

第 67 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

令和 7 年 9 月 5 日

大 阪 市 市 民 局

第 67 回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 令和 7 年 9 月 5 日（金）
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）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）重点的に取り組む主な経営課題について
- （3）大阪市消費者保護条例に基づく品質表示基準に係る諮問について
- （4）専門部会の設置及び部会委員等の選定について
- （5）その他

5 閉 会

出席者

(1) 委員 (13名)

(敬称略・50音順)

稲 本 雅 子	公募委員
上 田 希代子	(公社)全国消費生活相談員協会関西支部
北 村 嘉 成※	近畿百貨店協会事務局長
佐 伯 知 子※	常葉大学教育学部生涯学習学科准教授
高 橋 克 明※	大阪商工会議所流通・サービス産業部課長
張 洋 介※	関西学院大学司法研究科准教授
番 田 晶 子※	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会西日本支部副支部長
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
松 尾 善 紀※	弁護士
松 永 由 美※	公募委員
水 野 吉 章※	関西大学法学部教授
山 口 悟 朗	大阪市会市政改革委員長

(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	中 川 龍
副所長	木 田 学
副所長	姫 野 洋 二
担当係長	積 光 利 枝
担当係長	西 口 貴 史※
担当係長	安 藤 雅 夫
担当係長	熊 野 勇 一※
担当係長	久 村 拓 也※

※は web 会議により出席

○事務局

お待たせいたしました。ただ今から第 67 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賜り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。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、当審議会委員 18 名のうち、本日、現在のところ 13 名の委員にご出席を賜っております。半数を超えておりますので、本会は有効に成立をしております。続きまして、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。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。

○小林区政支援室長

皆さま、こんにちは。市民局区政支援室の小林でございます。委員の皆様方におかれましては平素より消費者行政はもちろんのこと、大阪市政の各般にわたりまして、多大なご尽力をいただきながらお世話になっており、ご理解をいただいていることに本当に感謝申し上げます。ありがとうございます。

また、本日はご多用のところ、お時間を割いていただき、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。台風も近づいておったんですけれど、なんとか無事に開催することができて、ほっとしておるところでございます。当審議会におきましては、昨年度は第 2 期の消費者教育推進計画の策定に向けまして、消費者教育部会の委員の皆様方を中心に、ご議論ご審議を賜ったところでございます。その後、パブリックコメント等を経まして、今年の 4 月から運用開始、計画の期間が開始されておまして、5 年間にわたって、一生懸命我々取り組んでいく所存でございます。また、委員の皆様方、これまで策定に向けてご尽力、いろいろいただいたんですけれど、またそれぞれの進捗におきまして、お力添えをいただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

本日の議題でございますが、お手元の次第にございますように、まず、本市大阪を取り巻く消費者行政の状況や、重点的に取り組むべき課題についてご報告ご説明させていただき、その後、消費者保護条例に基づく品質表示

基準につきましての諮問、さらには諮問に向けましての関係部会の設置、部会委員の方々の選出などにつきましてご審議を賜りたいと存じております。

委員の皆様方におかれましては、何卒忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。なお、後ほど事務局からもご紹介があらうかと存じますが、今回から大阪NPOセンター事務局次長の植木委員、そして大阪市の市政改革委員長の山口委員のお二方に新たに委員としてご参画賜っております。植木委員は本日所用にてご欠席されておりますけれど、山口委員は大阪市役所の会議室にご出席賜っております。どうぞ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、冒頭の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。

○事務局

続きまして、ウェブ会議における注意事項をご説明いたします。本日は現在のところ13名の委員の方にご出席をいただいております、うち9名にウェブにてご参加をいただいております。ウェブでご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、こちらで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、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、お声がけをお願いいたします。

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ご紹介をいたします。委員の皆様におかれましては、ご紹介に合わせ、恐れ入りますが、一言ご挨拶をお願いいたします。

本日対面でご出席いただいております。稲本委員でございます。

○稲本委員

稲本でございます。本日はどうぞよろしくお願い申し上げます。

○事務局

同じくこちらにお越しいただいております。上田委員でございます。

○上田委員

上田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブでご出席をいただいております。北村委員でございます。

○北村委員

北村です。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブでご出席をいただいております。佐伯議員でございます。

○佐伯委員

佐伯と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブでご出席をいただいております。高橋委員でございます。

○高橋委員

高橋でございます。よろしくお願い申し上げます。

○事務局

ウェブでご出席いただいております。張委員でございます。

○張委員

張です。よろしくお願いします。

○事務局

ウェブでご出席いただいております。番田委員でございます。

○番田委員

番田です。よろしくお願いします。

○事務局

こちらの方にお越しいただいております。松井和彦委員でございます。

○松井（和）委員

松井和彦です。よろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブでご出席いただいております。松井元子委員でございます。

○松井（元）委員

松井元子です。よろしくお願いします。

○事務局

ウェブでご出席いただいております。松尾委員でございます。

○松尾委員

大阪弁護士会の松尾です。今日はよろしくお願いします。

○事務局

ウェブでご出席をいただいております。松永委員でございます。

○松永委員

松永です。よろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブでご出席いただいております。水野委員でございます。

○水野委員

水野でございます。よろしくお願いいたします。

○事務局

先ほど室長の小林からご紹介いたしました、こちらにお越しいただいております山口委員でございます。

○山口委員

山口です。よろしくお願いいたします。

○事務局

なお、本日、新居委員、植木委員、谷田委員、森委員、4名の委員におかれましては、所用のためご欠席をされております。また、日本チェーンストア協会様及び大阪市社会福祉協議会様につきましては、前任者の異動等に伴い新たに委員にご就任いただく方につきまして調整中であることから、現在のところ、欠席として扱わせていただいております。またお名前をご紹介した委員のうち、小林の紹介と重なりますが、植木委員や山口委員におかれましては新たにご就任をいただいたところでございます。

次に消費者センターの出席者をご紹介いたします。

○事務局

小林市民局区政支援室長でございます。

○小林区政支援室長

小林です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○事務局

井元地域安全担当部長でございます。

○井元地域安全担当部長

井元でございます。本日よろしくお願いいたします。

○事務局

中川所長でございます。

○中川所長

中川です。よろしくお願いいたします。

○事務局

木田副所長でございます。

○木田副所長

副所長の木田と申します。よろしくお願いいたします。

○事務局

姫野副所長でございます。

○姫野副所長

副所長の姫野です。よろしくお願いいたします。

○事務局

安藤担当係長でございます。

○安藤担当係長

安藤です。よろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブで参加しております。西口担当係長でございます。

