

第 62 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

令和 4 年 12 月 20 日

大 阪 市 市 民 局

第 62 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 4 年 12 月 20 日 (火)
午後 1 時～午後 2 時 10 分

場 所 大阪市役所第 10 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) 大阪市消費者教育推進計画 (素案) について

(2) 答申案について

(3) 今後のスケジュール

(4) その他

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (15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
石地恵里子※	認定特定非営利活動法人大阪NPOセンター
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
田中忠徳	公募委員
林幹二※	日本チェーンストア協会関西支部事務局長
松井和彦※	大阪大学大学院高等司法研究科教授
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)

所長	姫野洋二
副所長	萩平祐子
副所長	松下誠司※
担当係長	湯上恵代

※ウェブ会議により出席

○司会 お時間になりましたので、ただ今から第 62 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、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。どうぞよろしくお願いいたします。

それではまず、本会の成立につきまして、家本会長よろしくお願いいたします。

○家本会長 消費者保護審議会会長家本でございます。よろしくお願いいたします。開会に先立ちまして、大阪市消費者保護審議会規則第 6 条第 2 項の規定により、当審議会 20 名の定数のうち、本日 15 名の委員にご出席を賜っておりまして、過半数を超えていますので、本会は有効に成立しています。

それでは、事務局から説明の方をお願いいたします。

○司会 それではお手元の会議次第に従いまして進めてまいりたいと存じます。

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。

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。密を避けるため、Webにて参加させていただいております。

さて、本日は、令和 3 年 6 月 28 日開催の第 59 回消費者保護審議会より 2 年間にわたりご審議いただいております消費者教育推進計画の策定につきまして、答申をいただく予定でございます。本計画の計画期間は令和 5 年 4 月から令和 7 年 3 月までの 2 年間として、基本的な考え方や消費生活に関わる動向、消費者教育の現状・課題と今後の取組について、ご審議いただいております。

この新たな計画の下、消費者教育を効果的に推進し、消費者センターと学校教育、関係機関、事業者とのさらなる連携の下、自立した消費者を育成し、消費者が正しい情報を必要な方に届ける消費者教育の担い手となるよう支援してまいりたいと考えております。

答申をいただいた後は、市民の方へのパブリックコメントを行い、令和 5 年 4 月より当計画を実施してまいります。

本日は、消費者教育推進計画の策定において、最後のご審議となりますが、皆様方から忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます、簡単ですが挨拶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、Web会議における注意事項をご説明いたします。

本日は 15 名の委員の方にご出席いただいております、うち 10 名がWebにてご参加いただいております。Webで出席の委員は、カメラをオンにして音声はミュートにさせていただきますようお願いいたします。発言される場合は、画面にあるリアクションを押していただき、右側にある挙手ボタンでお知らせいただければ、こちらよりご指名いたしますので、ミュートを解除のうえご発言をお願いいたします。なお、挙手ボタンがうまくいかない場合などは、

実際に画面に映るように挙手をいただければ結構ですが、司会が気づかず進行してしまった場合は、お声かけをお願いいたします。

次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。

お名前をお呼びしますので、その場でご一礼くださいますよう、よろしくお願いいたします。

浅野委員でございます。

荒木委員でございます。

家本委員でございます。

石地委員でございます。

井上委員でございます。

植村委員でございます。

河野委員でございます。

田中委員でございます。

林委員でございます。

松井和彦委員でございます。

松井元子委員でございます。

水野委員でございます。

森田泰久委員でございます。

森田里花委員でございます。

山崎委員でございます。

○司会 続きまして、事務局の出席者を紹介いたします。

高野市民局区政支援室長でございます。

中山地域安全担当部長でございます。

姫野所長でございます。

萩平副所長でございます。

松下副所長でございます。

○司会 なお、本日、川口委員、佐伯委員、澤村委員、谷田委員、森委員の5名の委員におかれましては、所要のため欠席されております。

それでは続きまして議題に入る前に、配付資料の確認をさせていただきます。

配布資料一覧

会議次第

配席図

大阪市消費者保護審議会委員、幹事名簿

資料1 大阪市消費者教育推進計画（素案）

資料2 大阪市消費者教育推進計画の策定経過について

資料3 答申書（案）

参考資料1 大阪市消費者教育推進計画素案（概要）

参考資料2 諮問書（R3.6.28）

○司会 続きます、消費者保護審議会規則第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ので、ご参照ください。

それでは以後の議事進行につきましては、家本会長にお願いしたいと存じます。家本会長どうぞよろしくお願ひいたします。

○家本会長 それでは、議題に入っております。

本日の審議の公開についてでございますが、大阪市消費者教育推進計画の策定に関する内容を審議・検討するものでして、公にすることにより、審議・検討に関する情報が公開されますと、外部からの影響を受けることなどによって、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するため、非公開といたします。

