

第 4 5 回

大阪市消費者保護審議会

議 事 録

平成 2 0 年 1 0 月 3 0 日

大 阪 市 市 民 局

第45回大阪市消費者保護審議会 議事録

日 時 平成20年10月30日(木)
午後2時～4時15分

場 所 大阪市消費者センター 研修室1

次 第

1 開 会

2 大阪市副市長あいさつ

3 議 題

(1) 会長の選出及び苦情処理部会委員等の指名について

会長の選出

会長代理の指名

苦情処理部会委員の指名

苦情処理部会長の指名

苦情処理部会長代理の指名

(2) 消費者センターの事業等について

消費者教育、情報提供・啓発事業について

消費生活相談について

商品テストについて

不当な取引行為にかかる事業者指導について

消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく店舗調査の結果
について

府市連携事業の実施について

多重債務問題改善プログラムについて

(3) 「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん報告について

(4) 「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」の付託について

(5) 「大阪市食の安全に関する連絡会」報告について

(6) その他

4 閉 会

出席者

(1) 委員 (16名)

(敬称略・50音順)

内田 嘉信	日本チェーンストア協会関西支部参与
江口 文子	大阪弁護士会
岡 里恵	(社)消費者関連専門家会議(ACAP)西日本支部副支部長
嘉納 悦子	大阪市消費生活合理化協会副会長
金子 光良	市会財政総務委員長
金谷 昭典	公募委員
国府 泰道	大阪弁護士会
柴田 淳	大阪市立大学大学院経済学研究科准教授
下村 正明	関西大学大学院法務研究科教授
高橋 明男	大阪大学大学院法学研究科教授
谷 鑛兒	日本労働組合総連合会大阪府連合会(大阪市地域協議会 水都地区協議会議長)
中川 正隆	大阪商工会議所 経済産業部長
畑 律江	毎日新聞大阪本社地域面・夕刊特集版編集長
藤原 以久子	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部副支部長
横山 光応	公募委員
吉川 萬里子	(社)全国消費生活相談員協会常任理事

(2) 市側 (9名)

柏木 副市長

(幹事)

市民局長	京 極 務
市民局 雇用・勤労施策担当部長	中 尾 寛 志
健康福祉局 総務部長	松 山 繁 樹

(代理出席：上田保健主幹)

経済局 産業振興部長	小 嶋 裕
環境局 企画部長	高 木 亨
都市整備局 企画部長	酒 井 裕 一

消防局 予防部長

藤 原 肇

(代理出席：今井予防担当課長)

教育委員会事務局 生涯学習部長 多 田 一 夫

(3) 事務局 (大阪市消費者センター)

所 長 山 本 重 宣

副 所 長 南 田 克 広

” 吉 田 尙 康

副参事兼担当係長 竹 内 正 人

(4) 傍聴者 (0 名)

司会 お待たせいたしました。

ただ今から、第45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、何かとお忙しい中、委員の皆様方にはご出席を賜り、誠にありがとうございます。

私、本日の司会を務めさせていただきます、消費者センターの吉田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

早速ですが、お手元の会議次第にしたがって進めてまいりたいと存じます。

最初に、柏木大阪市副市長からごあいさつ申し上げます。

柏木副市長 副市長の柏木でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。第45回大阪市消費者保護審議会の開催にあたりまして、一言ごあいさつ申し上げます。

委員の皆様方には、ご多用のところ当審議会にご出席を賜り、また、平素から消費者行政をはじめ、大阪市政各般にわたり、ご理解、ご協力を頂戴しておりますこと、心からお礼申し上げたいと存じます。

最近、悪質商法や不当な勧誘によりトラブルに巻き込まれるケースが非常に多く報道されており、悪質な架空請求、あるいは不当請求による被害も依然として多く取り上げておられます。このように消費者問題につきましては、まことに巧妙で多様化しておりますし、また、連日食品表示の偽装の問題、あるいは事故米の不正転売の問題等、次々と明らかになりまして消費者の安全・安心を脅かす事態が多く起こっております。改めまして消費者保護という言葉の重みを感じているところでございます。

大阪市では、昨年度からは大阪府と連携いたしまして、消費者被害を未然に防止する、あるいは救済策の充実に努めるため、消費者に対する啓発、商品テスト、事業者指導などにおきまして一定の成果をあげてきたところでございます。

また、昨年度、当審議会へ付託させていただきました消費生活相談につきましては、お陰をもちましてあっせんによる解決が図られまして、ご尽力いただきました委員の皆様方には深く感謝申し上げます。

国におきましては、本年6月に、消費者・生活者の視点に立った行政への転換を進めるということで、「消費者行政推進基本計画」が閣議決定されたところであり、国と地方が一体となった消費者行政の強化に取り組むという方向性が明らかにされたところでございます。

大阪市としましても、引き続き、先生方のご指導をいただきながら消費生活の安定と充実をはかる総合的な消費者行政を推進してまいりたいと考えており、市民と一緒に元気に大阪をめざしてまいりますので、皆様方の一層のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

はなはだ簡単でございますが、審議会の開催にあたりましてのご挨拶にかえさせていただきたいと存

じます。これからもどうぞよろしくお願い申し上げます。

司会 次に、本日は当審議会委員改選後、初めての審議会でございますので、議事に入ります前に、委員の方々及び幹事、並びに事務局をここでご紹介させていただきたいと存じます。

まず、審議会委員の皆様のご紹介をさせていただきます。なお、お名前だけの紹介とさせていただきますので、ご容赦いただきますようお願い申し上げます。お手元に配付させていただいております審議会委員名簿に沿いまして、お名前をお呼びいたしますので、恐れ入りますが、その場でお立ちいただきますようお願いいたします。

(出席委員紹介)

なお、タン委員、山田委員、並松委員につきましては、所用のため欠席でございます。

続きまして、幹事並びに事務局等をご紹介します。

(幹事紹介)

次に、事務局をご紹介します。

(事務局紹介)

司会 ありがとうございます。以上で、ご紹介を終わらせていただきます。

なお、柏木副市長におきましては、この後、他の公務がございますので、誠に申し訳ございませんが、ここで退席させていただきます。

柏木副市長 どうぞ先生方、よろしくお願い申し上げます。

(柏木副市長退席)

司会 それでは、再開いたします。

議事の進行につきましては、審議会会長にお願いすることとしておりますが、本年は当審議会委員の改選がございましたので、現在、会長が決まっておりません。議題(1)の「会長の選出」までは事務局の方で進行させていただきます。山本所長、お願いいたします。

山本所長 それでは、議事を進めさせていただきます。

議題に入ります前に、本日の審議会の公開・非公開につきましてご審議いただきたいと思います。

お手元の「審議会等の設置及び運営に関する指針」をご覧いただきたいと存じます。

「第7 審議会等の公開」の「3 公開・非公開の決定」でございます。

「審議会等の会議の公開又は非公開については、この指針に基づき、当該審議会が決定する。」と定めているところです。

また、少し戻っていただいたところに「1 会議の公開基準」の項がございます。「会議は、次のいずれかに該当する場合を除き、公開するものとする。」とされ、原則公開としているところですが、以下の(1)に会議を公開しない場合について規定しております。

「ア」では、個人に関する情報であって当該情報に含まれる氏名等により特定の個人を識別できるもの、又は識別はできないが公にすることにより、個人の権利利益を害するおそれのあるもの、また「イ」では、法人等に関する情報であって、公にすることにより、当該法人の権利、競走上の地位その他正当な利益を害するおそれのあるものとしております。

本日の議題(3)「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん報告等について、(4)「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」の付託につきましては、配布資料の個人・法人名は記号に置き換えて配布させていただいておりますが、個人の思想や社会的な状況が多く記載されております。また、当該法人の事業活動の内容等により法人名等を識別できる、または類推できると考えられます。

