

第 61 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

令和 4 年 8 月 22 日

大 阪 市 市 民 局

第 61 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 4 年 8 月 22 日 (月)
午後 1 時～午後 3 時 10 分

場 所 大阪市役所第 4 共通会議室
(Microsoft Teams によるウェブ会議の方法により開催)

次 第

1 開 会

2 市民局区政支援室長あいさつ

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) 専門部会からの報告について
- (4) 本市をとりまく消費者行政の状況にかかる報告について
- (5) 高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保（令和 4 年度市民局運営方針）について
- (6) 専門部会の設置及び部会委員等の選出について
- (7) 大阪市消費者教育推進計画中間骨子（案）について
- (8) その他
(大阪市消費者保護条例第 32 条第 3 項の規定に基づく公表に係る意見聴取について（諮問）)

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (17名)

(敬称略・50音順)

浅野真生子	公募委員
荒木幹男	大阪市会市政改革委員長
家本真実	摂南大学法学部准教授
井上毅	大阪商工会議所流通・サービス産業部長
植村知佐子	公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部長
河野圭司	社会福祉法人大阪市社会福祉協議会事務局次長
佐伯知子	大阪総合保育大学准教授
澤村美賀	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事関西支部長
田中忠徳	公募委員
谷田京子	大阪市消費生活合理化協会
林幹二	日本チェーンストア協会関西支部事務局長
松井元子	京都府立大学大学院生命環境科学研究科教授
水野吉章	関西大学法学部教授
森久佳	京都女子大学発達教育学部教授
森田泰久	弁護士
森田里花	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
山崎年弘	近畿百貨店協会事務局長

(2) 市側

市民局区政支援室長	高野修一
市民局区政支援室地域安全担当部長	中山忠行

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

副所長	萩平祐子
副所長	松下誠司
担当係長	湯上恵代
担当係長	小池貴之
担当係長	竹内夏子

(4) 傍聴者

1名

○司会 お待たせいたしました。定刻になりましたので、ただ今から第 61 回大阪市消費者保護審議会を開催させていただきます。本日は委員の皆様方には、大変お忙しいところ、ご出席いただきまして、ありがとうございます。私は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湯上でございます。どうぞよろしく願いいたします。

本日は 17 名の委員に、ご出席をいただいております。大阪市消費者保護審議会規則第 6 条第 2 項により、会議が有効に成立しておりますことをご報告いたします。

本日の会議の公開・非公開についてですが、大阪市消費者保護審議会運用要領第 3 条により、原則公開とされておりますが、議題（7）、大阪市消費者教育推進計画の策定に関する内容を審議、検討するものであり、公にすることにより、審議、検討に関する情報が公開されると、外部からの影響を受けることなどにより、自由かつ率直な意見を述べるのが不可能となります。大阪市消費者保護審議会運営要領第 3 条第 1 項ただし書の、会議を公開することにより、円滑な議事運営が著しく阻害され調査審議の目的が達成できないと認められるときに該当しますので、非公開といたします。

議題（8）のその他に審議事項がございます。大阪市消費者保護条例第 32 条第 3 項の規定に基づく公表に係る意見聴取について諮問がございます。これは公にすることにより、審議・検討に関する情報が公開されると、外部からの影響を受けることなどにより、自由かつ率直な意見を述べるのが不可能となり、審議の過程及び委員より忌憚のないご意見をいただく際に、法人等が特定される情報により、当該法人も権利、競争上の地位、その他の正当な利益を害するおそれがあると考えられるため、非公開といたします。

なお、公開で行いました審議会の内容は、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としております。現在傍聴者は 1 名でございます。本会は、行政運営の透明性の向上などを目的に、公開により運営されることとしておりますが、傍聴者の皆様方におかれましては、お示ししております大阪市消費者保護審議会運営要領の遵守事項等につきまして、ご理解ご協力をお願いします。また、議題（7）以降の審議の際には、退出していただきますようお願いいたします。その際は改めて事務局の方から連絡させていただきます。

本審議会は、8 月 19 日付の委員改選後、初めての審議会となります。8 月 18 日までの前任の期間中に、人事異動等で委員を交代されておられ、この審議会が初めての方がおられます。また、今回の委員改選で、新たに委員に就任していただいた方もおられます。まず開会にあたりまして、本市を代表いたしまして、高野市民局区政支援室長からご挨拶申し上げます。高野室長よろしく申し上げます。