それでは、お手元の会議次第に従って進めてまいりたいと存じます。

まず、議題（1）ですね、大阪市消費者教育推進計画の素案について、審議経過とその概要についてご説明をいただきたいと思ひます。

この議題（1）の後、続いて議題（2）の答申案について説明をしていただきます。

議題（1）と（2）の説明の後、委員の皆様は質疑応答の時間を取らせていただいて、審議をさせていただきたいというふうに思ひます。そして当審議会として答申の取りまとめを行う予定となっておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

それではまず議題（1）のですね、大阪市消費者教育推進計画の素案について、消費者教育部会の松井部会長よろしくお願ひいたします。

○松井部会長 消費者教育部会長の松井です。

まず、消費者教育推進計画素案の策定について、この間の経過について説明させていただきます。

資料2をご覧ください。

令和3年2月9日の消費者教育部会におきまして、大阪市消費者教育推進計画の策定にあたって、学校や教育委員会との連携が必要であることや、本市における消費者被害の現状分析を行うとともに、大阪市の特色を出していることが大事であるなどの意見が出されました。

その後、令和3年6月28日の当消費者保護審議会におきまして、大阪市長から大阪市消費者教育推進計画の策定について諮問がなされ、以後、本日まで消費者教育部会におきまして、通算6回の調査審議を行い、また当審議会におきましては4回目となる検討状況の報告

及び審議を重ねてまいりました。令和3年10月6日に開催しました第2回目となる消費者教育部会では、本計画の骨組みとなる章立てについて、調査審議いたしました。令和4年1月27日に開催しました第3回目となる消費者教育部会では、本計画の中間骨子検討案について調査審議を実施し、年代それぞれで求められた消費者教育が異なることなどの意見交換を実施しました。令和3年度までは、本計画の第1部で策定趣旨・国の動向、第2部で本市を取り巻く状況、社会情勢や本市の消費生活相談の実情・啓発を重点的に検討してまいり、その内容につきましては、令和4年3月17日の当審議会においても報告いたしました。

令和4年度に入りまして、令和4年8月2日に開催しました第4回目となる消費者教育部会では、第3部の課題と具体的取組内容を中心に調査審議を行いつつ、それと並行して、事務局におきまして文部科学省からの消費者教育アドバイザー事業を活用し、文部科学省から派遣されたアドバイザーからの助言も受け、本計画の第1部・第2部を振り返りながら、他都市の作成状況や国の動き、府の計画と照らし合わせて、本計画全体をまとめてまいり、同月22日の当消費者保護審議会におきまして検討計画のご報告をいたしました。令和4年9月30日に開催しました第5回目となる消費者教育部会では、本計画が作成された後に、市において実効的な計画となるよう、事務局から関係部署への説明も行き、市の内部に対して一定の理解を図ってきているところです。

とりわけ、市内住民の方、本計画を適切に届けるためにやはり区役所のお力をお借りするということが有効であるということで、24区の区長の皆様の意見を直接お聞きし、本計画に反映され、区役所との連携もお願いしてもらったところでございます。

令和4年11月24日の第6回目となる消費者教育部会では、本計画の最終的な審議を実施し、本計画の素案としてまとめました。本日は本計画の素案の検討経過をご報告し、答申案としてお示し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 はい、どうもありがとうございました。

それではですね引き続き議題(2)の答申案について、説明を事務局の方からお願いしたいと思います。

○姫野所長 本年9月1日付で大阪市消費者センター所長拝命いたしました姫野でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

資料1の大阪市消費者教育推進計画(素案)をご覧くださいまして、まず1ページ、目次をご覧ください。

計画の立て方といたしましては、3部構成にしておりまして、まず第1部では計画の基本的な考え方ということで位置付けなり、計画期間、推進体制を書かせていただいております。第2部においてはですね、消費生活に係る動向ということで、取り巻く社会的状況であるとか、我が国における消費者行政、または本市の消費者行政というふうな観点で、この間の動向というものを表しております。第3部につきましては、消費者教育の現状、課題と今後の取組ということで、消費者教育の始まりということと、第2章ですね、消費者教育の方向性と具体的取組ということで第2章から本計画の肝ということになっております。また

くらしのおはなしということで、ちょっとコラム的な要素も入れさせていただいております。全部で9点ですね、中に入れていたというような内容となっております。

4ページにいきまして、計画の基本的な考え方ということで、第1の計画がめざすものということで、我々を取り巻く環境は大きな変化をしていると、暮らしが便利になる一方で、悪質商法、特殊詐欺などの被害が後を絶たないということで、安全安心を脅かす消費者被害も顕在化をしておると。若年者におきましては、SNSやオンラインゲームに関するトラブルの増加、また成年年齢が引き下げということで社会の仕組みも変化をしておるといような状況でございます。

