

# 第 53 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 28 年 9 月 12 日

大 阪 市 市 民 局

第 53 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成 28 年 9 月 12 日 (月)  
午後 3 時 00 分～午後 5 時 00 分

場 所 大阪市役所 P1 階 共通会議室

次 第

1 開 会

2 市民局長あいさつ

3 委員紹介

4 議 題

(1) 審議会会長等の選出について

(2) 苦情処理部会の部会委員等の選出について

(3) 消費生活における高齢者等の安心の確保について

・消費生活情報提供（教育・啓発）事業について

・消費生活相談について

・高齢者等の消費者被害の防止のための取組に関する課題等について

(4) その他

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (19名)

(敬称略・50音順)

石川 洋志	(社福) 大阪市東成区社会福祉協議会事務局長
糸島 節子	(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会西日本支部副支部長
今西 幸蔵	神戸学院大学人文学部人文学科教授
内田 嘉信	日本チェーンストア協会関西支部事務局次長
大成 道子	大阪市消費生活合理化協会会計兼理事
門 正美	公募委員
金子 裕一	(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 執行委員
木村 和成	立命館大学法学部教授
久保 宏之	関西大学大学院法務研究科教授
倉田 実	公募委員
武田 邦宣	大阪大学大学院法学研究科教授
竹村 安子	大阪市立大学生活科学部非常勤講師
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
中野 亮一	大阪商工会議所経済産業部長
西村 陽子	弁護士
畑 好伯	日本労働組合総連合会大阪府連合会大阪市地域協議会副議長
広瀬 正人	近畿百貨店協会事務局長
ホンダ リエ	市会財政総務委員長
水上 啓吾	大阪市立大学大学院創造都市研究科准教授

(2) 市側 (9名)

(幹事)

市民局長	谷 川 友 彦
危機管理監	東 信 作 (代理出席：間嶋危機管理課長)
経済戦略局長	井 上 雅 之 (代理出席：岩谷総務課長)
健康局長	甲 田 伸 一 (代理出席：川勝総務課長)
こども青少年局長	内 本 美 奈 子 (代理出席：土居総務課長)
環境局長	北 辻 卓 也 (代理出席：東岡総務課長代理)
都市整備局長	國 松 弘 一 (代理出席：井上総務課長)
消防局長	藤 井 茂 樹 (代理出席：柿木総務課長)
教育長	山 本 晋 次 (代理出席：飯田総務課長)

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

所 長	谷 陽 一
副所長	篠 田 誠
副所長	津 村 浩 司
担当係長	前 川 彩

(4) 傍聴者 0名

○司会 お待たせいたしました。ただ今から第53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。また、委員就任に際しましても、ご快諾いただきましたことに、改めて御礼申し上げます。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前川でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず、開会に先立ちまして、当審議会20名の定数のうち、本日19名の委員にご出席賜っておりますので、本会が有効に成立していることをご報告申し上げます。

次に、本日の会議につきましては、お手元の「審議会の設置および運営に関する指針」の2ページにございます「第7 会議の公開」の「1 会議の公開基準」において、会議を公開しない場合についての規定にあてはまらないことから、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。

現在のところ、傍聴者はおられません。

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 ただいま、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。先ほど司会の方からもございましたが、委員の皆様方におかれましては、何かとご多用の中、本委員会の委員に快くご就任をいただきましたこと、また本日、お忙しい中、この審議会にお集りいただきましたことを改めまして心よりお礼を申し上げたいと思います。

私ども大阪市、基礎自治体ということでございまして、市民の皆様の安全・安心の確保をしっかりと図っていくということが非常に大きな使命の一つでございます。そうしたことは消費生活における「安全」ということにつきましても言えることでございます。

そうした中で、私ども大阪市における消費者被害あるいは消費者相談の状況をみてみますと、高齢者の方からの相談というのが依然として増加傾向にあるというような事情がございます。また、高齢者の方々の相談内容をお伺いしてみますと、自らが被害に遭われていることになかなか、お気づきになられずに非常に深刻な事態になってから相談に来られるといったこともございます。また、少し色んな方に相談すること自体に少し億劫になられ、少し気恥ずかしいといえますか、世間体といえますか、そういったところも気になされるという風なこともうかがえる状況がございます。

そうした中で、私ども市民局消費者センターといたしましては、高齢者の方々にしっかりと消費生活における安全・安心ということに関する知識、あるいは色んなノウハウ等をしっかりと身につけていただくということ、そしてまた、これも高齢者だけに限らないんですけれども障がいのお持ちの方も含めまして、地域で色々と支援をしていただいている方にも、しっかりと高齢者の皆さま方をはじめ、障がいをお持ちの方の皆さま方の様々な消費者被害の状況、あるいは対処方法等についてもしっかりと知識を持っていただいて、日常の支援の中でそういうものを活かしていただく、また私ども消費者センターが気軽に相談できる、本当に便利で役に立つところであるという風なことをしっかりと知っていただく。

こういった3つのことを戦略として打ち立てまして、様々な取り組みを進めているところでございます。

本日の審議会におきましては、今申し上げましたような、私ども市民局の色々な取り組みの内容につきまして、ご説明をさせていただき、委員の皆さま方から様々なご指導・ご助言・ご意見をいただきたいというふうに思っております。また同時に当審議会におきまして、さらに検討を深めていただくことができますよう検討体制も組んでいただきまして、さらに掘り下げた検討を引き続きやっていただきたいというふうに考えている次第でございます。委員の皆さま方におかれましては、どうぞ率直な忌憚のないご意見を賜りまして、私どもの施策に反映させていただくことが出来ますように、一段のご意見・ご指導のご助力、お力添えをお願いしまして、簡単ではございますけれども、冒頭にあたりましての私からのご挨拶とさせていただきます。どうぞ、よろしくお願い申し上げます。

○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 続きまして、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50音順の委員名簿を付けさせていただきますので、名簿に沿って順に紹介させていただきます。

(出席委員のご紹介)

○司会 なお、本日、南山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。また本日は、各局の担当課長等も出席しておりますのでご紹介させていただきます。

(幹事・事務局の紹介)

○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いいたします。

○司会 それでは、ただいまより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、当審議会は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」までは事務局の谷所長が進行させていただきます。

○谷所長 それでは進めさせていただきます。

議題（１）「審議会会長の選出」ですが、大阪市消費者保護審議会規則をご覧くださいませでしょうか。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、これを定めるとなっており、どなたかご推挙いただきたいと存じますがいかがでしょうか。

特にご意見が無いようでしたら、事務局よりご提案させていただきますが、よろしいでしょうか。

（「異議なし」の声）

○谷所長 それでは民法や民事法に造詣が深く、また前任期の審議会におきまして、会長代理や苦情処理部会委員として、会を運営いただきました木村委員に会長をお願いすることをご提案いたしますが、皆さまいかがでしょうか。

（「異議なし」の声）

○谷所長 ありがとうございます。それでは木村委員に本審議会会長にご就任いただきます。恐れ入りますが、会長の席へご移動お願いいたします。

○谷所長 それでは、ご就任にあたりまして、一言ご挨拶をよろしくをお願いいたします。

○木村委員 どうも木村でございます。大変若輩者ではございますけれども、結果的に私が今のところ一番審議会委員が長いということで、そういうことでお引き受けたいと思います。就任にあたりまして一言ご挨拶申し上げたいと思います。今年ですかね、消費者契約法そして特定商取引法の改正もございまして、また成立しておりませんが民法の改正も予定されているということで、消費者保護に関する規定というのは非常に複雑化してきているわけです。

その様な中で、ご議論いただくことになるかと思っておりますけれども、高齢者の保護、教育をどう図っていくのかという問題に加えまして、新聞報道でもございますように、民法では成年年齢の引き下げが20歳から18歳ということが予定されておまして、そうしますと18歳19歳の方たちが契約をしても取り消しが出来なくなるという、そういった新たな問題が出てくるわけです。若年層の教育をどうしていくかということも大きな課題ですし、4年前ですかね、苦情処理部会で担当させていただきました事案も少しややこしい事案でしたけれども、小学生が絡んでいるという事案でございました。ですので、高齢者の方たちだけではなく、若年者層への早い消費者教育というのも必要だろうというふうに思っています。わたくし若輩者でございますので先生方のお知恵それから学識を、拝借しながら審議会の運営を円滑に進めてまいりたいと思いますので、皆さまどうぞ、ご協力よろしくお願いいたします。

○谷所長 どうもありがとうございます。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。木村会長どうぞよろしくお願いいたします。

○木村会長 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。したがいまして、会長代理につきましては、僭越ながら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、久保委員にお願いしたいと思います。久保委員、会長代理席の方へよろしく申し上げます。

