第69回

大阪市消費者保護審議会

議　　事　　録

令和８年９月８日

大　阪　市　市　民　局

第69回大阪市消費者保護審議会　議事録

日　時　　令和８年９月８日（火）
　　午後３時～午後４時25分
場　所　　大阪市役所本庁舎４階　市民局第４～６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) 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) 専門部会の部会委員等の選出について
(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) 専門部会からの報告について
(6) 大阪市消費者教育推進計画（第２期）の振り返りについて
(7) その他

５　閉会

出　席　者

（1）委員（15 名）

（敬称略・50 音順）

稲本　雅子	公募委員
上田　希代子※	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関西支部
小原　淳一※	千里金蘭大学 栄養学部 講師
笠井　裕子※	近畿百貨店協会 事務局長
加藤　律子	大阪市消費生活合理化協会 理事
要　　正子※	大阪総合保育大学 准教授
新宅　賀洋※	帝塚山大学 現代生活学部 教授
高橋　克明※	大阪商工会議所 流通・サービス産業部課長
髙橋　智也※	大阪大学 大学院高等司法研究科 教授
田中　ひろき※	大阪市会 市政改革委員長
張　　洋介	関西学院大学 司法研究科 教授
番田　晶子※	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 理事・西日本支部副支部長
桝井　　明	公募委員
松尾　知子※	関西大学 法学部 教授
松尾　善紀※	弁護士

（2）市側

市民局区政支援室長	小林　卓示
市民局区政支援室地域安全担当部長	井元　賢二

（3）事務局（大阪市消費者センター）

所長	丸井　かおり
副所長	木田　　学
副所長	山路　優子
担当係長	積光　利枝

※はウェブ会議により出席

第 69 回大阪市消費者保護審議会議事録

〇事務局

お待たせいたしました。ただいまから第 69 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、司会を務めさせていただきます、大阪市消費者センター担当係長の積光でございます。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申し上げます。

本日は 19 名の委員のうち 15 名にご出席でご返答いただいているところ、現在 13 名まではご出席の確認を取れておりまして、大阪市消費者保護審議会規則第６条第１項に基づき、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。

本審議会は公開で実施いたします。

本会終了後、発言と発言者氏名を記載した議事録を作成し、ホームページで公表することになりますので、ご了承お願いいたします。なお、現在、傍聴者はいらっしゃらない状況でございます。

また、本審議会は令和８年８月 19 日付の委員改選後、初めての審議会となります。令和８年８月 18 日までの前任期の期間中に所属団体で委員を交代され、この審議会が初めての方や、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。

それでは、開会にあたりまして、本市を代表いたしまして、市民局区政支援室長の小林からご挨拶を申し上げます。

〇小林区政支援室長

市民局区政支援室長の小林でございます。委員の皆様方には、平素は本市消費者行政を初めといたします市政各般にわたりまして、特別のご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。また、ご多用のところ本日は本審議会にご出席賜りまして誠にありがとうございます。

本審議会におきまして、昨年度は消費者保護条例に基づきます商品の品質表示基準につきまして、ご審議を賜り、昨年度末に改正、今年度より運用を開始しておるところでございます。委員の皆様方におかれましては、多大なご尽力を賜り、改めて感謝申し上げます。本日は先ほど司会からもございましたが、８月 18 日付の委員改選後、初めての審議会となります。ご継続いただいた方、新たにご就任いただいた方、計 19 名の方々に委員にご就任いただいております。委員の任期は２年となりますが、どうぞよろしくお願い申し上げます。

さて、長年言い続けられておることではございますが、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、そして高齢化、経済のグローバル化の進展など、本当に大きく変化しております。

その変化のスピードも年々速くなってきているのではなかろうかと存じておると

ころでございます。本市におけます最近の消費者相談や消費者被害の状況を拝見しますと、当センターに寄せられました新規の相談件数は、ここ数年２万件程度で推移しております。依然として、増加傾向にあるインターネット通販による詐欺的定期購入商法をはじめ、消費者被害が絶えない状況となってございます。

大阪市といたしましても、こうした状況に対応いたしますため、消費生活相談、消費者教育、啓発、事業者指導などによりまして、消費者の皆様の権利の尊重、自立への支援に取り組んでいるところでございますが、今後も皆様方からのご指導ご助言を賜りながら、より効果的な取組を進めてまいりたいと考えております。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

さて、本日の議題につきまして、簡単にご紹介ご案内申し上げますと、まず初めに、会長、会長代理および各専門部会委員の選出をお願いし、次に大阪市を取り巻く消費者行政の状況に係るご報告を申し上げます。その後、一昨年度に策定にご尽力賜りました第２期の大阪市消費者教育推進計画につきまして、まず専門部会からご報告を賜った後、事務局から計画１年目を終えての振り返りでございます。

評価指標の状況、また昨年度の取組や取組全体の自己評価、今後の方向性につきましてご説明させていただきます。委員の皆様方におかれましては、本日もどうぞ忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。以上、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上げます。

〇事務局

つづきまして、ウェブ会議における注意事項を説明いたします。本日は 15 名の委員の方にご出席の意向をいただいておりまして、うち 11 名がウェブにてご参加いただくと伺っております。ウェブで出席の委員はカメラをオンにして音声はミュートにしていただきますようお願いいたします。

ご発言の場合は、画面にあるリアクションを押していただき、右側にあるプッシュ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、ミュートを解除の上、ご発言をお願いいたします。なお、プッシュ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していただければ結構です。

