

■日 時 平成25年2月4日（月）15時～

■場 所 咲洲庁舎18階 会議室

■出席委員 池田委員、小牧委員、鈴木委員、高森委員、山本委員、吉田委員、飯田委員、
岡本委員、中浜委員、三上委員、安本委員、秋山委員、金谷委員、西田委員
(計14名)

■会議内容

○向井消費生活センター課長補佐

ただいまから大阪府消費者保護審議会総会を開催いたします。

本日は、ご多忙のところ、委員の皆様方にはお集まりいただきありがとうございます。

私は、大阪府消費生活センター課長補佐の向井でございます。よろしくお願いたします。

本日の会議は、議事録作成のため速記を行わせていただきますので、ご了承ください。

それでは、委員の皆様の出欠状況についてご報告いたします。本審議会の委員総数は17名でございます。本日は14名の委員の方にご出席をいただいております。審議会規則第5条第2項に定める委員の2分の1以上のご出席をいただいておりますので、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。

なお、ご出席の皆様のご紹介は配席図をもってかえさせていただきます。

次に、配付資料の確認をお願いいたします。まず、本日の次第、委員名簿。なお、委員名簿につきましては2点ほど訂正がございます。申しわけございません。鈴木真由子委員ですが、大阪教育大学教育学部准教授となっておりますが、教授となっております。

また、2つ下、山本浩二委員ですが、大阪府立大学大学院経済学研究科教授でいらっしゃいます。会議の終了までには修正のほうをお持ちしたいと思っております。申しわけございません。

続きまして、会議の資料の確認を続けさせていただきます。配席図、お手元でございますでしょうか。次に、議題1、議題2に当たる資料といたしまして、ホチキス止めでまとめておりますが、大阪府消費者保護条例の改正について（諮問）の写し。次に、消費者保護条例の改正について、これが左ページ。右ページのほうに条例改正検討部会（仮称）の設置について、これがA3横の資料になっています。また、それに引き続きまして特定商取引法の一部を改正する法律、消費者教育の推進に関する法律、消費者安全法の一部を改正する法律のそれぞれの概要版をA4でつけております。

議題3に当たります大阪府の消費者施策について、府からの報告をさせていただく資料といたしまして、A4片面の資料でございますが、資料1、消費生活苦情審査委員会について、資料2、自主行動基準検討部会について、資料3、こちらA3両面になってございます大阪府における消費者行政の主な取り組みの状況、資料4、こちらA3両面で大阪府内の消費生活相談窓口の整備状況、資料5はA3片面でございます平成24年度運営方針、資料6、平成24年度実施啓発事業、若者向け消費者トラブル被害防止キャンペーンについて、A4片面でございます。

そのほかの参考資料といたしまして、袋のほうに入れております大阪府消費者保護条例、これは府民向けのパンフレットを入れさせていただきます。大阪府消費者保護条例施行規則、大阪府消費者保護審議会規則、特定商取引法の改正、消費者教育推進法、消費者安全法の改正に伴う各法律の条文、一部改正条文、新旧対照表。消費者行政活性化基金の上積み、こちらはA4片面の資料といたしまして平成25年1月に消費者庁が出したものでございます。平成23年度消費生活センター事業の概要の冊子。また、12月に報道発表させていただきました消費生活センター平成24年

度上半期消費生活相談の概要。広報誌といたしまして、大阪市と共同で発行しております「くらしす」と2月号をお入れいたしております。また、小封筒に入れておりますが、3月2日に開催が予定されております第47回大阪府消費者研究発表大会のご案内を入れさせていただきます。

以上が資料となっております。ご確認いただきますようお願いいたします。不足がございましたらお申し出くださいませ。

それでは、開会に当たりまして、福田府民文化部長よりご挨拶を申し上げます。

○福田府民文化部長

皆さん、こんにちは。大阪府府民文化部長の福田でございます。

本日は、何かとお忙しい中、本審議会にご参加いただきましてまことにありがとうございます。また、日ごろは消費者行政につきまして格別のご理解とご協力をいただき、心から感謝を申し上げます。

ご存じのとおり、大阪府の消費生活センターは、昨年3月にこの近くのATCのほうに移り、大阪市の消費者センターの隣に引っ越してまいりました。

その後、そばにすることで、日々連携を深めることができ、それをもとに市町村への指導、あるいは悪質案件への対応といったことに関しまして、中核的消費生活センターの機能の強化を図っておりますことを、この場を通じてご報告を申し上げたいと思っております。

また、大阪府では平成21年度から消費者行政活性化基金を積極的に活用しながら、府消費生活センターの機能強化と、府内市町村相談窓口の充実に向けた支援を進めてまいりました。本来は今年度で基金事業は終了となってございましたが、今回、国の緊急経済対策の中で、急遽基金につきましては1年延長ということに加えて、全国で60億円を上回る追加造成の補正予算案が組まれたところでございます。府におきましても、この基金を積極的に活用いたしまして、引き続き事業推進に取り組んでまいりたいと考えております。

さて、大阪府の消費者行政の根本といいますか、それを定めました消費者保護条例でございますが、平成17年に全面改正いたしました。ただ、その後、国におきましては、昨年8月に特定商取引に関する法律の一部を改正する法律、あるいは消費者教育の推進に関する法律というものが制定されてまいりました。大阪府におきましても、このような状況に対応いたしまして、消費者施策をより充実させていくという必要があると判断してございまして、この大阪府消費者保護条例につきまして、関係法令との整合性を図るとともに、より実効性のあるものにするために、条例改正のあり方につきまして、本日、消費者保護審議会に諮問をさせていただきたいというふうに考えております。また、あわせて大阪府における消費者行政の取り組み状況などについても報告をさせていただきます。

限られた時間ではございますが、幅広い視点からさまざまなご意見をいただき、今後の取り組みに役立ててまいりたいと考えておりますので、ぜひよろしくご意見申し上げます。開会に当たりましてのご挨拶とさせていただきます。どうかよろしくご意見申し上げます。

○向井消費生活センター課長補佐

では初めに、大阪府知事より、大阪府消費者保護審議会に大阪府消費者保護条例の改正についての諮問書をお渡しいたします。本日は、大阪府知事代理といたしまして、福田府民文化部長から池田会長にお渡しさせていただきます。

では、議事の進行を池田会長にお願いすることといたします。よろしくお願いいたします。

○池田会長

それでは、これよりお手元の次第に沿いまして順次お諮りしてまいりたいと思います。

ただいま、資料には副本がございましたけれども、知事からの消費者保護条例の改正についての

諮問原本を頂戴いたしました。

まず、議題1でございますが、この件に関しましてまず事務局からご説明いただきます。よろしく申し上げます。

○田中消費生活センター所長

消費生活センターの田中でございます。よろしくお願いいたします。

私のほうから、条例改正についての諮問につきまして説明させていただきます。

諮問書の写しがございますが、その後ろのA3判の大阪府消費者保護条例の改正についての資料をごらんください。

現在の大阪府消費者保護条例は、平成16年に消費者保護基本法が改正されたことに伴いまして、平成17年7月に改正したものでございます。本条例は、前回改正時から7年余りがたちまして、この間に、平成21年9月には消費者庁が創設されるなど、消費者行政を取り巻く環境は大きく変化しております。

このような状況の中で、今回条例改正につきまして諮問させていただきました理由には、1つには関係法令の改正や制定がございます。近年、金などの高騰もありまして、貴金属の訪問買い取りによる消費者トラブルが多発しておりますことから特定商取引法の一部を改正する法律が、また消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者の自立を支援する消費者教育の推進に関する法律が、それぞれ昨年8月に制定されました。さらに、昨年9月には、実態のない利用権の取引などによる消費者の財産被害の発生が後を絶たず、各省庁が所管する業法ではその対応が不可能な、いわゆるすき間事案に対処するため、消費者安全法の一部を改正する法律が公布されたところでございます。このような状況から、これらの法律との整合性や改善点等につきましてご議論、ご審議いただきたいと思いますと考えております。これが1点でございます。

また、2点目には、実務にかかわりましてご審議いただきたいと思いますものがございます。

1つは、苦情審査会の実施に伴う経過や結果の公表についてでございます。公表につきましては現在も実施しておりますが、これは条例第30条、情報の提供及び消費者教育等の規定を根拠に行っているところでございます。しかしながら、あっせんまたは調停の経過なり結果の公表を行う規定を新たに設けるなどの根拠をより明確にできないかと考えております。

2点目は、自主行動基準についてでございます。条例第11条に規定します自主行動基準は、届出制となっております。事業者への指導としましては、第13条で届出基準に反する場合の勧告につきまして規定がございますが、原則は、第11条第1項におきまして、その届出に係る基準の内容が目的に適合すると認めるときは公示しなければならないと規定されておりまして、内容が適合していれば公示するものとなっております。しかしながら、実務上は、届出しようとする事業者に対しまして、直近の相談、苦情の状況等も考慮して、届出そのものの受け付けを猶予することとしておりまして、この点につきまして、その実態に合わせ、公示に当たりましては、届出時点における事業者の苦情、相談状況も考慮できるように改善できないかと考えております。

