

## 令和7年度 第1回大阪府消費者保護審議会・消費者教育推進地域協議会 議事録

■日時 令和7年11月7日(金)午前10時から午前12時まで

■場所 大阪府立男女共同参画・青少年センター 5階 大会議室2

■出席委員 (会場) 笠原委員、高田委員、高原委員、新関委員、馬場委員、岡本委員、雪委員、立石委員、中村英子委員、名越委員  
(ウェブ) 赤松委員、西江委員、吉井委員、北村委員

(計 14 名)

### ■会議内容

#### ○事務局

ただいまから令和7年度第1回大阪府消費者保護審議会を開催いたします。本日はご多忙のところ、委員の皆様にお集まりいただき、誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては、令和7年9月1日から令和9年8月31日までの2年間を任期といたしまして、委員委嘱の方をさせていただきました。2年間どうぞよろしくお願ひ致します。本日の審議会はウェブ会議と併用して実施させていただきます。リモートでご出席されている委員の皆様は、ご自身の音声が聞こえないようにミュートの設定をお願いいたします。また、意見交換の際にご発言がある場合は、順番にこちらの方から指名させていただきます。指名された時にはミュートを解除してご発言をお願いいたします。初めに資料のご確認をさせていただきます。

(各資料を確認)

続きまして、会議の開会にあたりまして大阪府消費生活センター所長よりご挨拶申し上げます。

#### ○事務局

本日はお忙しいところありがとうございます。本日の議題ですが、主に会長等の選出、審議会に部会を設置すること、この審議会の中で委員会・部会における委員の選出についてお願いしたいということ、審議会の目的等々についてご説明させていただいた上で、今年3月に作りました、第3期消費者基本計画に関するご説明させていただいた上で、みなさまにはご議論いただきます。本日は、よろしくお願ひいたします。

#### ○事務局

会議の成立についてご報告させていただきます。本審議会の委員総数は18名でご

ざいます。本日は会場出席 10 名、ウェブ出席 4 名、合計 14 名。過半数の委員の皆様にご出席いただいております。そのため大阪府消費者保護審議会規則第 4 条第 2 項の規定により会議が有効に成立しておりますことを報告させていただきます。なお、本審議会につきましては、消費者教育推進協議会の開催を含めておりますことを申し添えます。

続きまして委員名簿です。お名前をご紹介いたしますので、一言ご発言いただきます。

(各委員自己紹介)

○事務局

事務局につきましては、配席図をもって紹介に代えさせていただきます。それでは次第に従いまして、順次議事の方を進めさせていただきます。まず、会長等の選出についてです。本審議会の会長につきましては、審議会規則第3条第1項により、学識経験者として任命された委員の中から委員の選挙により定めるとされておりますが、皆様いかがでしょうか。

○委員

先ほど、委員の自己紹介にもありましたように、令和3年度から会長代理としても審議会に参画されていたとお伺いしまして、また第3期大阪府消費者基本計画策定にも会長代理として関わられていらっしゃいます。これまでの件についても十分熟知されているかと思いますので、委員の中から○○委員を会長に推薦させていただきたいと思います。いかがでしょうか。

○一同（拍手）

○事務局

ありがとうございます。ただいま、○○委員から会長に○○委員を、とご推薦がございました。○○委員ご了承いただけますでしょうか。ありがとうございます。それでは以後の進行につきましては、会長にお願いします。

○会長

就任にあたりまして一言だけご挨拶を申し上げます。昨今、消費者を取り巻く環境は大きく動いているように見え、実は昔からある問題が今でもあるのではないかと思うところも多々あるように感じております。ぜひ皆様方の熱い志を寄せていただきまして、より良い大阪府の消費者行政のために精一杯務めてまいりたく思っております。簡

単でございますが、挨拶とさせていただきます。

以降は、私の方から審議の方を進めさせていただきます。まず、会長代理の指名についてです。審議会規則第4条第3項に会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理すると規定されております。つきましては私の方から会長代理の指名をさせていただきます。会長代理につきましては、〇〇委員にお願いしたいと思います。

〇〇委員は、これからを担われる世代の研究者の方でございます。〇〇委員に会長代理をお願いしたいと考えております。皆様にご了承いただければと思います、よろしいでしょうか。

○一同（賛同）

○会長

ありがとうございます。それでは、次に議題2でございます。消費生活苦情審査委員会および自主行動基準検討部会についてです。審議会規則第6条第1項をご覧いただきますと、審議会に消費生活苦情審査委員会を設置することとなっています。消費生活苦情審査委員会について、事務局の方から説明をお願いいたします。

