

第 4 4 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 1 9 年 1 2 月 2 0 日

大 阪 市 市 民 局

## 第44回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成19年12月20日（木）

10時～12時18分

場 所 大阪市消費者センター 研修室1

### 次 第

#### 1 開 会

#### 2 市長あいさつ（市民局長代読）

#### 3 議 題

（1）会長等の選出について

（2）消費者センターの各種事業の概況について

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各種基準実施状況の調査結果について

（3）「大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱（案）」  
について

（4）苦情処理部会報告等について

①「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」のあっせんについて

・紛争案件の処理経過及び結果等について

・あっせん報告書及び市長への報告について

②「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん等について

・紛争案件の処理経過等について

③苦情処理部会委員の指名について

（5）その他

#### 4 市民局雇用・勤労施策担当部長あいさつ

#### 5 閉 会

出席者

(1) 委員 (20名)

(敬称略・50音順)

井原南美子	大阪市消費生活合理化協会理事
池内裕美	関西大学社会学部准教授
内田嘉信	日本チェーンストア協会関西支部参与
太田晶也	大阪市PTA協議会副会長
岡里恵	(社)消費者関連専門家会議(ACAP)西日本支部副 支部長
川村哲二	大阪弁護士会
小林道弘	市会財政総務委員長
国府泰道	大阪弁護士会
柴田淳	大阪市立大学大学院経済学研究科准教授
高橋明男	大阪大学大学院法学研究科教授
谷鑛兒	日本労働組合総連合会大阪府連合会(大阪市地域協議会 水都地区協議会議長)
西窪宏文	公募委員
西田賢治	大阪商工会議所 常務理事・事務局長
橋本誠司	読売新聞大阪本社文化部長
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
渕田和子	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 (7名)

(幹事)

市民局長	柴崎克治
市民局 雇用・勤労施策担当部長	中尾寛志
経済局 産業振興部長	小嶋裕
環境局 企画部長	梶原泰造
都市整備局 企画部長	平岡博

(代理出席：坂中住宅政策担当課長代理)

消防局 予防部長	藤原肇
教育委員会事務局 生涯学習部長	多田一夫

(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
〃	南田克広
副参事	竹内正人

(4) 傍聴者 (0名)

○司会 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、当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。

消費者保護審議会の開催に先立ちまして、委員の皆様にお知らせさせていただきます。

昨年10月に開催いたしました第43回審議会におきまして、「会長等の選出」という議題がございました。審議会規則第2条第1項に基づきまして、審議会委員の中から惣宇利委員を会長にご選出いただき、ご本人におかれましても快くご就任いただいたところですが、このたび大阪府消費者保護審議会会長にご就任され、また本市審議会役員等も歴任されておられることから、当審議会委員については残念ながら退任をするとご連絡をいただいたところです。

それでは、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。

最初に、本日、平松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まして、出席がかないませんでした。かわりまして柴崎市民局長からご挨拶申し上げます。

○柴崎局長 皆様、おはようございます。市民局長の柴崎でございます。ご案内のように、昨日付で新しく平松市長になりまして、昨日は挨拶だけでしたので、今日が初めての公務ということで、本人もぜひという思いがあったのですが、どうしても挨拶回りやいろいろな関係がございまして出席できませんので、私の方から市長の挨拶文をご披露させていただきます。おそらくこれが本人にとっての初めての公務となろうかと思っておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

第44回大阪市消費者保護審議会の開催に当たり、一言ご挨拶申し上げます。

委員の皆様方には、ご多用のところ、当審議会にご出席いただきまして、まことに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大阪市政の推進に格別のご理解、ご協力を賜り、心からお礼申し上げます。

近年、悪質商法や不当な勧誘など、高齢者や若者を中心に、商品、サービス及びその取引をめぐるトラブルに巻き込まれるケースが増加するなど、消費者問題は多様化、複雑化しております。大阪市では、市民が安全・安心して暮らすことができるように、消費者被害の未然防止や救済策の充実に努めており、消費生活

情報の提供、消費者教育、啓発、消費生活相談及び事業者指導など、多岐にわたる業務を実施しております。また、今年度からは、大阪府と連携して消費者啓発、商品テスト、事業者指導などの業務を共同実施しており、お陰をもちまして一定の成果も出てきているところです。

最近、建築物の強度試験データの改ざんや食品表示の偽装が次々と明らかになり、安全・安心に対する事業者の姿勢が厳しく問われる事態が発生しております。

大阪市に寄せられる消費生活相談を見ましても、語学教室に関する相談やフリーローン、サラ金、あるいは携帯電話に関する相談が増加しているほか、依然として悪質な架空請求や不当請求に関する相談が多数寄せられております。また、消費者センターで実施するあっせんでは、問題の解決が困難な案件につきまして、今年度から苦情処理部会で精力的に取り組んでいただいております。安本部長をはじめ委員の皆様方には深く感謝申し上げます。

先日の国会での福田総理の所信表明演説では、国民が安全で安心して暮らせるよう、悪質商法の根絶に向けた制度の整備や正しい食品表示の徹底など、消費者保護のための行政機能の強化に取り組むと表明されております。大阪市としましても、引き続き消費生活の安定と充実を図る総合的な消費者行政の推進に努めますとともに、市民の創造的なアイデアを結集した市民パワーあふれる都市の実現に全力を注いでまいりますので、皆様方の一層のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

委員の皆様方のますますのご健勝、ご活躍を心からお祈り申し上げます、ご挨拶といたします。

平成19年12月20日、大阪市長平松邦夫。

代読でございました。本日は、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○司会 次に、前回の審議会以降、委員の異動により新たに3名の方々にご就任いただいておりますので、ご紹介をさせていただきます。お名前をお呼びいたしますので、その場でお立ちいただきますようお願いいたします。

(小林委員、井原委員、太田委員紹介)

続きまして、幹事並びに事務局を紹介させていただきます。

(幹事・事務局紹介)

以上でご紹介を終わらせていただきます。

それでは、以後の議事進行は安本会長代理にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○安本会長代理 それでは、進めさせていただきます。

まず、本日の会議の公開・非公開でございますが、会議の公開・非公開の決定につきましては、「審議会の設置及び運営に関する指針」で原則公開となっております。今までも、審議会につきましては公開してまいりました。ただ、本日の会議次第をご覧いただきたいのですが、(4)苦情処理部会報告等についての①「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」と、②「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん等の報告につきましては、昨年改正されました消費者保護条例に基づいて、市長からこの審議会に付託を受け、苦情処理部会で処理をするということで取り組んでまいりました。その報告をここでしていただき審議し、それを審議会として市長に報告することになっております。