○西口担当係長

西口です。よろしくお願いいたします。

○事務局

ウェブで参加しております。熊野担当係長でございます。

○熊野担当係長

熊野です。よろしくお願いします。

○事務局

ウェブで参加しております。久村担当係長でございます。

○久村担当係長

久村です。どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

以上で紹介を終了いたします。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。

「00 配付資料一覧」という資料をお送りしております。こちらに沿ってご確認をさせていただきます。

配付資料一覧の

- 1 会議次第
- 2 配席図
- 3 大阪市消費者保護審議会委員・幹事名簿

議題資料としまして

【資料1】消費者センター事業について

【資料1別冊】令和6年度消費生活相談のまとめ

【資料2－1】令和6年度市民局運営方針

【資料2－2】大阪市消費者教育推進計画（第2期）指標

【資料2－3】大阪市消費者教育推進計画（第1期）取組状況

【資料3－1】大阪市消費者保護条例に基づく商品の品質表示基準について（諮問）

【資料3－2】食品表示制度の概要

【資料4】商品表示の適正化部会設置要領（案）

こちらにつきまして、本日資料としてご用意をしているところでございます。不足がございます場合、ウェブの方
もリアクションでお知らせいただきますようお願いいたします。

不足等はないようですので、進めさせていただきます。会場参加者のお手元にありますファイルは規程集で、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させていただき
たいと考えておりますので、会議終了後お席に置いてお帰りくださいますようお願いいたします。その他の資料に
つきましてはお持ち帰りいただくことが可能でございます。

○事務局

続きまして審議会規則第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
事名簿を資料に添付しておりますので、後ほどご参照をお願いいたします。

○事務局

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、大阪市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。

お手元もしくはお送りしました大阪市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、よろしくをお願いいたします。

また、審議会の内容は消費者センターホームページなどに掲載し、公表させていただくことをご了承お願い申し上げます。

なお、現在のところ傍聴者はいらっしゃいません。

本日、審議会の全ての議事終了後に報酬・交通費の支払い等の手続きにつきまして、事務局から事務連絡としてご説明させていただくことがございますので、終了後もしばらくウェブ参加の皆様、そのまま接続の継続をお願い申し上げます。

それでは、以降の議事進行につきましては、松井会長にお願いしたいと存じます。松井会長、どうぞよろしくお願いいたします。

○松井会長

それでは議題に入ってまいります。ええと議題の(1)本市を取りまく消費者行政の状況に係る報告について、こちら事務局からご説明いただきたいと思います。

○木田副所長

そうしましたら、事務局から、議題 本市を取り巻く消費者行政の状況に係る報告についてということで、副所長の木田でございます。ご説明させていただきますので、よろしくお願い致します。資料につきましては、資料の1ですね。消費者センター事業につきまして、まずは、1ページ目、2ページ目の消費生活情報の提供、教育啓発事業についてということで、こちらのご説明の方からさせていただきたいというふうに思います。

ウェブ参加の皆様におかれましては、画面で共有の方をこれから始めますので、それを連動させていただきますので、よろしくお願い致します。

そうしましたら、中身の説明に入っていきます。1ページ目の方が、昨年度、令和6年度の消費生活情報の提供事業と、それから啓発事業の実績でございます。

2ページ目が今年度の4月から7月までの状況を記載しているものになります。中身につきまして説明ですけれども、当センターにおける、消費生活にかかる情報提供であるとか、情報発信についての事業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、消費者市民社会の形成に向けまして、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っていくためにですね。消費生活に関する教育啓発事業や情報提供事業などを行っているところでございます。まず1ページ目の上から順番に説明しますと、一番上の電子媒体ですけれども、電子ビラの配布ということで、エルちゃんのトラブルバイバイニュースというのがございますけれども。

こちらはですね。近年、相談の件数が増えている、消費者トラブルの事例や最新の注意喚起の情報など、こういうものを簡潔に、市民の方にわかりやすく情報発信をしているものになります。

まあ手法につきましては、電子メールを使いまして、配布箇所ということで、182 か所ということで、主に区役所、それから総務課とかですね。そういうところ、それから、福祉局等の部局とかですね。

そういうところに182箇所と、そういう部局の52箇所ということで、昨年度は3回配信しているところです。こちらにつきましては、2ページ目の今年度につきましても継続した取組をしております、今まで一応配信回数1回ということで、こういうホットな話題とか、そういうものをわかりやすく市民に伝わるように配信しているところです。

続きまして、こういう電子メール以外のことになりますと、その下のSNSによる情報発信ということで、こちらの方はですね、フェイスブックとかLINEとかですね。こういうもので、広く情報発信を行ってきたというところ です。

続きまして、センター主催の講座関係で言いますと、例年毎年5月に消費者月間ということで大阪府のセンターと連携しまして、講演会を開催しているところです。大阪府との連携というのはですね。いろいろまあやってるんですけども、この他にですね、合同で「くらしすと」という生活に役立つ情報誌をつくりまして、啓発発信を行っているところです。

また、センター単独の取組としましてですね、エルちゃんのわんデー講座ということで、開催しております、この1ページ目のちょっと真ん中に四角囲みで書いているところなんですけども、年間5回開催しまして、昨年度でしたら、238人の方に参加をいただきまして、大体1講座あたり大体47人とか50人ぐらいの規模でご参加をいただいたというところです。

これについても、いろんなテーマがありますけれども、最新のトピックスをテーマとして取り上げておりますけれ

ども、最近は金融リテラシーに関することであるとかですね、あるいは食品表示については興味ある講座が人気のある講座ということで、参加人数が多くなっているところでございます。ライフステージに合わせましてですね、消費者教育をやっていくということで、若い方からお年寄りまでいろんな世代の方がいらっしゃると思うんですけども、そういう世代に合わせたことが重要という認識のもとですね、昨年度からなんですけども、主に、特に若年者とか親子とかですね。そういうことを想定した講座も、実施を昨年度ぐらいからやっております。昨年度については夏休みの8月にですね、親子で学ぶお金についての講座というのもやりました。今年度も第1回目としてですね、2ページ目の真ん中に書いています「ネットの海の安全航海」ということで、親子で守る情報を学ぶということで、そういうネットとかスマホとかを安全に利用するために知識を身につけるような講座を実施したところでございます。

