

第 4 8 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 2 3 年 1 0 月 1 8 日

大 阪 市 市 民 局

第48回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成23年10月18日（火）
午後3時～午後5時15分

場 所 大阪市役所屋上階 P1会議室

次 第

1 開 会

2 大阪市長あいさつ

3 議 題

(1) 大阪市の消費者行政の取組について

①消費者センターの事業等について

②大阪市消費者行政連絡調整会議の発足について

(2) 本市をとりまく消費者行政の状況について

①国における“集中育成・強化期間”後の取組について

②大阪府との連携について

(3) その他

4 閉 会

出席者

(1) 委員 (14名)

(敬称略・50音順)

江口文子	弁護士
大谷貴美子	京都府立大学大学院生命環境科学研究科教授
川崎博章	公募委員
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
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広報宣伝部長
藤原以久子	(公社)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
本荘達子	(社)全国消費生活相談員協会常任理事
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)
山下昌彦	大阪市会財政総務委員長

(2) 市側 (9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
危機管理監	中村一夫 (代理出席：松本危機管理課長)
健康福祉局長	壺阪敏幸 (代理出席：輪違総務課長)
こども青少年局長	森啓

経済局長	(代理出席：木村総務課長) 鍵 田 剛
環境局長	(代理出席：池田総務課長) 玉 井 得 雄
都市整備局長	(代理出席：川島総務課長代理) 平 岡 博
消防局長	(代理出席：栗谷総務課長代理) 岡 武 男
	(代理出席：松野総務課長)

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

消費生活課長	前 田 三樹子
消費生活課長代理	大 槻 利 花
〃	堀 田 大 地

(4) 傍聴者 1名

○司会 お待たせいたしました。ただ今から第48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、消費者センターの浅田でございます。どうぞよろしくお願いたします。

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ございましたが、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あげます。

○杉本局長 委員の皆様方には大変お忙しい中、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48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あげます。

本日は、ご多用のところ当審議会に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とする、大阪市政の推進にご理解、ご協力を賜り、心からお礼申し上げます。

本年3月に東日本大震災が発生し、地震、津波、また原子力発電所の事故による甚大な被害を及ぼしました。亡くなられた方々に深く哀悼の意を表しますとともに、被災された皆様にはお見舞いを申し上げます。一時的な物資不足や食品の放射能汚染問題に端を発した出荷制限や風評被害の発生など、私たちの生活に、今でも大きな影響を与え続けています。

近年の規制緩和の促進や社会経済のグローバル化の進展など、私たちの消費生活を取り巻く状況により、消費者ニーズに対応した様々な商品やサービスが提供される一方で、消費者と事業者との間で情報量や交渉力の格差はますます広がっており、消費者取引に係る新たなトラブルや消費被害が発生しています。

こういった状況に対応するため、国では、消費者庁が「消費者基本計画」を策定するとともに、地方の消費者行政の充実・強化を図るため、「地方消費者行政活性化基金」の造成だけでなく、緊急総合経済対策である「住民生活に光をそそぐ交付金」の活用など、様々な支援措置を講じて、地方における消費者行政の体制整備を推進しているところです。

本市におきましても独自の消費者保護条例を制定し、積極的に消費者行政を推進してまいりましたが、新しい大阪をつくる市政改革基本方針「なにわルネッサンス2011」に基づきまして、「市民が安全で安心して暮らし、働くことのできるまちづくり」を目指し、地域主権で行政、市民、事業者とのネットワークづくりから安全・安心な消費生活の実現に取り組む所存です。その第一歩として昨年度の審議会でもいただいた、「実行力ある消費者行政を効率的に行うために、大阪市としての全庁的推進体制の拡大が必要」というご意見を受けまして、全庁体制である「大阪市消費者行政連絡調整会議」を設置いたしました。

大阪市では今後も引き続き、総合的な消費者行政の推進に努めますとともに、「人の都 大阪市」という思いで、「人」こそが、あらゆる価値の源であり、その「人」に寄り添う自治体行政こそ重要であるという認識のもとに、活力あふれる「元気な大阪」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、よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、委員の皆様方のますますのご健勝、ご活躍をお祈り申しあげまして、ごあいさついたします。

平成23年10月18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、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。資料といた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。配席図に沿いまして会長・会長代理のご紹介の後、五十音順に紹介させていただきます。

(出席委員のご紹介)

○司会 ありがとうございます。なお、秋山委員、池田委員、小野委員、島谷委員、中川委員、山田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、幹事並びに事務局をご紹介します。

審議会規則第7条において市長が任命する審議会幹事につきましては、関係局局長を幹事としておりますので、資料としてお付しています幹事名簿をご覧ください。

先ず、杉本市民局長でございます。

西山消費者センター所長でございます。

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、ご紹介します。

(幹事・事務局紹介)

それでは、以後の議事進行は下村会長にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○下村会長 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・非公開について決定しなければなりません。これを事務局から説明をお願いしたいと思います。

○司会 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また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、また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。以上でございます。

○下村会長 只今の事務局からの説明を踏まえまして、本日の議題については「ア」「イ」に該当しないため、公開とさせていただきますと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なしの声)

それでは、本日の審議につきましては「公開」とさせていただきます。また、審議会の内容は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をお願いします。

なお、現在のところ、1名傍聴者がいらっしゃいます。それでは、議題に入ってまいります。

議題(1)の「大阪市の消費者行政の取組について」から順次、事務局からご説明いただきたいと思います。

○大槻代理 消費生活担当課長代理、大槻でございます。消費者センターの事業につきまして資料1「消費者センタ

一の事業等について」に沿い、私と、もう一人の課長代理堀田が分担しましてご説明申し上げます。

まず、資料1の目次を開いていただきまして、1ページをご覧ください。

「消費生活情報提供事業について」という項目について、ご説明させていただきます。

消費者センターの重要な業務は、相談者、消費者相談への対応はもちろんのことですけれども、それと同時に消費者被害に遭わないための知識を身につける消費者啓発も重要な柱であると考えております。1ページから2ページにかけての表には、消費者啓発に関する事業名と22年度及び23年度上半期の事業実績をまとめております。資料を読み上げることにつきましては差し控えさせていただきますけれども、主な事業といたしまして、「くらしの達人！ わんデー講座」などの講座の実施、また、市民の皆様へ会場を提供していただき、こちらの方から講師を派遣する「出前講座」、パンフレットなど啓発ツールの制作配布、またポスターを掲示したり、区民まつりなどの場に出向いてイベントを実施するなどの行事を行っております。また、他機関との連携も重要ですが、例えば「出前講座」では大阪府が実施する講座を修了された、「くらしのナビゲーター」という市民の方を講師としてお願いしまして、市民による市民を対象とした講座を実施いたしておりますし、例えば地域包括支援センターや社会福祉協議会とも連携して地域の高齢者を見守る立場の方を対象にした講座なども実施いたしております。また、学生に対する啓発も重要ですが、22年度は「出前講座」に加えまして小学生を対象とした、ゲーム感覚で金銭感覚を養うソフトを作成しまして市内全ての小学校に配布いたしました。また、作成にあたり、現場の先生のご意見もいただきながら、実際にご使用いただき、できる限り使いやすいものとなるように工夫をしております。

なお、表の備考の表示ですが黒い「◆」を表示いたしました事業は、大阪府と連携して実施しております「府市連携事業」、また「※」は国の交付金の「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。この基金は、平成21年度から国が交付しております基金でございますけれども、これを利用いたしまして従前よりも一層幅広いPRを実施することが出来ております。ご参考に、当方が作成いたしました啓発資料、「エルちゃん新聞」、「くらしすと」などをお手元に配布させていただいておりますので、ご覧いただきたいと思っております。この「エルちゃん新聞」は、22年度は新聞折り込みにより市内の世帯に配布させていただきましたし、今年度はポスティングにより全世帯に配布するようにいたしております。また、表には掲げておりませんが、今年度、別に、この事例でみる「消費生活安心ガイドブック」というパンフレット状になっております資料を作成いたしました。これは地域活性化交付金という国の交付金を活用して作成いたしております。この基金の概要は本日お配りいたしております資料1の下のところにA4、1枚もの表裏で「地域活性化交付金（住民生活に光をそそぐ交付金）」という名前の資料を置かせていただいております、こちらの方に内容を記載しておりますが、単に消費者行政だけではなく、他のDV対策など従来あまり陽が当たっていなかったような事業について活用するという主旨で国が設置した基金でございます。この基金を活用しましてこのガイドブックを作成いたしました。配布は今月の下旬から来月の中旬にかけて、大阪市の全世帯に対して

配布する予定にいたしております。この配布につきましては、実際に配布に携わる担当者を対象に、出前講座のような形の消費者啓発の講座を行っております。まず配布に携わる市民の方が消費者問題を正しく理解し、そうした上で消費者啓発に役立つ冊子を配っていただき、場合によれば消費者センターをご紹介いただくなり、消費者センターの簡単な説明なりの対応していただく、というふうな仕組みを考えてやっております。研修については、ほぼ終了いたしております、約700名強の方が配布に携わってくださる予定になっております。私からの説明につきましては、以上で終わらせていただきます。

