

# 第 63 回

大阪市消費者保護審議会

## 議 事 録

令和 5 年 9 月 11 日

大 阪 市 市 民 局

## 第 63 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 5 年 9 月 11 日 (月) 午後 3 時～午後 4 時 20 分

場 所 大阪市役所本庁舎地下1階 第 7 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) 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
- (2) 市民局運営方針における重点的に取り組む主な経営課題について
- (3) 消費者教育推進計画の策定について
- (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
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
川口昭夫※	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
澤村美賀※	公益社団法人全国消費生活相談員協会参与
田中忠徳	公募委員
松井和彦※	大阪大学大学院高等司法研究科教授
松井元子※	京都府立大学名誉教授
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
山崎年弘	近畿百貨店協会事務局長
吉見みさこ	大阪市会市政改革委員長

(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	宮崎良宣※

(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

(4) 傍聴者

0名

○司会 ただ今から第63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、本会の成立について、家本会長よろしくお願いいたします。

○家本会長 大阪市消費者保護審議会会長家本でございます。皆様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、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、本日現時点で14名の委員にご出席賜っておりまして、過半数を超えておりますので、本会は有効に成立しております。それでは、事務局から説明をお願いいたします。

○司会 ただいま、家本会長より14名ということでおっしゃっていただいたのですが、先ほど澤村委員の方がちょっと遅れて参加されるということで聞いておりますので、スタート時点では13名ということでも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従いまして進めて参りたいと存じます。まず開会にあたりまして、当市を代表いたしまして、高野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 大阪市民政局区政支援室長の高野でございます。当審議会の場内での十分な距離を確保するため、ウェブにて参加させていただいております。

委員の皆様方には、平素から消費者行政をはじめとする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。昨年度は大阪市として初めての、消費者教育推進計画策定にあたり、約2年間にわたるご審議をいただき、計画を策定し、今年度より運用を開始しているところでございます。委員の皆様方におかれましては、多大なご尽力をいただき、改めて感謝を申し上げます。

さて、消費者の生活を取り巻く環境は、インターネットなどの発達やデジタル化、高齢化、経済のグローバル化の進展など大きく変化しております。本市における最近の消費者相談や消費者被害の状況を見ますと、消費者センターに寄せられた、新規の相談件数がここ数年、2万件前後で推移しており、とりわけ、昨年度から急増しているインターネット通販による、詐欺的定期購入商法などの消費者被害が絶えない状況となっております。本市としてこうした状況に対応するため、事業者指導の強化を図るなど、消費者被害の未然防止や拡大防止、さらには、被害救済に取り組んでいるところでございます。

本日の議題につきましては、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の事業をご報告いたします。次に、市民局運営方針における、取り組む主な経営課題の一つとして、高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保についてご説明

させていただきます。この後、令和7年度からの第二次消費者教育推進計画の策定に向けて、ご説明をさせていただきます。

本日は委員の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あげまして、簡単ではございますが、ご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い申しあげます。

○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。

(Web会議における注意事項の説明)

○司会 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付けさせていただきますので、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 森委員、澤村委員、森田泰久委員が遅れてご参加されるということです。

なお本日、河野委員、佐伯委員、谷田委員、林委員、森田里佳委員、以上5名の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、消費者センターの出席者をご紹介いたします。

(事務局の紹介)

○司会 それでは、議題に入る前に、配付資料の確認をさせていただきます。

(配付資料の確認)

○司会 それでは、以後の議事進行につきまして、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いいたします。

○家本会長 それでは、議題に入ります前に、本日の会議の公開非公開についてですが、大阪府消費者保護審議会運営要領により、原則公開とされております。

お手元の資料もしくはお送りいたしました、大阪府消費者保護審議会運営要領第3条第1項に、会議を公開しない場合についての規定が定められておりますが、本日の内容には当てはまらないということから、公開とさせていただき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。

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、公表させていただきますことをご了承をお願いいたします。

それから、現在のところ傍聴者はいらっしゃいますでしょうか。

○司会 傍聴者は0名でございます。

○家本会長 了解しました。それでは、議題に入って参りたいと思います。

それでは会議次第の「(1)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」、まずは事務局からご説明をいただきたいと思います。

○萩平副所長 それでは、事務局から「【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。お手元の資料をご覧ください。

まず、1枚目は目次になっておりますので、1ページめくっていただいて、1ページ目からご説明させていただきます。

資料全体のご説明になってしまっておし訳ないのですが、資料は1ページ目が、令和4年度の消費生活情報提供事業、消費生活情報の教育啓発に関する事業についてのご説明をさせていただきます。2ページ目は、同じような書式になっておるのですが、これは令和5年度の4月から7月までの実績値を記載しております。

まず、1ページ目の令和4年度分からご報告させていただきます。大阪市消費者センターにおける消費生活に係る情報提供、情報発信についての事業結果の報告でございます。

消費者被害の未然防止はもとより、消費者市民社会の形成に向けて、自立した消費者市民の育成と消費者被害の防止を図るため、消費生活に関する教育啓発事業や情報提供事業を行っております。

一番上のマスにあるのですが、電子媒体で配布をしておりますビラ、「エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース」は、相談数が増えている消費者トラブルの事例や、最新の注意喚起情報などを簡潔に、市民にわかりやすく情報発信をしております。

この手法といたしましては、電子メールを利用し、配布箇所は185箇所プラス24区役所の総務課と保健福祉課、市役所の福祉局の525箇所でございます。年間大体7回ぐらいの配信回数を目指して実施しております。令和5年度につきましても、同じ回数同じ箇所での配布を目指しております。また、この電子メール以外には、SNSなどを活用し、広く情報発信を行ってきております。