今日お配りしております資料には、実際の個人名は伏せてはおりますけれども、かなり個人のプライバシーにかかわる問題にも立ち入っておりますし、また法人情報等も掲載されております。そういう資料に基づいて審議していただくということで、これは「指針」に定めます「公開する情報により特定の個人を識別できるもの」「公にすることにより当該個人、法人の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの」に該当するところから、非公開とするということで取り扱わせていただいて、それ以外につきましては公開とする。こういう形で進めさせていただきますと思いますが、それでよろしいでしょうか。

それでは、それで進めさせていただきますけれども、現在の傍聴者はゼロですね。それであれば、このまま進めさせていただくことになります。

ただ、先ほど申しましたように、お配りしている資料につきましては、個人・法人情報がかなり含まれておりますので、会議終了後の取扱についても、十分慎重な取扱をお願いしたいと思っております。

それでは、議題に入ってまいります。

まず、会長等の選出ですが、惣宇利委員の辞任がありまして、次の会長を選出していただく必要がございます。消費者保護審議会規則第2条第1項の規定では、会長は委員からの互選となっておりますので、どなたかご推薦あるいは自薦等ご

ございましたら、お願いいたします。

○林委員 大阪市消費生活合理化協会の林と申します。どうぞよろしくお願いいたします。私は、当審議会の委員ではございませんでしたが、昭和61年から平成16年まで部会の特別委員として関与させていただいてまいりました。昨年度から審議会委員として参画させていただいております。

今後の審議会の運営を行っていくには、やはり今までの審議経過等についても十分ご存じの方に会長になっていただくのが良いと思います。長年、審議会委員としてご参画されました惣宇利先生が辞任され、また大変僭越ではございますが、私を含め、現在、委員のほとんどの皆様は、平成16年度以降に当審議会の委員になられた方ばかりだとうかがっております。その中、安本先生には、惣宇利先生と同時期の平成2年に審議会の委員に就任され、今までの審議経過もよくご存じですし、消費者保護条例検討部会や消費者苦情部会、現在では苦情処理部会の部会長としてご活躍されております。私といたしましては、安本先生に会長としてご就任いただくのが一番良いのではないかと思います、推薦させていただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

○安本会長代理 その他のご推薦あるいは自薦、ございませんか。

ご意見がないようでしたら、私のほうで進めさせていただくということで、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり・拍手)

○安本会長 突然の就任ということになりまして、やや戸惑いを感じながらも、来年の在任期間まで力を尽くしてまいりたいと思います。

今年を象徴する漢字が清水寺で出ていて、「偽」の字が出ていたということで、非常に残念なことではあります、今の姿をあらわしているのではないかという気もいたします。建物の耐震偽装から始まって、防火性能の偽装とか食品偽装とか、そういう中でまったく消費者の立場がないがしろにされている。さらに、悪質な商法もまだまだ罷り通っていて、非常に多くの消費者が思わぬ被害を受けるということが、まだ現実のように思います。

平成16年に法律が消費者基本法に変わって、消費者保護から自立支援という方向に大きく舵を切りましたが、大阪市では、消費者が自力で自己の正当な利益



を主張し立ち向かっていくための支援をする、そのための制度を進めることは当然のことではありますけれども、それとあわせて、なお社会的に弱い立場の消費者を積極的に守りサポートしていくことも、もう1つの大きな柱として欠かすことはできないというスタンスで、消費者保護条例を改正し、取り組んでまいりましたが、昨今の状況を見ると、この方向は間違っていなかったと確信を持っているわけです。

そういう中で、国のほうも国民生活センターの拡充が言われているようですが、大阪市におきましても、消費者センター及び審議会の役割が一層求められてきていると思います。私自身、微力ながら誠心誠意、務めてまいりたいと思いますので、委員の皆様方におかれましても、ぜひよろしくお願い申し上げます。

会長代理をしておりました私が、会長に就任させていただくことになりましたので、審議会規則第2条第3項の規定によって、次の会長代理を選任する必要があります。会長代理は会長があらかじめ指名することになっておりますので、私から指名させていただきたいと思います。

会長代理については高橋委員にお願いしたいと思います。お忙しいかと思いますが、よろしくお願いいたします。

会長代理席のほうへお移りいただければと思います。

(高橋委員、会長代理席へ移動)

それでは、次の議題(2)消費者センターの各種事業の概況についてに移ってまいりたいと思います。事務局からご説明をお願いいたします。

○南田副所長 資料2の1ページをご覧いただきたいと思います。1番の消費者教育、情報提供・啓発事業の概況につきましては、平成16年に法改正が行われ、消費者保護基本法の「保護」が取れて消費者基本法となりました。これによりまして、「自立した消費者」の育成と消費者被害の未然防止を図るために、さまざまな手法を用いまして以下の事業を行ってきております。

各事業につきましては、2ページの表をご覧いただきたいと思います。事業名ごとに平成18年度と19年度上半期実績を掲載いたしております。

まず、消費者教育でございますが、日常生活に役立つ身近な消費者問題につきまして、学習意欲のある幅広い年齢層のニーズに合わせて講演会などを開催して

おります。

出前講座でございますが、依頼がありました団体の地域に出向きまして、悪質商法などの講座を行っております。年間1万人以上の啓発を目指しております。

また、今年度より、府が養成いたしました「くらしのナビゲーター」を出前講座の講師として活用いたしております。

見学講座につきましては、当センターを見学される団体に対して実施しているところでございます。

「子どもわくわく探検教室」「くらしのなっ得！講座」につきましては、昨年度、「くらしの大学講座」として実施しておりましたが、今年度からは、子ども、一般と対象を明確化し、開催しております。

今年度から、府市連携事業といたしまして、「くらしの体験講座」「くらしの知っ得！講演会」を実施しております。

次に、消費生活情報の提供でございますが、日常生活に関わりのある商品サービスの選択・利用に際しての注意点や、各種講座の紹介及び消費生活に関わる緊急情報や悪質商法の手口対処法などの情報を提供いたしております。

啓発冊子は、今年度、増刷をいたしました。内容につきましては、英語、中国語、ハングル語に翻訳したものをセンターのホームページにも掲載しているところでございます。

また、昨年度に加えまして消費者啓発ビデオの制作を行っております。平成18年度作成分につきましては、テレビの放映を行いますとともに、被害予防に向けて大阪市立の全中学・高校に配付をしたところでございます。今年度は、新たに中学・高校生を対象としたIT関係ビデオと、高齢者と接する機会の多い民生委員の方を対象としたビデオを作成する予定いたしております。