○堀田代理 続きまして消費生活課長代理の堀田でございます。着席ながらご説明させていただきます。もう一度資料1にお戻りいただきまして、私の方から消費生活相談についてという所と商品テストについて、若干ご説明させていただきます。それでは資料の3ページ、「2. 消費生活相談について（22年度）」という所を開けていただけますでしょうか。

相談件数の特徴といたしましては、平成22年度消費者センターで受け付けた件数は20,901件ございました。相談の多い商品・役務別で見ますとデジタルコンテンツ、これはインターネット上で得られる情報やサービスに関するご相談で、具体的に申し上げますと、ワンクリック請求ですとかメールによる架空請求、いわゆる不当請求など、そういったものが従前から多く寄せられています。それから光ファイバーに関する相談も急増しているところでございまして、契約内容について説明不足があることや、あるいは高額な解約料に関するご相談が寄せられていました。また、過去に未公開株やファンド型の投資商品などの被害にあわれた方、そういった方を狙った被害回復を装った新たな金融商品の購入を勧誘する悪質なケースもございました。件数の推移は、下の表に載せてございますので、ご参照いただけますでしょうか。

4ページに移っていただきまして、相談件数の多い項目上位5位と書いております。先ほど申し上げましたデジタルコンテンツに関するご相談が一番多いところでございます。その次が賃貸アパートとなります。こちらは、例えば退去時に次の入居者の為のリフォーム費用などを請求された、そういったご相談などが主なものです。あとフリーローン・サラ金に関する多重債務に関する相談、携帯電話に関するご相談、先ほども申し上げました最近増えております光ファイバー等インターネット通信サービスに関する相談が寄せられているところでございます。それぞれの項目について具体的な内容、あるいは経年の推移につきましては5ページ目、それから6ページ目に上位の三つだけではございますが書かせていただいておりますので、ご参照いただけますようお願いいたします。

次7ページ目に今度は商品ではなく、販売や購入形態別にまとめた表でございます。特徴的なもので言いますと、前年度比の増加率を見ていただくとよろしいかと思いますが、例えばアポイントメントセールスですとか、それからネガティブオプション、マルチ商法、そういったものにつきましては前年に比べて相談件数が減っております。それ

以外につきましても例えば件数は多くはございませんが、高齢者を狙ったSF商法のような商法につきましても近年随分減ってきたところでございます。

8ページ目に移っていただきまして、相談者の年代別で分析した表でございます。こちらで特徴的なものは、近年、高齢者の相談が増えているというところでございます。60歳代、70歳以上といったところが最近増えております。これはもちろん、本市の高齢化に伴うところもございしますが、それにも増して高齢者からのご相談も多く寄せられるようになっているところでございます。具体的に高齢者からどのようなご相談が寄せられているのかということだけ若干ご説明させていただきます。9ページ、「高齢者に多い悪質商法被害に関する相談件数」というところをご覧ください。こちらに先ほど申し上げたような例えば、SF商法のようなものについては、全体の件数が16件で、その内、高齢者の占める割合が75%、大きな件数ではございませんが、未公開株や例えば投資信託、海外先物取引などの金融商品に関する相談、これの高齢者の占める割合が近年非常に高くなっております。非常に複雑な仕組みの金融商品ですけれども、ハイリスク、ハイリターンの商品であっても高額配当を受け取れるので損はしない、そういった営業のトークだけを信じて、リスクについて十分認識をしないまま勧誘されて、例えば定期預金をそのまま解約し投資したところ、利益が出るどころか、ほとんどお金が戻ってこなかったというような深刻なケースの相談が寄せられておるところでございます。下に高額取引など相談の内容、商品別に分析した表を載せてございます。

次にちょっととばしていただきまして12ページ、商品テストについて、説明させていただきます。消費者センターがこのようなご相談を受けた際に、例えば物に関する相談でありました場合、内容によりましたら、その商品についての、商品に瑕疵があるのか、耐久性がどうなのかというようなことについて検査することがございます。それを商品テストと呼んでございます。平成19年度からは府市共同で「くらしの商品安全情報室」を設置して、そちらで検査を実施しております。商品テストの実施状況としましては平成22年度分を載せてございます。繊維、洋服等、そういったものは、例えば、色落ちの濃度ですとか、マイクロスコーブを使って摩耗状態を調べるとかそういったテストですとか、後、住居品、家具や椅子とかもについての検査等を実施したところでございます。合計で19件、実施しております。参考に大阪府では何件かということも下の表に記載しております。

ちょっと戻っていただきまして、そのような相談を受けて、消費者センターとして、受けた相談についてどのような対応をしているのかということについて、ご説明させていただきます。

10ページをご覧ください。「(2) 消費生活相談におけるトラブルの解決と被害の救済」と書いてございます。わかりやすいものでいますと1番の「クーリング・オフの助言」。訪問販売等、一定期間内にクーリング・オフが可能な契約について、そういった相談の場合につきましては、クーリング・オフ制度の活用とそのやり方について助言しております。平成22年度クーリング・オフを助言した相談案件は907件ございました。

次に「あっせんの実施」と書いてございますが、消費者が自主交渉を尽くしても問題解決が困難であり、且つ、事

業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合には、消費者と事業者の間に入ってセンターがあっせん交渉を行っております。平成22年度にあっせんを行った相談案件は810件ございまして、そのうちの91%につきましては、あっせん解決しております。なお、大阪市消費者保護条例では消費者保護審議会の苦情処理部会によるあっせんも活用可能となっているところがございますが、22年度について活用事案はございません。

別に1枚ものの横書きで「あっせん事例」と書いてある、フローチャート式に書いたものがございまして、本市の相談員が、どのようにあっせんをしているのかということ、若干、時間をちょうだいいたしまして説明させていただきます。この「あっせん事例」とは、実際ありました事例でございまして、「私募債（しぼさい）」についての解約をセンターがあっせんを行ったケースです。契約金額が170万ございしましたが、あっせんの結果、127万5千円が返金されたという事案でございます。因みに書類上部の矢印になっているのが、だいたい時系列的なあっせんの流れになっていきます。「相談の受付」から「最終履行確認」に至っており、具体的に枠上の矢印を辿っていただくとわかるようにしております。

元々の相談者は契約者ご本人ではなく娘さんからの電話相談でした。離れて暮らす認知症の母が怪しい社債を購入したようなので解約したいとの内容でした。ご契約者は高齢者で直接の聞き取りも困難な状態でございますので、娘さんに対して、お母様がどんな経緯で契約されたのかということ聞き取って、もう一度ご報告いただくようにお話をしました。左下の点線で囲ってございます箇所が報告内容でございます。電話勧誘を受けて、お母様は断ったんだけど再三電話勧誘を受けた。さらに「今月いっぱいだったら金利が上がる」と言って、契約を急がしたというような勧誘の仕方だったということです。その時ですね、契約者の方は他にも投資していたものがあつたんですけども、事業者がやってこられて、「その取引は怪しいのでやめた方がいい、うちの方が確実だから。」というような話をしました。その話を聞いてお母様の方は「ああ何て良いことを言ってくれる人なんだ。危うく自分は騙されるところだった。」というふうに思ったということでした。他の商品を解約して、その事業者に対して何回かに分けて契約しました。さらに、もうちょっと追加で契約しようとお母様様からも事業者を呼んで契約をしたところですが、契約に際して具体的にどういった内容を説明されたのか、そういった細かいことについては覚えていらっしゃらないということでした。娘さんがそれを知りまして、「お母さん、これ危ないんじゃないの。」というような話で、契約者自ら事業者に電話されたのですが、「いやいや、うちの商品のことをけなす人間がいるが、うちは確実だから安心して下さい。」というようなことを言われて、「あ、そうなのか。」と思って言いくるめられ、お母様の方は納得されたという状況でした。

こんな報告を受けまして、センターの中で問題点を整理しました。例えば、形式上は「私募債」という形になっておりますが実際どうなのか。認知症があり、今まで投資経験のないような方に対してハイリスクな商品を勧めるといったところ、適合性原則違反しているのではないだろうか。そもそも、再三勧誘を繰り返しているということについて

