

第 4 7 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 2 2 年 1 1 月 9 日

大 阪 市 市 民 局

第47回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成22年11月9日（火）
午前10時～午後12時10分

場 所 大阪市消費者センター 研修室1

次 第

1 開 会

2 大阪市長あいさつ

3 議 題

（1）会長の選出及び苦情処理部会委員の指名について

- ①会長の選出
- ②会長代理の指名
- ③苦情処理部会委員の指名
- ④苦情処理部会長の指名
- ⑤苦情処理部会長代理の指名

（2）消費者センターの事業等について

- ①消費生活情報提供（教育・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消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく店舗調査の結果について

(3) 大阪市消費者行政連絡会のあり方について

(4) その他

4 閉 会

出席者

(1) 委員 (16名)

(敬称略・50音順)

秋山幸三	日本チェーンストア協会関西支部事務局長
石原信幸	市会財政総務委員長
江口文子	弁護士
川崎博章	公募委員
島谷克史	(社)消費者関連専門家会議(ACAP)西日本支部副支部長
下村正明	関西大学大学院法務研究科教授
白木礼	公募委員
高井裕之	大阪大学大学院法学研究科教授
田阪裕章	弁護士
中川正隆	大阪商工会議所 経済産業部長
長田真里	大阪大学大学院法学研究科准教授
平井道子	株式会社読売新聞大阪本社編集局経済部次長
藤原以久子	(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支部長
松本淳	大阪市立大学大学院経済学研究科准教授
水谷忠晴	大阪百貨店協会 (株式会社大丸松坂屋百貨店本社営業部営業企画室営業管理部スタッフ)
山田希	立命館大学法学部准教授

(2) 市側 (7名)

(幹事)

市民局長	杉本佳英
市民局 消費者センター所長	西山嘉和
健康福祉局 総務部長	北辻卓也

(代理出席：輪違総務担当課長)

経済局 産業振興部長	諫山保次郎
------------	-------

(代理出席：伊勢商業振興担当課長)

都市整備局 企画部長

酒 井 裕 一

(代理出席：野津企画調査担当課長)

消防局 予防部長

和 田 敏 章

(代理出席：二宗予防担当課長)

教育委員会事務局 生涯学習部長 三 宅 卓

(代理出席：森本生涯学習担当課長)

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

消費生活担当課長 前 田 三樹子

消費生活担当課長代理 大 槻 利 花

〃 堀 田 大 地

(4) 傍聴者 なし

○司会 お待たせいたしました。ただ今から第47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、誠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、消費者センター管理担当係長の浅田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、お手元の会議次第にしたがって進めてまいりたいと存じます。

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出席ができませんでした。

代わりまして、杉本市民局長よりごあいさつ申し上げます。

○杉本局長 皆様おはようございます。委員の皆様方には大変お忙しいなか、早朝よりお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。本日ご臨席の委員の皆様方による消費者保護審議会といたしましては、平松市長が出席いたしましてごあいさつ申すべきところでございますが、他の公務のために出席ができませんでしたことをお許しいただきまして代読とさせていただきますと思います。

第47回大阪市消費者保護審議会の開催にあたり、一言ごあいさつ申し上げます。

本日は、ご多用のところご出席いただきまして誠にありがとうございます。委員の皆様方には平素から消費者行政をはじめ、大阪市政の推進にご理解、ご協力をいただき、感謝申し上げます。

また、このたびは、大阪市消費者保護審議会委員就任につきましてご依頼申しあげたところ、ご快諾いただきまして、厚くお礼申し上げます。2年間にわたりご指導、ご協力を賜りますようお願いいたします。

今日、社会の高度情報化やグローバル化により、消費生活をめぐるトラブルも複雑・多様化し、インターネットを利用した架空請求や不当請求、高齢者の資産をねらう悪質商法など消費者の安全・安心を脅かす事件が依然として発生しております。

国では消費者行政を一元的に推進していくため、昨年9月に消費者庁が設置され、また、昨年度末には、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」、「消費者基本計画」が相次いで策定され、新しい消費者行政政策の基本的方向性や考え方を示されたところであります。

大阪市といたしましても、これまでから市民が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拡大防止に努めており、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。本年4月には、消費者に最も身近な基礎自治体として実効ある取組を推進する体制を整備いたしました。

消費者行政の充実が図られるなか、消費者利益の擁護における本審議会の役割は一層重要となると認識しており、その意味からも委員の方々には、本市の消費者行政において重責を担っていただいております。今後も大きな役割を果たしていただきますようご期待申し上げます。

大阪市では、国が示した消費者行政の基本的方向に基づき、引き続き、消費生活の安定と向上をはかる総合的な消費者行政の推進に努めますとともに、だれもが「いちばん住みたい」と思えるまちの実現をめざしてまいりますので、皆様方の一層のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくご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あげまして、ごあいさついたします。

平成22年11月9日 大阪市長 平松 邦夫

代読でございました。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○司会 次に、本日は当審議会の委員改選後、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を紹介させていただきます。資料としまして五十音順の委員名簿並びに配席図をお付けしております。配席図に沿って順に紹介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、自己紹介をよろしくお願い致します。なお、時間の関係上お一人様1分以内でお願いいたします。

それでは、ご紹介いたします。

秋山委員でございます。

○秋山委員 日本チェーンストア協会関西支部事務局の秋山と申します。よろしくお願い致します。関西中心に100店舗ほどチェーン展開しているイズミヤという小売業の総務を担当しております。この事務局というのは2年に1回順番に替わりますので、今年と来年と担当しますのでよろしくお願い致します。

○司会 石原委員でございます。

○石原委員 おはようございます。大阪市議員の石原信幸でございます。今日は財政総務委員長ということで出席をさせていただいております。私はこの住之江区、ここが地元です。ここのATC、WTCエリアの選出の議員でございます。よろしくお願い致します。

○司会 続きまして江口委員でございます。

○江口委員 大阪弁護士会から推薦を受けまして今回参加させていただいております、弁護士の江口文子です。よろ

しくお願いいたします。私は消費者事件を数多くいろいろ手がけてきましたが、最近是非常に高齢者がターゲットになっている事件が多く、やはり「未然に防ぐ」ということが非常に大事ではないかなと思っております。そういうところがこういうところで役に立てたらと思い参加させていただきました。よろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。続きまして川崎委員でございます。

○川崎委員 公募委員の川崎と申します。本日はよろしくお願いいたします。通常は、企業の消費者対応部門のほうで勤務しております、今回消費者の代表といえますか、消費者の立場で参加したいと思っています。本日はよろしくお願いいたします。

○司会 島谷委員でございます。

○島谷委員 大丸松坂屋の品質管理会社を担当しております、消費科学研究所から参りました島谷でございます。ACAP（消費者関連専門家会議）の副支部長も務めております。なにぶん初めてでございますので今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。下村委員でございます。

○下村委員 関西大学法科大学院で、民法を講じております下村と申します。昨年でしたでしょうか、ここの苦情処理部会というのであっせん事件、あっせん調停事件を江口先生と一緒にご担当させていただきました。何やかやありましたけれどもいろいろと勉強させていただきました。消費者保護とは、いろいろなことを思うところもございしますが、それはまたおいおいに、というところでもよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

○司会 白木委員でございます。

○白木委員 公募委員に選んでいただきました白木と申します。普段は大阪地方裁判所で事務官の仕事で臨時でさせていただいております。今年の2月に消費生活アドバイザーの資格をとりまして、何か消費者問題に係わる仕事ができないかと思いましたがこちらを見つけまして、公募委員に応募させていただきました。まったくわからないことばかりなんですけれども、頑張っているいろいろ考えていきたいと思っておりますので、皆様、ご指導等よろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。高井委員でございます。

○高井委員 大阪大学教授の高井でございます。専攻は憲法でございます、公法という部門から消費者問題に係わらせていただくことになるかと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。続きまして田阪委員でございます。

○田阪委員 弁護士の田阪と申します。私は以前総務省で電気通信の消費者相談センターの業務を担当しております、何かお役に立てるかと思ひましてこちらに出させていただきました。今後ともよろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。中川委員でございます。

○中川委員 皆様おはようございます。大阪商工会議所の中川と申します。日頃は中小企業の振興、あるいはものづくりの振興をいたしております。今時代の変わり目でどんどん消費者向けの新しいビジネスが展開されると思いますが、消費者保護の観点から、新しいルール、新しい秩序ができれば良いと思っております。以上です。

○司会 長田委員でございます。

○長田委員 おはようございます。大阪大学で国際私法、国際民事訴訟法を担当しております長田と申します。消費者問題も昨今では国際化が問題となっておりますので、そういった観点から私もいろいろと勉強させていただきたいと存じておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○司会 平井委員でございます。

○平井委員 おはようございます。読売新聞経済部平井と申します。よろしくお願ひします。私は普段どちらかと言うと企業の方を取材することが多いんですけども、昨今新聞社の方には、読者の方から「こんな製品についてはこんな問題があるんじゃないか」とか「こういったインターネットの商売についてはおかしいんじゃないか」といった投書だとか投稿だとかたくさん増えてきております。そういったことを踏まえまして、こちらで消費者問題について考えていきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

○司会 藤原委員でございます。

○藤原委員 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会から参りました支部長の藤原でございます。よろしくお願ひいたします。私どもの団体は、消費者と企業・行政との架け橋という役割をスローガンにしております、今回も皆様と意見交換することによって一緒によりよい消費社会をつくっていききたい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。

○司会 続きまして水谷委員でございます。

○水谷委員 おはようございます。大阪百貨店協会から参りました水谷と申します。よろしくお願ひいたします。日頃は丸松坂屋百貨店の本社の営業管理部の方に勤務しております、営業管理部といいますのは非常に守備範囲の広い部署でございますが、一番大事なことは日々お客様と接しております店頭・売場の支援というのが役割だと考えるところです。教えていただくことが多々あると思ひますが、今後ともよろしく申し上げます。

