

第 64 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

令和 6 年 2 月 20 日

大 阪 市 市 民 局

第 64 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 6 年 2 月 20 日(火) 午前 10 時～午前 11 時 05 分

場 所 大阪市役所本庁舎屋上階 P 1 会議室
(対面及び 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(第2期)の策定について(諮問)

(2) その他

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (14名)

(敬称略・50音順)

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
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参与
田中忠徳	公募委員
西島敦	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
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
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
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	西口貴史
担当係長	熊野勇一

※ウェブ会議により出席

(4) 傍聴者

1名

○司会 ただ今から第64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西口でございます。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。どうぞ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、この場とWebを合わせて、本日14名の委員にご出席賜っており、過半数を超えていますので、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します。

○司会 それでは、お手元の会議次第に従って進めて参りたいと存じます。まず、開会に当たりまして、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 大阪市市民局区政支援室長の高野でございます。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、厚くお礼申しあげます。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。

本日は、前回の第63回消費者保護審議会においてご説明させていただいた令和7年度からの消費者教育推進計画第2期の策定にかかる諮問をさせていただきたいと考えております。のちほど、今年度から実行段階に入りました消費者教育推進計画における本市の取組状況をご説明し、国や大阪府における新たな計画にかかる動向もご紹介させていただきます。

第2期計画の策定にあたりましては、実質1年余りの短い期間でのご審議をお願いさせていただきますが、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。

(Web会議における注意事項の説明)

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

(出席委員のご紹介)

○司会 なお、本日、浅野委員、谷田委員、林委員、水野委員、森委員、山崎委員、以上6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。

次に、消費者センターの出席者をご紹介します。

(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 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。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て公表させていただくことをご了承をお願いいたします。

なお、現在のところ、傍聴者が1名いらっしゃいます。傍聴者の方に向けてですが、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されておりますが、傍聴者の皆様におかれましては、運営要領の遵守事項につきまして、ご理解ご協力をお願いいたします。

それでは、議題に入って参ります。まず、議題(1)「大阪市消費者教育推進計画(第2期)の策定について(諮問)」について、事務局からご説明をいただきたいと思います。

○姫野所長 改めまして、所長の姫野です。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(第2期)の策定について(諮問)」と、資料2にあります、「大阪市消費者教育推進計画(第2期)の策定スケジュール」について併せてご説明をさせていただきます。

まず資料1の諮問書を家本会長に、副所長の萩平よりお渡しさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

(会長に「諮問書」を手渡し)

○姫野所長 それでは資料1、市長から会長への諮問文についてご覧ください。「2 諮問趣旨」にございますように、大阪市における消費者教育は、審議会委員の皆様のご尽力により策定をし、今年度から運用開始をした、大阪市消費者教育推進計画によって、本市の取組

を体系的に整理するとともに、国の消費者教育の推進に関する法律の趣旨と、大阪市消費者保護条例の理念を踏まえ、消費者教育を総合的かつ一体的に推進をしておりますが、令和6年度末をもって計画期間が終了いたします。

消費者を取り巻く状況は、ニュースや新聞等でも報道されている通り、ホストクラブにおける不当な勧誘などが社会問題化したことや、詐欺的定期購入商法については、令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、広告表示事項の追加・拡大など通信販売における規制が強化されましたが、被害が後を絶たない状況となっております。また、物価高騰や自然災害の発生など、消費生活をめぐる社会的状況は日々変化をしております。

こうした消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、消費者被害の未然防止と合理的な消費行動を行う自立した消費者の育成に向け、また、消費者が生涯を通じて、消費者教育を受けられる機会の提供を目指し、現推進計画の取組期間が終了する令和7年度からの第2期計画を策定するために諮問し、ご審議をお願いするものでございます。

なお、消費者教育推進法におきましては、都道府県及び市町村には消費者教育を推進するため、消費者、事業者、消費者センター、その他の関係機関による消費者教育推進地域協議会の設置の努力義務の定めがございます。本市では、平成30年の第56回消費者保護審議会におきまして、本審議会の消費者教育部会をこの協議会に位置付けております。消費者教育推進法における消費者教育推進地域協議会の役割の消費者教育推進計画策定、或いは変更する場合においては、意見を求めることとされており、本日の審議会諮問後、具体的な審議につきましては、現計画策定時と同様に、消費者教育部会において進めていただくことを考えております。