次に、消費者センターが行う講座についてご説明をさせていただきます。

例年5月が消費者月間です。大阪府と連携して講演会を開催しております。令和4年度につきましても、オンラインセミナーでございましたが、令和5年度は会場を用意しまして、対面での講演会を実施したところでございます。

そのほかにも、大阪府と連携し、共同で実施しておる事業がございまして、「くらしすと」という生活に役立つ情報誌を作成し、市民の皆様、府民の皆様に大阪市の情報の啓発、発信を行っております。

また、大阪市消費者センター独自の取り組みといたしましては、「エルちゃんのわんデー講座」を年間5回実施しております。この「エルちゃんのわんデー講座」につきましても、

年間5回、168名のご参加をいただきまして、約1つの講座で定員50名ということで枠を取っていましたが、平均33名のご参加をいただいております。

「エルちゃんのおんデー講座」につきましては、令和4年度中はコロナ禍により、参加者数が少ない回もありましたが、やはりスマートフォンやキャッシュレス決済など、インターネットを利用した消費に関することや、食品表示については、市民の方も興味があり、応募が多い講座となっております。

先ほどの講座のように直接的にお伝えする対面での講座以外では、非接触型の普及啓発事業としまして、若年者高齢者向けのパンフレットなど、消費者教育用教材を作成しまして、市内の中学校や、一般・高齢者の方には、区役所に配架するなど、お手に取って見ていただけるように配布をしております。

続きまして、2ページ目をご覧くださいと思います。先ほども冒頭で申し上げましたとおり、令和5年度に入ってから4月から7月までの間の実績を記載しております。

電子ビラ等については、ここでは割愛させていただくのですが、この表中、真ん中あたりに、見学講座、その下に地域講座という欄がございます。

消費者センターにお越しいただくという見学講座は今のところ実施できていないのですが、コロナも少し落ち着いてきてまして、11月に大阪市内の中学生120人がお越しいただいて、センター内を見学していただいて、消費生活相談員による講座を実施する予定となっております。

また、地域講座につきましては、地域に出向いて消費者教育をさせていただく講座になっておるのですが、令和4年度は29回実施し、587名の講座を実施してきたのですが、それに対しまして、令和5年度は非常に地域講座の応募が増えておりまして、4月から7月までの4ヶ月で、令和4年度の実績に追いつくほどの21回の講座を実施し、受講していただいた方については561名に上ります。増加傾向になっておりまして、また、9月10日以降もたくさんご予約をいただいております。

3ページ目に移りますと、別添資料1ということで、「消費者センター「地域講座・見学講座」について」を添付させていただいております。

令和4年度の実施を詳細に書いておるのですが、令和4年度の前半についてはコロナ禍によりまして、講座の申し込みが伸び悩んでおりました。講座実施時の基本的な感染防止策などを市のホームページに周知し、講座の勧奨を地道ながらに行ってきたところでございます。

また、コロナ禍に便乗した電話勧誘販売や、送り付け商法などが増加しておったということもございましたので、注意喚起を行う、そういった情報もお送りさせていただいたり、抗原定性検査キット購入時の注意喚起など、消費者庁が発信している情報も、本市のホームページに掲載するなど、各種の取り組みも行って参りました。

当審議会でもその都度ご報告をさせていただきましたが、非接触型の啓発活動も強化しまして、動画広告や市ホームページ、SNSなどを利用した情報発信を行ってきたところでございます。

現在も高齢者など、お集まりになる地域講座などはコロナ禍前よりも、対面形式の実施は少し困難な場面があるのですが、現在においても、最善の対策を行いながら、対面での消費者トラブルについてお話させていただく、こういった機会は本当に貴重な機会であるということ認識しつつ、引き続ききめ細やかに、また柔軟に講座を実施していく予定でございます。

続きまして、消費生活相談につきましては、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 副所長の松下です。私の方からお手元にあります、「【資料1別添】令和4年度消費生活相談のまとめ」という資料がございますので、そちらの方をご覧ください。

こちらにつきましては、昨年度に寄せられました消費生活相談の内容や特徴と、本市の対応について取りまとめたものでございまして、本年6月28日付けで、本市のホームページで公表し、報道発表しております。

大阪市消費者センターでは、大阪市内にお住まいの消費者の方から、商品の購入やサービスの提供の契約等にかかる、様々な消費生活上の問題についての相談を受け付け、消費者の利益擁護の観点から、問題解決のための助言や、事業者に対して解約や返金などを求めるあつせんを行っております。

また、大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導とも密接に連携して、消費者被害の救済と未然防止に努めております。2ページをご覧ください。昨年度に寄せられました相談につきましては、18,795件で、減少傾向にはあるものの、年間2万件前後の多数の相談が寄せられておるところでございます。「2 主な相談内容と本市の対応」につきましては、被害が顕著で、問題のある商品に関する相談で、本市が重点的に対応すべき課題として取り組んだものを中心にして記載させていただいております。

本日は、そのうち3つを取り上げてご説明させていただきます。

まず、「(1) 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。詐欺的定期購入商法に関する相談が、令和元年度に急増して以降、令和3年度には一旦減少したものの、令和4年度には1,612件と再び急増し、過去最高となりました。