地下鉄駅構内にポスターの掲示等を行っておりますが、今年度、新たに地下鉄車内の吊広告を行っております。当センターがクーリング・オフを助言した契約金額が6億5,000万円という内容でございます。

今年度は、地下鉄梅田駅、WTC、難波、ケーブルテレビなどにおきまして、キャッチセールス、マルチ商法など、若者を対象としたビデオスポットの活用もいたしております。

また、府市連携事業といたしましては、啓発冊子「自分でできる！クーリン

グ・オフ」の発行を、また本市の「エル」と府の「美しい暮らし」に代わりまして、生活情報誌「くらしすと」の発行を行っております。映画上映前のコマーシャル時に流すシネマスポットなどの活用も行っているところでございます。

次に、消費者啓発事業でございますが、区民祭など多くの人が集まる場所や、訪問販売の被害が多いため、住宅地における啓発を実施しております。

当センターの「くらしのひろばエル」では土日・祝日の平均で300名近い市民の方にお越しいただいております。

キャラバン啓発といたしましては、区民祭やクレオフェスタに出向きまして啓発を行っております。

「エルで得るデー」事業等でございますが、多くの人が来られるゴールデンウィーク、夏休みなどや、毎月第2日曜日を「エルで得るデー」としてイベントを開催しております。また、今年度につきましては、天神橋筋商店街と天王寺駅周辺におきまして、大阪市消費生活合理化協会と共同で、2回にわたり1万人啓発を実施したところでございます。

啓発カーによる巡回啓発では、普段自宅におられる市民の方への啓発のため、市内24区を巡回啓発しております。

○竹内副参事 続きまして、資料3ページ、2の消費生活相談について、ご説明させていただきます。これは、平成18年度に寄せられました消費生活相談の概要でございます。資料には、平成19年度上半期（4月～9月期）の数値も掲載いたしております。

まず、消費生活相談の総件数でございますが、2万4,843件で、総件数といたしましては、前年度に比べ約19%減少したところでございます。

次に、寄せられました相談の特徴です。

①悪質な架空請求・不当請求についての相談。葉書や電話、メールなどによりまして、利用した覚えのないアダルトサイト、出会い系サイトなどの利用料金を請求する架空請求といった手口、それから携帯電話やインターネットのサイトの画面で、クリックしただけであたかも利用契約が成立したかのように思わせて、法外な料金を請求する不当請求という手口、これらの相談が合わせて4,016件ということで、相談件数といたしましては、平成16年度をピークに大きく減少しておりますけれども、引き続き多くの相談が寄せられまして、相談全体の1

6. 2%を占めております。こういった手口につきましては、件数が減少してきたとは言いましても、依然として多くの相談が寄せられており、その手口はさらに複雑巧妙化しているところでございます。

②高齢者を狙う悪質商法についての相談でございます。「無料で点検する」と言って家庭を訪問して、住宅リフォームなどの契約を行って高額な料金を請求する手口の点検商法、チラシなどで食品や日用品などを安い値段で販売すると言って会場へ誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態にして、高額なふとんや健康食品を買わせる手口のSF商法（催眠商法）、さらには役所の職員であるかのように装って、高額な浄水器や防犯防災警報装置、健康器具などを売りつける手口のかたり商法。こういった相談が多く見られます。これらの手口に関しては、4ページの上の表にもありますように、高齢者の方から寄せられる相談の割合が非常に多いところでございます。

また、4ページの中ほど以下に記載しておりますとおり、こういった点検商法や次々販売などの手口によります悪質な住宅リフォームにつきましては、啓発などの対応を進めていることもあり、相談としては前年度比で26.6%減少しておりますが、引き続きこういった相談が高齢者から多数寄せられているのが現実でございます。

5ページ、③若年者を狙う商法についての相談でございます。まずはマルチ商法ということで、連鎖販売取引というものですが、「儲かる話がある」と説明会に誘われまして、「今やらないと損だ」とか「勝ち組になろう」などと勧誘して会員を集めていくものでございます。ITとか健康といった言葉で新しいビジネスに参画している、また簡単に大きな利益が得られるかのような気にさせることが特徴で、こういった相談が681件寄せられております。さらに、キャッチセールス、アポイントメントセールスと呼ばれる手口により、高額なエステやアクセサリー、絵画などを契約させられるという相談も、引き続き多く寄せられております。

続きまして、④英会話などのサービス提供に関する相談です。英会話などの語学教室に関する相談、中途解約のトラブルをはじめとする相談が127件寄せられました。平成19年度には、大手英会話教室の中途解約精算に関する最高裁の判決、行政処分があったことを受け、19年度上半期では、さらに多くの257

件の相談が寄せられております。また結婚相手紹介サービスに関する相談につきましても、中途解約のトラブルをはじめとした相談が多数寄せられております。

これら語学教室、結婚相手紹介サービスについては、エステや家庭教師、学習塾とともに、前払いで多額の金額を払ってトラブルが多いということから、特定商取引法の中で特定継続的役務提供として規定されまして、いつでも中途解約ができるといった厳しい規制を受けているところでございます。

次に、6ページ、⑤着物に関する相談です。これは、展示会へ来訪を勧誘され、会場で複数の販売員に取り囲まれるなど、長時間にわたって執拗かつ強引な勧誘を受けて高額な着物を購入させられたという、展示会販売に関する相談が多数寄せられたところでございます。平成18年度には大手着物展示販売の事業者の破産が相次ぎまして、多数の相談が寄せられましたが、平成19年度に入りまして大きく減少いたしました。

次に、⑥携帯電話に関する相談でございますが、対前年度比で63%増加の308件と、非常にたくさんの相談が寄せられております。これは、平成18年度の番号ポータビリティの開始、あるいは新規事業者の参入に伴いまして、相談件数が大きく増加したものと考えております。

⑦フリーローン・サラ金に関する相談は、1,817件ということで、引き続き多く寄せられております。また、ヤミ金に関する相談、あるいは多重債務に関する相談もたくさん寄せられているところでございます。

次に、(2)消費者センターによるトラブルの解決と被害の救済ですが、消費者センターでは、寄せられました相談に対しまして、様々な被害の救済を図っているところでございます。ここでは具体的な数値をあげてお示ししております。

①クーリング・オフの助言でございます。訪問販売等につきましては、一定期間内にクーリング・オフが可能ですが、このクーリング・オフ制度の活用、またその方法について助言をしておりますが、7ページをごらんいただきたいと存じます。こういったクーリング・オフを助言した相談案件は1,598件で、このうち把握しております契約金額の合計は6億5,596万円でございます。