3点目には、事業者指導に伴う実務上の手続についてでございますが、特定商取引法に違反する不当な取引行為が認められるような場合、同法に基づく業務停止処分などを行いますと同時に、条例に規定する勧告処分も同時に行っておりますが、こうした事務手続上の重複を整理する必要があるのではないかと考えております。

以上のようなことから、今回、本条例につきまして改めて整理、点検を行うとともに、条例改正に当たりまして、当審議会においてご議論、ご審議いただきたいと思いますと考えております。

以上でございます。よろしくお願いいたします。

○池田会長

ありがとうございます。ただいま田中所長のほうから知事よりの諮問書の内容につきまして、

少し敷衍（ふえん）する形でご説明いただきました。委員の皆様からは、ただいまの説明等につきましてご質問、ご意見等を賜ればと思います。いかがでしょうか。

どうぞ、飯田委員。

○飯田委員

事務局の方に資料を配付させていただきたいと思います。先週末に取りまとめたものですので、事務局の方と意思疎通がうまくいなくて、当日のこととなり、事務局の皆さんにご迷惑かけました。

今、諮問の内容の説明がありましたが、私の意見の趣旨は、この条例の改正の対象とする範囲をもっと広げて議論をすべきではないかというものです。そこに書いておりますように、3点ほど挙げております。

1つは、先ほどのご説明と重複しますが、国の法律の改正を受けて条例の見直しをするということですが、それに加えて、私の意見としては、ほかの都道府県の条例も、この間いろいろな形で改正が進んでおります。そのよき事例を取り組むことを考えてはどうかというのが1点目です。

2点目が、ご存じのように消費者教育推進法が施行されます。それに応じて必要な施策を条例の中に盛り込む、こういうことを考えてはどうかというのが2点目です。

3点目は、こういう消費者行政を計画的に推進するために、いわば推進計画のようなものを定める、これは条例の中にその条文を謳わないと、なかなかその作業にかかれなと思うのですが、ともかく国の消費者基本計画に準じたような形で、3年ないしは5年スパンぐらいで、どういったところを目指すのか、どこを重点に今後府の行政を進めるのかというようなことを、方針と具体化案を作成するという点について盛り込んでどうかというふうに考えているところです。

あとの2ページ以降は、この意見を考えるに当たって、少しあちこちから集めた資料項目となっております。一番最初の1の③にございますが、私どもの調査では、都道府県の条例のこの間の改定ですが、半分近くの22都道府県でされています。あるいは、この近くでいいますと堺市なんか一昨年でしたか条例改正をしまして、計画を作っているということだと思います。

全ての都道府県ではございませんけれども、府においてもこういうことを考えてはどうかというように思います。先ほど冒頭ございましたように、府のセンターの中核的な役割をどのように発揮をするのか、あるいはそれをどのように進めるのかということ、計画的に考えてはどうかと思っております。

それから、1枚目の意見ですが、私のほうで起案をさせていただいて、消費者委員の皆さんにもちょっとお声がけをさせていただきまして、先週末時点で賛同いただけるという方を連名という形で提出をさせていただいたと、こういう経緯でございます。よろしく申し上げます。

○池田会長

どうもありがとうございます。お手元に今ペーパーも配られておりますので、その内容についてもまた適宜参照しながらご意見等いただきたいと思いますが、さらにいかがでございますでしょうか。

はい、どうぞ。

○中浜委員

今、飯田先生がおっしゃった消費者教育ということですが、先日、消費者教育フェスタというので、神戸にあります婦人会館のほうに参加させていただいて、小学校5年生の実践発表、実践授業というのを見に行きました。内容はこういった内容かといいましたら、小学校5年生のクラスが、商品を買うためにCMを見るのですが、それが本当に情報として確かなものかという目を養うためにいろいろと子供たちは議論をして、本当にこれがいいのか、信じて消費者は買っていいのかなどと、各自意見を出して、すごく参考になりましたし、すごく刺激を受けました。

大阪でもこういった消費者教育というのをぜひともやっていただきたいです。教育委員会の通達だったらなかなか門扉が開かれないので、文部科学省通達によって教育委員会のほうに降ろしていただいて、ぜひとも小学校、中学校、本当に小さいときからの消費者教育というのは大切なことだと思いますので、ぜひやっていただきたいなと思いました。

○池田会長

どうもありがとうございます。

さらにいかがでございましょうか。諮問に関連しまして。

はい。

○安本委員

安本と申します。

基本的に飯田委員のほうでご提案された3点については賛成をしています。素直に消費者基本計画を読むと、都道府県のところで国に準じて施策をするということですから、基本計画に準じた計画が大阪府内でもあってもいいのかなという気はしています。また、消費者フェアで阿南長官が来られたときに、パネリストで所長が壇上から「大阪府の基本計画というのもやらないと」、後ろのほう少し不明なところもありましたけど、積極的にやる気になられていると、すごくうれしく感じたと覚えています。

もう一つ、消費者法の関係では、集団的消費者被害、救済制度なのですが、今、団体訴訟制度のところまではできておりますので、その団体との関係が条例に盛り込まれている府県もあるというふうに伺っておりますので、センターのほうは消費者被害のあっせんを解決をするわけですが、団体訴訟のほうは、そういった業者がそういう条項を使わないように差し止めができるということで被害防止が図れるわけですから、今もかなり連携をされていると聞いてはいるのですが、ぜひもう一歩高めた連携も検討できるように、条例の中で少しご検討いただけるといいなというふうに思っています。

以上です。

○池田会長

どうも大変ありがとうございます。さらに何か関連して。

はい、吉田委員。

○吉田委員

私も、さっき飯田委員のほうからご提案のあった改正に向けて留意すべき事項として、せっかく改正しようというのですから、他の都道府県の改正条項を検討して、いいものを盛り込むということは、この際していったほうがいいたろうと思います。

それから、消費者基本計画の府のレベルの策定も、さっき安本委員からもお話ありましたが、私もこれはぜひすべきであろうと思います。行政側にとっては目標みたいなものができ、さらに後で検証ということも迫られて、非常にお手数にはなろうかと思うのですが、消費者行政を進めていくためにはこのような基本計画を立てて、それに基づいて施策を実行するということが、前進につながると思いますので。

基本計画を策定するには、やはり条例化しなければなかなか根拠を欠いてできないのではないかと思いますので、今回の条例改正に当たっては、この大阪府の消費者行政の基本計画の策定ということも条例上の根拠ができるように改正していただきたいと思います。

以上です。

○池田会長

ありがとうございます。さらにいかがでしょうか。

○鈴木委員

この審議会の名称もそうなのですが、保護という名前が条例の中に入るということも、今回の改正のタイミングでぜひ基本理念に立ち返って議論の俎上に乗せていただければありがたいなと思っております。

やはり消費者が、この後どういう社会の担い手として期待しなければならないのか、役割を果たすのか、そういったこともこの条例の中には含まれていると思いますので、条例の名称も含めての検討ということをお願いしたいと思います。

○池田会長

ありがとうございました。

それでは、高森委員。

○高森委員

きょう初めてこのご提案を見せていただきまして、基本的にここにご提案なされたことはもっともであるというふうに感じましたけれども、1点教えていただきたいという観点からの質問ですが、前回の条例の改正のときに、この基本計画ということ策定するということは議論されたのかどうか。された結果、策定に至らなかったのは何か理由があったのかという点について教えていただけましたらと思います。

○池田会長

この点について事務局のほうで答えられますでしょうか。残念ながら私、この当時は保護審のメンバーではなかったと思いますので。

○田中消費生活センター所長

私も当時はおりませんでしたので正確かどうかわかりませんが、先ほど飯田先生が配られた資料の2ページの真ん中あたりに、消費者保護審議会の答申というところがございます。簡略化はされておりますけれども、当時も消費者保護基本計画を作るかどうかの話がありまして、府においては既に総合的、体系的な施策を推進するため、消費生活センターが関係部局と連携して作成している大阪府消費者施策の概要において、体系別施策一覧を毎年取りまとめています。

したがって、こうした消費者施策を真に実効性あるものとするために、条例改正を契機に、消費者問題について府民にその趣旨を周知するとともに、府民からの相談とその処理、情報提供や啓発などの実施結果を明らかにし、施策の評価や今後のあり方について当審議会を活用するなど、広く各界各層の意見を反映させる仕組みの構築を検討するべきであるというような形の文言になっています。実はこの意見書を見させていただいて、慌てて答申のところを見させていただいたのですが、当時の議論としては、計画をつくるという規定はあるけれども、この消費者施策の概要があるので、それをもって代替とするというか。

あと、具体的に、そこにも書いてありますが、審議会を活用するなどして広く各界各層の意見を反映させる仕組みの構築を検討するべきであるというような形でまとめられております。その程度しかわかりかねます。すみません。

○池田会長

過去は過去、我々は未来に向けて、いずれにしても幅広くそのあたりについてもまた真剣に見て

いく必要があろうかと思えます。

それでは、飯田委員、お願いします。補足いただけるのですね。

○飯田委員

2003年当時委員になっていたのは多分私だけだと思うのですが、先ほど高森委員の質問ですけど、議論はしました。議論はしたのですが、計画作成までは至らなかったというのが私の記憶です。