諮問資料の説明は以上でございますけれども、次に資料2の策定のスケジュールについてご説明をいたします。消費者教育部会の開催は、答申までに3回程度予定しております。メール等も活用していきたいと考えております。また、8月開催予定の第65回審議会におきまして、消費者教育部会で取りまとめました中間骨子案をお示しし、ご意見を頂戴するとともに、区役所との連携が必要不可欠なことから、9月頃には、区長会議に意見照会を行い、意見反映をさせていただきたいというふうに考えております。その後、素案として取りまとめ、答申の希望時期といたしましては、令和7年1月末を想定しております。以後、2月から1ヶ月間、パブリックコメントを実施いたしまして、3月下旬に本市の考え方を公表した後、策定、公表することを予定しております。

詳細な内容については、委員皆様方に随時メールにてお知らせをし、ご意見を賜りたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。説明は以上でございます。

○家本会長 ただ今事務局より、議題1の第2期大阪市消費者教育推進計画に係る諮問について説明がありました。この案件については第1期の同計画の策定時と同様に、消費者教育に係る事案の複雑多岐にわたる検討項目の整理や、迅速な審理を実現するためには、まず少人数である部会で調査審議を行うことが有効であると考えます。市長からの諮問を受け、また、先ほど説明があったとおり、消費者教育部会で調査審議を進めていただくことといたしたいと存じます。

この後事務局には、現行の推進計画の取組状況について説明をいただきたいと考えますが、一旦ここで区切らせていただいて、先ほど説明のございました、諮問及び策定スケジュールについて、今の事務局からの説明を踏まえて、ご意見等委員の皆様からごさいませんでしょうか。

(意見なし)

そうしましたら、今のご説明のとおりに進めるということによろしいでしょうか。それでは、今後は消費者教育部会で調査審議を進めていただくということになりましたので、消費者教育部会長である松井元子委員、よろしいでしょうか。

○松井元子委員 消費者教育部会長を務めさせていただいております、松井元子でございます。どうぞよろしくお願いたします。

ただ今、家本会長より消費者教育部会での調査審議の意向が示されましたので、大阪市消費者保護審議会消費者教育部会設置要領第4条の規定により、これより消費者教育部会を招集し、調査審議することといたします。第2期の推進計画を策定するにあたっては、国の消費者教育の推進に関する基本方針や、府の消費者基本計画を勘案しながら進めていく必要がございます。

それでは、私以外の消費者教育部会のメンバーをご紹介します。消費者教育部会会長代理に森委員、部会委員として佐伯委員、石地委員、井上委員の全体5名でございます。どうぞよろしくお願いたします。

○家本会長 松井元子部会長ありがとうございました。今後ともどうぞよろしくお願いたします。

大阪市における消費者教育については、今年度に施行した推進計画に基づいて進めていることと思いますが、第2期の計画を策定するにあたりましても、やはり現状認識というのは重要であろうかと思えます。従いまして、事務局より令和5年度の取組についてご説明いただきたいと思えます。大阪市の第2期の推進計画を策定するにあたって、国の消費者教育の推進に関する基本的な方針や、府の消費者基本計画第3期の改定のポイントを説明していただきたいと思えます。それでは、事務局から説明をお願いいたします。

○萩平副所長 事務局消費者センターの副所長萩平と申します。私からご説明させていただきます。まず、消費者教育推進の内容について、資料3「大阪市消費者教育推進計画の概要」をご覧ください。

大阪市におきましては、消費者教育推進法の基本理念のもと、消費者市民社会の形成に向け、「第1部 計画の基本的な考え方」にありますとおり、「消費者被害の未然防止と持続可能な社会に向けて合理的な消費行動を行う自立した消費者を育成する」「消費者が生涯を通じて、消費者教育を受けられる機会を提供する」「庁内関係所属間の連携はもとより、事業

者や関係団体など多様な主体との連携により消費者教育を効果的に推進する」と、このような考え方にに基づき、消費者教育を推進しています。

また、消費者教育の実施にあたっては、「第3部 消費者教育の推進」の中にも書かれております。ライフステージの各段階において、必要な最新の知識が得られるよう、消費生活をめぐる社会的状況や本市における消費者からの相談内容を踏まえながら、取り組んで参ります。