下の消費者教育推進法では、誰もがどこに住んでいても、生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができる機会を提供することが必要であり、行政など幅広い主体が連携して取り組んでいかなければならないということが述べられておまして、大阪市におきましては、これまでも関係する各所属におきまして、運営方針等の年次計画を基本として取り組んでまいりましたが、さらなる消費者の自立をめざすためには、専門的なノウハウを活用した全庁的な連携や、事業者や関係団体など多様な主体の連携によって、効果的に推進していく必要があるということで、新たに全庁的な計画として策定をするものでございます。

計画の位置づけにつきましては、消費者教育推進法第10条第2項に基づいた計画と位置づけまして、計画期間につきましては国や府の計画年次と足並みをそろえるため、第1次計画として、令和5年度から令和6年度までの2ヵ年としております。

また計画の推進体制でございますけども、本消費者保護審議会の消費者教育部会に対しまして、毎年、消費者教育に関する全庁的な施策の取組実績を報告するとともに、評価や意見をお聞きし、具体的な取組や次期計画に反映していくことにするというところでございます。

次に7ページ、第2部の消費生活にかかわる動向ということで、消費生活をめぐる状況ということで、社会構造の変化、大阪市の人口数は全国の市町村でも4番目に多くなっております。また高齢化率においては、令和27年には32.4%になるというふうに見込まれております。高齢者単独世帯とか、高齢者のみの世帯が今後も増加をされるというふうなことになっております。

8ページ、成年年齢引き下げによる若年者への影響ということで、今後各自のご判断で自由に契約を締結することができるようになりました。一方で未成年者取消権の対象から外れたために、消費者被害の拡大を防止すべく、万全を期す必要があるということで、消費者としての主体的な判断や責任ある態度を養うということが求められておるところでございます。

また外国人住民につきましては、令和3年12月現在で、大阪市内には149の国や地域を中心とする14万人弱の外国人住民が居住し、市民のうちの約5.1%を占めており、今後も増加することが想定をされております。

10ページ、デジタル化の進展と消費生活の多様化ということで、スマートフォンを保有している世帯が88.6%と堅調に伸びており、またインターネットの利用状況では、13歳から59歳の各年齢層で、9割を超えているというような状況になっております。

12ページに、くらしのおはなしということで、先ほど申し上げたコラムということで、未成年者に多いトラブルで、ポイント解説的なことで書かしていただいております。特に、未成年者オンラインゲームや配信コンテンツなどの課金で、親のクレジットカードで課金してしまったというふうな事例が後を絶ちませんし、相談も増加傾向にあるという状態です。

次に電子商取引の拡大ということで、一番下段ですけども、コロナ禍の影響もございまして、新しい生活様式の中で、消費者個人同士がインターネットのオークションや、フリマアプリ等のデジタルプラットフォームを介して、物品・スキルをサービスとして売り買いするような取引が拡大しつつあり、消費者間でのトラブルも顕在化をしている状況です。

13ページのキャッシュレス化の推進でございますけども、次にコラムとして記載しております。14ページは、キャッシュレスという支払い方法が広がってきておるということで決済手段、プリペイド、リアルタイムペイ、ポストペイ等を表しておるところでございます。

16ページ、第4の持続可能な開発ということで、2030年までに達成すべき17の分野別の目標といたしまして、SDGsの目標12ではですね、持続可能な生産・消費形態を確保する(つくる責任、つかう責任)が掲げられ、そのターゲットとして「一人当たり食品廃棄量の全世界での半減」や、「廃棄物の発生の大幅な削減」、「持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイル」ということが示されております。

17ページのくらしのおはなし、エシカル消費につきましては、この目標達成のため消費者ができることは、人や地域、社会、環境に配慮した消費行動の実践、エシカル消費であり、この取組と最も関連するのが、先ほど申し上げた目標12の「つかう責任」であるということになっております。

18ページ、大阪関西万博を2025年開催予定ということで、「いのち輝く未来社会のデザイン」を掲げて、今後をやっていくということにつきましても入れさせていただきます。

第5で新型コロナウイルス感染症が及ぼす消費生活への影響ということで、巣ごもり消費が拡大して、一部の生活関連物資がネット上で高額転売されるというようなことなどが出ており、これがウイルス感染症に便乗した悪質商法やトラブルも発生をしておるということになっております。

19ページからは、第2章ということで、わが国における消費者行政ということなのでこの点につきましては割愛をさせていただきたいと思っております。

23ページの第3章本市における消費者行政についてご説明をいたします。まずは消費生活相談事業につきまして相談件数の推移と相談の傾向というところでございます。消費者センターでは、市内にお住まいの消費者の方から様々な消費生活上の問題について、相談を受け付け、助言や解約・返金等による問題解決のためのあっせんを行い、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。令和3年度の相談実績でございますけども、18,871件ということで、前年度に比べまして9.5%減少しておりますが、過去5年間の推移