その当時は消費者基本法の改正等を受けて、条例改正の検討部会の設置がされて、1年ぐらいですかね、ずっと検討部会の議論が進んで、審議会の総会で答申をもって改正に至ったということだったと思います。

私は、その検討部会をほぼ毎回傍聴してきました。その中でも、やはり計画を作るべしという意見もあったというふうに記憶をしていますが、結果的にはそれに至らなかったということです。

その後の制定以降、七、八年見てきたのですが、やはり何を感じたかということ、府の事務局で予算も作られて、それに基づいて執行されていくわけですが、審議会委員はその間諮問はなかったと思います。

条例改正を審議する審議会はなくて、あっても、例えば年度末近くにその年度の消費者行政の施策の概要が報告されるというところにとどまっていた、私のほうで思ったのは、事務局なり府のセンターなりでそういうことを考えてやられているのだけれども、そこに委員の考え方とか意見が実際に反映されにくい運営になっていたというように思います。

委員の方々それぞれの部署でご活躍をされていて、情報もお持ちで見識もお持ちの方々がたくさん参加されている中で、そういったこの間の情報なり、あるいは経験なりを府の行政に生かすという、こういうことが実態上はなかなかできなかったというのがこの間の経験で、それを制度的に担保するような仕組みを整えないといけないというふうに私は思います。

そういう点で、委員のメンバーが替わっても、その時々状況に応じて計画を作り、あるいは検証してさらにバージョンアップを図るということをやることがあるというふうに思っているわけです。そういう点では、ほとんど皆さん賛同いただけるのではないのかなと思うのですが、実態上、審議会自身が知事の諮問がないとその議論をすることができないというのも、一方で制約があると思います。

そこは委員の総意でもって議論対象を広げることができるのかできないのか、知事の諮問の範囲に限られた議論しか出来ないというように限定されるのか、その解釈が、やや緩く解釈ができるのであれば、幅広い議論をぜひこの機会にやっていただきたいというのが私の思いです。

○池田会長

どうもご指摘ありがとうございます。

岡本委員、お名前上がっておりますが、せっかくでしたら。

○岡本委員

私も、中浜委員もおっしゃったように、やはり国のほうでせっかく法律が定められたのだから、大阪府もぜひ消費者教育については先進的な立場で進めていってほしいと思っています。今、小学校5年生の例を挙げられましたけれども、実はもう神戸のあたりでは、幼児教育から消費者教育を行っています。ですから、そういう意味では、もうできるだけ早いときから消費者教育というものをしていかないと、高齢者被害ばかりではない。高齢者被害も結局は、若年のときの教育が行き届かなかった1つの原因になるかと思えますので、そのところはぜひ大阪府さんのほうも、ほかに負けじと頑張っていたいただきたいというのが私の意見ですので、そのために、飯田委員からご提案のありましたものに賛同させていただいた次第です。

○池田会長

どうもありがとうございます。ネット社会が進む中で子供たちも巻き込まれるようなこともございますし、いろいろなことを考えていかなきゃいけないなというふうに思っております。大変貴重なご意見ありがとうございます。

まだまだご意見あるかと思いますが、また後でいただくこともあろうかと思いますが、とりあえず次の議題のほうに進みたいと思います。

ということで、お手元の次第でございますように、この問題、条例改正について検討するための部会の設置ということを考えるということで、まずは事務局のほうからご説明をいただきます。

○田中消費生活センター所長

それでは、条例改正に当たって条例改正検討部会（仮称）の設置につきまして、事務局案として考えております内容につきまして説明させていただきます。

先ほどのA3の資料の右側をご覧くださいませでしょうか。

本府としましては、条例改正に向けまして今後の本審議会の円滑かつ機動的な運営を図るため、まずは先ほど申し上げました、特商法の一部改正や消費者教育推進法のみならず他の法令との関係、それから他府県の状況なり近年の判例等も踏まえました、法的整理が必要であると考えております。このため、これらにつきましてご助言等をいただくために、大阪府消費者保護審議会規則第18条の規定により、条例改正検討部会を設置していただきたいと考えております。

この部会でのご議論、ご意見等を踏まえまして、府として改正内容につきまして論点を整理し、取りまとめをさせていただいた上で、本審議会にお諮りをさせていただきたいと考えております。

今後の審議スケジュール案としましては、一番下の3の今後のスケジュールのところでございますけれども、まず部会を複数回開催させていただきまして、その後、本審議会での審議を経て、ただいまの委員の皆様方の任期でございます本年8月末までに答申をいただけたらと考えております。

以上、部会の設置につきましてご審議のほどよろしくお願いいたします。

○池田会長

ただいま事務局より説明がございましたので、皆様方のほうからご質問、ご意見等お願いいたします。いかがでしょうか。

特にないようでしたら、この条例改正に向けた検討部会、これを設置するという進めてまいりたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「はい」の声あり）

ありがとうございます。

この関係につきましては、今所長が言及いたしました私どもの任期の関係で、少なくとも今年の9月までには知事に答申を返さなければいけないという、1つのタイムスケジュールがございます。その関係で、答申内容成案を8月末という形で先ほどご説明いただいたところですが、その中で、かなり集中して議論をした上でやっていかなければいけないという状況にあることもわかりました。

そういう中で、先ほどさまざまな幅広い観点からのご指摘だとか、あるいはより充実した中身にするために、いろんな全国の状況等を踏まえた形で中身を掘り下げていくというような作業も必要になってこようかと思っております。

そこで、私の気持ちとしては、なるべく多くの方に入っていただきたいという思いはあるのですが、そうしますと日程のスケジュールだけでなかなか非常に厳しいこともございますので、機動的にやっていきたいと思っております。

ただし、保護審とのフィードバックの関係については、少し丁寧にやっていければと思っております。

ます。大まかなスケジュールのイメージとしては、先ほどの検討部会（仮称）の設置について（案）のところに、3の今後のスケジュールというところに出ておりますようなところを少しイメージしております。

おおまかなところ、このような段取りでいかがでしょうかということですが、よろしいでしょうか。

（「はい」の声あり）

それでは、このようなスケジュールを踏まえて進めさせていただきたいと思います。

検討部会を設置するに当たりまして、部会に所属する委員については会長が指名をするということになっております。この関係で、まずメンバーとしては、外部の有識者というところを中心にお願いをしていければと思っておりますが、まず小牧委員、よろしいでしょうか。

○小牧委員

はい。

○池田会長

ありがとうございます。

それから、何といたっても大阪弁護士会の消費者保護部会の関係との連携というのも多分吉田委員のほうにお願いをするという趣旨で、吉田委員にお願いできればと思いますが、よろしいでしょうか。

○吉田委員

はい。

それで、あと私も参加をさせていただいてということで、とりあえず3名体制で進めさせていただくということでよろしいでしょうか。

（「はい」の声あり）

ありがとうございます。

さまざまな実務的な総務的な仕事等がございますので、私のほうで部会長という形でさせていただくということにさせていただきます。

ということで、部会の設置、それから部会のメンバーについては、そのような陣容ということで進めさせていただきたいと思います。

それでは、次の議題に移りたいと思いますが、大阪府の消費者施策につきまして、国の消費者行政の動向、これは政権交代等ございましたので、それに絡むところもございましょうが、まず事務局からご説明をいただきたいと思います。よろしくどうぞ。

○谷消費生活センター課長補佐

私のほうからは、消費生活苦情審査委員会と自主行動基準検討部会及び事業者指導の概要ということで説明をさせていただきたいと思います。

まず、苦情審査委員会の状況でございますが、資料1をお願いいたします。

当苦情審査委員会は、昨年度、平成23年度に消費者保護審査会に統合したものでございます。

苦情審査委員会によるあっせん、調停でございますが、府や市町村の消費生活相談窓口に寄せられた苦情のうち、解決困難な事例で、府民の消費生活や消費者施策に影響を及ぼすような紛争事案

につきまして、知事から消費者保護審議会会長に付託して行ってございます。あっせん、調停については、委員会の委員及び臨時委員の中から事件ごとに委員長が指名することになっております。あっせんについては3人以内の委員、調停につきましては3名の委員となっております。

また、委員会の組織については、現在、審議会委員の中から学識経験者の委員が4人、消費者団体の委員がお二人、事業者団体の委員がお一人の計7人の方をお願いしているところでございます。

次に、苦情審査委員会の開催状況でございますが、平成21年度及び平成22年度の実績はご覧のとおりでございます。また、23年度は開催実績がございません。本年度につきましては、下段に参考として記載させていただいておりますが、現在、調査審議をお願いしております事案が2件ございまして、1つは申告者から取り下げの申し出がございました。2回開催いたしました、途中で消費者からの申し出に基づきまして取り下げることがございました。もう1件のほうでございますが、3回審議しております、現在審議中ということでございます。

なお、この事案につきましては、経過、結果につきまして、その終了後、ご報告をさせていただくということになるかと思えます。また、その結果につきましては、府センターホームページにも掲載をさせていただきたいというふうに考えております。