○高野区政支援室長 大阪市民局区政支援室長の高野でございます。密を避けるため、Web にて参加させていただきます。

皆様方には平素から、消費者行政をはじめとする、市政各般にわたりまして、格別のご理解とご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

また、ご多用のところ、本審議会にご参加いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、本日は、令和 4 年 8 月 19 日付の委員改選後、初めての消費者保護審議会となり、20 名の方にご就任をいただいております。新しくご就任いただきました皆様、またご継続

いただきました皆様、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

本日の議題につきましては、会長及び各専門部会委員の選出をお願ひし、令和3年度の本市を取り巻く消費者行政の状況といたしまして、相談事業を含む消費者センター事業をご報告いたします。

また、高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保については、令和4年度市民局運営方針を事務局よりご説明させていただきます。

その後、現在継続審議していただいております大阪市消費者教育推進計画中間骨子案についてのご審議をお願ひし、最後にその他に含まれておりますが、大阪市消費者保護条例第32条第3項の規定に基づく意見聴取についてご審議いただく予定でございます。

本日は議題が多岐にわたり、大変恐縮ではございますが、皆様方から忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げまして、簡単ではございますが、挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○司会 続きまして、委員の方々を紹介させていただきます。資料としまして、五十音順の名簿をつ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、松井和彦委員、川口昭夫委員、石地恵里子委員におかれましては、所要のため欠席されております。

次に、消費者センターの出席者を紹介いたします。

(事務局の紹介)

○司会 それでは議題に入ります前に、配付資料の確認をさせていただきます。

(配付資料の確認)

○司会 続きまして、Web会議における注意事項をご説明いたします。

(Web会議における注意事項の説明)

○司会 それでは、議題に入ってまいります。新たな任期の下での最初の審議会でございますので、会長及び会長代理を選出いたします。議題(1)「審議会会長等の選出について」は、事務局の萩平が進行させていただきます。

○萩平副所長 私からご説明させていただきます。議題(1)「審議会会長等の選出」ですが、お手元の規程集「大阪市消費者保護審議会規則」をご覧ください。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。」となっております。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いてよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声)

○萩平副所長 それでは、法律に造詣が深く、また前任期の審議会において会長代理や苦情処理部会の部会長代理として、会を運営いただきました家本委員に会長をお願いすることをご提案いたしますが、皆様いかがでしょうか。

(「異議なし」の声)

○萩平副所長 それでは、家本委員に本審議会会長にご就任いただきます。ご就任にあたりまして、家本委員に一言ご挨拶をお願いいたします。

○家本会長 皆様改めまして、摂南大学法学部で教員をしております、家本真実です。専門はアメリカ法で、著作権とか商標のあたりをやっています。先ほども申し上げましたけれども私は今回3期目になります。会長の任務というのは、大変責任が重いと承知しているところですが、皆様が審議会でご意見をなさったり、議論されたりするところの司会進行役を担うものというふうに考えておりますので、皆様のお力添えをいただきながら頑張りたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

○萩平副所長 ありがとうございます。また、審議会規則では、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となっておりますので、家本会長に会長代理のご指名をお願いしたいと存じます。

○家本会長 松井和彦委員を指名させていただきます。

○萩平副所長 ありがとうございます。それでは松井和彦委員に会長代理をお願いいたします。なお、松井和彦会長代理につきましては、本日欠席されておりますが、会長代理に、ご推薦された場合において、事前にご内諾をいただいておりますので、その旨、ご報告させていただきます。それでは以後の議事進行につきましては、家本会長をお願いいたします。家本会長どうぞよろしく願います。

○家本会長 それでは議事を進めてまいりたいと存じます。まず議題(2)「苦情処理部会の部会委員等の選出について」でございますが、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います。多くの委員の方々が、初めて今回、当審議会に出席されているという状況ですので、この苦情処理部会の所掌事項が、条例でどのように定められているのかについて、事務局から説明をお願いしたいと思います。

○松下副所長 それでは、苦情処理部会の所掌事務につきまして、私の方からご説明させていただきます。お手元の規定集「消費者保護条例」をご覧ください。第33条で消費者保護審議会について規定されており、同条第6項に苦情処理部会の所掌事務が規定されております。2つございまして、第1号で「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。」となっております。第2号では、「第28条第4項に規定する苦情処理に関し、あっせん又は調停を行うこと。」となっております。