○木村会長 会議次第に従いまして、順に議事を勧めさせていただきたいと思えます。

続きまして、議題の(2)でございます。「苦情処理部会の部会委員等の選出について」ですけれども、当審議会は「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。多くの委員の方々が初めて当審議会に出席されておられますので、苦情処理部会及び他の専門部会の所掌事項について事務局から説明をお願いいたします。

○津村副所長 苦情処理部会の所掌事項につきまして、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をご覧ください。9ページの下の方に第33条がございまして大阪市消費者保護審議会について規定されていますが、次のページの同条第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。」と規定されています。苦情処理部会の所掌事務として一つ目は、条例第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ます。二つ目は条例第28条第4項に規定する苦情処理に関し、あつせん又は調停を行うことと規定されております。

まず、一つ目の意見を述べることについて、説明いたします。5ページの第18条第1項をご覧ください。この条文は不当な取引行為の禁止について規定しており、こういった禁止事項に関して、大阪市はどういったことをするのかと申しますと、6ページの第18条の2の条文で調査について規定されておりまして、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規定されています。

ここから、審議会と関係するのですけれども、第18条の3に情報の提供について、「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。」と規定されています。この市長が調査の結果、被害の発生や拡大防止のために行う情報提供について、苦情処理部会からご意見を伺うことになっております。

また、8ページの第28条をご覧ください。こちらに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方からの苦情に対して、事業者との間に入ってあつせん等を行っておりますけれども、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。」と規定されています。この市長が行う情報提供についても、苦情処理部会でご意見をいただくことになっております。さらに、第28条第3項には「市長は、苦情処理にあたり必要があると認めるときは、審議会の意見を聞くものとする。」と規定されており、この苦情処理についても苦情処理部会のご意見をいただくことになっております。

次に二つ目の苦情処理に関し、あっせん又は調停を行うことについて説明いたします。同じページの第28条第4項をご覧ください。「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。」と規定されています。消費者センターでは、消費者の要請により、事業者とのあっせんを行っておりますが、内容によっては審議会に付託し、苦情処理部会にあっせん、調停を行っていただくことがございます。

○木村会長 今、ご説明の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となっておりますので、私の方から指名させていただきたいと思っております。

苦情処理部会の委員については順に、金子委員、久保委員、武田委員、千葉委員、西村委員、広瀬委員と私を含めまして7名の委員を指名いたします。また、部会長につきましては久保委員にお願いいたします。指名させていただきました委員の先生方にはお忙しいところ大変恐縮ではございますが、よろしくお願いいたします。それでは、苦情処理部会の部会長に就任いただきます久保部会長から審議会規則第3条第4項に基づきまして、あらかじめ部会長代理についてご指名させていただきたいと存じます。

○久保部会長 ご指名ですので、大役ですけれども、引き受けさせていただきます。部会の皆様方には、ご協力の程よろしくお願ひいたしたいと思っております。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。部会長代理につきましては、木村会長を指名させていただきたいと思っております。

○木村会長 お引き受けいたします。それでは、ただいま決定しました先生方に、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。それでは、次の議題にうつってまいります。三番目でございますが、議題の(3)といたしまして「消費生活における高齢者等の安心の確保について」でございます。まず、「消費者センターの事業概要」について、事務局からご説明させていただきたいと思っております。

○篠田副所長 まず、資料1の事業概要をご説明する前に、資料2の下につけています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(概要)について、本年4月に施行されました、消費者安全法の改正について簡単にご説明させていただきます。

委員の皆様におかれましては、すでにご存じの方もいらっしゃるかと思いますけれども、この消費者安全法の改正につきましては平成26年6月にこの法律が公布されまして、2年以内に施行するという事で、本年4月1日に施行されました。これに合わせまして、本市の条例につきましても、改正に至ったわけなんですけれども、法改正の主な内容について資料のⅡにありますように、消費生活相談の事務の実施ということで、消費者がどこに住んでいても質の高い相談が受けられる体制の整備が必要であり、消費者センターの組織運営等について、条例整備をしなければいけないというものです。これで本年4月に消費者保護条例を改正いたしました。改正にあたりましては、昨年来条例検討部会の委員の皆様、色々ご協力いただきましてありがとうございます。次にひとつ飛ばしまして、Ⅳですけれども、消費者安全の確保のための協議会等ということで消費者安全の確保のための取り組みを効果的かつ円滑におこなうため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会を組織することができるというものです。右側に消費者行政の連携イメージ図があるんですけれども、高齢者の被害防止のためには、ご本人だけ知っていただくのではなく、周りの方、支援されている方に色々見守りをさせていただきたいと、こういうための組織を設置することができるというものです。最後にⅤになるんですけれど

も、これは直接大阪市には関係ないんですけれども、登録試験機関ということで、今まで相談に携わっています相談員の方々、民間の3つの資格の保有者が相談業務にあたっていたわけなんですけれども、法改正によりまして、国が関与する法律に基づく公正な試験制度を確立できたと、国が認めた団体が実施する試験において、資格を取得した方を相談員とするというふうになりましたので、一定、法的な位置づけが明確にされたところのようにこの4月1日からなっております。以上がこの間、行われました法改正の主な内容となっております。

それでは引き続きまして、資料1の説明をさせていただきます。まず、目次のページを開いていただきまして、1ページ目と2ページ目で、左側が今年度7月までの実績で、右のページが平成27年度の事業実績となっております。

まず、消費生活情報提供事業について、消費者センターの業務につきましては、消費者への相談は当然のことなんですけれども、それと同時に消費者被害にあわないための知識を身につけてもらう消費者教育、啓発も重要であると考えております。主な事業としまして、こちらの方に提供させていただいておりますけれども、1番上にあります電子ビラの配信ということでA4の紙1枚なんですけれども、最近起こった事例でありますとか注意喚起について、各区の地域包括支援センターや福祉関係の施設等にメール配信で注意喚起を行っております。今年度は200カ所と行政関係の50カ所で毎月2回250カ所に注意喚起の情報を配信しております。3、4ページにはその配信した内容のビラがありますけれども、特に昨年はマイナンバー制度の導入がありまして、それに関わった色んな不審な電話でありますとか詐欺まがいのことがありましたので、それにつきまして3回ほど記事にして配信しております。5、6ページにつきましては、市民局ではフェイスブックの方でも色々な情報を流しておりますので、これにつきましては注意喚起もあるんですけれども、私どもの講座の内容などについても報告させていただいております。

次に私どもの事業で主なもので見学講座と地域講座というものをやっているんですけれども、7、8ページをご覧くださいなんですけれども、各地域団体から依頼を受けまして、最近の相談事例、悪質商法に騙されない方法、クーリング・オフの仕方などを、講座を無料で講師を派遣して実施しております。くらしのナビゲーターという市民ボランティアを中心に講師派遣しておりますが、場合によっては、職員でありますとか私どもの相談員が講師として講座を実施する場合があります。このくらしのナビゲーターですが、現在約30名登録していただいております。この方々につきましても、毎年色々研修等を積んでいただいております。本年度の実績ですが、7月までで35回、約3千人の実績となっております。7ページのグラフを見ていただくと、ちょっとわかりにくいんですけれども、26年度が突出して件数が大きかったんですけれども、26年度は大口の団体の依頼が複数ありまして、突出して多いんですけれども25年度と比べまして27年度も28年度も確実に受講者については増加しておりますので、皆さん色々興味を持っていただいているのかなと思っております。

それ以外に、昨年度から高齢者の被害防止ということで、新規事業といたしまして、エルちゃんの見守り講座という名称で講座を実施しております。この事業については高齢者の被害、消費者被害の防止のために高齢者を支援されている方に高齢者被害の実態を知っていただくとともに、消費者被害を防ぐための気づきのポイントですとか声かけのタイミングなど知っていただくスキルアップの講座となっております。昨年度、全区で48回開催しまして、約1,800人の方に受講していただいております。参考の資料としまして、見守りハンドブック、これは今年の分なんですけれども、昨年はまた様式は違うんですけれども、こういう資料を基に高齢者が被害にあわないために、

こういうことに気を付けてくださいというふうな講座を実施しております。今年度につきましては事業の着手がどうしても遅くなってしまいますので7月時点で1団体となっておりますけれども、今現在では13～4団体から依頼を受けております。このような状況になっております。

少し飛びますが26ページをご覧ください。私どもの事業につきましては消費者庁の方も色々と予算的な措置がございまして、地方消費者行政推進交付金ということで、見守り講座につきましてはこういうものを活用しながら、させていただいております。27年度につきましては6項目の事業につきましては、交付金を活用しております。利用期間というか活用期間については上限があるのですけれども、毎年、首長ですね、市長のメッセージを対外的に公表することによって2年間延長されるという措置がございまして、お手元に配っております「くらしすと」という青い冊子があると思うんですけれども、これの下のところには大阪府下の市長の連名、市長名で首長メッセージということで表明をすることで、2年間の延長措置をいただいているというふうになっております。

