

第 5 1 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 2 6 年 1 1 月 1 4 日

大 阪 市 市 民 局

第51回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成26年11月14日（金）
午後2時30分～午後4時50分

場 所 大阪市役所地下1階 第11共通会議室

次 第

1 開 会

2 市民局長あいさつ

3 議 題

(1) 審議会会長等の選出について

(2) 来年度の取組について

①現状並びに要因分析及び課題

②めざす成果及び戦略並びに具体的取組

(3) 景表法等の改正について

4 閉 会

出席者

(1) 委員 (18名)

(敬称略・50音順)

| | |
|--------|--------------------------------------|
| 石川 洋志 | (社福) 東成区社会福祉協議会事務局長 |
| 今西 幸藏 | 神戸学院大学人文学部人文学科教授 |
| 今堀 哲治 | (株) 近鉄百貨店営業統括本部営業管理部長 |
| 岩山 一益 | 日本労働組合総連合会大阪市地域協議会副議長 |
| 金子 裕一 | (公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 執行委員 |
| 木下 真弓 | 公募委員 |
| 木村 和成 | 立命館大学法学部准教授 |
| 久保 宏之 | 関西大学大学院法務研究科教授 |
| 近藤 博宣 | 大阪商工会議所経済産業部長 |
| 佐藤 美知子 | 大阪市消費生活合理化協会会計兼理事 |
| 竹村 安子 | 大阪市立大学生活科学部非常勤講師 |
| 田阪 裕章 | 弁護士 |
| 千葉 裕子 | (公社) 全国消費生活相談員協会関西支部副支部長 |
| 長田 真里 | 大阪大学大学院法学研究科教授 |
| 西村 陽子 | 弁護士 |
| 樋口 容子 | (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副支部長 |
| 南山 幸子 | 京都府立大学大学院生命環境科学研究科教授 |

(2) 市側 (11名)

(幹事)

| | |
|---------|--------------------|
| 市民局長 | 谷川 友彦 |
| 市民局総務部長 | 林 浩一 |
| 危機管理監 | 東 新作 |
| | (代理出席：木村危機管理課担当係長) |
| 経済戦略局長 | 井上 雅之 |
| | (代理出席：児玉資産活用担当課長) |
| 福祉局長 | 西嶋 善親 |
| | (代理出席：酒井総務課長) |

| | |
|----------|--------------------------------|
| 健康局長 | 上 平 康 晴 (代理出席：広瀬総務課長代理) |
| こども青少年局長 | 内 本 美奈子 (代理出席：瑞慶覧総務課長代理) |
| 環境局長 | 山 本 仁 (代理出席：徳本総務課長) |
| 都市整備局長 | 國 松 弘 一 (代理出席：岩切総務課担当係長) |
| 消防局長 | 打 明 茂 樹 (代理出席：永峰総務課長) |
| 教育長 | 山 本 晋 次 (代理出席：笠作人事・効率化担当課長) |

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

| | |
|-----|---------|
| 所 長 | 前 田 三樹子 |
| 副所長 | 新 井 智 恵 |
| ” | 篠 田 誠 |

(4) 傍聴者 0名

○司会 お待たせいたしました。ただ今から第51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、消費者センター担当係長の二階でございます。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。

開会にあたりまして、市民局を代表して谷川市民局長からごあいさつ申し上げます。

○谷川市民局長 失礼いたします。ただ今ご紹介いただきました、大阪市市民局長の谷川でございます。委員の皆様方には、平素より大阪市の消費者保護行政をはじめ、市政全般にわたりまして、何かとご理解、ご協力、また、ご指導、ご助言を賜っておりますことを、この場をお借りして厚くお礼を申し上げたいと思います。ありがとうございます。消費者保護審議会ということでございますけれども、消費者行政を取り巻く状況につきましては、本当に昨今、SNSでありますとかインターネット、さまざまな情報伝達媒体が発達しているといったこともございまして、本当に多様化してきているというふうにご認識をいたしております。一昨日でしたか、コンビニエンスストアの情報端末を利用して搾取行為が行われたという記事が新聞にも載っております。被害に遭われた方というのは、70代の方ということでございます。情報端末とか、そういったものというのは若い世代だけかというところを決してそうではないという一つの示唆でもあるのかなというふうにご考えているところでございます。そういった意味で、私どもは、市民の皆様が安心して消費生活をおくっていただくためにはまず、どういったところに重点的な対策をとるべきなのかというようなことを、本当に真摯に検討していかなければいけないというふうにご考えているところでございます。そういうことで、本日の審議会ではですね、私ども来年度の局の運営方針というようなものを作っておりますけれども、そのなかで、どういうところに重点を絞ってどういう有効な方策がとれるのかというようなことを、私どもなりに考えているところでございまして、そういったこともご報告させていただきながら、委員の皆様方それぞれの立場から、さまざまなご指導、アドバイスをいただけたらというふうにご考えております。今年度もそうですけれども、来年度以降、本当に市民の皆さんが安心して消費生活を営んでいただける、そういった社会にしていくため、一歩でも二歩でも近づいていけるように、私どもの事業内容について忌憚のない率直なご意見を頂戴したいと思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。簡単ではございますが、冒頭にあたりましての私からのごあいさつとさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

○司会 続きまして、配布資料の確認をさせていただきます。

(配布資料の確認)

○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。

資料として五十音順の委員名簿を付けさせていただいておりますので、その名簿に沿って順にご紹介させていただきます。

お名前をお呼びしますので、その場でお立ちいただき、自己紹介をよろしくお願ひします。なお、時間の関係上お一人1分以内でお願いします。

(出席委員のご紹介)

○司会 なお、本日、高田委員、松本委員におかれましては、所用のため欠席されております。

続きまして審議会規則第7条におきまして市長が任命する審議会幹事は、関係局局長を幹事としておりまして、幹事名簿を資料として添付させていただいております。

(幹事・事務局紹介)

○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谷川局長は、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。

○谷川局長 失礼いたします。どうぞよろしくお願ひいたします。

○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、当審議会委員改選後初めての開催となりますので、現在、会長が選出されておられません。議題(1)「会長の選出」までは事務局の前田所長が進行させていただきます。

○前田所長 それでは進めさせていただきます。着席のままで失礼いたします。よろしくお願ひ申し上げます。

まず、議題に入ります前に本日の会議の公開・非公開についてご審議いただきたいと存じます。

お手元、条例からページをふっておりますが、28ページになるかと存じます。

会議の公開・非公開の決定につきましては、「審議会等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。

「第7 会議の公開」の「3 公開・非公開の決定」でございますが、「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、当該審議会等において決定する。」と定めているところです。

また、1枚戻っていただいたところに、31ページになりますが、「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、原則公開とされ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、競争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」に該当しないため、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。

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、傍聴者はゼロでございます。

次に、議題に入らせていただきます。

議題（１）「審議会会長等の選出」ですが、お手元の２２ページからの「大阪市消費者保護審議会規則」をご覧くださいと存じます。

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。

どなたかご推薦等があれば挙手願います。

○樋口委員 前期から委員を務めてまいりました私としましては、前期に会長代理を務めてこられた長田委員が相応しいと考え、ご推薦させていただきます。

○前田所長 ただ今、樋口委員から長田委員を会長にとのご発言がございましたが、皆様いかがでございましょうか。

（「異議なし」の声）

○前田所長 特にご異議もないようでございますので、長田委員には会長にご就任いただくということで、恐れ入りますが、会長席の方へお願いいたします。

～～～会長席へ移動～～～

○前田所長 それでは恐れ入りますが、ご就任にあたりまして一言ごあいさつをお願いいたします。

○長田会長 ただ今ご指名を受けました、本審議会の会長を務めさせていただきます長田と申します。どうぞよろしく願い申し上げます。少し座らせていただきます。私、実は、さきほど申しましたように、本来の研究は国際私法というところをやっているわけでございますが、先日実家の両親が、後に出てきますインターネット関係のトラブルに巻き込まれるという事態がございまして、私、〇〇に住んでおりますので、この審議会に出席させていただいて、消費生活センター、消費者センターというところの方々が非常に消費者側に立って色々とアドバイスをくださるということ、色々な機会に教えていた

だいておりましたので、母にそこへ相談に行くように勧めまして、かなり時間はかかったんですけども、本当に私どもにとってありがたい解決を導いていただいたという経験を数か月前にいたしました。消費生活センター、大阪市では消費者センターですけども、その存在がですね、本当にトラブルに巻き込まれた消費者にとってどれほどありがたいものかということをも身をもって体験いたしまして、本審議会でもですね、そういった消費生活センターあるいは消費者センターの活動が、より消費者の方に知っていただけるような、あるいはより消費者のためになるような活動にしていくためのお手伝いとかお助けをさせていただければと存じております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○前田所長 どうもありがとうございました。

それでは、以後の議事進行につきましては、会長にお願いしたいと存じますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○長田会長 それでは、今から私の方で議事の進めてさせていただきたいと存じます。

まず、会長代理をお願いさせていただきたく存じます。会長代理につきましては、審議会規則第2条第3項という規定がございます、こちらに「会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員がその職務を代行する。」ということで、会長代理の規定がおかれてございます。私に万一のことがございましたときに、私に代わってですね、この審議会の責任をとっていただく方ということで、前回から引き続き委員を務めていただいております、木村委員をお願いさせていただきたく存じます。よろしいでしょうか。

それでは木村委員、会長代理席の方へよろしく申し上げます。

～～～会長代理席へ移動～～～

○木村委員

ただいまご指名いただきました木村でございます。若輩者ではありますが、よろしくお願いいたします。くれぐれも事故のないようにお気をつけください。よろしくお願いいたします。

○長田会長 引き続きまして、本会は、このメンバーになってから1回目ということでございますので、苦情処理部会の委員を指名させていただきたいと存じます。苦情処理部会に関しましては、消費者保護条例に基づきまして当審議会の中に設置しているものであります。