続きまして、自主行動基準検討部会でございますが、資料2をご覧ください。

自主行動基準とは、事業者及び事業者団体が法令等を遵守し、商品、役務に関する広告などの表示方法や商品に関する情報の開示、提供方法など、みずからが遵守すべき経営方針等を具体的に策定したものでございます。この自主行動基準を策定しようとするときは、条例に基づき知事に届け出をすることになっております。その内容が、消費者保護条例第11条第1項に規定する目的に適合するときは公示するとともに、府センターホームページに掲載することとなっております。

自主行動基準検討部会の職務については、その届出内容が条例に規定する目的に適合するかどうか、適合しない場合はどのように改めることにより適合するかご審議をいただいております。

組織につきましては、消費者保護審議会の中の部会として設置させていただいております。部会の委員としては、現在、学識経験者の委員がお二人、消費者団体の委員がお一人、事業者団体の委員がお一人の計4名の方をお願いしております。

自主行動基準検討部会の開催状況でございますが、平成21年度及び平成22年度の開催数はご覧のとおりでございます。

なお、平成23年度に開催させていただきました審議内容についてご報告させていただきますと、平成23年10月31日に開催させていただきました。内容は、大阪府住宅まちづくり部が所管する耐震化率の低い木造住宅に対する取り組みを促進するという趣旨から、大阪府まちなご耐震化支援事業の事業者向けモデル自主行動基準についてご審議いただきました。このご審議において、リフォームマイスター制度に係る自主行動基準と重複するのではないかというふうなご意見もございました。いろいろご議論いただきましたその結果としましては、一部修正の上、了承いただいております。

今年度の開催については参考に記載しておりますが、本日1時から部会を開催させていただきます、ご審議をいただいたところでございます。また引き続き次回、3月に開催ということでございます。

当事業は、大阪府の環境農林水産部が所管する事業でございまして、府民が安心して既存の住宅の屋根に太陽電池モジュールを設置できるよう、府が事業者を登録、公表し、市町村と共同して紹介することにより、府民の自主的な太陽電池発電設備の設置普及を図るというものでございます。この事業の登録要件として、自主行動基準への届け出を課しておるという状況でございます。

各委員におかれましては、引き続きご審議のほどよろしく願います。

なお、現在の自主行動基準の登録件数でございますが、1月末現在で総登録件数は346件となっております。内訳は、事業者団体が37件、事業者が309件となっております。

以上でございます。

引き続きまして、少し資料をめぐっていただきたいのですが、資料3の裏面左上段に記載がございます。平成23年度の実績といたしましては、特商法に基づく業務停止処分が2件、条例に基づく公表・情報提供が2件、同じく条例に基づく勧告が2件、指導が14件、不当景品類及び不当表示防止法、いわゆる景品表示法に基づく指導が5件となっております。

業務停止処分につきましては、府のホームページにも掲載しておりますが、平成23年度に業務停止を行いました事案について若干説明させていただきます。

1件が、平成24年1月に処分いたしました事案で、訪問販売でございまして、山林などの遊休地を所有している消費者宅を訪れ、インターネットの広告掲載への勧誘に当たり、よい客を紹介する、売れること間違いなし、売れますというようなふうな勧誘で消費者と契約を締結しておるということで、消費者の契約に当たって、その判断に影響を及ぼすような不実を告げるという違法行為を行っておったというものでございまして、3カ月の業務停止命令を行いました。この事案につきましては、近畿経済産業局、滋賀県、奈良県及び大阪市と連携し、調査、処分を行ったものでございます。

もう1件につきましては、同じく24年3月に処分した事案でございまして、同じく訪問販売に係る換気扇フィルターの販売でございまして、これは、事業者がマンション設備の事業者であるがごとく、また管理会社の関係者であるがごとく消費者宅に訪問して、消費者に誤認を与え、この換気扇は構造上、取りつけているフィルターでは具合が悪くなる、またこのマンションには決まったものをつける必要がある、というような勧誘トークで販売しておったというものでございまして、この事案につきましては、6カ月の営業停止を行ったものでございます。

なお、この調査についても大阪市と連携を行った事案でございます。

処分につきましては以上2件でございます。

以上で、私のほうからの苦情審査委員会、自主行動基準検討部会及び事業者指導についての説明を終わらせていただきます。

○向井消費生活センター課長補佐

私のほうからは、大阪府における消費者行政の主な取り組み状況といたしましてご報告をさせていただきます。

資料3をごらんください。表面のほうにお返しくください。

まず、大阪府消費生活センターの組織体制でございます。所長、そして事業グループといたしまして8名、非常勤嘱託員、これは事業者指導を担当する者として3名、うち2名は大阪府警のOBの方に来ていただくということでございます。

内容といたしましては、消費生活に係る相談及び苦情の処理、苦情の処理等のための商品テスト、消費者啓発のための講座等の開催及び展示、法、条例に基づく事業者指導、消費者行政の企画調整、国、市町村との連絡調整、基金関係事務等を行っております。また、米印に書かせていただいておりますが、財団法人関西消費者協会に相談、啓発、商品テストの事業は全面委託をさせていただいております。

次に、予算額でございます。当初予算額でございますが、平成23年度は全体予算といたしましては9億831万5,000円でございます。これが平成24年度、今年度につきましては6億3,593万8,000円でございます。うち一般財源といたしましては1億5,755万円でございます。この予算額と一般財源との差額ですが、その下に書かせていただいております大阪府消費者行政活性化基金、こちら平成21年度に造成されまして、基金総額といたしましては、見込みではございますが最終16億7,346万円となっております。これの平成24年度大阪府で使わせていただいておりますのが1億4,341万3,000円、市町村への補助といたしまして3億2,082万3,000円、合計4億6,423万6,000円でございます。これ以外の特定財源といたしましては、金融広報委員会、こちら日銀に事

務局が現在置かれておりますが、そちらから金融知識普及啓発費をいただいております。また、府市連携事業といたしまして大阪市のほうから負担金として頂戴するものがございます。基金、それから金融知識普及啓発費、府市連携事業、これを特定財源といたしまして残りの分を賄っております。

25年度の要求額でございます。こちらは5億7,582万1,000円となっております。一般財源は1億4,013万7,000円でございます。基金は、そちらに書かせていただいておりますとおり、大阪府、市町村合わせまして見込みが4億2,520万3,000円を予定いたしております。

次に、事業内容をご説明いたします。

(1)でございます。相談事業につきまして、消費生活相談の実績でございます。こちら平成22年度から3年間書かせていただいております。ただ、24年度につきましては今現在上半期の数字しかございませんので、ご了承ください。大阪府消費生活センターでは、22年度は1万482件でございました。大阪府全体は7万1,822件、全国では89万6,791件となっております。23年度が、府消費生活センター9,520件でございます。ここ数年ずっと1万件ぐらいのところを推移しておりましたが、23年度9,520件ということになってございます。大阪府全体では少しふえておりまして、7万2,741件でございます。全国では87万8,598件となっております。全国的にもここ数年、少しずつではありますがありますけれども、数字的には落ちてきているという状況でございます。ただ、内容的には高齢者、それから若者、二極化してきているところがございます。非常にそのあたり内容がふえてきているというような状況でございます。詳しい内容につきましてはお手元に参考資料として封筒の中に入れてさせていただいております平成23年度の消費生活センター事業の概要の冊子、それから平成24年度の上半期消費生活相談の概要をご覧くださいと思います。そちらの内容を見始めますと非常に時間かかりますので、本日は割愛させていただきます。

相談方法でございますが、23年度は、来訪584件、電話9,380件、文書が15件、メールで503件、合計で1万482件でございます。24年度上半期、これは9月までの件数となっております。こちら来訪が101件、電話が3,916件、文書が5件、メールが236件、合計で4,258件となっております。

申しわけございません、23年度の数字のところ、22年度の数字が入っているようでございます。

ブルーの冊子の15ページをお開けください。こちらに23年度の事業の概要が入っているかと思われる。最下段のところ、相談方法別が載っております。

23年度につきましては来訪が487件、電話が8,613件、文書が10件、メール410件、合計9,520件でございます。申しわけございません、訂正いたします。

なお、24年度上半期概要ですが、相談総件数、前年度と比べ減少しております。ただ、デジタルコンテンツに関する相談が依然として高いというようなものになってございます。また、高齢者を狙った詐欺的な投資商法というものが非常に多くなっているという特徴がございます。こちらをつけ加えさせていただきます。

次に、②、資料3の左側一番下のほうをご覧ください。府内市町村の消費生活相談窓口設置状況でございます。こちら平成25年1月現在、常設が30市、非常設3市9町1村、未設置ゼロとなっております。こちらですが、平成21年の段階では常設25市、窓口が16市町、その中で未設置が2ございました。能勢町と千早赤阪村でございます。こちら21年度に基金が創設され、窓口の設置についていろいろと私どものほうから力を入れてまいりましたが、平成22年の末には26市が常設となりまして、このときに未設置でありました能勢町、千早赤阪村につきましては窓口が設置され、大阪府におきましては全市町村におきまして消費生活相談窓口の設置は完了いたしました。この後、23年に常設、つまり法要件を満たしたところが28市にふえ、今年度、24年度におきましては30市が常設の窓口となっております。この窓口の整備状況につきましては、もう1枚、次の資料4のところに詳しく記載をさせていただいております。法要件を満たすセンターにつきまし