主な手口につきましては、スマートフォンでSNSを閲覧中に、化粧品やサプリメントなどの消費者の心理につけ込むような広告が現れ、定期購入の条件は一切表示せず、「お試し価格」「定期縛りなし」などと表示し、公式サイトに誘導して申し込みをさせ、高額な支払いをさせるものです。スマートフォンではいきなり申し込み画面が現れ、定期購入の条件が記載された広告の部分は一切表示せず、最終確認画面の小窓内を何度もスクロールした先に、ようやく定期購入が条件となっている記載があるという巧妙なものです。最近では、若年者だけでなく、50歳代から70歳代の被害が増加しており、スマートフォンを持つ高齢者の被害も見受けられるため、注意が必要です。

本市では、こうした相談に対し、必要に応じて、精力的にあつせんに取り組み、被害救済を図るとともに、消費者保護条例に基づく事業者指導を行っております。

さらに、こうした詐欺的定期購入商法の決済手段として、クレジットカード情報を入力することなく、気軽に申し込むことができる後払い決済サービスが広く利用されていることから、令和3年度に後払い決済サービスの業界団体に対して、適正な加盟店の管理を要請しました。引き続き、後払い決済サービス事業者に適切な対応を求めるとともに、個別のあっせん案件の被害救済においても対応を要請し、詐欺的定期購入商法の被害を絶対に発生させないよう強い姿勢で取り組んでおります。

令和4年6月1日の改正特定商取引法の施行により、詐欺的定期購入商法対策として、誤認表示の禁止、直罰化や取り消しを認める民事ルールの創設等が盛り込まれたところですが、被害は後を立たないばかりか、拡大しております。

SNS広告に着目した消費者庁による、さらに踏み込んだ法執行の強化が期待されることであり、さらには、不意打ち性と広告による誘因性に着目した民事ルールの導入とともに、後払い決済サービスへの規制が必要であると考えております。

次に5ページの方をご覧ください。「エ「展示会商法」による高齢者に対する着物等の次々販売」でございます。

高齢者を展示会に誘い、着物等を次々と販売する展示会商法は、15年以上前に大きな社会問題となり、その後相談件数は減っておりますけれども、依然として一部の事業者による被害が続いております。最近では、総額で3,000万円を超えるケースもあり、被害が高額化しております。

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、健康器具などを次々と販売するという事案が多く見られます。認知症や認知機能が低下した高齢者に対して、次々と販売する事案もございます。

わずかな年金収入しかない高齢者に対して、分割により、支払い能力を超えた契約をさせ、多額の割賦の支払いで、生活が破綻した高齢者からの相談も寄せられております。中でも、「きもの松葉」、株式会社松葉による被害は顕著でありまして、令和3年度に急増し、昨年度にも27件の相談が寄せられました。

令和2年9月には大阪市消費者保護審議会に、「認知機能が低下した高齢者に対する着物等の次々販売に係る紛争案件」のあっせん・調停を付託し、委員の先生方には大変ご尽力いただきまして、解決を図り、令和3年6月29日付けで審議会による報告書を公表いたしました。

令和3年度には大阪市消費者保護条例に基づく勧告を二度にわたり実施するとともに、令和3年12月17日付けで、条例第28条第1項に基づき、事業者名を明らかにして、消費者に対する情報提供を行いました。

令和4年度には、勧告をさらに実施するとともに、勧告に従わないことから、条例第32条1項に基づき、事業者の名称その他必要な情報を公表しました。

公表後も展示会を開催して、営業活動を継続しており、調査の結果、なおも不当な取引行為を行っていること認められたため、大阪市消費者保護条例第18条の3第1項に基づき、行為の内容、事業者名等の情報提供を行いました。

一方であっせんによる被害救済にも積極的に取り組み、以前は大阪市消費者センターのあっせんに対して、合理的な解決を行わない姿勢を示していましたが、大阪市消費者保護審議会の対応によるあっせん解決をきっかけに、過量販売などの問題点を強く指摘して、契約の取り消しを求めたことにより、令和3年度以降にあっせんを実施したすべての案件で、今後の割賦の支払いをなくし、ほとんどの案件ですでに支払った代金の全部または一部が返金されております。

こうした取り組みの結果として、「きもの松葉」は大幅に営業を縮小し、令和4年12月に従業員商法を行っていた店舗部門を閉鎖し、令和5年3月には大阪市内からすべての店舗を撤退するに至っております。

次に7ページをご覧ください。「(3) エステティックサービスに関するもの」でございます。

エステティックサービスに関する相談は686件と急増しております。安価なお試しや、初回無料といった情報誌やSNSの広告を見て行ったところ、高額な契約をさせられたものや、契約期間内に消化できないほどの過量のサービスを次々と契約させられたもの、化粧品や下着などの高額な関連商品を購入させられて、事業者が中途解約に応じないもの、期限で通い放題のはずが、中途解約すると、サービスは提供済みとして返金されないといった相談などが挙げられます。最近では、脱毛エステに関する男性からの相談も寄せられております。事業者の経営不振や破産に伴う相談も多く寄せられています。

本市では、これまでもエステティックサービス事業者に対して、大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導を実施してきました。

しかしながら、最近では、通い放題や関連商品をめぐって、特定商取引法が定める中途解約のルールを逸脱する不当な手口が目立っており、中途解約の精算についての考え方の通達への明記や、関連商品に係る法改正が必要であると考えております。

次に10ページをご覧ください。「3 消費生活相談による消費者被害の救済と未然防止」についてご説明させていただきます。

悪質商法の被害を受けた場合をはじめ、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ます。助言だけでは解決しない問題で、消費者センターの介入が必要な案件については、消費者の利益擁護の観点から、消費者の方と事業者との間に入って、事業者に対して解約や返金などを求めるあっせんを実施し、消費者被害の救済を図っております。