次に、②架空請求・不当請求についての助言ですが、こういった悪質な架空請求・不当請求につきましては、「支払い義務がないので毅然とした態度で無視してください。」と助言しておりますが、把握している合計請求金額は2億6,2

70万でございました。

次に、③あっせんの実施でございますが、消費者が自主交渉を尽くしても問題解決が困難な場合につきまして、消費者センターが消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行って、被害の救済を図っております。あっせんを実施しました相談案件が529件ございまして、そのうち461件をあっせん解決、把握しております契約金額の合計は2億8,976万円でございます。

なお、平成18年7月に改正施行いたしました大阪市消費者保護条例によりまして、審議会の苦情処理部会によるあっせん調停の制度を創設いたしました。後ほどご説明させていただきますが、この制度を積極的に活用して消費者被害の救済を図っているところでございます。

以下、8ページから10ページに寄せられました相談の統計資料を掲載しておりますが、ここでは説明を省略させていただきます。

続きまして、12ページ、3の商品テストについて、ご説明させていただきます。

苦情処理に際しまして、消費者から持ち込まれました商品に対して各種のテストを実施しております。平成18年度は、クリーニングに関する苦情をはじめ、合計19件の商品テストを実施したところでございます。また、平成19年度からは、府市連携ということで、大阪市消費者センター内に府市共同の「くらしの商品安全情報室」を設置いたしまして、商品テスト業務等を実施しております。

以上でございます。

○中澤副所長 4番の不当な取引行為にかかる事業者指導について、説明させていただきます。資料の12ページ、13ページをご参照ください。

消費者被害の拡大を防止するために、消費者に啓発を行う一方、悪質事業者による不当な取引を是正することを目的として、事業者指導を行っております。

大阪市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、市長告示により48項目の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ましては、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・勧告ができることとしております。

消費者センターでは、受け付けました苦情を速やかに集計・分析し、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。

指導実績につきましては、13ページの表のとおりでございます。平成18年度には、浄水器の訪問販売、空気清浄機のマルチ商法、小型パソコンのマルチ商法、ミシンの訪問販売、競馬ソフトの訪問販売、エステのキャッチセールスを行う事業者など、28社に対して指導を実施いたしました。

平成17年度の指導・勧告数は17社でしたが、平成18年度から、指導の手法としまして口頭指導、15社あったのですが、を取り入れまして、より機動的に指導を実施し、多数の事業者を迅速に指導するよう努めております。

また、平成19年度からは、消費者行政における府市連携として、大阪府と共同で事業者指導チームを編成し、市条例、府条例に基づく指導を一体的に実施していくほか、大阪府が持つ特定商取引法に基づく行政処分権限の行使と連携して、悪質な事業者に対する指導を一層強力に進めているところでございます。

今年度の指導状況でございますが、上半期で市条例に基づき文書指導をしたものが3件、口頭指導をしたものが1件の4件となっております。今日現在での進行状況では、市条例に基づき大阪府とともに文書指導したものが6社、市条例に基づき口頭指導したものが5社、大阪府が持つ特定商取引法に基づく処分を進めるのに合わせて市条例で勧告に向け進めているものが、近々予定している1社を含めまして3社でございます。以上でございます。

○南田副所長 続きまして、14ページをご覧ください。5番の各種基準実施状況の調査結果についてでございます。

(1) 大阪市消費者保護条例に基づく各種基準調査について。大阪市消費者保護条例に基づきまして、市民生活の安定と向上を確保することを目的として、各種基準などを定め、事業者に対して遵守等の指導や啓発を実施することにより、商品の表示や包装の適正化を図っております。調査につきましては、本市職員による店頭立入調査を行っております。売場面積500㎡以上の店舗を対象としております。

①単位価格表示についてでございます。同種商品間の価格比較を容易にすることを目的に、47品目49商品につきまして、一定の計量単位当たりの価格表示を対象に義務づけを行っております。

食品別表示状況の表をご覧くださいと思います。18年度におきましては、

食品別でハム・ソーセージなどの加工食品、マグロ・小麦等の生鮮食品、洗剤・シャンプー等の日用雑貨合わせて764商品を調査いたしました結果、完全表示率は21.6%、一部表示率は18.5%、未表示率は59.9%でございました。平成19年度では、789商品を調査した結果、完全表示率は56.1%、一部表示率は24.5%、未表示率は19.4%でございました。

次に、15ページ、②過大包装基準でございます。これは、過大な包装によります商品内容の誇張、欺瞞の排除や廃棄物の減少という観点から、一部商品を除きまして、一定の過大または過剰な包装を禁止したものでございます。

調査結果一覧をご覧いただきたいと思います。平成18年度におきましては、食品、非食品の2,210件を調査いたしまして、違反件数は4件でございました。19年度におきましては、2,315件を調査いたしまして、違反件数は5件でございました。

③商品の品質表示基準につきましては、消費者が商品を誤って選択したり使用することがないように、かまぼこや生めん類など12品目について、商品の品質や取扱方法についての表示を義務づけたものでございます。

表示状況結果一覧をご覧いただきたいと思います。平成18年度では、4,936件を調査いたしまして、違反件数は83件でございました。19年度では、6,213件を調査いたしまして、違反件数は59件でございました。

なお、この3基準調査の是正確認につきましては、再度調査を行うこととしております。

平成20年度以降の調査についてでございます。今年度までの4年間を区切りとして調査を実施してまいりましたが、平成20年度からは対象店舗を再度調査をいたしまして、毎年1区1店舗を対象に、年間24店舗を調査してまいりたいと考えております。

続きまして、16ページ、(2)家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査についてでございます。これは、今年度より大阪府から事務移管されたもので、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づき、立入検査、経済産業大臣への報告等の事務を行っております。

家庭用品品質表示法につきましては、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護することを目的といたしまして、政令で指定する対象



の家庭用品、例えば電子レンジ、台所用品、衣類といった90品目につきまして、表示標準を規定しております。製造業者、販売業者等に対して、表示の標準に従って適正に表示することを定めております。

消費生活用製品安全法につきましては、消費生活用製品による一般消費者の生命または身体に対する危害の防止を図り、消費者の利益を保護することを目的といたしまして、消費生活用製品の中で圧力鍋、二輪のヘルメットなどを「特定製品」として指定し、検査の結果、安全基準に合致するものにつきましてはPSCマークを表示しております。特定製品のうち、品質の確保が十分でないと認められる製品につきましては、乳幼児ベッドなどを特別特定製品として指定いたしまして、事業者自身の検査に加え、第三者検査機関による適合性検査を義務づけております。