昨年開催いたしました第44回当審議会におきましても、審議会によるあっせんの処理結果の報告につきましては、個別事案であること、また法人等情報を伏せての審議は正確性を欠くことから当該議題の審議は非公開とさせていただいたところでございます。

今回の議題(3)(4)につきましても、同様に取り扱われることが適当であると思っておりますので、指針の「第7-1-(1)「ア」「イ」」により非公開とし、その他の議題については公開とさせていただきたいと存じますが、よろしいでしょうか。

(異議なしの声あり)

ありがとうございます。それでは、(3)(4)については「非公開」とし、その他の議題については「公開」とさせていただきます。

なお、現在のところ、傍聴者はございません。また、皆さまにお配りしております資料の取扱いにつきましても十分ご留意いただきますようお願い申し上げます。それでは、議題に入ってまいります。

(1)「会長の選出及び苦情処理部会委員等の指名」ですが、お手元の「大阪市消費者保護審議会規則」をご覧いただきたいと存じます。第2条第1項の規定によりまして、会長は「委員の互選によりこれを定める。」としております。どなたかご推薦等があれば挙手をお願いします。

嘉納委員 大阪市消費生活合理化協会の嘉納でございます。よろしくお願いいたします。

誠に僭越でございますが、一言述べさせていただきます。

私は、本年から当審議会の委員に就任しておりますが、団体としましては審議会が設置された昭和51年から参画しております。

現在の審議会委員は、私を含め、平成18年以降に就任されております。

その中で、大阪大学の高橋先生におかれましては、平成18年度に審議会に設置しております「苦情処理部会」の「部会長代理」を務められ、平成19年度からは「審議会会長代理」及び「苦情処理部会部会長」としてご活躍いただきました。

私としましては、やはり今までの審議会の経過等について、ご存知の高橋先生に会長としてご就任いただくのが一番良いと考えておりますので、高橋先生を推薦させていただきます。

以上でございます。

山本所長 ただ今、嘉納委員から高橋委員を会長にとのご発言がございましたが、ほかにご推薦等ございませんでしょうか。

それでは、高橋委員、いかがでございますでしょうか。

(高橋委員 快諾)

山本所長 ありがとうございます。

それでは、高橋委員に本審議会会長にご就任いただきます。恐れ入りますが、会長席の方へお願いいたします。

(高橋委員、会長席へ移動)

山本所長 それでは、ご就任にあたりまして、一言ご挨拶をお願いいたします。

高橋会長 ただ今、会長に選出いただきました高橋でございます。微力ではございますけれども誠心誠意努めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

柏木大阪市副市長からのご挨拶にもありましたように、最近の消費者をめぐるしましては、消費者の安

全を脅かす事件、あるいはニュースが非常に相次いでおります。食品表示の偽装でありますとか、事業者の食品の安全管理の問題等、様々な報道がなされております。また、本日の議題にもございます多重債務問題等も深刻な問題となっております。

先程の副市長のあいさつでも、少し触れられておりましたが、現在、国におきましては消費者庁設置法案あるいは消費者安全法案等が議論され、この法案の行方については現在わかりませんが、消費者の立場に立った行政の一元化、あるいは消費者の安全等の被害者救済についてクローズアップされております。

今から4年前に消費者保護基本法が消費者基本法として転換されたわけではありますが、行政の姿勢としましては依然としての業界保護の傍ら消費者利益にも一定の配慮を行う姿勢が明らかになってまいりました。今後、消費者行政における消費者利益の最適化が期待されるところです。

大阪市におきましても消費者保護条例を改正した後、表示の適正化、消費者に対する適切な情報の提供、啓発を通じた消費者の自立支援、深刻な被害に遭いました被害者に対する相談、事業者に対する指導等、様々な取り組みをされているところですが、消費者庁をめぐる国の動きにもありますように、消費者行政を一元化していくことが非常に重要であります。その点で、府市連携につきましても非常に重要であると思います。昨今は、情報が多すぎる中、消費者に対し適切な情報を提供していく、それが重要であるとともに、とりわけ消費者に対する声、本日、教育委員会からもご出席いただいておりますが、例えば教育委員会等と連携して教育における問題をしっかりと伝えていただき、若年層に対して啓蒙活動をしていただくということも必要であろうと思います。また、消費者団体と連携していくことも、一層重要であろうと思います。

いろいろ課題はありますが、そのような大阪市消費者行政におきまして、消費者保護審議会委員のみなさま、それぞれご専門の立場からご協力をいただきたいと存じます。よろしく願いいたします。

山本所長 ありがとうございます。それでは、以後の議事進行につきましては会長にお願いしたいと存じます。高橋会長、どうぞよろしく願いいたします。

高橋会長 それでは、議事の方を進めてまいりたいと思います。

まず、会長代理の選任ですが、審議会規則第2条第3項の規定によりまして、会長代理は会長があらかじめ指名することとしております。したがって、会長代理につきまして私の方から指名させていただきます。会長代理につきましては、下村委員にお願いしたいと思います。

下村委員、会長代理席の方へよろしく申し上げます。

引き続きまして、苦情処理部会委員の指名ですが、当審議会には平成18年に改正されました「消費者保護条例」に基づきまして「苦情処理部会」を設けております。

多くの委員の方々が初めて当審議会に出席されておられますので、苦情処理部会の所掌事項について事務局から説明をお願いします。

吉田副所長 副所長の吉田の方から説明いたします。苦情処理部会の所掌事務につきましては、「不当な取引行為」を行う事業者の情報等を消費者に情報提供する際に、審議会に対し意見を求めることとしておりますので、情報提供に関しご意見を述べていただくこと、また、苦情処理に関してあっせん又は調停を行うことがございます。これに関して処理をおこなっていただきます。

情報提供については、2つございまして大阪市の方で調査いたしまして、事業者による不当な取引行為により消費者被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは当該事業者の行為の内容、氏名または名称、その他必要な事項を消費者に情報提供するということがございます。

もうひとつは、相談・苦情を受けた中で消費者被害の拡大防止や被害救済を図るため当該事業者の氏名等を情報提供する場合がございます。この場合、審議会の意見を聴くこととされておりまして、これらの所掌事項を部会にお願いしているものでございます。

もう1点、苦情処理に当たりあっせん又は調停を行うことがございます。これは条例第28条第4項におきまして、「市長は、苦情処理に当たり必要があると認めるときは、審議会のあっせん又は調停に付することができる。」と規定されております。消費者センターにおきましてあっせんを行ったにも関わらず問題解決することが困難なもので、これらのうち、審議会のあっせん又は調停により解決が見込まれる案件であって、なおかつ市民の消費生活に著しく影響が生じ又は生じる恐れがある紛争であって、当事者から訴訟が提起されていない案件について市長から付託させていただくものです。この審議会によるあっせん・調停を苦情処理部会で取り扱っていただくこととなります。

この後にご報告いただきます競馬ソフトの件、またその後の議題でも付託案件がございますが、こういったものを部会の方で取り扱っていただくこととなります。よろしく申し上げます。

高橋会長 ありがとうございます。

「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、会長が指名となっておりますので、私から指名させていただきます。

「苦情処理部会」の委員については次の先生方をお願いします。「江口委員」、「国府委員」、「下村委員」、「タン委員」、「山田委員」、「吉川委員」、「岡委員」、以上の委員の方お願いいたします。

また、部会長につきましては「タン委員」をお願いします。指名させていただき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。

「苦情処理部会長代理」の指名ですが、審議会規則第3条第4項に基づき、部会長のタン委員から指名していただくこととなりますが、本日は欠席でございますので、次回の苦情処理部会でご指名いただくことといたします。それでは議題(1)はこれで終了いたします。

続きまして、議題(2)の「消費者センターの事業等について」に移ってまいりたいと思います。

順次、事務局からご説明いただきたいと思います。

南田副所長 副所長の南田でございます。私の方から説明させていただきます。

早速ですが、「資料2」をご覧くださいと存じます。

消費者教育、情報提供・啓発事業の概況についてでございます。

平成16年に法改正が行われ、「消費者保護基本法」の保護が取れまして「消費者基本法」となったところでございます。これによりまして、「自立した消費者」の育成と消費者被害の未然防止を図るため、さまざまな手法を用いまして以下の事業を行っております。