を見ると、わずかに減少傾向にあるものの、年間2万件前後の相談が寄せられているという
ことで、全国的にもかなり多い相談が寄せられているという状況になっております。

24ページいきまして、年代別の主な相談内容につきましては、令和3年度最も多かった内
容は通信販売に関すること、またインターネット通販による詐欺的な定期購入商法に関す
る相談が、令和元年度より急増しておるような状況でございます。また訪問販売に関する相
談では、自宅にいることの多い高齢者の相談件数が539件と、全体の37%を占める状況に
なっております。またマルチ商法に関する相談では、若年者からの相談が115件というこ
とで、全体の50.7%を占めておるということになっております。

25ページ、契約類型別の特徴ということで、それぞれの特徴、商法の内容等につきまして、
記載をさせていただいているものでございます。

26ページの(ウ)「展示会商法」による高齢者に対する着物等の次々販売ということで、
すでに審議会委員さんの皆様への情報提供という形もさせていただきましたけども、株式
会社松葉を条例に基づく9月の公表ということと、公表後も引き続きまだ悪質商法を続け
ていたということで情報提供を行ったということで、プレス発表もさせていただいた事例
でございます。

続きまして、27ページの(4)消費生活相談に対する助言やあっせんの実施ということで、
センターでは様々な相談に対して、問題解決のための考え方や適切な方法を助言しており
ますけども、解決しない問題であり、かつセンターの介入が必要という案件につきまして
は、消費者と事業者の間に入って事業者に対し解約や返金等を求めるあっせんを実施して、
被害救済を図っております。

令和3年度につきましては、あっせんを1,185件実施をしまして、うち1,051件をあっせん
解決ということでありました。約2億4,600万円の被害を回復したということで、被害回復
金額の総額は増加をしております、2年連続で2億円を超えているということで、過去5年間
では最高額ということになっております。

次に第2 消費者センターの教育啓発事業について、令和3年度実績を記載しておりま
す。生活情報誌、電子ビラ、またホームページ等々の媒体を使いましての情報発信である
とか、ツイッター及びフェイスブックによる情報発信であるとか、センター主催の講座である
とか地域講座の各種講座について、行ってきたということで記載をさせていただいており
ます。

次に、第3部消費者教育の現状・課題と今後の取組というところでございます。この消費
者教育の始まりということで、法律の成立や、国の関係にもなりますので省略というこ
とで、次35ページ第2章に飛んでいただきたいと思います。

第2章消費者教育の方向性と具体的取組ということで、次のような方向を持って消費者
教育を推進していきますということで5点挙げております。

まずライフステージ、幼児期から成人期の各段階に応じまして、体系的かつ効果的に取組
を進めていきます。

2点目に、成年年齢が引き下げられたことによりまして、若年性への消費者教育の充実を
図ってまいります。

3点目につきましては、年齢、障がいの有無、性別、その他の消費者の特性に配慮するとともに、学校、地域と、様々な場の特性に応じた適切な方法により、効果的に行ってまいりたい。

4点目には、国や府との連携はもとより、センターと教育委員会事務局、福祉部局との市内部との連携、そして市民に最も近いところの区役所とのさらなる連携を図りながら進めていきたいと考えております。

最後の5点目につきましては、消費者団体、事業者及び事業者団体等との連携、協働も推進してまいりたいと考えております。

次37ページにいきまして、具体のライフステージに応じた体系的な実施というところで、まずは学校を挙げております。(1) 小学校・中学校から支援学校まで書かせていただいておりますけれども、この間国においても、消費者教育の充実に努めており、小学校では令和2年度、中学校では令和3年度から消費者教育が全面実施され、高校では令和4年度から年次進行で実施をされているという状況になっており、教育活動の全体を通じて、児童及び生徒の発達段階に応じた消費者教育を推進するとされています。

そこで、(2) 学校教育を支援する取組ということで、まずは取組の方向性というところでございますけれども、先ほど申し上げました通り、20歳未満では「インターネット通販」、また20歳代では「マルチ取引」の割合が、他の年齢層に比べて高くなっています。合わせまして、オンラインゲームによる課金であるとかいう問題が増加傾向にあるということで、またSNSでの広告、勧誘をきっかけとした消費生活相談件数も増加をしているということで、こうした被害防止に向けて、契約の知識や、悪質な事業者の手口や拒否方法など基本的な知識や情報の習得、そして相談先となる消費者センターや消費者ホットライン「188(いやや)」などの認知度を高めることが一層重要となっております。