○司会 松本委員でございます。

○松本委員 おはようございます。大阪市立大学の松本と申します。専門は財政学をやらせていただいております。前任の柴田先生の方からご紹介をいただきまして、今回これを引き受けさせてもらうことになりました。大学などでも最近学生を対象にした様々な悪質商法みたいな話も大変多くなってきたという実感もありますし、こういった機会に勉強させてもらいながら、少しでもお役に立てれば、と思ひています。以上、よろしくお願ひします。

○司会 山田委員でございます。

○山田委員 立命館大学で民法を担当しております、山田と申します。専門は契約法でございますので、その観点から何かお役に立つことができれば幸いですし、また自分も勉強させていただきたいと思っております。どうぞ、よろしくお願いたします。

○司会 皆様、ありがとうございました。

なお、池田委員、大谷委員、嘉納委員、本荘委員の各委員におかれましては、本日所要のため欠席されております。

続きまして、幹事の紹介をいたします。

審議会規則第7条におきましては、関係局部長を幹事としておりますので、資料として付けております幹事名簿をご覧ください。

まず、杉本市民局長でございます。

○杉本局長 杉本でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 西山消費者センター所長でございます。

○西山所長 西山でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 なお、本日、市民局以外は担当課長に出席いただいておりますので、ご紹介させていただきます。

健康福祉局 輪違（わちがひ）総務担当課長でございます。

○輪違課長 輪違でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 経済局 伊勢（いせ）商業振興担当課長でございます。

○伊勢課長 伊勢でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 都市整備局 野津（のづ）企画調査担当課長でございます。

○野津課長 野津でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 消防局 二宗（にそう）予防担当課長でございます。

○二宗課長 二宗でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 教育委員会事務局 森本（もりもと）生涯学習担当課長でございます。

○森本課長 森本でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 次に、消費者センターの出席者を紹介いたします。

前田消費生活担当課長です。

○前田課長 前田でございます。どうぞよろしくお願申し上げます。

○司会 大槻消費生活担当課長代理です。

○大槻課長代理 大槻です。どうぞよろしくお願いたします。

○司会 堀田消費生活担当課長代理です。

○堀田課長代理 堀田でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○司会 以上でご紹介を終わらせていただきます。

なお誠に申し訳ございませんが局長は、他の公務がございますので、ここで退席させていただきます。

○杉本局長 どうぞよろしくお願ひいたします。

(局長退席)

○司会 議事の進行につきましては、審議会会長にお願いすることとしておりますが、本年は当審議会委員の改選がございましたので、現在、会長が決まっておりません。議題(1)の①「会長の選出」までは事務局の前田課長が進行させていただきます。

○前田課長 それでは進めさせていただきます。

まず議題に入ります前に、お手元の資料でございますが、資料の1と2の下に、私どもの「大阪市消費者保護条例」「大阪市消費者保護審議会規則」「大阪市消費者保護条例施行規則」「審議会等の設置及び運営に関する指針」を別につけさせていただいておりますのでよろしくお願ひ申し上げます。

それではまず、本日の会議の公開・非公開についてご審議いただきたいと存じます。

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」により原則公開とされており、今までの審議会につきましては、会議を公開としてまいりました。

お手元の「審議会の設置及び運営に関する指針」をご覧くださいと存じます。

「第7 審議会の公開」の「3 公開・非公開の決定」でございます。

「審議会等の会議の公開又は非公開については、この指針に基づき、当該審議会が決定する。」と定めているところです。また、少し戻っていただいたところに「1 会議の公開基準」の項がございます。「会議は、次のいずれかに該当する場合を除き、公開するものとする。」とされ、原則公開としているところですが、以下の(1)に会議を公開しない場合について規定しております。

「ア」で個人に関する情報であって当該情報に含まれる氏名等により特定の個人を識別できるもの、又は識別はできないが公にすることにより、個人の権利利益を害するおそれのあるもの、

また、「イ」では、法人等に関する情報であって、公にすることにより、当該法人の権利、競走上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものとしております。

本日の議題につきましては、「ア」「イ」に該当するものはございませんので、公開とさせていただきたいと存じま

すが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

それでは本日の審議については公開とさせていただきます。

また、審議会の内容は大阪市消費者センターのホームページなどに掲載し、公表させていただくことをご了承お願いいたします。

なお、現在のところ傍聴者はおられません。

それでは、議題に入っております。

議題(1)「会長の選出及び苦情処理部会委員等の指名」ですが、お手元の「大阪市消費者保護審議会規則」をご覧いただきたいと存じます。

第2条第1項の規定によりまして、会長は「委員の互選によりこれを定める。」としております。

どなたかご推薦あればお願い申し上げます。

○藤原委員 昨年度より委員を拝命しております日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会の藤原でございます。昨年度、会長代理を下村委員が務めていらっしゃったんですけれども、引き続きご就任なさっているということで、会長に推薦したく、ご提案いたします。

○前田課長 ただ今、藤原委員からご推薦の意見がございましたが、皆様いかがでございましょうか。

(「異議なし」の声)

異議なしの声もございましたので、それでは、下村委員に本審議会会長にご就任いただきますので、恐れ入りますが、会長席の方へ移動をお願いいたします。

～～ 会長席へ移動 ～～

それでは、ご就任にあたりまして一言ごあいさつをお願い申し上げます。

○下村会長 改めて恐れ入ります。ただいま、会長にご選出を賜りました下村でございます。微力ではございますけれども精一杯努めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

先ほどから堅苦しい雰囲気が進んでおりますが、せつかくの審議会です。審議するために集まっておりますので皆様どうぞ姿勢を楽にさせていただいて、楽な雰囲気を進めていただきたいというふうに思っております。

さて、本審議会は、昭和51年に大阪市消費者保護条例に基づきまして発足されたとのことです。それ以来、様々

な消費者問題に関しまして審議・調査等を行い、大阪市当局に対しご意見を申し上げてきておりまして、その内容を市の消費者行政の推進に数多く活かしていただいているそうです。

昨年度は国におきまして消費者行政を一元的に推進するため「消費者庁」と「消費者委員会」が設置され、消費者保護行政にとっては大きな節目の年となったところでございます。けれども報道にもありますように、悪質商法による被害や消費者トラブルといったものは依然、無くなっておりません。消費者行政というものが果たす役割は、これまでも増して大きくなってきており、必然、大阪市における本審議会の役割も重要になっていくのではないかと存じます。

今回は、委員の交代幅というのも大きくございまして、改めてフレッシュな心構えで諸問題に対処していくことができればと、こういうふうにしております。皆様にはお忙しい中、早朝よりお越しをいただきました。どうもありがとうございました。私自身、委員の皆様のご協力を得ながら、適正な審議会の運営に尽くしてまいりたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

○前田課長 どうもありがとうございました。

それでは、今後の議事進行につきましては、会長をお願いしたいと存じます。

下村会長どうぞよろしく願いいたします。

○下村会長 それでは、議事の方を進めてまいりたいと存じます。

まず、会長代理の選任ですが、「審議会規則第2条第3項」の規定により、会長があらかじめ指名することとしております。したがって、会長代理につきまして私の方から指名させていただきます。

会長代理につきましては、申し訳ありませんが「高井委員」をお願いしたいと思います。

「高井委員」、会長代理席の方へよろしく願いします。

～～ 会長代理席へ移動 ～～

引き続きまして、苦情処理部会委員の指名ですが、この審議会は「消費者保護条例」に基づきまして「苦情処理部会」を設けております。市長によるあっせん・調停による解決が困難で、しかも一般的な意義のあるものというものが審議会に送られてまいります。それを「苦情処理部会」の作業に委ねる、というような段取りであると承知しておりますけれども、多くの委員の方々が初めて当審議会に出席していただいておりますので、苦情処理部会の所掌事項について事務局からご説明をいただきたいと思っております。ではお願いいたします。

○堀田課長代理 消費者センター堀田でございます。私の方からご説明させていただきます。よろしくお願いたします。お手元の「大阪市消費者保護条例」をご覧くださいませでしょうか。こちらのページで申し上げますと、9ページの「第33条」というところに「大阪市消費者保護審議会」について規定された項がございます。ここの下から2行目の「第6項」に「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。」とございまして、所掌事務といたしまして、1つ目は、「第18条の3第1項及び第28条第1項に規定する情報提供並びに同条第3項に規定する苦情処理に関し、意見を述べること。」とあり、次に「第28条第4項に規定する苦情処理に関し、あっせん又は調停を行うこと。」と規定されております。先ほど下村会長から若干ご説明いただきましたのは、この2つ目の事項でございます。改めてどういった内容なのかをご説明いたします。ページを少し戻っていただきまして、5ページに「第18条」というところがございます。この「第18条」は「不当な取引行為の禁止」を定めた項でございます。「事業者は、消費者との取引に関し、次に掲げる行為に該当するもので市長が不当な行為として指定するものを行ってはならない。」と書いてございます。こういった禁止事項に対して、市はどういったことをするのかと申しますと、6ページに移っていただきまして、「18条の2」ということで「調査」という項目がございます。「前条の行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該行為について必要な調査を行うことができる。」とあります。そのうえで、ここが審議会と関係するところでございますが、「第18条の3 情報の提供」というものがございませ。「市長は、前条第1項の調査の結果、同項の行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該行為の内容、事業者の氏名又は名称その他必要な事項に係る事項に係る情報を消費者に提供するものとする。」と規定してございます。この市が行う情報提供について、審議会苦情処理部会からご意見を頂戴するというのが一つ目でございます。情報提供について、もう一点ございまして、8ページの「第28条 苦情処理」と書いてございまして、消費者センターでは日頃から市民の方からの苦情に対しまして事業者との間に入って、あっせん等を行っているところであります。この中で「第28条第1項」の後段に、「消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図るため必要があると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、商品等の名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。」ここでも情報の提供ということが書かれています。この情報提供について、審議会の意見を頂戴することがありますのでよろしくお願いたします。