多くの先生方が初めて当審議会に出席されておられますので、苦情処理部会が具体的にどういったことをされているかということにつきまして、事務局から説明をお願いしたいと存じます。

○篠田副所長 消費者センターの篠田でございます。座らせていただいて、ご説明させていただきます。お手元の資料の消費者保護条例というものをご覧いただけますでしょうか。こちらの9ページになるんですけども、第33条ですね、こちらの下から2行目、第6項に「次に掲げる事務を所掌するため、

審議会に苦情処理部会を置く。」と規定しております。所掌事務といたしまして、1つ目は、条例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、条例第28条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。

どういった内容かということをご説明いたします。ページを戻っていただきまして5ページの第18条というところがございますけれども、条例の第18条におきまして、不当な取引行為の禁止を定めた項でございます。こういった禁止事項に対して大阪市はどういったことをするのかと申しますと、第18条の2というところ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ますとあります。そのうえで、ここが審議会と関係するところがございますが、第18条の3、情報の提供というのがございます。「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情報を消費者に提供するものとする。」と規定しております。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。

情報提供につきましてはもう1点ございまして、条例の第28条、苦情処理とありますけれども、消費者センターでは、日頃から市民の皆様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が、この中で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。」と書かれております。ここでも情報提供ということがありますので、この情報提供につきましても審議会の意見を頂戴することがありますので、よろしく願いいたします。

続きまして、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できますので、お願いいたします。

最後に、第28条第4項でございますが、「市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会のあっせんまた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なかで、事業者と消費者の間に立って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。以上でございます。

○長田会長 どうもありがとうございました。

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存じます。

苦情処理部会の委員につきましては、金子委員、木村委員、久保委員、田阪委員、千葉委員、西村委員、松本委員を指名させていただきたいと存じます。

また、部会長につきましては久保委員にお願いしたいと存じます。

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、どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、苦情処理部会の部会長に就任いただきます久保先生から一言ご挨拶させていただきたいと存じます。また、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のご指名についてもお願いしたいと存じます。

○久保部会長 ただいまご指名いただきました久保でございます。大役でございますけれども、部会の委員の皆様方のご協力をお願いいたします。よろしくをお願いいたします。

また、部会長代理を指名せよということでございますので、僭越でございますけれども、重ねてになりますけれども、木村委員にお願いしたいと存じます。

○長田会長 それでは、ただいまお願いさせていただきました委員の先生方には、苦情処理部会の運営をよろしくお願いしたいと存じます。

次に、議題（２）のほうに移らせていただきたいと思います。議題（２）は「来年度の取組について」ということでございますけれども、その中の、①現状並びに要因分析及び課題という点について、事務局からご説明いただきたいと思います。

○前田所長 それでは、事務局からご説明させていただきたいと存じますが、ただいまのお時間で、会長代理ご就任直後なのですが、木村委員におかれましては、次のご公務のご都合と聞いておりますので、どうぞご退室いただきますように。

○木村委員 あと２０分ぐらい大丈夫でございます。

○前田所長 そうですね、では私の説明が終わりました時点でよろしくお願い申し上げます。それでは、ご説明させていただきます。資料１と２がございますけれども、２７年度、来年度にですね、私ども市民局、特に消費者センターにおきまして重点的に取り組んでいく主な経営課題という、資料２をご覧いただきたいと存じます。この市民局の方針の中で、経営課題の３に市民の安心した消費生活の確保というものを掲げさせていただいておりまして、１１月７日の時点でホームページ上に素案ということで公表させていただいております。ここで、消費者センターを中心に、向かいますめざすべき将来像が概ね１０年から２０年を念頭に設定いたしておりますが、生活者であります市民、とりわけ高齢者等、障がいのある方も含めまして、安心して消費生活をおくることができる状態をめざしてまいります。現状、課題を設定するための根拠となりますデータでございますけれども、まず平成２６年度の消費者庁の白書でございますが、依然として悪質商法による消費者被害は減少しておりませんで、幅広い商品分野にわたって、各年代から相談が寄せられておりますけれども、とりわけ高齢者の方の被害が、その高齢者の人口の伸び以上に増加している。また、全体の被害額が減少はしておりますが、高齢者の被害額が高額になっていること、同じ方が繰り返し被害に遭っているということは減少傾向にあるはずなんです、高齢者の方のみ繰り返し被害に遭っておられることなど、高齢者等弱い立場にある消費者が次々と被害に遭っている現状はなかなか改善されない、と書かれております。

本市におきましても、昨年の相談の実績から、消費者被害にかかる相談のうち高齢者が被害者である相談の割合が増加している、あるいはその被害額が増加している、高額であって被害が深刻化している

等々ですね、今から資料1にもとづきまして、まず相談事業につきまして、昨年度は9ページからになりますが、篠田副所長のほうから説明をさせますので、よろしく願い申しあげます。

○篠田副所長 それでは私のほうから資料1の9ページにあります、消費生活相談についてというところからご説明させていただきます。

まず、平成25年度の相談件数なんですけれども、22,132件、平成24年度に比べまして約1,500件増加しております。昨年度は若干減っていたのですけれども、25年度に増えたというのは、大阪市特有の状況ではなくて、全国的にも微増という状況になっております。また、今年度なんですけれども、8月末時点の状況でも約9,800件で、前年度と比較しまして約700件増加しております。10ページをご覧いただきたいのですが、相談件数の多い上位5つの項目というところで、これはここ数年変わっていないんですけれども、相変わらず架空請求・不当請求ですね、アダルトサイトを見てのワンクリック請求でありますとか、その次に多いのは賃貸アパートに関する相談で、特に原状回復に関するトラブルが多くなっております。続きまして、13ページをご覧いただきたいと存じます。私どもが受けた相談の中で、大阪市民を対象にしておりますけれども、それ以外の方から相談を寄せられる場合もあります。相談に対しまして、居住地でありますとか、年齢、性別等をお聞きしているんですけれども、おっしゃらない方も昨年度で約2割程度いらっしゃいまして、各区分に何か特徴があるかということで、1,000人あたりの相談件数という表になっておりますけれども、特段どこかの区が飛び抜けて相談件数が多いところは見受けられないんですけれども、若干この表を見ていただきますと、中央区だけが1,000人あたり10.10と多いような状況となっておりますが、これは居住されている方ではなくて、その相談者が勤務地をおっしゃっているケースが多いのではと推測いたしております。今年度につきましても、8月末までで比較したんですけれども、今年度の8月末までの状態ですと北区のほうが比率的に伸びておりまして、これも北区にお勤めの方が相談者の居住地ということで勤務先をおっしゃっているのかなと思っております。次に14ページですけれども、年代別にみる相談件数というところで、60歳代、70歳以上を足しますと30.2%になっておりまして、高齢者の方の割合が多くなっております。この8月末時点と比較しますと、28.2%と若干下がっていることになっているんですけれども、50歳代の方が13.9%から15.6%というふうに若干増加しております。まだまだ高齢者の方の相談が多くなっているという状況と思っております。続きまして、16ページの販売購入形態別にみる相談件数ということで、グラフの遷移はここ5年間逆転はないんですけれども、今年度、今現在の集計でいきますと、店舗契約と通信販売における相談件数の差なんですけれども、5年前ですと2,000件程度の開きがあったんですけれども、前年度で1,000件弱、今年度につきましてはほぼ同数ぐらいいまで通信販売における相談件数が増えております。いわゆる詐欺サイトといわれるところに関する相談が、昨年終りぐらいいから急激に増えているという状況になっております。続きまして17ページになりますけれども、高齢者に多い悪質商法ということで、点検商法、SF商法、かたり商法等々ありますけれども、こういった相談に関して、高齢者の割合が多くなっております。逆

に、若年層に多い相談ということでマルチ商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスというふうになっております。冒頭、局長のほうからもいろいろ話があったと思うんですけども、若年層の方はSNSですね、フェイスブックでありますとかブログでありますとかLINEを使いまして、友達になりますといった勧誘で誘われて、ネットワークビジネスという名前で高額なお金を契約させられるという相談が数多く見受けられます。次に、19ページまでとびますけれども、私どものほうで相談を受けましたトラブルの解決でございますが、当然クーリング・オフできるものに関してはクーリング・オフの助言をさせていただきまして、平成25年度につきましては678件、クーリング・オフについて助言いたしております。クーリング・オフ以外でも、事業者との間に入りまして、あっせんというのを行っておりますが、あっせんを行った件数は、昨年度718件ございまして、そのうち88%の633件については、あっせんにより一定の解決がありました。ここには資料はございませんけれども、消費者庁におきまして、平成26年度から一定の数値的な指標を用いて、消費者行政の取組の可視化をすることということで、救済金というものを指標に使うということ、トラブルに遭った結果にかかわらず、あっせんもしくはクーリング・オフで被害が回復できた、こういうものを指標として集計をするようになっております。私どものほうも、今年度からそれを実施しております。その指標の1つとしまして未然防止というのがございまして、アダルトサイトを見たワンクリック請求、よくあるのは99,800円を払いなさいというメールが送られてくると思うんですけども、こういったことに関する相談について、そういうのは錯誤無効でありますとか、放っておいたらよろしいと、こういうケースはご本人さんはまだお金を払っていない、だから未然防止という位置づけをさせていただいております。逆に、高齢者の方に限らないんですけども、劇場型の勧誘とかで、こういった投資話がありますと、一口いくらで投資していただくと年何パーセントの金利がつきますという勧誘があつて、こういうのは大丈夫ですか、信用できますかという相談があるんですけども、その事業者がいいとか悪いとかはなかなか言いづらいんですけども、そういう手口に関しては必ず、おかしいのではないかとか、どうしても契約するのであれば周りの方に相談してくださいというアドバイスをさせていただきます。そういったことで、未然のお金を払わなくて済んだケースですね、この件数が8月末現在で850件ございまして、金額にしますと約1億4,600万円、これだけの件数と金額が支払わなくて済んだということになっております。これとは別に、もう既に契約してしまった、それは違法であるとか悪質な勧誘云々ということで、私どもは助言なりあっせんによって被害回復を図ると、回復というふうに呼んでいるんですけども、それで回復できた件数は約210件ありまして、金額にして約7,000万円の金額を消費者の方へ戻ってきたと、実際にお金が戻ってきたかどうかわからないんですけども、クーリング・オフというのがございまして、クーリング・オフすることによって事業者の側は、クーリング・オフをされるとお金を返金する義務がございますので、必ず本人さんのところにお金が戻ってきたかどうかまでは確認しておりませんが、クーリング・オフに関して回復できたものにつきましては130件ありまして、金額にして約8,700万円、これだけの金額がクーリング・オフをすることによって回復できていると思われる内容になっております。あと、19ページの3番に消費生活相談の拡充ということ、私ど