11ページをご覧ください。令和4年度にはあっせんで1,638件実施し、うち1,489件をあっせん解決しました。返金を受けたり、支払いを免れることにより、総額で約2億4,600万円の被害を回復し、3年連続で2億円を超えました。

12ページには、「(4) 大阪市消費者審議会によるあっせん」についても記載しております。

最後に、13ページをご覧ください。「4 大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導の実施」についてご説明させていただきます。

消費者保護条例は、事業者による販売目的を隠した勧誘、執拗・強引な勧誘、クーリング・オフ妨害などの52項目の市長告示で指定した行為を不当な取引行為として禁止していま

す。これに違反した事業者に対しては条例に基づき、指導または勧告を行い、勧告に従わない場合は、事業者名等の必要な情報を公表します。

本市が、事業者指導を実施することにより、当該事業者だけでなく、同種の行為を行う事業者に対しての抑止力となり、消費者被害の未然防止を図るものです。また、あっせんにも強く影響を与え、消費者被害救済に資するものです。

令和4年度は展示会商法により、高齢者に対して着物等の次々販売を行う事業者のほか、詐欺的定期購入商法を行う事業者等に対する6件の指導・勧告・公表を実施しました。

引き続き、あっせんと事業者指導の密接な連携により、消費者被害の未然防止と救済に努めて参ります。

恐れ入りますが、「【資料1】消費者センター事業について」の5ページにお戻りいただきたいと存じます。「3 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4年度につきましては、住居品、教養娯楽品に関するテストを4件実施いたしました。

続いて、6ページの「4 消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく調査の結果について」でございます。

6ページから7ページにかけて、調査、立ち入り検査の結果を記載させていただいておりますが、「① 単位価格表示」につきましては、一部表示なしの商品が19件あり、是正指導を行いました。「② 過大包装基準」につきましては、違反はございませんでした。「③ 商品の品質表示基準」につきましては、違反表示が10件あり、是正指導を行いました。

7ページには、各法律に基づき立入検査の権限を持っているものにつきまして、調査結果の件数等を記載しているところでございます。

8ページ以降は各法律の説明となっております。

非常に雑駁ですが、説明は以上でございます。よろしく願いいたします。

○家本会長 ありがとうございます。消費者センターの事業概要につきまして、事務局より説明がありましたが、これを踏まえて、審議に入りたいと思いますけれども、委員の皆様、何かご意見ございませんでしょうか。

○澤村委員 澤村でございます。お世話になっております。

私の方からは、消費者教育の点とそれから消費生活相談の点で1点ずつ、ご質問とご要望になると思いますが、お話をさせていただきたいと思っております。

消費者教育については、ご説明のように、コロナが明けてからというもの、私の勤務先でもそうですし、講座の依頼が非常に増えてきておりまして、大阪市さんも同様という感じが見受けられました。

学校教育、若年者向け、高齢者向けというのがありましたが、障がい者向けの講座の開催をどのようにされているのかというところを教えていただきたいということが1点目です。

それから、消費生活相談における定期購入に関して、相談のまとめにもございますように、法律が変わりましたが、被害は全然後を絶たず、もっと言えば、若い人ではなくて、多分大阪市さんも同様だと思いますが、70代以上の人の被害が急増しているという状況だと思います。

消費者教育とも関連するのかわかりませんが、いわゆるICTが苦手な人たち向けの消費者教育等についてどのように考えておられるのかということをお教えいただきたいということと、それから、まさしく消費者安全法の中でも、やはり市から申し出をするということはとても大切で、大阪市さんの消費者相談部門の方で非常に頑張っていて、定期購入の業者について、消費者庁の方にも市長名で通知をされたり、まさしく後払い決済サービス業界に対しても、いろいろご提言をしていただいているということは、こちらの方でも見ていてもわかるのですけれども、後払い決済サービスにつきましても、利用者が結構若年者層に多いというところもあって、なかなか高齢の方もそうですし、クレジットカードを入力しないでもできるというこの部分が非常に問題で、法改正についても今後とも府内市町村とともに、一緒に勉強しながらやっていければなというふうに要望になります。以上でございます。

○家本会長 そうしましたらどうでしょう。事務局の方からご説明とかあればぜひお願いしたいのですけれども。

○姫野所長 澤村委員、先ほどのご質問ありがとうございます。

まず、障がい者向けの教育についてどうしているかということですが、これまで我々としても、障がい者向けの講座というのは、この間やってきてなかったのですけれども、昨年度の4年度に、支援学校の方に一度講座という形で行かせていただきまして、事前に講座の進め方であったり、打ち合わせを行って実際は結果としては1回限りということだったのですけれども、実際に障がい者の対応もいろいろ様々な障がいがある中での一応講座ということもありますので、我々としてもちょっと実績を積み上げてですね、今後効果的にやっていければなと思っていますし、消費者教育推進計画もできたことですので、教育委員会ともこの間連携もしております。

そうした中で、支援学校も含めて、障がい者に対する、また講座とかも広くやりたいということも申し入れもしておりますし、校長会等でもご説明もさせていただきますので、そういった実績を重ねてやっていきたいと思っています。

それから、ICT向けの消費者教育ですけども、講座につきましてはとりわけ若年者などは当然ながらICTに慣れているという部分もあるのですけれども、高齢者は携帯電話も含めてなのですが、なかなか難しい面もありまして、その辺もいろいろ把握しながら、どういう形がいいのかも含めて、いろいろとご意見を聞きながら進めていきたいと思っています。私の方からは以上です。