続きまして、この「第28条第3項」、こちらにも「市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会の意見を聴くものとする。」ということで、情報提供以外の場合であっても、審議会の意見を聴くことがありますのでお願いたします。

最後に「第28条第4項」こちらが先ほどご説明いただきましたものでございませ、「市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会のあっせん又は調停に付すことができる」と。普段、我々消費者センターの中

で事業者と消費者との間に立ったあっせんを行っておりますが、内容によりましては審議会に付託することがございます。そういったことが「苦情処理部会」の所掌事務となっております。説明は以上でございます。

○下村会長 ありがとうございます。またご質問等がございましたら後の時間がございますのでそのときにお願
いします。

「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、
会長が指名するとしておりますので、私から指名させていただきます。

「苦情処理部会」の委員については、「江口委員」、「島谷委員」、「高井委員」、「田阪委員」、「長田委員」、
「藤原委員」、「山田委員」の各先生方をお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

また、部会長につきましては「江口委員」をお願いします。

指名しました委員の方々にはお忙しいところ大変恐縮ですが、格段のご協力よろしくお願ひいたします。

それでは、苦情処理部会の部会長に就任いただきます江口部会長から一言ごあいさついただきますとともに、審
議会規則第3条第4項に基づき、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと思います。

○江口委員 ご指名ですので、大役ですが、引き受けさせていただきます。部会の皆様方には、この審議会にあ
がってくる事案というのが、かなり一般的にも問題があって、多くの苦情があがっている案件が取り上げられている。
それはなぜその苦情が多いのかということ、何でそこが消費者の方から苦情となっているのかということ、素
直にいろんな意見を聞きながら分析して解決ができたなら、と思っておりますのでご協力の程よろしくお願ひいたします。

それでは、私の方から部会長代理を指名させていただきます。

部会長代理については、「高井委員」を指名させていただきます。

○高井委員 引き受けさせていただきます。

○下村会長 それでは、ただいま決定しました方々に、苦情処理部会の運営をよろしくお願ひしたいと存じます。

次に、議題（2）というのがありまして、「消費者センターの各種事業の概況について」です。

順次、事務局からご説明いただけるものと伺っておりますのでどうぞよろしくお願ひをいたします。

○大槻代理 消費生活担当課長代理、大槻と申します。私と堀田で分担いたしまして、消費者センターの事業等
についてご説明させていただきます。お手元に資料1、「消費者センターの事業等について」という資料がございます

ので、そちらをご参照いただけますでしょうか。

資料をめくっていただきまして、1ページ目に「消費生活情報提供（教育・啓発）事業について」という項目がございます。ここについてご説明させていただきます。

大阪市消費者センターでは、消費者被害の未然防止を図るため、さまざまな手法や媒体を用いて消費生活に関する情報提供事業を行っております。

下に表を載せさせていただいております。事業名と平成21年度、あと22年度上半期の実績について挙げさせていただいております。内容を逐一ご説明することは、時間の制約上差し控させていただきます。なお、備考欄でございますが、「◆印」を付しておりますものは、大阪府と連携して実施いたしております「府市連携事業」でございます。「※印」は国からの交付金を原資とした「地方消費者行政活性化基金」を活用した事業でございます。この基金につきましては、後ほど、改めてご説明させていただきます。

2ページ目まで表が載っておりますけれども、どうぞご参照をよろしくお願いたします。なお、別にお手元のほうにクリップ止めで色つきのものを配付させていただいております。ご参考に当方で作成させていただいております啓発関係のパンフレット等につきましてお配りしておりますのでご覧いただければ幸いです。

私の説明は以上でございます。

○堀田課長代理　続きまして、3ページ、「消費生活相談について」21年度の報告をさせていただきます。平成21年度に大阪市消費者センターに寄せられた相談の総件数は20,048件、対前年度比としまして、9.8%減となっておりますが、依然として多くの相談が寄せられています。その下のところに17年度からの推移の表が載っておりますのでご参照ください。

次に、相談の内容について特徴的なところについて、ご説明させていただきます。平成21年度で多く寄せられた相談内容としましては、まず1番目「悪質な架空請求・不当請求についての相談」でございます。21年度、その下表、囲っておりますが、合計で3,305件寄せられています。ただし、これは平成17年度からの比較をご覧いただければわかると思いますが、年々減ってきている状況でございます。4ページに移っていただきまして、次に「賃貸アパートに関する相談」が多く寄せられています。こちらは具体的にどういうものかといいますと、退去時に補修費用を請求されたり、ハウスクリーニング代を請求された、といった事案でございますが、これが平成21年度1,102件寄せられています。年々ちよつとずつ増えている、というような感じでございます。

3つめ、「フリーローン・サラ金に関する相談」ということで、中でも多重債務や、ヤミ金にお金を借りただけけれども、といった相談も含まれております。

こちらは5ページに経年の表を載せておりますが、平成21年度618件ということで、件数としてはずいぶんと

減ってきております。うち、ヤミ金融や多重債務に関する相談が半数以上を占めているという状況でございます。

主な、数多く寄せられている相談の傾向といたしましてはこのようなものがございます。

次に、相談者の属性別に見たときに、どのような相談が寄せられているのか、ということについて若干説明をさせていただきます。まず高齢者を狙った、高齢者が被害者になる場合のご相談はどういったものがあるかといったことですが、代表的な勧誘方法では、点検商法あるいはSF商法、かたり商法などがございます。

点検商法は、近くで屋根工事をしており、お宅の屋根がずれていたのが気になって訪問してきました、というような感じで訪問されて、リフォームの契約を行うようなケースですが85件、SF商法、一種の催眠状態に近い状態で高額な羽毛布団等を買わせるようなもので25件、役所の職員であるかのように装って浄水器や防災防犯警報装置等売りつけるのが71件、それぞれ下に表がございまして、これが高齢者の占める割合、点検商法やSF商法でいいますと、半数以上占めている点が顕著になっております。次のページに経年の変化を載せております。

それと最近特出すべきことといたしましては、「また」以下でございますが、海外先物取引などの金融商品に関する相談のうち、高齢者の占める割合が非常に高くなっております。「高額配当が受けられる」「損はしない」というような言葉で勧誘され、「定期預金のようなもの」と思い込んで契約したところ、利益が出るどころかほとんどお金が戻らない、といった相談が寄せられております。これが年間で126件ございまして、60歳以上が当事者の相談件数が82件と、全体に占める割合が65%となっております。

次に、逆に若年者を狙う悪質商法についてどのようなものがあるかということですが、まずひとつは、連鎖販売取引契約、いわゆるマルチですね、こちらが413件寄せられています。このうち若年者、7ページに表が載っておりますが、マルチ商法でいいますと、当事者が30歳未満の場合198件と、全体の半数近くを占めております。例として、キャッチセールスやアポイントメントサービスといった形で契約するケースも寄せられています。

若年者被害の多い商法について経年の変化についても載せておりますのでご参照ください。

こういった相談に対しまして、消費者センターとしてはどのようなことをしているかということですが、まずひとつとしましては、クーリング・オフによる助言を行っております。先ほどご説明させていただきました、例えば訪問販売や電話勧誘、現場販売取引など一定期間内にクーリング・オフが可能な契約につきましては、当センターからクーリング・オフ制度の活用について助言をしております。クーリング・オフの助言件数822件ございました。次のページに移っていただきまして、そういった助言だけでは解決ができない場合につきましては、あっせんの実施ということで、消費者と事業者の間に入りまして解決を促すことをやっております。平成21年度にあっせんを行った相談事案は591件ございました。このうちの大体90%につきましては、あっせんによる解決が図られてまいりました。これはあっせん以外でも先ほど委員の先生方からもお話がございましたが、苦情処理部会によるあっせん調停の

成果につきましても、平成21年度「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」について諮っていただきました。次のページ、資料として載せてございます。こちらは細かく説明しますと時間がございませんので、ご一読いただければと思います。資料1としましては、相談件数の多い項目上位5位を載せています。資料2でどのような販売形態が多いのか、ということについて参考に載せております。資料3は年代別による比較でございます。

次に13ページ商品テストについてですが、センターでは消費者から持ち込まれた商品に対して各種のテストを実施しています。平成21年度、下表にございますが、全部で23件ございました。多いのが繊維関係に関する苦情に対するテストでございます。参考に大阪府商品テスト実施状況を載せてございますが、これはなぜかといいますと、場所は隣の商品テスト室があるんですが、こちら府市共同の「くらしの商品安全情報室」といまして、大阪府と大阪市合同で委託を実施しているものでございます。次、「4 不当な取引行為にかかる事業者指導について」ということで大阪市消費者保護条例では、「不当な取引行為」に対する事業者指導を行っております。そこで先ほど私が苦情処理部会についてご説明したときに、第18条のことを若干ご説明させていただきましたが、それに基づきまして、大阪府で指導・勧告が行うことができる、ということでございます。具体的にどのようなケースかといいますと14ページを開けてください。こちらに表が載っておりますが、平成21年度で言いますと、指導が15件、勧告が1件となっております。かっこ書きにしてあるところは、大阪府と合同の事業者指導チームでの実績でございます。平成19年度から大阪府と共同で事業者指導チームを編成しまして、大阪府にもやはり同じ事業者に関する苦情が寄せられております。それで事業者の事情聴取、調査等を合同して実施しておるところでございます。1年の実績はこのようなもので、対象事業者の主な業種は右側に書いていますとおりです。