各事業につきましては、2頁の表をご覧ください。事業名ごとに平成19年度と20年度上半期実績を掲載しております。

消費者教育事業でございますが、日常生活に役立つ身近な消費者問題についての講演会などを、学習意欲のある幅広い年齢層のニーズに合わせ開催しております。

出前講座につきましては、依頼があった10人以上の団体の地域に出向きまして、悪質商法などの講座を行っております。年間1万人の啓発を目指しております。

また、昨年度より、府が養成しております「くらしのナビゲーター」を出前講座の講師として活用し、今年度につきましては、80回の活用を予定しております。

次に、見学講座につきましても、引き続き対応してまいりたいと考えております。

「子どもわくわく探検教室」「くらしのなっ得！講座」につきましては、今年度整理をいたしまして、「くらしの達人！わんデー講座」として名称変更し開催しております。

昨年度から府市連携事業と致しまして、「くらしの体験講座」「くらしの知っ得！講演会」を実施しているところでございます。

消費生活情報の提供でございますが、日常生活に関わりのある商品・サービスの選択、利用に際しての注意点や各種講座の紹介及び消費生活に関わる緊急情報や悪質商法の手口・対処法などを情報提供しております。

啓発冊子では、昨年度に引き続き、市立中学・高校にご協力をいただき、3年生を対象に配布させていただきました。また、同時に、昨年度作成しましたIT関係ビデオ「ネットに潜む罠」につきましても活用をお願いして配布させていただきました。

センターホームページでは、一般用の啓発冊子を英語、中国語、ハングル語に翻訳したものを掲載しております。

地下鉄駅構内のポスター掲示に加えまして、昨年度に引き続き、現在地下鉄車内の吊広告を行っております。当センターがクーリング・オフを助言した契約金額が5億4百万円であるという内容のポスターでございます。

街頭ビジョン等におきましては、キャッチセールス、マルチ商法など若者を対象とし、ビデオスポットの活用をしておりますが、今年度は、地下鉄梅田駅、WTCのビジョンの使用が出来なくなりまして、難波道頓堀のビジョンとケーブルテレビでの啓発となっております。

昨年度から府市連携事業を開始いたしましたが、今年度 啓発冊子「自分でできる！クーリング・オフ」につきまして増刷を予定しております。また、生活情報誌「くらしすと」につきましては、本市発行部数の見直しを行いました。上映前のコマーシャルに流すシネマスポットの活用につきましては平成20年度で廃止といたしました。

次に、消費者啓発事業でございますが、「区民まつり」など多くの人が集まる場所や、訪問販売の被害が多い住宅地における啓発を実施しています。

くらしのひろばエルでは、土日祝の平均で232名と多数お越しいただいておりますが、昨年度比較では来所者数減でございます。

キャラバン啓発としましては、区民まつりやクレオフェスタに出向いての啓発を行っております。

昨年度まで行っておりました「エルで得るデー」等事業を見直しまして、イベント型啓発事業としまして啓発効果を考え、主にGW、夏休みなどにATC内等で行います参加型、市内主要ターミナルなどで街頭啓発を行うPR型といたしました。今年度の5月の消費者月間では、難波とんぼりウォークにおきまして、大阪市消費生活合理化協会と共同で啓発活動を行いました。更に11月に梅田駅での啓発活動を予定しております。

また、今年度新たに、市役所1階でパネル展を開催いたしました。

啓発カーによる巡回啓発では、普段自宅においでの方への啓発のため、市内24区を巡回啓発しているところでございます。以上です。

竹内副参事 消費者センター副参事の竹内でございます。資料3頁以下にございます「消費生活相談について（平成19年度）」につきまして、説明させていただきます。

消費者センターに寄せられました消費生活相談につきましては、平成16年度をピークに減少しておりますが、平成19年度24,923件ございまして、依然として多くの相談が寄せられているところでございます。

(1)の相談の特徴ですが、具体的に寄せられました代表的な相談につきましてご説明させていただきます。といたしまして「英会話などのサービス提供に関する相談」ということでございまして、まず、英会話などの語学教室に関する相談でございまして、これは大手英会話教室の中途解約精算に関する最高裁判決、あるいは経済産業省によります行政処分となったことを受けての中途解約時の精算金に関するトラブルが多数寄せられたところでございまして、また英会話教室の破綻によりまして授業が受けられなくなったといった相談も多数寄せられ、平成19年度は481件ございました。

次に、結婚相手紹介サービスに関する相談でございます。これにつきましては、当初の説明どおりに相手が紹介されないといった相談でありますとか、中途解約時の返還金に係る相談が106件ございました。

次に4頁に移りまして、の「携帯電話に関する相談」でございます。携帯電話に関する相談が666件で対前年比66.1%増加いたしました。故障に関する相談、あるいは利用料金の高額請求といった多くの相談が寄せられております。

次にの「フリーローン・サラ金に関する相談」でございます。相談件数は1,470件、対前年度比19.1%減ということで多少減少しておりますが、引き続き多くの相談が寄せられております。また、このうち違法な高金利、暴力的な手段で取り立てをするヤミ金融に関する相談が218件、多重債務に関する相談が676件を占めているところでございます。

次にの「悪質な架空請求・不当請求についての相談」でございますが、こうした相談につきましては昨年度4,160件ございまして、相談件数全体の16.7%を占めております。

件数としましては、平成16年度をピークに減少しておりますが、引き続き多くの相談が寄せられているという状況でございます。

5頁に移っていただきまして、こうした架空請求・不当請求の具体的な内容でございますが、はがき

やメールなどによって利用した覚えのない料金を請求するといった架空請求についての相談が1,035件、また不当請求ですが、これは携帯電話やパソコンのサイトでクリックしただけであたかも利用契約が成立したかのように思わせて法外な料金を請求するワンクリック請求をはじめとした手口による請求でございます。3,125件ございました。こういった相談につきましては平成12年度に急増しまして平成16年度以降は減少しているということでございまして、これは、こうした架空請求・不当請求については支払い義務がないということが消費者の方に浸透してきたということで大きく減少してきたということでございますが、依然として法的手続きをとるといった悪質な脅し文句などを使いまして、手口についても複雑・巧妙化しているところでございます。

いずれも、架空請求・不当請求といえますのはそもそも存在しない料金について、消費者を欺いて支払義務があるかのように思わせて、料金を騙し取るという詐欺行為であり、毅然とした態度で無視するというのを助言させていただいているところでございます。

次に、の「高齢者を狙う悪質商法についての相談」ということで、引き続き多く寄せられております。具体的な例といたしましては点検商法でございます。

屋根や床下を点検するといって高齢者のお宅を訪問し、不安を煽って屋根工事、床下工事等の住宅リフォームの契約を行って、高額な料金を請求するといったものでございまして、これが136件ございました。

また、次のSF商法（催眠商法）というものでございますが、これも高齢者を中心としてチラシなどで食品や日用品等を安い値段で販売するといつて会場に誘い込み、買わないと損をするような一種の催眠状態にして高額な羽毛布団や健康食品などを買わせるもので、59件の相談が寄せられております。

次に、かたり商法でございますが、役所の職員であるかのように装って、浄水器や防犯防災警報装置、健康器具などを売りつけるもので、86件の相談が寄せられております。

それぞれ件数につきましては6頁に表を掲載させていただいておりますが、いずれも平成19年度で減少はしているものの、多くの相談が寄せられているところであり、高齢者を狙う悪質な被害ということで重要な問題であるとして捉えているところでございます。