もはATC、南港のほうに事務所があるんですけども、それ以外にもこちらの市役所の1階にも窓口があります。それ以外に天王寺のサービスカウンター内にも窓口がございまして、今年度から、それとは別に、大阪市内5カ所にありますクレオ大阪というのがございまして、そちらにつきましても遠出が困難な高齢者の方を対象に、相談内容に応じて、面談による相談を受け付けるようにしております。

続きまして、20ページをご覧くださいまして、商品テストなんですけれども、平成19年度から大阪府と大阪市と共同で「くらしの商品安全情報室」を設置してございまして、商品テストでございましてか製品事故等の情報発信、啓発事業を行っております。25年度の実績をここに書いております。次に4番、不当な取引行為にかかる事業者指導ということで、保護条例18条にもとづきまして、不当な取引行為を行いました事業者に対して、条例にもとづいて私どものほうで指導した実績でございまして。平成25年度にございましては、21ページの一番下になりますけれども、4件指導しております。健康食品の連鎖販売、電気通信事業の店舗販売、浄水器の訪問販売です。浄水器の訪問販売につきましては、大阪府と連携して指導を行っております。件数は、健康食品の連鎖販売については2件、2事業者となっております。あわせて4件ということでございまして。

22ページをご覧くださいまして、大阪市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ということでございまして、条例に基づく各種基準調査をやっております、条例の中に、単位価格表示でありますとか過大包装基準、商品の品質表示基準に関する規定がございまして。これに基づきまして、売場面積が500㎡以上の店舗について、本市のほうで立入調査を行った結果について、ここに表示させていただいております。23ページになりますけれども、条例以外で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、ガス事業法、液化石油ガス法、消費者安全法という法律に基づきまして、私どものほうで立入検査をしております。それとは若干性格が異なるんですけども、それ以外に不当景品類及び不当表示防止法についても調査することがございます。25年度の調査結果をここに表にしております。これは私どもが店舗調査に行った件数なんですけれども、私どもの調査が基本なんですけれども、それ以外にも通報や他の官公庁からの連絡がございまして、違反事案を点検しに行くケースもございまして。以上でございます。

○前田所長 それではもう一度資料の2へ戻っていただきまして、このような相談なり指導の状況についてご説明させていただきました。それを資料2では、簡単に5つのグラフを作らせていただきました。左の上が国のグラフでございまして、高齢者の人口が平成20年に比べて13%増えているのに、相談件数は62.8%増えている。しかし相談件数の全体は実は95.9ですので、ほとんど横ばいか下がっている。右の上が本市の昨年度の相談件数でございまして、一番上60歳以上の方をとりあげますと、平成20年に比べまして40.9%上昇しておりますが、実は相談件数全体は99.6で、私どもやはり横ばい。60歳未満の方は91.3でございまして、相談全体の件数の中で、60歳以上の方が件数を押し上げておられるのではないかと分析になります。二段目の左でございまして、こういった相談を、相談者の方と契約者の方を分ける入力できておりますので、全世帯の平均、ご本人

が相談されているのと、60歳以上の方、70歳以上の方を見ますと、やはりご自分では相談されない、特に70歳以上の方は26%の方がご本人以外の方からのご相談を受けている、このあとどんどん年齢にしたがいまして、ご本人以外の方が相談されるという傾向が見られます。右側のほうがですね、被害の金額であります、さきほどございましたように、金融商品・利殖商品等もございますけれども、これは本当に払われた金額でございます。昨年、60歳以上の方は、1,000万以上が26件、500万以上でも32件ということで、反対に50万以上でも高くございますけれども、そこになりますとやはり60歳未満の方が逆転をするということで、大変な金額になっているのが伺えます。一番下でございますけれども、高齢者等を支援していただく施設・団体の皆様から最近講座の開催依頼回数が増えております。これはちょうど8月末で切らせていただいておりますけれども、23, 24, 25とあまり変わっておりませんでした、本年すでに30回のご依頼をいただきました。先程の相談の件数を右に書かせていただいております、9, 840件、8月末でございますけれども、前年の同月比は7.6パーセントの増でございます。こういった内容を受けまして次のページに、要因の分析を3点ほどいたしました。1つめは、高齢者、自らだまされてらっしゃることに気がついていないのではないかと、また、被害のご相談にはどうしても隠してしまわれたり、億劫になられたり、恥ずかしがられたりということで被害が潜在化いたしまして、かえって深刻化してしまうと。2点目は、こういった事を業者のほうもよくわかっている、悪質商法はターゲットとして狙っていると。3点目ですが、高齢者の方を支援されている皆様方、施設・団体はすでにこういった高齢者の消費者被害に何らかの意識を持っていただいております、防ごうと今考えていただいているというところでございます。そうしますと私どもの来年度の課題も3点となりまして、こういった消費者被害の実情、相談が被害の未然防止や解決につながっていくということ、高齢者の方や高齢者等を支援する施設や見守り活動をしていただいている方に的確に伝えていくということ。2点目が、こういった支援する施設・見守り活動をしていらっしゃる団体と連携させていただいて、地域の身近なところで、消費者被害に高齢者の方が遭わないように注意喚起をしていただいたり、気軽にご相談できたりというふうになっていくということ。3点目が、高齢者等を支援する施設や、高齢者等の見守り活動を実施している団体の方たちが、高齢者等を的確にご支援いただけますように、その活動に関して、基本的な消費者活動の知識を高めていただくことというのが課題となってまいるかと思っております。この点につきましては、今年も色んな啓発活動を続けておりますので、その点は、新井副所長のほうからご説明させていただきます。

○新井副所長 資料1の1ページ目を開けていただきますと、見開きで1ページ目が平成26年度4月から9月の半年間の実績でございます。2ページ目が25年度の1年間の実績でございます。大阪市消費者センターとしましては、相談を受けて、助言・あっせんをするのも大事な業務ですが、被害を受ける前に消費者教育なり啓発事業を行いまして、被害の未然防止を図ることも大事な事業と考えております。昨年からはじめました事業につきまして、少し説明させていただきます。電子ビラの配信ということで、「エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース」と称しまして、A4のビラを配信しております。内

容は、消費者庁の注意喚起情報であるとか、センターのほうに相談いただいた内容に関して注意喚起情報を都度発信いたしております。当初は平成25年の8月から、市内の66地域包括支援センターから始めたのですが、今年度につきましては、配信箇所を介護事業者などにも増やしております、175か所プラス区役所の総務課、保健福祉課、福祉局等50か所ということで、225か所に伸びております。その施設から、うちのニュースをA3に拡大して玄関に貼っていただいたりして、来館者にも情報提供していただいている状況でございます。後ろのページに項目をつけております。次に、フェイスブックによる情報発信ですが、これも昨年の9月から、市民局のフェイスブックに情報発信を都度しております。それから、センターの主催事業ということで、消費者月間講演会を、消費者月間というのは5月ですので、大阪府と市の連携事業で食品の話を行いました。それから、半日講座ということで、消費生活に関するテーマをとりあげた講座を、大体ひと月に1回ぐらい、5月は消費者月間ということで2回開催しまして、26年度は6回の開催で、平均70名の参加でございます。それから、地域講座・見学講座がございまして、見学講座というのは、私ども住之江のATCに見学に来ていただく講座でございます。あと、地域講座というのが、よく区の方からオーダーがございまして、町会であるとか民生委員会あるいは包括支援センターから、悪質商法に遭わないためにということで講座に来ていただきたいということで、半年間で91回、3,595名の参加がございました。25年度は102回で、4,400名ですので、今年度は、はるかに多い回数の講座を実施しております。それから、消費者教育教材事業としまして、悪質商法に遭わないためにということで、お配りしているパンフレットを教材として使用しております。あと、若者用の分を印刷しまして、市内の中学校、高校に3年生用に、中学生用が23,500部、高校生用が6,500部配布しました。あと、くらしのひろばエルということで、展示コーナーがございまして、府と市で生活情報誌「くらしすと」という情報誌も発行しております。また、スポットCMや地域講座の講師用研修会ということで、大阪市では、くらしのナビゲーターと称しまして、大阪府の養成講座を修了して府の消費のサポーターに登録されている地域講座の講師を務める市民ボランティアが、今40名いらっしゃいます。その方たちに、地域講座の講師として行っていただくことになっております。次に、3ページをめくっていただけますでしょうか。これは、トラブルニュースでどのようなものを発行したかということなんですけれども、25年度ですと、ニセの水道局員に注意とか、貴金属の訪問買い取りに注意とか、昨年の12号、1月7日発行ですと、農薬を検出した冷凍食品の回収先についてお知らせをしました。4ページの上は、26年度の4月なんですけれども、介護保険による住宅改修のトラブルや相談が相次ぎまして、そのような注意喚起情報を出しております。次に、5ページをめくっていただけますでしょうか。5ページは、フェイスブックの発信情報で、主に注意喚起情報、これも相談内容からいただいた投資商品の申し込みであるとか、不用品回収で当初無料だと言っていたものが、急に有料で取られてしまったとか、還付金詐欺の注意情報、26年度の4月はやはり介護保険による注意喚起情報や消火器の不適切な訪問販売という注意喚起情報をフェイスブックでタイムリーに発行しております。次に、7ページをめくっていただけますでしょうか。これは、地域講座の開催実績なんですけれども、24年度は一年間で3,817名、25年度は4,457名、2