次に38ページ、具体的取組ということで、まずは講師の派遣ということでございまして、学校現場において、国家資格を有し日常的に市民からの相談に対応している消費者センターの消費生活相談を授業の講師として派遣するなど、現場実態を踏まえた視点で、指導内容の充実を図っていきたいということでございます。またその際に、選挙の話であるとか、主権者教育など社会との関わりあるテーマに啓発に取り組む、市の関連部局ともタイアップして実施をしていきたいということであるとか、生徒はもとより学校教員に対しても、研修の場にも講師派遣を行い、知識やノウハウの提供を図ってまいりたいと思っております。

あわせまして、学習教材の製作・配付についても、支援なり、提供なりしてまいりたいと考えております。

次に、40ページのコラム区長の3つの「顔」ということで、大阪市の特徴的なことですが、大阪市の区長は、地方自治法で規定されている「区役所に、分掌された事務」を担う本来の「区長」としての立場のほか、に、「区シティ・マネージャー」と「教育委員会事務局区担当教育次長」としての立場のあわせ持っているという、3つの顔があるということを書かせていただいております。

次に41ページの大学・専門学校等の部分でございます。こちらにつきましても具体的取組ということで、講師も派遣をして、指導担当科目や指導時間枠など様々な状況に対応して、

講師派遣していくと同時、学内掲示板の活用であったり、広報活動であったり、そういった情報発信も積極的に行うなど、イベントと若年者が集まる場も有効に活用していきたいと考えております。

次に、42ページの2地域社会でございます。地域における消費者教育の推進拠点として、先ほど申し上げた区役所とも連携をしつつ、必要な情報を届けるということが必要であります。市民が学習交流の場となる市民学習センターや、図書館など社会教育施設と連携して、消費者問題に関する普及・啓発を一層推進していく必要があります。

また高齢者や障害のある方への見守り、支え合いのための仕組みが求められていると同時に、不登校や中退する子どもが増加している現状も踏まえながら、直接その本人に対してだけではなく、地域としての見守り活動等の支えの仕組みの中で、教育消費者に取り組んでいく必要があるという認識でございます。

(1) 高齢者等ということで、全体と比べてやはり訪問販売、電話勧誘販売の割合が、非常に相談も高くなっておりまして、判断力の衰えにつけ込んだ手口もこう見られ、消費者被害を未然に防ぐ取組の必要性が非常に高くなっております。またトラブルに遭っているという認識が低いということが、非常に問題があるという特徴としてございまして、一方で特殊詐欺についても、大阪市内で年間600件以上発生しており、被害額も非常に高額ということで、被害防止に向け、地域の啓発活動、地域ぐるみによる防犯活動にも取り組む必要があるということでございます。

具体的取組といたしましては、ア. 地域に向けた出前講座の実施ということ、高齢者や障がいのある方自身に、悪質な事業者の手口や対処方法などの消費者被害の未然防止に必要な知識の講座であるとか、地域活動協議会をはじめ地域団体等による取組の場など、地域のニーズに合わせて、講師を派遣していきたいと思っております。またイのタイムリーな情報提供でございますけれど、いろいろ電子媒体であるとか紙媒体であるとかこれらを含めて、あらゆるツールを使って情報提供に努めてまいりたいと思っております。また、消費者被害の救済を図るために設置された消費者安全確保地域協議会、いわゆる見守りネットワークの構成団体である社会福祉協議会、大阪市老人クラブ連合会、府警本部などとも情報共有を図りながら、地域の高齢者等への注意喚起に取り組んでいきたいということでございます。また、区役所においても、防犯分野であるとか、保健福祉の分野における各課の取組の中で地域活動協議会をはじめ地域団体等に対し、区民が被害に遭わないための情報提供に努めてまいりたいと考えております。

44ページ、3家庭でございます。取組の方向性といたしまして、幼少の子どもに対して、家庭において金銭や物を大切に扱うことの意識、また携帯電話、ネットの使い方、課金を伴うスマホやゲーム等の利用の仕方など、家庭でのルール作りを行うことが重要であるのと、あわせて、製品の安全な使い方、商品の表示についての理解、合理的な商品の選択を養うアプローチも必要という認識でございます。

具体的取組といたしましては、保護者等の行う家庭教育を支援するために、こちらも出前講座等を活用するなり、教材の作成を行っていただきたいと考えております。

45ページ、第2外国人住民に対する取組でございますけれども、大阪市内には先ほど申し上げた14万という多数の外国人がおられるという観点で、外国人に対しても消費行動に関する教育や啓発を行うことが有用ということでございまして、消費者問題に関して困っている点について把握をするということも重要なことかなということと、適切な情報発信ということにつきましても努めていきたいと思っております。

次に46ページ、第3情報発信の取組でございます。方向性といたしましては、あらゆる機会や場を通じて、人や社会、環境等に配慮したエシカル消費の理念を広く普及啓発し、消費者の持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進していきます。