次に、7頁に移りまして、の「若年者を狙う悪質商法についての相談」ですが、こうした相談につきましても引き続き多く寄せられているところでございます。

ひとつは「マルチ商法」ということで、これは特定商取引法によって厳しく規制されているものでございますが、最近では若年者を中心にネットワークビジネスという名称で勧誘するマルチ商法が見られまして、「今やらないと損」だとか「勝ち組になろう」などと、簡単に新しいビジネスに参加して、簡

単に大きな収益が得られるかのような気にさせて契約させるという特徴でございます、583件の相談が寄せられたところでございます。

次に「キャッチセールス」「アポイントメントセールス」というものでございますが、高額のエステサービスやアクセサリー、絵画などを契約させるといったもので、中には恋愛感情を巧みに利用した「恋人商法」の手口も見られるところでございます。

「キャッチセールス」の相談が120件、「アポイントメントセールス」の相談が405件でございます。

これにつきましても、下の表に見られますとおり平成19年には件数といたしましては、いずれも減少しているところでございますが、高齢者の相談に並びまして重要な問題であると認識しているところでございます。

次に8頁にうつりまして(2)の「消費者センターによるトラブルの解決と被害の救済」について、説明させていただきます。

としまして「クーリング・オフの助言」ということでございますが、今までご説明させていただきましたように非常に多くの相談を消費者センターにいただいているわけでございますが、こうした相談に対する対応の一つとしましてクーリング・オフ制度の活用としての助言を広く行っているところでございます。

平成19年度にクーリング・オフを助言させていただいた件数が1,246件ございまして、このうち契約金額を把握しておりますものを合計しますと、5億414万円という非常に大きな金額でございます。

次に架空請求・不当請求の助言といたしまして、これにつきましては先程説明させていただきましたように、支払義務がないので毅然とした態度で無視をするという助言をさせていただいているところでございます。その件数は4,160件であり、うち請求金額を把握している金額を合計しますと2億5,839万円ということでございます。

次に「あっせんの実施」ということでございますが、消費者センターでは消費者の方が自主交渉を尽くしても問題解決が困難であり、一方で事業者の販売方法等に法令違反などの問題点がある場合には、消費者の方と事業者の間に入りまして消費者センターがあっせん交渉を行って被害の救済を図っているところであります。こうしたあっせんを行った件数が平成19年度530件ございました。そのうち、88%に上ります469件についてあっせん解決を図ったところでございまして、解決しました案件の契約金額を把握しているものの合計額が2億5,351万円ございました。

なお、資料に書いておりますとおり、消費者センターによるあっせんでは解決が困難な案件につきましては、大阪市消費者保護審議会苦情処理部会によるあっせん・調停の制度を積極的に活用し、解決を

図っているところでございます。

次に、資料の9頁以下でございますが、「商品・役務分類別にみる相談件数」「相談件数の多い商品・役務・上位20位」「販売・購入形態別にみる相談件数」「年代別にみる相談件数」ということで付けさせていただきますが、説明については省略させていただきたいと思っております。

次に14頁をご覧くださいと存じます。「3 商品テストについて」でございます。

寄せられました消費生活相談のうち、商品自体に問題があるのではないかと消費者の方の疑問、問題に対しまして、持ち込まれた商品に対しまして各種の商品テストを実施しているところでございます。これにつきましては、平成19年度から府市共同で「くらしの商品安全情報室」を設置し、テストを実施しているところでございます。

実施状況につきましては、平成19年度1年間で、下の表にございましており繊維関係、クリーニングに関する案件が多いのですが9件、居住品関係が8件、その他9件ということで合計26件の案件について商品テストを実施したところです。

以上でございます。

吉田副所長 それでは引き続きまして「4 不当な取引行為にかかる事業者指導について」説明させていただきます。

大阪市消費者保護条例におきまして、事業者が行う「不当な取引行為」の禁止というのを定めております。これは市長が告示しております不当な行為をしてはいけないということで、具体には告示で48項目定めております。

趣旨のところをご覧くださいなのですが、平成18年7月1日に消費者保護条例に規定しております「不当な取引行為」の市長告示を改正しまして、消費者の支払能力を超える債務となることや不当な取引行為に基づく販売契約であることを知りながら、クレジット契約を締結させる行為等を「不当な与信行為」として不当な取引行為の類型として追加し、48項目として充実させてきております。

平成19年度からは、府市連携事業の一環としまして、共同で事業者指導チームを編成しております。

市条例、府条例に基づく指導を一体的に実施したほか、大阪府が持つ特定商取引法に基づく処分権限とも連携しまして悪質な事業者に対する指導を一層強めてまいりました。

(3)の指導実績をご覧ください。平成19年度は磁気活水器の訪問販売、着物の展示会販売、換気扇フィルターの訪問販売、化粧品のマルチ商法、ケーブルテレビの訪問販売、不当な与信行為を行う信販会社の14事業者に対しまして指導を行い、是正を求めてまいりました。

また、勧告といたしましては、住宅リフォームの訪問販売、競馬ソフトのキャッチセールス、これは後ほど、部会の方に付託させていただいた案件として報告があるようでございます。小型パソコンのマルチ商法を行っていた事業者に対して勧告を行ってまいりました。先程申しあげましたように、ケーブルテレビに関する苦情・相談が入ってきているのですが、地上波のデジタル化に伴いましてケーブルテレビの営業マンがかなり強引な営業を主に高齢者に対し、「ケーブルテレビを契約すればテレビが見られるようになるよ」と勧誘し、無料だと思って契約をされる方がおられ、今後、注視していく必要があると思っております。

指導実績につきましては次の表にまとめておりますとおり、「平成15年度は、指導16件」「平成16年度は、指導10件 勧告7件」「平成17年度は、指導14件 勧告3件」「平成18年度は、指導28件」「平成19年度は、指導14件 勧告5件」となっております。

平成19年度は、18年度と比べまして若干件数は落ちているわけですが、これは府市連携の一環としての業務をどのように進めていくか協議しておりまして、この関係で少し減少しておりますが、内容につきましては府市連携の中で、より強力に指導できたものと考えております。以上でございます。

南田副所長 次に17頁をご覧くださいと存じます。「5 各種基準実施状況の調査結果について」説明させていただきます。

(1) 大阪市消費者保護条例に基づく各種基準調査についてでございますが、この調査につきましては、大阪市消費者保護条例に基づきまして、市民生活の安定と向上を確保することを目的といたしまして、各種基準等を定め、事業者に対して遵守等の指導や啓発を実施することにより、商品の表示や包装の適正化を図っているところです。

調査の実施といたしましては、調査方法は本市職員による店頭立入調査ということで実施しております。調査対象店舗でございますが、売場面積500㎡以上の店舗としております。

単位価格表示につきましては、同種商品間の価格比較を容易にすることを目的といたしまして、47品目49商品につきましては、一定の計量単位当りの価格表示を対象に義務付けています。

「食品別表示状況表」をご覧ください。平成18年度におきましては、食品別で、ハム、ソーセージ等の加工食品、まぐろ、小麦粉等の生鮮食品等、洗剤、シャンプー等の日用品雑貨、合わせて764商品を調査した結果、完全表示率は21.6%、一部表示率は18.5%、未表示率は59.9%ございました。

平成19年度では、789商品を調査した結果、完全表示率は56.1%、一部表示率は24.5%、

未表示率は19.4%でございました。

18頁をご覧いただきたいと思います。 過大包装基準でございます。

これは、過大な包装による商品内容の誇張・欺瞞の排除や廃棄物の減少という観点から、一部商品を除き、一定の過大又は過剰な包装を禁止したものでございます。

調査結果一覧をご覧ください。平成18年度では、食品、非食品の2,210件を調査いたしまして、違反件数は、4件でございました。

平成19年度では、食品、非食品の2,315件を調査いたしまして、違反件数は、5件でございました。

商品の品質表示基準でございますが、これにつきましては、消費者が商品を誤って選択したり、使用することがないように、かまぼこや生めん類などの12品目について、商品の品質や取扱方法についての表示を義務付けているところです。