最後に27ページに消費者センターに関するアンケートを各種、事業をやるごとに取っております。認知度ですとか、講座の満足度、相談についての満足度というふうにお聞きしております。昨年度と比べましても、まだまだ認知度が若干低いというものはあるんですけれども、講座については満足度が94.9%ございますし、相談については来所であられた方しかお取りできませんけれども99.3%という高い満足度になっております。消費者の方には役に立って満足していただけているものだと思っております。

○津村副所長 引き続きまして、資料1のうち、消費生活相談等について説明します。

9ページをご覧ください。こちらに消費生活相談について、まとめておりまして、平成27年度の消費生活相談件数は23,172件で、26年度に比べまして176件増加しました。対前年増加率としては0.8%となっております。相談の多い商品・役務別で見ますと、出会い系サイトやアダルト情報サイトに関する相談がほとんどを占める「放送・コンテンツ等」が多くあります。また、大手通信事業者が光通信回線をプロバイダ等の事業者に卸売りする、いわゆる光卸のトラブルに関する相談で、指定した日時に工事がされないなど、工事に関する苦情が多く寄せられました。70歳以上の高齢者からの相談では、健康食品や書籍・印刷物、ファンド型投資商品に関する相談が他の年代と比べて多く寄せられました。上から二番目の表に高齢者に多い悪質商法の相談件数の推移をまとめております。点検商法・SF（催眠）商法、かたり商法、送り付け商法が高齢者に被害が多い悪質な商法ですが、近年かたり商法の増加が著しくて、平成23年度と比べて約2倍に増加している状況です。

10ページをご覧ください。相談件数の多い項目、上位5位の推移を示しております。不当請求・架空請求に関する相談が最も多く、次に賃貸アパート、インターネット通信サービス、携帯電話、健康食品という順になっています。

11ページをご覧ください。27年度に多く寄せられた相談内容について、説明しています。架空請求・不当請求の相談件数は3,162件、相談件数全体に占める割合は13.6%、前年度増加率はマイナス9.5%と減少しております。このうち架空請求は、メールやはがき、電話などにより利用した覚えのない商品の購入代金やアダルトサイト・出会い系サイトなどでの料金を請求するものであり、2,354件ありました。下から二番目の不当請求はメールのURLをクリックしたり、インターネットサイトで画面をクリックしただけで、あたかも利用契約が成立したかのように思わせて、法外な利用料金を請求するものなどであり、808件ありました。最近の代表的な手口としましては、1番下

の段にあります。サイト上に「無料ポイント内で異性と話が出来る」と記載して、すべて無料であると誤認させて契約させて、後日「無料ポイント内で収まらない分については有料である。」として利用料金を請求する手口があります。

12 ページをご覧ください。賃貸アパートに関する相談では、退去時の高額な補修費用を請求されたり、入居時に説明を受けていない費用の請求や、次の入居者のためのリフォームやハウスクリーニング費用を請求されたなどという相談が多数寄せられました。スマートフォン、携帯電話に関する相談では、スマートフォンを購入する際に Wi-Fi 機器や SD カードを勧められて購入してしまい、後にそれらが必要でなかったと気がついて返品を申し出たが、応じてもらえずトラブルになっているとの相談が多く寄せられました。健康食品に関する相談では、初回限定のお試し価格など、安い価格で表示されている商品を 1 回だけのお試しのつもりで注文したが、複数回の購入契約になっており、1 回の購入だけでは解約に応じてもらえず、トラブルになっているとの相談が寄せられました。

13 ページの各区別の相談数をご覧ください。こちらでは、各区の相談件数をまとめており、相談件数をもっとも多いのは淀川区の 1,157 件で、次いで平野区の 1,136 件ですが、人口 1,000 人当たりの相談件数で最も多い区は中央区の 9.42 件、次いで西区の 8.02 件となっております。

次の 14 ページをご覧ください。年代別でみる相談数を表にしております。各年代の構成比の対前年度増減は、1%以内になっており、大きな変動はあませんが、60 歳以上の方の構成比は 28.2%と 3 割近くに達しております。高齢化社会の到来に伴って、消費者問題においても高齢者の占める割合は大きくなっていると考えられます。

15 ページをご覧ください。こちらは年代別に見る商品・役務件数を表にしております。上の表はすべての年代の順位を示してありまして、網掛けの部分が上位 5 位までの「商品・役務」であり、放送・コンテンツ等が第 1 位、レンタル・リース・貸借が第 2 位などとなっております。下の表には年代ごとの商品・役務の順位を示してあります。30 代から 50 代の上位 5 位は同じで、20 代未満では健康食品、教室・講座、70 代以上では、健康食品、書籍・印刷物が上位に入るなどの特徴が見られます。

16 ページをご覧ください。一番上の表は、高齢者に多い悪質商法被害に関する相談件数について、60 歳以上の方が占める割合を記載しております。高齢者に多い悪質商法被害では、「商品の宣伝を聞いて無料で商品をもたらえる」「販売員の話が楽しい」などの雰囲気にはかれて、会場に通い続けて、支払いの後日でよいからと言われて、その間に次々と高額な商品を契約させられてしまい、気が付くと多額の請求を受けて困っているなど、いわゆる SF (催眠) 商法に関する相談では 60 歳以上の方が全体の 8 割を占めているという状況です。また複雑な仕組みの利殖商品を「高額配当を受け取れる」「損はしない」などと言葉巧みに勧誘されて、定期預金のようなものと思い契約したところ、利益が出るどころか、ほとんどお金が戻らなかったなどという相談が寄せられました。利殖商法に関する相談件数は、真ん中の表に記載しておりますが、ファンド型投資信託商品、未公開株、公社債に関する相談では 60 歳以上の方が 5 割以上を占めています。次に若年層に多い商品としては、海外の事業者が会員を募集して、会員はオンラインカジノのプレイヤーとして登録して、広告収入を得られると説明を受けたものの、実態は友人・知人を会員に勧誘することで報酬が得られるなど、いわゆるマルチ商法と疑われる相談が多数寄せられました。

次に 17 ページをご覧ください。販売・購入形態別にみる相談件数を示してあります。最も多いのは店舗契約の 7,858 件、次に通信販売の 7,229 件です。近年、通信販売が相談件数で店舗契約を抜きそうな勢いで増加してはいましたが、平成 27 年度に少し減少しまして、やはり店舗契約が今まで通り一番多くなっております。

19 ページをご覧ください。消費生活トラブルの解決として、相談センターが行っている取り組みを示しており、訪問販売や電話勧誘販売、連鎖販売取引をはじめとする一定期間内にクーリング・オフが可能な契約についての相談に対して、クーリング・オフ制度の活用とその方法を助言しております。また事業者の販売方法などに法令違反等の問題がある場合は消費者の自主交渉だけでは困難であるため、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより、被害の救済を図っております。

20 ページをご覧ください。商品テストについてですが、苦情処理の際に、消費者の疑問を解消するために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 19 年度からは大阪府と大阪市が共同で「くらしの商品安全情報室事業」を実施しており、商品テストの他、製品事故情報の提供など、消費者のくらしを守る取り組みを進めております。下の表は、この事業を利用して実施した商品テストの件数と検体数です。

20 ページの下の方にある不当な取引行為にかかる事業者指導について説明します。大阪市消費者保護条例では消費者被害から消費者を保護するために、販売目的を隠した勧誘などの 48 項目を不当な取引行為として禁止することなどにより、悪質事業者に対して、条例に基づく指導を実施しており、平成 27 年度においては大阪府と連携して 1 事業者に対して指導しました。平成 27 年度までの指導状況については、21 ページに記載しております。

22 ページをご覧ください。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ですが、その内、大阪市消費者保護条例に基づく各種基準調査について記載しております。大阪市では「単位価格表示」「過大包装基準」「商品の品質表示基準」を消費者保護条例に基づいて定めており、主に百貨店やスーパーマーケットに立入調査を行っております。調査結果は下の表のとおりとなっており、違反を見つけた商品については販売店および製造事業者に対して是正措置をさせました。

23 ページをご覧ください。こちらには、家庭用品品質表示法等に基づく立入検査等について記載しております。これらの立入検査等につきましては、例えば電気用品安全法では安全基準に適合することを示す PSE マークが商品に記載されているのかなど、それぞれの法律により定められた表示が商品に適正に記載されているかなどについて、立入検査をしており、検査件数と検査結果は表のとおりとなっております。27 年度では違反数・件数は 0 でございました。なお、これら各種法律に基づく立入検査等につきましては平成 19 年度から順次、本市に権限移譲しており、今年度からは新たに食品表示法に基づく食品の品質に関する立入検査等の事務を、本市消費者センターで行っております。