の問題点、契約を急がせて十分に判断できるような時間を与えてなかったというようなやり方、「私募債」ですけれども実際の会社の事業の内容については十分な説明がなかった、一旦契約した後の解約料が高額である、こういった問題点について詳細に検討を行います。詳細な検討にあたっては、必要に応じて、例えば近畿財務局などに、こういった形式は実際に私募債になるのか、それとも公募債になるのか、というようなことについても一定のご意見をいただいたところです。結果、50人以上に勧誘して脱法行為のおそれがあるとか、娘さんから認知症の診断書を取れるのかどうか確認して、取れるということで実際、診断書をいただいたということ、細かい話になりますが、私募債でないとすれば有価証券届出書、ならびにディスクロージャーの規定とかにも違反するのではないかとといった問題点、重要事項、リスクについての説明を十分していない、資料の一番下に書いているのは、「(他センター情報)」とカッコで書いてございますが、全国の消費生活センターにつきましては相談内容を全てPIO-NET(パイオネット)という統一のシステムに入力することになってございます。このPIO-NETシステムというものは、各自治体それぞれが、検索をかけることができます。事業所名を入れて出てくる場合もございますし、金融商品の中の何か、というようなものでも検索で出てくる場合がございます。今回のケースでは、事業所名がわかって他都市でも同様の相談があるのかどうかというようなことについて検索したところ、1件ヒットしたものがありまして、その中の情報として、勧誘してきたものを、実際は自分がどこの会社のどういったものを勧誘しているのか、自社の債権で社債であるにもかかわらず、自分とこの会社がどんなことをやっているか聞いたところ、あまりよく分っていないというような、そういった内容について記載されていたのを見つけるに至ったところでございます。そういった情報を整理しまして、センターから問題点を整理し、契約者から事業者に対して契約撤回を文書で申し出るよう助言をいたしました。ご相談者の娘さんが、母には判断能力がなく錯覚、勘違いによる契約の為の撤回を申出されました。ところが事業者から、契約当事者からの契約撤回の申し出ではないので意思確認が必要だ、ということで突っぱねてきました。その報告を受けましてセンターで三者面談をすることに決定しました。センターにおいて交渉ということで、ここの場に事業者を呼んで、ご相談者の娘さんと契約者のお母様、そしてセンターと三者であっせんという形になりました。センターからは、判断能力の不十分さに便乗したものである、ですとか、実際会社の事業内容の情報開示がないということですし、契約を急がしている、というところについての問題点などを指摘しました。逆に事業者の方から、自社独自のクーリング・オフ規定を設けており、そのクーリング・オフ期間内であれば対応している、といった反論ですとか、重要事項説明をしたことでサインがあるんだ、というようなことを出してられました。急がしたというふうに言われるけれども他を解約して商品を購入するのは一般的だというようなことですし、お母様とお話した時でもご自身が認知症だということについては一切担当の方に言っていただけていない、こちらとしては知る由もなかった、というようなことも反論として受けてきたところでございますが、センターとしては本人の判断能力あるいは商談については非常に問題があるということを強く交渉いたしまして、一旦事業者の方が持ち帰ることになり

ました。事業者の方から、本来、解約時の違約金、契約書によりますと45%となっているところでしたが、30%に減額するので、これでどうですかといった提案がございました。その後、相談者の方に伝えたところ、それについては、ちょっと納得がいかないということで再度事業者の方に投げ返したところ、違約金を25%に下げますと、それから2回ほど配当金が入っていたんですけども、それについては返金は不要だ、というようなことで、この内容でどうでしょうかというふうな回答が来ました。これで一応、ご相談者さんの方も納得されました。

実は、先ほど他のセンターでもこういった相談があるかどうか調べられると申し上げましたが、実際、他にも相談がありまして、こういった事業者はタイミングを逸しますと、いきなり、いなくなってしまった、というようなことがありますので、あまり交渉を長引かせるのもどうなのかというような、ぎりぎりの選択もございました。そういったことについても若干ご相談者さんへ情報提供をして最終合意に至ったところでございます。それで事業者から返金があり、証券については返却したということで終了いたしました。後、最後右下に書いてございますが後日、契約者様の方からお礼状が届いて、今後はこういった悪質な金融商品には引っ掛からないように注意したいと思います、といった丁寧なお礼状をいただいたところです。この会社ですけれども、この後、無届の社債券募集による課徴金命令を公正取引監視委員会から受けたという情報がございました。また、民事再生の申し立てを行っており現在は潰れているということで、ちょっとタイミング的にズレておれば、お金を取り戻すこともできなかったかもしれない事案でございます。代表的な事案といえますか、一例としてご紹介させていただきました。

最後に12ページにございます、「不当な取引行為にかかる事業者指導」について、若干説明させていただきます。ここまでは、センターの相談員がやっているところでございますが、それ以外に悪質な事業者に対する事業者指導というものが大阪市消費者保護条例で規定されております。販売目的隠匿ですとかクーリング・オフ妨害など、不当な取引行為が指定されておまして、そういったものの違反事実が確認されたケースにつきまして本市で行政指導等を行っております。具体的に平成22年度どういったものであったかということにつきましては、13ページに指導実績として表がございますのでご覧ください。こちら一番下の四角囲みのところに指導7件、勧告2件とございますが、例えば訪問販売、消火器・防犯機器等の訪問販売ですとか、キャッチセールス、そういったものについても指導、あるいは勧告も行ったところがございます。かつこ内の件数は「府市合同の事業者チームでの実績」と書いてございますが、こちらも平成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、一緒に調査等に当たっている件数がございます。平成22年度につきましては、合計9事業者の内の2事業者について大阪府と共同で指導したところでございます。私のところは以上でございます。

○大槻代理 それでは14ページに移りまして、5番の「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」をご説明いたします。まず、大阪市消費者保護条例に基づく各種基準調査ということで14ペー

ジに結果を書かせていただいております。大阪市消費者保護条例に基づきまして単位価格表示、過大包装基準、商品の品質表示基準が定められておりますが、これらにつきまして、本市職員が実際店舗に出向きまして調査を行っております。結果につきましては、14ページ、15ページに載せておりますので、ご参照いただきたいと思います。

次に16ページに移りまして、「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」についてご説明いたします。これらは国の関連法律ですけれども、従来大阪府に権限がございました、立ち入り検査等の権限につきまして大阪府から権限移譲を受けております。これらの事業につきまして本市職員が店頭に出向きまして調査を行いました。その結果につきまして16ページに揚げさせていただきます。なお本年度から「不当景品類及び不当表示防止法」いわゆる「景表法」ですけれども、これにつきましても立ち入り検査等の権限につきまして大阪府から移譲を受けております。また結果等につきましては、来年度に報告させていただけるのではないかと思いますけれども、それらの法律につきましては次の17ページに概要を載せさせていただきますのでご参考にしていただきたいと思います。なお最後に18ページにつきまして「地方消費者行政活性化基金」によりまして実施いたしました事業につきまして、22年度23年度の事業をまとめて書かせていただいております。私どもの説明は以上になります。

○下村会長 どうも、ありがとうございます。只今、大阪市消費者行政全般の取り組みについてご説明をいただきました。とても盛りだくさんなご説明でありましたので一度にまとめてというのもなんでございますが、まずは皆さんの自由なご質問を拝聴したいと思いますがいかがでしょうか。

○本荘委員 はい。本荘と申します。巡回啓発事業、啓発事業に関しましてお尋ねしたいんですけれども、埋もれた消費者被害をどう掘り起こすかに関連してお尋ねしたいのですが、この地域巡回というこの事業の内容ですね、これをまず具体的に教えていただきたい。と言うのは、講座に出て来られる消費者の方はいいんです。しかしながらそれにも出て来られない潜在的な消費者被害というのが、かなりの数であると思いますので、こういった、例えば事前に民生委員さんから「この方、ちょっと心配なんですけど…」というふうな話を伺った相談員が、この地域巡回の際にそのお宅に行ってお話を伺って消費者被害を防ぐとか、そういったことまでこの地域巡回ではされておられるのかというのをまずお聞きしたい。それと2点目ですけれども、若年層に関する啓発事業です。1つの提案ですけれども、平成22年度は小学生向けのパソコンのデジタルコンテンツというふうなものを開発されておられるのですが、例えば学童保育の場とか保育園の場で、消費者安全教室、要するにエルちゃんクラブみたいな、交通安全でしたら、うさちゃんクラブというのがございますので、そのようなですね、児童などが楽しんで参加できるような教室があればなと思います。と申しますのは、この「エルちゃん」というのが素晴らしいキャラクターだと思いますので、これをどんだん啓発に活かしていただけたらと思います。

それとそういった若年層に関連してなんですけれども、大阪市の消費者センターのホームページを見せていただいたのですが、そういった実際のコンテンツで啓発しているというものがございませんでしたので、そういったものも1つ考えていただけたらと思います。以上です。

○下村会長 ご回答、お願いしてよろしいでしょうか。

○大槻代理 巡回啓発事業につきましてご説明させていただきます。こちらの表に書かせていただいておりますとおり、区役所等で行います事業、具体的には区民まつり等の大きめの事業とか、あるいは地域で行われるような事業、ガレージセールを地域でやってらっしゃるとか、商店街で何かイベントがあるとかそういう中規模小規模のものも含めて、ある程度、各区あまり偏らないように大、中、小だいたい押並べてこのような回数になるようにわたくしどもの方から出向いて行きます、エルちゃんのぬいぐるみで啓発ショーを行ったり、後は実際パンフレット等を置いて市民の方に配布したり、まだまだ消費者センターそのものをご存じない方、あるいはどこにあるのかわからないという方もいらっしゃるよう聞いておりますので、できる限り消費者センターそのものも知っていただきたいという主旨に基づいて、こちらの方から出向いてPRを行っているところです。ご指摘いただきました、実際の相談との橋渡しということですが、この事業に合わせて、そこで実際に相談という形といたしますか、昨年度につきましては、こういうイベント全てではないのですが、一部のイベントに対して別に相談の窓口を設けて、そこで消費者相談をしていただくという席を設けたりしております。