調査につきましては、本市職員による店頭立入調査を実施しております。また、調査の結果、家庭用品品質表示法によるものは11店舗で1万4,546点、消費生活用製品安全法によるものとしたしまして、4店舗、137点でございます。この検査の結果につきましては、完全表示でした。以上でございます。

○安本会長 ①から⑤まで一気にご報告いただきましたが、何かご質問あるいはご意見がございましたら。

○平田委員 2点教えていただきたいのですが、7ページに、条例によりあっせん調停の制度を創設し、センターによるあっせん解決が困難な案件について積極的に活用すると。このセンターと審議会の2つのあっせん・調停の違いといいますか、後者のほうがより有効だということは推測できますが、ご説明いただければと思います。

もう1点、13ページで不当な取引行為に関して大阪府と共同でチームを編成してやっているということで、市条例、府条例、それから特定商取引法に基づくものなどと連携してということですが、指導とか権限行使がどちらでもできる場合、どういうふうにもそのあたりを調整されていくのか、あるいは完全に協調して協力するということなのかを教えてください。

○池見所長 お答えいたします。まず、あっせんの実施でございますが、大阪市の消費者保護条例の中で、「苦情について市長が速やかにあっせん解決する」というのがございます。そのあっせん解決を行った上で、実はあっせんできなかった

たもの、本件の場合ですと、後で議題になります。2つの案件6件について、苦情処理部会にあっせんをお願いするという条例の立て方になっております。

ですから、消費者の方からお電話もしくはご相談をいただきましたら、ひとまず私ども職員が事業者との間に入ってあっせんを行っている。ところが、なかなかあっせん解決できないもの、意見が平行になってしまうものにつきましては、ここで相談案件は529件と書かれておりますが、今回このうちの6件を苦情処理部会の方で問題解決をお願いしたという立て方になっております。

もう1点お尋ねの、不当な取引行為の事業者指導でございますが、基本的には大阪府は大阪府の条例、大阪市は大阪市の条例がございまして、それぞれに条例の立て方は違いますが、今回、府市の事業者指導チームを編成する際に、事業者の不当な取引行為そのものについては同じ判断ができるということで、例えば販売目的隠匿とか、そういう内容について確定したものを、府市の事業者指導チームが消費者、事業者の事実関係を確認して指導を行っているのが現状でございます。

もう1点ご説明しておきますと、特商法の処分でございますが、大阪市は特商法の処分権限はございませんが、当該事業者によって大阪市民が被害に遭っている実情がある場合は、府市の事業者指導チームで、府は特商法の処分のために、大阪市は条例に基づく指導・勧告のために、共同して作業をやっているのが現状でございます。

○平田委員 私が言いたいのは、第1点は、例えば組織がどう違うから有効なのかということをお尋ねしたかったんです。第2点は、もちろん権限は違うけれども、それらの棲み分けとか、あるいは単純に協調を考えているのかということをお尋ねしたいんです。

○池見所長 第1点は、要するにあっせんの中身としてどう違うかということですか。

○平田委員 ではなくて、困難だから審議会のあっせん・調停に回るわけですね。それはおそらく、センターでは解決できなかったけれども、審議会ではできるかもしれない。それはなぜかと聞かれたら、どう答えるのか。

○池見所長 私どもが相手方、事業者の側とあっせんに入った過程で、意見が分かれてしまって問題解決できない内容について、あっせん不調とする前に、苦情

処理部会に問題解決をお願いするというやり方ですね。

○安本会長 センターのほうでもあっせんをやられますが、あっせんという行為そのものは両方とも同じだとしても、センターでかなり前捌きが十分にやられているかと思います。苦情処理部会となりますと、専門委員、後から出てきますように、今回であれば国府委員と川村委員が主任の担当者として部会で体制をつかって、そこで双方の意見を聞くという手続を改めて正式にやる。そこでそれなりの意見を自分としても十分言った、あるいは相手方がどういう形で意見を言われているかについても論点が整理されて、自分なりに納得いくケースもあり得るということで、今回のようなあっせん成立というケースも生じてきたということです。だから、体制と手続が違う。

○平田委員 より丁寧にとか、あるいは担当者の専門性とか、いろいろなことが違うということですか。

○安本会長 そういうふうに考えてよろしいでしょうね。

○平田委員 第2点は、どう考えておられますか。

○池見所長 意味をちょっと誤解しておりましたが、棲み分けのことですか。

○平田委員 その編成チームですよ。それぞれ適用できるものが違うと思いますが、仮に同じような市条例とか府条例とか特商法の権限行使とかが、両方が重畳するような場合に、「あなたの行為はいくつも違反してるからいいかげんにしなさい」という程度のものなのか、もうちょっと細かく考えて編成チームは行動しているのか、もしわかれば教えていただきたい。

○池見所長 基本的には、それぞれ条例が違って、特商法も違っておりますけれども、悪質事業者に対してどういう対応をとるかについては、事業者がやっている行為そのものを指導・是正をしていくというのがございますので、府市のチームで、大阪府が持っている悪質事業者の情報、大阪市が持っている悪質事業者の情報を出し合って、その事業者に対して事実確認を行って、いざ指導の際には、それぞれの条例に基づいて指導を行っているというのが現状でございます。

○国府委員 重畳的にそれぞれがやっているということになります。

○平田委員 それが聞きたいんです。要するに、同じようなことだけでも、3回、全部違うところから指導しているのか、最終的な具体的な情報を総合して、「市条例のこの指導でいきましょう」と選択してやっているのかというのが気に

なるんです。

○池見所長 最終的にはそういうことなんです。最終的に指導する時は、市条例に立ち返って、市条例の告示した内容に従って指導をやっています。

○平田委員 例えば特商法が優先するとか、そういうパターンはないですか。条例とは適用が違うわけでしょう？

○池見所長 違います。

○国府委員 その場合には、特商法と大阪府条例の両方に基づく指導と言って、特商法のここに反する、条例のここに反すると言って重疊的に適用しています。

○平田委員 業者を指導する時に、3つ並びにという形で。

○国府委員 府の場合は2つですね。府条例と特商法。同じ事案について大阪市の市条例も並びますから、結果的には3つの法令が事業者に対して適用され、指導されたという結果のようですね。