平成18年度では、4,936件を調査いたしまして、違反件数は、83件でございました。

平成19年度におきましては、6,213件を調査いたしまして、違反件数は、59件でございました。

次に、19頁をご覧いただきたいと存じます。

「家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査」についてでございます。

これにつきましては、昨年度より大阪府より事務移管されたものでございます。

「家庭用品品質表示法」及び「消費生活用製品安全法」に基づきまして、立入検査、経済産業大臣への報告等の事務を行っているところでございます。

「家庭用品品質表示法」におきましては、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護することを目的といたしまして、政令で指定する対象の家庭用品、例えば、電子レンジ、台所用用品、衣類等といった90品目につきまして、表示標準を規定しているところでございます。製造業者、販売業者等に対して、表示の標準に従って適正に表示することを定めています。

「消費生活用製品安全法」でございますが、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図り、消費者の利益を保護することを目的といたしまして、消費生活用製品の中で「圧力鍋、二輪ヘルメット」などを特定製品として指定し、検査の結果、安全基準に合致するものについては、その旨の表示「PSCマーク」を表示し、特定製品のうち品質の確保が十分でない物があると認められる製品は、特別特定製品として指定し、乳幼児ベッドなどでございますが、事業者自身の検査に加え、第三者検査機関による適合性検査を義務付けたものでございます。

調査につきましては、本市職員による店頭立入調査を実施しております。

「家庭用品品質表示法」によるものでは17店舗19,351点、「消費生活用製品安全法」によるものでは14店舗259点について行いまして、結果は完全表示でございました。

なお、今年度は、現在調査中でありまして、年内には集計を完了してまいりたいと考えております。

また、来年度につきましては、大阪府から事務移譲を受けました「電気用品安全法」「ガス事業法」により安全基準マークの無い製品が販売されていないかの立ち入り検査の実施を予定しております。以上でございます。

吉田副所長 それでは、続きまして私の方から「府市連携事業について」まとめて説明させていただきます。

「啓発事業」「商品テスト事業」「事業者指導」におきまして、それぞれ説明させていただきましたが、それをまとめて表にしておりますのでご覧ください。「消費者支援施策の府市連携について」でございます。

「啓発事業」におきましては、大阪府消費生活センターがOMMビルにございまして、平成18年度までは機関紙「美しい暮らし」というのを発行し府民の方に配布しておりました。大阪市におきましては、消費者センターにおきまして機関紙「エル」を作成し、住民向け講演会などで配布させていただいたところとあります。

平成19年5月からは生活情報誌「くらしすと」の発行ということで1本にまとめております。

「講演会の共同開催」もしておりますし、「リーフレットの共同作成」もしております。

「エル」を作成しているときは、直営でやっておりましたので、大阪府と共同で「くらしすと」を作成する際に企画費と委託費等、経費は若干上がっておりますが、委託先が「関西消費者協会」というところでございまして、そちらのノウハウを活用することができておりますので、内容としては、より充実できたものと考えております。

次に「商品テスト事業」ですが、これは府・市別々に行っておりました。府の方は関西消費者協会に委託し、大阪市は、市の職員によって商品テストを行ってまいりました。これを府市連携事業として1本にまとめまして、市の消費者センター内に「くらしの商品安全情報室」というのを設けまして、実施体制を関西消費者協会に委託して商品テストを実施しているところとあります。

これにつきましても、関西消費者協会に委託しておりますので委託費というのは、物件費としては計上しなければなりませんので上がっておりますが、「啓発事業」なり「商品テスト事業」の府市

連携を進めたことによりまして、直営でやっていた職員の数を減らすことができましたので、人件費と物件費を比べれば、若干コスト的には下がっている、効果は出ているということでございます。

「事業者指導」でございますが、先程申しあげましたとおり事業者指導チームというのを府市連携で立ち上げまして、お互い情報交換をしたり、それぞれに入っている相談内容や相談件数の多い事業者に対しまして、どのような手法による指導や勧告をしていけばいいのか協議しながら進めております。

市条例による指導といたしましては19件ございまして、うち府市連携で10件、そのうち府が特商法により処分したものは3件ございました。以上でございます。

次に多重債務の関係で説明させていただきます。

多重債務の問題というのは、社会的な問題となっており、国の発表では若干減ってきているようですが、引き続き深刻な問題として起こっているものでございます。

「多重債務問題改善プログラム」という資料をつけておりますが、2頁の中ほどをご覧くださいませでしょうか「地方自治体の取組み」ということで、国の方でアンケート調査をしましたところ、やはり各市町村の消費生活センターで既に多重債務の相談に応じているところが多々ある。当然私どもも多重債務の問題やサラ金問題等の相談を受けており、また場合によっては弁護士会や司法書士会の相談窓口をご案内させていただき連携してきたところで。

そういったように、各自治体が自ら相談窓口における積極的な対応が望まれるということ、2段目に記載しておりますが、基礎自治体でありますので、複数の部署で住民との様々な直接的な機会があり、多重債務者の掘り起こしが可能であろうということで、これを強く求められております。

の「地方自治体内の連携」ということで、多重債務者の方々は、多重債務以外の問題も抱えておられる場合が多くございます。児童虐待や生活保護の問題、DVの問題、公営住宅料金の徴収を滞納されている問題等、生活再建の方も重要であるだろうということでございます。

では「市町村における相談窓口における対応の充実」ということで、3頁をご覧くださいませると大阪市は既に消費者センターを設置しておりますし、ある程度、従来から多重債務問題も扱っておりますので「イ」又は「ロ」に該当する訳でございますが、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言ができるよう、相談体制等の充実を要請すると記載しております。これに基づきまして大阪市におきましても、専門の相談員に対する研修等の取り組みを行ってまいりたいと考えております。

この「多重債務問題改善プログラム」が出て、次に付けておりますのが実施状況でございますが、これにつきましては説明する時間がございませんので割愛させていただきます。

次に付けております資料「多重債務者対策に係る本市と弁護士・司法書士会との連携について(案)」

でございますが、消費者センターで多重債務者の方から相談を受け、又は多重債務者の方が把握できた場合、2つの問題がございます。「債務整理」の問題と、先程申しあげました「生活再建」の問題です。この2つを切り分けて考えているものでございます。

実は7月8日付けで大阪弁護士会からこういった検討をしましょうという要請といいますが、依頼の文書をいただいております。そういったものに基づきまして、この案を作成しておるものでございます。

債務整理につきましては、本市各窓口・各部署が多重債務者があることを把握した場合は、消費者センターをまずご案内していただきますが、多重債務者の方が督促等をかけられ、かなり精神的に追い込まれているなど、急を要する場合は消費者センターを通さずに直接弁護士会・司法書士会の方へご案内いただくということでございます。若干余裕がある方や消費者センターでの相談を希望する場合は、消費者センターをご案内いただきこちらの方でお話をお伺いし、債務整理の意思の確認をしたり、法テラスの民事法律扶助制度をご案内しながら弁護士会の方の予約を取ってあげる等の丁寧な対応をするということをご心得ていくということでございます。

弁護士会・司法書士会に繋がれば、弁護士会・司法書士会はこういった多重債務の問題に強いと申しますか、登録している会員がおられますので、そちらの方をご紹介いただいて登録会員の方と受任契約を結んでいただき債務整理を進めていただく。その中で先程申しあげました生活再建の点線で困っておりますように「児童手当」「就学援助」「奨学金」などの公的な給付制度を受けておられない方もおられますし、また家庭内暴力や児童虐待の問題を抱えておられる方もおられます。生活保護を受けなければならない方もおられますし、それらの機関が連携しながら生活再建をさせていただかなければならないということでございます。