まず第1号ですが、事業者に対して本条例では、不当な取引行為を行うことを禁止しています。不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは大阪市で必要な調査を行います。調査の結果、「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。」としております。この情報提供について、苦情処理部会からご意見を伺うこととなっております。また、消費者センターでは、消費者の方からの相談・苦情に関しまして、消費者と事業者の間に入りあっせん等を行っておりますけれども、「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、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。」ものとなっております。この情報提供や、苦情処理にあたって必要があるときにつきましても、苦情処理部会でご意見をいただくこととなっております。

次に第2号ですが、第28条第4項で「市長は、苦情処理にあたり必要があると認めるときは、審議会のあっせんまたは調停に付すことができる。」と規定しております。先ほども申しあげましたが、消費者センターでは消費者と事業者の間であっせん等を行っておりますが、その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となります。以上でございます。よろしく願いいたします。

○家本会長 それでは、苦情処理部会の部会委員並びに部会長につきましては、審議会規則第3条第1項及び第2項に基づきまして、会長が指名するとされておりますので私から指名させていただきます。苦情処理部会の委員については、植村委員、澤村委員、水野委員、森田泰久委員、森田里花委員、山崎委員、そして私家本の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森田泰久委員にお願いしたいと思います。指名させていただいた委員の皆様にはお忙しいところ大変恐縮ですけれども、どうぞ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く森田泰久部会長から、審議会規則第3条第4項に基づいて、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと思います。

○森田泰久委員 それでは、私の方から部会長代理をご指名させていただきます。部会長代理につきましては、水野委員をご指名させていただきます。部会の皆様におかれましては、ご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

○家本会長 ただ今、部会の委員に決定いたしました皆様には、苦情処理部会の運営をよろしくお願いいたします。

次の議題（３）「専門部会からの報告について」にまいります。なお、議題（３）～（５）の審議につきましては、議題（５）が終了した後に、一括審議を予定しております。よろしくお願いいたします。

まず初めに、報告事項として、議題（３）「専門部会からの報告について」にまいりたいと思います。前任期の審議会におきましては、審議会での議論をさらに進めるために、「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。」ことを定めた消費者保護審議会規則第４条に基づいて専門部会を設置し、専門分野の委員を中心に議論を進めております。具体的な審議事項については、後ほど、議題（５）「運営方針」や、議題（７）「消費者教育推進計画」など、主に高齢者と若年者を対象とした消費者教育については「消費者教育部会」において審議を進めていただいております。その審議内容についてご報告いただきたいと思いますので、松井元子委員からご報告をお願いします。

○松井委員 消費者教育部会では、昨年大阪市長より諮問されました消費者教育推進計画の策定にあたって、３月１７日に第６０回消費者保護審議会の審議の後、当部会を開催し審議調査を実施してまいりました。詳細につきましては後の議題（７）でご報告させていただきますので、よろしくお願いいたします。

○家本会長 ありがとうございます。続きまして、議題（４）「本市をとりまく消費者行政の状況にかかる報告について」にまいります。事務局からまずご説明をいただきたいと思います。

○萩平副所長 それでは「資料１」消費者センター事業についてご説明させていただきます。まず１ページ目をご覧ください。当消費者センターにおきまして、令和３年度中に行いました、消費生活に係る情報提供、情報発信についてのご説明でございます。電子媒体によるビラ「エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース」は、区役所等の本市の機関はもとより、大阪市内の各区にございます地域包括支援センターなどで、ご高齢の方を支援されている方々にご活用いただきたいと思います。よくある消費者トラブルの事例や、最新の注意喚起情報などを作成し、電子メール等で配信し、消費者トラブルの防止に向けて啓発を行っております。他方、各種講座開催情報につきましては、ツイッターやフェイスブックなどのSNSを活用するなどとし、広く情報発信を行っております。

また、こういった電子媒体での啓発以外にも、おうちへ持って帰っていただいて、ご家族の皆さんで見ていただくためにも、従来から若年者、高齢者向けのパンフレットや消費者教育用教材としてのパンフレット、そして大阪府と連携し共同で「くらしすと」という生活情報誌を作成し、啓発発信を行ってまいっております。

続きまして２ページをご覧ください。こちらは令和４年に入ってから、４月から７月までの実施実績を記載しております。下から２段目の「エルちゃんの見守り講座」につきまして

は、令和3年度はコロナウイルス感染症防止のために、人の集まるということがなかなか難しく、講座の実施が実現されず、消費者センターへの講師派遣の依頼が少なかったのですが、令和4年に入ってから、感染症拡大防止の手法を徹底していることもあり、講座の依頼が増え、若年者向け講座を含め、すでに昨年の実績を上回る方向となっております。多くの方には、講座を見聞きしていただいております。