私からの説明は以上です。また大槻のほうから引き続き説明いたします。

○大槻課長代理 では5番、「消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく店舗調査の結果」についてご説明させていただきます。大阪市消費者センターでは、このような調査とか、あるいは検査を行っております。(1)は大阪市消費者保護条例に基づく調査についての結果でございます。大阪市消費者保護条例に基づき、「単位価格表示」「過大包装基準」「商品の品質表示基準」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。

調査は本市消費者センター職員が直接店舗に出向いておりまして、調査対象は売場面積500㎡以上の店舗でございます。結果につきましては、①番「単位価格表示」について平成20年度、21年度の実績、②番が「過大包装基準」につきましても結果一覧、次のページ、16ページを見ていただきまして、③番目といたしまして「商品の品質表示基準」について結果を載せさせていただいております。

次、17ページ(2)に移らせていただきます。家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法及

びガス事業法に基づく立入検査です。これら4つの法につきましては、元々経済産業省の管轄ですけれども、大阪府からの権限移譲を受けまして、平成19年度からは、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法、また平成21年度からは電気用品安全法及びガス事業法に基づく立入検査と経済産業大臣への報告等の事務につきまして、大阪市消費者センターで行っております。結果につきましては、下に載せさせていただきます。

なお、次の18ページでございますけれども、こちらのほうにご参考といたしまして、各法の内容を載せておりますので、またご参考にご覧いただきたいと思っております。

資料1につきましてのご説明は以上ですけれども、最後に別添の資料でその次にホッチキス止めで付けさせていただきます、「地方消費者行政活性化基金について」、という2枚ほどの資料がございますのでこれにつきまして触れさせていただきます。

地方消費者行政活性化基金といいますのは、国が交付しております交付金で造成されましたけれども、その概念図を2ページ目のところに付けさせていただきます。これは国が作成いたしました基金のイメージ図でございますが、地方消費者行政を充実させるために国が交付金を措置いたしまして、各市町村が消費者行政の充実強化に取り組むということになっております。で、右のところに支援メニューがございますけれども、こういった事業に使うというふうな約束事の元に各市町村におきまして様々な事業を展開いたしております。

大阪市消費者センターにつきまして、行っている事業につきましては、1ページ目のところに本市における主な実施事業ということで平成21年度の実績、平成22年度の内容につきまして挙げさせていただきます。

私からの説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○下村会長 という訳で「消費者センター各種事業の概況について」ということでご説明をいただきました。ここからしばらく時間をいただきまして、皆様のご質問、ご意見を交わさせていただこうかと思っております。何かご質問、ご意見がお有りでしたら遠慮なくご発言していただけたらと思います。今のご説明に特段の関連が無くても結構ですので、普段のご経験の中からでも、消費者保護関係について問題意識というものをご意見いただければ結構かと思っております。

(石原委員から挙手)

○下村会長 石原委員、よろしくお願いいたします。

○石原委員 せっかくですので一言すみません。私、相談を受けておりまして、おじいちゃん、おばあちゃん、若い人もですね。ちょっとしたことでついつい口車に乗って騙されてしまった。そんな時、ここの消費者センターに直ぐ電話しなさい、ということでお知らせするんです。そうして相談しますとね、本当にありがたいですね、「上手

く行きそうです」とか、「上手く行きました」とか「丁寧にやってくれた」とか感激するほど相談に感謝しているんです。素晴らしいですね。過去はちょっと違いましたよ。大分と相談体制が充実してきて、そういう窓口も多く設置されてからですね。

僕が一番心配しているのは、「クーリングオフが使えますよ」とかそれにピタッと合えば問題無いですね。また「そんなん一切知らん」と言い通せる場合も問題無いかもしれないのですが、その狭間でなかなかどちらが悪いとも言い切れない部分で困って、結果として騙されたというような時ですね。クーリングオフされないケースとか、印鑑を押してしまった場合とか、丁寧に説明したのに上手く行かなかったような、こんな形になり難いところにこの「あっせん交渉」がどこまで本人の代わりになってやってもらえるのか、どこまでお世話してもらえるのかですね。ここに1例「結婚式場の婚礼契約にかかる紛争案件」が挙げられていましたけれども、そういった大きな事案しか「あっせん」はできないのか、それともおじいちゃん、おばあちゃんの代わりになって、力になってあげようということで「あっせん」をおこなってくれるのか、その辺をお聞きしたかったんです。

○下村会長 では先ずそちらからご説明いただいてよろしいですか。

○堀田代理 はい、堀田でございます。消費者センターが頑張っているとお声をいただき、ありがとうございます。先ほどの私の説明のところでも平成21年度に591件の「あっせん」をおこなっているとご説明させていただきました。年間20,000件ほど相談が寄せられていますが、やはりその中で、ご自身ではなかなか交渉ができないといったケースがございます。

どういった方が多いかと申しますと、やはり高齢者の方については、我々が「事業者に対してこういうふうに言ってください」と説明しましても、そのとおりにできなかつたり、中には「もうこれ位のお金なら支払ってもいいわ」、「もう諦めるわ」と言われる方もいらっしゃいます。ですけれども、これは大丈夫ですよという形で話をしていく訳ですが、ご本人では交渉ができないということになり「あっせん」に入っていくケースがございます。

先ほど石原委員からもご紹介いただきました様に、例えばクーリングオフが効くケースでしたら、そのクーリングオフ書面のひな形をこちらで書きまして、それをお見せしてご本人がそれをなぞらえて送れば済みます。ですけれども、クーリングオフの期間を過ぎている、だけれども先ほど私の方から「金融商品」についての説明をさせていただきましたが、本当に「金融商品」でしたら目論見書なり金融商品としての説明書をきっちりと交付しなければならない、となっているのですが、例えば、「海外先物取引」の様に利殖であるのですけれども、金融商品取引法で規制されるものではないものを販売している場合でしたら、ルールについてはあまり明確にされていない。そんなところで、どの位説明したのかということになると、事業者とご本人の間で認識の差が出てきます。具体的に言いま

したら、業者の方は「こういった部分にはリスクが有る事もきちり説明しました。」と言うんですけども、相談者の方は「これは絶対安全や、と言われて買いました。」という相談を受けることがあります。そんな場合につきましては、消費者センターが間に入りまして「御社の方は説明したと言われますが、ご本人はそんなことは聞いていないと言っています。事情についても聴取しましたが、何のことかわからない間に契約書にサインさせられていた、何のサインをしたかも本人はわかっていない。そんな申し出がありますよ。」ということで粘り強く交渉します。それで全額が返ってくるケースは実際には稀で、一部返金となる場合が多いのですが、やはり法制度がきちりされていないところにつきましては、なかなか「あっせん」という事では難しい部分があります。

「金融商品」などは特に金額が大きいので、内容によりましたら、そのまま弁護士相談をご紹介させていただくケースがございます。と言いますのも、我々の「あっせん」の目標は事業者の方と相談者の方が双方納得される、ということであって、その金額の妥当性について判断するものではありません。ですので、明らかに法律に違反していて、これは絶対「無効」だと言える様なものであれば強く主張するのですが、そういった部分がわからないケースなどでは、やはり二者間が納得できることであればそれで良いというように思います。そこがジレンマですが、金額が非常に高額でありましたら、もう少しきちりそういった交渉ができる専門家と相談されたらどうですか、という助言をさせていただく場合がございます。基本的には消費者センターの方で「あっせん」というものは、ご本人が、それは絶対無理だというクレームに近い申し出をされる場合は最初からできませんけれども、一定事業者側にも非があるという場合は「あっせん」に入っております。説明は以上でございます。

○下村会長 なかなか普段から大変なご苦勞をいただいているんだということを頂戴しましたけれども、石原委員、いかがでしょうか。

○石原委員 ありがとうございます。精一杯やっただいている気持ちが伝わってきます。現実的には壁があって、相手が妥協しなければ法廷なり、弁護士の先生にお願いすることになる。しかし、弁護士の先生にお願いすると高額なお金が掛かるということで、30万円位のことを取り戻すのに弁護士さんにお願いすると全部チャラになって大変や、みたいなことになってしまう。弁護士さんにお世話になる前に、お金の関係もあって、仮に向こうが悪い場合でも取り返す為の費用を捻出することができないんですよね。そうすると、「もう辛抱しましょか」と、「騙された私が悪い」というように、一部諦めざるを得ない様なところもあるので、なるべく大きなお金を使わずに消費者の側に立って粘り強い交渉が形になっていくことを願います。

○下村会長 即座に抜本的に解決するのは難しいことなんだと思いますけれども、あの結婚式場の件、今ちょっと

話題に出ましたので、江口委員、その辺りから苦情処理とかあっせん・調停とかでどのような困難を覚えていらっしゃるか、というようなことはいかがでしょうか。

○江口委員 苦情処理、あっせんに期待するものというのは結構いろいろ大きくあってですね、例えば先ほどセンターでできなければ弁護士の方に、という形でお話が出ましたけれども、「振込め詐欺」は先ほどのデータでもかなり減っていました。しかしですね、「振込め詐欺」の残党というか同じメンバーが起こしているんだろうと思います。が、「未公開株」を使った手口で高齢者の方が多額の現金を取られた、それで、「未公開株」も今は下火になっていて「新株予約権付社債」というようなものを何千万円も買わされているケースが多発している。最近の事例としては、この間NHKで放送されたかもしれないですけど、「イラクディナール」や「スーダンポンド」といった日本では換価できないような紙幣を高額で買い取ります、といったようなものがあります。これは劇場型と言って、詐欺行為を行うにあたって、買わせる所と勧誘する所がグルで、順番に一緒になって勧誘していると。しかし警察はなかなか動けないと。そういう相談がセンターにもたくさん入っているのではないかと思いますので、仮にそういう相談がセンターさんでどうにもならないとって、弁護士のところへ来て被害救済という面で何かできるかという、まず難しいです。なぜかと言いますと、騙している相手方を特定することすら難しいですね。銀行口座は架空のものであり、口座凍結が上手くいけばいいですが、そうでなければまず難しい。弁護士に費用を払うというより、弁護士とすれば費用を払っても費用倒れになるから受けられない、というような反応をするのが正確じゃないかな、という事件がいっぱいあります。早ければ「未公開株」にしても「新株予約権付社債」にしても回収できるケースもありましたが、非常に少ないです。そういう意味で「あっせん」とか「苦情処理部会」で未然に早くこういうものに対して、何らかの意見を出すことによって問題意識を一般的な人たちにも啓発できるような、そういう処理ができれば非常に意味が有るのかなというふうに思っています。