地域の民生委員さんの方からそういうご意見、ご相談等がございましたら、私共のスタンスといたしましては、そういうことについては個別に対応いたしまして、地域と連携しながら、相談場所も本庁や天王寺の方にございますので、ご都合をつけていただいて、できるだけ会う機会を設けて、ご相談に対応するために啓発から相談へつなげて行くというような動きもしているところでございます。

啓発ツールの関係ですけれども、保育の場で安全の面での啓発というのは、実際、契約面でのお買い物とか金銭教育とかそういうふうな関係はちょっと手がけたりしていますが、安全までいきますと、まだまだできていないというような現状でございますので、それは確かにご指摘のとおり、今後の課題ではないかと思えます。ただ、学校とか学童保育とかのお話もいただきましたけれども、なかなか学校現場等につきましては、時間が本当にとってもらえないという現状になっておりまして、以前にも私共の方で学生、中高生向けのビデオを作成しておりまして、その後活用して下さいという念押しも含めてアンケートを取ったりしましたが、内容については大変いいものだと思うけれども、いろいろやらなければならないカリキュラムが入っている中で、丁寧にこれを周知するというのは限界があるというお言葉をいただいております、その中で本当に地道に重要性を認識していただきながら、こちらもどういった形で

学校現場、あるいは保育の場とかに切り込んでいけるのか、ということをいろいろご指導いただきながら考えていかなければならないのかなと思います。

あと、ホームページにデジタルコンテンツというのは、それは何か例えば私共がビデオとかをアップするとかそういうふうなイメージでございますか。実は私共が作成しておりますビデオ等は、結構、吉本の芸人さんとかが登場したりしていて、それはツールとしてご好評はいただいておりますが、それであるが故に、肖像権とか著作権とかそんな関係のことが権利処理が難しいということになっておりまして、私共が持っているものをそのままホームページにアップしてということになりますと、制作者出演者との間の権利処理が困難な状態になりますので、今私共が持っているものを使うというのは難しいのではないかなというふうに思います。

○前田課長 付け加えただけさせていただきますと、巡回啓発の業者を決める時の選考委員会で、外部委員からも丁度同じようなご指摘がありまして、ゆっくりと区民まつりにご家族でいらっしゃるような方は、きちんとホームページもご覧になるので、わざわざ消費者センターのちらしを撒く対象でしょうか、というような議論をいただきました。中規模の各区の催しにつきましては、イベント業者に対しまして、なるべく健康展とか介護展のような高齢者の方のご家族が興味を持っていかれるような場に、私共の消費者センターのブースを出店し、高齢者の方の便利情報にプラスする形で私共のちらしをお持ち帰りいただけるような設定ができる催しに入って欲しいということを指示いたしました。こういった議論の結果、効果が出てくれば良いというふうに思っております。あと、教育の方も後ほどご紹介させていただきますが、いろいろと関係局との連携も進めさせていただきまして、教育委員会が実施しています、家庭教育の講座シリーズの中に、消費者の教育ということで子供さんの家計簿のつけ方とか、初めて子供さんといっしょにおこづかいの使い方を考えるといったような2コマの教育の講座を取っていただくことができました。もちろん一般の方からの応募ですけれども、教育面の方の学校教育や、そういった家庭教育の中で子供さんの金銭感覚をご心配されている親子連れの方への講座も初めて組むことができましたので付け加えさせていただきたいと思います。

○本荘委員 すいません。デジタルコンテンツの件で誤解をさせておりますでしょうか。私の言い方がうまく伝わってないようですね。例えばですね、ホームページを見てクリックしていくと、契約に関して何かQ&Aみたいな形で、エルちゃんが出て来て教えるとか、そういったものです。

○大槻代理 わかりました。そういう面は確かにございませんので、また検討していきたいと思います。ありがとうございます。

○下村会長 本荘さん、更なるご指摘とかはよろしいですか。埋もれた案件をいかにして掘り起こすかと、それを更に、いかに実際の相談に結びつけていくかというのは、これは永遠の課題に近いものがあるかと思いますが。市の方でも鋭意その点にご留意くださって、引き続きご努力を願いたいというふうに思います。

その他に何かありましたらと思いますが、お考えいただいている間に、私の方からご説明を加えさせていただきますと、先ほどフローチャートの図式でもって、あっせん事例をご紹介させていただきました。その主旨ですけれども、ちょっと話がとぶかもしれませんが、12ページのところで苦情処理部会によるあっせん調停制度の活用ということが出てまいります。私のことになりますけれども、私がこちらの審議会の委員に就任させていただいて苦情処理部会をお引き受けしました時には、程なくして案件があがって参りまして江口先生とも一緒させていただき、あれやこれやと、ああでもないこうでもない議論しながらですね、一定の解決というか決着をもっていったという経験があって、そういうもんかな、とっておりましたところが、今年、ここでご報告ありましたように、平成22年度については苦情処理部会によるあっせん調停制度の利用はありませんでしたと、こういうことなので、せっかく苦情処理部会に名を連ねていただいた先生方には肩透かしであったかな、という点を危惧いたしましたのと、そしたらそれはなぜなんだろうという疑問とがありましたので、その点を若干でも明らかにしたいと思っておりました次第です。何をどうお願ひしたかという、「事件は会議室でない、現場にある」というセリフがどこかにありましたけれども、消費者行政の現場というのは何をにおいても消費生活相談の場であろうかと、こう思うんですね。憚りながら申し上げると従前、事務局から資料を持ってご報告いただくのは数字でもってこんな増減がありました云々、という私から見れば甚だ失礼かもわかりませんが、表面的な形を捉えたご報告をいただいていたに留まるような気がいたしましたので、むしろ知りたいのは現場がどのような努力をしてどのような成果を上げているのか、それを見せて欲しいと。何%増えたか減ったか、それよりはどのような案件に対して実際の相談員の方が、どのような苦勞をして案件処理に立ち向かって居られるのか、それを知らして欲しい、それに対する我々の信頼とか疑問とかいうものがあってこそ初めて審議会の審議というのは充実するのではないですか、とこういうふうに申し上げました。勿論多くある案件の全部という訳にはいきません。一部といっても今回はある種、試行的な意味もあって1件だけですけども、あっせん事例についてご報告いただいたという次第であります。説明をお聞きいただいたかと思うのですが、相談員の方においてかなりの努力をされて、かなりの粘り腰でかなりの成果を修めた、という評価をしてもいいのではないのか、というふうに思ったのですが、江口委員その辺りどうですか。

○江口委員 弁護士の江口です。この形式的に私募債に見えるこの案件ですけども、苦情処理部会にあがってこられたとしても、適切じゃないというお話をさせていただくことになったんじゃないかなと思うんですね。というのは、この事業主体がいつ潰れるかわからないということなので、非常にスピードが求められる事件ですね。それで今回こ

の時期を誤ると、リスクだというのは、どれだけ早く動けるかということがこういう事件に対しては一番重要になって来るので、この相談を受付された後に口座凍結などをされたのかどうか、その辺りをちょっとお伺いしたいと思います。最終的に合意に至って返金がされたからまだ良かった、ということがあるんですけども、振込先の口座凍結をして預金を動かさないようにした状態で交渉されたのかどうか、その辺りを教えていただけると皆さんにも役に立つのかなと思います。

○下村会長 ありがとうございます。そこは不明ですかね、わかりますか。

○堀田代理 はい、こちらのケースは口座凍結の依頼はしておりません。振込め詐欺救済法に基づく口座凍結、非常にハードルが高い、センターからも口座凍結依頼はすることはあるんですけども、ほぼ銀行は動かないというのが感覚としてございます。確かに手法としましては一旦、口座凍結が出来れば、その交渉のキーをこちらが握るということもあるんですけども、今回のケースではそういうことには至っておりません。また、実際この時点ではですね、会社もまだ営業活動を続けておられるというような状態でしたし、PIO-NET（パイオネット）の中でもこの情報について1点共有しているところがございまして、ここには書いてございませませんが、国センの方にも同じように受け入れ相談という形で意見を聞く場がありまして、そこを勉強しながら進めた事案でございました。

○江口委員 その時に詐欺的な勧誘、違法勧誘があつて社債を販売したんじゃないかとかですね、金融商法取引違反の脱法行為があるんじゃないか、そういう判断はやはり法律的にしないといけないところがあるんですけども、社債権とかね、そういうものが50人以上に販売されている形式を取っているような書き方がされているとか、結構いろいろチェックするポイントがあつて、その辺りを専門家が見て、ある程度わかるとすると警視庁と金融機関にファックス1枚を弁護士が送ると口座凍結はしてもらえるということで話がついております。ですから、そういう意味では、ちょっと判断が難しいかなと思って時間がかかってしまったら潰れてしまうかもしれない、という時には、そういうところに相談に早く行って動いた方がいいという選択をうまくしていただく必要があるのかなというところはあります。今回こういう形で回収出来たということはすごくメリットも大きいことですけども、やはり数ヵ月スパンで動いていると手遅れということもかなりある事案ですので、どの時期かというのが本当にここに書かれているようにとても重要なかなと思います。