具体的取組といたしましては、イベント・催事ということで、消費者被害未然に防止するための悪質商法の手口、特殊詐欺の対処方法、SDGsなどエシカル消費といったテーマ性の高いものから、市民向け講座も実施をしてみたいと思っております。区役所で行われます区民まつり、また地域主催の取組の場におきましても、そういった場を活用いたしまして広く区民の啓発を行ってみたいと思っております。また出前講座による啓発も行っていきたいと考えております。

(ウ) 消費者月間講演会ということで、毎年5月が消費者月間ということでございまして、いつも大阪府と連携して講演会とか開催しておりますけれども、そういった場も活用してみたいであるとか、消費者教育ツールの提供については、デジタル社会に対応した消費者教育も望まれておりまして、教材や講座の実施方法についても検討してみたいと思っております。ウ広報活動でございますけれどもホームページ、SNS、広報誌、ポスター、チラシなどの自主媒体を活用するとともに、街頭のデジタルサイネージや、スポット放送枠、ポスターの掲出場所の確保等の拡大を図っていきたいと思っております。

次に48ページの多様な主体による消費者教育の推進でございます。取組の方向性といたしまして、消費者教育推進法の基本理念を実現させていくためには、事業者単独あるいは行政単独での取組だけでは困難であるということで、消費者、事業者、行政等が目標を共有し、協働する必要があると認識しております。

具体的取組といたしましては、消費者団体・NPO等との連携、また事業者・事業者団体等との連携も行いながら、啓発活動を含めて取り組んでいきたいとさせていただいております。消費者教育コーディネーターの育成ということも挙げさせていただいております。最後、企業における消費者教育ということで、くらしのおはなしのコラムとして挙げさせていただいているところでございます。

50ページ以降が参考資料ということになっておりまして、まず50ページ、消費者庁作成の消費者教育の体系イメージアップということになっておりまして、重点領域の構築であるとか、商品等の安全、情報とメディアというのを縦軸にいたしまして、幼児期から成人期までそれぞれのライフステージに合わせたものを横軸にいたしまして、それぞれの時期にどういうことが必要なのかということが書かれているものでございます。こちらも参考にしながら進めていきたいと思っております。

51ページにつきましては、消費者教育に関する調査結果ということで、大阪市の調査の結果ということで、本年9月に行ったものでございます。500名をサンプル数といたしまして

それぞれ年代ごとに100名ずつということで、まとめとしては20代～40代は、50代～60代に比して認知度が低いということ、29歳以下が、30代～60代に比して消費者被害の経験があることが多いということ、また世代ごとに消費生活に関する情報の受取り場所が異なって、世代ごとのニーズを常に把握して消費者行政にも反映していく必要があるというまとめにしております。

説明につきましては以上です。よろしくお願いいたします。

○家本会長 姫野所長どうもありがとうございました。

今このように事務局から説明がございましたけれども、これに対して委員の皆様から何かご質問であるとかご意見はございませんでしょうか。

○水野委員 ちょっと質問ですけれども、こちらの文面とかっていうのは、今で確定とかではなくて、まだまだ細かい修正とか、技術的などところとかってされる予定があるのかどうかというのを伺いたいのですけれど。

○萩平副所長 事務局から回答させていただきます。こちらにつきましては、この間の消費者教育部会でもご審議いただいたところですので、今もうほぼ文面の中身は固まってきているような状況でして、ただ後ほどご説明させていただく予定となっているのですが、パブリックコメントを1月の中旬ぐらいからさせていただこうと思っております、それまでに本日はこの素案に対しての答申をいただく案としておりますので、もし修正があれば答申前に修正させていただくということも可能です。

○水野委員 はい、わかりました。もしくはちょっと気になることがあったら、個別にご連絡をさせていただこうかと、どうでしょうか。

○萩平副所長 そうですね。後ほどでも結構ですのでご連絡いただきましたら、ご対応させていただきます。

○水野委員 はい、わかりました。ありがとうございます。

○家本会長 他にご意見ご質問等ある方いらっしゃいませんか。そしたら私から少しだけ伺いしておきたいのが、前回8月の第61回審議会の時に中間骨子案を出していただいていたのですが、そこから大幅に変えた部分はありますか。

○萩平副所長 基本的に大幅に変えたという部分は、記載している位置を前に持ってきたり後ろに持ってきたり、全体のバランスを見て、話の筋が通りやすくするには変えましたが、中身本質そのものについては、大きくは変更しておりません。

○家本会長 わかりました。どうもありがとうございます。

他どうでしょうか皆様、委員の皆様から何かご質問ご意見等はございませんでしょうか。

○荒木委員 消費者教育推進計画わかりましたけども、今話題になっている靈感商法というのは、こういうところには取扱いしないのでしょうか。

○萩平副所長 事務局からお答えさせていただきます。靈感商法については、今、国でも問題となって取り上げられているというのは重々承知なのですが、今は令和5年度の推進計画に向けて一旦策定させていただいておまして、ここの推進計画の中には、一般に消費者教育を推進させていただくということとさせていただいています。また、後でスケジュールもお話しさせていただきますが、この計画は一応2ヵ年計画ということになっています。消費者庁で、もう少し審議されることが多々あるかとは思いますが今後、次期計画の中に含めていくかどうかというのを議論させていただきたいというふうに事務局は思っております。