こういった場合は、消費者センターに弁護士や司法書士から連絡いただくなり、直接各担当の窓口の方へご相談いただく等、生活再建に向け進めていくという案でございます。この案によりまして弁護士会や司法書士会と協議を進めながら年内に一定の約束事といいますが、こういった連携をとりましょうということやっていきまして、年が明ければ私どもの相談員の研修を進めながら、来年度、本格的にこの体制を動かしていきたいと考えております。以上でございます。

高橋会長 ありがとうございます。ただ今消費者センターの事業等につきましてお話がありました。何かご質問、ご意見はございますか。

国府委員 質問と意見、両方になりますが、「資料2」の商品テストのことでお尋ねしたいと思いま

す。

14頁辺りになるのでしょうか。府市が連携して、商品テストをやっていくということに関して。

現代社会において、市場に出回っている商品は非常に複雑・高度化しているという中で、個々の自治体を持つ商品テストの能力に限りがあると思うんですね。そうした中で、非常に身近なクリーニングの繊維であったりということが中心となってきていると思うんですが、やはりこれから消費者が求める商品テストというのは、高度化した商品であったりすると思うんです。例えば、私に関心あるとすれば、磁気活水器の話が事業者指導の話でも出てきていましたが、この水は本当に健康にいいのかどうかとか、水にクラシックを聞かせると結晶の並びが変わるみたいな話があったりですね、そういうものについて、科学的な目で専門家にきっちり見ていただいてどうかということをお教えいただかないと、個々の消費者としてはなかなか対応できないというところがあります。そこで問題はひとつひとつの市や府ではなかなか対応しきれないということになれば、結局、大学の研究機関であったり、そういう商品テストができる能力や設備を整えた機関に関するリストを消費生活センターあたりで持つのかということが、むしろ自らの商品テスト能力を高める以上に必要なことではないかというふうに思うんです。その点について、どういった工夫をしているのかということがあれば教えていただきたいと思います。

もし、それが十分できていないのであれば、是非拡充していただきたいと思います。

竹内副参事 国府委員からご指摘いただきました商品テストでございますが、ご指摘のとおり、やはり「くらしの商品安全情報室」だけでテストできます商品については限りがありますし、設備的にも限界があるのが現状でございます。

実際に、商品安全情報室でテストできない場合は、例えば独立行政法人製品評価技術基盤機構でありますとか、それぞれ専門的なテスト機関に商品テストを委託する、また国民生活センターに依頼するというのもやっておりますし、さまざまな専門的な機関に関しての情報はかなり蓄積しているところがございますので、消費者から送られた商品については適切な機関であったり、ご紹介であったりといった対応を進めているところです。

吉川委員 昨年度で、2万5千件ほど相談を受けられ、16年度から比べるとずいぶん減ったというものの、すごい数受けておられるんですが、相談の電話がなかなか繋がらないという苦情を聞きます。1つの区でも他市よりずっと人口の多いところがありますし、消費者庁問題でいろいろ言われていまして、人口何人に対して相談員何人といった提案がされていることもあるんですが、今の窓口は天王寺と

市役所にあるものの、回線が1つで困ったということを知ることがありますけれども、これ以上に増やすといった体制は考えておられるのか、多重債務問題について本格的に取り組まれるとなりますと、窓口でされるのかどうか教えていただきたいと思います。

吉田副所長 おっしゃられているとおり、電話が繋がりにくいといった苦情はいただいております。

電話番号は1つですけれども、4回線を常時開いて相談を受け付けております。年末年始以外、土曜日・日曜日も開いておりますが、回線を増やすというのはどの程度増やすのかという問題もございます。きりが無いというのも、実は理由の中にございまして、比較的、土曜日・日曜日は繋がりがよくなっておりますので、そういったこともご案内しながら様子を見ていただいております。

多重債務の問題を本格的に扱うようになると、どうなるのかということもございしますが、基本的には多重債務の相談件数が今まで以上に増えるとは、私ども考えていないんです。というのは、どんどん解決に向かっていって、一時よりは減ってきていると考えておりますし、是非とも消費者センターの方へ多重債務者の方はご相談くださいというようなPRの仕方もしていくことは考えておりません。

やはり、いろいろなチャンネルがございまして、ダイレクトに弁護士会や司法書士会の方へ相談されるとか、大きなチャンネルの中のひとつであると考えておりますので、始めてみないと分かりませんが、多重債務相談を本格的に弁護士会や司法書士会と連携しながら生活再建に持っていくということが中心でございまして、多重債務のケアを充実させるために回線を増やさなければならないというふうにダイレクトにはいかないのかなと考えております。

ただ、吉川委員のご指摘のように、繋がりにくいという苦情については、日常的にいただいておりますので、大阪市消費者センターにおける重要な課題であると考えております。

今後、府と市とのあり方につきましても、市長、知事もいろいろおっしゃっておられますので、その中でのお互いのあり方、ご存知のように消費者安全法も法案として提示されておりますが、都道府県の役割なり、市町村の役割が明確にされてきておりますので、その中での1つの課題であるのかなと認識しております。

課題として、しばらくお時間を頂戴したいと考えております。よろしくお願いたします。

国府委員 センターの相談員の体制のあり方、電話の回線数の問題とも関連してくると思うんですが、今、消費者庁の設置理屈をめぐって、今年の初めくらいから政府や与党の中で議論されているのを見ますと、地方消費者行政の疲弊という言葉が頻りに使われているんですね。

これはどういうことかという、ここ10年を見て、地方消費者行政の予算が非常に減っているということ、大阪市ということじゃなくて、全般的に見てですね。それと、やはり相談件数がどんどん増えているにも関わらず相談員が増えないとかいうことで、地方消費者行政の疲弊ということが頻繁に言われるようになったと理解しております、そのことで政府としても地方消費者行政を拡充するために予算措置を講じなければならないということを実に議論されているようです。

そんな中で、わが大阪市はどうかということ、もう一度、現状をそのまま肯定するのではなくて、市民生活を守るためにきちっとやろうと思えば何が必要なのかという点で、必要な人数なり必要な電話回線数をもう一度洗いなおす。それは現実に可能なかどうかは別にして、本当に市民生活を守るために大阪市はこれだけ必要だから国もそのための交付金なりの予算措置を講じろという声につなげていくような取り組みをしていただきたいと思います。

資料2の8頁のところにあっせんの状況が書かれておりますが、私の記憶では今年のアッセンに取り組まれた件数530件というのは、例年より増えていると理解しておりますが、ここ近年、大阪市の相談のアッセンまで行って処理したというのが、ずっと少なかったんですね。これはやはり、相談の件数が多くて、忙しくて事業者のアッセンに手が回らないこともボディブローのようにきいていたのではないかと思うんですね。もっと昔はアッセン率が高かったと話を聞いているものですから。そういう意味で、市民生活を守るためには政府にどんどん言っていくんだという立場から、必要な相談員の人数なり必要な研修の期間として時間がどのくらい必要なのかということも含めて、是非問題を具体化していってもらいたいと思います。

高橋会長 貴重なご意見ありがとうございました。

消費者の立場を評価するという観点から、是非とも今のご意見についてご検討をお願いしたいと思います。窓口に関しては、最近インターネットあるいはメールを使った受付というのが多くなってきたところです。ホームページから一定の様式をダウンロードして必要事項を送付すれば予約で優先的に相談できる。これに対して消費者センターから連絡する等、いろいろ工夫ができるのかなと思います。

なにか他にございますか。

柴田委員 消費者センターの活動を拝見していると、組織犯罪に対して個別救済をひたすらやっていくという姿勢がずっと続いていて、それが先程先生がおっしゃられた疲弊のひとつの原因だと思うんですけど、そんな中で多重債務者に関してはアウトソーシングの一部をやっていくというスキンを作っ

てらっしゃるかと思うんですけど、そのスキンを、例えばマルチ商法ですとか住宅系の問題ですとか、そういった問題に関しても同じように外部のリソースも使えるようにそういったスキンがつくっていうご計画はおありなんですか。