○木村会長 消費者センター事業について他年度との比較をしながらご説明をいただいたところです。ご質問等はまとめてお受けいたすことにしております。引き続きまして、「高齢者等の消費者被害の防止のための取組に関する課題等について」ということで事務局から引き続きご説明をお願いいたします。

○谷所長 高齢者等の消費者被害の防止のための取組に関する課題等につきまして、A3 の資料 2 に基づきまして、説明いたします。

市民局では平成 28 年度の運営方針といたしまして、資料の 1 ページにございますように、消費生活における高齢者等の安心の確保につきまして、重点的に取り組む主な経営課題の 1 つとしております。この経営課題を達成するために、3 ページにあります高齢者に対する消費者教育の推進、4 ページの地域における高齢者等の支援機能の向上、5 ページの消費者センターの認知度・利用率の向上、この 3 項目をめざす成果及び戦略として掲げておまして、それぞれについて具体的な取り組みを行っておりますので資料に沿って、ご説明をいたします。

まずは、3ページをご覧くださいませでしょうか。高齢者に対する消費者教育の推進に関する具体的な取り組みといたしまして、具体的取組3-1-1というふうに二段目の箱の上に書かしていただいておりますが、高齢者を対象とした消費者被害の防止のための基礎的な教育、基礎的教育ということで高齢者を対象にクーリング・オフの書き方など消費者被害の防止、救済に関する基本的な内容の講座を区役所、各区役所なり、各区民センターなどで実施をしております。これは「わんデー講座」という名称で実施をしております。この取り組みにつきまして、課題として認識しておりますのが、これは続けてきた継続事業でございます、過去の実績を踏まえまして高齢者等が、より関心を持ちやすいテーマの設定となりますように、検討をしているということが問題であり、あと高齢者が気軽に参加できるということも一つの課題であるというふうに考えております。

続きまして、2つ目の取り組みといたしまして、高齢者を対象とした消費者被害防止のための実践的教育ということで、これは高齢者を対象に悪質商法の手口、訪問勧誘の撃退方法等々、実践的な内容の講座を、区ですとか地域の要請に基づいて実施をしております。これが先ほどの報告にもありましたが、地域講座の名称で実施しているものです。この取り組みの課題といたしましては地域講座についての情報をいかに高齢者に届けるかと、認知度を高めていくための効果的な情報発信が課題であると考えております。

続きまして、3つ目の取り組みですが、支援者を通じた高齢者への消費者教育ということで、支援活動に取り組む関係団体の支援者の方々に、それぞれの地域で高齢者へ消費者教育を実施していただくようお願いをしております。この取り組みの課題といたしましては、高齢者の支援者が主体的に地域で消費者教育に取り組んでいただくためにはどのような取り組みが必要であるかということが課題と考えております。

続きまして、4ページの地域における高齢者の支援機能の向上に関する具体的な取り組みといたしまして、一つ目の取り組みが高齢者等の支援者を対象とした見守り講座の実施、これが先ほどの報告にもございましたように昨年度から実施をしております。これは、地域の見守りネットワーク活動に携わる関係団体等へ消費生活相談員等を派遣し、被害の早期発見の手法ですとか相談窓口への代理相談、通報の方法など、地域における高齢者被害の見守り活動に必要な講座を実施しております。この課題といたしましては、より多くの団体、施設の方にこういう講座をご利用いただくことが課題と考えております。

次に2つ目の課題ですが、高齢者等の家族を対象とした講座の実施、これは現在、今年度から実施しようとしているもので、実績はこれからですが、高齢者等の家族を対象として、高齢者等が被害に遭っていることへの気づき、日常生活における見守りの意識の浸透を図るための講座を実施したいと考えております。この取り組みに関しましても、できるだけ多くの高齢者の家族に参加していただくために、通常のホームページですとか広報紙での広告以外にどのようなアプローチが有効であるのかということが、効果的な周知方法が課題になっていると考えております。

続きまして、3つ目の取り組みですが、高齢者の家族、支援者に対する情報の共有・提供ということで、高齢者の家族や支援者等を対象に消費者被害防止に必要な知識、ノウハウ、情報を発信するために、ホームページやメール配信で広く周知を行っております。これが先ほど、ご紹介させていただいた見守り講座で使っていますハンドブックの配布ですとか、メールで情報提供しているという施策になっております。この取り組みに関する課題も、講座の参加者に対する消費者被害の防止のための効果的なフォローアップ、ホームページの内容の充実など、高齢者の家族、支援者に対する情報発信の充実が課題になってくると考えております。

次に5ページの消費者センターの認知度、利用率の向上に関する取り組みといたしまして、区役所と

連携した高齢者への消費者センターの事業内容の周知ということで、区役所と連携いたしまして、より多くの機会をいただきながら、消費者センターの周知活動を行っております。区役所の各団体さんの会議ですとかそういうところに足を運ばせてもらいながら、消費者センターを使うことの被害の未然防止と有効性というものを説明しております。この取り組みにつきましても、より多くの高齢者の方々に消費者センターに相談することが、消費者被害を抑えて問題の解決につながるということを認識いただくことが課題になっております。

以上の3つの項目に関しまして、それぞれの具体的な取り組みと課題についてご説明をいたしました。近年の被害のターゲットとして、信用されやすい高齢者の消費者被害防止に向けて、それぞれの問題に対して、有効な取り組み、改善策を検討するために委員の皆さまのご意見をいただきたいと考えておりますので、ご審議のほどよろしくお願いたします。

○木村会長 ただいま、事務局からは、そういった形でご意見を賜りたいとのご提案を頂戴いたしました。ここからは質疑・応答となるんですけども、どこからでもとなりますと議論が拡散してしまいますので、まずは私の方からご提案させていただきたいんですけども、資料1の事業についてという部分、この事業の現状等についてのご質問をまとめてということにいたしまして、その後、後半の方で説明のありました、資料2のA3の方ですね、運営方針についてというところで、分けてご質問を頂戴したいと思います。そうしましたらまず、資料1の消費者センター事業についてという点で、何かご質問等ございますでしょうか。挙手の上、ご発言いただければと思います。

○木村会長 門委員どうぞ。

○門委員 この消費者センター事業について、ずっと読ませていただきまして、実は私、非常にびっくりいたしました。それは19ページ、消費生活のトラブルの解決の2番目ですね、あっせんの実施ということで、27年度に行ったあっせんの相談件数が692件で、そのうち89%があっせん解決したという文言があるんですけども、692件という数字、去年大阪市は23,172件あったと思います。これ単純に割りますとあっせん率が2.98%なんですね、全国の消費生活センターのあっせん率は平均7%ではなかったかと。相談員をしている人間は自分の職場が7%のあっせん率があるかどうか、常に気にしております。それからいうと大変厳しい言い方ですけども、非常にあっせん率が低いなという印象を受けました。これはなぜかというのは明明白白だと思いました。といいますのは、この23,172件、先日、相談員の人数を聞きましたら18名でやっているとおっしゃって、1人1年間に1,287件受けている。あの勤務の日数の関係もあるかと思えますけれども、1日P I O—N E T入力して終わりという日もひよっとしたらあるんじゃないかなと、非常に危惧する数字であります。で、すぐには全国平均というのは難しいかもしれませんが、やはり平均を下回っている。それから相談、その相談員が足りないという認識はぜひ、していらっしゃるのかなというところもありますけれども、消費生活センターというのは一番身近な紛争処理機関、ADRですよ、その機能がきちんと果たされているのかなと疑問を非常に持ちました。これが果たされていないと、低いというのは相談員も気の毒なんですけれども、何より市民が不利益を被っているのではないかなというふうに考えました。大阪市の方ではどのように認識されているのかなというふうに思います。

○木村会長 ありがとうございます。このことについて事務局からご回答をお願いします。

○津村副所長 あっせん率が低いということですが、実際に相談員があっせんをする際には、基本的に、相談者からあっせんの要望をお聞きしまして、それらすべてがあっせんに移行する訳ではなくて、自主的な交渉を尽くされているのかどうか、実際に事業者の方に契約上、何らかの違反等が見受けられて問題があるのかどうか、本市があっせんしたことにより、解決する可能性があるのかどうか、これらのことを勘案したうえで、あっせんに着手することにしております。消費者がどうしてもあっせんしてほしいのに無下に断るとか、そういったことがあつてはならないと思うんですけれども、実際、すべてをやっていきますと事務効率の問題が生じますので、今いった3つの条件を検討したうえで相談員が、一件一件必要性を考えたとうえで、あっせんに向けて対応しているところです。結果的にそういったパーセンテージになっているんですけれども、それが全国の比率と比較して少ないことについては、ご指摘を踏まえて検討していきたいと思えます。