司会が気づかず進行してしまった場合は、お声がけをお願いいたします。

次に、本日ご出席の委員の方々をご紹介いたします。資料として、50 音順の委員名簿を追加しておりますので、その名簿に沿ってご紹介いたします。

（委員紹介）

〇事務局

田中委員におかれましては、ウェブで参加と伺っておりますが、所用で遅れてのご参加となりますので、いらっしゃいましたら、ご紹介させていただければと思います。

なお、新居委員、植木委員、谷畑委員、安森委員におかれましては、所用のためご欠席と伺っております。

次に、消費者センターの出席者をご紹介いたします。

（消費者センター出席者紹介）

〇事務局

以上で紹介を終わらせていただきます。

それでは議題に入る前に、配布資料の確認をさせていただければと存じます。

ウェブでご参加の委員には資料はメールでも添付をしております。

配布資料一覧につきまして、現在画面共有を行いましたが、この通りに皆様お手元にご用意いただけましたらと思います。

（配布資料確認）

対面の皆様には印刷したものをお手元にご用意しております。また、対面参加者の皆様のお手元のファイルは規程集でございまして、当審議会に関する基本的な条例・規則等について綴じているものでございます。次回以降も繰り返し使用したいと考えておりますので、会議終了後、お帰りの際は、ファイルはお席に置いたままでお願いいたします。

それでは議題に入ってまいります。

会議次第をご参照ください。

今回は新たな任期の最初の審議会でございますので、会長およ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、事務局木田が進行いたします。

〇木田副所長

お手元に規程集がある方は見ていただきたいのですが、３つ目に大阪市消費者保護審議会規則というのがございます。

こちらの規則の第２条第１項に会長は委員の互選によりこれを定めるとなっておるところでございますので、今回、会長の選出につきまして、どなたかご推挙等いただきたいと存じますけれども、いかがでしょうか。

特にご意見がないようでございましたら、事務局の方からご提案をさせていただきたいと思います。事務局から、法律に造詣が深く、前任期の審議会におきまして、会長代理として会を運営いただいた張委員に会長をお願いすることを提案したいと思いますけれども、皆様いかがでしょうか。

（異議なしの声あり）

ありがとうございます。異議なしということですので、張委員に本審議会の会長にご就任いただきたいと思います。そうしましたら、ご就任にあたりまして張委員

から一言ご挨拶をお願いしたいと思います。

〇張会長

はい。皆様、こんにちは。この度、大阪市消費者保護審議会の会長を務めさせていただくことになりました、関西学院大学の張と申します。一言ご挨拶申し上げます。私は関西学院大学司法研究科、法科大学院いわゆるロースクールというところで、民法の授業を担当しております。消費者法そのものを専門としているわけではございませんが、契約をはじめとする民法のルールが人々の暮らしの中で、どのように働き、その権利や利益をどのように支えるのかということに、教育・研究を通じて向き合ってまいりました。

法科大学院というところは、理論と実務の架橋ということを大切な使命としております。私自身も法律の理論を教えるだけではなくて、現実の課題に触れ、実務に携わる皆様と共に考えることが重要であると考えております。

この審議会では、委員の皆様と一緒に、市民の皆様が安心して暮らせるよう、消費生活に関わる身近な課題を考えていきたいと思い、会長をお引き受けさせていただきました。

消費者を取り巻く課題は幅広く、その解決には様々な専門分野や立場からの知見が欠かせません。委員の皆様のお力をお借りしながら、それぞれのご意見を丁寧に伺い、率直で実りのある議論ができるよう努めてまいりたいと思います。

皆様のご協力をお願い申し上げまして、就任のご挨拶とさせていただきます。

どうぞよろしくお願いします。

〇木田副所長

ありがとうございました。そうしましたら、次に進めます。

次に審議会の規則では、会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代行することとなっておりますので、張会長に会長代理のご指名を続けてお願いしたいと存じます。

〇張会長

はい。髙橋智也委員を指名させていただきます。

〇木田副所長

ありがとうございます。それでは髙橋智也委員に会長代理をお願いしたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

〇髙橋智也会長代理

よろしくお願いいたします。

〇木田副所長

ありがとうございます。それでは、以後の議事の進行につきまして、張会長にお願いしたいと思います。張会長、どうぞよろしくお願いいたします。

〇張会長

はい。では、進めさせていただきたいと思います。

それでは議事を進めてまいりたいと存じます。

議題「（２）苦情処理部会の部会委員等の選出について」ですが、当審議会は、大阪市消費者保護条例第 33 条に基づきまして、専門的な判断が必要な場合など、大阪市消費者センターによるあっせんでは、解決が困難なご相談について、あっせんや調停を行うため、苦情処理部会を設けております。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、会長が指名するとしておりますので、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きましては、新居委員、上田委員、笠井委員、髙橋智也委員、番田委員、松尾知子委員、松尾善紀委員の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、松尾知子委員にお願いします。

指名いたしました委員の方々にはお忙しいところ大変恐縮ですが、よろしくお願いいたします。

続きまして、苦情処理部会の部会長に就任いただきます松尾知子委員から審議会規則第３条第４項に基づき、部会長代理について、ご指名いただきたいと思います。

〇松尾知子部会長（苦情処理部会）

それでは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、松尾善紀委員を指名させていただきます。

部会の皆様方には部会の運営にご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

〇張会長

それでは、ただいま決定しました方々に苦情処理部会の運営をよろしくお願いしたいと存じます。

続きまして、次の議題「（３）専門部会の部会委員等の選出について」に進みます。当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条に基づき、専門部会を設置し、専門部会の委員を中心に議論を進めております。

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ので、私から指名させていただきます。

消費者教育部会の委員につきましては、小原委員、要委員、新宅委員、高橋克明委員、安森委員の５名を指名いたします。また、部会長につきましては、新宅委員にお願いいたします。

それでは消費者教育部会の部会長にご就任いただきます新宅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項に基づき、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと存じます。

〇新宅部会長（消費者教育部会）

それでは、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、要委員を指名させていただきます。部会の皆様方にはご協力のほど、よろしくお願いいたします。