6年度は9月末時点で3,595名ですが、1月までの予約を含めると6,200人ほど入っておりますので、24年度、25年度をはるかに上回る予定で講座を開催しております。それから、8ページの上の見学講座ですけれども、市民ボランティアを中心に消費生活相談員であるとか職員が行っているところがございます。講座の後にアンケートをとっております、役に立ったという満足度が96%ほどございます。資料の最後、27ページを見ていただけますでしょうか。消費者センターに関するアンケート調査ということで、まず認知度というのが、以前から消費者センターを知っている、少し前から知っているという方が81.2%ございます。それから、地域講座なり半日講座を利用された方で、役に立ったという方が全体の満足度として94.9%ございます。それから、消費生活相談についての実績ということで、相談の利用度というのは43%なんですけど、センターの事業を知って講座を受けて、これからは被害を受けたらセンターに相談しようというふうに意識が変わった方が85.1%ございます。また、相談の満足度で、面談を受けた方の満足度は98.9%ございます。それから、一枚戻って26ページを開けていただけますでしょうか。地方消費者行政活性化基金ということで、国の消費者行政の基金を活用して、本市における実施事業として、例えば平成25年度ですと、消費生活相談員向けの研修とか体制強化、あるいは多重債務、賃貸住宅の相談会の実施、ナビゲーターのレベルアップ講座を行っております。平成26年度は、下から3つなんですけれども、消費者教育として、小学生の高学年から中学生向けにデジタルコンテンツを作成、それから、消費者教育用に人形劇製作事業、それから、お手元にうちわがあると思うんですけども、これは悪質商法撃退用具といたしまして、地域講座のたびに、訪問販売でしつこい方に、玄関先に置いていただいて、これを使ってお断りしてくださいということで、実際に使っております。これも基金事業で作成した状況でございます。それから、基金を活用して整備した体制につきましては、毎年度、首長が対外的に表明することにより基金の活用の延長が認められるということで、7月号の「くらしすと」で首長の基金活用の延長ということで表明させていただいております。私からは以上です。

○前田所長 一応、私どもの一つ目の現状並びに要因分析、課題等をお示しさせていただきました。以上です。

○長田会長 どうもありがとうございました。ただいま、事務局の方から現状並びに要因分析及び課題についてご説明をいただきました。何か委員の先生方でご意見あるいはご質問などございますでしょうか。

○千葉委員 今、いろいろご説明いただいたんですけども、相談件数が2万2千件と大変多い数で、これにあられる職員の方と相談員とか、実際の体制の部分をお尋ねしたいと思いました。それと、商品テストの、この20ページですね。実績の数が2万2千件に比べると割と少ない数字なのかなと思ったんですけども、商品テストを担当される職員の方のバランスとか、そういった部分も教えていただ

けたらと思いますが、よろしいでしょうか。

○前田所長 私どもの体制でございますが、相談員が、年中無休でございますので、18人おります中から大体平日が12名程度、土日祝日はもう少し人数を下げまして、6人なり8人なりで相談にあたらせていただいております。あと、予約がありましたら、その人数の中から市役所なり、さっき言いましたクレオなりに出向くこともございますので、残りの者で電話と消費者センターでの面談をさせていただきながら、その他のあっせんなどもこなしているという現状でございますので。職員は資格がございませんので、相談に自らはあたりませんが、その後ろであっせん等の調整でございますとか同席もいたしますし、あと分析いたしまして、事業者への指導等、さきほど申し上げました講座の企画等もこなしておりますし、私ども管理職7名以外が11名ですかね。これも土日祝日少しづつ出たりしておりますので、なかなかとお忙しくさせていただいております。

商品テストはですね、さきほどご説明させていただきました20ページにもあるんですけれども、大阪府と大阪府で情報室というような設置の形になっておりますので、私どもが大阪府のほうに分担金をお支払いして、現在、大阪府で委託していただく商品テストという形になっております。2～3名の枠で電話で専門的なご助言をしていただいたり、あるいは入ってきました商品をご自身のところでそのままテストされたり、あるいは国民センターやNITEの方に送付して、またその品物が返ってくるというような作業をこなしていただいております。

○長田会長 他にご質問、ご意見等ございませんでしょうか。

○樋口委員 21ページの指導・勧告なんですけど、前回もお聞きしたと思うんですけども、府市合同でやっていらっしゃる案件と、単独でやっていらっしゃる案件ですが、大体どういったやり方で、つまり、市から相談があがる府から相談があがる、そしてそれを合同で検討してこういう指導や勧告をされると思うんですけども、例えば、相談があがってからどのくらいのタイムラグで指導や勧告が行われていて、それが割と適正に回っているのかどうか、事業者がきちっと生存している間に行われているのか、そういった割合とかはどうなんでしょうか。

○篠田副所長 市と府の連携なんですけれども、取り立てて決まりはないんですけども、相談件数を見まして、私どもの方が圧倒的に扱っている件数が多いので、割合的には多くなるんですけども、こういった事業者について指導を検討していると。それを大阪府さんが今近くにいますので、相談しに行って、指導をやるのであれば、逆もありまして、お互い意見交換を行って決めております。

指導に至るタイムラグなんですけれども、それもケースバイケースでして、事業者がいなくなったケースというのは今のところなかったと思うんですけども、相談を受けてひと月程度のスピードではなくて、若干時間はかかっております。よろしいでしょうか。

○樋口委員 だいたい効果的にやってきているということなんですか。まあ、ケースバイケースですかね。

○篠田副所長 ケースバイケースですね。

○長田会長 他いかがでしょうか。

それでは、私の方から確認させていただきたいのですが、さきほど、今現在、今年度からだと思うんですけども、救済金というものを指標に集計をとるというお話がございましたけれども、そのうち、未然防止、つまりお金を支払わずに済ませたケースが850件で1億4,600万円、それで、実際にお金を払って帰ってきたのが210件で7,000万円というのと、クーリング・オフによるものが130件で8,700万円というお話だったと思うんですけども、クーリング・オフというのは多分支払ったお金が全部返ってきていると思うんですけども、210件ですね7,000万円戻ってきたというケースでは、実際に支払った額のほぼ全額が返ってきたケースが多いのか、それとも一部だけが返金されたケースがほとんどなのか、そういった集計はございますでしょうか。

○篠田副所長 回復の210件、7,000万円の件なんですけれども、当然全額を返されたケースもありますし、一部返金もありますけれども、そのへんの分析については今のところまだやっておりません。どちらのケースも存在しております。

○長田会長 ありがとうございます。

他にはご意見、ご質問などございますでしょうか。

○前田所長 会長、付け足しますと、さきほどの救済金額は今年度から試行ということで、消費者庁の方からも依頼があつて、ご本人さんの契約金額と返ってきた金額を入力するということを始めまして、それを最終的に今みたいに検索をかけて、トータル金額を出していくというのが、初めての試みでして、8月末といいましても、8月末までの新規受付の方に今でもお金が返ってきたり、あるいは被害金額が間違っていたりすると、また上下動をしております、大変不安定な数字ではあります。最終的に、消費者庁なり国民生活センターが、この26年度の内容をどのようにお使いになるかというのも実はまだ未定でございまして、多分私どもが思っておりますのは、先程の全部のシステムを国が運営しておりますので、そういった運営の経費ですとか、消費者庁全体の出しております経費を被害金額と比べていかに国民の方に有意義な経費であるかといったようなことを考えていくための金額であるかという風に考えておまして、私どもも、そういった私どもの中の予算を要求していきます時に、こういったところにお役に立っているという数字に使いたいという風に考えております。その辺の数字が未確定であり

まして、表ではお示しできない状態でございます。よろしくお願いいたします。

○長田会長 ありがとうございます。

それでは、特に自発的なご発言がございませんようでしたら、南山先生何か。

○南山委員 特にないです。

○長田会長 西村先生、何かご意見、ご質問などございますでしょうか。

○西村委員 先ほど、高齢者の被害が多いということで、高齢者が安心して生活ができるような将来をめざして次年度に取り組むということで、具体的に見守りのネットワークを作っていくというのが非常に大事だといわれていますので、今年度これまでにネットワークを作るためにどのようなことをしてきたのか、あるいは今後どういう風に考えておられるのか、そういったことに関心があるものですからお聞かせいただけたらと思います。

○前田所長 会長、それは次のところで。

○長田会長 今後の課題にも深く関係するところがございますので、次のところでまた取り上げたいと思います。それ以外に、何かご質問等ございますでしょうか。

それでしたら、今後の課題のところも非常に重要なテーマでございますので、そちらに移らせていただいて、そちらでまた質疑、ご意見という形にさせていただきたいと思います。

それでは、議題の②「めざす成果及び戦略並びに具体的取組」という点につきまして、事務局の方からご説明をよろしくお願いいたします。

○前田所長 今の西村委員のご質問のとおりでございます。まず、めざす成果なり戦略を次年度に向けて立てておりますのが、資料2の3ページと4ページでございます。まず、3という経営課題に対しまして、3-1と3-2、裏の3-3と3つまとめをしております。まず3-1は、私どもセンターの認知度や利用率を向上させていこうということで、めざす状態は、3年から5年を念頭に設定いたしまして、高齢者の皆様にとって私どものセンターが気軽に安心して相談していただける窓口となっている状態をめざします。そのためにアウトカムということで、状態を数値化した指標には、地域で一番高齢者の皆様が集まるような敬老大会といえますか、9月の大きな行事に向けまして、各区で簡単なアンケートをお願いしまして、不特定多数の高齢者の方に、消費者センターが気軽に安心して相談できる窓口かどうかというご質問をさせていただいて、確かにそうかもしれないというご意見をいただきたいなということ、これを大体、28年度、もう1年先ですが、85%以上の方にはそうおっしゃって