結婚式場の去年の件に戻りますと、あの件は確かに1件の事件を扱いましたが、結婚式場と早い段階で契約して、結婚式まで1年や1年半ある段階で解約したいといった場合の違約金、解約金のトラブルというものが全国で物凄い数が苦情としてあがっていて、これが今までの契約法の考えからすると、最初に契約していたのだから、やむを得ないと見られる場合もあるんですが、なぜこんなに先の長い契約に囚われ、途中でやめることによってお金の返還が受けられないのか、消費者の感覚では非常にギャップがあったのが苦情処理の多さとして出たのではないかと思います。ですから、今ある法律との狭間でどういう点を捉えて解決していくのかというところが下村会長と共に非常に苦労したところでして、そこで感じたのはですね、今の法律で解決しきれないが、何とかしなければならぬという問題があがってきている中で、どういうように考えて私たち専門家、又はいろいろな現場に携わっている人の意見を踏まえて、あっせんをする、報告書を書くのかという問題と、あとは消費者の方自身もこれからはかなり

消費者教育という面に力を入れて、契約というものに対して理解を深めていただくことによってトラブルが減るのかな、というようなことを非常に感じました。

○下村会長 ありがとうございます。今、消費者教育という言葉が最後に出てまいりましたが、江口委員にはおわかりいただいているかもわかりませんが、私、実を申しますと基本的には「アンチ消費者保護」でございまして、契約、社会の厳しさというものが、優先されてしかるべきだと基本的には思っている人間ですけれども、そうした時、もちろん先ほど石原委員から事例の紹介がありましたけれども、悪質な事業者が上手い口を使って意図的に消費者を引っ掛けようとしているという、これは何とか法の枠を超えてでも救済してやらねばならない、ということはわかるんです。しかし、

そういうところで消費者保護が強調されるのに便乗した消費者というのもですね、やっぱり耳にすることがある訳です。そうしたところつまり、本当にしなければならぬ消費者保護と、過剰な消費者保護とは分けて考えるからこそ、本当に必要なことに力を注ぐことができる、というふうに私は思ったりしているんです。

普段相談を受けていただいている中で、それこそ相談に来る以上とっても酷い事案なんだよという前提もあるかも知れませんが、だいたいの感じとしてその辺の区別はお感じになりませんか。

○堀田代理 相談員から聞いた消費者の傾向として、例えば相談員が苦慮している例で一つ挙げられるのが、言葉は悪いですがけれども、昨今の消費者保護のトレンドに乗った、それを利用しようとしているクレーマーと申しますか、そういった方からの相談が寄せられているということです。これは逆に、本日の審議会委員の方々でも企業からお越しいただいている方もいらっしゃると思いますので、そんな意見が聞ければ良いと思いますが、例えば、メーカーの補償期限が切れているのに補償を求めてくる、それも安全法に引っ掛けて、「これは安全法上問題があるのではないか。」といったことを言うケースですとか、あるいは、「クーリングオフ」という言葉は良くご存知になっていますので、何でも「クーリングオフ」が効くと思っておられる方がいらっしゃいます。ですから通信販売で買った物も「色がちょっと違うのだがクーリングオフできますか。」と言って来られるケースもございます。我々消費生活相談員の中でよくあることは、「契約は有効なんです。」あるいは「あなたは、それを納得されて契約されたんですよ。」とかそういったキーワードが頻繁に出てまいります。消費者教育という言葉がでてまいりましたが、自分が責任を持ってそれを契約したんだといったことについて若干、甘く考えておられて自分が納得できるサービスが受けられない、納得した商品では無いということで交換を求めてくるとか、何らかの対処を要求する、それでメーカーさん、店舗さんと交渉したけれども当然それは言うことを聞いてもらえない、ということで我々の方に「これはけしからん、消費者を軽視している。」と言って電話が掛かってまいります。その段階で非常にお怒り

になっておられますので、センターが畳み掛けるように、「それはあなたが納得されて契約されたんですよ。」と言った場合にはそれがクレームとなって長引くというようなケースが中にはございます。そういったことは、どこの消費者センターでも困ったケースとなっているのが現状でございます。そういったところにエネルギーを注がれると、本来救済すべき消費者、被害者に対する時間、エネルギーが削がれていってしまいますので、何とかしていきたいなと思っているのが現状でございます。以上でございます。

○下村会長 ありがとうございます。こういった実情もあるんだというご紹介でした。

せっかく事業者の側からもご出席を賜っておりますので、そういったことも含めてどのようにお感じになっておられるかということをちょっと承りたいと思います。秋山委員はいかがでしょう。

○秋山委員 はい、今おっしゃったことはその通りなんです。我々小売にとって苦情というのは大変ドキッとしてしまいます。通常の苦情というのは当然あるんですけども、これは大半は終わるんですが、若干のお客様はそれ以上のことをご要望される、ということがございます。特に30代位の若い方、それと60歳を超えて定年を迎えて少し時間に余裕が出てきた方の難クレームというのが増えてきているのが実情かと思えます。当然商品に瑕疵があれば、我々小売というのは商品を交換するか、返金をするとかしてお詫びをするんですけども、なかなかそれだけでは終わらないという方が最近多いです。例えば文書でお詫びの紙を出せとかですね、ホームページに掲載しろとか、そういったものもあります。もっと言えば賠償請求とかいうようなこともありまして、ちょっと過剰な要求が最近多いのかなというように思っています。

それから先ほどのいろいろな説明の中で、小売で一番悩んでいますのが高齢化ということです。高齢のお客様がたくさん来店されますので、ちょっと話はずれますけれど、実は店内では事件・事故が多発しております。例えば店内で転倒するとか、エスカレーターに乗っていた方がバランスを崩してそのまま転げ落ちて骨折するとか、というような事案も大変多く発生しております。こういったことが悩みの種になっております。その時はいろいろ改善しているんですけども、それ以上に高齢のお客様が増えておりますので、なかなか対応し切れない部分がございます。特にこういった方は骨折しますと長期入院になりまして、それに対する損害賠償が多額になっておって、場合によっては弁護士の方をお願いして裁判になると、そういったことも若干あります。また高齢の方というのは通常の商品の説明書を読まれても内容を理解しづらい部分がありまして、間違っ使用されて事故に遭ったり、クレームといったこともありますので、表示の問題といったことも小売、メーカー含めて大変難しい局面を迎えてまして、いかにわかりやすく使いやすい表示にするのか、ということも含めて試行錯誤しているのが現状なのかなというふうに思います。

○下村会長 どうもありがとうございました。貴重なお話を承りました。秋山委員はチェーンストア協会ということでございますが、ならば百貨店はどうかということで、水谷委員はその辺りいかがですか。

○水谷委員 当然、日々営業させていただいておりますので、お客様からの声が有るかと思えます。手前どもは元々大丸の店舗に「消費生活相談コーナー」という、よりお客様からの商品に関する相談ですとか、あるいはサービスに関するご意見などを承る機関がございまして、商品苦情とかについては「(株)消費科学研究所」と連携し、これが実際に適正な商品なのか、ということをしきりと検査をしたうえでお客様にご対応させていただいているということは日々ございます。

一方で百貨店の悩みとしては、百貨店ですからファッション商品などの流行商品を販売している訳ですけれども、ファッション商品といいますと、どうしても商品上の適正といいますか、そういうのが落ちてくる訳です。いわゆる、透け感ですとか、なびく様なファッション性を求めると強度が弱くなってくると。どうしても相反するような状況になってきますので。ただ、お客様がお求めになるのは、そういったトレンドの商品ですけれども、一方で百貨店としてはそれを販売するにあたって、そういった強度を取引先に求めるのですが、それを求めると例えば、こんな色が出ないとか質感が出ないといったようなところで、どの辺でファッション性と商品の強度といったものの折り合いをつけていくのかというところがなかなか難しいところであるというのと、ご存知かも知れませんが、百貨店は全ての売場を社員で賄っている訳ではございませんので、当然、お取引先の販売員の方も入っている。そういった販売員の方は、当然ながら自分たちの取扱の商品については知識を持っていらっしゃるんですが、いわゆる「しきたり」とかの日本古来のそういったものを充分教育を受けておられない方もいて、百貨店に来られるお客様ですから、そういった「しきたり」とかをお求めなんですけど、それに充分対応できないといったことで、商品面ですとかサービス面についてはこんな傾向があるのではないかと思います。

○下村会長 どうも、ありがとうございました。問題がいろいろな幅に及んでいて、真に取り上げなければならない問題と、むしろ「だまれ」と言ってもいいような問題といろいろ有るんだろうと思ったりしております。

せつかくですので、公募で来ていただいた委員の方々にも、今までの話題にとらわれずに何か思うところをご発言いただければと思います。川崎委員はいかがですか。

○川崎委員 先ほどからのご説明の中での質問なんですけど、「地方消費者行政活性化基金」というのがこの3年間限定で使えるということなんですけれども、消費者の立場からは、これを有効活用してほしいと思っています。それで