○木村会長 門委員いかがでしょうか。

○門委員 そうですね、相談者の方の意向というのもよくわかるんですけれども、やはりそこは相談員の方がリードして、あっせんに入りましょうという姿勢はほしいなというふうに思います。

○木村会長 よろしゅうございますか。

○津村副所長 わかりました。どうもありがとうございます。

○木村会長 そうしましたら他に、資料1に関してのご質問等はございませんでしょうか。西村委員どうぞ。

○西村委員 今のあっせん率の話に追い打ちをかけるようで申し訳ないのですが、21 ページに指導の実績ということで、行政指導の件数をご報告いただいているんですが、例えば平成 24 年は非常に件数が多くて、色々な事案の特殊性があつたのかもしれないのですが、平成 27 年度は指導が1件だけということで、若干寂しい件数になっておまして、件数だけでは何とも言えないところもあるんですけれども、大阪府と共同でチームを編成して力を入れていらっしゃるという記載があるんですが、ちょっと数字としては、あまり表れていないということなので、その点、何か事情があるのかという説明と、やはりこの辺も力を入れていただきたいという意見と両方申し上げておきたいと思えます。

○木村会長 ありがとうございます。ご回答をお願いします。

○津村副所長 平成 27 年度の不当な取引行為にかかる事業者指導の件数が1件だけだということなんですけれども、相談員の方から、問題のある事業者があるという情報は常日ごろから受けており、その情報を蓄積していつおまして、事業者指導まで踏み込むかどうかという情報を常に抱えており、その中で 27 年度につきましては、実際に呼び寄せて指導するまでに至ったのが1件ということであり、1件だけを見ていたわけでは決してございません。今後も相談員からの情報等を検討して、是正措置を図っていきたくと考えております。

○木村会長 西村委員いかがでしょうか。

○西村委員 色々指導したり、勧告したりするのが事情を聞いたりだとか、手間暇もかかる話ですので、こういう形に出るのが、少なかったというのがあるかと思うんですけども、やはりきちんと悪質な業者さんに対しては、行政指導していただくということが、消費者被害の予防という意味でも大事だと思いますので、今後もぜひ頑張っていたきたいと思います。

○木村会長 ありがとうございます。先ほど門委員からのご指摘がございましたけれども、職員的人数的にやっぱり、この仕事をこなしていくのは難しいのではないかとご指摘はあったかと思うんですけども、消費者センターの方としては、そのような実感というのはおありなのでしょう。

○谷所長 消費生活相談員の定数の関係なんですけれども、今現在 18 名ということでセンターの場所がどうしても電話相談がメインになっておりまして、直接来られる方もいらっしゃるんですけども、ほとんど5回線の電話を、みんなで受けているという状態になっております。件数なんですけれども、2万3千件以上の件数があることで、過去に増員してきた経過がございます。ただ、これも先ほどの交付金の関係ですとか、本市の財政状況ですとかで今後、増員できるかどうかにつきましては、今後の相談の状況の伸び等にかかってくるのかなと思っています。今現在すぐに、増員できるかということではできない状況であるのかと思っております。

○木村会長 ありがとうございます。他、いかがでしょうか。はい、先に千葉委員の方に。

○千葉委員 恐れ入ります。高齢者向けの消費者教育とか家族の方向けまでの講座を今年度から実施とか非常に力を入れていらっしゃるの、そういった面と合わせて、いわゆる両輪になると思うんですね、悪い業者自体を無くしていくという部分がいわゆる指導のところかなと思うんです。この指導1件というのは文書指導というものなのか、どういった内容なのか教えていただきたいところと、日々相談の内容を聞いたうえで、事業者情報も聴取しているというのは、お話しが津村様の方からあったかと思うんですけども、実際に2万3千も入る相談のうち、たった指導実績が1件になるというのが、非常に件数がかさむとか重篤性の判断の部分のところ、もう少し何か見直せる点はあるのではないのかなと私どもからすると感じるところもあるんですが、例えば件数がかさまなければ、なかなか指導というところの検討ベースラインに乗らないという部分があるのかなというところがあって、感じていただける範囲があれば教えていただきたいのですが。

○木村会長 2点ありましたけれども、いかがでしょうか。

○津村副所長 1点目は文書指導かどうかということなんですけれども、この1件については、呼び出して口頭指導しております。2点目は先ほどの説明と重なりますが、2万3千件もある相談件数の中から、実際に指導にいたった事業者は1件であったことについて説明します。大阪市消費者保護条例上、大阪市域内で行われた取引について指導を行うということになっておりますが、相談の内、大阪市内で取引が行われている場合は多いのですが、中には例えば通信販売でしたら、お住まいの方が大阪市域内

ですけれども、事業者は全国に発信する通信事業者であったりしてきますと消費者庁の管轄になり、大阪市の中に事業者指導権限があって、指導対象になるというのが2万3千件全部というわけではありません。実際にそうした相談が1件あったからといってすぐに指導ということではなくて、内容にもよりますけれども、そういったことが積み重なってきたことで、これはやっぱりおかしいぞとなります。相談事例についてそれが本当に真実なのかどうか、もちろん相談者がお話になったことから入手した相談事例なんですけれども、1件1件について、相談員が事実を確かめているわけではなく、聞いた内容を忠実に記録している、そういう状況です。相談の一つ一つについて、確かめるというような膨大な作業はしませんが、そういった受け身の情報を積み重ねていって、やはりここは問題があるのではないかと、そういったことを検証していった上で、事業者指導の方に結び付けていくこととなりますので、27年度は確かに1件だけというのは少なかったんですけれども、どうしようかと考えた案件が何件か他にもありまして、結果として指導まで行ったのがこの1件だけということです。

○木村会長 どうぞ、千葉委員。

○千葉委員 すいません、そうすると過去から指導対象というのが、やはりまず、大阪市の条例違反に該当するケースであり、基準的なものは変化していないけれども、例えば件数として半年間に急激に何件も増えたとか、結果的にこういった実績であるというご説明なんですかね。

○津村副所長 そのとおりでございます。

○木村会長 はい、よろしゅうございますか。そうしましたら、門委員先ほど挙手いただきましたけれども。

○門委員 確認なんですけれども、地方消費者行政推進交付金について、これ首長がメッセージをしたというので二年延びたんですね、平成25年に原則7年交付金で、首長が表明すると2年で、確かあの時にペナルティがあって、相談員の雇い止めをしているセンターはマイナス二年って聞いたんですけれども、大阪市はそういったことはないですよ。

○木村会長 いかがでしょうか、事実関係の確認ということですが。

○篠田副所長 ペナルティは受けておりません。

○門委員 良かったです、はい。

○木村会長 よろしゅうございますか、はい、他いかがでしょうか。水上委員どうぞ。

○水上委員 先ほど説明があった消費者安全法とかですね、あとは消費生活における高齢者等の安心の確保、とても重要だと思われるんですけれども、市民に近い組織、団体の情報提供というのは非常に重要かと思われるんですが、資料1ページ、2ページのところにあらわれている、その地域講座の内容について見させていただくと、全体としては、その25年度から比べて27年28年と増えてきているとい

うお話だったかと思うんですが、その町会、民生委員会等が主催している分に関して、1回平均の参加者数が、その前年度に比べて7月段階では少ないように見えるんですが、昨年度は68名、今年度は35名となっていて、これが必ずしも多ければいいというのではないかもしれませんが、その変化について何かその原因が、お分かりでしたら教えていただきたいのですが。

○篠田副所長 団体の方から申し込んでいただくので、民生委員の方だけに限らず、皆さまざまな会合のタイミングに合わせて、講座をしていただきたいという要望がありますので、年間通してでないとなかなか比較はしづらいかと思っております。季節で、毎年やっていただいているところもあるんですけども、同じ時期でしたらマンネリ化ということもありますし、新しい社会情勢の何か問題があった時に地域講座を思い出して応募していただくということもありますので、一概に4月、5月だけの累計ではちょっと比較できないかなと思っております。

○水上委員 分かりました、ありがとうございます。

○木村会長 それでは資料1について、他にございますでしょうか。倉田委員どうぞ。

○倉田委員 全般的なことをお聞きしたいのですが、例えばフェイスブックとかですね、色んな「くらしすと」だとか出しておられます。私は、お恥ずかしい話ですが、委員になる時に見せていただきました。非常によくできておりました。ただ、どれくらい皆さんが見ておられるのか、そのアクセス数ですね、それとか効果測定とかはどこを見ればいいですか。例えば、くらしすとが1万5千部発行されている、私は見るのが初めてでしたから、どこにどう配布されて、どういうふうな効果測定で今年度も続けるのかと、効果測定のところが見えませんが、お聞かせをいただきたいということと、2万3千件の相談がありました。私は民間におりましたので、今日も大阪ガスさんとかおられますけれども、パナソニックのお客様相談センターに入ってくるのは、1年間で311万件です。365日9時から10時の体制でやっております。ただ費用は数億かかります。それに比べましたら、2万3千件は多いと思っておられるのか、少ないと思っておられるのか、教えていただけますか。