いただきたいと思っております。そのための戦略は、高齢者の方あるいは高齢者を支援している施設や見守り活動を実施していらっしゃる団体の方たちに対しまして、私どもの、今までお話ししましたような機能ですとか役割、その専門的な相談窓口としての被害解決の実績等をお知らせ、周知させていただいて、その認知度や利用度を向上させていきたいと思っております。さらに具体的な取組が3-1-1で一つだけなんですけれども、区役所、区と連携いたしまして高齢者の方や高齢者を守っていらっしゃるような方々、支援施設、見守り活動を実施していらっしゃる団体に対しまして、センターの事業内容や相談実績を周知ということで、副所長の説明にありました半日講座を月に1回の12回、そして、地域まで出ていたり見学をいたします実践的な防御のための研修が大体100回以上、他にも各区へこういったことを働きかけに20回程度は行かせていただきたい。こうしまして、この事業の業績目標は、これを周知された対象の皆様方から、確かにセンターに相談することが有益だ、わかりましたというご回答を70%いただきたいと思っております。これが60%以下の場合ですと、少しやり方を、事業の再構築という撤退基準を設けております。今現在の内容は、8月末で半日講座はまだ5回で、さきほどの研修のほうは72回実践的な研修をしにまいりました。他に各区へも9回程度出向いております。

次の二つ目がですね、いわゆる消費者教育でございまして、高齢者の方に特に重点を置いて、消費者活動に関する基本的な知識を有していただくというのをめざすべき状態といたしまして、さきほど申しあげました高齢者の月間にお集まりの方々にはアンケートをいたしまして、そういった基本的な知識が身につけているというお答えがいただける方に、大体28年度は半分の50%いただきたいと思っております。そのための戦略といたしましては、高齢者の方も皆様方にこういった基本的な知識を身につけて向上していただく。そして、消費者被害の実態を反映した教育をどんどん実施していきたいと思っております。具体的な取組は、また一つだけですが、区役所ですね区と連携いたしまして各区区民センターなどを特に使いまして、高齢者の方の日常生活に役立つ半日講座を実施いたします。さらに、地域で被害の実例をあげて、その訪問活動、さきほどのうちわもありますが、撃退法など実践的な研修を実施いたしまして、被害に遭う前に相談窓口へと、周囲の方にも遠慮なく相談されるよう高齢者の皆様にお勧めいたします。こういった講座に参加されて、役に立ったとおっしゃっていただく満足度ですね、これをそれぞれの講座で85%以上回答していただければと。その回答が75%未満という場合ですとか、被害に役立つ情報だったかなということで、お答えが75%未満になりますと、事業内容を再構築したいというふうに考えております。前年度実績も先程のとおりでございます。

裏へ回らせていただきまして、これが質問のお答えになるかと思っておりますけれども、3-3ということで、地域における高齢者の皆さんを支援していただいている施設ですとか、見守り活動を実施しておられる団体の皆様方に、高齢者等の支援のための必要な活動に関する知識をもっていただくということをめざす状態にいたしますので、さきほど申し上げました研修をたくさん受けていただきまして、アンケートで、実態がよくわかったと、必要と考えられる支援について身についたなというお返事を28年度には85%以上頂戴したいと思っております。そのための戦略といたしまして、高齢者の方はもちろんですけれども、支援する施設の皆様、見守り活動をしていらっしゃる団体の皆様にこういった知識を高

めていただく、被害の実態を見つけていただいたり、そのために必要とする知識を高めていただくための情報提供、啓発等を実施したいと思います。こちらは特に三つ取組を広げておりまして、まずは被害防止活動にご協力くださいという要請を一つ目にいたしました。地域の見守りネットワーク活動、今でも色んな形の実践的な見守りのネットワークがあるかと思うので、そこに私どもなりの消費生活相談員、資格を持って日頃相談を聴いている者に行っていただくことにいたしまして、高齢者の皆さんの被害の実態を訴え、日常のご活動の中で被害の防止活動へ協力を要請していくと。その協力要請のついでになりますが、教育のほうもしていただきたいですし、活動でお困りのこと、また簡単な相談もそこで聴かせていただくというような事業を実施していきたいと思っております。1区2回以上は行かせていただきたいと思っておりますので、この要請を聞いた活動を主としていらっしゃる皆様が被害防止活動にも取り組んでいただくと。あるいは、そのネットワークの中で、多くの人が活動に賛同するように浸透させていってやろうかというお返事をいただけます方が85%以上はいただきたいと。これも、ちょっとまだまだというお返事ですと、それが75%未満に落ちますと、事業につきましては再構築を図ってまいります。これは、27年度の新しい事業でございますので、26年度中に、地域のどちらに出向いたらいいかという、行き先ですね、そういった団体を見つけていきたいと、準備を終えていきたいと考えております。

次の取組は、こういったネットワーク的なものが出来ました後に、そこにきちんと被害防止活動用の資料等を配布させていただいたり、情報提供させていただくということで、これもガイドブックの冊数ですとか、情報提供の数を計画させていただきまして、なかなか役立つガイドブックがもたらされたなあというお答えを85%以上いただいて、また撤退は75%未満で違う事業をまた考えさせていただきたいと思っております。これも全く新しい事業でございます。

最後に、こういった支援をしていただく方に消費者教育ということで、もう一度、相談窓口の利用の手法ですとか、本当に被害の早期発見の後ですね、実践的に何をさせていただいたらいいかという研修を実施いたしまして、通報等を要請していきたいと思っております。これも、見守り活動に役立つ教育といえますか研修が受けられたとおっしゃっていただくのが、これは95%をめざしていきたいと思っております。85%未満の場合は見直しを図ってきたいと思っておりますので、地域講座の中で特に高齢者を見守っていただく方々への講座につきまして別掲ということで実施を考えているところでございます。以上でございます。

○長田会長 ありがとうございます。今の説明を受けまして、何かご質問あるいはご意見ございますでしょうか。西村先生、せっかくです。

○西村委員 大阪市の場合、非常に地域も広いですし、区ごとになっているので、それぞれの区のネットワークと市の消費者センターあたりがどう関係を築いていくかというところが、なかなかこう小さな市町村と違って難しいところがあると思うんですけども、啓発も大事ですけど、お互いの双方向で

すね、信頼関係というか人間的な意味でのネットワークみたいなものも大事なんじゃないかなと思っています。

あと、質問なんですけれども、この取組を進めるか撤退するか基準で、このパーセンテージの数値が出ているんですが、これはアンケートでこの数字をとるといえることでしょうか。

○前田所長 事業に行かせていただいて、帰りにそういった数字を拾わせていただきたいと。75%未満だった場合には、参りましたお話の仕方の何が悪かったのか、資料ももう少し作り変えるということで、毎年8月9月に一度こういった具体的な取組を振り返ってみるという時期がまいりますので、そこまでのアンケートで一度歩みを進めながらも振り返って、直せるところを直しながら、ちょうど8月9月ですので、次は28年度に、この事業をどう変えていくかという議論をしながら、次の素案の中で作りこみをして、次の事業へ変身させていくと、上手くいきましたら、もっと上に目標を上げまして、この事業にもっと予算をとっていきなり、といった考え方でPDCAを回していくような。

○林部長 すいません。総務部長の林でございます。今、所長が申しましたように、それぞれの取組の効果測定というかですね、どれぐらいこういう取組が効果があがっているかということ測るためのものございまして、ひいてはこの取組を重ねることで、戦略が本当に実効性あるものとなっているかということアウトカムで測っていくというなかで、やはり実際にこちらで勝手にすることにもいきませんので、相手方というか客体のほうでということなんですけれども。我々考えている状況の中では、アンケート調査を活用するのかなということなんですけれども、逆に皆様方の方から、こういう指標をとられたらどうですか、こういうところを押さえるべき違いますかといったご意見やご提案がございましたら、今日でなくても結構ですので、またアドバイスいただきましたら、そういったもので事業の効果測っていくといったようなことで、もし参考になる考え方がございましたら、教えていただけたら有難いです。今日、こういうご意見をいただくといったところは、違う目線で我々の活動を見ていただけたら、何かアドバイスをいただけたら有難いということで、今日はこういうことを議案とさせていただいている次第です。

○長田会長 今、事務局の方からですね、西村先生からのご意見とかご質問に対しまして、アウトカムの測り方について、数値設定ですとかそういった形が本当にいいのかということについても、今日あるいは後日、質問票のようなものが資料に入っておりますので、そちらでのご意見をお寄せいただければということでございます。もしも、その辺のご意見について、この場でご意見があれば、今お伺いさせていただきますが、いかがでしょうか。

○木下委員 すみません。木下と申します。どういう形で言ったらいいか、西村先生がおっしゃったこともちょっとあるんですけれども、やっぱり人、現場の人がすごく大事なあとと思うので、そっちのこ

とを作り続けるということが、ここには。課が違う、局が違うといえればそれまでなのかもしれないですけども、ネットワーク作る、どうする、この現場の人はねえ、ここには書かれへんのかなあ。それがなかったら何にもなれへんのちゃうかなあ。その辺が、私みたいなのが言ったらすごくおこがましいんですけども、すごく感じます。