また、近年ですと災害とかですね。まあ、今日も台風とかがあったんですけども、そういう状況にあってですね、そういう大規模災害が起きた時の、風評被害であるとか、そういう誤った情報に惑わされずに消費者が合理的な行動をとっていただくようなことが重要とも考えておりまして、そのために昨年度はですね、12月に福島で農業を営む農業法人の代表の方をお招きしまして、そういう災害時における消費者の合理的な行動、知識ですね、理解を深めるような講座も実施をしたところです。

続きましてですね。この下に、見学講座というのがございます。こちらの方は昨年度も今年度も今ない状態ですけども、今後ですね、市内の団体等に対して、うちのセンターの方にも来ていただけるようなPRを行っているところでございます。

続きまして、地域の講座ということで、1ページ目の真ん中ぐらいですね。よくある消費者トラブルの事例やその対処方法などについて、DVDなどを用いて解説する講座を開催しています。昨年度はですね。42回、737の方に受講をいただきました。こちらの地域講座の詳細なんですけども、別紙2つというのが後ろにございまして、別紙2に件数を比較して載せております。こちらですね。令和5年度と6年度を比較したものになりまして、回数・人数共にですね。2年前は60回で1,133人やったんです。昨年は42回737人とちょっと減ってるんですけど、これはですね。2年前の令和5年度はちょうどあの新型コロナウイルスの感染症が5類移行になりまして、地域活動の再開がありまして、その時一気に受講人数と回数が一時的に大幅に増加したというのがございまして、その影響

があったんで、これだけ増えたんですけど。ただ、昨年度はその一時的な増加の影響がなくなったんで、人数回数ともにちょっと少なくなったというのが、原因かなと思っております。

続きまして3ページ目ですね。ちょっと1ページ戻っていただきます。地域講座のことについて書いてるんですけども、受講者の方にアンケートをとったりしてるんですけども、トラブルの対処方法が身についたとか、ある程度身についたという方、受講者の96%の方にはそういう身についたと満足の回答をいただいているところです。今年度ですね。

また2ページ目に戻ります。地域講座のところ、2ページ目ですね、現時点の7月までの実績で言いますと15回、245人となっておりますけれども、これは昨年度に比べましてちょっと多いぐらいのレベルになっておりまして、昨年度に比べるとちょっと増えているような感じになるので、9月以降にも多くの予約をいただいているということになっておりますので、この調子で人数とか回数とかもどんどん増やしていきたいなと思っております。

続きましてですね。講座関係で言いますと、下から2段目ですかね。ちょっと1ページ目に戻っていただきます。下から2段目の見守り講座っていうのがございます。これは、実際に高齢者とかを見守る方のための講座なんですけれども、こちらの講座は昨年度17回で575人の方に受講を頂いております。こちらの講座についてはですね、結構増加しまして、見守りが結構重要というところがあるんやと思うんですけども、昨年度を上回るペースですね、今年は4カ月間で7回194人の方にもうすでに受講いただいておりますんで、今後も伸びていくかなというふうに思います。

最後に若者向けの消費者教育講座、一番下でございます。これはですね。昨年度は1回217人でありまして、一昨年度の5回728人から人数と回数とも減少してしまいました。しかしながらですね、こちらの講座は昨年ちょっと下火やったというのもありまして、今年度はいろんなところに勧奨もしまして、昨年度を上回るペースで、4カ月間で2回330人の方に受けていただいておりますので、このような、うちの講座なんですけれども、地域講座とかの若者向けの講座というのはですね。今年度作りました消費者教育推進計画の2期計画におきまして、今年度から5年間の開催回数と、それから受講人数については評価指標として設定しています。両講座とも今年度につきましては、昨年度よりも今のところ回数・人数とも、緩やかに増えるような傾向にはあるんですけども、今後5年間の計画をやっていくためにはですね、まだまだ少ない状況にあるかなと思っております。地域に対しては民生

委員の団体とかですね、あるいは若者であれば専門学校とかですね、その加盟団体等に、講座の勧奨を行うなどしまして、PR を積極的に行っているところでございます。今後も積極的に勧奨しまして、より多くの消費者に受講いただけるように取組を進めていきたいというふうに思っております。

最後、このほかですね。講座のように直接的にお伝えする対面の講座以外ではですね、若者や高齢者向けのパンフレットとかですね、消費者教育用の教材を作りまして、一般高齢者の方には区役所に配架するなど手に取っていただけるよう配布をしております。昨年度は特に若者向けのパンフレットにかなりテコ入れをしまして、実際に若者が遭遇しやすいような被害とかスマホ、それから SNS 等にですね。そういうものが中心ですけれども、そうした近年の状況を想定した内容に主に改定を行いまして、トラブルをできるだけ自分ごととして考えてもらうようなきっかけとなるような工夫を凝らしたものを作ったところです。当センターにおける消費生活のため情報提供とか情報発信についての事業報告は以上ということになります。

続きまして、以降の消費生活相談につきましては、副所長の姫野の方から引き続きご説明させていただきます。

○姫野副所長

副所長の姫野です。よろしくお願いいたします。それでは私の方から消費生活相談と事業者指導に関してご説明をさせていただきますと思います。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の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6年度につきましては保健衛生品、去年の場合は石鹸になるんですけれども、それと教養娯楽品（ペットのシート）に関するテストを2件、実施しました。続いて6ページの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。

大阪市消費者保護条例に基づきまして単位価格表示、過大包装基準、そして後の議題としてあります商品の品質表示基準の3つの基準を定めております。事業者に対して商品の表示や包装の適正化を図るため、必要に応じて指導や啓発を行う、立ち入り調査を実施しております。令和6年度につきましては7店舗のスーパーを調査いたしまして、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73件、表示なしの商品が48件あり、是正指導を行ったところでございます。②の過大包装基準につきましては、贈答品などの調査をしておりますが、該当する商品がなく0件となっております。ちなみに昨年度は百貨店を調査したため82件となっております。③の商