少し飛びまして、資料5ページになりますが、地域講座、見学講座の開催状況を掲載しております。令和2年度実績では、講座を15回、360名の方に受講いただいたのですが、令和3年度につきましては、講座が17回、288名の方ということで、受講が減少しております。消費者センターとしましては、令和3年度は、地域講座、見学講座の開催がコロナ禍により非常に困難な状況となっていたことから、資料は3ページに戻るのですが、この講座の方法を見直しまして、非接触型の方法などを検討しまして、啓発活動を強化して、特に新型コロナウイルス感染症に便乗したトラブルとして、新型コロナウイルスワクチンに係る詐欺や新型コロナウイルスに対する予防効果を標榜する商品の、一般の消費者への注意喚起が消費者庁などから出されたことから、機を逃すことなく、ワクチン接種会場でのポスター掲示や、市ホームページに広く情報発信を行ってきたところでございます。地域講座、見学講座などは、現在も対面形式の実施は少し困難な場面がありますが、状況を慎重に見極め、最善の対策を行いながら、対面で消費者トラブルについてお話をさせていただくのは本当に貴重な機会であるということを確認し、引き続き、きめ細やかなに講座を実施していく。その一方で、ホームページやSNSなどの電子媒体を活用して、効果的に情報発信を行い、インターネットを通じて学習していただけるようなホームページの工夫なども行ってまいりたいと思っております。よろしく申し上げます。

続きまして、「令和3年度消費生活相談のまとめ」については、副所長の松下からご説明させていただきます。

○松下副所長 続きまして、消費生活相談のまとめについてご説明させていただきます。こちらは、前年度に消費者センターに寄せられました消費生活相談について件数や推移等を紹介させていただいております。6月28日にすでにホームページでも公表させていただいております。抜粋してご説明させていただきますので、よろしくお願いいたします。消費者センターでは、大阪市内にお住まいの方から、消費生活上の問題についての相談を電話、面談、電子メール等により受け付けさせていただき、消費者の利益擁護の観点から、助言やあっせんを行い、消費者被害の救済と未然防止に努めているところでございます。消費生活相談は、消費者センターの重要な機能の一つで、資格を持った消費生活相談員が最前線で対応しているところでございます。

資料の2ページをご覧ください。1の相談件数の推移の表にありますとおり、令和3年度の相談件数は18,871件と、減少傾向にはあるものの、2万件近い、非常に多くの相談が寄せられたところでございます。若年層から高齢者層まで幅広い年齢層から相談が寄せられているところでございます。相談内容は多岐にわたりますが、主な相談内容といたしまして、

重点的に取り組むべき課題と認識しておりますものを中心に、2ページ以降に掲載しております。

まず、(1)のインターネット通販による「詐欺的定期購入商法」に関するものでございます。スマートフォンで動画サイトなどを閲覧中に、化粧品やサプリメントなどが「初回500円でお得」「お試し」「定期縛りなし」などと表示されたアフィリエイト広告が現れ、そこから購入サイトに巧みに誘導され、定期購入が条件であることや、解約などの条件は離れた箇所に表示していることから、誤認して申し込み、高額な支払いをさせられるといった「詐欺的定期購入商法」に関する相談が引き続き多く寄せられたところでございます。消費者が定期購入契約であることをよく確認していなかった不注意によるものではなく、確信的に消費者をだます悪質な手口で、未成年者の被害も目立ちます。

次に、4ページにあります(ア)高額な料金を請求する水回りの修理や鍵の開錠等の「暮らしのレスキューサービス」です。トイレの詰まりや水漏れ、鍵の紛失などのトラブルが発生したときに、スマートフォンなどで検索して、「980円～」などと書かれたインターネットサイトを見たり、ポスティングされた広告を見て来てもらったところ、中には数十万円もの高額な料金を請求されたといった、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が依然として多く寄せられております。消費者宅で契約を締結しているため、特定商取引法の訪問販売に該当しますが、悪質な事業者は、消費者が電話等で来訪を要請しているため、クーリングオフの適用除外であると主張し、クーリング・オフに応じようとしませんが、消費者が依頼した段階では、安価な金額での契約を締結する意思しかなく、高額な契約を締結する意思を有していないことから、クーリングオフの適用除外に該当しないことは明らかでしたが、令和4年2月の特定商取引法の通達改正で明記されたところでございます。