〇張会長

はい。それでは、ただいま決定しました方々に、消費者教育部会の運営をよろしくお願いしたいと存じます。

具体的な審議事項については、主に高齢者や若年者を対象とした消費者教育についてですが、消費者教育部会におきましては、大阪市消費者教育推進計画（第２期）の昨年度の取組等について確認いただいているところです。この状況について、後ほど議題「（５）専門部会からの報告」において、新宅部会長からご報告いただきたいと思います。

続きまして、商品表示の適正化部会の部会委員並びに部会長につきましても、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ので、私から指名させていただきたいと思います。

商品表示の適正化部会の委員につきましては、上田委員、笠井委員、新宅委員、高橋克明委員、松尾善紀委員の５名を指名いたします。

また、部会長につきましては、松尾善紀委員にお願いします。

それでは商品表示の適正化部会の部会長に就任いただきます、松尾善紀部会長から大阪市消費者保護審議会商品表示の適正化部会設置要領第３条第４項に基づき、あらかじめ部会長代理についてご指名いただきたいと存じます。

〇松尾善紀部会長（商品表示の適正化部会）

それでは私から部会長代理を指名させていただきます。部会長代理については、新宅委員を指名させていただきます。部会の皆様方にはご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

〇張会長

はい。それでは、ただいま決定しました方々に、商品表示の適正化部会の運営をよろしくお願いしたいと存じます。

続きまして、議題「（４）本市を取り巻く消費者行政の状況に係る報告について」こちらは事務局からご説明いただきたいと思います。

〇木田副所長

副所長の木田でございます。議題（４）の本市を取り巻く消費者行政の状況にかかる報告について、事務局の方からご説明をさせていただきたいと思います。資料１　消費者センター事業について、主に、昨年度の当センターの事業につきましてのご説明です。

私からは、主に、消費者啓発についてご説明をさせていただきたいと思います。資料１の１ページ目は令和７年度、昨年度の消費者情報の提供事業と啓発事業の内容になります。それから２ページ目につきましては、今年度、４月から７月までの実績ということで、同様に記載しているところでございます。それから、３ページ

目と４ページ目は、主に地域の講座とセンター実施講座につきましての昨年度のもう少し細かい状況と区別の回数や実施状況、このあたりを書かせていただいております。この４ページにつきまして、今からご説明をさせていただきたいと思います。

まず１ページから順番にご説明させていただきます。

当センターにおける消費生活に係る情報提供、それから情報発信についての事業の結果のご報告になりますけれども、消費者被害の未然防止はもとより、この消費者市民社会の形成というのがございまして、これに向けまして、自立した消費者市民の育成、それから消費者被害の防止を図るために、消費生活に関する啓発事業や情報提供事業等を行っているところです。

トラブルバイバイニュースという電子ビラの配信から、ご説明させていただきますが、こちらのトラブルバイバイニュースというものは、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、簡潔に市民にわかりやすく情報発信しているものになります。手法につきましては、電子メール等を利用しまして、配信箇所数については、主に 182 カ所ということで、地域包括支援センターや、介護サービス事業所、こういうところと、区役所等に配信しているところです。

こういった形では電子ビラを配信しているのに加えまして、SNS による情報発信もやっております。

こちらについても、主に講座の情報、注意喚起の情報、こういうものを LINE アカウント等により発信しています。

続きまして、センターが行っている講座につきまして、ご説明させていただきます。例年５月の消費者月間に、大阪府と連携して講演会を開催しています。その他にも、大阪府と連携しまして、共同で「くらしすと」という生活に役立つ情報誌を作りまして、啓発を行っています。

また、センター単独の取組としまして、エルちゃんの“わん”デー講座という、市民講座を行っています。こちらは昨年度は５回実施しまして、合計 198 名のご参加をいただきました。講座あたり、だいたい平均 39 名ほどのご参加をいただいたことになりました。

このエルちゃんの“わん”デー講座につきましては、最新のトピックスをテーマとして取り上げていますけれども、最近は金融リテラシーに関すること、デジタル化への対応、食品表示が、興味のある講座となっておりまして参加人数が多くなっております。

ライフステージに合わせた消費者教育が重要という認識のもとに、若者や親子を想定した講座も昨年度から実施をしているところです。

昨年度につきましては、夏休みに「親子で学ぶ～情報モラルについて～」を行ったところです。今年度につきましても、夏休みに「お小遣いから学ぶお金の講座」というものを同じく実施したところでございます。

また、最近のデジタル化の進展や物価高などを踏まえまして、複雑化している金

融犯罪の手口や対策を学ぶ講座、どのように食料を確保していくかなど食料安全保障を学ぶ講座も昨年度は行っておりまして、多くの関心が寄せられ日常の暮らしに役立つ知識を学んでもらえるよう、取組を進めてきたところでございます。

続きまして見学講座について説明させていただきます。昨年度件数は１件で 13 名の方にご受講いただいたところです。今年度の見学講座につきましては、今のところはまだないんですけれども、先ほど“わん”デー講座のご説明をさせてもらったんですけれども、今年度は、消費者センターのくらしの広場エルという啓発スペースで、“わん”デー講座を２回開催しています。

１回目は自転車の安全ということで、最近は青切符の導入がありましたので、ヘルメットの着用とか、事故にあったらいけないとか、自転車関係の講座。

それから夏休みには親子でお金のことを学ぶような講座を、当センターの啓発スペースで、見学も兼ねてやったというところでございます。“わん”デー講座に見学も兼ねるなど、当センターの有効活用も含めて進めていきたいと思います。

続きまして、地域講座になります。地域講座は主に地域に出前という形でやっている講座になりますけれども、昨年度につきましては、49 回、768 名の方にご受講いただきました。４ページ目に、別紙２があります。昨年度と一昨年度の比較なんですけども、こちらを見ていただきますと、令和６年度に比べて、回数、人数とも増加をしているところです。また、講座受講者には、トラブルの対処法が身につきましたとか、ある程度身につきましたと、３ページ目、受講者アンケートで大体 90%の方から回答をいただいているところです。