ては現在のところ 30 市でございます。相談窓口というところの法基準を満たすセンターに丸がついているところが常設のセンターとなっております。

次に、資料3にお戻りください。右側のページにまいります。

③の商品テストの実績でございます。大阪市と共同設置いたしておりますくらしの商品安全情報室、こちら平成 19 年から共同設置となっております。そちらの苦情相談に基づく件数、こちらは平成 22 年度 43 件、平成 23 年度 36 件、平成 24 年度は上半期でございますが 20 件となっております。技術相談件数でございます。こちら平成 22 年度 332 件、平成 23 年度 259 件、24 年度の上半期で 143 件となっております。このテストの内容ですけれども、半数以上が被服品に関するものということで、クリーニングですとかそういうものについての相談が非常に多くなってございます。

次に、(2) 啓発事業でございます。

①といたしまして消費者への情報提供でございます。まず、大阪府のホームページでございます消費生活事典の運営を行っております。こちらで各種の情報の提供を行っております。利用件数につきましては、そこに書かせていただいておりますとおり、平成 22 年度 4 万 5,460 件、平成 23 年度 3 万 7,717 件、平成 24 年度の 12 月末現在で 2 万 8,334 件となっております。府市の共同情報誌でございます「くらしすと」でございます。こちらは月 1 回、月に 3 万部発行させていただいております。また、メールマガジンは月 1 回発行いたしております、また緊急時には号外などの発行もさせていただくようにいたしております。24 年の 12 月末現在で登録者が 1,107 名となっております。府政だよりは年に 9 回発行されておりますが、1 回当たり 307 万部配布されております、新聞に折り込むという形、それとあと公共施設、そういうところに置かせていただくということで 307 万部発行されております。こちらのほうですが、先ほどの消費者行政活性化基金を使わせていただきまして、23 年度 10 月、それから 24 年度につきましても 10 月に高齢者向けの啓発記事を掲載させていただきました。特集記事を組ませていただいております。また、基金を使わせていただきまして新聞広告による相談窓口の周知をさせていただいております。23 年度は 5 月の 1 回、24 年度につきましても 5 月と 10 月に、資料 4 の裏面をごらんいただけますか。そちらに書かせていただいております内容、消費生活センターは身近な相談窓口ですということで、電話番号であるとか、こういうときにはご相談くださいということでの新聞広告、こちらは日本経済新聞を除きます 4 大紙に掲載をさせていただきました。また、今年度、特に若者への啓発に力を入れており、「どうする？君なら」というパンフレット、それから「あま〜い誘いにご用心！」というようなパンフレット、こういうものを府内の中学校、それから高等学校に配付をさせていただいております。また、若者向けの消費者トラブル被害防止キャンペーン事業というものを、今年 24 年の 12 月から、今年度末、25 年 3 月まで集中的にキャンペーンをさせていただいております。これにつきましては後ほど詳しくご説明させていただきたいと思っております。

次に、②といたしまして、くらしのナビゲーターの養成、派遣というものがございます。くらしのナビゲーターと申しますのは、大阪府で行っておりますくらしのナビゲーター養成講座を修了した方で、地域の高齢者に対しまして、高齢者によくある悪質商法の事例などを情報提供していただくボランティアの方でございます。現在、登録いただいておりますのが 129 名でございます。地域におきまして、くらしのナビゲーターによるミニ講座を実施していただいております。

講座の実績ですけれども、実施回数が平成 22 年度は 152 件ございました。23 年度は 206 件、24 年度上半期、これは 9 月末まででございますが 122 件ございます。講座の受講者数につきましては、22 年度は 6,949 名、それから 23 年度は 6,335 名、24 年度上半期、9 月末で 4,380 名に受講していただいております。このくらしのナビゲーターの養成、派遣につきましては、平成 17 年度から本格実施いたしております。当初は年間 50 講座程度ということでございましたが、平成 23 年度に 200 講座を超えるというような実施に進んできております。

3 番目に、消費者啓発講座等でございます。まず、大阪府消費者フェア 2012 でございます。例

年、消費者月間でございます5月に実施してまいりました消費者フェアでございますが、2012年につきましては11月に開催をさせていただきました。11月15日には、テーマ「絆を宝に 大阪の消費者大集合!!」と銘打ちまして、シンポジウム「私たちのくらしはどうなった? どうなる? 消費者行政 i n g」を行っております。このときには、消費者庁阿南長官に講師として基調講演をお願いいたしました。消費者庁長官として、消費者とどう向き合うかというお話を頂戴いたしております。また、当日、本日ご参加の鈴木委員をコーディネーターに、飯田委員、田中所長参加でパネルディスカッションも開催させていただいております。11月23日には、にぎわい広場といたしまして、こちらのATC、私ども消費生活センターが入っております建物でございます、そちらのアトリウムでにぎわい広場をさせていただきまして、ステージプログラムとしてミニ講座、啓発劇、クイズ大会のようなもの、そして消費者団体の皆様にお手伝いいただきまして手づくりコーナー、体験コーナー、遊びコーナー、消費者団体さん、NPO法人さんのパネル、作品展示等さまざまなものをさせていただきました。また、同じ23日、そして翌日24日につきましては、弁護士ホットラインといたしまして、金融商品やワンクリック請求などのインターネットトラブルについて弁護士の方が直接電話でアドバイスをさせていただき無料電話相談会を2日間にわたりさせていただきました。

それから、その後、消費者啓発講座等でございます。そちらに書かせていただいておりますとおり、くらしのナビゲーター養成講座、更新講座、それから消費者教育の講師派遣事業、夏休み若者向け集中啓発講座、府市連携の講演会、こちらは9月28日に講師として東京経済大学現代法学部教授、弁護士でいらっしゃる村千鶴子先生に「人はなぜだまされるの? ~消費者心理の不思議」ということで開催させていただきました。これ以外にも大学生、高校生による消費者教育の事業といたしまして、高校生、大学生がみずから自分たちの学校で寸劇であるとか落語であるとかいろいろなことで消費者問題について啓発をしていくというような事業もさせていただいております。また、消費者府民啓発事業、くらしの体験講座というようなものもさせていただいております。啓発事業について以上でございます。

裏面に行かせていただきます。(3)、(4)、(5)につきましては先ほど谷補佐からご説明をさせていただきました。

裏面左側の(6)中核センターとして市町村支援機能の充実強化、平成23年の実績でございます。市町村相談員等への支援ということで、高度な法律相談の実施ということで10回、府センターの事例、それから市町村の事例というようなものを検討していただいているというものがございます。それから、大阪弁護士会さんとの共同事例研究会、基本月1回ということでさせていただいております。このほかにも市町村職員、相談員の研修事業ですとか、そのほか各種研修会を開催いたしまして相談員等のレベルアップを図らせていただいております。また、情報ネットワークの充実といたしまして、PIONEER2010による情報共有でありますとか、消費生活相談窓口職員の専用ウェブサイト、こちらクローズでの世界になってございますが、そちらを設置し、管理運営をさせていただいております。全市町村が参加していただいております。また、危害、被害等の緊急情報等を同ウェブサイトにおいて情報提供もさせていただくようにしております。

右側に参ります。(7)でございます。大阪府消費者行政推進本部の運営ということで、11部局20課に参加していただきまして、ここでは消費者庁の情報ですとか、それから事故通知をさせていただいております。特に重大事故通知というようなものにつきましては庁内への情報提供をさせていただくということで、情報共有を実施いたしております。

(8)消費者活動の支援でございます。消費者研究発表大会の開催ということで、消費者団体の皆様が日常行っている消費者問題についての調査研究、実践活動の成果の発表を通じまして相互に情報交換する場を設けまして、消費者団体活動の一層の充実と連携を促進するとともに、府民意識の啓発ということで実施をさせていただいております。21年度につきましては「新たな時代のスタート~消費者が築く社会~」、22年度につきましては「未来につなげよう!ほんも

の消費者力」、23年度につきましては24年3月3日に「大阪から変える！今、消費者にできることは」ということで、20団体355名の方にご参加いただきました。また、平成24年度におきましても、先ほど資料のところでご説明をいたしましたチラシを配らせていただきましたが、3月2日土曜日にドーンセンター7階ホールにおきまして、「行動しよう消費者重視の社会！」をテーマに、第47回消費者研究発表大会を開催いたします。こちらにつきましても17団体の参加を予定いたしております。

資料3につきましては以上でございます。

資料5をご覧ください。こちら平成24年度の運営方針というものになります。私ども消費生活センターの重要な運営方針ということでまとめさせていただいております。先ほどの資料3と内容的に非常に重複するところがございますけれども、ご説明をさせていただきます。

24年度の運営方針としましては、中核的消費生活センターとしての機能強化による府民の安心・安全な消費生活の実現ということを目指す方向といたしております。複雑化、多様化する消費者被害への府域全体の対応力向上というものに取り組んでまいりたいということで、24年度進んでまいっております。目指す方向といたしましては、複雑化、多様化する消費者被害に対応していくためには、府と住民に身近な市町村がそれぞれ担っている役割を發揮し、互いに連携して取り組んでいく必要がある。また、府の役割として、市町村支援や悪質事業者対策など、市町村の中核的消費生活センターとしての機能を強化するための取り組みを展開し、消費者被害に対する府域全体の対応力向上を図っていくとしております。