また、高齢者を狙うものとして、(イ)住宅リフォームの訪問販売につきましては、区役所の職員を装って、高齢者宅を訪問し、「介護保険で20万円の工事が2万円です。」などと言って、本人の知らない間に、要介護（要支援）認定の申請をしたうえで、強引に不必要な手すりの取り付けなどの住宅改修工事をさせるといふ、介護保険制度の運用の隙を突いた悪質な事案に関する相談が寄せられているというものでございます。こういった行為を行っていた事業者に対しましては、令和元年10月に大阪府が、特定商取引法に基づく業務停止命令等の行政処分を行いました。その後も同様の被害に関する相談が寄せられており、消費者センターといたしましては、福祉局介護保険課や区役所の介護保険担当とも密接に連携し、被害を受けられた高齢者の被害救済を図ってまいりましたところでございます。福祉局介護保険課を通じまして、区役所の介護保険担当係長会にも、消費者センターの職員が出席させていただき、被害救済と未然防止のための連携を図ってまいりました。これは、消費者行政に関して、関係部局や区役所との効果的な連携を図ることができたケースの一つであり、引き続き連携を図り、消費者被害の救済と未然防止に努めてまいりたいと考えております。なお本件につきましては、消費者センターが受け付けた消費生活相談をきっかけといたしまして、警察とも密接に連携したところでございまして、本年7月14日に、悪質な行為を行っていた事業者の代表者が、大阪府警察本部に詐欺容疑で逮捕され、報道機関各社により報道されております。

5 ページに移っていただきまして、(オ) の「展示会商法」による高齢者に対する着物等の次々販売についてでございます。寄せられた相談の内容は多岐にわたりますが、見るだけでよいなどと言って、高齢者を展示会に誘い、高額な着物や宝石などを次々と販売するという事案が多く見られ、認知症や認知機能が低下した高齢者に対しても次々と販売する事案もあります。令和2年度には、大阪市消費者保護審議会にあっせん・調停を付託して解決を図り、令和3年度には、「展示会商法」により高齢者に対する着物等の次々販売を行う事業者に対して、消費者保護条例に基づく事業者指導(勧告)を2度にわたり実施いたしました。さらに、「きもの松葉」による消費者被害の拡大防止と公平な被害救済を図るため、消費者保護条例に基づき、社名を明らかにして、消費者に対する情報提供を行いました。

また、高齢者を狙うものといたしまして、6 ページ(カ) の「SF商法」に関する相談が依然として寄せられているところでございます。

10 ページに移っていただきまして、こうしたご相談に対しまして、消費者センターでは、問題解決のための助言をしているところでございますが、助言だけでは解決しない場合に、消費者と事業者との間に入って、解約や返金の交渉にあたり「あっせん」を実施し、消費者被害の救済を図っているところでございます。

11 ページにありますように、令和3年度には1,185件の「あっせん」を実施いたしまして、うち1,051件の解決を図り、前年度に続き、2億円を超える被害を回復したところでございます。

13 ページに移っていただきまして、消費者保護条例により、事業者が不当な取引行為を行うことを禁止しており、これに違反した事業者に対しては、違反を是正するために必要な措置を採るよう事業者指導を行っております。令和3年度には展示商法により高齢者に対して着物等の次々販売を行う事業者や、水回りの暮らしのレスキューサービスを行う事業者等に対する6件の指導・勧告を実施し、消費者被害の救済と未然防止に努めているところでございます。

恐れ入りますが、資料1の6ページに戻っていただけますでしょうか。商品テストについてでございます。消費者センターでは、消費者から持ち込まれた商品に対して、大阪府や国民生活センターと連携して、各種テストを実施しておりまして、令和3年度につきましては、食料品、被服品、保健衛生品に関するテストを4件実施いたしました。

続いて7ページに移っていただきまして、消費者保護条例及び家庭用品品質表示法に基づく店舗調査の結果についてです。7ページから8ページにかけて、調査、立入検査の結果を記載させていただいております。令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により実施件数が少なくなっておりまして、令和3年度も引き続き、その影響により、計画どおり実施できなかつた調査項目もあつたところでございます。①単位価格表示で、一部表示なしの部分があり、是正指導を行ってまいつたところでございます。②過大包装基準につきましては、新型コロナウイルスの影響により他の調査を優先したことにより実施することができませんでした。③商品の品質表示基準につきましては、違反はございませんでした。

8 ページには、各法律に基づき立入検査の権限があるものにつきまして、検査結果の件数を記載しているところでございます。下の調査の実施にある表につきましては、こうした立入検査の権限までは行使せず、事業者の協力の上で調査しているものを記載しております。