○下村会長 ありがとうございます。同じく弁護士として田阪委員、何かご印象はありますか。

○田阪委員 特に印象というのはありませんが、先ほどの江口委員の続きになるんですけども、この事件、時系列に沿って書かれているんですが、どれ位の期間かかったんでしょうか。

○堀田代理 こちらは1ヵ月半位です。

○田阪委員 1ヵ月半位ですぐ返金されたということで解決されたのかな、という気はしています。あっせんの事例というのは、だいたい平均的な処理期間というか特にそういうのはないのですか。

○堀田代理 特にはございませんけれども、やはり1ヵ月は掛かるものかなというイメージがあります。ご相談を受けて、相談者に返してそこから話を聞いて事業者に戻して事業者の答えが返ってくるとなると1ヵ月、長ければ2, 3ヶ月かかるような場合もございます。

○田阪委員 そうすると、仮に案件が苦情処理部会に上がった場合にはどれぐらいの期間がかかるのかというのを教えていただきたいのですが。

○堀田代理 まずその途中までいって、あっせんが困難だとわかってから苦情処理部会に入りますのでそこからまた2ヵ月3ヵ月と掛かりますから半年位はかかることになります。

○田阪委員 ありがとうございます。

○下村会長 はい、ありがとうございます。ちょっと唐突ですけども、山下委員、せっかく、いらっしゃっていますので、何か今までの事務局のご説明で、質問はないでしょうか？

○山下委員 僕の場合は素朴な質問です。要は話をずっと聞いていますと、いろんな問題があるなというのがわかってきたんですけども、コンピューターIT問題とかいろんな問題があります。法律の問題も重要視してきますし、詐欺みたいな問題もあるんですけども、様々な知識が必要になってくると思います。その消費者センターで初めて消費者が相談した時に、消費者センターの相談員の皆さんが一定の知識を持っているのか、この消費者センターに言って、違う消費者センターにも言って相談員が違うことを言っているというような、バラバラというようなことが懸念される時があるんですけども、ここは素朴な質問になるんですけども、そういった相談員の皆様の知識が一定し

ているのかなというものをお聞きしたいなと思います。

○下村会長 非常に本質的なご指摘をいただいたものと思いますので、是非、ご解答お願いします。

○堀田代理 ありがとうございます。本市の消費者センターは18名の相談員がおります。全て消費生活専門相談員という資格を持った者でございます。只、勿論その資格を取ったからといって、一定レベルはクリアしているわけですが、そこにばらつきが当然あってはいけません。そこで昨年度、本年度特に活性化基金を活用しまして強化研修という形で毎週、強化研修を実施し法律の知識というものを中心にして具体的な相談事案についての対応方法とかについての勉強会を繰り返しております。また相談員自らも非常に向上心を高く持ってござりまして、所属する団体が別にございます。相談員協会、アドバイザー協会、そういった協会に属しておりますので、その中での自主ゼミというようなものにも参加しております。それぞれが切磋琢磨する、そのことと後もう一つ、18名の相談員がおりますが、常時ATCではだいたい8人から10人位の相談員が出勤しております。その中で電話でそれぞれ対応しておりますが、1つの島のようなところで話をしておりますので他の相談員がどういった対応してるのかということまで聞こえたりすると今の対応どうだったかというような話をしたり、あるいはちょっと自分のわからない内容でしたら、周りの相談員にこの案件についてどう対応したらいいだろうかというようなことについての意見交換が非常に積極的に行われています。そういった状況で日々切磋琢磨しながら、相談のレベルを上げているところです。特に法律等の改正が非常に多くございますので、そういったことについていくということが必ず必要になっておりますので、そのようなことについては、十分に対応できるようにやっているところです。相談員の中での当然本人それぞれのしゃべり方ですとか雰囲気ですとかそういったところの差はございますが、あるAという相談員とBという相談員が同じ案件について違うアドバイスをするようなそういったこともござりませぬし、この相談員だから解決出来たというようなイメージも特に私共の方では感じておりませぬ。

○下村会長 山下委員いかがでしょうか。

○山下委員 相談員は常勤ですか、それとも非常勤ですか。

○堀田代理 はい、18名非常勤です。週30時間の非常勤の嘱託職員、特別職の嘱託職員となっております。

○下村会長 ありがとうございます。私が思いますに、この、ご紹介いただいた、あっせん事案は、結果としては良

い落としどころへ到達できたのかな、という評価が成り立つ一方において、今、江口委員、田阪委員からもご指摘いただきましたように、もう少し良い手立ても考えられたのではないかと、より実行的な手立ても有り得たのではないかとということもある訳ですね。あがってこなかったから我々には触れませんというようなやり方ではなくて、かねてからお願いしているんですけども、我々委員それぞれにそれなりのものを持って、ここに来させていただいているんですから、もっと接触を密にして、相談業務に我々も貢献させていただけるようなそういう懇談の場とか意思疎通の場とかいうものを何か工夫していただいても良いのではなからうかな、と思いますのでご一考いただければというふうに思います。少し時間も押しておりますけれども、その他にございませんでしょうか。

○藤原委員 ナックスの藤原でございます。本当に素朴な疑問ですけれども10ページにあるように「810件のあっせんの案件の内、91%があっせん解決された」となりますと、残る9%はどのような行方をたどったのか教えていただきたいんですけども。

○堀田代理 残り9%につきましては、およそ半数ぐらいは事業者との接触が取れなかったというものです。センターから電話をしても応答しない、あるいは担当者がいないと言って電話は取るけれども話をしない、文書で呼び出してもなしのつぶてである、というもので、だいたい半数位になってまいります。後は、あっせん案を提示しても事業者の方が拒否する、逆に事業者から提示されたあっせん案について消費者の方が拒否されるということで、もの別れになったというケースとなり、残りが、あっせんが入ったんだけど、消費者の方が取り下げられたということがございます。

○藤原委員 わかりました。そうすると年度をまたいでというようなものは数に入っていないんでしょうか。

○堀田代理 はい、こちらの中にはそれは入っておりません。

○藤原委員 わかりました。

○下村会長 他にいかがでしょうか、よろしいですか。特にこちらからはご指名はいたしませんけれども何かありましたらご発言いただいて…。

○田阪委員 委員の田阪です。先ほどからの下村会長の話を受けてなんですけれども、この資料には出てきていない

ことで、特に平成23年度に入って急激に増加している案件、あるいは特徴的な案件がもしあれば教えていただきたい。

○堀田代理 今年度に入ってから増えておりますのがCO2の排出権取引を巡る投資トラブル、投資トラブルというか利殖商法です。昨年度は報告にも書いておりました海外の先物取引に関する相談がたくさん寄せられました。商品先物取引法が改正されて以降はピタッとなくなりました。代わりに先物取引にも当たらないということでCO2排出権を巡るトラブルというものが最近、数が増えてきております。後、細かい話ですけれども、同じように金融商品に近いものとして医療機関債に関するトラブルについても数件寄せられております。本年度に入って特徴的と感じられるのはそういった商品の販売を巡るトラブルでございます。

○下村会長 よろしいですか。では、また思い当たることなどがありましたら、後ほどの場面でご発言いただいたら結構かと思しますので、議事を進行させて行きたと思います。

次の、「大阪市を取り巻く消費者行政の状況について」ということでよろしくお願いします。

○前田課長 大阪市の消費者行政ということで、「大阪市消費者行政連絡調整会議」を発足させましたので、その説明を始めに付け加えさせていただきます。

図示をさせていただいております、「大阪市の消費者行政について」という資料をご覧くださいと思いますが、前回の審議会で、私どもが関係局との連携の中で実施している消費者行政ですが、区、地域との連携が不足気味であるというご意見を賜りました。その点を踏まえまして図を書かしていただきましたが、市民の方、ここでは地域住民としておりますが、市民の中には消費者としての立場、あるいは個人の営業をされている方、また事業者としての立場もある訳ですが、消費者の立場としては消費者の力をつけていただく、基本的な消費生活の知識があれば自分で責任ある契約をきちんと選択することができますので、そのために情報収集ですとか情報提供を私どもからさせていただいて、自分たちで数人のグループで講座を開催したいということであれば、その開催を支援させていただきたい、という矢印が一つ成り立ちます。事業者の方にも関係の団体として悪質な業者を無くしていくような、事故を少なくし信頼を確保していくような事業を市内で事業者として責任を持った営業をしていただきたいというところがございますので、そういったところで意見交換や申入れをしていきたいと思っております。それで私ども消費者センターは、区民の方とより近い区役所との関係を強め、あるいは他の多くの関係局とも連携を深めていきたいという思いで、この図面の下の部分には他の市町村のセンターですとか、あるいは大阪府センターですとか、そういった市外との連携も強めていきたいという思いがありました。