この中身なんですけど、こういった方針の下で、こういった理由で設定されてやっておられるのかをお聞きしたいのですが。

○前田課長 資料1の最後に付けております「地方消費者行政活性化基金について」というA4ヨコの紙が国の方針の主なものでございますが、これまで消費者庁で一元化される前は各省庁からの指示で地方消費者行政が行われておりましたので、そういった中で消費生活に関する様々な課題が、まだ地方に残っていると。そういったところを今後3年間を目処にしまして、地方の消費者行政活性化の為に集中一斉の強化期間ということで、大阪府に対しましてもそのような交付金がまいりましたので、大阪府の方に消費者行政活性化基金が設置されました。府内の各市町村からその活用につきまして、それぞれ事業の予算要求をしまして実施をしている次第でございます。

私どもが先ほど事業の内容で説明いたしました資料の「※印」部分ですが、「資料1」の2ページ目「巡回啓発事業」あるいは、「小学生向けPC用副教材作成事業」といった消費者としての自覚といえますか、契約の怖さ等につきましても自覚をしていただくということで、特に「巡回啓発事業」は24区の区民まつりですとか、成人の日ですとか、コンサートとか集客できる事業がございますと、そういった所に私どものブースを出しまして、気軽にわかっただけのような消費者関係の知識についてキャラクターを交えながらQA方式で出題し、簡単なグッズなども差し上げながら基本的な啓発をさせていただいています。こういったところを各都道府県なり市町村が工夫を凝らして実施できるような予算を配っていただいたということでございますし、次の「小学生向けPC用副教材作成事業」につきましても、子どもさんがテレビゲーム感覚でお買物をし、その中で賢い消費者になるにはどうあるべきか、というところをその後で先生からフォローしていただくという教材を配らせていただく予定で作成しているところです。経費削減の各行政におきましては、特に消費者行政のために活用できる基金ということで配布いただいておりますので、本当に有効に使わせていただきたいと思っております。一応、来年度までが原則でございますので、私ども人口比に合わせて配布いただいておりますので、それを使わせていただいているのが実情でございます。

○川崎委員 わかりました。これちょっと見たところ、素人目で申し訳ないですが先ほどもありましたように、相談の内容を見てみたら高齢者からの相談が多いと。それから若年層の方が増えているということがありますので、巡回をすることによって高齢者の方々に効果があるのではないかと考えています。片や小学生への啓発はこれから大事であると思っておりますので、ぜひ有効活用していただきたい。事業仕分けとかされている中で費用が出ている訳ですから、消費者としては是非効果のある施策をしてほしいと考えています。

もう一点なんですけれども、これは要望なんですけど、いろいろな消費者教育とかを我々も受けたいと思っておりますが、やっている曜日がやはり平日がほとんどであるということで、高齢者とかの方なら関係ないんでしょう

が、我々サラリーマンとか一般の方については、なかなか出られないケースが多いと。それは考えてみると皆さんが土日は休みであるということも関係あるかもしれませんが、ただ、消費者教育を受けるにあたっては、月に1回でもいいから土曜日などの曜日を設定してもらって、私たちが参加できる体制でシフトを組んでいただきたいという要望がありますが、そういった点に関してはどうですか。

○大槻代理 確かにおっしゃるとおりでございます、平日の行事が多いということがあるかと思えます。ただ私どもとしましては、仕事をしていらっしゃる方、あるいは学生の方につきましても参加していただきたいと思っております。例えば今回の府市連携で行いました「イブニングセミナー」は金曜日の6時半から設けさせていただいたり、あとちょっとPRになりますが、私ども「出前講座」ということで、職員がご近所に出向きまして消費生活に関するお話をさせていただき仕組みを設けさせていただいています。これにつきましては土曜日や日曜日でも結構ですし、あと夕方ですと8時頃にご近所の方にお集まりいただいて私どもが出向くということもしておりますので、是非ともそういう集まりがございます際にお声掛けいただきましたら寄せていただきますので、どうぞそういったこともご活用いただきたいと思えます。

○下村会長 ありがとうございます。白木委員、何かありましたら。

○白木委員 私も以前、婦人服の販売をしておりまして、先ほど秋山委員のお話もありましたが、店舗でお客様が血相を変えて、「一度水洗いしただけでこんなにも縮んでしまった、どうしてくれるのか。」と言われた方がいらっしゃいまして、よくよく品質表示を見ましたら、水洗い禁止とドライクリーニングの表示がされている商品でした。そここのところはきちっと説明をしまして一応納得はしていただいたので事なきを得たのですが、そのような勘違いと言いますかクレームが多かったので、消費者の方に直接直面して相談を受けられている中で、先ほどもおっしゃっていた真に救わなければならない消費者の方も、クレーマーまがいの方もたくさんいらっしゃると思えますので、消費者の相談を受けられる方が消耗しないような職場であっていただきたい、と感じました。

○前田課長 ご支援賜りまして、また消費生活の専門相談員の方にもきちんと審議会の皆様からのご意見ということで伝えさせていただきたいと思っております。どうしてもご自身の苦情が通らない場合に非常に長時間、30分、1時間と電話を占領される相談者もおられますので、次の方のために何とか電話をとりますけれども、ご自身の解決がうまくいかないということで、そういった場合確かに相談員も消耗しておりますので大変ありがたく拝聴いたしました。ありがとうございます。

○下村会長 ありがとうございます。特にご指名はいたしませんけれども、何かご意見、質問がございましたらと思います。

○平井委員 質問があるのですが、消費生活相談の件数が、ここに5ヵ年分のデータが出ているのですけれども、概ね減ってきている傾向にあるのですが、この理由はこういったことなののでしょうか。そういう相談に行かないといけないようなことが減っているということなのか、それとも、それ以外の解決方法を見つけている人が多いということなのか。その辺がもしありましたら。

○堀田代理 ご質問にお答えさせていただきます。平成17年度、非常に突出して多いのは、この頃ちょうどハガキによる架空請求の問題が多発しまして、それに引っ張られて、その件数が多く占めているという原因がひとつございます。ただ、全体の件数をいろいろ見ましても、悪質商法に関する相談件数につきましても年々減っている傾向にはあります。ただ、大きな原因としては、架空請求・不当請求によるものが減っているということだと聞いております。

○平井委員 悪質商法というのは、まあ相談で解決できるというのもそれはそれでいいことなんですけれども、その前に巻き込まれないということが一番大事だと思うんですね。今日のお話を伺っておりますと、高齢者や若年層を狙ったのが増えていて、特に高齢者につきましては、この夏、「消えた高齢者」というのが非常に社会問題になり、いろいろ報道されましたけれども、なかなかいろいろ啓発活動をしていただいても、今の高齢者というのは、あまり外に出歩かない、近所との付き合いもない、ということでそういった啓発活動に触れる機会自体が非常に減っていると思うんですね。せいぜいテレビのコマーシャルでやっていたり、テレビや新聞の報道があったら目に触れる程度だと思うんです。これは法律だとか制度の壁があって難しいことだとは思いますが、こちらの消費生活相談の、こちらのされている事業とですね、あと介護や見回りといった他の高齢者の福祉対策の事業とうまく連携をとって、こういった新しい手口の商法があるんだよというような情報を高齢者に提供していただけるようにしたらいかかかと思えます。

○前田課長 委員ご指摘のとおりでございますが、ただホームページに掲げるとか、私どものセンター内にパンフレットを置くだけでは届かない皆様へ、また先ほどの講座を自主的に申し出にもなれない皆様へ対して、どういった届け方ができるかということですが、また来年度も地方消費者行政活性化基金がございまして、実は本年

度1回は終わりましたが、新聞折込で私どもの情報発信を2回させていただくんですけれども、折込よりももう少し宅配に近いような形でお届けできる手法も、予算が有る間にできるのではないかと考えておりますので、そういったところも工夫をいたしまして、あるいは介護関係の従事の皆様方に基本的な消費者行政への内容についても知識を持っていただければ、といったことも企画したいと考えております。どうもありがとうございます。

○中川委員 今のご指摘に関連するんですけれども、やはり今後高齢者、独居老人と言うかと思いますが、草の根的に今の市長さんは市民協働というのを頼りにおっしゃっておられて、区役所改革の一環で、そういう住民の自治を強化するような組織を置かれるというようなことを伺っているので、そういうところに出向いて周知を徹底する、というのがひとつできるんじゃないかと思いましたのと、ご承知のとおり、とくに中国あたりから、インバウンドの観光客が激増しております。それで資料1の1ページにも啓発冊子ということで、英語、中国語、韓国語という記載がございます。今後、中国の方、短期滞在になると思いますけれども、日本の商品を買うときに一種の消費者になりますので、今後そういう方との間でですね、何かこう問題処理を迫られることが生じるんじゃないかというふうに思っています。前もって対策を考えられたらどうかと。そういった気配が見えたときにですね。そういうことです。

○堀田代理 ありがとうございます。我々も先ほど大槻のほうからご説明させていただきましたように出前講座という形ですね、地域に出向いていくということについて充実してまいりたいと考えておるところです。お呼びいただいでやっていくというような形でございますけれども、これからの市民協働の考え方で、やはり一人ひとり、ご自身が注意していただくことも重要なんですけれども、地域でそういった被害から身を守ろうということで町会単位で動いておられるところがありますので、そういった裾野が広がっていけば良いと思っておるところでございます。それから委員のご指摘のとおり確かに短期滞在等の方も含めまして、日本で商品を買ったときのそういったことのクレームなどは現在のところ寄せられているわけではございませんけれども、やはり今後そういったことに対して、来ないとは限らないので、そういったことについては考えてまいりたいと思います。ご指摘ありがとうございました。

○下村会長 新しい世の中の状況に従って、また新しい問題も出てくるのかなと思いますけれども、うまく対処していただきたいというふうに思っております。時間の都合もありますので、とりあえずいったん次の議題に進ませていただきたいと思っております。