○家本会長 ありがとうございます。他の委員の皆様、特に何かご意見とか、ございませんでしょうか、こういうふうにしたほうがいいのではないかとといったご意見やご質問等でも結構でございますが。

○森田泰久委員 委員の弁護士の森田でございます。まずは、詳細なご説明ありがとうございます。

様々な消費者問題の被害の動向を的確に把握されて、法的なところをきちんと押さえた、非常に真摯な取り組みがよく伝わってきた報告だと思っております。これは大阪市さんのような多数の相談を受けておられる、いわゆる大都市の行政機関だからこそ、できると考えておりますけれども、ここまでやるというのが非常に評価できる部分かと思っております。

私自身もこの委員に就任させていただいて以来、大阪市さんの取り組みを見てきましたけれども、ますます充実する様子があるのかなというふうに、肌感として感じたところでございます。

そういった中で、消費生活相談のまとめに関して2点ほどご質問させていただきます。

まずご質問の1点目ですけれども、高齢者に対する着物の次々販売に関してでございます。これにつきましては、この審議会のあっせんに私自身も主任担当委員をさせていただきまして、報告書のとりまとめをさせていただきました。

これをきっかけにしまして、その後多数のあっせんによって高齢者の被害の救済とともに、3回にわたる勧告と公表、さらには条例に基づいた情報提供が行われて、その事業者が大阪市内から撤退すると、そういった取り組みが実現できたのかなと考えておりますが、このあっせんに関しまして、消費生活相談のまとめの12ページ(4)の4行目を拝見しますと、「個別案件の被害救済だけではなく、結果を公表して、同種案件の被害救済や未然防止に資するものです。」と記載されています。

この点につきまして、その後様々な場面におかれて、この報告書を活用いただいて、被害救済を図っておられると聞いておりますが、具体的にどのような活用をされて、どのような効果があったのかについて、ご教示願います。これが1点目でございます。

ご質問の2点目は、詐欺的定期購入商法についてでございます。

この問題については、やはりなかなか非常に被害対策が難しく、大阪弁護士会においても、本年3月に特商法の見直しのシンポジウムなどを実施し、そこでもセンターさんの方から動画を作成いただいたりして説明いただきました。

これにより、手口自体は非常によくわかりましたが、やはりこれが、弁護士そして市民の皆様がきちんとわかっていないと、どうしても「定期購入の表示を見ていなかった消費者が悪い」という誤解に陥って、対策や被害救済が進みませんので、この点についてもやはり周知徹底が大事なのかなというふうに考えているところでございます。

その中で関連してのご質問でございますが、ここでの重要な視点としては先ほど3ページ目のところで、後払い決済サービス会社に着目して加盟店管理責任に基づいた対応を求めるといった点のご指摘がございました。ここは私自身非常に特筆すべき点だと考えております。

大阪市さんにおかれても、着実な成果が上がっていると聞き及んでおりますけれども、この点につきまして具体的にどのような取り組みをなさったのかについて、ご教示願います。以上でございます。お願いいたします。

○松下副所長 ありがとうございます。私の方からご質問に対してお答えさせていただきます。

まず1点目の高齢者に対する着物の次々販売に関する、審議会で作成いただきました報告書の活用についてでございますけれども、こういった被害がその後も、同種の高齢者に対する過量販売が問題となる同じ業態のそういった着物の販売業者であったり、それから宝石の販売、こういった相談が多数入ってきておりまして、これらの事業者とあっせん、あるいは指導を行う際には必ずこの報告書を事業者を示しております。

この報告書には、認知症高齢者に対する販売の問題点であったり、平成29年6月に改正施行された消費者契約法の過量販売の考え方と要件について、事案に即して詳しく示されております。判例もなく、法が定める過量販売の要件は客観的と言いながら、なかなかわかりづらく、過量かどうかというのは人によって違うなど、誤解も多いところですので、報告書に示された考え方を事業者に示すということは、非常に有効であり、大きな効果を生んでおります。

我々職員や相談員にとってもこの報告書のおかげで、非常に理解が深まりまして、これをよりどころとして、活用させていただいております。さらには、消費者保護に取り組んでおられる弁護士の先生にも、訴訟の場面でご活用いただいていると一方でお聞きしております。こうした報告書を行政機関が取りまとめたということに大変大きな意義があると考えており、大きな影響力を発揮していると考えておるところでございます。

改めまして、森田委員をはじめ、担当委員の皆様には、報告書の取りまとめにご尽力いただきましたことを、お礼申し上げます。ありがとうございました。

次に2点目の、詐欺的定期購入商法に係る後払い決済サービス会社を通じた取り組みをご説明させていただいたわけですが、この後払い決済サービスが詐欺的定期購入商法を支えていると言っても過言ではないぐらい、この販売方法には後払い決済が多用されています。そういった意味でも、後払い決済サービス会社の詐欺的定期購入商法に対する責任というのは大変大きいと考えております。

そういったことから、加盟店の管理責任といった観点から、厳格な加盟店審査と適切な消費者トラブルへの対応が強く求められます。

本市では、令和3年度には、後払い決済サービスの業界団体に対して、詐欺的定期購入商法の問題点を指摘して、適正な加盟店管理を要請してきております。

その後も引き続き、各後払い決済サービス事業者に適切な対応を求めており、個別のあっせん案件の被害救済においても、対応を要請してきたところです。

また、販売事業者の問題点を指摘して、契約の取り消しを求めても、また適切に対応されない場合は、必要に応じて後払い決済サービス事業者を通じて、取り消し等に応じさせてお