こちらの講座について、今年度の４・５・６・７月の４か月の状況を昨年度と比べますと、人数も回数も、大幅に増加をしているところです。

昨年度に比べて大体、約２倍ぐらいですね。今年は４・５・６・７の４か月で、29 回 519 名ということで、昨年の同時期に比べると、かなり多くの方に受講いただいているところです。

９月以降も多くの予約をいただいているところです。昨年度末ぐらいから、各区の社協さんを中心に、積極的に講座の勧奨を行っておりまして、地域における行事などに呼んでいただくなどして、講座を依頼いただいたケースが増えていると認識しております。

続きまして、見守り講座というのもやっております。

こちらの講座は昨年度 15 回で 389 名の方に受講いただいています。令和６年度に比べて若干、回数人数ともに、下回ってはおるんですけども、こちらの講座につきましてもより多くの方に受講いただくために、民生委員の会合等を中心に講座の勧奨を行っているところでございまして、より積極的に、他の団体等に対しても、ＰＲを行っていきたいと考えています。

最後になりますけれども若者向けの講座というのがあります。

これは、昨年度９回 693 人でして、令和６年度の１回 217 人から回数、人数ともに大幅に増加をいたしました。

こちらの講座は、今年度も昨年度を上回るペースで、４か月ですでに３回 157 人の方に受講いただいています。

地域講座と若者向け講座につきましては、大阪市消費者教育推進計画（２期）におきまして、令和７年度から５年間の回数と受講人数を評価指標として設定をしています。後ほど詳細はご説明いたしますが、両講座とも受講者アンケートの結果につきましては、概ね目標を達成しているところです。

回数とか人数につきましては、若者向けは概ね順調ですけれども、地域講座については、若干目標を達してないというところが昨年度はございました。地域団体の会合などでの積極的なＰＲなどを通じまして、今年度は、昨年度よりも今のところ回数とか人数ともに、増える傾向にはあります。今後は評価指標を達成するために、受講団体のニーズに沿った効果的なＰＲを進めることによりまして、より多くの消費者に、受講をいただくように取組を進めていこうと考えています。

最後に、講座のように直接お伝えする対面以外の教材につきましては、若者や高齢者向けのパンフレットなどです。

消費者教育用の教材を作成して、市内の中学校や一般の高齢者の方には区役所に配架するなどの取組をしているところです。当センターにおける消費生活にかかる情報提供、情報発信についての事業のご報告については、以上ということになります。

続きまして、以後の消費生活相談につきましては、副所長の山路の方からご説明させていただきます。

〇山路副所長

副所長の山路でございます。どうぞよろしくお願いいたします。消費生活相談と事業者指導に関してご説明させていただきます。

資料１の５ページをご覧ください。商品テストについてです。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、大阪府消費生活センター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、令和７年度につきましては、（住居品）衣類乾燥機、除湿機、（被服品）ダウンジャケット、ブランドジャケットに関するテストを４件実施いたしました。

続いて、６ページ消費者保護条例及び家庭用品品質表示法に基づく調査の結果についてです。大阪市消費者保護条例に基づき、単位価格表示、過大包装基準、そして商品の品質表示基準の３つの基準を定め、事業者に対して商品の表示や包装の適正化を図るため、必要に応じ、指導や啓発を行う立ち入り検査を実施しております。

令和７年度は６店舗のスーパーを調査し、①の単位価格表示の調査結果につきましては、一部表示なしの商品が 34 件、表示なしの商品が 19 件あり、是正指導を行いました。②の過大包装基準につきましては、贈答品などの調査を 73 件調査しましたが、違反はございませんでした。③の商品の品質表示基準につきましては、カットフルーツやカレールーなどの違反表示が４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ち入り検査の権限を持っているものについて、検査結果の件数等を記載しているところでございます。下段の【調査の実施】にある表につきましては、主に消費者等の通報により事業者の協力の上で調査したものです。次ページ以降は各法律の説明となっております。

次に、資料１別冊の令和７年度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。これは前年度に消費者センターに寄せられました新規の消費生活相談内容や特徴とともに本市の対応について取りまとめたものです。毎年６月下旬に公表しており、今年度は６月 29 日に本市ホームページで公表し、報道発表しております。

１ページのはじめにをご覧ください。

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ています。消費者トラブルは基本的には当事者による自主的な解決が基本ですが、消費者と事業者では情報の質や量、交渉力に格差があることから、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等を求めるあっせんを行っています。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、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。令和７年度に寄せられた新規相談件数は 21,761 件で、前年より３％増加しており、年間約２万件前後の多数の相談が寄せられています。

３ページ「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法に関する相談で、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、通信販売に関するもので、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は 808 件寄せられました。

主な手口は、ＳＮＳや動画サイトなどの閲覧中に美容液、育毛剤、サプリメントなどについて消費者心理につけ込む広告が表示され、「お試し価格」「定期縛りなし」などの表示により申し込みに誘導され、定期購入であることや解約方法や条件などの認識を困難にする手口です。消費者は２回目の商品到着などで初めて定期購入であることに気づく例が多く、解約可能期間が極端に短く、解約窓口に連絡がつかないなどにより解約ができない事案が生じています。いずれも消費者の不注意によるものとは言えず、確信的に消費者をだます悪質な手口です。本市では、このような商法により被害を被った消費者を救済するため、契約の成立または取り消しの主張を含む助言を行うとともに、積極的にあっせんを実施し、被害救済を図るとともに、大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導を行っています。また、こうした事例では、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決済手段として広く利用されています。このことを踏まえ、後払い決済サービスの業界団体へ問題点を指摘し、適正な加盟店管理を要請するとともに、後払い決済サービス会社に対する与信契約に係る事業者指導、勧告も