○平田委員 それを1つの法律と事業者は受け取られるのか。合わせて1つの指導があったと。そのへんはあまり細かいことは。

○池見所長 府市の事業者指導チームという格好でチーム編成はやっておりませんが、指導もしくは勧告、府の特商法の処分、それぞれを執行する際には、それぞれの条例に立ち返って、府は府で特商法の処分に従って採用しております。

ただ、その事実関係を認定していく過程とか、被害の状況とか、消費者の事情聴取等を含めて、府市で共同でやっている。指導チームとして編成されていますけれども、指導する場合はそれぞれに立ち返って、大阪市は市の条例に基づいて指導する。府は府の条例に基づいて指導する。特商法の処分を行う場合は、府は自らの権限で特商法の処分を行っていく。チームとしては同一の作業をやっていますが、それぞれの行為を行う時は、それぞれの条例に戻ってやっているということです。

○平田委員 それはわかりませんが、要件を満たしていても、実際に権限を行使するかどうかは任意ですね。例えば府とか市が、「こちらでやりますから、今回はこちらはやめときましょう」とか、「いやいや、これは重ねて指導しましょう」という調整があるのか。そういうのは一切なしで、それぞれの担当者が個別に判断して、ある場合には共同して、ある場合には共同しない、そういう形で行われているのか。

○池見所長 そうなんです。確かに、大阪府では指導に値するが、大阪市では指導に値しないと。それは件数とか内容性でございますが、その事業者の悪質商法が大阪市でのみ該当の場合は、大阪市の条例のみで処分していく、府は府の条例のみで処分していくということについては、あらかじめそれぞれ被害情報を持ち寄って整理する段階で区分はいたしております。

○中尾部長 事業者指導チームの指導そのものは、府市同一のチームをつくってやっておりますけれども、最終的に市条例なり府条例に基づいて、あるいは特商法に基づいて指導する際には、その指導権限を持っておられる主体、市あるいは府のほうで判断をされて、例えばこれは大阪市内の問題なので大阪市さんが市の条例に基づいて処分をされるようだから、府としては大阪市がされるからやめとしましょうかというような判断は、府のほうが独自にされています。逆に、府が処分されるので、うちはそこまでいかんでもええやないかという判断をする場合もございます。

いずれにしろ、それぞれの条例に基づいた処分については、それぞれの実施主体が判断してやっているという状況です。もちろん、その際にはお互いに意見交換して、「どうされますか」ということを確認した上で進めております。

○平田委員 わかりました。

○安本会長 ほかに何かご質問、ご意見ございますか。

○国府委員 1つは施策に関する問題で、いろいろ啓発事業を活発にやっちらるわけですが、平成16年に大阪府が、「拒絶の意思を表明している者へ訪問販売などで勧誘してはならない」という不当な取引行為のルールを追加したんですね。それを受けて大阪府下のいくつかの地域では、各自治会挙げて、各戸の玄関先に訪問販売お断りのステッカーを貼るということを運動し、それは条例に言うところの訪問勧誘を拒絶する意思の表明である。だから、そういうところに重ねて訪問販売の勧誘に来てもらっては条例違反になるということで、条例ができたのを機にそういう運動をやっている地域がある。

実は私が住んでいる地域も、600戸ぐらいあるんですが、自治会がそういうことを2年ほど前からやっいまして、警察なんかに相談すると、私どもの地域は非常にそういう苦情が減っているということも聞くんですね。周辺はいろいろ犯罪が起こったり苦情が出たりしているけれども、その運動をやっている地域だ

けは真っ白だということで、効果が出ているように思います。大阪市におかれても、自治会のそういう自らの運動をもう少し支援することを啓発活動の一環として考えていただけないかというのが、まず1点。

第2点目ですが、事業者指導に関しての質問になりますが、事業者指導の件数がどんどん増えてきているようであり、特定商取引法に基づく都道府県の処分もどんどん増えてきているようなんですね。そういうことで、行政の皆さんが悪質な事業者の是正のためにいろいろ取り組んでいただいているわけですが、我々行政の外部にいる者には、それを情報としてなかなか知ることができない。事業者名の公表も含めて、もう少し情報をオープンにしていっていただけないだろうかというのが1つあります。

ここからが質問ですが、事業者指導をやられた場合に、我々一般市民に対して事業者名なんかは公表されていないようではありますけれども、例えば「市がこういう事業者について指導した」ということを、せめて大阪府内の各市の消費生活センターに情報提供をきちっとやられているのかどうか、お尋ねしたいと思います。

○池見所長 まず、訪問販売に関するシールの件ですが、先だっけの全国消費者センター所長会議でも少し話題になっておりました。具体的に申しますと、実は大阪市でも「悪質な訪問販売おことわり」というシールを作成しております。なぜ話題になったかと言いますと、訪問販売のすべてが悪質かという議論があって、私どもの方では正確には認知しておりませんが、訪問販売員協会等から一定意見があったと聞いております。

大阪市でシールをつくった時には、「悪質な訪問販売おことわり」という形で、出前講座等で年間1万枚以上、ここ数年の間に十何万枚かを市民の方々にお配りしております。委員ご指摘の、条例等を制定してどこまでいけるかというのは、地域の実情によって違うかとも思いますが、大阪市では、この三連のセット、「悪質な訪問販売おことわり」を玄関に貼っていただいて、「注意」を家の中に、もう1点を電話のところにとということで、3つに分かれるようになってはいますが、これを講座で活用しているのが実情でございます。条例にするかどうかというのは、少し難しく、この場では返答は無理ではありますけれども、現状はそういうことです。

ただ、大阪府下の寝屋川市か門真市だったと思いますが、それをされたところ

は、かなり別の議論もあったように聞いております。

もう1点、事業者指導については、基本的には条例の立て方で公表いたしておりません。私どものほうで事業者名を公表するケースは、一定事業者が特商法処分もしくは刑事事件等で取材があった時に、その経過として「指導いたしました」「勧告いたしました」という事実は言っていますが、事業者指導のみをした場合は、条例上も公表は予定しておりません。勧告も同様です。それ以外の公表は、審議会にお諮りして事業者名を公表するという立て方になっております。

もう1点、悪質事業者を指導したかどうかという情報交換ですが、実は有名な事業者、言い方はおかしいですけれども、各地域でいろんな問題を起こしている事業者については、その都度、それぞれのブロック会議等で情報交換を行っております。ただ、極めて件数が少ない、もしくは小さな事業者に対して指導をした場合は、「大阪市はこの事業者を指導しましたよ」という情報発信は積極的に行っていません。それは他都市も同様です。例えば話題になっている大きなマルチの業者については、それぞれのブロック会議、近畿ブロックの会議等で、「どんな対応をされていますか」という情報交換を行っているのが現状です。