り、あわせて問題のある広告や、最終確認画面を修正させることで、大きな力を発揮することができております。

さらに、今年度には、後払い決済サービス事業者が消費者からの苦情の申し出を受け、本市から問題点の指摘を受けていたにもかかわらず十分な加盟店審査を行わず、与信契約を締結したと認められたことから、これは条例が禁止する行為になっておりますので、是正指導を実施してきたところです。

なお、後払い決済サービスには割賦販売法の適用がなく、抗弁権接続や、加盟店管理に係る規定が適用されませんが、債権譲渡型の後払い決済サービスについては、民法の468条1項が定める債務者の抗弁権があることを強く指摘して対応を求めています。

詐欺的定期購入商法の手口を正しく理解し、消費者行政に携わる者が一丸となって、同じ方向で取り組んでいけば、詐欺的定期購入商法を排除できると考えておりますので、引き続き対応を強化していきたいと考えております。以上でございます。

○家本会長 ありがとうございます。他にご意見とかございませんでしょうか。

そうしましたら、今ご説明いただいた消費者センターの事業概要に基づきまして、今後も事業を続けていただき、様々なトラブルの防止に是非ともご尽力いただきたいと思います。

それでは、今ご説明、ご審議いただいた形で、次の審議事項に進んで参りたいと思います。

議題の「(2) 市民局運営方針における重点的に取り組む主な経営課題について」、こちらまずは事務局からご説明の方お願いしたいと思います。

○姫野所長 所長の姫野です。よろしくお願いたします。

議題2の資料が、「【資料2-1】令和4年度市民局運営方針」及び「【資料2-2】令和5年度市民局運営方針」となります。

まずは、2-1、令和4年度の方をご覧いただきたいと思います。

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ており、そのうちのひとつといたしまして、高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保を設定しております。

これまでの審議会におけます、市民局運営方針のご説明につきましては、当年度の運営方針のみをご説明させていただいたところでございますが、今回より昨年度の実績等を踏まえての自己評価を明らかにした上で、当年度の運営方針をご説明すること、また、ご覧のように、令和5年度から様式が大幅に簡素化されたこともございまして、4年度の報告と、5年度のご説明をさせていただきたいと思っております。

それでは、資料2-1の令和4年度の運営方針でございますけれども、1ページから7ページまでにつきましては、消費生活相談等の現状であり、議題1の内容でもありましたので、説明は省略とさせていただきます。

資料は飛んで8ページをご覧いただければと思います。

高齢者本人と高齢者の支援者に着目して戦略などをまとめたもので、目指す状態といたしまして、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まして、簡単な対処方法を身につけていただく。消費生活に関して気になること

につきましては、消費センターや支援者の方に気軽に相談をすることができる状態。支援者には、消費者トラブルに係る身近な相談相手として、高齢者の生活状況の変化に気づき、トラブル事例の情報や対処方法を伝達できる状態を目指すこととしております。

目指す状態を数値化した資料である成果指標は、高齢者に対するアンケートにおきまして、消費者被害の情報を身につけ、簡単な対処方法を心得ている、及び消費生活に関して相談できる人がいると回答した割合がともに95%としております。

9ページをご覧ください。新型コロナウイルスの影響で十分にアンケート結果を反映させることができませんで、未測定ということにしております。

次に10ページに移りまして、具体的な取り組みを挙げております。

まず、1点目が高齢者を対象とした地域講座の実施でございます。区役所や福祉局と連携していた、周知機会等を活かしまして、地域活動協議会や区社会福祉協議会、老人クラブなどの地域団体に対しまして、地域講座の活用を積極的に働きかけていくこと。

2点目といたしましては、民間の介護事業者など、新たな事業先を開拓いたしまして、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をしてもらい、あわせて消費者センターへ相談できるということの有用性を周知すること。

3点目は、コロナの影響で、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から、高齢者が集まる機会において、短期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すること。

数値目標といたしましては、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25回以上としております。

11ページに、取り組み実績を記載しております。過去5年間開催のない、講座実施の目標5回以上と設定したことに対しまして10回。高齢者が集まる機会での啓発実施の目標25回以上に対して45回と、目標を大きく上回り、目標達成、取り組みの有効性もあり、継続して推進することとしております。

次に12ページでございます。12ページは、高齢者の支援者等を対象とした講座の実施ということになっております。

これにつきましても、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ながら、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を開催する。この講座の内容といたしましては、高齢者の相談相手となる重要性や高齢者の被害の深刻な実態、これは特殊詐欺も含みます。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、地域におけます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にしております。

数値目標といたしましては、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団体以上見守り講座を6回として取り組んだ結果、13ページとなります。

ども19団体と、講座回数が11回となり、同じく目標達成、継続して推進することとしております。

次に14ページでございます。若年者を対象とした消費者教育の推進でございます。

令和4年4月からの成年年齢の引き下げに伴いまして、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処方法、相談先などの情報等を周知していただくなどの消費者教育を進めていくこととしております。その具体的取り組みは、15ページにあります、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。

1点目として、若年者を対象とした講座の実施であり、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することとしております。

2点目は、ホームページやSNS等での情報発信でございます。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をしております。

数値目標と実績につきましては、若年者向け消費者講座の実施が年間5回以上に対して6回、ホームページ等での情報発信は、年間6回以上に対して6回と、目標を達成、継続して推進することとしております。令和4年度につきましては以上でございます。