品の品質表示基準につきましては、緑茶とふりかけの違反表示が6件あり是正の指導を行ったところでございます。次に7ページには各法律に基づきまして、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お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、主に消費者等の通報によりまして、事業者の協力のもと調査をしたものでございます。8ページ以降は各法律の説明になっております。

次に資料1別冊の方をご覧ください。令和6年度消費生活相談のまとめでございますけれども、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ございまして、毎年6月下旬に公表しているものでございます。

今年度につきましては6月26日付けで、本市ホームページで公表、報道発表しています。

1ページ「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さまざまな消費生活上の問題につきまして相談を受け付け、消費者の利益保護の観点から問題解決のための助言、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おります。また、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、未然防止に努めておるところでございます。

2ページをご覧ください。令和6年度に寄せられた新規で受け付けた相談件数は21,112件と、前年度比6.4ポイント増加しており、これまでに年間約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の主な相談内容と、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記載をしております。

本日そのうち3つを取り上げて、ご説明をさせていただきます。まず、(1)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年度にはいったん減少したものの、令和4年度には再び急増をして過去最高となりまして、令和6年度では1,132件寄せられたところでございます。主な手口といたしましては、スマートフォンでSNSや動画サイト等を閲覧中に美容液、育毛剤やサプリメント等、シワやシミを改善したい、薄毛が気になる、痩せたいといった消費者の心理に付け込むような広告が現れ、定期購入が条件であることは一切表示をせず、お試し価格、定期縛りなしなどと表示をして公式サイトに誘導して定期購入が条件となっている契約の申し込みをさせて、高額な支払いをさせているものでございます。スマートフォンでは、いきなりチャット形式の申し込み入力画面が現れ、定期購入であることや解約の方法、条件が記載された

公式サイトの広告の部分は一切表示しないよう巧みに設定されている手口が後を絶ちません。

最近ではテレビショッピングによる詐欺的定期購入商法も見られます。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となっております。若年者だけではなく、50歳代から70歳代の被害が増加をしており、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、注意が必要となっております。本市では精力的にあっせんに取り組み、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年度には後払い決済サービスの業界団体に対し問題点を指摘し、適正な加盟店管理を要請するとともに、令和6年度には、後払い決済サービス会社に対して条例に基づく与信契約にかかる事業者指導を実施したところでございます。引き続き後払い決済サービス会社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きましても対応を要請して、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るところでございます。

次に4ページをご覧ください。(2)の訪問販売に関するものとして、高額な料金を請求する水回りの修理や鍵の解錠等、暮らしのレスキューサービスに関するものでございます。台所の詰まりや水漏れ、鍵の紛失、害虫駆除などのトラブルが発生した時に、スマートフォンなどで検索して基本料金980円～、見積もり無料、24時間対応などと書かれたサイトを見て、電話をかけて来てもらったところ、高額な請求をされたことなど、いわゆる暮らしのレスキューサービスに関する相談が275件寄せられ、令和4年度に減少していましたが、再び増加傾向にあります。事業者からは数十万円から数百万円もの、高額な請求をされ、細部にわたります工事内容の説明や記載がない契約書や、現金払いの強要など緊急事態につけ込んだ悪質な手口となっております。

5ページに移りまして、こうした事業者は、電話でよばれて作業したことを理由にクーリングオフなどの返金に応じないケースが多くあります。消費者としては安価な料金だろうと申し込んだにもかかわらず、いきなり高額な請求をされるため、そこまで高額な契約の意思を有していないことから、特商法の訪問販売にあたり、クーリングオフは可能となっております。暮らしのレスキューサービスの対応につきましては大阪市でありますと、水道局のホームページでも事業者を確認することや、また複数事業者の見積もりを取ることも、また作業内容の記録を残すことなど、注意が必要になっております。

次に少し飛びまして7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249件と急増した令和4年度から減少傾向になるものの、引き続き多く寄せられています。最近では脱毛エステが通い放題として、高額な契約の対応をしながら、契約書面には限定的な期間・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、特商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で、相談が急増したものとなっております。個別クレジットによる契約も多く、本市ではあっせん等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、令和6年度に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所指導を実施してきたところでございます。

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でございます。日々の消費生活相談は、国家資格を持った消費生活相談員が対応しており、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いたします。助言だけでは解決しない場合で、消費者センターの介入が必要な案件につきましては、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りまして、事業者に対して解約や返金を求めるあっせんを実施し、消費者被害の救済を図っているところでございます。

11ページをご覧下さい。

令和6年度にはあっせんを1,662件実施し、うち1,489件をあっせん解決したところでございます。事業者から返金を受けたり、支払いを免れることにより、総額で1億4,000万円の被害を回復したところでございます。

個別の被害金額が比較的少額であったため、前年度より平均被害回復金額は、減少ということになっております。

次に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でございます。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おります。これに違反した事業者に対しましては、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することになっております。

本市が事業者指導を実施することによりまして、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もなり、消費者被害の未然防止を図るものとなっております。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となっております。令和6年度につきましては、展示会商法による着物や宝石の次々販売を行う事業者の他、詐欺的定期購入商法に与信する後払い決済サービス会社等に対する6件の指導及び勧告を実施しました。引き続き、あっせんと事業者指導の密接な連携によりまして、消費者被害の未然防止と救済に努めてまいります。

14 ページ以降につきましては、年代別や契約類型別、また商品・サービス内容別の相談件数や語句説明ということになっております。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願いいたします。

○松井会長

ご説明ありがとうございました。それでは続きまして、議題(2)重点的に取り組む主な経営課題について、こちらの方を事務局からご説明いただきます。

今ご説明いただきました議題の(1)につきましては、議題の(2)のご説明をいただいた後で、2つまとめて委員の皆様方からのご意見をお伺いしたいというふうに思います。それでは先に議題の(2)のご説明の方、事務局からお願いいたします。

○中川所長

改めまして所長の中川です。議題の(2)重点的に取り組む主な経営課題につきまして説明をさせていただきます。資料につきましては、資料2-1、2-2、2-3の3点でございます。