それを具体的に実現していくために、1番、2番、3番、4番というこの4つを推進してまいります。

1つ目が、住民に身近な相談窓口充実等に向けた効果的な市町村支援の推進でございます。こちら平成21年度から、今回1年延びまして平成25年度まで実施期間が延びた形になりますが、市町村の相談窓口機能の強化等を目指しまして、府消費者行政活性化基金等を活用いたしまして、市町村への効果的な支援を計画的に進めていくということにしております。全般的な市町村支援としましては、市町村が行うセンター機能の強化、特に相談員研修の支援ですとか啓発事業等に関する補助金というものの交付を行ってございます。また、先ほど少し説明をさせていただきました府域の消費者相談窓口を府民の皆様にも効果的に周知していくということで、新聞広告、4大紙に広告をさせていただきました。基金を使いまして5月と11月にさせていただきました。また、相談事業における市町村支援のレベルアップ事業ということで、テーマ別研修、ブロック別研修等をさせていただいております。また、弁護士会との連携による法律相談ですとか共同事例研究会ということでのレベルアップというものを図ってまいります。また、府消費生活相談窓口の高度化、専門化というものもさせていただいております。

右側に参りまして、2番、悪質な事業者への対策強化に向けた取り組みの推進でございます。悪質商法から府民生活を守るため、悪質事業者に対して関係法令等に基づく行政処分や行政指導を行うとともに、悪質事業者にかかわる情報収集、悪質商法に関する事例情報の効果的発信など、市町村や関係機関と連携した悪質事業者対策の強化に取り組んでございます。内容につきましては、先ほどご説明させていただいた内容になってございます。

3番、戦略的、効果的な消費者啓発、教育の推進でございます。悪質商法の被害に遭いやすい特に高齢者、それから若者の啓発に重点的に取り組みまして、関係する団体等の連携を強化して効果的な情報発信や啓発を推進してまいります。特に本年は若者被害防止対策を重点的に実施するとともに、昨年に引き続きまして高齢者被害防止対策の拡充に取り組んでございます。若者被害防止対策の実施でございます。こちら後ほどもう一度詳しく申し上げます。それと、高齢者被害防止対策の拡充でございます。平成23年度に高齢者及び高齢者を見守る方たちを対象といたしました消費者教育の教材、DVD、それからDVDの活用講座の進行手引書ですとか補助資料、パンフレット、こういうものをまとめた資料、教材をつくってございます。こちらの活用というものについて力を

入れていただいております。くらしのナビゲーターさんにも活動の拡大をしていただきまして、このような教材も使っていただくということをしております。また、地域包括支援センター等へもミニ講座のPRをさせていただいております。先ほど申し上げました府政だより 10月号にも高齢者を取り巻く特に見守り者に向けた啓発ということでの実施をさせていただきました。

4番に、大阪市との連携強化の推進でございます。平成24年3月5日にATC内の大阪市消費者センターに隣接したスペースに私どもも移転いたしまして業務を開始してございます。これによりまして、大阪市との連携強化策の推進に取り組み、府の役割である市町村支援、悪質事業者対策を強化し、中核的消費生活センター機能強化のための基盤づくりを推進してまいっております。特に悪質事業者対策におきましては、府市それぞれの相談、苦情情報の交換、こういうものを必要に応じやっております、調査指導等を共同実施する等、緊密な連携のもと事業者指導を実施いたしております。また、相談、商品テスト、啓発、施設運営等におきましても連携の強化を図ってございます。

最後になります、資料6をごらんくださいませ。平成24年度に実施いたしております啓発事業といたしまして、若者向け消費者トラブル被害防止キャンペーンについて、少し詳しくお話しをさせていただきたいと思っております。

相談件数が増加しているインターネットトラブルを中心といたしました若者の被害防止を図るために、小学校高学年から20代前半くらいの若者を対象といたしまして、24年12月から25年3月末まで、消費者トラブル被害防止キャンペーンを集中的に実施いたしております。

事業の概要でございます。12月15日から専用ホームページの運用を開始いたしました。その後、順次、駅張りのポスター掲示、雑誌への記事掲載、映画館やテレビ、ラジオでの広告を行いますとともに、学校での消費者教育の教材DVD、保護者向けのリーフレット、ポスター配布などを実施してございます。なお、ポスターやDVD、それから専用ホームページなどは、若者に人気のNMB48、これは大阪を中心に関西で活躍しておりますAKB48の姉妹グループになりますが、NMB48のメンバーを活用いたしまして、若者に注目していただけるようなものということで企画をいたしました。

まず、専用ホームページでございますが、「インターネットはいろいろなトラブルともつながっている」ということで、12月15日に開設しました。ネットトラブルの疑似体験などができるような、閲覧者が実感できるコンテンツをそろえさせていただいております。それを、検索サイトですとか、それからゲームサイトのようなところ、子どもさんがよくご覧になるようなサイト、そういうところにバナー広告を掲示させていただいて、そこから気軽に入ってもらえるというようなものにさせていただいております。

次に、学校向けでございます。こちらは消費者教育の教材のDVDということで、小学校、中学校、高等学校向けにそれぞれDVDを作らせていただいております。ようやくでき上がりまして、現在学校のほうに発送中でございます。各小中高等学校、これは公立、私立、国立、全ての大阪府内の小中高等学校に向けて、各学校1枚ずつDVDを発送させていただいております。また、保護者向けのリーフレットといたしましては、来年度、25年度の新中学生、それから新高等学校生、この数のリーフレットを作成いたしまして、全ての学校にこれから配付をさせていただくということになります。これにつきましては、新学年の説明会ですとか入学式、また進路指導時、そういうときに保護者の方に直接お手渡しをいただくというようなことでリーフレットを作成いたしております。ポスターの制作でございます。こちら小中高、それから支援学校、大学、短大、専修学校、高専、各種学校、全てに用意をさせていただきまして、現在発送中でございます。

また、テレビでの広告でございます。テレビ大阪で、こちら既に終わってしまっておりますが、テレビコマーシャルを12月24日から31日の間放映させていただきました。15秒のテレビコマーシャルを放映させていただいております。また、テレビコマーシャルを行いましたテレビ大阪さんで、番組内でパブリシティ放送も幾つか取り上げていただいたというのがございます。また、深夜

映画番組でございますが、12月27日には「シネマクラブ」というところで60秒の広告をさせていただいております。また、今月2月18日には、これも深夜の番組でございますテレビ大阪さんの情報番組の「しっとこ！」という番組、25時から25時10分の間で5分程度、若者向けの消費者トラブル被害防止キャンペーンについて取り上げていただいております。

また、ラジオでの広告、これは2月に行います。FM OSAKAで「あつまれ！MUSIC COASTER」内「NMB48のりっすんぶりーず！」という番組がございまして、毎週月曜日18時7分から12分の間で、これはNMB48のメンバーが消費者被害について勉強するというような形で番組を構成いたしております、そちらが毎週木曜日に4回流させていただくことになっております。

また、FM802につきましては、DJによる1分間程度のパブリシティを4回ほど予定いたしております。鈴木先生に出していただいて、ありがとうございます。

そのほかのキャンペーン内容でございます。駅張りのポスターを掲出させていただきました。これは12月17日から4週間ということで、一部は12月22日からでございますが、駅張りで、こちらが環状線内15駅、それから梅田での阪急、阪神、JRの各駅、それから御堂筋線ですとか谷町線、そのあたりでも、大きな駅になりますが、10駅ほど掲出させていただいております。それから、関西ウォーカー、これは若者に人気の情報誌でございます。こちらの記事掲載が2月12日発売号で4ページの記事を掲載させていただいております。こちらはまた抜き刷りという形でも作成いたしまして、皆様のお手元にもお届けしたいと思っております。

本日はまだでき上がっておりませんので、用意ができておりません。申しわけございません。また、映画館のCM放送といたしまして、梅田ですとか難波、大きなところになりますけれども、こちらでのシネマコンプレックス等での映画の放映に先立ちまして行われますCM、15秒間のCMを12月22日から1月18日の間放映させていただいております。また、街頭ビジョンでございます。難波のマルイのところがございます難波NAMBA AD、それから阪急の駅のところがございます紀伊國屋書店の上のところ、ちょうど入り口の上でございますビッグマン、こちらのほうで12月24日から30日の間、15秒間のCM放送をさせていただきました。これ以外にも街頭ビジョン、難波ですとか幾つかのところさせていただいた実績がございます。

なお、※1とさせていただいておりますが専用ホームページ、こちらにつきましては25年度、基金が延長されましたので継続実施をさせていただくということになってございます。

それと、ポスターですが、先ほど駅のほうに掲出したポスター、残念ながら12月から1月18日ぐらいまでということで4週間で終わってしまっておりますが、私どもの消費生活センターの入り口のところにもございます。それから、大阪市の消費生活センターさんのほうにも掲出を今現在もさせていただいております。また、本日お帰りの際に、WTCの出口のところ出られまして右側のところに2枚、入り口出られましてすぐのところ、ちょうどATCとWTCの連絡の橋がございます。そちらに出る出入口、出られまして右側のところに2枚張らせていただいておりますので、よろしければお帰りのときにご覧いただければと思います。

