのではないかとということで、まだ詳細の事業分析は終わっておりませんが、現状はそういうことだと認識しております。

○惣宇利会長 私も、個人的には平成16年度の数字がものすごく飛び上がっていて大変だと思っていたんですけども、少しおさまってきたみたいですね。そもそも架空とか不当とかというのは、請求する権利がないのにやっているわけで、先ほど事務方のほうで説明されましたように、本当は詐欺行為なんですよ。これは消費者問題の前に刑事問題かなという気がするのですが、そこまで消費者問題が、ある意味、複雑多様化、高度化しているということかもしれません。

ほかにご質問はございませんでしょうか。

○川村委員 3ページの実施事業ですけども、これを拝見しますと、「くらしの大学講座」その他を見ていますと、18年度は上半期ということですけども、それにしましてもかなり回数等を減らされているのかなと見受けられる。私の誤解であれば、ご説明いただきたいのですが、これは何か理由がありますでしょうか。その内容についてお聞きしたいと思います。

○池見所長 4月から9月までということで、18年度の取り組みを表示させていただいております。平成17年度は、私どものほうでいろんな形で啓発をいたしました人員は1万2,000人程度でございます。平成18年度の取り組みといたしましては、上から4つ目の「出前講座」に重点を置きまして、先ほど事務局からご説明をさせていただきましたけれども、大体前段階で130回、この調子でいきますと200回を超える地域への講座を開催しているということで、前年度の啓発対象人員に対しまして相当増えていくというところでございます。

「くらしの大学講座」、「くらしの巡回講座」、「くらしの体験講座」につきましては、それぞれの取り組みを行っておりますけれども、中心的な取り組みを「出前講座」にシフトしたところで、現段階で件数が減っているというのが実情でございます。ただ、総啓発人数につきましては、昨年度実績をはるかに超えて啓発ができるのかなと考えているところでございます。

○惣宇利会長 今、全国的に地方自治体の活動を何で評価するかという時に、議論になったのは、活動指標といいますかね、どれだけ活動をしたかということですが、もう1つは、それで大阪市内の消費者の被害が減りましたかという問題がある。減るほうがうれしいわけで、活動よりも減るほうでしょうということがよく議論されまして、活動指標の次に成果指標ということですね。どれだけ効果があったかという話になる。それは、今、非常に難しいところにあると思いますけれども、消費者の教育とか啓発のところ、それぞれどれだけ効果があったか、御利益というか、効き目があったかということについても、これから鋭意努力していただきたいなと思います。

ほかにございませんでしょうか。

○国府委員 4ページに関しまして質問したいと思います。相談と言われているものの中には、実はセンターがあっせん処理をして事業者と消費者の紛争を解決するところまで持ち込んでいる案件が何%かを占めているわけですが、近年、司法制度改革の議論の中でもADRの機能を高めるということが議論されてきているように、あっせんで紛争を解決することが1つの重要な機能になってきます。そういった意味で、センターがこれだけのことを市民のためにやっているんだということを数値で明らかにする意味で、あっせんによる解決の件数がこのうち何%ぐらい占めるのかというのを、もし統計を出しておられたら公表していただきたいと思います。

もう1点は、惣宇利先生がおっしゃった指標の問題とも関連するのですが、こういった相談とかあっせんによって、例えば1件当たりの事件の被害金額が仮に50万円だとしたら、何十億という被害の未然予防のための相談だったり、また加害者から被害金額を取り戻すという意味で、何十億、何百億という市民の財産を守る役割を果たしているんだということを数値であらわすことが、センターの機能を市民の皆さんによく知っていただく上で重要ではないかと常々考えています。そういった意味で、被害金額50万円以下がいくらとか、50万～100万がいくらというデータを集計されていると思いますので、そういったものもぜひ公表していただいて、今日、市会のほうからも先生が来られていますので、市議会の中でもセンターがこれだけの役

割を市民のために果たしているんだということを強調していただいて、必要な予算を必要などころに配分するためにも、そういうデータをどんどん公表していただきたいなと思っております。