○国府委員　まず、第1点目のステッカーの件に関しましては、非常にすばらしいステッカーを作って配布していただいている点については、高く評価したいと思っておりますが、その活用の仕方が、出前講座などで配布するのにとどまるのではなくて、もう少し自主的に地域でやろうという機運をつくり上げていったり、地域でやろうというところにはセンターが積極的に支援する。点での対応ではなくて面的な対応が必要ではないかと思っております。

と言うのは、全然そういうステッカーが貼られていないところに、ぽつぽつとステッカーが貼られていると、そこはお年寄りが多いんじゃないかとか、逆に悪質な業者のターゲットにされるみたいなことも言われて、シールを貼ることの弊害が議論されることもあるんですね。

だから、この地域では自治会の皆がそういうことを意識していると。私の住んでいる地域は、高齢者2人世帯とか1人世帯が非常に多く、高齢者被害に遭いやすい地域だったので、自治会あげて皆がそういうものをバックアップしているという表明といいますか、雰囲気づくりをやる意味で、ステッカーは非常に効果があったと思うものですから、もう少し「面」での取り組みも考えていただきたい

と思います。

事業者指導をした場合の情報の交換については、府内にはいろいろな消費生活センターがありますが、その中で大阪市は非常に規模もあり、事業者指導の実績もあり、地域の中でもリーダー的なセンターなわけですから、大阪市のセンターが事業者指導をして、事業者に改善を求めているということは、やはり各市に情報提供して、各市の苦情処理の中でもそういったことを参考にしながらあっせんをやっていけるような体制ができれば、大阪市の役割は、より高いものになるのではないかと考えて、申し上げた次第です。

○安本会長 後の方につきましては、行政機関個人情報保護法なり行政機関個人情報保護条例を一方ではらみながら、積極的にどう進めていかれるか、またいろいろとご検討いただければと思います。

後に重要な課題がございまして、やや時間が押しておりますけれども、ほかに何かご質問、ご意見ございますか。

それでは、この議題につきましては、これで終わるということで、次に進ませていただきたいと思います。議題（３）「大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱（案）」について。事務局からご説明をお願いします。

○中澤副所長 消費者被害の救済のため、大阪市保護条例第２８条第４項で、苦情処理に当たり必要があるときには消費者保護審議会があっせんまたは調停を行うことが規定されておまして、第３３条６項で、苦情処理部会が所掌することが規定されております。

その条例の規定を受けまして、大阪市消費者保護審議会規則の第８条で、あっせん又は調停について規定されています。資料としてお配りしております「大阪市消費者保護審議会規則」の第８条をご参照ください。規則では、あっせん又は調停を行うことになったときは、当事者に通知し、当事者から意見を聞き、あっせん又は調停が成立したときや終了させたときは、審議会から市長へ経過及び結果を報告することなどが規定されています。

これら条例や規則に定めているもののほか、消費者保護審議会が、あっせん又は調停を行うに当たり必要な事項をルール化しておこうという趣旨で、「大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱」を定めようというものです。



なお、市長が消費者保護審議会へあっせん又は調停を付託するに当たり必要な事項につきましては、資料3に続いて参考資料をご参照いただきたいのですが、「苦情処理に係るあっせん又は調停の付託に関する要領」を、本年1月に市内部で決裁し、すでに施行しております。そこでは、第3条で、審議会へのあっせん等の付託の要件を規定しております。市長によるあっせん等、すなわち消費者センターにおけるあっせん等を行ったにもかかわらず解決することが困難であるもののうち、審議会によるあっせん等により解決が見込まれる案件であって、市民の消費生活に著しく影響が生じ、または生じる恐れがある紛争であって、紛争当事者から訴訟が提起されていないということが、要件として規定しております。

それでは、「要綱（案）」の内容について説明させていただきます。資料3「大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱（案）」をご参照ください。

この「要綱（案）」の内容につきましては、昨年12月と本年10月開催の苦情処理部会で、今年度付託した2つの案件の処理状況を踏まえながら、ご議論いただいたところであります。

まず、第1条で、制定目的を規定しております。

次に、第2条では、あっせん等の開始手続について規定いたします。審議会が市長から紛争解決のためのあっせん等を付託された時には、苦情処理部会委員のうち、原則3名を担当委員、そのうち1人を主任担当委員に指名すること、それから消費者や事業者への通知の様式について規定いたします。

第3条では、消費者からのあっせんの取り下げについて規定いたします。

第4条では、あっせん等の進め方について規定いたします。第1項、第2項で、担当委員は双方の主張の要点を確認し、必要がある時は専門家の意見を聞くことを市長に求めることを規定いたします。また、第3項、第4項で、消費者と事業者の間のあっせんによる合意や調停が成立したときの書面の取り交わしについて規定いたします。また、第5項では、あっせん等が成立したときの担当委員から部会長への報告について規定いたします。

第5条ですが、あっせん等が打ち切りになったときの部会長への報告と、あっせん・調停打ち切り通知の様式について規定いたします。

第6条では、あっせん等の結果の報告について規定いたします。第1項で、部

会長から審議会への報告を規定しており、第2項では、その報告については審議会委員への書面による通知をもって代えることができることを規定いたします。第3項で、審議会から市長への報告の様式を規定いたします。

第7条では、この要綱の施行について必要な事項は部会長が定めることを規定いたします。

以上が「大阪市消費者保護審議会によるあっせん又は調停に関する要綱（案）」でございます。

○安本会長 あっせん・調停は大阪市がこの審議会に付託するわけですが、付託する側の大阪市がどういうルールで付託するかについては、「参考」とある「要領」は審議会が決めることではございませんので、大阪市が既に決めて実施しておられる。付託を受けてどうあっせん・調停を進めるかは、この審議会でもルールを決めなければならないわけですが、まだ決めていないというか、今回の経験を踏まえながらルールをつくっていくということで、幸いにも2件の具体的なあっせんを進める中で、ルールをこういうふうに詰めてきたということですね。これにつきましては苦情処理部会のほうで一定の議論をしておりますけれども、それを踏まえて審議会で審議し、ご決定いただきたいという趣旨でご提案しているものです。何かご意見、ご質問ないですか。

よろしいでしょうか。

それでは、この「要綱」につきましては、審議会決定の要綱として定めさせていただくことにいたしたいと思っております。

続きまして、もう1つの大きな議題の議題（4）、この間、苦情処理部会であっせんを進めてまいりました件についての報告をさせていただくこととなります。まず、①「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」のあっせんということで、紛争の概要及び審議会にあっせんを付託した経過について、事務局からご説明をお願いいたします。