それでは次に資料4をご覧ください。こちらが具体的な令和5年度中の消費者教育推進計画の取組状況でございます。令和6年1月末現在で、どのような取組をしましたかということをご説明させていただきます。まず、この表の見方ですが、消費者教育推進計画を以下「推進計画」とお話をさせていただきますが、推進計画の第3部第2章第1に「ライフステージに応じた体系的な実施」という項目がございます。その次の第2には、「外国人住民に対する取組」、第3には「情報発信の取組」、第4には「多様な主体による消費者教育の推進」と、カテゴリーを分けております。

まず、第1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、「1. 学校」という中分類をしております。学校の中でも、小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、支援学校がございまして、資料の中央あたりですが、取組の方向性及び具体的取組につきましては、学校教育を支援する取組としまして、義務教育の学校では、学習指導要領に則って、消費者教育がなされているところでございます。学習指導要領に則り消費者教育をされている上で、消費者センターがどう関わっていくのかというところですが、令和5年度の実施内容につきましては、各大阪市立の小中学校の校長会や中学校の校長会に出席をさせていただき、若年者向けの消費者教育講座について啓発を実施して参りました。その啓発内容といえますのが(2)ですが、学校教育を支援する取組といたしまして、「ア 講師の派遣」「イ 学習教材の制作・配付」「ウ 地域実情に合わせた支援」を行って参るということを説明し、また計画の中でも書いております。

令和5年度に実施した内容としましては、全てをお読みせずに割愛させていただきますが、若年者向けの講座の実施については、まず、高等学校で全体3回、293名の生徒さんに消費者教育講座を受けていただきました。また、ATCにあります消費者センター内での見学講座では、中学生にお越しいただき4回124名の生徒さんに講座をさせていただきました。一方で、センターから外に出た啓発活動としましては、大阪市選挙管理委員会と連携し、主権者教育の機会に合わせて消費者教育が実施できるという共同での啓発を実施したりもしております。また、啓発冊子やパンフレットなどを、大阪市立の中中学校3年生向けに、全校へ配布をしております。同時に、若年者向けホームページの特設コーナーや、デジタルコンテンツを紹介し、サイトに直接繋がるQRコードの紹介をしています。

一方で、大学、専門学校の学生さんには、若年者向け講座、専門学校・大学生向けの講座を3回実施させていただき、435名の学生さんに聞いていただきました。また、大学生や少し大人の世代にも消費者センターのことをご理解いただくために、映画「笑いのカイブツ」とのタイアップポスターを作成し、これまでに講座に訪れさせていただいたことがある専

門学校や大学に掲示の依頼を実施しました。加えて区役所や警察署、地下鉄の駅などの施設約260箇所でも掲示をさせていただきました。

次に、中分類の中で「2. 地域社会」に移ります。こちらには、高齢者と障がい者が含まれます。この取組におきましては、地域での出前講座、これが直接的に伝えられる、消費者被害のトラブルについて詳しく説明できる、重要な機会となっております。地域講座は、現時点で52回実施し、998人の方に受講いただいております。

また、高齢者や障がい者を見守っていただいている立場の方には、この見守り講座を実施しまして、こちらは15回で549名の方、合計で1,547名の方に、最近よく起こるトラブルや、何かあったら消費者センターに電話くださいというようなことなども含めて、講座でご説明させていただきました。また、情報発信の取組としましては、ホームページへの掲載や、事前登録者にニュースをメールにて情報発信しております。また、大阪府、大阪府で連携して作成しております「くらしすと」は、今月に第4回目を発行しますが、既に3回発行しております。市センターでの「エルちゃんのトラブルバイバイニュース」も6回発行しております。また、消費者安全確保地域協議会、見守りネットワークにて、消費者被害状況の情報共有も実施いたしました。一方で、啓発用のパンフレットや、「訪問販売お断りステッカー」というシールを作りまして、区役所での配架、もしくは講座にお伺いさせていただいた地域に配布をさせていただくという取組をいたしております。