次に、資料2-2の令和5年度、1ページをご参照ください。

経営課題4といたしまして、高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保として、様式も大幅に簡素化され、ページもぐっと少なくなったということでございます。令和4年度の取り組みを継続して、基本的には実施をしていくこととなりますけれども、3ページをご覧ください。

主な戦略といたしまして、高齢者を対象とした消費者教育の推進と、地域における高齢者の支援機能の向上であり、講座等を活用して、取り組んでいくこととしております。経営課題の進捗度合いを示した資料として、アウトカム指標として引き続き、高齢者に対するアンケートにおきまして、消費者被害の情報を身につけ、簡単な対処方法を心得ている、及び消費生活に関して相談できる人がいると回答した割合がともに95%としております。

これまで具体的取り組みの数値目標として、講座回数を上げておりましたが、コロナも5類へ移行され、講座回数も今後増えていくという中で、1人でも多くの高齢者・支援者等に講座を実施していくことは重要であるという認識は変わりませんが、消費者教育推進計画にあるように、自分自身で考え行動する、自立した消費者市民の育成を目指していることから、アンケート結果である理解度に着目をいたしまして、アウトカム指標としているところでございます。

4ページをご覧ください。若年者を対象といたしました消費者教育の推進といたしまして、学校、家庭における学習支援等の消費者教育、啓発を実施することとしておりまして、アウトカム指標として、受講者アンケートにおいて、基本的な知識や情報を身につけている

と回答した割合を95%としております。消費者教育推進計画に基づきまして、この分野も運営方針の目標の達成に向けまして、今後取り組んで参りたいと考えております。

説明につきましては以上でございます。ご審議のほど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。令和4年度及び今年度の運営方針につきまして、事務局姫野所長よりご説明がありましたけれども、審議を行いたいと思います。

令和4年度を踏まえてこの5年度の運営方針につきまして、何かご意見、もしくは令和4年度の運営方針で行われたことについてのご質問等でも結構かと思えますけれども、委員の皆様から何かご意見ございませんでしょうか。何か簡単なことでも結構かと思えますけれどもございましたらと思えますが。ございませんかね。

そうしましたら、私から一つお伺いしたいなと思ったことがあるのですが、資料で言うと、令和4年度の若年者対象の消費者教育の推進のお話のところだったと思うのですが、若年者に対してホームページやSNS等を利用して周知をしているというようなお話があったかと思うのですが、基本的にはホームページがメインと考えていいのですかね。他に例えば、いわゆる昔のツイッターの現X（エックス）とかですね、TikTok（ティックトック）とかそういったものもあるかと思うのですが、ホームページ以外にもそういうところでも積極的に情報発信はされたというようなことはありましたでしょうか。

○萩平副所長 萩平です。こちらからお答えさせていただきます。

消費者教育の推進につきまして、ホームページ以外には、今名称は変わりましたが旧ツイッターですとか、Facebook（フェイスブック）、そういったところでの情報発信はさせていただいております。

また、若年者の方につきましてはこちらの審議会でもご紹介させていただきましたが、YouTube（ユーチューブ）などの広告にですね、消費者トラブルについて、令和4年度については、若年者の身近に潜むトラブルに関する動画を短い30秒程度のものですが、作らせていただきまして、啓発をさせていただいたところでございます。

○家本会長 ありがとうございます。例えばアクセス数とか、そういったものの何かデータはありますか。

○萩平副所長 申し訳ありません。今ちょっと持ち合わせておりません。

○家本会長 そうですか。わかりました。結構です。

Facebook（フェイスブック）はあまり若者は見ないのですよね。ツイッターやYouTube（ユーチューブ）とかが一番まだ効果的なのだろうとは思いますが。定期購入であるとかそれこそエステとか、やはりそういったSNSから繋がって行って、手を出すというようなことが多いかなと思いますので。

引き続き、その辺のところは割としっかりやっていただくのがいいかなと思います。YouTube（ユーチューブ）の広告でもいいと思うのですが、Facebook（フェイスブック）とかよりはいいのではないかなと思いましたので、また機会があれば、アクセス数がどれくらいあったかがおわかりになる範囲で結構ですので、また次回以降に教えていただければいいかなと思っています。

○萩平副所長 ありがとうございます。

○家本会長 ありがとうございます。

委員の皆様他に何か、この運営方針と経営課題のところ、ご意見等ございませんでしょうか。そうしましたら、とりあえず意見もなさそうですので、事務局には今日出てきましたご意見を参考にさせていただいて、引き続きセンターの円滑な業務の遂行についてもお願いしておきたいと思います。

それでは、議題の「(3) 消費者教育推進計画の策定について」に進んで参りたいと思います。事務局の方からご説明をよろしくお願いします。

○萩平副所長 ご説明させていただきます。

恐れ入ります。資料はお手元にあります、「【資料3】大阪市消費者教育推進計画（2次計画）の策定について」をご覧ください。

まず、今回第63回の消費者保護審議会ですが、初めてご着任いただいている委員もいらっしゃいますので、現行の大阪市消費者教育推進計画、以後推進計画と呼ばさせていただきますが、この策定経過、昨年までの取り組みを簡単ではございますが、ご説明させていただきますと思います。

策定にあたりましては、令和3年度の当審議会におきまして諮問を実施させていただきました。約2年間の期間、消費者保護審議会での審議は4回、消費者教育部会での審議は6回、こういった長期間の審議を経まして、令和5年1月に当審議会から答申をいただきました。

策定の過程では、推進計画を市民に浸透させるということが重要という意見もございまして、市民に最も近い市政の窓口である24区役所の全区長に対しまして、意見照会を行うなどしまして、その意見を推進計画に反映し、また認識を深めていただくという意味でも、説明を度重ねて参りました。