まず資料2-1 令和6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といたしまして、多文化共生や女性活躍、地域における安心・安全等に加えまして、当センターの取組でございます高齢者及び若年者の消費生活の安心の確保を経営課題4として設定をしておりました。資料中の課題認識でございますけれども、消費者被害に気づきにくい高齢者や社会経験が十分でない若年者がトラブルに遭いやすい傾向になっていることを踏まえまして、高齢者とその支援者、並びに若年

者に対しまして、消費者被害の未然防止と知識等を身に付けてもらう必要があります。次にその主な戦略でございますけれども、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に向けまして、講座等を活用して取り組んでいくこととしております。こういった経営課題の進捗度合いを示す数値目標でございますアウトカム指標の欄でございますけれども、高齢者に対する消費者啓発講座におけますアンケートにおいて、消費者被害の情報を身につけ、簡単な対処法を心得ているおよび消費生活に関して相談できる人がいると回答された方を、ともに95%として設定をしておりますところでございます。令和6年度の実績でございますが、「簡単な対処方法を心得ている」は96.7%、「相談できる人がいる」が94.1%となっており、前者は目標達成、後者は若干目標を下回っておりますが、もともとの目標設定の絶対値が高うございますので、概ね達成したと言ってよいのではないかと考えているところでございます。

こうした数値目標につきましては、消費者教育推進計画にございますように、自身で考え行動する自立した消費者の育成を目指しておりますことから、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あります。

続きまして2ページ目、市民局運営方針経営課題及び戦略と書いておるページでございますが、戦略4—1につきましては、ただいまご説明した内容と重複いたしますので割愛いたします。

下段の戦略4—2をご覧ください。若年者を対象とした、消費者教育の推進として、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、アウトカム指標といたしま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いただいた割合を95%と設定をしておりますところでございます。

令和6年度の実績につきましては、94.0%と若干目標を下回っておりますが、先ほど同様おおむね達成したと考えてよいのではないかと考えております。

続きまして資料2—2大阪市消費者教育推進計画（第2期）評価指標をご覧ください。

ただいまご説明をいたしましたように、市民局では局運営方針として、消費者教育に関する項目のほか、多文化共生や女性活躍等の局経営課題を指標として設定をしておりましたけれども、こういった経営課題を集約化することによりまして、当センターの項目につきましては、記載を割愛したということになってございます。

そのため、昨年度に第2期大阪市消費者教育推進計画を策定した際、この計画の評価指標として記載をすることとしたところでございます。今年度以降も、当センターの取組におけます重点的に取り組む主な課題及び課題認識につきましては、昨年度以前と同様でありますことから、引き続き第2期大阪市消費者教育推進計画に基づき、高齢者および若年者の消費生活の安心の確保に取り組む、資料2-2に記載をしております、目標達成に向けて取組を進めてまいります。

令和7年度以降の設定目標につきまして只今資料に5つの指標を記載してございます。このうち番号で申し上げます。項番の2、3、5の3点につきましては、これまで局運営方針に記載していた指標と同一の内容でございます。

項番の1及び項番4の方につきましては、これまで局運用方針にはなかったもので、今回新たに追加したものでございます。令和11年度までの5年間で地域講座を300回5,600人、若者向け消費者教育講座は25回3,600人といった指標を設定しておるところでございます。最後に資料2-3大阪市消費者教育推進計画（第1期）の取組をご覧下さい。これまでも重点的に取り組む課題といたしまして、令和5年度、6年度につきまして、1期目の計画として高齢者および若年者の消費生活の安心の確保のため、消費者教育に取り組んでしましたが、その2年間の具体的な取組内容を記載しております。資料の1枚目が、消費者センターにおけます取組、2枚目は本市の消費者センター以外での取組を記載しているところでございます。これら1期目の取組結果も踏まえながら、今年度から2期計画に沿いまして、高齢者および若年者の消費生活の安心の確保に取り組んでまいりたいと思います。説明は以上でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○松井会長

ご説明ありがとうございました。ただいま議題の(1)及び(2)、この2つにつきまして、事務局よりご説明をいただいたところです。そこでこの2つの議題につきまして委員の皆様方から、ご意見等お聞きしたいと思います。ご意見等ございませんでしょうか。

(松尾委員が挙手)

○事務局

松尾委員よろしくお願いいいたします。

○松尾委員

いつも大変お世話になっています大阪弁護士会の松尾です。詳細なご報告ありがとうございました。私、委員に就任した時にもご挨拶させていただいたんですけれども、特にこの議題の1ですね、消費生活相談のまとめっていう資料の中でですね、大阪市さんっていうのは、とにかくあっせん、相談現場でのあっせんにプラスして、市のセンター職員の皆さんが現場で起きている被害をこう汲み上げて、市としてできること、条例に基づく指導とか勧告とか、氏名公表とか、そういったことを通じて、両者が機能して日本でも多分トップクラスの成果を上げておられる。

被害回復金額もそうですし、今日拝見させていただいた事業者指導の実施っていうことで、毎年6件とか7件とか、なかなかこれだけの件数やるのって、他のところでは難しいと思うんですね。そういう取組がなされているということで非常に心強いというふうに感じました。それでですね、1、2点ちょっと質問とかご意見させていただきたいことがございましてですね、重点的に取り組むべき課題っていうことで詐欺的定期購入と後払い決済事業者の関係ともう1つエステ関係ですよ。そのことについて、消費生活相談のまとめというところに、載っていたんですけれども、本当に詐欺的定期購入業者っていうのは、次々と出てきてですね、叩いても叩いてもいなくならないんです。結局それを支えているのって、やっぱり後払い決済業者っていうのが、どんな業者でも、要は課金をする手段、ファイナンス方法を提供しているっていうのが、そこが結構大事じゃないのかなということで、現場でそういう後払い決済業者から、そういう不当な請求を受けた場合に、不当な請求をしないように、行政指導をしたりとか、要請をしたりとか、勧告したりとかっていうことがすごい重要だなというふうに思っています。もう1点がエステの関係なんですけれども、去年の12月ですかね。東京で超大手の美容医療の業者が倒産しまして、それでつい先日ですね、8月にはこれも東京で、債権者破産で破産したんですけれども、これも有名なとこなんですけれども、ミュゼプラチナムっていうところが破産しましてですね。とくにこっちについては、債権者数が報道機関によってまちまちなんですけど、100万人以上いると。負債総額は260億っていうことで、要はお金払ったんだけど、まだサービス受けれてないよっていう被害者っていうのが多分膨大にいてると。そっちのエステの方も結局最後はクレジット会社からサービスの提供を受けてないんだけど、請求を受けるって形での相談が多分いっぱい来てると思うんですね。そういった時にやはりそのクレジット会社に対してですね。そういう不当な請求をしないよう割賦販売法に基づく対応要請っていうことを先ほどの資料に載ってたと思うんですけれども、まあ、そういっ