実施してまいりました。

引き続き、事業者に適切な対応を求めるとともに、個別事案の被害救済においても要請を行い、被害の発生防止に取り組んでまいります。

次に４ページをご覧ください。訪問販売に関するものとして、暮らしのレスキューサービスにより高額請求に関するものでございます。

暮らしのトラブル発生時に「980 円から」「見積もり無料」「24 時間対応」などを掲げるインターネットサイトや広告を検索し依頼した結果、高額請求を受けたとする相談は 294 件ありました。令和４年度に一時減少しましたが、再び増加傾向にあります。請求額が数十万円から数百万円に及ぶ例もあり、家庭での緊急事態につけ込んだ悪質な手口です。また、近年ではロードサービスに関して高額請求を受ける被害も目立っています。

これらは、消費者宅など営業所以外で契約を締結していることから、特定商取引法が定める訪問販売に該当するため、クーリングオフの対象となりますが、悪質な事業者は依頼を受けて訪問したため適用除外であると主張し、クーリングオフに応じない例や作業実施を理由に返金に応じない例も多く、本市ではこのような事例についても引き続き注意喚起と被害救済に取り組んでまいります。

次に６ページをご覧ください。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 425 件寄せられています。最近では脱毛エステが通い放題として高額な契約の勧誘をしながら、契約書名には限定的な期間・回数と高額な単価を記載し、その期間、回数の経過後は中途解約に応じないという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います。

通い放題は契約者数がどんどん増加する一方で、次第に予約が取れなくなる破綻必至の商法であるため、事業者の倒産が相次いだことにより相談が増加した面もありました。個別クレジットによる契約も多いことから、本市ではあっせんなどを通じて、信販会社に対して割賦販売法に基づく対応を強く求めており、これまでに事業者に対して事業者指導を実施してまいりました。

次に７ページをご覧ください。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です。日々の消費生活相談は、消費者安全法に基づく消費生活相談員資格などを有した本市の消費生活相談員が対応しております。悪質商法などの各種相談について、問題の解決について考え方と適切な対応方法を助言します。

次に８ページをご覧ください。

あっせんの実施と効果でございます。助言のみでは解決が困難で、センターの介入が必要な事案については、消費者の利益擁護の観点から、消費者と事業者の間に入り、解約返金などを求めるあっせんを実施し、被害救済を図っています。

あっせんは、法的問題の整理や粘り強い交渉が必要となるため、時間がかかる場合も多いですが、大阪市消費者センターが消費者被害救済のために果たす重要な役割の一つとなっております。令和７年度はあっせんを 1,471 件実施し、うち 1,257

件が解決に至りました。返金を受けるまたは支払いを免れることで、回復した被害金額は約１億 2,000 万円となりました。この被害回復金額には、助言だけでクーリングオフができたものや、被害を未然防止した金額は含まれておりません。このように、大阪市消費者センターでは、あっせんによって被害の救済を図り、市民の重要な財産を守っております。

次に９ページ、10 ページですが、こちらは令和７年度のあっせん事例を掲載しておりますので、後ほどご一読ください。

次に 11 ページをご覧ください。大阪市消費者保護条例に基づく事業者指導の実施実績です。大阪市消費者保護条例は、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、市長告示で指定した 52 項目の行為を不当な取引行為として禁止しています。違反が認められる事業者に対しては、違反是正のために必要な措置を取る指導、勧告を行い、勧告に従わない場合は、事業者名などを公表します。事業者指導は、当該事業者に対する是正にとどまらず、同種行為を行う事業者への抑止力となり、消費者被害の未然防止に資するものです。また、当該事業者及び同種事業者とのあっせんにも影響を与え、被害救済の実効性を高めます。

令和７年度は契約書面等を交付せずに契約締結の勧誘または契約締結を行った学習塾に対し、事業者指導を実施いたしました。今後も適切かつ強力に事業者指導を実施し、消費者被害の未然防止と救済を図ってまいります。

12 ページ以降は、年代別、契約累計別、商品サービス内容別の相談件数や語句説明となっております。説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

〇張会長

議題（４）につきまして、事務局より説明がありました。議題（４）につきまして、何かご意見等ございませんでしょうか。

〇事務局

審議の途中でございますが、事務局から出席者についてご紹介させていただければと存じます。田中ひろき委員におかれましては、先ほどからウェブでご参加をいただいております。田中委員、ご紹介が遅れ申し訳ございません。よろしくお願いいたします。

〇田中ひろき委員

よろしくお願いいたします。

〇事務局

ありがとうございます。会長へお返しします。

〇張会長

どなたからでも、何かご意見ございませんでしょうか。

よろしいでしょうか。

はい。ではご意見はないということで、事務局には引き続き適切な業務の遂行についてお願いしておきます。続きまして、議題「（５）専門部会からの報告」に進みたいと思います。

新宅部会長、よろしくお願いいたします。

〇新宅消費者教育部会部会長

はい、新宅です。よろしくお願いいたします。消費者教育部会では、令和７年４月に策定した大阪市消費者教育推進計画（第２期）について検証を行うため、評価指標及び毎年の消費者教育に関する取組の状況について報告を受け、今後の具体的な取組や次期計画に反映していくことを目的に評価を行っていくこととなっています。昨年度は同計画が始まって、最初の計画期間となったことから、本年７月に消費者センターから消費者教育部会の各委員に対しまして、書面にて評価指標の進捗及び昨年度の取組全体の自己評価、今後の方向性について報告を受けたところでございます。消費者教育部会といたしましては、消費者センターから示された取組全体の自己評価、今後の方向性については概ね適正であり、この評価結果を踏まえて、令和８年度以降の施策の推進を図っていただきたいと考えているところでございます。詳細につきましては、次の議題（６）でご報告させていただきます。以上です。