「3. 家庭」での消費者教育についてですが、まず小中学生に向けた学習教材を作成し、見学講座でテキストとして使用させていただいたとともに、大阪市のホームページにも掲載をさせていただいております。また、現在、来年に向けてですが、消費者教育用DVDの視聴に向けて現在調達をしているところです。こちらは小中学生または18歳、学生さんの世代にも見ていただけるような、消費者教育講座のDVDを複数購入する準備をしております。

大分類の「第2 外国人住民に対する取組」といたしまして、まず外国人を消費者被害から守る観点から啓発を実施しております。「やさしい日本語」による外国人向け消費者トラブルに関するページを新たに作成しました。大阪市のホームページには、翻訳機能がついておりますので、大体の外国語には翻訳ができるのですが、やさしい日本語、そしてルビを振るなどし、丁寧に、わかりやすさを追求し作成しております。一方で、在住外国人向けのよくある消費者トラブルの事例、これは国民生活センターが発信しているものですが、大阪市のホームページからリンクを貼りつけて、解決方法について確認ができるようにホームページを充実して参りました。

次に「第3 情報発信の取組」です。こちらについては、令和5年度の実行内容をご説明させていただきますが、まず、大阪府と大阪府と連携して講演会を開催いたしました。昨年5月に開催いたしました、コロナの第5類に移行した直後ではありましたが、31名の方にご参加いただいております。大阪市の消費者センターで「エルちゃんのわんデー講座」を実施いたしまして、5回合計132名の方にお越しいただきました。市内各所の施設等に設置しているデジタルサイネージについては、消費者啓発動画を放映するなどし、まずデジタルで訴える若年者の方に向けてわかりやすく、伝えさせていただいております。生徒さん向けに

はお金の大切さを伝える資料を作成し、こちらもホームページに掲載をしたりもしております。図書等は消費者センター内のくらしのひろばエルで貸し出しもしております。重複しますが、映画のタイアップポスターや、大阪府と連携し「くらしすと」の発行などもして、メールにて情報発信をしております、また市ホームページ、SNSを活用して、積極的に情報発信をしております。

「第4 多様な主体による消費者教育の推進」ということで、消費者センターのくらしのひろばエル内に、ACAP（消費者関連専門家会議）のコーナーを充実させました。また、大阪府消費者フェアに参画し、令和4年作成の啓発動画を活用し、たくさんの方にご覧いただいた状況でございます。事業者が実施する研修に消費生活相談員を派遣し、事業者向けの講座を実施することや、消費者庁が主催する消費者教育コーディネーター研修に本市職員が参加するなどし、知識の共有を図って参りました。以上が、消費者教育推進計画に基づく取組状況でございます。

続きまして、先ほど松井部会長からご発言がございましたが、第2期の推進計画を策定するにあたって、国の消費者教育の推進に関する基本的な方針や、府の消費者基本計画を勘案しながら進めていく必要がございます。国の基本方針は、令和5年度から令和11年度までの7年間を対象としたもの、府の第3期の基本計画は現在改定に向けて、大阪府消費者保護審議会基本計画策定検討部会にて検討中でございますが、現時点ではそれぞれの資料から把握している改定ポイントについて、説明をさせていただきたいと思っております。

資料は、参考資料内の参考1に移ります。資料内の左手、「Ⅱ 消費者教育の推進の基本的な方向」についての直下、「今期の基本方針における基本的視点」がございます。まず、今期の基本方針における基本的視点の中にある1ポツ目の『「教えられる」だけではなく、消費者による自ら及び相互に「学ぶ」「考える」「行動する」ことを促進』とあります。本市の推進計画においても、国の基本方針の基本理念を引用し、どうしたら被害に遭わないのかという知識を身につけるため、必要な情報を発信するだけでなく、一人一人がどういう消費行動をとれば、社会に貢献できるかを考える自立した消費者となるよう促すこととあります。これまでの「学ぶ」「考える」に加え、第2期推進計画においては、これまでも啓発しているとおりの「行動する」という視点が含まれると考えております。

次に2ポツ目の「消費者の多様化等を踏まえたきめ細やかな対応」でございますが、現行の推進計画においても、消費者の多様化、これは高齢化、成年年齢の18歳への引き下げ、孤独孤立の顕在化など、こういった消費者の多様化について述べております。また、消費者の特性、年齢の他、障がいの有無、性別、消費生活に関する知識の量などに配慮し、様々な場、学校、家庭、地域、職場など特性に応じた取り組みを推進していくこととしております。第2期推進計画では、多様化する消費者に一人一人寄り添って、特に若年者と高齢者、障がい者等に、それぞれの特性を踏まえたきめ細やかな消費者教育の方策の検討を進めていくことが必要と考えております。