○惣宇利会長 前半の部分でおっしゃいましたあっせん率等の公表とか1件当たりの被害額とか、このへんの数字はいかがでしょうか。

○池見所長 平成17年度の相談件数は3万796件で、うちあっせんを行った件数ですけれども、このあっせんと申しますのは、私どもの相談員もしくは職員が事業者と消費者の間に入って問題解決をした件数が395件でございます。うち、あっせんが不調となった件数、いわゆる事業者と消費者の間で見解の相違等がございます。あっせんが不調となった件数は、61件でございます。ちなみに平成16年度も同様でございます。あっせんを行った件数は457件、うちあっせん不調となった件数が46件です。これらにつきましては、私ども相談員があっせんをする際に、弁護士さん等ともご相談をしながら、事業者と消費者の間に入って問題解決をしましたが、結果的に不調となった件数でございます。今回の苦情処理部会でございますが、このあっせん不調となったものの中から、また部会のほうにお願いをしていくという流れになるのではないかと思っております。

それから、この7月に消費者保護条例の新条例を施行いたしまして、その基本理念の中で、市民の生命と財産を守るということを明記いたしております。現在、どれぐらい消費者センターで市民の財産を守るお手伝いをしてきたかということを試算いたしております。これは試算でございますけれども、おおよそ1年間に7億から10億ぐらいの数字が出てくるのではないかと。

ただ、ご存じのとおり、私どものほうにご相談があった場合、契約金額を消費者の方がおっしゃらないケースもございます。私どものほうで、ご相談のカード作成の際に契約金額をおっしゃってクーリングオフへのご案内をした、お手伝いをしたという件数は、およそ3,000件から4,000件ぐらいですけれども、その金額集計でいくと7億から8億。あっせんによる市民の財産を守るお手伝いができた額は、最終的に手計算によらないと答えが出ないですけれども、1億円前後の数字が出てくるのかなと。

今ご指摘の内容につきましては、平成18年度の相談概要を作成する段階で精査いたしまして、市民の方々にも消費者センターがそういう取り組みを行っているということについてご理解をいただきたいということで、発表していこうと考えているところでございます。今お話しいたしましたのは、指標の段階で、具体的な数値の取り方、どういう形でお手伝いをした場合はどう集計するかという微妙な問題を残しておりますので、数字の出入りはいろいろあろうかと

と思いますが、消費者センターがどういうふうに取り組んでいるかということを押さえていき
たいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○惣宇利会長 各消費者センターとか消費生活センターでどれだけのあっせん率があったか
とか、あるいは今おっしゃられたようなクーリングオフができたかということにつきまして、
被害額はいくらだったかということについては、正直なところ、今、全国で共通して情報が提
供されているわけではありません。相談の電話がかかってきて、相談をして、相手が「わかり
ました」と切りますと、それであたかも解決したようになっているかもしれないけど、実はフ
ォローアップすると何の解決もなかったかもしれないわけですね。だから、努力の割に成果が
報われないという苦しいところがあるとは思いますがけれども、全国の自治体、国の国セン（国
民生活センター）の方もそうですけれども、できるだけこういうところは情報を明るくしまし
て、問題点をお互いに共有して、そしてそれを解決していく。そうしないと実が上がってい
かない。そういう意味では、試算された数字を言われるのは、かなり勇気ある行動ではないか
と思っておりますので、いいことだと思います。

ほかにご意見ございませんでしょうか。もしあれば、後でもう一度機会がありますので、そ
ちらへ回したいと思います。

次の案件、「その他」事項の「消費者行政に係る府市連携について」、この部分について事務
局から説明をお願いしたいと思います。

○池見所長 私のほうから、府市連携についてご報告をさせていただきます。

新聞報道等で皆様もご存じかと思っておりますけれども、本年2月に大阪府知事と大阪市長の首脳
会談が開催されまして、消費者施策につきましても、重複事業を洗い出して、事業の連携・共
同化等が可能なものについては検討することとなったところでございます。これを受けまして、
本年5月から4回の府市連携協議会を開催いたしまして検討を行い、この9月に再度、市長、
知事の首脳会議が行われまして、連携・共同化の方策が決定されたところでございます。

大きな連携方策といたしましては3点ございまして、1点目は、啓発業務についてござい
ます。例えば府市が共同して啓発冊子を作成するなど、業務の効率化と効果的な啓発を行うた
めの共同化を進める。

2点目といたしまして、事業者指導につきましては、現在、大阪府と大阪市長がそれぞれ情報
交換をいたしておりますけれども、ばらばらに指導を行っております。これを府市がチームを
編成いたしまして、悪質事業者に対する牽制、効果的な指導を実施していく。