〇張会長

続きまして、議題「（６）大阪市消費者教育推進計画（第２期）の振り返りについて」、事務局からご説明いただきます。

〇丸井所長

はい。消費者センター所長の丸井でございます。お世話になってありがとうございます。今しがた、新宅部会長よりご報告いただきましたが、消費者教育推進計画（第２期）において、消費者教育に関する庁内各所属の取組実績を消費者保護審議会の専門部会である消費者教育部会に毎年報告し、評価や意見を受け、具体的な取組や次期計画に反映していくこととしております。

まず、各指標、個別の状況をご説明させていただく前に、今回から新たに委員にご就任いただいた方もおられますので、まずは本計画の概要と策定経過についてご説明させていただきます。

参考資料として添付しております大阪市消費者教育推進計画（第２期）概要をご覧下さい。画面の方にも映させていただいております。この、概要の資料の左側「第１部　計画の基本的な考え方」についてご説明させていただきます。

計画が目指すものとしまして、

・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

としております。

この計画の位置づけは、消費者教育推進法第 10 条第２項に基づく市町村消費者教

育推進計画でございます。計画期間は、令和７年４月から令和 12 年３月の５年間でございます。

計画の推進体制は、

・消費者保護審議会において、庁内関係所属による消費者教育に関する取組を評価

・庁内連携体制のもと、取組を継続的に改善

・計画終了時の目標数値として評価指標を設定

としておる計画でございます。

次に、この計画の策定経過でございます。これは口頭にてご説明させていただきます。この大阪市消費者教育推進計画（第２期）、以降は第２期計画と、申し上げさせていただきます。これは、令和６年２月に開催されました第 64 回大阪市消費者保護審議会において、大阪市長から策定について諮問をいたしました。諮問後、同審議会におきまして、第２期計画の具体的な審議は、消費者教育部会において進めていただくことが確認され、令和６年５月に開催された消費者教育部会において、第１期消費者教育推進計画をベースとして、国の方針、大阪府の消費者基本計画の内容、消費生活を取り巻く環境の変化等を踏まえて、第２期計画の「全体構成」「計画期間」「指標」「設定の考え方」「反映する主な内容」について調査審議が行われました。さらに、令和６年７月に開催された消費者教育部会にて、統計数値を含めた第２期計画に反映する具体的な内容、詳細について再度調査審議が行われ、第２期計画素案がまとまりました。この後、説明いたします評価指標につきましても、消費者庁の方針により地方公共団体の消費者教育推進計画での指標設定も促すとされるに至ったことによりまして、消費者教育部会で指標の設定について検討した結果、各種講座のアンケート指標を活用して評価をしていくという結論に至りました。計画の素案は、令和６年９月開催の第 65 回大阪市消費者保護審議会での審議を経まして、令和６年 11 月に開催された消費者教育部会において、第２期計画の最終的な審議の上、案を作成いただきました。

この計画案につきましては、令和６年 12 月開催の第 66 回消費者保護審議会において答申を受け、パブリックコメントを経まして、令和７年４月に策定公表いたしました。

以上ご説明の通り、この第２期計画は、大阪市消費者保護審議会において、社会的状況や国の消費者行政、本市の消費者行政を踏まえ、丁寧かつ真摯に調査審議を経て答申をいただきまして、パブリックコメントにおいて市民の意見をお聞きして策定したものでございます。

続きまして。各指標個別の状況のご説明に移らせていただきます。資料２－１をご覧下さい。

この各指標は、講座回数や受講人数を増やしていくとともに、第２期計画では、消費者自身で考え、行動する自立した消費者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して指標とするところでございます。

この指標の進捗については、あとで説明します、資料２－２、２－３の取組全体の自己評価、今後の方向性などとともに、先ほど新宅部会長からご報告いただきました通り、本年７月に消費者教育部会委員に書面にて報告を行い、ご確認いただいているところでございます。

資料２－１評価指標の１つ目、地域講座の回数受講人数の累計は５年で 300 回、5,600 人の目標を掲げております。一年あたりのおおおよその目標では、60 回 1,120 人となりますが、昨年度の実績は 49 回 768 人となっておりまして、おおよその目標を下回る結果となっております。原因としましては、各区における社会福祉や高齢者の団体へのＰＲの方法やタイミングが各団体のニーズを加味した内容になっていなかった、不十分であったと考えております。これらを踏まえまして、市内 24 区の社会福祉協議会、高齢者団体に積極的にＰＲするとともに、団体側の年間行事が決まる前のタイミングで提案するなど、各団体のニーズに沿った効果的なＰＲをすることにより、多くの講座回数と受講人数を確保していく必要があると考えております。

次に２つ目の目標「１のうち『消費者被害や特殊詐欺について情報を身につけ、契約時に迷ったときは、その場で契約せずに家族などに相談することなど、簡単な対処方法を心得ている』と受講者アンケートで答えた高齢者の割合」は、目標 95％のところ、目標を上回る 98.1％となっており、順調と考えております。

３つ目の目標「１のうち『消費生活に関して気軽に相談できる人がいる』とアンケートで答えた高齢者の割合」は目標 95％のところ 93.7％となっており、若干目標を下回っておりますが、概ね順調と考えております。

次に４つ目「若者向け消費者教育講座の回数・受講人数の累計」は５年で 25 回、3,600 人の目標を掲げており、１年あたりのおおよその目標は５回 720 人となっておりますが、昨年度の実績については、９回 693 人となっており、人数は若干下回っているものの、回数は上回っており、概ね順調と考えております。最後に５つ目「４のうち『消費者被害を未然に防止するために必要な悪質事業者の手口や拒否方法といった基本的な知識や情報を身につけている』と受講者アンケートで答えた若年者の割合」は目標 95％のところ 92.8％となっており、若干目標を下回っておりますが、これも概ね順調と考えております。