次に3ポツ目、「デジタル化への対応」についてでございますが、国の基本方針を踏まえますと、消費者が消費者トラブルから自らを守る知識、サービスの仕組みやリスクの理解、接する情報に対する批判的思考力、また適切に情報収集・発信する力を身につける重要性が非

常に高まっております。現行の推進計画においても、ペーパーベースのみならず、デジタル媒体での情報伝達を検討していくとしており、次々と新たなデジタルサービスがこの世に生まれ、それに応じたトラブルが生じていることから、社会のデジタル化に対応した、またデジタルを活用した消費者教育についても検討を進めていくものと考えます。

次に、4 ポツ目ですが、「消費者市民社会の一員としての行動促進」とあり、消費者トラブルにあった場合、消費者センターに相談する、これも1つの行動と言えます。この行動するということには、個人の自らの救済に限らず、安全安心な社会の実現に繋がる意義があること、また、エシカル消費等の基本的な考え方やその具体的な行動例など、持続可能な社会の形成に寄与する情報の提供などを行うなど、国の基本方針を踏まえ、多角的な視点の情報提供を行っていくものを検討していくことが必要と考えております。

次に参考資料3をご覧ください。府の消費者基本計画でございます。府の基本計画につきましては、現在改定に向けて検討中ですので、今後もこの府の改定案を睨みながら、本市の推進計画を検討するなり、今後、変更の可能性のあるものの、現時点では、この基本目標3に記載されております、「消費者教育の推進」の部分について確認をさせていただきました。

資料3の右側半面の枠内「基本目標3：消費者教育の推進」において、上から8行目には、『持続可能な社会の形成に貢献する消費行動「エシカル消費」の推進や環境や食品ロス、金融経済等の他の消費生活に関する施策との連携』とあります。大阪府の消費者基本計画においては、ライフステージに応じた多様な場における消費者教育を推進することとともに消費者教育の担い手の育成と活躍の場の提供というのは、もともと記載もありまして、現時点ではそう大きくは変化しておりませんでしたのでここでは割愛させていただきますが、この基本目標3の中に、この持続可能な社会の形成に貢献する消費行動「エシカル消費」の推進等が追加されたという状況になっております。本市の推進計画においても、持続可能な社会の実現に向けた取組は随所に記載しておりますが、また本市の他の所属が所管する計画等の確認も双方で行いながら、こういった内容を明記していくのかを検討していきながら進めていくというような流れになるかと考えております。

以上が令和5年度消費者教育推進計画の取組状況及び推進計画の改定にあたってのポイントについてのご説明でございます。

○家本会長 ただ今ご説明いただいた、令和5年度消費者教育推進計画の取組状況及び第2期の本市消費者教育推進計画の策定にあたってのポイントですけれども、委員の皆様から何かご質問、ご意見はないでしょうか。

○澤村委員 澤村でございます。ご説明ありがとうございます。非常に地域や人口の多い中、小学校中学校でも消費者教育活動をされているということは、よくわかったのですけれども、私の方から何点か質問させてください。

中学生向け教材を配布し、今後小学生向けの教材の配布作成などを考えているということですが、具体的に何年生に向けたものか。電子マネーなどが指導要領に入ってくるのは5年生家庭科からだと思しますので、5年生から始めるのかどうかというところと、教

材を配布しても学校現場に行きますと、先生方が教材に気づかれていない。大阪府さんが今、小学生向けの教材を府内市町村全部に配布をされていますが、実際あまり先生たちはご存知ないというところもございまして、配布方法についての周知、そして、配布されたら配布されたで活用方法が難しいと。例えば、教員がするにあたっての活用方法も教員はプロですけれども、私たち消費生活相談員が現場に行ったときの活用方法などについて、研修などしていただけるのかということ。