たところに対してあっせんとかで現場の被害を汲み上げることプラスですね大阪市の方も私の方も、消費者法ニュースとか、あるいは昨年の近畿弁護士会の研修会でも大阪市の係長さんにお越しいただいて取組についてご報告いただいたところなんですけれども、要はその事業者指導と、相談あっせんの連携をしてですね組織的な取組っていうのが必要となってくるんだらうかと、今後ね。という事件が次々と起きていますので、今年ですよね。特に、令和6年度の分についてはご報告いただいた通りで承知したんですけれども、まあ、令和7年度、先ほど言ったような、大型エステとか美容医療の倒産とか、あるいは詐欺的定期購入の被害が全然なくならないということに関してですね、大阪市さんの方として、センター、相談現場と、市の事務局との連携とか組織的な対応っていうんですかね、事業者指導とか勧告とか、それは今後、こういった感じで取り組んでいかれるのかという見通しというか、見込みっていうんですかね。あるいは、令和7年度に入ってから状況とかについて、教えていただければなと思います。すみません、長くなりましたけど。よろしくお願いいたします。

○事務局

松尾委員ありがとうございます。マイクをオフにさせていただきますでしょうか。

○姫野副所長

詐欺的定期購入商法の関係とエステの関係でご質問をいただいております。我々として、まず詐欺的定期購入商法の方なんですけども、何が一番効果的な対応かというところにまず着眼をいたしまして、やはり後払い決済サービスっていうのが非常に多くございまして、我々事業者にどれだけあっせんをして、どれだけきついことを言ってもですね。なかなか返金しないとか、まあ、そういったことがあるので、そこはもう後払い決済サービス会社の方に言うことで、効果があるような、そういった状態もございましたんで、まあ、この2年で申し上げると、後払い事業者に対して指導及び勧告もしてきたということにもなっております。ただ、詐欺的定期購入商法につきましては、今現在も、まだ相談も数多く寄せられておりますし、後払い決済サービス事業者だけでこれからもいけるかといったら、これもまたちょっと色々難しい問題もあると思っております。やはり、冒頭申し上げましたように、何が一番効果的な対応になるのかと考えつつ、現在の相談内容と事業者とのあっせんの実績も踏まえながら、考えていきたいというふうに思っております。エステ関係につきましても同様に、お金はなかなか返ってこない、予約が取れないで、先ほどご説明をしましたが、通い放題としてですね、結局は全然予約が取れず、お金だけどん

どん落とされていく。

また信販会社に対して話であるとか。そういったことも進めておるところでございます。いずれにせよ、6年度の実績も踏まえて、7年度につきましても、なかなか件数自体そんなに減っているというふうなことではございませんので、引き続き業者に対しても、指導とかも含めて対応してまいりたいと思っております。

以上です。

○松井会長

よろしいでしょうか。

○松尾委員

すいません、ありがとうございました。本当、事業者指導とか勧告とかってすごい本当に根気が要って大変だと思いますので、ぜひともですね大阪市の本当に特筆すべきところ、市の職員の方と現場の相談員の方とが連携しあって、きちっとやっていくっていう活動ですね。もちろん、それをずっとこう持続可能な状態でやるってことになる、人材育成であったりとか、そういったことですごく役所は大変だと思うんですけども、相談員もですね、どんどん高齢化していったりしてですね。若い方がどんどん入ってくるってことが、すごい課題になってますし、市の職員さんも、例えばまあ、1、2年でいなくなるっていうとか、2、3年で変わるとかっていうことだとなかなかこれだけハイレベルなことって続けると大変だと思いますが、ぜひこれまでの活動っていうんですかね、日本のトップレベルの消費者行政の活動を続けていただきたいなと思います。よろしくお願いいたします。

○姫野副所長

ありがとうございます。

○松井会長

ありがとうございました。他ご意見等ございませんでしょうか？

オンラインの皆さん、大丈夫でしょうか。

○事務局

オンラインの皆様からリアクションはいただいております。

○松井会長

そうしましたら、ただいま今ご意見いただきました、事務局の皆様の方には本日のご意見を参考にさせていただき、引き続き円滑な業務の遂行についてお願いしたいと思っています。

ありがとうございました。それでは議題の(1)、(2)は以上とさせていただきたいと思います。続きまして、議題の(3)大阪市消費者保護条例に基づく商品の品質表示基準について（諮問）、こちらに進んでまいります。こちらでも事務局からまずご説明をお願いいたします。

○中川所長

はい、まず諮問書などでございますけれども、資料3－1大阪市消費者保護条例に基づく商品の品質表示基準について（諮問）という資料をご覧いただきたいと思います。私の方から内容の読み上げをさせていただきたく存じます。大阪市消費者保護条例第33条第2項第1号の規定に基づき、下記の通り諮問いたしますので、ご審議の上、答申賜りますようお願いいたします。

1 諮問事項 大阪市消費者保護条例に基づく商品の品質表示基準について

2 諮問趣旨 国は食品表示基準について国際基準への整合化を推進する方針を打ち出し、食品供給のグローバル化の進展に伴い、合理的かつシンプルでわかりやすい食品表示制度のあり方について、国際基準との整合性も踏まえながら有識者からなる懇談会等で順次、議論を進めているところです。特に個別品目ごとの食品表示ルールについては、横断的な表示ルールが策定されてから本格的な見直しを行っていなかったため、横断的な基準に合わせる方向で見直すことを基本としつつ、食品ごとの個別の事情等を踏まえ検討が進められ、令和7年3月に所要の改正を行い、3月28日施行。ただし、調理冷凍食品に関する規定は令和8年4月1日施行となりました。調理冷凍食品については、本市では大阪市消費者保護条例に基づいて商品の品質表示基準を定め、国の食品表示基準を補完する役割を果たしてきたところです。今般、調理冷凍食品の食品表示基準の個別表示ルールが廃止されることから、本市における表示の取扱いについて、貴審議会においてご審議いただきたく諮問いたします。