○荒木委員 靈感商法は今、表立って知りえている情報では宗教がらみということでありますけれども、これに近い霊感的な商法っていうのは他にもあるのではないのかなという、そういったところに若い人たちがはまり込まないようにかなり注意喚起をしながら、進めていかなければならないのではないかというふうに思っておりますので、来年から令和5年、6年の2ヵ年でそういったところにもしっかりとメスを入れていただければありがたいかなと思います。全く触れられてないので非常に心配しております。よろしくお願いいたします。

○萩平副所長 はい、わかりました。

○家本会長 他に皆様ご意見とか、ございませんでしょうか。

(意見なし)

○家本会長 そうでしたら、今、答申案ということで皆様にご意見等いただいたのですが、例えば場合によっては修正をするような必要が出てくることもありますかね。後からご意見をお送りいただくというふうにしていくとなると、修正をする必要が出てきますかね。この場合の答申についてどうするかということになるかなとは思いますが、それでは。

○姫野所長 先ほどお返事なりますけれども、修正につきましては、また出してきていただいた時点で消費者教育部会の松井元子部会長ともご相談させていただきたいと考えております。最終的な審議会の方の答申につきましては、また家本会長と調整させていただきたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

○家本会長 了解いたしました。そうしましたらもし修正が必要だということであれば、消費者教育部会の松井元子部会長と調整していただいて、最終の答申については、私に一任していただいて答申をさせていただくということにさせていただこうと思っておりますけれども、委員の皆様それでよろしゅうございますか。

(異議なし)

○家本会長 そうしましたらそのようにさせていただきたいと思っております。どうもありがとうございました。

次の議題3今後のスケジュールについてということになります。事務局の方から説明お願いいたします。

○司会 それでは私の方から、説明の方をさせていただきます。資料2をご覧ください。資料2の2今後の予定をご覧くださいなのですが、12月に答申を受領いたしまして、令和5年1月中旬から2月中旬でパブリックコメントを予定しています。令和5年2月下旬から3月に向けては、パブリックコメントに対する方針の考え方を公表いたします。令和5年3月予定で、大阪市消費者教育推進計画の策定、公表を予定しております。市の決裁等を終え、公表の段になりましたら委員の皆様にもお知らせさせていただきますのでよろしく願いいたします。以上です。

○家本会長 どうもありがとうございました。そうしましたら続いて議題4その他ですけれども、事務局の方からよろしく願いいたします。

○松下副所長 松下です。私の方から、先月の11月24日に取り急ぎ委員の皆様にもメールの方でご報告させていただいた件でございますけれども、消費者保護条例に基づく公表後に、なおも不当な取引行為を行っている着物等の販売事業者の情報提供につきまして、改めまして、この場をお借りしましてご報告、説明の方をさせていただきます。こちらの方につきましては、高額な着物や宝石、健康器具等々を次々と販売するきもの松葉、株式会社松葉に關しまして、大阪市消費者法条例第18条第1項の規定に違反する不当な取引行為を行っている疑いがあるため、条例第18条の2第1項に基づく調査を実施しました結果、消費者被害の発生または拡大を防止するため必要があると認められましたことから、条例第18条の3第1項に基づき、令和4年11月24日付で、当該行為の内容、事業者の名称、その他必要な事項に係る情報を提供し、報道発表をさせていただいたものでございます。

株式会社松葉につきましては、不当な取引行為の是正に係る条例第18条の4に基づく勧告に従わないため、令和4年9月1日付で、条例32条第1項に基づきまして、事業者の名称、商品、商品名その他の必要な事項を公表しましたがけれども、公表後も展示会を開催して、販売営業活動を継続しており、調査の結果、なおも過量販売、次々販売を始めとした不当な取引行為を行っていると思われたものでございます。

なお情報提供を行うに当たりましては、条例第18条の3第3項に基づき、あらかじめ大阪市消費者保護審議会の意見を聴くこととされており、条例第33条第6項により当該意見を述べることは苦情処理部会の所管事務とされ、同条第7項により苦情処理部会の決議をもって審議会の決議とすることができると定められております。

しかしながら、当該事業者は現在におきましても、販売営業活動を継続しており調査の結果、引き続き各店舗で月2回の展示会の開催を予定し、11月24日頃から月末までにも展示会が開催されようとしていました。また、これまで本市が是正勧告や公表を行ってきたにもかかわらず、当該事業者が現在もなお不当な取引行為を継続していることが明らかとなっており、次回の展示会でも同様の行為が広く行われることにより、消費者被害が新たに発生し、また拡大する恐れがあることから、市民、消費者の皆様 urgently 情報を提供する必要があると認められるため、条例第18条の3第3項ただし書きにより、審議会の意見を聴くことを省略させていただき、苦情処理部会長の森田泰久委員には事前にご了承いただいたところでございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