それから、事業者向けの講座をされているということですが、新入社員向けの教育というのはされているのかということ。

もう1点、今SNSの問題が非常に上がってきております。大阪府の方では青少年課との連携で、スマホサミットを近畿総合通信局と一緒にされて、小学生、中学生、高校生の現在のスマホの実態調査を踏まえた上での教材の配布などを行っておりますけれども、大阪府さんの青少年課さんの方も取組をされていると聞いております。実際のところ、相談現場でも今、ゲーム課金だけではなく、投げ銭の問題などキャッシュレスもそうです、お年玉をコード決済でおじいちゃんやおばあちゃんからもらったという小学生も結構いますので、この辺りについて青少年課との連携についてどのように今後されていくのか、今どのようにされているのかということをお教えいただきたいと思っております。よろしく願い申し上げます。

○萩平副所長 まず、小学生向けの資料についてですが、令和5年にはこちらに訪れていただきました小学校の先生、中学校の先生ともお話をさせていただきました。今、児童に何が重要かということを確認させていただきました。まず中学生になると、それなりにスマートフォンなどを使っているんですけど、ゲームなどをしたり、そういったところで課金というトラブルがあるのですが、一方で、お金の大切さというところが、少しぼんやりとしていて、お金というのは湧いて出てくるものではないよというような基本的なところから教えて欲しいということをお強く仰っていたのが印象的でした。スマートフォンで自由に操作ができるということが技術的には可能になっているものの、お金がどういう流れで自分のお小遣いというのは誰がくれているのか、というようなところから伝えていけるような、お金の大切さというのをまず踏まえた上で、トラブルは避けていきましょうというような流れでの資料を作らせていただくこととなります。しかし小学校低学年になりますと、少し違う対応も必要にはなってきます。幼児から小学校低学年になりましたら、できるだけ消費をするということの大切さ、お金をちゃんと使うという視点での資料作りが必要となりますが、それについては今後検討かなと思っております。そういった資料を活用し、中学校の教員等に向けた研修等については、今のところは考えてはいないというような状況になっております。

また、事業者向けの研修ですけれども、新入社員の方に向けた研修は実はやっておりませんので、どちらかという事業者の中でもお客様相談センターにいらっしゃる方に向けた講座をさせていただきました。このお客様相談センターは消費者の方とまず最初にお話をされる立場にいらっしゃいますので、そういった方に消費者の立場にたって、親身になっ

て相手の話を聞くとか、事業者としての責任も踏まえて、消費者教育啓発を一緒にやってみましょうという立場から、講座をさせていただいたところです。

教育委員会の青少年課等との連携は、今のところはまだです。校長会等で消費者啓発について参画をさせていただくというような説明をさせていただくものの、青少年課と一緒に参画をするとの流れにはなっておりません。以上です。

○澤村委員 ありがとうございます。まさしくおっしゃるとおりで今、小学校の方ですけども学校現場から、最近では3年生などからもそのような講座の要請や、中にはもう1年生からの講座の要請もございます。現時点では、相談現場でもわずかですけども、2年生などの投げ銭及びゲーム課金の相談もちらほら見えてきたりしておりますので、やはりキャッシュレスが進んでおりますし、もう子供たちは皆キッズ携帯ではなくスマホを持って、SNSで保護者と連絡を取り合っている世代のようですので、このあたりも今後、教育委員会との連携及び青少年課との連携が必要なのかなと思います。

企業向け、新入社員向けの消費者教育ですけども、やはりお客様相談部門よりも、企業の方も消費者なのではないかなと思っておりますので、高校生大学生の若年者向けの消費者教育の一環としてご検討いただければと思います。よろしくお申しあげます。

○家本会長 ありがとうございます。他に何かご意見などございませんでしょうか。

委員の皆様からないようであれば私から1点、意見を申しあげたいと思うのですけれども、1月1日に皆さんご存知のとおり能登半島で大きな地震がございました。地震だけでなく、例えば台風でもそうだと思いますし、自然災害の系統、それから2020年からあったコロナでもそうですけども、不測の事態が起きるとすぐに宜しくない輩がやって来て、悪徳商法みたいなことを始めたりするわけですよ。今報道でも、やはりそういう能登の地震のときでも、地震が起きてすぐ2日3日ぐらいでそういう人たちがやって来て、屋根の工事をしとあげるなどと言って、宜しくない商法を行うような人が必ず出てきたりするわけですよ。消費者教育推進計画の策定というのは当然、消費者教育推進法を基にしているわけですけども、そちらの方も見てみたところ、災害などその他非常事態においても、消費者が合理的に行動をすることができるよう、非常事態における消費生活に関する知識を深めることを旨として、消費者教育が行われなければならないという規定があるわけですけども、このような災害や非常時などの消費者行動について、大阪市において、消費者教育をどのように推し進めるといふようなことになっているのかなとの疑問がございましたので、今どのような状況か、もしくは計画があるのかといったことについてお聞かせ願えればと思うのですけれども。