以上、私のほうから大阪府消費生活センターの概要につきましてご報告をさせていただきました。ありがとうございました。

○池田会長

詳細な報告ありがとうございます。

今途中で訂正いただいたこちらのブルーの23年度消費生活センター事業の概要の15ページの22年度の数字と、先ほど紹介いただいたところが若干違うところがありまして、どちらが正しいのか、あるいは件数なので少し微妙なところがあるということのかもしれませんが、また事務局のほうで、ブルーのほうで訂正必要でしたら対応いただくようお願いできればと思っております。

それでは、ご質問、ご意見、ただいまの報告につきましていかがでございましょうか。

はい、岡本委員。

○岡本委員

何点か質問させていただきます。

今、取り組みの状況のところご報告いただきました資料3ですけれども、消費者啓発講座等のくらしのナビゲーター養成講座の件です。平成23年度の受講生が9名、それから平成24年度の受講生が6名、たしか三、四年前は30名ぐらいいらして、結構作文なんかで選考された選りすぐりの方々が受講されたと聞いております。また、大阪府も非常にくらしのナビゲーターに力を入れておられるということですが、この9名、6名に関しまして、これだけ受講生が減ってきたということについて、原因とか何かを考えているのかどうかということが1点。

それから、ナビゲーターですけれども、これもいろんなところに派遣をされておりました力を入れられているというのは伺っております。主に高齢者被害の高齢者を対象に出前というか講座を開かれているのですけれども、先ほどからありましたように、高齢者だけではなく、ナビの方々に、やはり例えば子供会だとか、それから保護者会だとかそういうところに出かけて行っていただいでの子供向けのナビというようなものも考えていただけないのかなというのも1つ思います。それから、高校などにパンフレットを9万5,000と、いろいろ配付されているのですけれども、ただ配付されて保護者に渡されているだけでは、せっかく作ったものが生きてこないように思うのですね。

DVDも各学校に送られているということですが、子供たちに学校教育の中でなかなか時間がとれない、DVDも果たして子供たちに見せているのかどうかということも少し私は心配になるのですけれども、ぜひこのところは大阪府の消費生活センターと大阪府の教育委員会がタッグを組まれて、しっかりと学校教育の中に落とし込んでいただけたらいいかなと、これは私の希望なのですけれども、その点もよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。

○池田会長

ありがとうございます。それではお答えいただけるところがもしありましたらお願いいたします。

○向井消費生活センター課長補佐

ありがとうございます。

まず1つ目、先にすみません、先ほどの15ページの件ですけれども、ブルーのほうが正解でございます。そちらは間違いございません。資料のほうが間違っておりますので、改めまして訂正したものを皆様のお手元にお届けしたいと思っております。

次に、ご質問のございました件でございます。くらしのナビゲーターの受講者が非常に少なくなっているということで、確かに少なくなっているということの問題点としてこちらでも考えています。何回か来ていただかないといけないというようなこと、開催する場所によってなかなか来ていただけないというようなことがあるというように、アンケートなどでそのような問題点というのをお聞きしておりますので、このような講座というものについてはもう少し参加しやすいような形のものとか、それから場所であるとかいうようなことについては考えていかなければならないと考えております。受講者は非常に少なくなっているということについては認識いたしております。

それから、子供会にもというお話でございます。今のところ高齢者の事例ということでのお話をずっとさせていただいておりますけれども、今回、教育推進法などもできましたので、今後、子供さん向けの内容の講習会のようなものであったり、講演会のようなものは考えていかなければならないと認識しております。

ただ、来年の事業については今後ということになりますので、具体的にこれができますというこ

とは申し上げられませんが、高齢者の見守りだけではなく、子どもさんを見守る親御さんや、周りの方に気がついていただくようなものも考えていかなければならないと意識しております。

それから、資料の配付の件についてでございます。確かにたくさんの資料を配付いたしましても使っていただけないのではないかとということで、特にDVDにつきましては今現在学校に配られているということで、まだ全てのところにお届けできているわけではないですけれども、教育委員会と連携はとらせていただくということにはなってございます。今月中頃になりますけれども、実際には教育委員会のIT部会ですが、そちらの会合がございます。

ただ、今現在教育委員会のIT関係といいますと、やはりITによるいじめというようなものが中心になっていきますけれども、そちらのほうにも参加させていただきまして、それだけではなくこういうインターネットにかかわる問題があるということをお話させていただきまして、今月、たしか14日か18日だったと、すみません、ちょっと今担当の者来ておりませんのでわからないのですが、そちらのほうでDVDを見ていただきまして広めていただく、部会から広めていただくというようなことにもさせていただきたいと思っておりますし、また、できれば、教育センターというのが大阪府にはございますけれども、そちらのほうで教育委員会の研修会が、夏場が中心になりますけれども行われております。

そういうところでもDVDについては必ず上映をさせていただいて、このように使っていただきたいと、教育委員会のほうにお話はさせていただいてございます。

特に教育に関しましては、今回法律もできまして力を入れていかなければならないということで、若者の被害の防止キャンペーンですね、こちらのほうを通じましてちょっと先取りという形でDVD等を作らせていただきましたけれども、今後とも教育委員会とは連携をさせていただきたいと思っております。

○池田会長

そのほかいかがでございましょうか。
どうぞ。

○高森委員

先ほどは非常にわかりやすい説明をありがとうございました。その上で、質問と、それから要望とがあるのですが、資料3のところの左側の上のほうに、五、六行目ですか、財団法人関西消費者協会へ相談啓発、商品テスト事業を委託しているとありますが、この法人、もう既に移行認定された公益財団法人かどうか、わかればそれも教えていただきたいんですけれども、例えば各種啓発事業いっぱいなさっておられますが、センターのほうで若者向けのこういう啓発事業をしたいという一般的な指示をなされた上で、あとの具体的な企画内容というのはこの関西消費者協会のほうで主体的、能動的になさっているのかという、センターと関西消費者協会との役割分担というところをちょっと教えていただきたい。特に商品テストにつきましても、大阪市と共同設置のくらしの商品安全情報室が実施しているとありますが、これも関西消費者協会に委託しているということですので、どの程度委託なさっているのか、あるいは委託なさった上での役割分担をどのようになさっているのかについて教えてください。

それから、要望につきましては、啓発事業、特に若者向け啓発事業もいろいろしてくださっているということで、私、大学生を見ておりますと、自立した消費者になるための教育というのは全然これまで受けてきてないのではないかと思う学生を多く見ております。特に日ごろ見ております大学生ですので、大学生は高校生と比べますと活動範囲も広まりますし、アルバイトしやすいですからお金も持っておりますし、開放感もやはり強いですし、小中高のみならず大学の特に1回生対象の啓発事業の充実というものも今後さらに考えていただければありがたいと思います。

以上、よろしく願いいたします。

○向井消費生活センター課長補佐

まず、関西消費者協会でございます。公益財団法人には4月1日移行を目指して今現在手続をしてございます。予定では4月1日移行ということでお聞きいたしております。

それから、啓発ですとか相談ですとか、関西消費者協会と私どもの役割分担というところがございます。まず、相談につきましては、相談員さん全て関西消費者協会さんですので、基本全て全面委託という形でお願いしております。啓発につきましてはでございます。こちらは、この啓発事業の資料3の(2)のところでございますが、ここに書かせていただいている中では、私どもが独自でやっているものがございます。それは①の消費者への情報提供の中の府政だより、それから新聞広告に関するところ、それと若者向け消費者トラブル被害防止キャンペーン、これにつきましては私ども大阪府消費生活センターの事業グループの職員、啓発担当が中心になりまして行っております。それ以外の啓発事業、消費生活事典の運営ですとか「くらしすと」の発行、それからメールマガジン、くらしのナビゲーター、啓発講座等につきましては関西消費者協会さんに委託をさせていただきます。企画からお願いをしております。企画が出てまいりましたら私どものほうで方向性であるとか、内容を見させていただいた上で、事業実施は関西消費者協会さんのほうにお願いするということで、全てをお願いしてしまっているということではなく、内容については全て企画段階を見せていただいた上で。または、私どものほうからこれを載せてほしいということについて申し上げる場合もございます。例えば、「くらしすと」に取り上げてもらいたいもの、国の消費者庁のほうから特にこれを中心にとということで啓発してもらいたいというようなものも話はございますので、そういう場合には、「くらしすと」にこれを取り上げてほしいということでのお願い等もしてございます。

それから、商品テストですが、こちらにつきましては、全面的に関西消費者協会さんに委託させていただいております。商品テストといいますのは、やはり相談と切っても切り離せないというところがございますので、相談から商品テストのほうにそのまま流れていく、もしくは市町村からご依頼がありましたらお受けする、大阪市のほうからのご依頼をお受けするということで、直接商品テストについては全て受けていただいているということになります。