9 ページ以降は、各法律を掲載しております。簡単ではございますが、消費者センター事業についての説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

○家本会長 ありがとうございます。続きまして、議題（5）「高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保（令和4年度市民局運営方針）について」事務局からご説明いただきたいと思っております。

○萩平副所長 それでは資料2、令和4年度市民局運営方針をご覧ください。市民局では毎年、重点的に取り組む主な経営課題等を設定しまして、消費者行政につきましても、その中の一つ経営課題4としまして、高齢者及び若年者の消費生活の安心確保を設定しております。

まずは1 ページ目の消費生活相談等の現状でございます。1 消費生活相談に係る高齢者の消費行動についてですが、消費者センターに寄せられた消費生活相談を相談種別として、年齢で比較しますと、65歳以上の方からの相談が、訪問販売や電話勧誘などに関する相談割合が、14.4%を占めております。他の相談種別よりは少ないのですが、65歳未満の方と比べると、約2.1倍の割合となっております。やはり65歳以上の方は、在宅時に消費者トラブルに遭うケースが多いということが言えます。

続きまして2 ページ目ですが、（2）高齢者の被害額（既払額）の現状をまとめております。左の年齢別相談割合の表の通り、全相談件数に占める65歳以上の方の割合は22.4%ですが、右の既払金額の表で見ますと、150万円以上の被害額のある相談では約30%になり、高額な相談が非常に多いということが表れております。なお、最大の被害額は投資詐欺に関するもので4,800万円でした。

次に3 ページ目ですが、特殊詐欺に関する相談です。特殊詐欺に関する相談件数は減少しておりますが、65歳以上の方からの相談の割合は、28.9%と先ほどの相談件数の相談全体の65歳以上の方の割合の28.9%と比べますと、昨年度同様、割合が非常に高くなっております。

次に4 ページ目でございます。若年者の相談内容です。20歳から24歳までの年代は、進学や就職などを経て、一人暮らしを始める方も多いことや、契約がしやすくなるということから、それまでの未成年者の方と比べて、トラブルに巻き込まれるケースが一挙に増えてきます。例えば15歳から19歳の年代に比べての相談件数は約3.8倍となっております。また、こういった賃貸住宅についてのトラブルは例年多いのですが、令和2年のデータを見ると、放送コンテンツ等による、消費者トラブルが増加傾向にございます。自宅にパソコン、スマートフォン、テレビ等で配信映像が視聴できるサービス等の相談があり、コロナ禍によりご自宅で過ごす時間が増えるなど、生活態度の変化が反映されている側面もあるようです。

続いて5ページです。こちらは少し観点を変えまして、誰が相談の電話をしてくれるのかというところを整理したものです。(5) 高齢者及び若年者の消費者トラブルに関する相談者。多くは契約当事者からのご相談になりますが、契約当事者以外からのご相談というのが、65歳以上の方に関する相談では41.7%、20歳未満の方の場合は36.1%になります。高齢者は、本人自身がトラブルに気づきにくいということもあり、ご家族や支援者の方を通じてのご相談が多いという傾向にあることと、20歳未満の若年者の方は、家族を通じて消費者センターにご相談いただくという傾向が伺えます。

次に6ページですが、昨年9月に実施しました民間ネット調査による結果から、高齢者及び若年者の意識行動についてまとめたものでございます。今回設問は全体で9問ありましたが、ここではそのうち2問を取り上げさせていただきます。消費者トラブルに遭ったときや被害を受けたときに、相談先の一つとして大阪市消費者センターへ相談しようと思うかというご質問に対しまして、「そう思う」とご回答いただきましたのは、年代別に見ると、60歳以上では58%と他の年代に比べては高くなっています。他方、29歳以下では「そう思わない」9%、「わからない」50%、「自分は消費生活上のトラブルには合わないと思う(相談する必要がない)」という答えをしていただいたのが15%と、回答する人の割合が他の年代に比べて高くなっております。

これまで、ご説明しました現状を受けとめまして、課題を整理し、8ページ以降に目指す成果や、取り組みについてまとめさせていただきます。

資料は8ページに移ります。まず、高齢者には消費者被害や特殊詐欺のターゲットになりやすいということを自覚してもらい、簡単な対処方法を身に付けていただく。消費生活に関して気になることは、消費者センターや支援者の方に気軽に相談をすることが出来る状態を我々は目指しております。