○萩平副所長 ありがとうございます。国の基本方針におきましても、非常時における情報発信と消費行動については記載されております。その趣旨は、地方公共団体は非常時には、可能な限り正確かつ迅速に情報を提供すること、消費者は得られる情報を批判的かつ合理的に吟味し行動することが望まれております。仰るとおり、1月1日に発生しました能

登半島地震におきましては、屋根がもうこのままでは危険だ、工事が必要だとか、保険金を使えばタダで住宅改修ができる、また、市役所を名乗って義援金を集めたりなど、震災に便乗したトラブルがニュースでも報道されたところがございます。過去の新型コロナウイルス感染症の影響もあったときには、マスクやアルコール消毒剤をはじめとする生活関連物資が、インターネット上で高額転売されるというような行為が見られました。その他、不確かな情報に影響を受けて、トイレットペーパーなどの物資の買だめを行うといった消費行動が起こったり、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法やトラブルも多く発生したところがございます。そのため、これまで本市の消費者教育におきましては、消費者が非常時においても合理的に行動ができるよう、非常時の行動、まず情報が正しいのか、十分確かめくださいということ、それから、商品が真に必要なものか、必要な方が必要なものが手に渡らないということで混乱が起きることがあるため、必要以上の買だめは行わないでくださいというようなことを、非常時の行動として、出前講座で講師から直接的な説明を行うなど、啓発等を行って参りました。こういった情報発信を進めていくとともに、今後の推進計画におきましても、市ホームページやSNSを活用した広報活動や、市民に効果的に周知するためのパブリシティ活動などを掲げて取り組んで参りたいと考えております。

○家本会長 どうもありがとうございました。確かに情報を確認して、それをちゃんと自分で吟味して使い分けることができないといけないというところがあって、ただその情報も最近AIチャットサービスを使った動画のAI化のようなことが出てきて、私も含めてですけれども消費者の皆さんが、自分で本当にそれが正しいのかというところを確認するのがものすごく難しい時代になってきていますよね。先ほどデジタル化の話もありましたけれども、そういったところに対する取組なども合わせて、特に情報発信デジタルでやるということになっていきますと、まさに東日本大震災の津波のときもそうでしたけれども、フェイク動画がやはり出て、それに惑わされることも起こったりしますので、デジタル化と合わせてやらないといけないのではないかなという気もしますので、その辺もご検討いただければよいかなと思っています。

他に皆さまからありましたら、森田里花委員お願いします。

○森田里花委員 森田と申します。ご提案と、それから現状に関するお話、本当にしみじみと1つ1つそうだなと思って伺って参りました。消費生活相談員をしている立場として、本当に消費者教育の大事さというのも感じております。自分の中でとてもこれはわかりやすいキーワードだと思っている言葉がありまして、「買物はお金による投票です。」という言葉に触れたことがありまして、いざ投票となったら、立候補している方の情報も聞いて、この1票をどんなふうに誰にどういった気持ちで投じるのかというのをすごく慎重になるのに、いざ消費になると契約を簡単にしてしまって、サラ金でお金を借りて、現金を渡して領収書もらったのに、儲け話はどうなったのといったことになってしまう現実がありまして。「買物はお金による投票です」というキーワードは、投票自体は18歳からですけれども、小学校においても、例えば、もし学級委員を選ぶというようなときも投票という言葉になる

と、やはり重みが出て慎重になって考えることにも繋がっていくのではないかと思いますし、私の中ではこの言葉がとてもわかりやすく、本当に幅広くSDGsも含めて、慎重に契約をするという意味でも、非常によい言葉ではな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。仰るとおり「買物はお金による投票です。」ということは非常にわかりやすく、今ちょうど大阪市の選挙管理委員会と、主権者教育と一緒に進めさせていただきながら一方で、投票の大事さをそこで教育させていただきながら、消費者教育も合わせて一緒にこう歩んでいるような状態になって、そういった言葉を生徒さん方にお伝えできればなと思います。