京極市民局長 市民局長の京極でございます。もともと多重債務問題が社会現象化している中で、どういう形で処理していくのが一番こういった方々にとってプラスなのかという視点で、今回、弁護士会なり司法書士会と一緒に検討していく中でこういうスキームを考えてきたということで、まずこれがどういう形で定着していくのかということを見ながら、この同じ土台の上にマルチ商法の問題であるとか乗せられるようでしたら、当然、そういったことを弁護士会の方にもお願いしなければならないのですが、逆に受け皿の方でそういった専門相談になれるような方がおられないということになると、今、多重債務問題については、既に弁護士会なりで十分ノウハウ、対応方法をご存知の方でこういうしくみを作ったわけですけども、新たな部分についてどうしていくのかということについては、ある程度定着度合いを見ながら、またご相談もかけながらということになりますし、そういったものが、なかなかあまり蓄積されないものができましたら、個別対応にならざるを得ないと私どもは考えております。

高橋会長 なにか他にございますでしょうか。それでしたら、いろいろ貴重なご意見ありがとうございました。

(以降、議題(3)『「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」のあっせん報告について』、(4)『「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」の付託について』並びに当該議題に係る質疑については、会議非公開のため、議事録掲載せず)

それでは、続きまして、議題5でございます。「大阪市食の安全に関する連絡会」報告についてです。この間事故米の不正転売問題やメラミンの混入事案等食に関わって消費者の安全を脅かすさまざまな事態が明らかになっております。

大阪市におきまして連絡会を設けて議論がなされているようであります。この点につきまして健康福祉局上田保健主幹からご報告いたします。

上田健康福祉局保健主幹 健康福祉局生活衛生担当の上田でございます。

それでは、座らせていただいておりますので、ご説明させていただきます。

最近、食品の期限表示の改ざんや産地偽装が相次いで明らかになっておりまして、また中国産冷凍餃子への農薬混入などの輸入食品にかかる問題が多発するなど食の安全性の信頼をも揺るがす社会的な問題に発展しております。

このような状況の中、市民の食生活の安全性確保を図る取り組みの1つとしまして、「大阪市食の安全に関する連絡会」を開催しておりますので、本日はご紹介いたしたいと思っております。

お手元の「資料5」の裏面ですね、「大阪市食の安全に関する連絡会」をご覧ください。

1に連絡会の設置要領をのせております。大阪市といたしましてもこれまで食に関係する部署でそれぞれに取り組みをしていたところですが、関係部署の間の風通しをよくし、情報を共有することが市として一体となった取り組みにつながっていくことから、平成16年6月にこの連絡会を設置したところでございます。

この連絡会の目的は、第1条にございますが、食に関する関係部局の連携を強化し、市民の食の安全確保を図るため、となっております。

次に第2条をご覧ください。連絡会の所掌事務ですが、食の安全に係る連携、食の安全に係る情報の収集・交換、消費者・食品関係者等への情報提供及びその他食品の安全確保に関し必要な事項について協議いたします。

第4条では連絡会・部会を必要に応じて随時開催できることとしております。

この連絡会の構成部局は、資料にございますように、7局15部署で健康福祉局の生活衛生担当が事務局を務めさせていただいております。

2は連絡会の平成20年度の活動状況ですが、8月18日に連絡会を開催いたしまして、平成19年度活動状況、各所属における取組、食品の自主回収報告制度、情報提供方法などについて協議いたしました。

次いで、9月26日には連絡会の部会を開催いたしまして、事故米穀の不正規流通、中国における牛乳へのメラミン混入事案等について情報提供並びに意見交換を行いました。

また、事務局から各所属への情報提供といたしましては、4月に清涼飲料水の異物混入、除草剤の混入ですね、10月にこんにやくゼリー事故に関する注意情報、中国産冷凍インゲンからの農薬の検出事案等につきまして食の安全確保に係る情報通知等を提供いたしております。

続きまして、資料の裏面のほうをご覧いただきたいと思います。申し訳ございません。資料の訂正を1箇所お願いしたいと思います。

この「非食用の事故米穀の不正規流通および中国における牛乳へのメラミン混入事案について」ということで、この本文上、上から2行目のですね、右のほうですが、「その後、新たに数社が」となっておりますが、この「数社」を「3社」ということで訂正のほうをお願いしたいと思います。「数社」を「3社」ということでお願いいたします。

それでは、改めまして食の安全に関する連絡会部会のほうで説明させていただきました「非食用の事故米穀の不正規流通および中国における牛乳へのメラミン混入事案について」の概要をご報告いたします。

9月5日に、本社が大阪市にあり、福岡県に工場がある米粉加工販売会社が農薬のメタミドホス、アセタミプリドやカビ毒のアフラトキシンB1に汚染された非食用の事故米を食用転売していたことに端を発し、その後新たに3社が非食用の事故米を食用として販売していた事実が確認され、現在2社が確認中でございます。

食用転売された非食用の事故米は、当該業者から多くの仲介業者を経て、酒造メーカー・米菓製造会社や病院・高齢者社会福祉施設等に流通していたことが明らかになり、流通先では全国で約390箇所に拡大いたしました。

本市では、この間、農林水産省等関係機関と情報を共有するとともに連携いたしまして、市内における事故米の流通状況の把握及び検査を行い、事故米が市民に提供されないよう迅速な措置に努めてきました。さらに市民からの相談に適切に対応できる体制を整備するとともに、市民に正確な情報を提供してまいりました。

また、流通先であります給食施設に残っていた米の検査の結果、残留基準値を超えるメタミドホスが検出されましたが、これまでのところ本市において本件に係る健康被害の発生は確認されておられません。

なお、現在、大阪、福岡、熊本の3府県警が、食品衛生法違反等の容疑で、同社本社などの捜査に着手しています。

次に、中国における牛乳へのメラミン混入事案ですが、中国において粉ミルクに続いて乳及び乳製品から化学物質であるメラミンが検出されるという問題が発覚いたしました。

ところで、このメラミンは食器や日用品に使用されるメラミン樹脂の原料として使われる化学物質で、食品に入れるためのものではありません。今回牛乳からメラミンが検出されたのは、中国の事件が発生した地域では増量の目的で生乳に水が加えられており、たんぱく質の含量が低くなります。

中国では、牛乳のたんぱく質含量は窒素の含量を測定する方法で検査されますので、窒素含量の多いメラミンを添加すればたんぱく質含量を高く偽ることができるからです。

9月20日、高槻市に本社のある食品会社では、メラミンの混入が疑われる牛乳を使用して中国で製造された菓子類を輸入し、販売していたことが判明しましたので、これらの菓子等について自主回収を行いました。

その後、大阪府、高槻市及び同社の検査により4商品からメラミンが検出されたことから大阪府及び高槻市が回収を命じました。

これを受けまして、本市では、流通先に対して、回収状況等の確認を行うとともに、市民に提供されることがないように当該品の返品を指示いたしました。

その後、本市におきましても10月3日に熊本県の検査でメラミンが検出された中国産菓子の輸入者に対しまして回収を命じ、さらに同社の他の菓子を本市において検査したところ3商品からメラミンが検出されたことから回収を命じております。

現在まで、国内では、9輸入業者（うち大阪市内が1業者ございます）が輸入した21製品からメラミンが検出されておりますが、健康被害の報告はございません。

なお、これら2件の事案を受けまして、健康福祉局長名で本市関係部署へ給食等に使用する食材の安全性の確保を図るため、最新の情報に留意するとともに使用される原材料について納入業者に仕入先等の確認、自主検査結果や産地証明等の情報を入手するなど自主衛生管理を徹底するよう文書周知を行いまして、所轄する事業所等に対して注意喚起をお願いしたところでございます。

次に、資料にはございませんが、最近の輸入食品に係る事案といたしまして、更に10月7日、名古屋市に粒あんを食べて気分が悪くなったと苦情がございまして、検査を実施したところ、静岡県の業者が輸入した中国産粒あんからトルエンや酢酸エチルが微量検出されたという事案が発生しました。なお、輸入業者は、同一ロット品について自主回収を行っております。