1枚めくっていただきまして、大阪市は「消費者行政連絡調整会議」を3月に設置しました。この資料の上半分に段落を3つ書かせていただいておりますけれど、平成22年11月に開催いたしました第47回の審議会の場で、組織構成を全局・各区に拡大すれば、より効率的に実行力ある消費者行政が行える、というご意見をいただきました。とりわけ、区役所との連携が重要であるご意見を踏まえまして、全局・全区が絡んで消費者被害に対する動きがとれるような会議を設置することができました。先ほども各区から区民の皆様への働きかけを強める為にも大変重要な仕組みになっているので説明させていただきました。私どもこちらにつきましても、3月には区長会、5月には全局の広報関係の課長会、10月には各区福祉関係の課長会でこのような仕組みの説明をさせていただきまして、消費者センターをより使っていただきまして消費者行政の視点を多くの市民の方、区民の方にもっていただくような仕組みへのご協力を何回もこれから働きかけを強めていきたいと考えております。

周辺のご説明の方に移ります。まず、国の方ですけれども、国の消費者行政の集中育成・強化期間というのが平成21年度から平成23年度の間でございました。今は平成23年の秋でございますけれども、8月5日の消費者庁の文書がございます。「平成23年の集中育成・強化期間後の地方消費者行政の充実・強化に向けた取組の検討」ということで、これは9月に近畿ブロックの消費者担当会議に消費者庁が出席されまして説明された内容でございます、我々がフル活用しております「地方消費者行政活性化基金」を来年に延長しますが、それも無くなってきます。また「住民生活に光をそそぐ交付金」も補正予算の22年度の部分なのでこれも平成23年度限りとなります。

こういった所が終わっていく中でどういった体制整備が必要なのかと、消費者庁自身も体制整備を考えつつ、先ほどから何回か出ておりました国の消費生活情報の入力システムであるP I O-N E T（パイオネット）システムも刷新していかなければならない、また消費生活相談員の処遇改善に向けても資格の法制化等の課題があるということもございますし、あるいは、都道府県は今後とも悪質な商法と戦っていくということで、特定商取引法や景品等表示法については法執行をより強化してもらいたいという思いを持っている。そして次ですけれども、消費者行政の充実の為には財源を確保していくということで、特に持続的な消費者行政の充実に向けまして基金終了後も財源確保が一番課題である。と言いますのは、私どももそうですが、相談員を新たに雇い、あるいは相談員給与のベースアップをし、また、これまでセンターの無かったところに基金でセンターを造った都道府県、市町村もございますので、この辺りを今後、自治体が消費者行政を含めて自らの裁量で活用可能な財源の中で、消費者行政予算をぜひ確保していきたい、一括交付金の中での消費者行政の予算の確保ということで動いていくということをご書いていただきましたので、半分くらいは安心しているというのが現在の状況でございます。

次に大阪府との連携でございますけれども、南港ATCにあります大阪市消費者センターの所に大阪府消費生活センターの移転が本決まりになっております。この資料は大阪府消費生活センターの重点的取組ということで大阪府ホームページの中で公表されている資料です。左側四角の囲みの中に、いわゆるセンター・オブ・センターとして大阪

府全体のセンターの責任を持つために大阪府のセンターが何をしていくのかということで、市町村支援や事業者対策を強化していく時にATCへの移転によって大阪市との連携を更に強化し、中核的消費生活センター機能強化のための基盤づくりを推進すると書かれてあります。大阪府消費生活センターをATC内の大阪市消費者センターに隣接するスペースに移転し、大阪市との連携による情報力、事案対応力の向上により、事業者対策や市町村相談窓口への支援、府民への注意力喚起等の取組みを強化することができる、ということをございまして、まだ何の内装工事も行っておりませんが、前回会議をしていただきました大きな会議室を全て大阪府の事務室仕様にするための工事が始まる予定と聞いております。詳細な契約につきましては、まだ取り交わしておりませんが、ちょうど府議会が運営されておりまして大変微妙な時期に来ております。あちらの消費生活センターは、センター条例で設置されておりますので、条例改正でこちらのATCへの移転が決められなければ少し先延ばしになりますけれども、現在のところ私どもの事務レベルで想定しておりますのは、年度内には工事を終えて3月中には現消費生活センターがあるOMMの方の現状復帰を果たし、次年度には新たな形で日常的な連携が新たな場所で実現できるのではないかとこのように伺っているところです。隣接するメリットということで書いていただいておりますけれども、被害情報などを密接に交換できる、あるいはその分析等につきましてもすぐに共有ができるので、事業者の指導、啓発等へ効果的な活用ができるのではないかと。双方が連絡を取り合いますので事業者への指導体制はより強化されますし、府の中では商品テストとか啓発部門が一体化されるので全て効率よく動くのではないかと語っておられますので、私ども大阪市といたしまして協力はさせていただきますということで、連携をするつもりにしております。以上でございます。

○下村会長 ありがとうございます。これまでのご説明につきまして何かありましたらお願いします。

○本荘委員 2点あります。1点目は大阪市の消費者行政において区の役割が重要になってくると。こういった中で出張相談というのが有りますが、以前もこの審議会ですらに常設の相談窓口をというご希望が何回か出たと思います。またそれが無理ならばブロックごとにひとつ相談窓口を設けるという形で、広い大阪市を万遍なく相談できる、地域密着型の相談窓口を設立してはどうかというご提案があったと思います。今回、区役所との連携をするということをございまして、ひとつ危惧しておりますのは、以前、市役所に相談窓口がありまして、天王寺にも予約制ですが相談窓口がございますよね。それが将来的には無くなっていくのではないかと。それによって区との連携と常設の相談窓口ができないのであれば、今、不便なところに大阪市消費者センターがございますので、市民の不安を抱かせるようなことにならないかと思っておりますので、将来的に区役所との連携がどのように発展していくのか、ということをお聞きしたい。それと大阪府との連携ですが、大阪府は予定ではありますが、来年度に公募による入札で委託事業者が変わると。実際に変わるのかどうかはわかりませんが入札するということになっています。そういった場合、

どのような事業者に委託することになった場合でも、大阪市としては消費生活相談という性質を鑑みて行政直営というスタンスを崩さない形で連携をしていただきたいと思います。それとひとつ提案として、大阪府と連携されるのであれば、金融とかネットとか専門的なことを何時でも聞けるような、そういったセンター・オブ・センターの役割を果たせるような連携をしていただければと思います。

○前田課長 一つ目の本市の相談についてですが、仰っていただきましたとおり、今年度途中に市役所と天王寺サービスカウンターにつきましては、相談を予約制に変えました。飛び込みの予約に対応できるように相談員を配置しておりますけれども、予約件数が多くて困るような状況であれば、増強していくとか、あるいは歩行困難で相談場所まで行くことができない、との声があるか、などを調べながら現在は試行段階の期間として考えております。大きく予約でやっていることを申し上げておりませんし、お電話から相談に入って、面談が必要と判断された方にはどこで面談するのがベストなのかという選択肢の中で、お住まいが南の方なら天王寺、北の方なら市役所、あるいは電車を利用していただけるなら南港まで、というふうを選んでいただいておりますので、その中で、先ほど申し上げました高齢者福祉の関係で、ご近所の区役所や包括支援センターといった公的な、そしてプライバシーが守れる場所が確保できるようでしたら、面談の予約といった可能性が出てくると私自身は予想しています。ただ、そこまで踏み込むためには私どもの陣容の中で、ある程度の余裕と言いますか、天王寺と市役所の予約がこのまま落ち着いて、南港ATCの方に、ある程度相談員を確保できる状況があれば、そういった時間帯が決定できるのではないかと考えております。そのために現在は地ならしといいますか、区の方々に消費者行政をわかっていただき、区の高齢者福祉関係の方々にそういった被害の実態があるのか、近所の区役所やセンターへ行かなければ本当に面談できないのかというニーズを調べましてからというふうを考えております。それといろいろな関係局と相談しながら、というふうにセンターでは考えを進めております。大阪府の方につきましては、政治的な局面もわからない状況になっておりますけれども、特に委託の内容につきましては先ほどの資料の中でも、わざわざ下部に※印で「現在、委託実施している相談、商品テスト、啓発事業については、事業者公募を実施予定」とまで書いていらっしゃるもので、おそらく随意契約が長年続いていたこともあり、一度「公募」の機会を持つと言うことが内外からの働きかけの中で既に決定しているように考えられます。この内容で申し上げますと、啓発にしても商品テストにしても私どもがその経費につきましては市も50%負担している連携事業ということで、この辺りににつきましては私どもと協議する機会を持っていただきたいと思います。お願いをしておりますが、それ以外に消費者安全法の中で市町村と都道府県では果たすべき役割が少し違うところもございまして、その辺を踏み越えますと反対に府内の市町村のセンターの皆様と大阪府センターとの関係性の中で、大変不公平感が生じる場合もあると危惧しています。私どもだけとの連携が大阪府内の連携ではないと思っておりますので、大阪市民、あるいは大阪府民の公平性と言いますか、お互い手を取り合った消費者行政の推進に繋がるよう

な府市連携を考えていきたいということで、工事のハード面が進みます間にソフト面の事業の方もこれから詰めさせていきたいと思っている次第です。以上でございます。

○下村会長 ありがとうございます。物理的な場所という面では様々な制約があると思いますので、一朝一夕に解決はできないと思いますが、その下で深く、広く、きめ細やかな気配りの効いた相談事業の推進に向けて引き続き心を砕いて進めていただきたいと思います。