3点目でございますけれども、商品テスト業務でございます。現在、ご存じのとおり大阪府

にはOMMに商品テスト、いわゆる相談室がございます。大阪市にはATCに技術相談室がございます。これらの人材、施設を効率的に運用するために、商品テスト室を統合して、多様なニーズに応じていくとともに、情報提供など啓発業務を充実していく。こういう大きな3つの柱で、現在、府市連携の具体的な方策が検討されているところでございます。

これらにつきましては、現行業務の効率的、効果的な見直しという観点で実施しております。その具体的な内容につきましては、次回審議会でもたまたまご報告をさせていただきたいと思っております。どうかよろしくお願いをいたします。

○惣宇利会長 今、所長のほうから説明がありましたように、ある意味、下からボトムアップで上がっていった府市連携という話ではなくて、むしろトップダウンといいますか、トップ同士の相談で、協力できるところ、連携できるところは連携していこうという話になりまして、それを今、事務局のほうで進めておられるという段階かと思えます。したがって、その中身については当該審議会でも議論すべきことになろうかと思えます。まだ事態はかなり流動的な状況と見ていいのではないかと思います。新聞紙上でも書かれたりしておりますので、もしご質問等がございましたらお受けいたしますので、よろしくお願いをいたします。

よろしいでしょうか。

この啓発とか事業者指導、商品テスト、いずれもそうですけれども、それぞれ別々にやっていたのを一緒にやれば、まず経費的に効率化できるのではないかというのが大きなポイントになろうかと思えます。どれだけ効率化できるか。これも、先ほどの話ではないですけど、数字的にいくら安くなったとかいうのも市民感覚から言うと教えてもらいたいことになろうかと思えます。

ほかに何かご意見はございませんでしょうか。

では、ご質問もないので、一応全部終了したということでございまして、会長総括ということで今日のお話を以下のとおりに締めくくらせていただきます。

まず、議題につきましては、本審議会の会長等の選出から部会の再編、それから消費者センターの各種事業の概要等についてご審議いただきました。また、消費者センター所長からは、消費者施策に係る大阪府との連携について、現在、鋭意努力されている現状をご報告していただきました。

当審議会部会の再編につきましては、説明がございましたように、本年3月に改正された消費者保護条例に基づきまして、苦情処理部会を当審議会に設置させていただきました。苦情処理部会では、市長から付託された消費者からの相談や苦情にかかわるあっせんや調停を行

っていただくこととなりますけれども、このほかに消費者被害の発生や拡大を防止するための事業者氏名等の情報提供に係る意見でありますとか、あるいは消費者センターが行う苦情処理に関して市長の求めに応じて意見を述べることについても、改正条例に所掌事項として規定されているところでございます。安本部会長をはじめ部会の皆様には大変ご苦勞をおかけいたしますけれども、よろしく願いいたします。

次に、消費者センターの事業の概要について、事務局から報告を受けました。特に消費生活相談については、今日の社会経済情勢の変化に伴い、ますます多様化し、複雑化し、かつ悪質化してきていると思いますので、相談はより力を入れてやっていただきたいと思います。それから、今後、消費者センターの役割がますます重要なものとなってくだろうと考えられますので、大阪府の消費生活センターとの連携により、さらに効果的な消費者保護施策となりますようお願いいたします。

最後になりましたけれども、委員の皆様方におかれましても、消費者行政の充実のために、審議会、部会はもとより、各方面での一層のご協力をお願いいたします。

それでは、これをもちまして本日の審議会を終了させていただきます。ご協力ありがとうございました。

○司会 それでは、最後に柴崎市民局長からご挨拶申し上げます。

○柴崎市民局長 委員の皆様方には、本日、早朝から長時間にわたってのご審議をいただきまして、まことにありがとうございました。惣宇利会長のほうで取りまとめていただきましたので、私のほうからこれ以上申し上げることはございません。今後とも、消費者センターといたしましては、市民のご期待に沿うべく、時代の変化に対応した消費者行政の一層の充実、拡充を図ってまいりますので、お忙しい中恐縮でございますけれども、委員の皆様方のお力添えを賜りますようよろしくお願い申し上げます、終わりのご挨拶とさせていただきます。本日はまことにありがとうございました。

○司会 これをもちまして第43回大阪市消費者保護審議会を閉会いたします。

なお、苦情処理部会の開催につきましては、改めまして部会の委員の皆様へご連絡させていただきますので、よろしくお願い申し上げます。本日はどうもありがとうございました。