当該品は国内で加工はされておらず、未開封で流通していたことから、厚生労働省のほうで中国政府に対して製造段階における異物混入の有無等について確認を要請し、現在調査中でございます。

次いで、10月14日、中国産の冷凍インゲンにつきまして異味・異臭、石油臭がしたということで、舌のしびれとむかつきがあったというふうな苦情が東京都のほうにございました。保健所のほうで当該品の石油臭を確認したということから警察に通報するとともに、東京都のほうで検査したところ農薬のジクロロボスが6,900ppmという風な基準の約3万倍が検出されました。

今回のケースでは、他の製品から検出されていないこと及びいわゆる残留農薬のレベルをはるかに超

えて検出されているということから、中国、あるいは日本国内のどの段階かはわかりませんが、意図的な混入の可能性が高いと考えられておりますが、現在調査中でございます。

なお、輸入業者は、当該品を店頭から撤去し、回収しておりますが、大阪市内には流通しておりませんでした。その後、厚生労働省から各自治体に対しまして今回の冷凍インゲンを製造した中国の同じ製造者の別の製品を輸入した業者につきましても流通状況及び同様苦情の発生状況について至急調査するよう依頼がございまして、本市でも対象の輸入業者が3社ございまして、現在流通先を調査中でございますが、同様の苦情はございませんでした。以上でございます。

高橋会長 どうもありがとうございました。

今の報告につきましてご質問等ございませんか。

問題が非常に深刻でありますし、連絡会を作っていただくのは結構なことと思いますが、問題によってはですね、迅速な対応が必要な場合も、そしてもうひとつは消費者にとって正確な情報というのが必要だと思いますので、そのような正確な情報の把握、そして正確である限りは業者に対して何らかの不利益が及ぶってということもしかたがない場合もありますので、そのような厳粛な対応よろしく願います。

それではですね、一応これで議題(1)から(5)までが終了いたしました。

議題(6)に「その他」がありますが、特に議題は用意しておりませんのでこれまでの(1)から(5)までの議題につきましてご意見がございましたらお願いいたします。

金子委員 すみません、意見として聞いていただきたいのですが、結婚式場における、これは付託案件であがってきた問題なんですけれども、特に冠婚葬祭で葬儀の、今まであがったかどうかわかりませんが、契約じゃないんですが、棺おけひとつでも、5万・7万・10万ありますよと、これを聞かれたときにどうされますかというたら、そらもう、亡くなられたことを考えたらね...といわれると断りにくい。そういう事例がたくさんあります。

また、互助組合入って安く葬儀が上がりますよと言ってるんだけれども、質を落として付属で金を取る、こういう業者もあります。そういうのたくさん聞いてます。

いわゆる人の真心、結婚式とかそういうどうしてもいいにくい場というのがあるんで、そういうのを利用した商法というものをしつこく考えていかなあかな、というのがひとつです。

それから、次に食の安全の問題なんですけれども、これも連絡会是对症療法になっていると思うんで

すが、原因的な部分で、たとえばサプリメントひとつでも中国から渡ってきたやつを通信販売でやせませよ、という食品でもほんとに効くのかどうかとかね。これは国の問題かもわかりません。

食育基本法の問題かもわかりませんが、消費者はその広告だけを信じてやる。まあ、通信販売でもそういうのがたくさんあるんですけども。

本当に積極的なですね、原因療法、原因療法というか原因を突きとめて安全かどうかというのを考えないと、メラミンが入っているからいわゆるそれを対処するというような、事件が起こってからでは遅いのではないですか。

もうひとつは10年、20年先はいったいどうなるのか。例えばこれはアスベストの問題もそうですけども、今飲んでいる薬とか食品とかの中に防腐剤とかいろんな問題がありますが、日本ではあまりにも認めすぎている部分がありますので、そういうあたりもきちっと食育という問題と連携しながらですね、この連絡会というのをもっともっと情報交換・収集と書いてありますから、本当に積極的に原因を突き止めるようなところまでできたら、国に声をあげるようなところまでやっていただけたらと思っております。

それがひとつの意見としてございます。

高橋会長 事務局の方から何か今のご意見に対してございますでしょうか。

京極市民局長 食の連絡会については色々、やれることというのは限られてると、基本的には事前に全て行使するとなると検査権限とか全ての検査ルートをどうするのかそういうところから始めていく問題ですから、国の行政との関わりもでてまいりますし、そういった中で限られた権限の中で大阪市としてこういう他部局が、いろんな部局ができるだけ連携することによってそういう被害が拡大するということとをできるだけ防止したいという趣旨でございますので、またそういった点については国に対して要望してまいりたいと。よろしく申し上げます。

高橋会長 それでは、そのようによろしく申し上げます。そのほかに何か。

特にございませんようでしたら、本日の議題につきましてはこれですべて終了しました。

委員の皆様にはいろいろご審議いただきありがとうございました。

最後に、私の方から総括ということで本日の審議内容を纏めさせていただきたいと思っております。

本日の議題であります。まず、審議会の会長を選出させていただきました。そして、その後私が会長

代理、苦情処理部会の委員、それから部会長を指名させていただきました。

その次、消費者センターの各種事業の概況につきましてご審議をいただきました。

消費者センターが行う啓発事業、消費生活相談、事業者が行う不当な取引行為についてご報告いただきました。

相談件数につきましては、全体としましては前年度より微増にとどまっているようでございますが、項目別に見ると増加しているものもあるということでございました。また、商品テストのあり方、今の相談窓口のあり方、あるいは多重債務問題等の問題解決のための弁護士会等との連携のあり方等についての貴重なご意見を頂戴いたしました。

消費者被害の未然防止あるいは拡大防止のため、不当な取引行為を行う事業者への是正指導につきましてさらに積極的に進められますよう、よろしく願いいたします。

その後、消費者行政にかかる大阪府との連携、多重債務問題の対応につきましても説明がございました。

その後、審議会によるあっせんにつきまして、2つの議題がございました。

ひとつは、「競馬ソフト購入契約に係る紛争案件」であります。お陰をもちまして合意が成立し、あっせんを終了することができました。ご尽力いただきました国府委員、吉川委員、また委員は退任されましたけれども中心となって取り纏めをいただきました川村弁護士にはこの場をお借りしてお礼申し上げます。あっせん報告につきましては、後日審議会のあっせん報告として市長に提出させていただきます。

大阪市におかれましては、このあっせん報告について十分にご活用いただき、今後の消費者相談・事業者指導等の充実に努めていただきますようお願いいたします。

もうひとつの議題としまして、「結婚式場における婚礼契約に係る紛争案件」の付託がございました。この案件につきましては、この後開催されます苦情処理部会で問題解決のため審議を行っていただくこととなります。委員の皆様におかれましては、お忙しいところ大変恐縮でございますが、引き続きご尽力いただきますようよろしくお願いいたします。

次に、「大阪市食の安全に関する連絡会」につきましてご報告いただきました。食品表示・産地偽装あるいは事故米の不正転売、牛乳へのメラミン混入事案、さらにそのほかの事案等々次々に発生してきておりますが、大阪市各局におかれまして市民の消費生活の安定・向上に向けて引き続きご尽力をお願いしたいと思います。

冒頭の私の挨拶でも申しあげましたように、国におきまして「消費者庁設置法案」あるいは「消費者

安全法案」が国会に提出される等、消費者の利益の最適化に向けて体制の整備が図られているところであります。大阪市におかれましても、引き続きご尽力いただきたいところでありますが、委員の皆様方におかれましても、消費者行政の充実のために、審議会、部会、それぞれの方面におきまして一層のご活躍・ご協力をお願いしたいと思います。

以上で、本日の総括とさせていただきます。第45回大阪市消費者保護審議会につきましては、これで閉会いたします。

どうも、ありがとうございました。