3 答申希望時期 令和8年1月

会場の都合上、手交に代わりましてただいま読み上げさせていただいたものをもって代えさせていただきたいと思っています。以上でございます。

○姫野副所長

副所長の姫野でございます。諮問内容につきまして資料に基づいて補足説明をさせていただきたいと思っています。

資料3－2をご覧ください。

商品の品質表示とは商品がどこで、どのような材料で、取扱いにどのような注意が必要かというようなことを示すものでありまして、国の食品表示法をはじめとしたさまざまな法律によりまして、品質表示をすべき商品と表示事項が決められていますが、消費者が知りたいと思うことがすべて書かれているわけではなく、表示内容も不十分な場合があります。そこで大阪市では、食品表示法などの法律の規定を補うため大阪市消費者保護条例第13条に基づき、右側の表にあります12品目の包装商品の品質表示基準を定めまして、大阪市内で販売される商品を製造・販売する事業者に対しまして、商品の使用上の注意などを表示するよう義務づけておるところでございます。

とりわけ国が、令和5年度に食品基準の国際基準への整合化を推進するとの方針を打ち出し、食品表示基準にかかる個別品目ごとの表示ルールを横断的な基準で見直すことを基本に検討が進められており、今現在も進められておるわけなんですけれども、令和7年3月に所要の改正も行われてきたところであります。横断的な基準と申しますのは一般用の加工食品では名称、原材料名、添加物、内容量、消費期限または賞味期限、保存方法、食品関連事業者の氏名または名称及び住所、アレルゲンなど。いわば消費者が商品を選択するための必要最低限の情報の表示というふうなことになります。今般、この食品表示基準の一部改正によりまして、令和8年1月1日から、表の左下にあります調理冷凍食品にかかる別表第19を含む、既存規定が全て削除されることになったことから、市条例に規定する表示基準につきましても、改正を検討する必要があるまして、調査審議を行っていただくものでございます。なお条例で規定している商品は12品目ございますけど、今回は法施行が来年4月1日と迫っている調理冷凍食品の取扱いについて、先行的にお願いするものでございます。

左下の別表抜粋の下部にですね、国の基準である別表19の調理冷凍食品について、10項目の品目を記載しております。冷凍フライ類から冷凍めんまでの10項目になるんですけども、本市の基準はこれら10項目以外の調理冷凍食品の表示を定めているというところでございます。次のページをご参照ください。では具体的にエビグラタンを例

示といたしまして食品表示制度の概要につきまして、少しご説明させていただきたいというふうに思っております。

エビグラタンなんですけども、それぞれ食品表示法による表示部分というのが消費者センター、健康局、保健所というふうな役割分担になっております。それぞれ色付けをさせていただいております。

消費者センターにつきましてはこの緑色の部分ですね、原材料名とか原料原産地がセンターの所管というふうなことでなっております。あと黄色の部分が大阪市消費者保護条例による表示部分となっております。

調理冷凍食品の場合につきましては原材料配合割合と使用上の注意を表示しなさいということになっておるので、原材料配合割合は黄色部分例えば5%（仕込み時）で、またその下の召し上がり方につきましては、電子レンジ調理が約何分というふうな表示をしなさいということになっております。

次のページをご参照ください。

調理冷凍食品の個別表示についてということで、国の基準が左で本市の基準が右の図で表しております。来年4月から国が定めていた個別表示が廃止されることから、左のエビフライの衣の率、調理方法の記載の仕分けの部分につきましては、削除されることになります。それに伴いまして、本市としてこれまで対象外としていた、冷凍フライであるエビフライの表示をどうしていくのかが、求められているということになっております。論点といたしましては、国に準じて本市も調理冷凍食品に係る表示をすべて廃止するのか。または市として個別表示を引き続き求めていくということであれば、その範囲はこれまで通り別表19にある10項目の品目以外なのか。また、調理冷凍食品全てを対象とするのか、表示事項はどうかというふうなことになります。まあ、いずれの場合にしましても、本市の基準を改正する必要があるかと思いますので、審議をお願いするものでございます。説明につきましては以上です。

○松井会長

ありがとうございました。ただいま、本審議会に対しまして大阪市から諮問をいただきました。またその具体的内容について副所長よりご説明をいただきました。

ただいまご説明いただきました各基準の個別、具体的な内容の整理や、検討が必要でありまして、迅速な審理を実

現するため、これに対しまして、本審議会としての答申に向けて専門部会を設置して検討を進めたいというふうに考えております。

これにつきましては次の議題の(4)専門部会の設置及び部会委員等の選出について、そちらに移って参りたいと思います。まず事務局より部会の構成等について、考え方のご説明をいただきたいと思います。

○木田副所長

副所長の木田でございます。そうしましたら、事務局の方から資料4を見ていただきまして、部会の構成、設置等につきまして、考え方のご説明をさせていただきたいと思います。議題の3のほうですね。ご説明させていただきました通りですね、商品の品質表示の基準につきましては、部会において、審議・調査をいただくということになりました。ただ現時点でですね。この消費者保護審議会にはですね、部会は二つございまして、既存の部会としては苦情処理の部会とそれから消費者教育の部会とこの二つがもう設置済みではあるんですけども、この二つの既存の部会ではですね、この品質表示の基準についてはですね。まあ、重点的に取り扱うということになりますと、ちょっとその二つについては、それらを扱う部会ではないことから、新たな専門部会を設置する必要があると考えております。また、この新しく今回設置をしていく部会で所掌する調査とか審議の範囲とかあるいはその部会における定足数とか評決の方法については明確にしておく必要があると考えております。この新たな部会の設置についての根拠でございますけれども、消費者保護審議会規則に根拠というのがございます。同規則の中で、この消費者保護審議会の専門部会に関しましては、この第4条というところに、設置とか、組織についての規定を設けておりまして、その中で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とされておりますので、まあ今回、新たな専門部会でございます商品表示の適正化部会というのを新たに設置したいというふうに考えております。