○木村会長 難しいご質問だと思いますけれどもいかがでしょうか。

○篠田副所長 まず最初に「くらしすと」の件、冊子の効果測定なんですけれども、配布してあります所は区役所とか各福祉系の団体、それ以外に地下鉄の駅に専用掲示板、市民局は設けておまして、そこにも配架しております。細かくは、一覧表があり、今日はお付けしておりませんが、ホームページにそこまで全ては出していません。効果測定につきまして、この啓発冊子は今まではやっております。今年度につきまして何らかの形でアンケートを実施しようかなとは思っております。

それ以外に、色々子どもが、わんダー講座でありますとか、色んな講座をするにあたって、お申し込みの方にこの情報をどこからお知りになりましたかと、くらしすとの裏面、後ろの方に講座の案内等も載せておりますので、どこからお知りになったというのは情報としては集めておりますので、それなりに有効かなとは思っております。ただ、ここ数年来、財政的な問題もありまして、部数の見直し等で数年に1回、部数は残数とかをみまして、配架して残っている分につきましては、当然残数として無駄になりますので、発行部数の見直しも毎年見直して数年に1度は減とかいうこともやっております。啓発

冊子については以上です。

○木村会長 2点目についてはいかがでしょうか。お答えできるということであればお答えいただければですが。

○篠田副所長 一般的なことはご存知の方はおられるかもしれませんが、2万3千件というのは全国的にはほぼトップクラス、都道府県では東京都が一番多くて、数字は覚えておりませんが、その次に多いのが、横浜市が2万5千件でしたかね、その次に大阪市というふうに件数的にはなっております。多いか少ないかは、その比較においては多いかと思えますけれども。

○木村会長 倉田委員、いかがでしょうか。

○倉田委員 2万3千件というのはわかりました。効果測定についてはわかりませんが、大阪市民270万人でしたっけ、これに対して1万5千部というのが必要なかどうなのかということですね。それと、スポットCM、これは下（本庁舎）で流されているのですか。

○篠田副所長 いろんなところを使わせてもらっています。無償のところを。

○倉田委員 私は見たことがないので、残念ながら。そういうものにかかる費用、費用対効果でしたら、民間ではシビアに言われますので、何でもかんでもやるんやというんじゃなしに、もう少し絞り込んで、おやりになるということも一つのやり方かなと思います。

○木村会長 ありがとうございます。そうでしたら、糸島委員どうぞ。

○糸島委員 今、ご質問された件について、お答えが無かったように私は思いましたので、フェイスブックのことなんですけれども、私、市役所さんがフェイスブックされているのは初めて知りました。といいますのは、消費者教育が重要というのは、私どもナックスでも、消費者団体では常々感じ取るところでございまして、特に時間のゆとりのある方は講座とかしましても、お越しいただけることもありますが、若い方に対する消費者教育が非常に困難であるという状況で、フェイスブック等がよいのではないかと案がわたくしどもでも常々あるんですが、なかなかこう、色々フェイスブックの性質によりまして、私ども自身もやりたいと思って躊躇っていたんですが、大阪市さんがされているということは存じ上げなかったんで、どのようなものをされていて、それこそアクセス数ではないんですけども、フェイスブック、ちょっと私が自分自身していないのですが、フェイスブックをされますと「いいね」はあれですかね、何か反応はあると思うんですけども、そのレスポンスについてちょっと教えていただければありがたいです。

○木村会長 端的に言いますと、どれだけ「いいね」がついているのかということですね。

○糸島委員 そうですね、どれだけ見られているのか。

○木村会長 はい、この点、統計等ございますでしょうか。

○篠田副所長 フェイスブックについては、統計は取れると思うのですが、現在取っておりません。

○木村会長 ということでございます。若者も最近見ておられますと、フェイスブックはあまり使わなくなってきた傾向で、インスタグラムとか、皆新しいところに行っているみたいで、私もついていけなくなっていますけれども、そういった現状があるようですね。他、いかがでしょうか。はい、竹村委員どうぞ。

○竹村委員 27 ページに認知度ということで 79.1%という、この数字が上がってるんですね、537 名のうち 425 人の方が知っておられた。この 537 名というのはどういう方なのか、その受講なさった方なのか、あるいはその市民委員というのですかね、そういう方どういう立場の方なんですかね。

○篠田副所長 基本的には地域講座もしくはわんデー講座を受講された方なので、基本的には名称は当然ご存知だと思いますけれども、名称だけでお答えしていると思えませんので、ある程度センターがどういうためにあるのかはご存知かなと思っております。

○竹村委員 わかりました。ということはイコール講座を受けられた方で、消費者センターのことを学ばれた方々が、これを知っているかというふうな答えが、この 79.1%というふうになったと、非常に高いなと思ってね、こんなに高くないでと感じていたんですけれども、納得いたしました。ただこれを認知度としてあげることが出来るのかというね、これ非常に感じたりいたします。先ほど相談員の方が 18 名いらっしやって、ほぼ大体、南港の消費者センターの方にいらっしやるんですかね。市民にとっては非常にやっぱり遠いところだなという感じがしております。やはり、市民にとっては一番身近なところというのは、何かあれば区役所に行く。区役所で色んな相談が出来て、そしてそこから紹介されることはあるわけなんですけれども、この南港まで来てくださいというふうなことでは、市民の方はなかなか行かれないのではないかなというふうに思います。

もう一つ、このあとの問題になると思うんですけれども、地域協議会というふうなこういうふうな問題が出てきております。この中で相談員の方の関わりを持っていかれると思うんですけれども、一つはやはり、この大阪市内 24 区あって、各区ごとに非常に色んな傾向もあつたりします。その辺のことも踏まえて、18 人の方の担当だとか、あるいは区役所への相談だとか、その色々関わっておられる地域の方々にしても、南港まで消費者センターの方へ相談に行くというのは非常になかなか難しい、身近ではないという、身近な相談になりえるというふうな努力が、まず必要ではないかなということを思います。予算の問題、非常に厳しいことではしょうけれども、基本的には私は 1 区に 1 人、相談員の方がいらっしやって、そして身近に、こう気軽に相談できるような体制、そしてしんどいケースについては、南港の消費者センターの方に相談をしながらやっていくというふうな、こんな体制が必要なんではないかなというふうなことをすごく感じています。その中で、認知度も上がり、相談件数もあがるかもわかりませんが、非常にその辺の対応策も見えてくるのではないかなというふうなことを感じました。以上です。

○木村会長 今の点はご要望ということで特に。

○竹村委員 そうですね、要望です。

○木村会長 ということで、よろしく願いいたします。そしたら、時間も押しておりますので、重点的に取り組む主な経営課題ですね、資料2についても引き続き、ご質問等ございましたら、挙手の上、ご発言いただければと思います。いかがでしょうか。竹村委員どうぞ。

○竹村委員 消費者安全法というふうなところに地域協議会というふうなところ、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取り組みを行うということにあるわけなんですけれども、この地域協議会の範囲というのは、どういうふうな形になっているんですかね。一つはやはり、区という単位なのか、あるいは中学校区なのか、あるいは小学校区なのか、その辺のところ、もしそちらで考えられているところがありましたら、教えていただけたらと思います。

○木村会長 はい、お願いいたします。

○篠田副所長 この法律、冒頭ご説明申し上げましたように、2年前に公布されて、本年4月に施行されているんですけれども、その時から国のイメージにつきましては、国からのイメージなんですけれども、校区単位でありますとか、色んなことを言われているんですけれども、市町村単位でも構いませんというふうな、国の方に照会した場合は回答がありました。大阪市におきましては我々も、現実できる範囲は一体どこにあるのかと。校区単位なのか、24区単位なのか、当然この地域協議会を作るにあたりましては一応、消費者庁のイメージには消費者行政部門が事務局を担いなさい、みたいなガイドラインがありまして、仮に24区24カ所になった場合、我々が24カ所に何らかの形で当然関与していくことになる、それはただ小学校区単位になった場合ですと、とてつもない数になってしまいますので現実的にどのやり方が一番いいのかというのをまだ決めかねているというのが現状であります。