1か月のパブリックコメントを実施しまして、約50件のご意見を頂戴いたしており、その内容は、消費者教育推進計画の素案の記載内容についての文言整理や形式的な修正、また消費者教育全般に関わることについての具体的な提案などについての意見も頂戴いたしました。このパブリックコメントも反映させていただいた上で、令和5年4月から消費者教育推進計画を施行して参っております。

今後は、改定に向けての検討をスタートするということになるのですが、資料3の「2 今後の予定について」をご説明させていただきます。

推進計画より一部抜粋させていただいておりますが、消費者基本法第9条に基づき、消費者政策の計画的な推進を図るために定められている第4期消費者基本計画と大阪府消費者教育基本計画の計画期間がともに令和2年から令和6年度の5か年としていることから、昨年度検討実施しました、本市の第一次となる計画期間については、令和5年から令和6年の2か年ということで考えております。

したがって、令和7年以降の2次計画の策定に向けて検討が必要ということとなっております。

令和5年度から推進計画に基づき消費者教育を推し進めておりますが、令和7年、出来上がってすぐという状態にはなるのですが、今回のこちらの審議会におきまして、第2次の消費者教育推進計画についての諮問を予定させていただいております。

なお、この見直しに当たりましては、大阪府消費者教育基本方針も並行して見直されるということを大阪府から情報が入っておりますので、そちらも審議会に傍聴させていただくなどし、情報収集に努め、大阪市の推進計画に反映させていきたいと思っております。

また次回、審議会でも諮問させていただきますので、どうぞよろしく願いいたします。以上でございます。

○家本会長 ありがとうございます。

そうしましたら、今萩平副所長からご説明ありましたけれども、委員の皆様から何かご質問やご意見とかございませんでしょうか。特にございませんかね。

今回の審議会でも、検討を始めるための資料をお示しいただけるということなので、それからということもありますから、特に皆様からご意見がなければ、これでということにしたいのですが、私から1点。令和7年の2次計画策定に向けてということで、これについてはまだ複数年度にわたるとかそういうことについても、今から検討していくということになると考えていいのですかね。

○萩平副所長 はい。現時点ではまだ決定しておりませんので明確にはしておりませんが、国の方針、大阪府の方針も約5年間の計画として考えられているということですので、審議・調査の中で決定していくことですが、5年間ぐらいのスパンでの計画になるのかなあというふうに思っております。また、内容につきましても、これから審議ということになるのですが、実際には国の方針の中でも、これまで自立した消費者の育成というものには実際に起こっているトラブル、消費者被害というのを、教えていく、お伝えをして知っていただくということと、もう一つは消費者自身が学ぶ、考えるというようなことで、令和5年度の推進計画は策定されているのですが、それに加えて、今後は行動するという概念が入ってくるのかなと思っております。そういったところを中心に、大阪府などがどういった動きをするのかというところを注目しまして、また審議を進めていただけたらと思っております。

○家本会長 ありがとうございます。了解いたしました。

委員の皆さんも、そういう方向で進んでいくのだなということがわかってよかったかなと思います。

そうしましたら、今のご説明に関しましても、他の委員の皆様から何かご意見等はございませんでしょうか。

はい。よろしいでしょうかね。ありがとうございました。これで議題（3）を終わりとさせていただきますね。

続きまして、議題「（4）その他」ということですが、特に具体的に何かあるわけではございませんので、委員の皆様から今のこれまでのところを、今日のご説明等で何か思われて、ご発言になられたいことがあるとか、もしくは消費者行政全般についてでも結構かと思えますけれども、何かご意見等ございませんでしょうか。

事務局の皆様からも何か追加で、ご説明とかございませんでしょうか。

○姫野所長 特段ございません。

○家本会長 そうしましたら、本日の議題はこれで全てということですので、ここで締めくくらせていただきたいと思います。

議題「（1）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」、以前からずっと高齢者と若年者に対する教育であったりとか、周知ということが課題になってきて、その辺を重点的にやっていこうというところは変わらないというところですので、コロナを経てまた新たに出てきた問題である詐欺的定期購入は、まさにコロナがあって大きく問題が取り上げられるようになってきたことの一つだと思いますけれども、いわゆる今までの普通の生活というようにちょっと戻りつつあるというところですが、やはりそういうICTの問題っていうのが結構ございまして複雑に絡み合い、いろいろな新たな問題が出てきているというところはあるかなという気はしますので、その辺も先ほどご説明いただいた内容を見ましても、それを踏まえてきちんと事業としてやっていこうと考えられているということがございましたし、あとやはり着物の次々販売のあっせんにつきましても、本当に委員の皆様にご尽力いただきまして、報告書ができてそれが非常に上手く活用されているということですので、今後もそういうことがあれば積極的に、あっせん、それから指導等をやっていただき、前に進んでいただくというような形でお願いできればと思います。

そうしましたら、事務局の方にお返ししたいと思います。

○姫野所長 家本会長、お疲れ様でした。ありがとうございました。

本日は、委員の皆様方には大変お忙しい中、長時間にわたりご審議賜り、どうもありがとうございました。

今日いただいたご意見等を踏まえまして、また今年度頑張って取り組んで参りたいと思いますので、また次回、今年度あと1回、年明けというようなこととなりますけれども、大体年末ぐらいから日程調整の方を始めさせていただきますと思います。

まだまだ暑い日が続きますが、皆さんご健康には十分留意されるよう、お願いいたしまして、本日の審議会は終了いたします。ありがとうございました。