議題番号でいきますと、資料の2の議題（3）の、大阪市消費者行政連絡会、消費者行政の連絡会という組織、機関をお持ちのようですけれども、これについてでございます。

事務局の方からご説明よろしく申し上げます。

○前田課長 それでは、私のほうから簡単にご説明させていただきますと、大阪市消費者行政連絡会という組織がございます、資料2の1ページ目の運営要領のとおりなのでございますが、所管する事項ということで、「消費者行政推進についての意見、情報の交換及び行政の統一的運営を確保するための連絡協議」、「消費者行政にかかる苦情、要望等についての情報交換、並びにその対策の協議」、「その他」、ということで、大阪市消費者行政関係の連絡調整を果たす役割を持っておりますけれども、裏をめぐっていただきまして、その構成でございますが、市民局では、私、消費生活担当課長をはじめ、区政支援担当、男女共同参画担当、健康福祉局では、企画担当、生活衛生担当、経済局では都市産業担当・商業振興担当、中央卸売市場では企画担当、環境局では企画担当、都市整備局では住宅政策担当、消防局では予防担当、教育委員会事務局では生涯学習担当のそれぞれの課長が構成員となっております。もう1枚めぐっていただきまして、ただ今の開催の状況でございますが、設置いたしました昭和43年7月から適宜開催をされていたわけですけれども、昨年の平成21年8月にいわゆる消費者庁なり消費者安全法などが施行されまして、本市の行政につきまして平成21年8月19日に会合をもったわけですが、そのあと、消費者安全法の第12条に基づきまして、重大な事故があった場合の通知をお願いするというのを8月の末に全局の総務担当課長あてに情報提供させていただきました。また、9月にもう一度こういった消費者事故等の通知につきまして、あるいは消費生活情報の提供につきまして会合を持ちましたけれども、そのあと、その内容等につきまして、翌年1月に関係局以外の全所属に対して消費者事故等の通知報告について、照会をさせていただきました。続きまして2月にも、今度は消費者センターのホームページの充実ということで、関係の消費生活情報を一元的に発信したい、リンクを張りたいということでございますが、それにつきましても審議会をはさみまして、2月の末に本市の全局の広報担当課長あてにホームページ上の消費生活関連情報の一元発信について、依頼をさせていただいたところでございます。裏面でございますが、他都市におかれましては札幌市、京都市、広島市等ございますけれども、私どもよりも、より多くの関係局との推進体制を作っておられるということを知っております。あるいは、国のほうでも都道府県内に、それぞれ全庁といたしますか全局を含めた推進体制を持つこと、というふうにご指示もある中で、横紙で書かせていただいておりますけれども現状は8所属12担当で構成をしてしております。その中で課題と申しますと、やはり消費者事故等の効率的かつ確実な情報伝達体制の整備ですとか、消費生活関連情報の収集及び一元的な発信体制の充実ですとか、安全法に基づきまして報告や立入調査・検査等の円滑な実施体制の構築ですとか、いろいろ課題がございます。今のところ、構成員が従来の所属で留まっておりますので、こういったところにも連携をお願いする際には、先ほどのよ

うに会議の後、また別に全庁にご依頼なり周知をさせていただいているのが現状でございます。先ほど、ご意見を中川委員から賜りましたように、24区の区役所を構成員とできておりません。これが身近な市民の方のニーズに、近くに行く術といたしまして、今の連絡会に足りないところではないかと考えておりますので、こういったところについて、委員の皆様のご意見を賜れば、と思ひ本日議案とさせていただきます。以上でございます。

○下村委員 ありがとうございます。消費者行政連絡会につきまして、課題の深化、拡大に対応するため、この組織的拡充をはかるというご趣旨であったかと思ひますけれども、この点について何かご意見等、皆さんのほうでおありであれば、と思ひますけれども、いかがでしょうか。

○山田委員 先ほどからの話を伺っておりますと、福祉関係の部局との連携というのが非常に大事だという意識を強めたわけですけれども、例えばヘルパーさんなんかにそういう意識を高く持っていただくというようなことが大事だなと思ひましたので、福祉関係局との取り組みについて、もし具体的なものがおありであればご説明いただけないでしょうか。

○前田課長 本日は健康福祉局からも関係の課長にお越しをいただいておりますが、先ほどのお話と含めまして、区のほうにそういった高齢者の方を含めまして、地域のネットワーク的な体制も整備が進んでおりますので、そういったところへの働きかけにつきましては、やはり健康福祉局なり、市の社会福祉協議会ですとか、そういったところへの働きかけを強めるためにはぜひご参加をいただきたいという風に考えてまいりたいと思ひます。ありがとうございます。

○下村委員 よろしいでしょうか。

○山田委員 外に出てくることができるお年寄りの方はまだいいかと思ひますけれども、それすらできない、ご自宅にこもっておられる方については、やはりそこへ足を運ぶことのできる市の職員の役割というのが重要になると思ひますので、そういった方たちに対する消費者行政的な教育に力を入れていただけないだろうか、という意見をちょっと持ったのですがいかがでしょうか。

○大槻代理 おっしゃることは本当にそうだと思います。現状をこちらでも認識しております、例えば地域の包括支援センターの職員の方等に、こちらのほうから出向いていきまして、お話させていただきますのと、どのような問題

があるかと、逆に何うような、意見交換をするような機会を努めて持つようにいたしております。本当は組織的に、体系的に、今日はこの地域で、というようなかたちでできればいいのですが、なかなか業務の都合もあり、今のところは現実問題としてできる範囲でということにとどまっておりますけれども、こちらといたしましても、そういう機会を最大限活用いたしまして連携しているというのが実情でございます。実際ホームヘルパーさんが家に行かれまして、この家にダンボールがあまりにも置いてあっておかしいということで、そういったことを消費者センターに直接お電話されまして、そこで相談員と話をして解決したというケースもあります。大変地道なことなのですが、そういったことがやっぱり大事なということでもうまく有機的に繋げていきたいなというふうに考えております。

○下村会長 ありがとうございます。要は、意思疎通というものをいろんなところでより迅速に図れるようにということで、その連絡会の組織的な拡大・充実というものをやっぱりしていくべきではないかと、こういう方向性なんだろうと思いますけれども、といったところで、皆さんよろしいでしょうか。

○藤原委員 今の課題のところ、区役所というのが構成員になっていないというところがあるんですけども、大阪市の相談体制というのは、こちらとあと2ヶ所、3ヶ所ですから気軽に行けるところではございませんね。そういったとき、まず住民というか、市民・区民というのは近くの役所に行けば何か聞けるんじゃないかということがあると思います。そうしましたときに、福祉関係の方への教育というのも大事ですけども、区役所の職員の方に、そういう消費者問題に関するレクチャーというのをしておかれて、振るという体制があったら便利かと思っておりますけれども。

○前田課長 どうもありがとうございます。こういった審議会の内容ですとか、私どもの作っておりますパンフレットですとか、講座の仕組みですとか、区の広報なり広聴なりの担当まで周知ができるような仕組みとなりますように、拡大に向けまして検討させていただきます。どうもありがとうございます。

○下村会長 では、私ども審議会の意向として、市当局のほうに連絡会の拡大・充実というものを図っていただいて、より効率的な行政を進めていただくようお願いをさせていただきたいと思っております。

では議題、最後に移ります。「その他」、何かありましたら。

○前田課長 特に議題ではございませんが、お手元には最近の国の資料ということで、1枚ものございますが「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」、また新たな「消費者基本計画」の1枚ものを添付させていただきますし

た。半年程度前の発表でございますので、すでに消費者庁のホームページもでございますので改めてお手元にはお届けしていませんけれども、またご覧いただきまして、私どものほうの施策との連携の内容ですとか、ここが足りないのではないかとといったご意見も頂戴できればと考えております。また、最後の横紙になりますけれども、「地方消費者行政の現状分析」というのも出ておまして、これも時間の関係がありますので細かなご説明はさせていただきますが、相談窓口が、都道府県・政令指定都市には在っても、まだまだ市区町村には足りない状況ですとか、人口規模によっては、まったくそういった相談窓口が届かない方々がたくさんおられることですとか、あるいは後半の方になりますけれども、研修等がまったく行われていないので、そういった参加者がゼロの自治体がたくさんあるといったところも書いておりますので、こういったところにも地方消費者行政活性化基金が活用されて少しでも施策が届けばというふうにも念願する次第であります。こういったところも詳しくはご紹介させていただいておりませんが、資料の最後に「質問・意見票」というような様式を付けさせていただいております。こちらのほう、また今日の審議会以降、FAXをいただきますか、この様式でなくてもメールアドレスで送信していただいても結構でございますので、またご意見等よろしく申し上げます。以上でございます。

○下村会長 ただ今お話いただきましたことも含めまして、お越しいたごいて、言いたいこと言えてないぞとお思いの委員の方もおられるかもわかりません。島谷さん、何かもしありましたら。

○島谷委員 あの、私ども先ほど水谷委員がお話いただいた大丸松坂屋と同じなんですけれども、私どもACAP（エーキャップ）というのはご存知かもわかりませんが、700社ほどの事業者団体のお客様相談室、これで構成されている団体です。そこのクレームの実態とかそういったところを聞いているんですけども、先ほど秋山委員もおっしゃいましたけれども、件数そのものは全体として消費景気が冷え込んでいますので、件数は減っていると思います。実際、大丸松坂屋のほうからの件数報告も減っております。ただ先ほどの話で、ややこしいクレームが非常に増えている、これは間違いありません。先ほど秋山委員の話にもありましたけれど、60代の方々、団塊の世代の方々というのは、我々の若いときの60代と違って、非常に情報量が豊富ですね、ということは、裏を返せばいろんなやり方でクレームを言ってくる、という方がいらっしゃいます。ただ事業者としては、お客様というのは、神様とは言わないまでも一番大事、これは間違いありません。私もつい2年ほど前は通信販売の会社に10年ほど、グループ会社ですけれども居りまして、名簿の送り先がなくなったら、店をたたまないといけなくて、事業をやめないといけなくて、ということも多少の無理をしてもお客様に買ってほしい、というのが通常の事業者の考え方です。ですから消費者庁ができて、一番期待するのは悪質事業者の排除だと思います。同じことをやっていて、それで公正な競争で負けるならいいんですけども、裏の裏から、どんどんどんどんお客様を取られて、というか事業そのものが立ち行かなく