それから、先ほど山下委員からご指摘がありましたが、相談員さんの身分についてのご指摘だった訳ですが、山下委員の真意が何処にあるのかは分かりませんでしたが、他の自治体では相談事業をアウトソーシングと言うか、民間委託と言うのでしょうか、そういったものに任せるという方向にあるとも聞いております。果たしてその方が良いのか、あるいは公務員としての地位において職責を果たしていただく方が良いのか、それは相談事業の質の向上ということにおいて本質的な問題であると思いますので、委員の皆様にもお考えの所が有りましたら、ご発言いただきたいと思いますかいかでしょうか。

○松本委員 今、下村会長から発言のあった相談員の身分、というよりも本質的な解決に向うためにも、身分よりも質的なものが非常に重要だと思います。これは消費者行政だけに関わらず、私も少し絡んでいるのですが、今年度4月から生活保護の自立支援なども大阪市は全国に先駆けて支援事業を民間に委託することをしていきますし、他の行政でも様々な民間委託があると聞いています。その良し悪しはいろいろ有りますが、公務員がその立場でやる方が中立性を保てるという意見も有りますが、様々なノウハウを蓄積しているNPOを含めた民間と一緒に活用と言いますが、一緒になりながら作っていくという意見も有ります。その中で出ていた意見として、相談員も様々な出身の方もおられて、非常にキャリアを積んでいる方もいらっしゃるれば、経験年月が浅い方もいらっしゃる、高いレベルで均一を目指していかなければならない訳ですが、相談員をどう育成していくのか、相談員自身の研修ですとかが非常に重要になってくるかと思えます。相談員自体の身分と同時に育成が大事だと思いますので、相談員の身分と併せて相談員たる知識とか経験を積むためのノウハウや様々な努力というものが重要であると感じました。

○下村会長 ありがとうございます。では、唐突ではございますけれども相談事業の質の向上と言うのが大変に重要な問題であって、どのように対応すべきか、この意見は多様だと思いますけれども、我々としても引き続き注目をしていくべき最大の問題ではないかと思えます。その相談事業を中核とする大阪市の消費者行政について私なりに思うところがありますので、「会長所感」というものの表明をしたいと思えます。今から配布いたしますので、よろしくお願ひします。

(会長所感の配布)

それでは、読み上げさせていただきます。

大阪市消費者行政に関する所感

1 昭和43年の消費者基本法制定に定礎されたわが国の消費者行政は、平成12年の消費者契約法制定（翌13年施行）を経て、平成21年に消費者庁が発足するに至り、国・自治体の広域的連携の必要性を急速に高めつつある。ならばその連携にどのような主体性をもって参画すべきであるのか、それが、各自治体の消費者行政にとっての現下の問題である。

2 消費者行政の中核的現場は、何よりも、消費者相談事業にある。相談事業の充実なくしては、市民の消費生活の安心安全など、あり得ようはずもない。本市の消費者相談事業の特長は、公務員特別職たる相談員の高度な案件応接能力、相談実績の豊富な蓄積、その実績を共有できる情報システムの構築、これら3点に見ることができる。これらによって、本市の消費者相談事業は、他の自治体からも一個の範として注目を得るところともなっている。留意すべきは、対価によっては計算できない不休の努力を相談員に可能ならしめているのは、その職責に対する公務員としての深い自覚と高い誇りである、ということである。この機会に、相談員の皆様に、感謝の念を献じ、尊敬の意を表したい。

3 市民の自己責任・自助努力の思想は、なるほど自由主義社会の根幹に位置するが、その実践を可能にする社会インフラの整備が不十分なままでは、消費者に対する悪質事業者の跋扈を許すばかりの結果となりかねない。ところが、近年そのインフラ整備の名の下に改革された法曹養成制度は、良質な弁護士を多数輩出するという目標に対し、極めて貧弱な成果しか見せることができないでいる。ここにおいてか今日、市民の消費生活の安心安全を支える社会インフラの役割は、国・自治体が、相互の情報交通を確保しつつ、消費生活情報の収集・分析・発信の全面にわたる積極行政をもって引き受けるべきものである。

4 市民の消費生活に対する積極行政の基礎的主体は、市民生活に密着した基礎自治体であるにちがいない。基礎自治体の職員・相談員が、全体の奉仕者たる誇りをもって、相談事業を中核とする消費者行政全般の担い手となり、国と各自治体との間に立体的有機的連携を図っていくことが、今こそ求められているのである。

本市の消費者行政の態勢が、まさにこの要請によく応えるべきものとなっていることは、本市市民にとって大きな利益である。消費者保護審議会としても、この態勢を支持し、本市消費者行政の一層の充実と推進に貢献すべく、具体的な方途を追求していきたいと考えている。

平成23年10月18日 大阪市消費者保護審議会会長 下村正明

以上であります。このような所感表明を会長の名において、いたしたいと思えますけれども、もちろん私としても引き続き皆様のご意見を拝聴して、改めるべきは改め、推すべきは推進し、音頭を取るべきは音頭を取り、こういうことをやっていきたいと思えますので、この場でご意見を承ることができればありがたく思えます。

○藤原委員 所感に関しましては賛同するところも大きく、ここまでお考えいただいたことに感謝しておりますが、少し戻ってしまうのですが、相談員の質の向上の問題とか人材の流出の原因の一つに、よく言われる雇い止めということがあると思うのですが、大阪市の場合は活性化基金が終了した後の財源の確保というのを課題に挙げられていましたが、そういったことが相談員の資質向上のマイナス要因になっているのではないかと、とはお考えにならないでしょうか。

○前田課長 直接的に繋がるとは考えておりません。これまで市費で担っていただいていた相談員には、充分ではなかったですけども労働条件の面では保障させていただいている中で、仰っていただいた相互の連携ができる職場環境ですとか、研究や研修ができるようなところは何とか工面していただいていた時代もございましたので、特に国の方からの追い風もあって市費が使えるようになって、増員もベースアップもでき、研修も充実してまいりました。今後、いちろの望みは持っておりますけれども、国が次の交付金の中でも経常経費については、特に相談業務の充実強化については、決して手を離すことはないのではないかとということにすがって行きたいと思っております。まずは、消費者行政の窓口は人材が基本でございますので、私ども職員の方はどうしても異動等がございますが、大阪市のこともご存知で、大阪市消費者センターの環境もご存知なうえに、消費者行政に精通している専門的な知識をお持ちであると、ここまで3拍子、4拍子も揃った相談員の方を補充していくのも大変なのですが、現在の人材の方には継続的に私どもでお仕事をさせていただくというご希望がおります場合は、形式としては日付が入っていますけれども、引き続きの契約更新を続けさせていただきたいということで、相談員も私ども管理側の方も合意をしている次第でございます。これは関係局と言いますか、市民局サイドの庶務の方も、あるいは総務的な人事面部署の合意も得ておりますので、現在の体制で書面上は不安定なところもございますけれども、そこは人的な連携で埋めていきまして、できましたら、委託の関係になりまして、明日はどんな相談員が大阪市の相談窓口に来るのかしら、といったことにはなりたくないというのが現場の声でございますので、どうぞ皆様方のご協力をお願いしたいと思っております。以上でございます。

○藤原委員 では、よく他市で言われるような雇い止めといったものは、大阪市では無いと理解してよろしいですね。

では、応援させていただきます。

○下村会長 ありがとうございます。では平井委員、何か有りましたら。

○平井委員 先ほどの会長の所感につきましては、私も全く異存はございませんし、同じ思いを強くしているところでございます。加えて、この会長所感を踏まえまして、大阪市にお願いがございます。今日、あっせんの事案の件数とその9割が解決に至っていると説明がありました。そこで、私ども新聞社の立場を踏まえてのお願いなのですが、その事例を個人が特定されない状態で、できるだけ一般の事業者とか市民が簡単に情報にアクセスできるようにしていただいて、事業者側に消費者を惑わせないような、そんなビジネスをしないような、その解決に繋がるようなところに使えるように、活用できるように考えていただければと思います。悪質な事業者というのに対して、この消費者センターというのがある訳ですが、一方、消費者を騙すつもりはないのだけれども事業者が不勉強なために消費者を惑わしているところも多いと思いますので、そういった点もご検討いただければと思います。

○下村会長 ありがとうございます。ひとつの社会インフラのご提案だったと思いますので、行政としてよろしくご配慮願いたいと思います。水谷委員、いかがでしょうか。

○水谷委員 会長所感にもありますように、相談の事業というのが消費者行政に関して最も重要であるというところは賛同するところです。先ほどから話がでていましたように、相談員の立場が公務員で良いのか、民間で良いのか、という部分は即断ができない所かと思いますが、一方で先ほどの資料にもありましたが、相談の内容というのが、IT化が進んできたりとか、相談員の方も従来の経験を踏まえつつ、新たに学んでいかなければならないような案件がどんどん増えていくことになると思いますので、そういった相談員の方への研修といったような学ばれる機会というものも作っていただければいいのかな、というところがございます。