実は私、〇〇区に住んでますけれども、認知症予防の教室を毎週、保健センターの指導を受けて、研修受けたものが地域でやっています。毎週出来ることが、その65歳以上の高齢者の方が来られる、そういう場所ってというのが、やっぱりある意味、意見を聞ける場所だと思っています。それと、高齢者の方が、直接消費者センターのようなところへ行けるかということ、なかなかないわけじゃないですか。ですから、そういう場所の人を集めて、いや、何ていうかな、ちょっとでも地域のために集まるところ、そういう場所のところでしっかりと話ができるようなことを考えてるところに、なんか人づくりみたいなものが一緒にセットでくるような部分やないとほんまはあかんのちゃうかなと思いました。そこにはたまたま縁があって包括センターの人が来たり、認知症の方が来たりグループホームの人もいたり、一緒に情報を持ってきてくれます。やっぱりその、現場の声というものがほんまはある意味大事な違うかなあと、ちょっとおこがましいですけど、すごく思ったんです。すみません。

○長田会長 今のご意見に対して、事務局から何かございますでしょうか。よろしいですか。じゃあ、南山先生。

○南山委員 私も思っていたんですけども、高齢者の方が被害が多いという中に、軽い認知症の人、まあ訪問販売で高い佃煮なんかを何回も買わされる、でも、買ったことを忘れてしまうというようなことに付け込んで、という話も聞いていますし、やはり、相談に行ける方はいいと思うんですけども、行けない方の被害はどのように吸い上げられるのかというのが。ついでに、個人的な意見なんですけれども、今、認知症村を作ろうかというようなことがありますけれども、高齢者の人と母子家庭の人がソーシャルネットワーク的にお互い助け合って若い世代と一緒に暮らせるような地域があればいいといつも思うんですけども。その辺、吸い上げるのはすごく難しいと思いますけれども、やはりそこをやらないと、なかなか苦情を吸い上げるのは難しいと感じました。

○竹村委員 すいません。竹村です。この具体的取組の3-3-1の中で、「26年度中に対象である地域団体を特定するなど、準備作業を終える。」という形ではありますが、これは、地域の中でネットワークを構築していくために、特定の地域団体をお願いして、そういう事業を進めていくというふうな、こういう意味ですかね。それともう一点、ちょっと資料が違うんですけども、「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律の概要」ということで、これは消費者庁の方から平成26年6月に出たという、こういう資料を添付していただいているんですけども、その中の右下の方に、消費者安全法の改正ということがありまして、その1の中に「地域の見守りネットワークの構築」というの

があるんですね。この見守りネットワークの構築の中に、「消費者安全確保地域協議会」の設置、そして2番目に、地域で活動する「消費生活協力員」「消費生活協力団体」を育成・確保というふうな、こういう項目があるんですけどね、この辺と、さきほど3-3-1ででてきたこの辺のあたりとの関わりとかいうのはあるんですか。あるいは、こういうふうな所に関して、26年度の準備そして27年度に向けての具体的な取組というのを考えておられたら教えていただきたいと思います。以上です。

○長田会長 ありがとうございます。その、景表法等の改正に伴う様々な今後の課題のようなものは、次の議題(3)のところでも事務局の方から詳しくご説明があるかと思えますけれども、今の段階で答えられることがございましたら、お答えいただけますでしょうか。

○前田所長 さきほど新井の方がお話ししました、啓発の段階でも支援をいただいている団体ですとか、施設からの早く被害を防止するための実例を教えてくださいとか、どうして被害を食い止められますかというようなお問合せが多く来ておりますし、さきほど申しあげました電子のビラのニュースを配信しますと、同じような内容で、この被害はどうやって助けましょうかとかのお問合せをケアマネさんとか民生委員さんとか、全然ご本人さんのご家族でない方からどんとお電話をいただいております、実際にクーリング・オフの書面を書いていただいたりですとか、業者が来るときに同席してですね、業者に対して一緒にご本人のために断っていただいて効を奏した、返金があったという事例もたくさん出てきているんですが、如何せん2万件の中に埋もれてしまっていて、毎月10件程度しかまだ見えない状況でございますけれども、しかしこういったところの好実例が出てき始めておりますので、そういったところをずっと取り組んでいただける団体を、各区に1つというわけではないので、そこからが大変なんですけれども、主だって活動していこうとおっしゃっていただけたところにまず27年度はお願いをしに行くところを始めよう。それを特に相談員で、今実績のある者が行かせていただいて、実はこういう人がというのが、フェイス・トゥ・フェイスで相談を聞かせていただいて、昨日もそういう電話を受けてこういうふうにいきましたということをご説明できるような形で働きかけに行く。今までは、先ほど申しあげましたように、職員ですとかくらしのナビゲーター、市民の啓発で気をつけてくださいね、しかやってこなかったわけですから、実際にこういった動きのできる地域の方と手を繋げるような形にまず乗り出していきたいというふうにご説明させていただきます。まだそれが、行ってみないことには繋がるか、繋がり先がわかるかというところでございますけれども、本格的に動きたいというふうに思っております。

○田辺委員 田辺です。ご説明ありがとうございます。今の点なんですけれども、地域といっても、地域活動の主体の方自体がどこの地域も高齢化しているのも現状ですし、あと、社協や地活協への補助金というのもですね、なかなか増額しにくい状況かと思うんですね。そこで、ボランティアでどんどんやってくださいというのもなかなかどうなのかなというところもあって、それはやっていただけたら

ろもあると思うんですけれども、これから一つ、やっぱりいかに民間の力を活用していくかというのが、この消費者保護行政だけに限らず必要だと思うんですけれども、たまたま私、冒頭で自己紹介のときに申し上げましたけれども、私は行政書士でございまして、これはまだ、こういうことができたらいいなと思っているだけなんですけれども、行政書士会、今日は弁護士先生もいらっしゃいますけれども、なかなか弁護士先生は敷居が高いところもあるんでしょうけれども、行政書士は人数も大阪市内の各区に多くてですね、従来行政書士というのは、行政の許認可申請のところが仕事のメインだったんですが、最近は民事系の方にですね、特に高齢者に関する相続・遺言であったり成年後見であったり、そういった分野にもですね、どんどん力を注いでいっているところでもございまして、そうすると、その、どう言えばいいんでしょうね、一行政書士に限ると、行政書士と市民との接点をですね、例えば作ってあげるような形、場を機会を提供してあげることで、一方、行政書士さんの方にはですね、こういう先ほど申し上げました悪質商法とかクーリング・オフの内容証明も書けますし、そういう啓蒙活動をですね、ボランティアでやってくださいと。それを個人でやると難しいと思うんですけれども、例えば大阪府行政書士会というところがありますので、そういったところと大阪市とですね手を組んで連携してですね、あと司法書士会さんでもいいと思うんですけれども、いかに、言い方悪いですけどもお金をかけずに、民間のメリットも与えながらも手を組んで全体でやっていくという方法はあり得ないですかね。

○長田会長 いかがでしょうか。

○前田所長 本当に、今おっしゃっていただきました委員の皆様のとおりでございまして、消費者庁としては、まったく新たなことをお願いするというということではなくて、既存の例えば健康のことですとか、安否の確認ですとか、災害のための活動ですとか、高齢者の方の日頃の福祉に従事されている方のご活動の中の一環に消費者被害というものも覚えていただきたいというのをまずお願いしに行くというふうに聞いておまして、新しく消費者分野だけの大きなネットワークを作るというか、その必要はあるとは思っていないというような説明を後ほどさせていただきたいと思っております。

○長田会長 既存のネットワークなども十分活用して行って、そのうえでということですね。それでは、石川先生お願いします。

○石川委員 すいません、石川です。先ほど木下委員が言われていた部分と同じようなことになるかもしれないんですけれども、高齢者の方をサポートしている、また、地域の方と一緒に活動している社会福祉協議会の職員として、になるかもしれないんですが、高齢者の方が騙されておられる金額も大きいですし、繰り返しの部分もあるということで、しっかり地域の中で伝えていく必要があるなあというのは全くそのとおりだと思うんですが、多分その見守る側の思いと、見守られる側の思いがあって、見守る側の思いとしては、ちゃんと心配せんとすぐに私のところに言うてきてって思われていると思うんで

すけれども、一方、見守られている側の思いは、そんなこと言うたら心配されてここにこのまま住んでおられへんようになるんちゃうやろうとか、息子のところに引き取られてしまうんやろうとか、いろんな思いがあって、具体的な被害の状況が見守っている側の思いのある方に伝わっていないのではないかなあと思うんですね。だから、見守っている側がですね、具体的に身近でどんなことが本当に起きているのかということが、あんまり見えてこない現状があるかと思imasので、そういう具体的な状況がどうなんだということを、見守り活動をしている人達に伝えていく必要があるというふうに思います。当然、こういう活動というのはイベントではないですので、定着をさせていかなければならないと思っておりますし、昨日、区の老人クラブの会長とたまたまお話をする機会があって、今区のほうで、認知症の方で徘徊をされる方をサポートするようなSOSのネットワークを作る検討をしているなかで、事前にお申し込みをしていただいた方に、こういう方が徘徊をしていますよというようなことをメールで配信するような仕組みを入れていこうというお話をしているなかで、例えばそういうメール配信をする中に、こういう被害が多く起きていますとか、何々区でこういう状況が起きていますというような情報もあわせて配信することで、見守る側にも具体的な実情をわかっていただくというようなこともできるかもしれないですので、局が違うとか色々あるのかもしれないですけども、そうではなくて、具体的にどういう事実があって、どこを見守りたいのかということを経験の人と話し合いを進めることで解決に向かうこともあるのではないかなと。