○木村会長 よろしゅうございますか。他いかがでございましょうか。西村委員どうぞ。

○西村委員 今、地域協議会のご説明、消費者安全法の説明の中にありまして、大阪市としてもこれをこれから、どの単位では、まだ検討中だけれども、作っていかうと考えているような認識でよろしいんでしょうかという点と、あの前回、地域安全確保部会の検討会ができていたんですけれども、その部会を引き続き、地域安全、地域協議会の設置を前提として、引き続き部会を設けて検討していくのか、そのあたりの検討方法をどういうふうな予定なのかお聞きしたいと思います。

○谷所長 はい、地域協議会の関係ですけれども、先ほど副所長からの説明があったように、消費者庁とのすり合わせの中でもですね、まだフワフワした状態でございます。自治体で一つでいいよと消費者庁に言われましても、大阪市で一つ作って、本当に地元の見守り活動ができるのかどうかという実効性の問題がかなりあるとも考えておりますので、今現在、どういった方向で実施していくのがいいのかというのは検討中でございます。進めていく上では、色んな区役所の方とご相談もさせてもらいながら、市民局の消費者センターだけで24区に介入していくというのは、なかなか難しいのかなと思っていますので、区役所とご相談をさせてもらいながら、進めていきたいと思っております。

○木村会長 今は1点目のやつですね。

○谷所長 すいません、専門部会の関係なんですけれども、この議論の後に専門部会の方もご審議いただくことになっております。

○木村会長 よろしゅうございますか、他いかがでございましょうか。石川委員どうぞ。

○石川委員 普段から仕事で高齢者のご相談とかたくさんやらせてもらっているんですけども、実際なかなかお伝えして行って、被害にあわないようにとお伝えしていくのは非常に難しいことですね、被害に遭われる方は普段から、そういう接点のない方とか社会的に孤立をされている方とか、そういう情報の得にくい人たちのところに集まってくるのかなと思っていて、今後、具体的にどう進めていったらいいのか議論をしないといけないことなんだなと思っています。ただ、先ほどの資料の13ページを見ておまして、資料1に戻ってしまうんですけども、千人当たりの相談件数が出ておまして、千人当たりで相談件数7人を超えている区が、見ていると北区と都島区と中央区と西区と天王寺区と浪速区と、比較的高齢化率の低いところの件数が高くなっている状況があって、もしかしたら高齢化率が低いんやけれども、その中の高齢者の人たちが騙されるというか、そういう被害に遭われている率が高いとか、それとも若い方が被害に遭われているのか、これは一体どういう状況にあるか教えていただけたらと思うんですが。

○木村会長 いかがでしょうか。

○篠田副所長 いつもこれは指摘されることなんですけれども、居住者に限らず、北区、中央区でしたら、勤務者が多いと思われるんですけども、当然相談者は市民ということで、居住地はお聞きしているんですけども、会社の住所を言われて相談される方が多い傾向があるかなと。全部が全部とは思いませんけれども、若干その傾向があるのではないかなと思っております。ですから、北区、中央区は多いのかなと。天王寺区やその他の区が多いのはなぜかというのはわかりませんが。

○石川委員 相談の内容は、高齢の方のというよりも、若い方が多いんですか。

○篠田副所長 これは全部なのでわかりませんが、そこまで分析はしておりません。

○石川委員 高齢者の方のお話をするのであれば、どういう街の様子のところから、相談が多いのかなとか見れたらわかるのかなと思います。やはり、地域の中の横のつながりが弱いところから、明らかにたくさん出てきているのかなと、これを見て思ってしまったんで、少しその辺見れたらなと思いますけれども。

○木村会長 よろしゅうございますか、他いかがでございましょうか。はい、倉田委員どうぞ。

○倉田委員 一つは認知度のことが、先ほどお話しがありましたが、認知度で一般の市民の方に純粹

想起でお尋ねになったことがあるかどうかということの一つお伺いしたいと思います。もう一つが先生方にお聞きをしたいのですが、私は高齢者に対する教育はやっても無駄やと思っているんです。確かに、わんデー講座も私、出席はさせていただきました。そういうところに出席される方というのは被害に遭わないと思いますね。そうでなくて、独居だとか周りの方と意思疎通が無い方に起こるといふふうに考えましたら、例えば法的な面で、それを抑制はできないのでしょうか。認知症でいくつかのレベルがありますよね。そしたらこの認知症で1のレベルの方は50万円以上の商取引については成立しませんよと、クーリング・オフじゃなしに、半年や1年経っても商品の返品はできるし、金額も返すというふうな法的な措置を取れば、こういった教育というのも出来るだけ少なく済むと思うんですよね。そういうことはできないものなんですか。私なんかは法の網さえかければ、業者の方も引いてしまうと思うんですけれども。少しお教ををいただけませんか。

○木村会長 1点目につきましては、事務局の方がお答えいただければと。

○篠田副所長 何の知っている認知度ですか。

○倉田委員 普通の市民の方に例えば、千人なら千人で純粹想起ですよ、純粹想起というのはマーケティングの手法でありますけれども、あなたが被害に遭った時にはどこに相談しますかと聞くだけなんですけれども。そしたらその時に消費者センターと答えられるのか、警察と答えられるのか。

○篠田副所長 そのような調査のアンケートは行っておりません。ここの1ページ目の消費者の認知度というので、これは民間ネット調査ということで、民間の調査の数字なんですけれども、これは我々ノータッチで、設問としては被害に遭った方を対象に、知っていますかという設問でこのような回答にはなっておりますけれども。

○倉田委員 これはね、一般的な純粹な純粹想起にならないですよ。

○篠田副所長 ならないんですけれども、これ以外に統計は取っておりません。

○倉田委員 取ってない。

○篠田副所長 はい。

○倉田委員 私もこれ全部読みましたら、楽天さんがやっているやつですよ。

○篠田副所長 どこがやっているかまでは、業者はわかりませんが。

○倉田委員 それはホームページに出ておりましたのでね、読んだんですけれども、純粹想起は取っていないということですね。先ほどもお話しがりましたが、80とか70いくつはないと思います。ありえない。一般の人です。と私は思いました。

○木村会長 2点目についてはですね、どうお答えするものかと思えますけれども、高齢者に対する教育の実効性の問題だと思うんですけれども、私も他市町村で住民福祉審議会の委員も務めておまして、その倉田委員がご指摘にあった点についてもですね、いわゆる独居の方とかそういった方たちにどう伝えていくのか、おそらくこういった審議会で扱う問題だけに限らずですね、かなり広い審議会のレベルでも跨いでいく問題かと思えますので、消費者のレベルだけでお答えするのは難しいところかなと、例えば色んな情報の届け方、教育の仕方もそうなんですけれども、地域社会の在り方等に絡んでくると思いますので、ここで時間を割いてというのはなかなか難しいのかなというところが、最初の質問に対する一委員としてのお答えでございます。もう一つはですね、例えば50万円以上の取引を取り消すことはできないのかというそういうお話がありましたけれども、一応、民法上はですね、西村先生の前でお答えすることは、誠に僭越なんですけれども、成年後見人制度が設けられておまして、結局それを利用するのかどうかというのが、やはりご本人、周りの方たちの問題になりますので、消費者センターの方からどうこうというのは、なかなか難しいことになるかと思えます。西村先生いかがでしょうか。コメントございましたら。

○西村委員 そうですね、非常に高齢で何歳以上の方はいくら以上の取引ができない、した場合は取り消せるみたいになれば一挙に解決するのではないか、という・・・。

○倉田委員 年齢だけではありません。認知症を発症しておられて、この方は認知症レベル1ですよと、レベル2ですよと、出ると思うんです。医学的にね、判断できないわけなんですから。

○西村委員 ただ、なかなか具体的なケースで、実際に取引した時にどの程度の認知症のレベルかというのが、後から遡って判断するのはなかなか難しいので、やはり成年後見人制度を使うか使わないか、ただ事務的に判断が低ければ取消しとかそういう問題はあるかもしれませんが、あらかじめそれをわかった上ですというの難しいかもしれないですね。もちろん、色んな先生が専門の民法の改正の議論の中でも出てきているところだと思います。

○木村会長 その認知度のレベルにも色々あるかと思うんですけれども、その契約の当時に意思能力があったかどうかということの判断は実際なかなか難しいところがありまして。

○倉田委員 いやいや、それはその方が発症しておられて、レベルの1ですよと医学的にわかっておれば、その方に対して商行為があった時におかしいと言えますよね。

○木村会長 そうですね、そこは裁判所の判断の問題になりますので、私どもの方からはなかなか何とも言いにくい。

○倉田委員 だからそういうことになってしまうんです。

○木村会長 ままあるところでありましてけれども。なかなかそういう制度というのは難しいので、あらかじめ認知症が疑われるのであればですね、例えば民法上の補助の制度をあらかじめ利用されるとか、ご自身の方で身を守るようなものが一応、法制度で用意されているので。