○下村会長 ありがとうございます。行政もよろしくご留意いただくようお願いいたします。

では、次にその他として、「震災関係」を説明されますか。

○前田課長 それでは私の方から説明を少しさせていただきます。

震災につきましては、本年3月より大阪市としまして対策本部を立ち上げましたので、その資料をつけさせていただきます。「東日本大震災・大阪市総合対策本部設置要綱」をつけておりますが、この中で「部会」という事務的

な立場をとらせていただいた訳です。資料をめくっていただいて、この8月に第3回の「総合対策本部会議」が開かれたのですが、被災に遭われた地域への「震災支援」、あるいは私ども大阪市の「震災対策」、「市民生活・経済部会」、という3つの部会でその対策本部が成り立っています。この市民生活への影響といった所で議論をし、対策を立てたというのが、この横書きの資料にございまして、私どもの消費生活相談の中にどういった相談が増えつつあるのかですとか、放射能汚染の問題も出てきまして、その中でどうやって市民の方に安心安全な消費生活を営んでいただけるのか、といった辺りまでのところまでの議論が入っておりますのでご覧いただきたいと思います。

次のページが応援消費ということで、先ほどから申し上げていますように、基金で巡回啓発に参っておりますが、職員食堂で応援メニューを出したりですとか、物品の販売をしたりですとか、3つ目の応援消費ということで、「区民まつり」などに行くときには必ず東北3県のいろいろな消費情報紙などを持っていきまして、応援消費をお願いしようという取組みですとか、新たに「エルちゃん新聞」を全戸配布する中で、少しでも応援消費の紹介も入れさせていただこうと考えております。

一つ付け加えますと、仙台市が大阪市と同じように直営で相談員を配置しています。あちらも大変な被害に遭われた訳ですが、3月15日から早速、市役所の中で仮設の場所を確保しまして、イスと机と仮設の電話で消費者センター機能を再開されています。内容の方もライフラインがどこまで復旧したであるとか、生活物資を何処で調達すれば良いか、あるいは避難所は何処に行けば良いか、被災証明は何処で出してもらえるのか、肉親の安否確認情報サービスなども本来の消費生活相談ではございませんでしたが、震災関係の相談に応じたと聞いております。家族が被災した相談員の出勤もあったと聞いておりますので、旧来の相談ではない部分へも急な対応ができたという点につきまして、先ほど仰っていただきました、消費生活相談員の実力というものが、そういった所にも見えたというふうに思っておりますので、その点をご報告させていただきます。以上でございます。

○下村会長 長田委員、これまでの中で何かありましたら、発言をお願いします。

○長田委員 ちょっと確認をさせていただきたいのですが、大阪府との連携というお話で、大阪市の消費者センターと大阪府の消費者センターが同じ場所に来ることだったのですが、消費者の方が自分はどっちの消費者センターに相談に行けば良いのかと迷ったりですね、それは場所がバラバラでも発生する問題ではあるのですが、その辺りをどういうふうに振り分けておられるのか伺いたしたのですが。

○前田課長 現在の天満橋（府消費生活センター）に行かれた方に南港（市消費者センター）に行ってくださいと言うよりは、近くにありますので、かえって混乱を招かないのではないかと思います。大阪で消費者行政と言えば南港

に行けば分かる、というように思っていたのもATC（アジア太平洋トレードセンター）がひとつの拠点となつて良いかなと思っておりますが、大阪府は府内の市町村のセンターが無い所の府民の方の相談だけというように一応限定されていますので、そういった点では大阪市民の方は今迄どおり大阪市の消費者センターをご利用いただきますと共に、堺ですとか豊中ですとかのように、センターが市町村に有る方は本来ご自分のお住まいのセンターに先ず足を運ばれるということが通常でございまして、お電話等もそちらのセンターの方で責任を持って対応ということになりますが、毎日開けておられないような小規模なセンターの分も大阪府のセンターが担っていただいておりますので、そういった所は今申し上げましたように大きな混乱は無く、推移していくかと思っております。

○下村会長 ありがとうございます。白木委員はいかがですか。

○白木委員 私も会長所感にあるように非常勤職員である相談員の身分について大変心配しておりましたので、前回の47回の審議会の後に質問票を提出させていただいた所、ご回答をいただきまして大変納得いたしました。それから相談員の方のレベルアップをとということも、今後研修や講座をたくさん実施していただいて、消費者問題も大変複雑で難しいものにどんどん変わってきておりますので、そちらの方の充実も限られた予算の中でやり繰りしていただきたいと考えています。

○下村会長 川崎委員、お願いします。

○川崎委員 本日いろいろと消費者センターや大阪市の取組みを聞きまして、いろいろなことを努力されていたなど改めて分かりました。その中で最初の方に説明があったのですが、様々なことをやっているにもかかわらず、学校の方との説明で時間を取ってもらえないことがあると言われていたので、この辺りは更に行政レベルになりますけれども、更なる連携が必要になってくると思いますので組織の連携の強化ということでお願いしたいと思います。

○下村会長 では、大谷委員どうぞ。

○大谷委員 今、川崎委員も言われていたのですが、先日まで幼児教育と高齢者福祉のことを勉強するために北政へ行っていたのですが、いろいろなことを聞いていて何が大事かと言えば、被害が起きてから相談するより被害が起きない方が消費者の利益になるということを考えますと、小学校、中学校の教育体制の中に踏み込んでいかないと、時間が無いから出来ません、というように処理されてしまうというのは、それは全然違うなというように感じます。縦

割り行政ではなくて、大阪市が安心・安全を進める都市にするためにどうしたらいいのかということについて、横の連携について踏み込んだことができればいいなと感じています。

○下村会長 高井委員いかがですか。

○高井委員 会長所感の第3段落の所に「極めて貧弱な成果」とありますが、内容でいろいろな理由、評価があろうかと思いますが、これは会長のお名前でお出されるということで結構かと思えます。

ひとつだけ後学のためにお伺いしたいのですが、「エルちゃん新聞」とか「くらしすと」というのは、どの範囲でどういった形で配布されているのでしょうか。

○大槻代理 「エルちゃん新聞」につきましては、昨年度については大阪市の新聞に折り込みました。今年度については、基本的に市内全戸に対しポストに入れる形で配布しております。あと、区役所や駅等に置いてもらったりしております。「くらしすと」ですが、これも基本的には区役所とか図書館とか、公的な機関の窓口に配布しておりますのと、ターミナルの駅にも配架しております。

○下村会長 時間も大分経過してしまいましたが、ここで総括してまいりたいと思います。皆様方には熱心にご議論いただきまして、ありがとうございました。皆様からいただいたご意見、ご指摘は議事録にしっかり留めて執行局の今後の行政の基礎とさせていただけるものと思いますので、引き続き応援をよろしく願いいたします。いくつかのご意見を賜りましたけれども、本日はお手元に配布させていただきました、会長所感というものを表明させていただきましたので、またご意見をいただきたく思います。充実した審議をいただけたと思いますが、ようするに相談事業の質というものをいかに向上させていくか、そのためにはそれを担っている相談員の方の資質と士気、やる気、モチベーションをいかに維持していくか、身分の不安定さに対する不安というものも考慮の重要なポイントかと思えます。それから、相談の対象となる事案というものをいかに埋もれたものを掘り起こしていくかということ、さらに前段階として、幼少の時期を含めて消費者被害を未然に防ぐ教育というものにいかに心を砕いていくかということ、その辺りに我々共通の大きな関心があるということは市当局の皆様にもご理解、認識いただけたのではないかと思いますので、ぜひ今後もその点に重きを置いて、一層の消費者行政の充実に努めていただきたいと思います。以上、総括とさせていただきます。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。皆様、本当にご協力ありがとうございました。

○司会 皆様、ありがとうございました。それでは、最後に西山消費者センター所長よりひと言、ごあいさつ申し上げます。

○西山所長 消費者センター所長の西山でございます。皆様方には長時間にわたりまして熱心にご審議を賜わりまして、まことにありがとうございました。ただ今、下村会長からご審議の総括ということでまとめていただいたところでございますが、それに先立ちまして、所感を拝見いたしまして本当に消費者行政の中核をなす相談事業の担い手と申しますか、本市の体制につきまして本当にご支援いただいているということを厚くお礼申し上げたいと考えております。先ほどありました相談員の資質の向上、あるいはモチベーション、こういったものをきっちり保持するために、今後も努力を惜しまないように進めてまいりたいと考えておりますし、また、資質を有する相談員がその力を私ども市センター業務の各所に活かしていけるようなことも考えております。本日はそれ以外にも被害の未然防止の問題でございますとか、そのための対策、あるいは今後とも地域と申しますか、埋もれた消費者被害の発見と相談に繋げていく体制も構築していかなければならないのではないかと考えております。私どもは国、地域との連携につきまして今後とも進めてまいりたいと考えておりますし、努力してまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしく願い申し上げます。

本日、委員の皆様方からいただいたご意見につきまして、本市の消費者行政の施策に反映させていきたいと考えておりますし、今後とも進め方等について審議会委員にご意見をいただきながら、やってまいりたいと考えておりますので、皆様のお力添えを賜りますよう、心からお願いを申し上げます。ごあいさつ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 それでは、これもちまして第48回大阪市消費者保護審議会を閉会してまいります。本日はありがとうございました。