また、その他部会の運営に関して、必要な事項につきましては、同規則の10条のところで会長が審議会の会議に諮り定めることと規定をされております。この資料4の通りですね。この同部会において、所掌する調査審議の範囲、それから部会における定足数や評決方法など、運営に関して必要な事項を商品表示の適正化部会設置要領

(案)ということで、この別紙資料4なんですけども、この通り定めたいというふうに考えておりますので、委員の皆様ご審議よろしく願いいたします。

以上でございます。

○松井会長

はい、ありがとうございました。ただいま事務局からのご説明をいただきまして、委員の皆様方、ご意見等ございますでしょうか。

○事務局

ウェブ参加の方からのリアクションはございません。

○松井会長

よろしいでしょうか。

それでは、特にご異議等ありませんようですので、本案によりまして商品表示の適正化部会、この専門部会を設置し、部会においてただいま大阪市からいただいた諮問案件の調査審議をして参りたいというふうに思います。この専門部会の部会委員につきましては、審議会規則第4条第2項の規定に基づきまして、私が指名したいと思えます。ただいまの事務局からの説明を踏まえまして、次の5名の委員の皆様方にこの専門部会の委員に入っていただきたいと思っております。5名の委員の皆様方、順にお名前をお呼びいたします。松尾委員、上田委員、北村委員、高橋委員、松井元子委員。

以上の5名の委員の皆様方です。部会長は松尾委員にご担当お願いしたいと考えております。

そして商品表示の適正化部会の部会長にご就任いただきます松尾部会長から、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の第3条の第4項に基づきまして、あらかじめ部会長の代理についてご指名いただきたいと思います。

よろしく願いいたします。

○松尾部会長

はい松尾です。それでは私の方からこの要領の3条4項で会長に事故があるときはということで、職務代理ということで部会長代理については松井元子委員を指名させていただきたいと思えますので、部会の皆様にはご協力のほ

どようしくお願い申し上げます。

○松井会長

はい、それではただいま決定しました委員の皆様方に商品表示の適正化部会の運営をお願いしたいと存じます。

どうぞようしくお願い致します。

それでは、議題の(4)は以上といたしまして、最後に議題の(5)その他の方に進んでまいります。その他の議題について何かございましたでしょうか。

○木田副所長

事務局の方からは特にございません。

○松井会長

委員の皆様方の方で議題として取り上げるべきことはありますでしょうか。

はい特に無いようですので、本日の議題についてはこれですべて終了いたしました。

私の方から簡単に締めくくらせていただきます。本日の議題の前半ですね。(1)(2)につきましては、大阪市の消費者行政に関するご報告、それから課題についてご報告いただいたところです。すでにご意見をいただいておりますけれども、大枠は近年の傾向とそれほど顕著な違いはないなというような印象を私自身は持っております。ただ、やはり先ほどご指摘もありましたようなエステ、それから詐欺的定期購入商法、これらについては、今年あるいは昨年の特徴ではありませんけれども、それでも新しい問題ということではありますので、注視をしていかなきゃいけないと、私も感じております。また、同じく、昨年の特徴というわけではありませんが、でも長い目で見たところでは、近年の特徴として、スマートフォンを使ったもの、あるいはスマートフォンやそのインターネット接続契約に関するものということで、いずれにしてもスマートフォンが登場してくるようなトラブルがいろんなところで見られるなということを感じております。詐欺的定期購入商法についても、スマホが使われて、決してスマホが悪いという趣旨ではないわけですが、便利なだけに悪用もしようと思えばできるということなんだろうと思います。あとは小さいので表示できるその範囲が割と限られるというような、なんと言いますか、物理的な制約と言いますか、特徴ということもあるだろうと思うんですが、それからそのスマホの契約そのものですね。これは端末の

売買契約ということと、それから通信契約ということと、多分両方入ってるんですが、こういうものの相談も多いというような記載がありました。また、エステに関しては、エステというと女性をターゲットにしたものなのかなという固定観念があるわけですが、記載を見ますと、最近では男性用の脱毛エステに関する相談も増えているというようなことで、細かく見ると新しい傾向とか、そういうものはやはりあるなということで、いちごっこみたいな形なのかもしれませんが、それぞれ対応していかなきゃいけないと思いますし、また各所で事務局の方にはご対応をいただくことになっていきますが、よろしくお願ひしたいと思います。

それから後半の方では大阪市から諮問をいただきまして専門部会を設置したところですが、これはこれから、その専門部会でご議論いただくということで、こちらも時間があまりない中で、答申の希望時期が来年の1月ということで、比較的短期間のうちに、ご検討をいただかなければならないということで、こちらも委員の皆様方にはご苦勞をおかけしますが、よろしくお願ひしたいと思います。

私からは以上です。進行の方、事務局にお返ししたいと思います。

○事務局

松井会長、ありがとうございます。進行に関しましては、出席者に関しまして、1つご報告を申し上げます。西島委員につきましては、ご出席とお伺いしておりましたが、本日所用で欠席ということになりましたのでご報告申し上げます。それでは、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。

○井元地域安全担当部長

市民局地域安全担当部長の井元です。委員の皆様方におかれましては、本日、長時間にわたってご審議いただきまして誠にありがとうございます。また、消費者相談の中でも本市が重点的に取り組んでいる事項につきまして、貴重なご意見をいただきまして、本当にありがとうございました。

松井会長の総括の中にもございましたけれども、消費者問題の中でもやはり新しい要素というのが増えています。私もかなり認識しておりまして、話にございましたけれども、スマートフォンに関するトラブル、エステに関連したトラブルとこういったものが増えてきていることも事実ですので、私どもも注視していきたいと思っております。本日いただきましたご意見をもとに、私どもこれまで以上にですね、消費者保護とか、あるいは消費者教育の

推進に引き続き、尽力してまいりたいと思っておりますので、委員の皆様方におかれましても、今後ともご指導、ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願いいたしまして、私からのご挨拶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。

○事務局

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。また、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。次回、第68回消費者保護審議会は12月開催を予定しておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。この後、冒頭で申し上げました事務連絡がございますので、委員の方はもうしばらく会議から退室なされずにお待ちいただきますようお願いいたします。

それでは、これをもちまして、第67回消費者保護審議会を閉会いたします。本日は長時間のご参加どうもありがとうございました。