○竹村委員 一つは、今石川委員から話があったとおり、実は身近なところで見守っている人、地域の中でこの率は結構あるんですね。あるんですけど、一つはこの消費者問題とかこういう悪質商法があるということがわかりながら、実はそれはテレビで出てくる事件のような感じで、あまり身近に感じていないというふうな部分がある。ここのところを身近に感じてもらうような実は仕掛けをこれから考えていっていただくということが必要なんではないかなと思うんですね。今、大阪市内の中で、地域活動協議会という組織づくりが始まっている、この中には非常に実は活発な活動をしている地活協もあります。はっきり言って、ここの区はこの地域でこの話を持っていけば、消費者問題を課題として感じてくれはったらそれを実践の中で取り組んでくれるだろうという、そんなところはあると、いくつか思い浮かびます。これ実は、消費生活も市民局なんですよね。地域活動協議会の関係も市民局なんです。そしてここには実は、福祉局も来ておられるし、福祉活動の関係ともタイアップできる。ここのところともう少し、大阪役所の中で連携していただいて。本当にこのシビアな問題、私、センターの方へ出てきた問題というのはまだいい方だと思うんですね。高齢者の人というのは、被害に遭ってもどこに相談したらいいかわからないまま泣き寝入りをしている方たちがたくさんいらっしゃる。今、大阪は非常に一人暮らしの方が増えてきて、しかも近隣との関係だとか家族との関係も非常に薄くなってきている。この中で、一つは大阪市として市民局としてそれに取り組むというふうなね、こんな形を進めていただけたら。この地域活動協議会を進めていく組織として、各区にまちづくりセンターというのが置かれているんですね。このまちづくりセンターの実は定期的な懇談会というのも市民局の方が招集してや

っておられる。ここでまちづくり支援で働いておられるアドバイザーや支援員の方、そして今、石川さんが仰ったような区社協の地域包括支援センター、区社協の職員にも働きかけていくというふうなね、この辺のあたりも含めて色々な形でやっていく、それでないとはっきり言ってセンターだけで受けてというのはもうこれから数的に追いついていかないんじゃないかなというね、そんな感じがしてるんですけどね。いかがなものでしょうかね。以上です。

○長田会長 貴重なご意見ありがとうございます。今、竹村委員からご指摘のあった点というのもです。ね、まさに景表法等の改正について、それから、今後この審議会でもどのように議論を詰めていくのかという点にかかわってくるかと存じますので、続いて議題の（３）に移らせていただいて…

○樋口委員 すみません。今までおっしゃっていただいた石川委員、木下委員、竹村委員にあわせてのお話なんですけれども、本当にそのとおりだと思います。現場で相談員をしておりますと、もうこれでもかこれでもかというぐらい高齢者、氷山の一角なんですけど、認知症で一人暮らしで、何千万の高額な被害、私も今抱えている案件でなかなか大変な案件があるんですけれども、氷山の一角、次々と生まれてるんですね。そうすると、仰っていただいたように、消費生活相談員とか、センターがそこに介入していくというのは難しいと思うんですね。私なんかも民生委員とかヘルパー、それから社会福祉協議会の方、そういった方からあがってくる相談を受けている状況なので。さきほどおっしゃっていただいた、相談員を派遣して何かっていうことがあったんですけど、大阪市2万件も受けてて、1,500件も前年度から増えてる状況の中で、いくら18人いらっしゃるといっても、ちょっと一杯一杯じゃないかと思ひまして。ですので、体制作りをもう一度考えていただくということと、財政的にもあるいは人材的にも相談員を派遣する仕組みに対してのバックアップとかフォローアップとかは十分にされているんでしょうか。じゃなければ、同じ相談員としてちょっと気の毒な気がしてしょうがないんです。

○前田所長 私どもで今、予算にゆとりがあるとするれば、さきほどから話にあります消費者行政活性化基金だと思いますので、そちらのほうで新しい動きということで、27年度は着手ということで予算取りをしていければという動きを進めている状況でございます。

○林部長 今いろいろご意見いただきましたけれども、ちょっとまとめてうちの考え方というか、お答えさせていただきます。今年度から市民局に区政支援室というのができまして、そのなかで竹村委員がおっしゃったように、地活協という各区での地域の取り組みを進めるうえでの予算とか仕組みづくり、具体には各区がですね、まちづくりセンターなどと連携しながら地活協といったものが活動しやすいように支援していくという状況になっております。市民局全般に見ますと、それぞれ市民生活に密着した事業をやっておりますので、区政支援室との連携、また、各区との連携を進めながらやっていくということになるかと思ひますので、まったくご指摘いただいているように、そういった地域との関係をき

っさり押さえながら消費者行政を進めていかなければいけないということは十分認識しておりますので。ただ、狭い枠組みの中で事業の概要しか書けていませんので、事業スキームがまだ明確に書けていないところがあります。さきほど、石川委員のほうからも、地域の実情みたいなものも十分把握したうえでということ、一方通行ですね、こういうことをやってくれ、こういう情報を流しますではなかなかものが進まないと思いますので、今後、具体的に各局区さんのご協力も得ながら、各地域の中へ入っていくとですね、またちょっと思いもよらない課題とか、私どもの考え方がちょっとそこまでいってなかったという状況もあったりして、その時点でいろいろやり方を考えたり、ご意見いただいた状況の中でまた進めていかなあかんということで。まあ、いずれにしても、27年度の新規の取組でございますので、できるだけ26年度中に課題整理とか地域の実情とか、各区のご協力をいただいてですね、ちょっとこういうことを進めるうえで、一つでも二つでもちょっと問題点を押さえたいと思いますので、今日のご意見も踏まえて、やっていきたいと思っております。ただ実際動かしていくなかで、ハードルが出てきたりとか、いろいろな問題が出てくると思いますので、またその都度そういったところは、きっちりと押さえたいと思っております。そういう状況は十分認識しておるつもりですので、よろしく願いいたします。

○千葉委員 すみません。お時間ない中申し訳ないです。私も皆さんと同じ思いのところが強くてですね、相談員18人で、おそらく1か月100件ぐらいの相談処理件数かと思うんですね。その中で、3-3-1で出てくる相談員を主として動くというあたりが、非常に体制の部分で懸念されるなあと思ってもともと聞いていたんです。この資料自体が、センターの側から見た資料という形で、市のネットワークを作るという部分の非常に大きな話であれば、全市的な取組の部分の切り口からの大きい話を書きただけしている資料とは違うのかなあとと思いますので、余計にわかりにくくて、効果測定のところは充実して書かれているんですけども、そのあたりで、逆に皆さん不安に感じられたところもあるんじゃないかなと思います。日頃処理にあたっている中で強く感じるのは、結局センターに来れる方、電話をできる方とか、講座に来れる方というのは非常にいいんですけど、そうじゃない方へのフォローというのが前々からずっといわれていまして、そこへのフォローをどうするのかというあたり、その難しさというのはやっぱり本当に、先ほどから出ている地域に根差した団体とかそういったグループの方との本当の意味での連携がないといけなくて、本当の意味でするためには、市のセンターだけ主体で考えていても多分無理で、全市的な取組をもっとオールラウンドに扱う別な部局を作るぐらいの本気さ加減がないと難しいんじゃないかという感じがします。単年度予算ではおそらく無理ですし、長期的な視野での行政としての判断というのが必要でいらっしゃるのではないかなと思います。

○長田会長 ありがとうございます。他にもいろいろご意見が、あるいはご質問があるところではないかと思いますが、今お話しいただいている点はですね、かなり部分が次の議題(3)のに関連するところでございますので、そちらに移らせていただいて、また、そちらが終わりましたから、あらためて

質疑応答あるいは意見を承りたいと思います。それでは、次に議題（3）の景表法等の改正につきまして、事務局からの説明をお願いいたします。

○前田所長 もう既にですね、この内容に入ってご議論いただいたかと思しますので、簡単にさせていただきます。横紙になります、平成26年6月に消費者庁で公布されました「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」の概要でございますけれども、1ページ目、横になりますが、左側のほうは、いわゆるメニューの誤表示がたいへん取りあげられまして、色んな食品表示の不正事案があったという話がありますが、私どもが今考えております、高齢者等の消費者被害の深刻化も右側のほうにございまして、それを真ん中のところで地方をはじめとする消費者行政を体制整備して向わなければならないというところに流れてくるわけでございます。左のほうは、不当景品類、不当表示、いわゆる景表法の改正でございまして、行政の監視指導体制を強化していくことですか、都道府県知事の権限を強化していくことですかに話がいくわけでございますが、ここで申し上げたいのは、景品表示法につきましては、私ども大阪市はですね、全国の中で、岡山市さんもそうなんですけれども、府県から特例の条例をいただきまして、この景品表示法によります調査ですか、立入調査ですね、事実確認等あるいはそれに対して上級の国などへのご報告をさせていただくために、報告を事業者から徴収するなどの権限を今有しております。ですから、今後、この景表法の改正がございまして後、また何らかの形で大阪府のほうから権限がまいるというのが予想されますので、引き続きこういった権限の行使も強めてまいらなければいけないという状況にあります。それで、右側のほうの、私どものメインで使わせていただいている消費者安全法のほうも大きく改正がありまして、これは基本的な考えということで、左上の四角に入っているように、消費者庁ができました平成21年以降に、こういった消費者庁関連法というのは、きっちりと法改正をしていきますよと謳ってきましたというのを書いておられまして、この中で特に地域で見守りを考えていきたいというところが書かれているわけでございます。この紙をめくっていただきまして、2ページのほうが景表法でございまして、それは置かせていただきまして、安全法のほうが3ページでございまして、右側の方が目につくと思うんですけれども、高齢者の方を見守るような形のネットワークが必要ではないかということが示されております。まず、総則ということで、消費者のための、さきほど言いました消費活動のための基本的な知識を身につける消費者教育の推進をまず4条に追記をされまして、次に消費生活相談等の事務の内容につきましても、はっきり都道府県や市町村で消費生活相談窓口をきっちりと、センターという形につきましては、内閣府令でまた別に基準が示されまして、それをそれぞれの地方公共団体では、条例でそういった窓口を、消費生活センターの設置等ということでしっかりと条例整備をしてほしいということがあります。なお、その中の消費生活相談員の立場につきましてもきっちりと法律の中に明記されて、そういった人達が窓口を担うものであるということも書かれることになりました。3番目は、地方公共団体どうしがこれまで持っておりました消費者の相談情報につきまして、どういった形で守秘義務を負ったり交換をしたりできるかということも書き込まれることになりました。4番としましては、消費者の安全の確保のために、安全確保地域協議