右の戦略に、取組の方向性を記載しております。まず高齢者の方には、悪質な事業者の手口や拒否方法、消費者被害の未然防止に必要な知識など、消費者トラブルに関する基本的な知識や情報を習得してもらうための消費者教育を実施することとしています。

目指す状態の二つ目には、高齢者の見守り活動を実施している団体、施設等の支援者の方、消費者トラブルの際の身近な相談相手として頼りにされ、被害に遭っている高齢者の生活状況の変化に気づくようになり、悪質事業者の手口に関する情報や、簡単な対処方法を高齢者に伝達できる状態というのを目指しております。この戦略に対する取組につきましては、高齢者の支援者等に、高齢者の消費者被害の特徴や気づくポイント、悪質事業者の手口や、拒否方法などを消費者トラブルに関する知識や情報を習得してもらい、高齢者に簡単な対処方法を伝達してもらうための消費者教育を設置するとしております。

続きまして、9ページです。そのため、今年度における具体的取組を挙げております。

まず1点目が高齢者を対象とした、消費者被害の未然防止の教育です。区役所や福祉局と連携して得た周知機会等を生かして、地域活動協議会や区社会福祉協議会、老人クラブなど地域団体に対して要請に応じて、出向いて行う地域講座の活用を積極的に働きかけていきます。

また、民間の介護事業者など新たな需要先を開拓して、これまで悪質な事業者の手口等について知る機会がなかった方に受講してもらい、あわせて消費者センターへ相談できるというものの有用性も周知をしていきます。

3番目は、新型コロナウイルスの影響で地域講座への参加が難しいという高齢者もいらっしゃることから、高齢者が集まる機会において、短時間で実施できる消費生活相談の案内、啓発資料の配布、説明などの啓発を実施していきます。

数値目標としましては過去5年間開催のない地域団体での講座実施を年5回以上、高齢者が集まる機会での啓発実施は年25回以上としています。

次に10ページ目です。高齢者の支援者等を対象とした講座の実施です。区役所や福祉局と連携して過去に講座を開催していない団体等に働きかけを行い、地域の見守り活動に関わる関係団体等を対象に見守り講座というのを開催していきます。この講座の内容としましては、高齢者の相談相手となる重要性及び高齢者の被害の深刻な実態、これは特殊詐欺も含まれます。こちらを訴え、気づき、声かけ、消費者センターへのつなぎなど、地域における見守り活動の必要性を説明するとともに、それらを記載したハンドブックを配布しております。また、コロナの関係で見守り講座の実施が難しい団体等に対しましては、より簡易な啓発として、消費者トラブルの簡単な対処方法や、消費者センターの連絡先を掲載したチラシやステッカーなどの啓発資料を配布し、高齢者に届けていただくということを目指しております。

こういった幅広い啓発を行っていくということで、数値目標としましては、高齢者支援団体に対する見守り講座の開催の働きかけや啓発の実施を、年15団体以上を目指しております。

次に11ページになります。こちらは年齢が若くなりまして若年者を対象とした消費者教育の推進です。成年年齢の引下げに伴いまして、高校生に向けて成年になれば、消費者被害に遭いやすくなるよということや、悪質な事業者の手口や対応方法、相談先などの情報等を周知していただくなど、消費者教育を進めてまいります。

その具体的取組は、4-2-1若年者を対象とした消費者被害の未然防止のための教育です。若年者を対象とした講座の実施になり、消費生活に関する基礎的な知識や、消費者トラブル防止に必要な知識、及び消費者センターに相談することの有用性について学んでもらう講座を、市内の高校、専門学校を中心に学校の協力を得て実施をしていきます。

②は、ホームページやSNS等での情報発信です。さらに啓発パンフレット等には、若年者が利用しやすいようQRコードを掲載し、ホームページ等へ誘導していくような工夫もしております。

数値目標としましては、若年者向け消費者講座の実施が年間5回以上、ホームページ等での情報発信は年間6回以上を目指しております。

運営方針については以上でございます。

○家本会長 ありがとうございます。ただいま議題(3)、(4)、(5)につきまして、事務局から説明がありました。今ご説明いただいた取組を踏まえて、審議に進んでまいりたい

と思います。先ほども申し上げましたけれども、審議は、この（３）、（４）、（５）一括審議で進めさせていただきますので、委員の皆様、何か議題につきまして、ご意見等ございませんでしょうか。