この情報提供は、マスコミ各社によりテレビや新聞で報道され、当該事業者とともに同業他社に対しても大きな抑止力となったものと考えております。しかしながら、引き続きあらゆる手段を講じまして、当該事業者による不当な取引行為の是正を要請するとともに、被害を受けた高齢者の被害救済に努めてまいり所存ですので、これまで通りご支援賜りますよう、よろしくようお願い申し上げます。以上でございます。

○家本会長 はい。ありがとうございます。事務局から他に連絡等ございますでしょうか。

○萩平副所長 もう1つあります。今画面を表示させていただいているのですが、令和4年度高齢者の特殊詐欺・悪質商法防止講習会について、今画面に表示させていただいております。本庁舎にいらっしゃる委員につきましては、机上に置かせていただいております。こちらは当審議会の田中委員からお声がけいただきまして、此花区医師会主催の研修会として、此花警察署と大阪市消費者センターと一緒に講座を実施させていただくというような運びとなっております。もしご興味がある方は、Zoomでのご参加がいただけるということで、ご案内させていただきました。何か一言田中委員ございませんでしょうか。

○田中委員 ありがとうございます。此花区医師会の田中でございます。今回は高齢者をターゲットに、特殊詐欺、悪質商法の防止講習会を開催したいと思っております。医師会では大阪医師会を含めまして長年高齢者対策に取り組んできたんですが、そもそも先ほども報告にありましたように、高齢者が悪質商法とか、特殊詐欺に引っかかっているパターンが多いので、今回医師会の主催ということで大阪市内では初めての取組になります。3部構成で、此花警察署と、大阪市消費者センターさん、そして医師会の方から啓発をしたいと思っております。なぜ医師会でやるかと言いますと、高齢者と接する機会の多い職種でありますので、医師、ケアマネジャー、ヘルパー、地域包括支援センターの職員さんも含めて啓発をしていきたい

など考えておりますので、Zoomの方でしたら500名までいけますので、参加いただければありがたいと思っております。よろしく申し上げます。

○萩平副所長 ありがとうございます。事務局からもう1件あります。

○姫野所長 これから若年者向けの消費者啓発動画を30秒ほどですけれども作成しましたので、皆さんにご視聴いただけたらと思います。今現在、大阪市のホームページで消費者センターのところで見られるようになっておりまして、動画2本ございます。どちらもスマホ関係の動画ということになっているので、市の消費者センターのホームページか、あと大阪市広報のYouTubeでも視聴できるということになっております。今後は、大阪駅などで視聴できるように予定しておりますので、市民に広く目に触れるような形で取り組んでいきたいと思っております。

(動画視聴)

○姫野所長 はい。事務局からのその他のご案内は以上でございます。

○家本会長 はい。どうもありがとうございました。委員の皆様から他に何かおっしゃりたいこととか、その他疑問とかございませんでしょうか。

(意見なし)

○家本会長 よろしいですかね。そうしましたら本日の議題はすべて終了いたしましたので私の方からちょっと締めくくりの言葉として一言申し上げたいと思います。

今日は、先ほどお時間割いて説明いただきました、新たな消費者教育推進計画の策定に関わりましてご審議を進めてまいりました。もしかしたら皆さんの方で、まだ後ほど気づかれることがあるかもしれませんので、審議会としての答申に関しましては、修正の上で私に一任していただいて、お返しするというような形になるかもしれませんけれども、特に消費者教育部会の委員の皆様においては、1年半ほどかけて詳しくご審議のための資料を作っていたり、調査していただいたりということがあったと思いますので、本当に大変なお仕事だったと思いますけれども、どうもありがとうございました。今日は滞りなく、ある程度案を皆様がOKしていただいたというような状況ではあるかと思っております。

どうもありがとうございました。それでは事務局の方にお返ししたいと思います。

○姫野所長 はい。家本会長お疲れ様でございました。また皆様におかれましては、12月の大変お忙しい中、何回も日程も調整させていただきました。どうもありがとうございます。

また消費者教育部会につきましては、先ほど家本会長からもお話もありましたけども、1年半、約2年に渡りまして、調査、審議を熱心にやっていただきましたことを感謝申し上げます。

また先ほど、今後のスケジュールもお示しをさせていただきましたけども、パブリックコメントを経て策定ということで、新年度からは、その推進計画に基づきまして、取組を展開してまいりたいと思っておりますので、また引き続きのご理解ご協力の方、お願いをいたしまして、第62回の消費者保護審議会閉会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。お疲れ様でした。