○家本会長 他に何か皆様ご意見などございませんでしょうか。では、植村委員お願いします。

○植村委員 いろいろご説明ありがとうございます。少し素人質問かもしれないですけども、学校で講座をされたり、今回、先ほどご説明があった、消費生活相談員を派遣して事業者向け講座をされたとののですが、私たちも事業者団体なので特に興味を持ったのですが、事業者から依頼があつて初めてされるのか、大阪市さんの方から広報されてお申し込みがあつたのかお聞きしたいのですけれども。

○萩平副所長 事業者向けの講座をしていますとの広報はしていないのですが、ちょうどこの審議会の中に、百貨店協会さんが入っておられて、そのご縁がありまして、全国の百貨店のお客様サービスセンターの部門の方への講座をさせていただいたような状況になっております。

○植村委員 ありがとうございます。実は先日東京の方で、従業員への消費者教育を企業様が考えておられたら進めたいので、ACAPを通じて事業者をご紹介くださいといった取組を東京都がされていまして、非常に関心を持っています。大阪の企業はリモートにはなりますが、そういう講座を進められています。先ほど澤村委員の方からもありましたけれども、私もお客様相談室の方が対象というよりは、どちらかというと新入社員にニーズがあると思っております。ACAPを通じて、それなら実施していただきたいと挙手があつたところが全て新入社員を対象に、従業員教育の一環として入れたいとのことがありましたので、また大阪市さんの方もご検討いただけたらよいかと思います。

○家本会長 植村委員ありがとうございます。他に皆様、ご意見等ございませんでしょうか。そうしましたら、議題「(2) その他」に移りたいと思いますので、事務局の方からご説明お願いいたします。

○萩平副所長 議題2につきましては、何か連絡事項等がございましたら、ご説明させていただこうと思っておりましたが、現時点では連絡事項等ございませんので、議題2はこれで終わりでございます。

○家本会長 そうしますと、本日の議題は以上になりますけれども、せっかくの機会ですので、消費者行政全般についても委員の皆様から何かご意見等あればと思うのですけれどもいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

(意見なし)

それでは、本日の議題についてはすべて終了いたしましたので、私の方から締めくくりの言葉を幾つか述べさせていただきますと思います。

第2期の消費者教育推進計画の策定にあたって、いろいろと皆様から今ご意見をいただいたわけですが、行動するという点をポイントにされたいということで、やはりそれがすごく大事だと思います。教育で知識を得るというだけではなくて、それを活用できないと教育としてはやはり意味がないと感じますし、もちろんこれで終わりのないことであって、ゴールを決めても必ずここで終わりということがないことではあると思うのですけれども、本当に先ほど申しあげたとおり、いろいろな世の中の進化があって、それに対応していかないといけないという意味では、計画を立ててもすぐにまた、計画を立てている側から新たな問題が出てきて、本当に大変だなと思うのですけれども、それでも1歩1歩着実に行動できるということを目指していくのはすごく大事かなという気がするのですね。特に、高齢の方や若年層の方々はターゲットにされやすいというのはこれまでの経験上わかっていることだと思いますので、そういった方々に対する教育を、それから行動できるということをやっていくのも大事ですが、そういう人々に携わる人々の方でも、要するに若年層と高齢の間の一般的な人達、こういう人たちの間にも実はそういうところについていけないということも結構あるかと思います。そういったところも見逃さないように、いろいろと検討していただいて、消費者教育、行動できる消費者ができていくような計画にさせていただければよいのではないかなと考えます。よろしくお願ひしたいと思います。それでは事務局にお返ししたいと思います。

○姫野所長 家本会長、ありがとうございました。委員の皆様方につきましても、様々な視点でご意見頂戴し、ありがとうございました。頂いたご意見につきまして、また内部で検討しながら、取り組みの方を進めて参りたいと思います。

それでは、これをもちまして第64回大阪市消費者保護審議会を閉会いたします。

本日はどうもありがとうございました。