指標については以上となります。令和８年度以降も目標達成に向けて取組を進めてまいりたいと思います。

次に、昨年度、２期計画に沿った具体的取組とその評価、今後の方向性についてご説明をさせていただきます。

〇木田副所長

続きまして、第２期計画に沿った具体的な取組と、その評価と今後の方向性につきまして、説明をさせていただきたいと思います。

資料の方は引き続きまして、資料の２－２と２－３の２つになります。前後するんですけど、まず２－３をご覧いただきたいと思います。

先ほど説明がありました通り、第２期計画につきましては、概要でもありましたが、消費者教育の展開というところで、具体的な取組を４つのカテゴリーに分けて進めている形態にしております。

具体的な４つというのは何かと言いますと、ライフステージに応じた体系的な実施というのが１つ、それから２つ目は、外国人住民に対する取組、３つ目は、情報発信の取組です。最後、４つ目が多様な主体による消費者教育の推進になります。

この４つの柱に沿ってやってるんですけれども、資料の２－３、一番左のところに、４つのカテゴリーを記載しています。この２－３というのは、カテゴリー別に、昨年度消費者センターで実施した具体的な取組を記載しているところです。議題（１）でご説明しました、資料１記載の消費者生活情報提供とか教育啓発の事業についても、この中に含まれています。次のページ、裏面も、２－３が続きまして、こちらは大阪市全体の取組です。

前ページは、当センターの取組ですけども、こちらはですね、当センター以外の局とか区役所における、昨年度の主な取組について記載したもので、大阪市全体ではこれだけ、消費者教育に関係する取組を昨年度はやっていることを示すものになります。

２－３の資料は両面ありましたけれども、これらの各種具体的取組の進捗状況などですね。先ほどの４つのカテゴリーごとに、総括をしまして振り返りをした結果が、資料２－２の取組全体の評価、今後の方向性ということになります。この２－２について、今からご説明をさせていただきたいと思います。

１つ目のカテゴリーであります、ライフステージに応じた体系的な取組の実施について振り返りでございます。このカテゴリーにつきましては、主に学校、それから地域社会、家庭といった分類があります。市の教育委員会が主体になって、本市の教育方針に沿った協力を実施している企業とか大学などの情報を掲載するネットワークがあるんですけれども、昨年度は新たにそちらの方に、当センターで行っている若者向けの消費者教育の講座の案内のページを掲載しました。それから、府内の専修学校や各種学校の会合に出向きまして、講座のＰＲを行ってきたところです。昨年度の消費生活相談のまとめによると、20 歳代の相談件数が増加傾向にあるということになっております。そのため、市の教育委員会や校長会の方と連携いたしまして、若者向けの教育講座の利用勧奨を引き続き今年度以降も行っていくとともに、新たに若者向けの動画を作りまして、もう少し大きい世代、専門学校とか大学とかですね、実際に 18 歳、19 歳とか、そのあたりの方々にも働きかけを行いまして、学生への情報発信とか広報活動等、より効果的に実施していきたいと考えています。

以上が中分類　学校にかかる内容でして、続きまして、中分類　地域社会ですけれども、こちらについては本計画の指標である地域講座の回数、人数が先ほども説明がありましたとおり、下回ったということがありましたので、各種団体のニーズを踏まえた勧奨、ＰＲを積極的に行いまして、高齢者を中心により多くの消費者に

対する啓発をしっかり行っていくこととしたいと思っております。
勧奨ＰＲについて、昨年度の末から積極的に各種団体への働きかけをするなどして、現時点ではあるんですけれども、昨年度同時期に比べて、講座の回数や人数は増加しているところですので、こういったことを今後も振り返りではありますけれども、やっていきたいと思っております。以上、第１個目のカテゴリーのライフステージに応じた体系的な取組の実施についてでした。
続きまして、第２個目のカテゴリーの外国人住民に対する取組についてでございます。
外国人住民につきましては、本市ではここ数年、増加が目立っているところですけれども、この消費生活相談に関しましては、昨年度、相談件数が少ないということもありまして、外国人住民が消費者として、どのようなことで困っているかとか、実態をなかなか把握しきれてないところがあったのかなと思っております。
そのため、大学とか留学生とか、このあたりへのヒアリングなど、実態の把握に向けた取組を今後行ってまいりたいと思っているところです。それから、当センターでは、すでに、やさしい日本語というものを使いまして、外国人住民向けのホームページの案内や、多言語によるよくある消費者トラブルとか対処法の紹介など、今までも注意喚起は行ってきたんですけれども、これについては今後も継続して実施していきたいと思っているところです。
続きまして３つ目情報発信の取組についてですけれども、昨年度は、外部講師による市民向け講座での啓発や、本市の広報媒体に加えまして、大阪府とか民間企業、特に大阪市で包括連携協定を結んでいる企業と連携した広報活動を、積極的に行ってきました。
しかしながら、市民向けの講座につきましては、テーマとか、開催時期とかによって人数にバラつきがあるという課題があります。
広報媒体につきましても、なかなか種類が、まだまだ十分じゃないと言えるのかなというところがありますので、こちらも踏まえまして、市民講座の集客力を上げていく、こういう強化であるとか、あるいは広報チャンネルを拡大することを今後実施していきたいと思っています。それからこの各種講座とか啓発には近年、デジタル化に対応をしていかなければならないということがありまして、今回、消費者月間の講座でＡＩがテーマになったんですけども、今後も、デジタル化に対応した内容を取り入れた講座、啓発を継続してやっていくとともに、消費者の属性とかニーズ、場面に応じ、動画とかデジタルの教材についても、活用を効果的に行ってまいりたいと思っています。
それから最後ですけれども、４つ目のカテゴリー　多様な主体による消費者教育の推進についてでございます。昨年度はですね、主に、金融経済教育に関する知識の普及を目的とした、Ｊ－ＦＬＥＣへの講師派遣の依頼、当センターから事業者団体への講師派遣を中心に、様々な団体と連携した消費者教育を実施したところです。