それから、大学生の方に対してということですが、今回の若者向けの消費者トラブル被害防止キャンペーン、こちらには書いてございませんけれども、先ほど資料3のところから少し出てまいりました。資料3の右側の一番下の啓発講座等という中に、大学生、高校生による消費者教育事業というのがございます。基金事業で、今回24年度につきましては8大学8高校、25年度は予定といたしましては8大学10高校ということでさせていただきます。

こちらはそれぞれの大学、高校の演劇部さんですとか落語同好会さんであるとかそういうところが学園祭等で消費者被害について寸劇を行う、落語を行う、いろいろな場面でみずからそれを同級生等に訴えていただくというような形のをさせていただいたり、あとは大学生で、これはNPO法人さんがやってらっしゃって、大学の人たちがみずから冊子をつくってらっしゃいます。それを、入学式ですとか大学の学園祭のときとかに配っていらっしゃる情報誌というものがあるんですけれども、そちらのほうにここ2年ほど府政情報室を通じまして消費者被害についてのページをつくっていただきまして、そのようなところでそれぞれ大学生の皆さんのお手元に被害についての内容が届くようなものはつくらせていただくということをお願いしております。

25年度につきましてもそれは続けさせていただきたいと思っております。それ以外のことにつきましてもまた、今回のキャンペーンのときにアンケートのようなものもさせていただく予定にしておりますので、そういうものから何か浮き立ってくるようなものがございましたら取り入れていってお知らせしていくようなことをさせていただきたいと思っております。

○池田会長

それでは三上委員。

○三上委員

すみません、三上です。

24年度の詳細なご報告をいただきありがとうございました。ただ、25年度以降が少し、まだこれからだとおっしゃっていましたが、もう少し今の時点で25年度のことを聞かせていただけるのかなと思っていました。

それから、私も説明会に参加いたしましたけれども、昨年度に関西消費者協会に委託されたときにプロポーザルで、契約は1年だったというふうに聞いております。

ですから、25年度はどうなるのだろうというのが実はものすごく気にはなっておりました。時期が来たら何らかのお知らせなりあるのかなと思っていましたけれども、1月も終わりました2月です。25年度も今のままだに関西消費者協会に委託というような形でもう一度再契約ということになるのでしょうか。今の時点で答えられる範囲でよろしいですから答えていただけたらありがたいです。

○向井消費生活センター課長補佐

大変申しわけございません。今大阪府の関係機関とまだ話を詰めている最中でございまして、ちょっと詳しく今の段階ではお知らせすることができませんので、申しわけございません。

○飯田委員

1つ質問があるのですが、資料3の予算額のところの経年推移ですけれど、一般財源が23年度から25年度にかけてずっと2,000万単位で減っているわけです。

一方、活性化基金のところをそれを穴埋めするような形で活用されていると、こういうふうに見受けられるのですけれど、この一般財源が減ってきている主な要因を教えてくださいというのが1つ。

それから、ちょっと会長すみません、先ほどに戻るのですが、私の意見の扱いですが、結局あと半年ぐらしか任期がないということで、それまでに取りまとめられる程度のテーマについて議論を検討することなので、範囲を広げて検討することについてはできないというようになったのでしょうか。それとも、少し議論の範囲を広げるということになったのでしょうか。その辺がよくわからないので、確認をしていただければと思います。

○池田会長

私に関係するところの後半のところだけ申し上げたいと思うのですが、基本的に時期的な制約があるのは現実の問題ですので、それに対応してどこまで今真剣なご提案等いただいたのを踏まえてできるかというあたりは、やはり部会の中でしっかり議論した上で、また保護審とフィードバックさせながら進めていく必要があるのかなと思います。ただ、基本、知事の諮問というところのくくりはやはり制度上のもので、その辺は1つのベースとしてあるのかなというふうには思っております。

それでは、もう一つの点、お願いいたします。

○田中消費生活センター所長

補足になりますけど、諮問書の最後の4行のところですが、これらの取り巻く環境に対応し、消費者施策をより充実していく必要があることから、条例について、関係法令との整合性を図るとともに、より実効性のあるものとするためというふうな形で広く書かせていただいておりますので、私が説明した範囲に限るということではなくて、先生方の自由な意見の中で取りまとめた

できれば結構かなと思っております。

○池田会長

ちょっと先に小牧委員のほうから。すみません、申しわけないです。

○小牧委員

小牧です。

今さらお聞きするのもなんですが、昨年、ちょうどA T Cのほうに大阪府消費生活センター移りまして、非常に大阪市との連携が強化されたとよいことが書いてあるのですけれども、例えばこちらに移ったことによる相談件数や相談内容とか相談形態の変遷とか、何かそういったものはないのでしょうか。

それと、相談体制が、大阪府は関西消費者協会さんに委託されておられるのですが、大阪市さんはたしか直轄だったかと。そのあたりの例えば相談のフィードバック体制とか、そのあたりはどのようになっているのかお聞かせ願えればと思っております。

○鈴木委員

関連してですが、101件という上半期の相談者の来訪者数ですね。平成24年度の速報値のような形で出ていますけれども、これは場所を移転したことによる影響は否めないのかなというふうにデータ上は読んだのですが、そこをどのように補填するとか、来訪し損なった人たちの受け皿のようなものをどのようにお考えなのかなということに関連して、すみません。

○向井消費生活センター課長補佐

そうしましたら、一般財源の話がございましたので、それだけ1つ先にお話しをさせていただきます。

一般財源、23、24、25と2,000万規模でということですが、大阪府の財政状況が非常に厳しい局面を迎えておりまして、これに関しましてはシーリングで落とさせていただいているというものになります。ですので、特にこれを切ったとかそういうような話ということではなく、シーリングで少しずつですが、落とさせていただいております。

それから、来訪者数の減ということですが、24年度上半期101件ということですが、すみません、きょうの資料の中に持ってくるのを忘れてしまっているのですけれども、内容をちょっと見させていただきました。584件の来訪が23年度ございましたけれども、この中で非常に大阪市さんの案件が多かったです。

大阪市さんもこちらにいらっしゃいますので、大阪市の方がいらっしゃるといのが非常に多かったです。24年度上半期の件数の101件というところですが、総合案内窓口をつくらせていただいております、大阪市の方が来られた場合には、基本大阪市の窓口への振り分けをさせていただくということをしていただいております。

ただ、大阪市にお住まいの方でも府に話がしたいとおっしゃる場合には、私どものほうでお受けするという拒むことはいたしません、そこで1つ切り分けをさせていただいたということで、そういう意味では大阪市の来訪者数、23年度では3桁ございましたけれども、24年度では本当に数十件の非常に少ない件数というのもございます。確かに大阪市内からしますとこちらに非常に時間がかかるというのはあるのですけれども、電話が90%ということになりますので、基本は最初から飛び込みで来られるという方が非常に少なく、電話等でまずご相談をお受けし、内容を見せていただいた上で、契約書のような関係のものを見せていただくというような場合が多くなってまいりますので、来訪については101件という数字になっているというのは、こちらに来たから来にくくなったからということだけでもないところはあるかと思っております。

○池田会長

時間の関係で、先ほど手を挙げていただいた吉田委員でとりあえず今回の会の皆様のご質問、ご意見等は終えたいと思いますが、ご協力お願いいたします。

○吉田委員

条例改正検討問題のことですけれど、蒸し返しみたいになって恐縮ですが、日程がタイトであるということで機動的な運営をしなければならないうえに、法的整理も行う必要があるということで、学識経験者3名ということで、私もお指名いただいてこれから検討部会させていただくのですけれど、きょういろんな委員からご提案がありましたように、検討の対象をもう少し広げるということになりましたし、先ほど消費者教育についての思い入れとか大阪府の消費者行政推進計画に関して消費者代表の委員から積極的なご意見がたくさんあったので、ただし部会長が必要と認めるときは別途委員を指名するものとするという、運営等になっておりますので、検討部会で申し上げたいことなのかもしれませんが、私の希望としてはもう少し、部会を5名程度にさせていただいて、ぜひとも消費者代表の方には1人入っていただけたらなと思います。できれば事業者代表の方も1人入っていただけて5名程度でやらせていただけたらどうかと思っております。すみません、これは意見です。

○池田会長

そのあたりも特に決まっているわけではありませんので、まずはスタートさせるということが一番大事かと思っておりますので、きょういただきました非常に貴重なご意見を踏まえて真剣な議論をする中で、また適宜適切に運営のほう、事務局と十分相談しながら進めてまいりたいというふうに思います。

まだまだご意見等お持ちの方もいらっしゃいますし、まだご発言いただいてない、まことに恐縮なのですが、そろそろ時間のほうに来ておりまして、この程度で終えたいというふうに思います。委員の皆様方におかれましては大変お忙しい中ご参集賜りまして、また非常に深いところの貴重なご意見を賜りました。改めて厚く御礼を申し上げたいと思います。

それでは、以上をもちまして大阪府消費者保護審議会の議事全て終了ということで、あと事務局のほうにバトンタッチをさせていただきます。

○向井消費生活センター課長補佐

池田会長並びに委員の皆様、どうもありがとうございました。

本日皆様からいただきました貴重なご意見を踏まえまして、これまで以上に府消費者施策の充実に図ってまいりたいと存じます。

以上をもちまして本日の審議会を終了させていただきます。委員の皆様、本当にありがとうございました。