○倉田委員 いやいや、本人がぼーっとしてるんですから。

○木村会長 まあそこはですね、周りの方たちの支援とかそういう形になってくるのかなと、まさに情報提供とか、そういったことをあらかじめ、認知症を発症する前のところから、教育を通じて、制度として存在するんだと認識していただくということも必要かなと、そういった意味では、高齢者教育に興味があるところがあるのかなと、こういう制度が将来に備えてあるんだから、今のうちから認識しておきましょうと、ちょっとでも怪しいなと思ったら、そういう制度があることをあらかじめ認識していただくと、そういった意味ではですね、高齢者教育というのは、あながち意味はないと言い切れないのかなと思います。飛んでしまいましたけれども、時間の関係がございますので、まとめの方に入らせていただきます。武田委員、どうぞ。

○武田委員 今までと少し違う視点からで、誠に恐縮なんですけれども、消費者センターに対する期待というか注意点として1点意見を述べさせていただきたいのですけれども、資料1で光卸のトラブルが多いという話がありました。光卸が可能になったのが、去年か一昨年か電気通信事業法の緩和だと思うんですけれども、こういう規制緩和ですかね、自由化の過程では経済的弱者が情報の不足とかそういう点で、被害者になる場合が多い。それが光卸の話で出ていると思うんですけれども、今年の4月から電気事業が規制緩和されて、電力会社も選べるようになりましたし、来年4月からはガス事業の改正で小売りの全面自由化ということで、長期固定型のセット割りとかも今はたくさん出ていますよね。そういうわかりにくい契約オプションが出ている中で、消費者保護の必要性であるとか、かしこい消費者になるための教育の必要性というのが高まっているように思いますので、その点センターの方で十分注意していただいて、消費者保護のためにご尽力いただければというふうに思います。意見です。

○木村会長 ありがとうございます。

○今西委員 ひとつよろしいですか。

○木村会長 今西委員、どうぞ。

○今西委員 先ほどの倉田委員のご意見なんですけれども、基本的にですね、高齢者教育・高齢者学習については、きちんと学問体系はございます。ジェロントロジーとかいう言葉を使うんですけれども、きちんとした形で教育方法も、研究されていますのでね。ただ、認知症の方とかそういったものは当てはまらない。個別に考えていくべき問題というふうに思います。いわゆるオーソドックスな高齢者教育理論からみたときに、今回の資料2ページに出てくるような消費者教育の推進の方法論については、決して間違っていない、非常にセオリー通りのことというのは申し上げておきます。

○木村会長 ありがとうございます。消費者センターにおかれましては、この様々なご意見をご参考にさせていただきまして、引き続き円滑な業務を遂行についてお願いしたいと思います。

今後の審議の進め方についてですけれども、前任期の審議会におきましては、議論をさらに進めるために専門部会を設置しておりまして、専門分野の委員を中心に議論を進めており、今回も同様の取り扱

いにしたいと考えております。

お手元の消費者保護審議会規則第4条に「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。

事務局から高齢者等の消費者被害の防止のための取組に関する課題等として資料2について説明がありましたが、経営課題3-1の高齢者教育の課題と、経営課題3-2の地域において高齢者等の支援機能を高め、高齢者等の安全を確保していく課題に対し、それぞれ専門部会を設置し、議論を進めてまいりたいと考えています。

なお、経営課題の3-3にございます消費者センターの認知度の向上の課題につきまして、この両部会、設置いたします両部会の共通審議事項としてさまざまな観点からご意見をいただきたいと考えております。皆様いかがでございましょうか。

(「異議なし」の声)

ありがとうございます。そうしましたら、部会の名前につきましては、前任期の専門部会の名称も踏まえまして、それぞれ消費者教育部会、そしてもう一つを地域安全確保部会とさせていただきたいと思っております。それではこの2部会につきまして、審議会規則第4条第2項に基づきまして、専門部会は、会長が指名する委員で組織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。

地域安全確保部会の委員については、石川委員、内田委員、大成委員、竹村委員、畑委員の5名の委員を指名いたします。

そしてもう一つ消費者教育部会の委員につきましては、糸島委員、今西委員、中野委員、水上委員、南山委員の5名の委員を指名いたします。

部会長につきましては、前任期から引き続き、地域安全確保部会の部会長を竹村委員、消費者教育部会の部会長を今西委員にお引き受けいただきたいと思いますが、皆様いかがでしょうか。

(「異議なし」の声)

異議なしということで、先生方よろしくお願いたします。部会の運営に関しましては、前任期の審議会において定められましたお手元の「大阪市消費者保護審議会専門部会の運営について」というものに基づいて進めてまいりたいと思っております。

また、部会でいただきましたご意見については、審議会委員のみなさまに事務局よりフィードバックしていただき、情報共有させていただきたいと考えております。その際に先生方それぞれお気づきの点などございましたら、事務局にもご意見をお寄せいただきたいというふうに思います。それではですね、ただいま申し上げた先生方に各部会の運営をよろしくお願したいと思っております。その他、委員の皆さま方、ご意見・ご質問等ございませんでしょうか。

本日は大阪市の財政、組織の問題についてのご指摘もございましたので、審議会の方からホンダ委員お見えになっておられますけれども、何かご発言お願いできればと思うのですが。

○ホンダ委員 ありがとうございます。辛口なたくさんのご意見をお聞きして、勉強になりました。消費者センター事業についてのたくさんの意見があったと思うんですけれども、私もあっせんについてのご意見のあったとおり、相談件数に対する解決数というのをきちんと明記してほしいなというところの

要望があります。センターに電話した時点で解決している分もあると思うので、その分も載せていただければ、あっせんだけで少ないことにもならないのかなと感じましたので、その点、お願いしたいなと思います。委員の皆様におかれましては、益々のご指導・ご鞭撻のほどよろしく申し上げます。以上です、ありがとうございます。

○木村会長 ありがとうございます。それでは、事務局の方より、最後何かございますでしょうか。

○谷所長 活発なご意見をいただきありがとうございました。本日、その他のご質問に明確にお答えできていないところもございます。ご指摘いただいた内容も踏まえながら、もう少しベースとなるようなデータも精査しながら、今後ご報告できるような体制を組みたいと思います。本日はどうもありがとうございました。

○木村会長 ありがとうございます。この「質問・意見票」の件について。

○前川係長 それでは、質問・ご意見票について、ご説明させていただきます。本日、ご意見いただいたことですか、これから本日お持ち帰りいただいて、資料をご覧になられていただいて、お気づきの点などございましたら、質問・意見票を活用いただきまして、FAX いただくか、または様式は問いませんのでメールでも結構ですので、後日送信いただければと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

○木村会長 審議会は限られた時間でございますので、十分な議論を尽くせませんので、このような質問票をご活用いただければと思います。それでは、特になければ、本日の議題につきましては全て終了いたしましたので、私の方から簡単に締めくくらせていただきたいと思います。

様々な教育の効果とかあるいは認知度の問題がありましたけれども、やはり、こういったところに消費者センターがあるんだよと、窓口があるんだよということを知っていただくことが、これが一番最初の第一歩になるのかなというふうに思います。消費者センターがあるんだよということの認知度をどう高めていくかという問題なんですけれども、センターだけに頼らずですね、こうやってこういう機会でも、初めて消費者センターがあると、南港にあるんだということをお気づきになった先生方もいらっしゃるかと思いますので、こういった我々の側でもですね、消費者センターがあるんだよということを市民の側の方も、認知度の向上に尽くしていくと言いますか協力していくと、こういうことも大事なことで、我々周りも、機会あるごとに私であれば講義とかになるかと思いたすけれども、そういったところで困ったら消費者センターへと、それでまた相談件数が増えたら大変かもしれませんが、そういった窓口があるんだよというところをですね、こういうことをすることが第一歩かと思いたすので、委員の先生方におかれましては、引き続きこういった消費者行政の円滑化、効率化について、様々なご意見を頂戴できればと思います。消費者センター等、大阪市の各局におかれましては、こうした市民の方が安心してかつ安全に暮らせる消費生活の実現に向けて、引き続きご尽力いただければと思います。

それでは、簡単ではございますけれども、私の方からの本日の総括ということにさせていただきます。本日はご熱心な審議を賜りまして、誠にありがとうございました。

○前川係長 ありがとうございます。委員の皆様方には、長時間にわたりご審議をいただきまして、

ありがとうございました。それでは、これもちまして第 53 回大阪市消費者保護審議会を閉会してまいります。

なお、地域安全確保部会につきましては、10 月上旬頃に第 1 回目を開催して参りたいと考えております。地域安全確保部会委員にご就任いただいた方々につきましては、恐れ入りますが会議終了後この場にお残りくださいますようお願いいたします。

本日は、長時間にわたりましてご審議いただきまして、誠にありがとうございました。