今後も、これらの取組は継続していきたいと思っていまして、続けていくとともに、消費者教育コーディネーターにつきましては、消費者庁主催の研修への参加等を通じまして、引き続き、行政職員を中心に、育成に取り組んでいこうと考えています。

以上、第２期計画の１年目の評価についてご説明させていただきました。

今、ご説明させていただきました内容を踏まえまして、２年目以降の取組を進めてまいりたいと考えているところです。説明は以上となります。よろしくお願いいたします。

〇張会長

ただいま議題（６）につきまして、事務局より説明がありました。これについて、消費者教育部会から取組全体の自己評価、今後の方向性については、概ね適正であることが示されました。これらを踏まえ、議題（６）につきまして、何かご意見ございませんでしょうか。

（松尾知子委員から挙手あり）

松尾委員、お願いします。

〇松尾知子委員

松尾でございます。よろしくお願いいたします。

今ご説明いただいた今後の方向性の中に、情報発信の取組というのが、大事なこととしてありましたけれども、一方、こういう場だけではなくて、若者が、非常にメッセージに頼る、直に話すよりも情報をメッセージで伝えて、またその答えもメッセージで欲しいという状況もふまえ、消費者センターとして、情報「収集」の取組のために、若者向けの工夫は何かされているのでしょうか。と言いますのも、教育の前段階として、どういった事例があるのか収集することは、非常に大事だと思うのです。

最近の若者の傾向は、だいぶ私どもの時代とは違っているものですから、そのあたりについて、取り組まれていることがありましたら、ご教示いただければということと、もし、まだそのあたりについては十分ではないということであれば、ご検討もお願いできれば、というところでございます。

〇張会長

はい。ありがとうございます。事務局の方、いかがでしょうか。

〇丸井所長

はい。センター所長の丸井でございます。ご意見、ご質問ありがとうございます。収集ということで、今年度、収集の一つになるかなと思うんですけれども、大阪市と大学で広報に関して連携しています。大阪府内の大学２校と、意見交換をするような場を設定しております。

こちらから、消費者センターのご紹介もしながら、学生が普段思っていることをお聞きできる場かなと思っています。それを広報物にするようなプロジェクトに参

加をしようと思っておりますので、そういった場面も活用しながら若者層の情報収集の一つの取組にしていきたいなと思っております。また、委員がおっしゃったとおり、検討段階のところもありますので、収集という意味合いでも引き続き検討していきたいと思います。ありがとうございます。

〇張会長

よろしいでしょうか。

その他何かご質問、ご意見等ございませんでしょうか

では、先ほどの意見も踏まえて、事務局には引き続き、業務遂行についてお願いしておきたいと思います。

続きまして、議題「（７）その他の議題」に進みたいと思います。事務局よりよろしくお願いします。

〇木田副所長

木田でございます。

事務局からその他こちらからご提案するようなものは、ございません。

〇張会長

委員の皆様からは何かございますでしょうか。

よろしいでしょうかね。

はい。無いようですので、無しで進めていただきますようお願いします。

〇木田副所長

事務局から一点補足がございます。

〇井元地域安全担当部長

先ほど、松尾知子委員からの若年層、若者に対する情報収集についてのご質問を、所長からお答えさせていただきましたけど、資料２－１でご説明させていただいた指標のところにありますように、若者向け消費者教育講座の受講者アンケートを活用しておりますので、こういったところも利用しながら、取組を進めていきたいと考えております。よろしくお願いします。

〇張会長

はい。お願いします。

では、特になければ、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らせていただきます。

皆様、本日は審議にご協力いただきありがとうございました。また、事務局の皆様には資料の準備とご説明をいただき、ありがとうございました。

本日は、新たな任期の始まりにあたり、各部会の体制を整えるとともに、大阪市の消費者行政の状況や、消費者教育推進計画の初年度の取組についてご報告をいただきました。

消費者の被害を防ぐためには、必要な情報が必要な方にわかりやすく届くこと、そして困った時に安心して相談できることが大切だと思います。教育や啓発と日々

の相談への対応をつなげながら、市民の皆様を支えていくことが私たちに共通する課題ではないかと感じております。消費者教育推進計画につきましても、今回の振り返りをこれからの取組をより良くする機会としていただければと思います。事務局には本日の審議を今後の取組に生かしていただくようお願いいたします。私も委員の皆様のお知恵、ご経験をお借りしながら、この審議会での話し合いが市民の皆様の安心につながるよう努めてまいります。引き続きどうぞよろしくお願いいたします。本日はありがとうございました。

〇事務局

会長、ありがとうございました。最後に、地域安全担当部長の井元よりご挨拶を申し上げます。

〇井元地域安全担当部長

ありがとうございました。地域安全担当の井元でございます。本日、本市の第２期の消費者教育推進計画の評価及び今後の方向性につきましてご議論いただきまして、どうもありがとうございました。先ほど、張会長からもございましたけども、情報発信の重要性とか、あるいは相談体制の重要性ですね、また松尾知子委員からは、若者層に対する情報収集、その取組に関してご意見いただきました。

私ども、消費者センター職員一同、本日いただきましたご意見、ご指摘を元にいたしまして、今後の消費者保護、あるいは消費者教育推進ということを邁進していきたいと思います。

今後とも、委員の皆様におかれましては、本市消費者行政に対しまして、ご協力あるいはご助言の方をよろしくお願い申し上げまして、本日、閉会の挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

〇事務局

ありがとうございました。

委員の皆様方には長時間にわたりご審議を賜り、ありがとうございました。第69回大阪市消費者保護審議会につきましては、これをもちまして終了といたします。どうもありがとうございました。