ご意見というか、ご質問とかでももちろん構わないですけれども、もしどなたかいらっしゃればと思いますがいかがでしょうか。

特にないようでしたら私の方からちょっと１点お伺いできればと思うのですが、今の最後の議題（５）今年度の市民局の運営方針で、若年者の皆さんに対して、消費者教育をしていかないといけないと。その中でも18歳未満の皆さんに対して教育しないといけないと。なぜかという今年度の4月から民法の成年年齢が引下げになりましたので、18歳から20歳ぐらいの若年層の皆さんから、何かトラブルの報告があるかもしれないからだと思えますけれども、今の時点で、この4月～8月に特に例えば相談員の方から、若年層の相談が増えているとか、何かトラブルを受けているというような報告が多いような感じがするといったご報告や、そういう感触みたいなものがあつたりしますでしょうか。

○松下副所長 今ご質問いただいた件ですが、今年度に入りまして18歳、19歳の方々からの相談が顕著に増えたといったことは特にございません。先ほど少し消費生活相談のまとめの方でも説明させていただきましたが、令和2年度と3年度を比べまして、20歳以下の年齢層では若干件数が減っておりまして、その中でも、18歳、19歳がもともと多かったかというところでもありませんし、今年度に入って極端に増えたかというところでもございませんでした。4月から、まだ4か月ほどですけれども、こうした実感を持っております。

○家本会長 ありがとうございます。まだ4か月程度ですから、もしかしたら何かそういうことがあるかなと思ってご質問させていただいたのですが、またこの辺りは来年度になれば、ちょっとわかってくるようなこともあるかなと思いますね。

他、委員の皆様からご質問なりご意見なりございませんでしょうか。

特に今、皆様の方からご意見とか、ご質問等が無いようであれば、一旦お時間は終わりにさせていただきますので、私が今ご質問させていただいた点ぐらいですけれども、引き続き円滑な業務の遂行について、事務局をお願いしておきたいと思っております。

そうしましたら、次の議題（６）「専門部会の設置及び部会委員等の選出について」に進みたいと思います。

まず、消費者教育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4条第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が、当該部会については、年度途中で退任された数名の委員がいらっしゃいます。そして、本日の審議会までに、この部会での審議の必要性があったというような事情がございまして、すでに部会の委員については、前任の会長の指名によって決定しております。

消費者教育部会の委員につきましては、石地委員、井上委員、森委員、松井元子委員に加えて、新たに佐伯委員を指名いたします。また部会長につきましては、松井元子委員をお願いいたします。それでは、消費者教育部会の部会長に就任いただきます松井元子部会長か

ら、大阪市消費者保護審議会消費者教育部会設置要領第3条第4項に基づいて、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと思ひます。

○松井元子委員 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、森委員を指名させていただきます。部会の皆様にはご協力の程よろしくお願ひいたします。

○家本会長 ありがとうございます。それではただいま決定した委員の皆様方に、消費者教育部会の運営をよろしくお願ひしたいと思ひます。

では、議題（7）「大阪市消費者教育推進計画中間骨子（案）について」に進みます。この議題以後は、非公開で行いますので、傍聴者におかれましては退席をお願いします。

改めて入室いただく場合は、事務局から連絡させていただきます。

（傍聴者退室）

（以降、議題（7）「大阪市消費者教育推進計画中間骨子（案）について」は、会議非公開のため、議事録掲載しない）

※本議事録の公開時点において公開可能な審議内容

議題（8）その他

（大阪市消費者保護条例第32条第3項の規定に基づく公表に係る意見聴取について（諮問）について）

○松下副所長 大阪市消費者保護条例第32条第3項の規定に基づく、公表に係る意見聴取の諮問について、ご説明をさせていただきます。

こちらの諮問書は、本市から条例第18条の4に基づき、条例第18条の規定に違反して、不当な取引行為を行っている事業者に対し、その違反を是正するために必要な措置をとるよう勧告しましたが、勧告に従わないものと認められるため、条例第32条第1項に基づき、当該事業者の名称、商品名その他の必要な事項を公表する必要があるものと考えているところでございまして、条例第32条第3項は、公表を行おうとする場合においては、あらかじめ審議会の意見を聴くものとするとしておりますので、本日の審議会におきまして、意見を聴かせていただくよう諮問させていただいた次第でございます。

○家本会長 各委員からの審議の結果、諮問を受けた消費者保護条例第32条第1項に基づく公表について、消費者利益を擁護するという観点から、高齢者被害の未然防止を図るためにも、公表を行うことが適当であるという意見を市長に対して回答することとした。