会というような何らかの形で地域の高齢者の方たちの消費生活上特に配慮を要するような消費者、高齢者というような考え方ですけれど、見守りをしていただく方の取組の必要性も明記されることになりまして、その動きの中で、協力団体ですとか協力員といった名称も必要かということを書かれております。右へまいりましては、相談員の登録や試験機関の話がありまして、一番最後になりますけれども、内閣府令の基準自身は平成27年の3月ですね、今年度末には何らかの形で示され、そこには条例で整備してほしいような雛型等も示していただけるということと、全体の施行の期日というのは、26年6月から2年以内ということでございますので、28年の6月というのも形が不揃いでございますので、多分28年の3月末ですね、28年度以降はこの形で私どもはこの法律に沿って動く必要があるというふうに考えている次第でございます。後ろのほうは教育推進法のことでございますので、割愛させていただきます。以上でございます。

○長田会長 ありがとうございます。今事務局からお聞きいただいたように、消費者安全法の改正に伴いまして喫緊に取り組むべき課題の説明がございました。このように、国におきましても、高齢者等の消費者被害の防止は重要課題とされておりますし、地域のネットワークにつきましては、さきほどから委員の先生方から数々のご指摘を受けたところでございまして、大阪市のこれまでの取組を踏まえた効果的な活動手法についてしっかりと議論していく必要があるということは、今の議論の中からも浮かび上がってきたことであるかと存じます。こういった地域での被害防止活動を充実させていくためには、これも複数の先生方からご意見、ご指摘がございましたけれども、地域での消費者への情報伝達、教育というものの充実というのが前提となつてこようかと存じます。

さらに、さきほど事務局のほうからもご説明がございましたように、条例ということにつきましても改正消費者安全法が、条例を整備しなさいということと言及しておりますので、大阪市ではかなり古くから消費者保護条例というものをもっているわけでございますけれども、現在規定されている消費者保護条例におきまして、消費者の安全安心確保に関する市の責務、あるいは消費者センターの責務についても、改正法に照らして不足している点がないか、一度しっかりと、検討を加えておく必要があるかと存じます。

今後検討が必要な課題といたしましては、見守り等を含めた地域の安全確保、それから消費者教育、それから条例の検討という3点であるかと存じますけれども、このまま全体会議でこれらの課題について進めていくといたしますと、そもそも日程調整の面で数か月要するというような状況が考えられますので、継続かつ充実した機会がなかなか設けられないことが考えられます。

従いまして、お手元に消費者保護審議会規則がございまして、こちらの第4条を見ますと、「会長が必要と認めるときには、審議会に専門部会を置くことができる。」ということが規定されております。この際ですね、さきほど申し上げました地域の安全確保、消費者教育、条例検討の3点に絞つてですね、それぞれ専門部会といたしまして専門分野の先生を中心に議論を進めていただきたいと思います。

部会の名称はですね、それぞれ、地域安全確保部会、消費者教育部会、そして条例検討部会という名

称で部会を立ち上げさせていただいて、それぞれ、私の方から勝手ではございますけれども、部会長を、地域安全確保部会につきましては竹村委員、消費者教育部会につきましては今西委員、それから条例検討部会につきましては田阪委員にお願いしたいと考えております。ご了承いただけますでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、これも会長権限でたいへん恐縮ではございますが、各部会に属していただく委員の先生方といたしまして、私の私案ではございますけれども、地域安全確保部会につきましては、さきほどお願いさせていただきましたように、部会長を竹村委員、そして、入っていただく委員につきましては、石川委員、今西委員、岩山委員、木下委員、佐藤委員、竹村委員の6名でお願いさせていただきたいと考えます。よろしゅうございますでしょうか。

ありがとうございます。

引き続きまして、消費者教育部会に関しましては、これも私の私案でございますけれども、部会長はさきほどお願いさせていただきました今西委員、そして、それ以外に高田委員、竹村委員、樋口委員、松本委員、南山委員にお願いさせていただきたいと存じます。よろしゅうございますでしょうか。

ありがとうございます。

引き続きまして、最後の条例検討部会でございますけれども、こちらは、さきほどお願いさせていただきましたように、部会長を田阪委員、それ以外の委員といたしましては、今堀委員、木村委員、久保委員、近藤委員、西村委員にお願いさせていただきたいと存じます。よろしゅうございますでしょうか。

ありがとうございます。

部会の運営に関しまして、いろいろと必要事項を決めなければならないんですけれども、今この場でお願いさせていただいていきなりご提示というのは、事務局としても準備が整っていないという状況でございますので、審議会規則第3条に苦情処理部会の運営に関する規定がございますので、こちらを準用してですね、具体的な内容を今後整理させていただいて、あらためてお示しさせていただくということをお願いさせていただきたいと存じますが、これもご了承いただけますでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、部会の件も含めまして、今事務局からございました景表法等の改正について、何かご質問、ご意見などございますでしょうか。

それでは、事業者側からということで金子委員、何かご意見、ご質問等ございましたらよろしく願います。

○金子委員 はい。金子です。そうですね、特に景表法関係については特にはありませんで、さきほどと一緒に思うんですけども、具体的取組についてはですね、今ちょっと思っていますのは、高齢者というところで、相談の3割以上というところが出ていると思うんですけども、それ以外について、重点施策じゃなくてもちゃんとやっていくということだと思っていて、きちっとしなくちゃいけないなど。それで、地域の方を中心に高齢者に教えていくということであれば、その方の家庭であったりとか、周りの人ということですね、教育啓発含めてしていけるような、そういったところまで考えていければいいのかなというふうに感じました。感想ですが、以上です。

○長田会長 ありがとうございます。他に何かご意見、ご質問などございますでしょうか。近藤委員、何か。

○近藤委員 ございません。

○長田会長 何かございましたら、またよろしくお願ひいたします。他にこの点に関しまして、ご意見、ご質問等ございませんようでしたら、本日の議案全体に関しまして、何かご質問あるいはご意見等がございましたら承りたいと存じますけれども、いかがでございましょうか。佐藤委員、いかがでございましょうか。ございませんか。

○佐藤委員 はい。

○長田会長 それでしたら、今西委員。

○今西委員 ございません。

○長田会長 では、田阪委員。

○田阪委員 田阪です。1点だけお聞きしたいことがあるんですが、資料1のですね、19ページにセンターのあっせんの実施について718件のうち633件あっせん解決ということでご報告をいただいたんですけども、あっせん解決しなかった85件については、どういう形で収束したのか教えていただけますでしょうか。

○篠田副所長 あっせん解決しなかったケースなんですけれども、個別具体的にどうかというのはわからないんですけども、基本的には相手側が一切交渉に応じないということで不調という形になってい

ると思います。よろしいでしょうか。

○田阪委員 それ以上はわからないでしょうか。

○篠田副所長 それ以上は分析しておりませんので、わかりません。

○長田会長 その点について、今後分析する可能性もないということでしょうか。あっせん解決しなかったケースについて。特に後追い調査をされる予定もないということでしょうか。

○篠田副所長 今まで不調に、まあ、あっせん解決したケースもそうなんですけども、具体的に、会長の方から質問のありました完全なのかどうかも含めまして、しておりませんので、その辺も含めまして検討したいと思っております。

○長田会長 ありがとうございます。それでは、岩山委員何かご意見、ご質問ございましたら。よろしゅうございますか。それでは、久保委員、よろしゅうございますか。他に先生方でこれだけはどうしても言っておきたいなどございましたら。よろしゅうございますでしょうか。それでは最後に事務局の方から何かございましたらお願いいたします。

○事務局 失礼いたします。資料の最後から2枚目に「質問・意見票」をつけさせていただいております。後日でも結構ですので、この「質問・意見票」を使っていただきまして、先ほど部長が申しあげました資料2に対するご指摘等も含めまして、ご意見等がございましたら、消費者センターまでお寄せいただければと思っております。また、最後にもう1枚、「審議会委員の意見と結果等」としまして、前回の審議会で委員の方から頂戴しましたご意見等につきまして、私どもの事業の対応を記載いたしております。このように、審議会で頂戴しましたご意見等につきまして、私どもの事業の中で進めてまいりたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。以上でございます。

○長田会長 ありがとうございます。今、お話がございましたように、審議会のこの場では時間の制約もございまして、議論がし尽くせないかと存じますので、こういった「質問・意見票」をぜひご活用いただければと存じます。それでは、他にご意見等ございませんようでしたら、本日の議題についてはこれで終了となりますので、私の方からはこれで終了とさせていただきたいと存じます。

○司会 それでは、委員の皆様方におかれましては、貴重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、最後に林総務部長よりごあいさつ申し上げます。

○林部長 どうも本日は長時間にわたりご審議賜りまして、ありがとうございます。ただいま、会長の方から総括をいただいたところでございますが、本日、各委員の皆様方から幅広くご意見、ご提案を、また、我々の具体的取組を進めるうえで、地域の実情を把握したりとか、ネットワークだけではなくてさまざまな活動されている方もおられるという点、その点もきっちり把握したり、また、行政書士との連携みたいなものも効果的ではないかといったご意見もいただきました。そういった今日のさまざまなご意見、また、我々、消費者行政を進めるにあたってですね、こういったご意見、ご提案、これをどのように活かしていくのかといったようなこと、また、それが我々問われているのかなあと感じました。消費者被害の未然防止・早期発見及び拡大防止を図りまして、消費生活の安定と充実に向けた総合的な消費者行政を実施いたしますために、今後より一層的確な現状分析と課題抽出を行いまして、具体的施策に反映するよう、PDCAサイクルの徹底に努めてまいりますので、委員の皆様方のお力添えを今後とも賜りますよう、お願い申しあげまして、非常に簡単ではございますが、ごあいさつとさせていただきます。本日はどうも誠に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51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。