なってしまうような、善良な事業者を攻撃することにだけはしたくない。やはり悪質事業者というのは排除されるべきだと思いますし、公正な競争でやっていきたいな、と思います。で、今度消費者庁ができて、我々ACAPとしても期待しておりますのは、今申し上げた悪質な事業者の排除と同時に、消費者教育ということもお願いしたい。最近多いのは「消費者庁に言うぞ」という脅し文句というのが結構増えています。権力の乱用には当然なってほしくありませんので、いろいろな立場で消費者教育を行うなど、消費者行政を強化していただきたいなというふうに思います。現実にはACAPもこれからいろいろと活動していきたいと思っていますんですけども、先ほどちょっとお話ありましたように、消費生活センターの方々というのは本当に大変だと思います。何が大変かという、その商品の、クレームが起こった商品の専門知識をお持ちの方はなかなか少ないです。いろんな商品のクレームがきますから無理もないです。例えば大丸松坂屋みたいな百貨店であれば、そこで買った商品のクレームですから、その情報は全てわかっています。その対処の仕方というのは、当事者としてできます。ただあの消費生活センターの方というのは、そこは非常に難しいと思います。ACAPとしまして、商品群というのですか、各ビジネス・事業ごとに専門知識とかが違いますので、そういったところ、例えば繊維メーカーなら繊維メーカーの専門知識を例えば消費生活センターの方々に折をみて、セミナーみたいなのがあればご提供させていただくとか、小売は全般になってしまいますけれども、それぞれいろんなジャンルの事業者が集まっていますので、そういったところを連携して消費者啓発の方でお力になりたいなという風に思っております。以上でございます。

○下村会長 ありがとうございます。いろいろなお助言を賜りました。当局になりかわりましてお礼申し上げたいと思います。

他になにかありましたら、と思いますが。松本委員いかがですか。

○松本委員 私もいろいろ話を聞かせていただいて思ったことは、やはり様々なところの連携というのが非常に重要な、というように思いました。様々なところというのは、具体的には出前講座とおっしゃっておられましたけれども、多分やってらっしゃると思うんですけどもやっぱり行政の方で全てのものを把握して、あるいはそれを出前で持っていくというのはやはり非常に難しいことだと思いますので。例えば大学だったら、私も学生支援課の委員をやったことがあるんですけども、大学は大学で困っている事案であったり、最近頻発している問題であったり、要は現場のほうが情報を多く持っているということも多々あると思いますので、今困ったり、問題が起こっていることの情報共有するというような観点が非常に重要なのかなというふうに思いました。それから、最初に江口委員のほうから言われましたが、事件が起きてこういう事案が起こっています、という情報発信も大事かと思うんですけども、こういう商法というのはおそらくいろんな形を変えて本当にかなりのスピードで変化しているというのが多分実情

だと思いますので、そういう事案が起こっているということを言った時点ではむしろ遅いということも多々あるのかなど。そういう意味では、例えばお年寄りであったり、若年層でもそうですけれども、例えばこういう行動をするとき非常に問題が多発するであろうとか、何か事件の本質的、なんでこういった事件が起こるのかというような、大きな意味での原因というかですね、そういうこともあれば具体的な事案もちろん大事でしょうけれども、こういうときには気をつけましょう、であるとか、そういう意味でもわかりやすい指針というかあったらな、と感じました。以上です。

○下村会長 役所のほうで日々お忙しい中、むしろその情報を精選していただいたうえで、こちらへいただいて、そのことを分析するというほうがむしろこちらの役割なのかなという気もいたしますので、改めてその辺の業務充実については当局と連絡を図りたい、とこういうふうに思います。長田委員、何かありましたら。

○長田委員 今、お話を伺っております、本当にいろいろな事業をやっておられるなど、本当に感心して聞いておりましたけれども、何度か消費者に対する情報提供ですとか消費者の教育のようなお話がございましたが、現在、法務省のほうでも、かなり市民の法教育というものに力をいれておられて、おそらく大阪弁護士会などでも法教育等一般的なものについて、いろいろと企画をしておられるのではとないかと思いますが、そういったものとの連携ですとか、そういう広い意味での法教育にあわせて消費者教育をしていく、というようなこともこれからお考えになられてはいかがかと思いました。

○下村会長 ありがとうございます。では田阪委員、ひとこと。

○田阪委員 今までお話を聞かせていただきまして、高齢者の方の話であるとか、福祉局との連携に関してですが、私が最近取り組みました事件の中でいくつか高齢者の認知症の方の証券取引の事例がございました。認知症というのは、まだらになるというかですね、証券取引の後には家族の方が問題意識を持たれて、診断書を取っておかれるのですが、取引時の判断能力が問題になることがいくつかありまして、なかなか判断が難しく結論も分かれることが多いというようなことがございます。未成年者であれば行為能力の制限もありますので取消しができるんですけども、高齢者の場合は本人の意思の問題もありまして、なかなかそういうわけにはいきません。また、家族の意向との関係で複雑な問題が生じることがあるかと思えます。まあこれを簡単に解決するということはなかなか困難かと思うんですけども、先ほどの福祉局との連携でありますとか、消費者行政の関係での部局の拡充ということを通して、そういうことに問題を持っていただければいいかと思えます。

○下村委員 ありがとうございます。ということで、特に何かおありでしょうか。まあ、限られた時間では十分な議論も尽くせませんので、先ほどの「質問・意見票」なども活用していただきましたら、また改めて集約のうえ議論に役立て、あるいは実際の行政に役立てさせていただけるかと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

以上で本日の議題についての審議は、全て一応終了したというふうに考えたいと思います。ここで締めくくると、それがお前の仕事だとか言われておりますので、そのような言葉をはかせていただきたいと思っております。

本当に今日はお忙しい中、時間をとって、ご熱心にご議論いただき、ありがとうございました。議題進行の上では、会長選出、あるいは会長代理、苦情処理部会委員及び部会長の指名ということをごさせていただきました。どうもご協力ありがとうございました。それから平成21年度業務を中心に「消費者センターの各種事業の概況について」、それから「大阪市消費者行政連絡会のあり方」についてご説明をいただき、議論の素材とさせていただきました。皆様のご意見を承っておりますと、こちらから振ったような話ではありましたが、過剰な消費者保護を排除して、本当に必要な消費者保護に力を注げるようにしてもらいたいものだと、あるいは先ほど、ややこしいクレームということがありましたけれども、それつまり善良な事業者というものをぜひとも保護することによって、悪質事業者を排除し、モンスター消費者を排除し、本当に善良な事業者と、健全な消費者による自由競争の経済社会というものにしていきたいものだと、こういうふうに思います。あるいは、お金の有効な使い方、施策の問題というご指摘もいただきましたし、あるいは土日等の機会を利用して教育、宣伝、広報あるいはもろもろの問題の市民への浸透をはかっていくという課題についてもご指摘をいただきました。もろもろ合わせますと、一言でまとめるのはかえって良くないかもしれませんが、限られた質的、物的な資源を有効に集中・集約させて、流行り言葉で言えば無駄を排除して、本当に必要なこと、隠れた被害者の掘り出しと保護ということに注力していただけるように、行政連絡会の拡充・拡大のその方向に向けて取り組んでいただきたい、とこういうふうをお願いをいたしておきます。

委員の皆様方におかれましても、大阪市の消費者行政充実のために審議会や部会での審議はもとより、各方面での一層のご活躍・ご協力をお願いいたしまして、本日の総括としておきたいとこういうふうに思います。

時間が過ぎておりまして、司会の不手際については、深甚お詫び申し上げますのでどうぞお許しをいただきたいと思っております。

それでは、これをもちまして本日の第47回大阪市消費者保護審議会を終了させていただきます。皆様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。委員の皆様方、熱心なご審議をいただきありがとうございました。

以上で本日の審議はすべて終えていただいた訳でございますが、最後に西山消費者センター所長より一言ごあい

さつ申し上げます。

○西山所長 消費者センター所長、西山でございます。委員の皆様方には、本日は早朝から長時間にわたりましてご審議を賜りまして、本当にありがとうございました。

本日は、委員改選後、はじめての審議会でしたけれども、委員の皆様方には熱心なご審議、それと意見交換をしていただいたところでございます。

ただ今、下村会長からご審議の総括ということでもとめていただいたところでございますが、本日委員の皆様方から幅広くいただいたご意見、なかでも消費者保護、とりわけ高齢者・若年者の保護でございますとか消費者教育、あるいは内外との連携といったご意見もあったかと存じます。また悪質事業者の排除による健全な社会を構築していくというようなご意見もあったかというふうに考えてございます。こういったご意見を、今後の私どもの施策の進め方でございますとか、あるいは消費者行政の取組みの推進のために活かしてまいりたい、というふうに考えてございますのでどうぞよろしくお願いいたします。

今回、とりわけ大阪市の消費者行政の枠組みにつきましては、効率的かつ有効な組織になりますよう体制強化に向けてさっそく取組んでまいりたいと考えてございます。

時代の変化あるいは社会経済の状況変化に対応いたしまして、消費生活の安定と充実をはかる総合的な消費者行政の実施に向けまして、今後、より一層努めてまいりたいというふうに考えてございますので、委員の皆様方におかれましては、今後とも私どもにお力添えあるいはご協力を賜りますよう、お願い申し上げます、ごあいさつとさせていただきますと存じます。本日はどうもありがとうございました。

○司会 それでは、これをもちまして第47回大阪市消費者保護審議会を閉会してまいります。

本日はどうもありがとうございました。