（以降、議題（4）①「「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」のあっせんについて」②「「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん等について」は会議非公開のため、議事録掲載せず）

この議題については終わりました、次にまいりたいと思います。次の問題は、苦情処理部会委員の指名についてです。

これは私から説明させていただきます。先ほどの「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」及び「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」で主任担当委員からご説明いただきましたが、両案件とも、消費者契約法とか特定商取引法とか、あるいは消費者基本法という法律に照らして、どういう問題点があるのかを議論して、解決の方向を検討することになっております。そういう議論をする中で、担当委員の皆さんから、より速やかな問題解決を図るために民法の専門の方に入ってください、あるいは消費者法を専門とされている委員さんに苦情処理部会に入ってくださいほうがいいのではないかというご意見が出ました。

本日、ご都合により欠席されておりますけれども、タン委員におかれましては、大学で消費者法を専門に研究され、その他にも事業者が定める自主行動基準やADRについて非常に高度な見識をお持ちでございます。お手元の資料6、苦情処理部会のメンバー構成ですが、私が会長に選出いただいたということで、私自身は苦情処理部会から退かせていただくことにさせていただきますで、タン委員に苦情処理部会の委員として入っていただきたいと思っております。これは一応指名になりますので、そのように指名させていただきたいと思っております。よろしくご承認をお願いいたします。

また、苦情処理部会につきましては、現在、私が苦情処理部会長を務めさせていただいておりますけれども、部会長代理の高橋委員に苦情処理部会長になっていただきたいということで、これもここでご指名させていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○高橋会長代理　ご指名いただきました高橋でございます。先ほど苦情処理部会の報告にもございましたとおり、そもそも苦情処理部会に上がってくる案件というのは、非常に解決が困難なものばかりで、今後、さまざまな法律問題、あるいは法律知識を、担当委員の方々のご支援のもとで、自業者側にも提示して、できるだけ解決に結びつけていきたいと考えております。

同時に、審議している中で、各地の消費者センターで必ずしも同じような対応がなされていない可能性があることもわかるようなところがありますし、もう1つは、先ほども大阪市と大阪府の権限という問題もありましたが、大阪市に十分

な強い権限がない場合もございますので、大阪府、大阪市、さらには行政へのフィードバックをできるような形で部会運営を進めさせていただきたいと思っております。部会委員の皆様、審議会の皆様、よろしくご支援をお願いいたします。

それでは、審議会規則第3条第4項の規定がございまして、部会長代理をあらかじめ指名することになっております。これは部会長が指名するということですので、私から部会長代理を指名させていただきたいと思っております。

この間、苦情処理部会におきまして、いろいろ担当していただきました国府委員を指名させていただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

○安本会長 議題の(1)から(4)まで終了いたしました。議題(5)その他ですが、委員さんから何かございますか。この点について議論しておくべきだというご意見、ご提案ございますか。特にございませんか。

事務局のほうは、どうでしょう？

○池見所長 特にございません。

○安本会長 それでは、本日の議題はすべて終了したということで、皆様方には、本当に熱心にご審議いただきまして、どうもありがとうございました。

市長から付託されました紛争案件のうち、「結婚相手紹介サービスに係る紛争案件」につきましても、おかげをもちまして合意に至るということで、初めての苦情処理部会の仕事としてここまで至ったということは、ある意味ではほっとしている面もございます。国府委員をはじめとして担当委員の方々に改めてお礼申し上げます。これにつきましては、苦情処理部会からいただきましたあっせん報告を、審議会のあっせん報告として市長に提出させていただくことにします。大阪市におかれましては、このあっせん報告を十分にご活用いただいて、今後のさまざまな指導も含めて、消費者相談等の充実に努めていただきたいと思います。

もう1つ、これは報告をうかがうからに困難な内容のものでありましたが、「競馬ソフトの購入契約に係る紛争案件」につきましても、大変なご努力をもって少しずつ詰めの段階にかかっているようですので、川村委員をはじめとして担当委員の方には、引き続きご努力をお願い申し上げたいと思っております。

以上で消費者保護審議会は終わりたいと思っておりますが、消費者問題については、今、新聞、テレビで、およそニュースの聞こえない日はないほど大変なことになっております。この中には大阪市にかかわる事件もかなり多くございますので、

市のほうも一層の努力をお願いいたしたいと思ひますし、また委員の方々も、審議会として、あるいはそれぞれの場で、一層ご奮闘、ご活躍をお願いいたします。それではこれで終わりたいと思ひます。どうもありがとうございました。

○司会 ありがとうございます。

最後に、市民局の雇用・勤労施策担当部長の中尾から、ご挨拶申し上げます。

○中尾部長 委員の皆様方には、本日は、年末のお忙しい中、熱心にご審議いただきまして、本当にありがとうございました。

本日、いただきましたご意見、各地の消費者センター間での情報交換の問題とか、いろいろご指摘いただきましたが、こういったご指摘につきましては、私も、今後の消費者行政を進める中で、十分生かしていくように努めてまいりたいと思ひています。また、最後の安本会長のお話にもございましたが、苦情処理部会のあっせんの報告の件につきましても、後日、審議会から市長あてのご報告をいただいた後、本市のホームページ等で一般市民向けにも公表してまいりたいと考えております。また、当然のことでございますが、今後も市の消費生活相談や事業者指導を進めていく中で、貴重な資料として十分活用させていただきたいと考えております。

冒頭の市長の挨拶でも触れておりましたが、耐震偽装問題や食品表示の偽装表示問題や、市民生活の安全・安心を脅かすような、市民生活に大きな不安をもたらすような事件が次々と明らかになっております。いわゆる生産者本位から消費者・生活者本位の取り組みに発想を転換して進めていこうと言われて久しいと思ひますが、現状は、まだまだ生産者サイドの論理が優先するような事態が多数発生しているわけでございます。

私ども大阪市としまして、市民の皆様が、日々、安全・安心して暮らせるように、消費者や生活者の視点に立った行政を今後とも進めてまいりたいと考えております。委員の皆様方におかれましては、引き続きご指導、ご鞭撻を賜りますようによろしくお願い申し上げますとともに、この時期でございますので、新しい年をお健やかに迎えになれることを祈念いたしまして、終わりのご挨拶とさせていただきます。本日はどうもありがとうございました。

○司会 これをもちまして、第44回消費者保護審議会を終了させていただきます。どうもありがとうございました。