○事務局より

資料1記載の、消費生活苦情審査委員会について説明。

○会長 審議会規則第6条第2項に先ほど説明がありましたとおり、委員会に属する委員等は会長が指名する、同条3項に委員会に委員長を置き、学識経験のあるものにつき、任命された委員のうちから会長の指名する委員をもって充てることとなっています。つきましては、私の方から委員会に所属いただく役員を指名します。〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、〇〇委員、この5名にお願いできればと思います。また委員長につきましては、〇〇委員にお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願ひいたします。

続いて、今度は自主行動基準検討部会について、事務局の方からご説明をお願いします。

○事務局より

資料2記載の自主行動基準検討部会について説明

○会長

今の事務局からの説明についてご質問等があればお願ひいたします。

○一同（質問なし）

○会長

自主行動基準検討部会は、審議会規則第17条第1項に、審議会はその定めるところにより部会を置くことができるとの定めがあり、この規定を根拠に設置されています。まずはこの審議会に部会を設置するかどうかについてご審議いただくことになりますが、先ほど事務局から説明もありました職務を担うために、前期に引き続き審議会に自主行動検討部会を設置することを提案いたしますが、よろしいでしょうか。

○一同（賛同）

○会長

ありがとうございます。続いて、自主行動基準検討部会に所属いただく委員については、審議会規則第17条第2項に、部会に属する委員等は会長が指名する、とされております。については、私の方から委員を指名させていただきます。○○委員、○○委員、○○委員、○○委員にお願いをいたします。なお本日ご欠席の委員には事前にご承諾をいただいております。

また、審議会規則第17条第3項には、部会に部会長を置き、会長が指名する委員を充てるとされています。部会長につきましては、○○委員にお願いをしたいと思います。以上で皆様よろしいでしょうか。

○一同（賛同）

ありがとうございます。委員に指名させていただいた皆様方、どうぞよろしくお願ひいたします。

次の議題に移りたいと思います。議題3、府における消費者行政の主な取り組み状況及び大阪府消費者基本計画の重点取組と参考指標の取り組み状況についてです。ではまず、事務局の方から説明をお願いいたします。

○事務局より 資料3、資料4、資料5、資料6-1～6-4について説明

## ○会長

説明ありがとうございます。○○委員、何か補足されることはあればお願ひします。

## ○委員

団体紹介の緑色のリーフレットと「こんな相談ありました」という冊子を作成しております。私ども、行政機関がお休みになってしまう週末に、相談業務をやっております。その週末相談の事例集を毎年まとめておりまして、最新の事例を掲載しております。毎年全国で起こっている事例の上位から抽出した、問題のある商法をわかりやすくまとめたものになっております。ぜひ活用していただきまして、被害防止に努めたいと私どもも思っております。皆さんのもとにも無料でまだ在庫がある限り配分させていただいておりますので問い合わせをしていただきましたら、ご提供させていただきます。ぜひご連絡ください。以上になります。

## ○会長

ありがとうございます。では、これから意見交換に移ります。大きく言うと、第1点として大阪府における消費者行政の取組状況。第2点として第3期大阪府消費者基本計画の重点取組で、第3点に参考指標の取組状況について、事務局から詳しい説明をいただきました。また、○○委員からもパンフレットに基づいて、ご説明いただきました。どこからでも結構ですので、皆様、ご発言をお願いいたします。

## ○委員

私の方から資料 6-1 重点取組と参考指標を中心に、意見させていただきます。

まず、重点取組1「悪質商法や特殊詐欺による消費者被害の未然防止・拡大防止の取組」についてです。資料 6-1 の左側の真ん中あたりに、参考指標が2つ記載されてございます。一つめの「市町村の消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置数」ですが、高齢者一人で住まれている方が増えていく中で、被害者を防ぐために見守り活動が重要だと私たちも考えています。平成 28 年から令和6年の時点で、協議会が 15 市に設置されているとのことです、私ども、別途大阪府内の自治体を調査していたところ、今ちょうど堺市から、協議会の立ち上げを検討しているという話もお伺いしています。大阪府が市町村行政担当研修会で取り上げていただいていることで、堺市でもそのような話が進んでいる部分があります。先ほど数字的なことを仰っていましたが、一つ一つの市町村でみると、まだまだ設置率が低いかなと思います。そのあたりの困難な状況やうまくいかない障害といった情報や具体的な対策があれば教えていただきたいです。

また、数値の話になりますが、あなたは消費者ホットライン188(いやや)を知ってい

ますか。というアンケート結果に対し、名前を聞いたことがあるが、どこにもつながらないっていう 17.5%は188(いやや)を果たして認知しているのか。と思っておりまして。どうしていけばいいのかを、意見交流できたらと思っています。回答結果を見ると、年代ごとで認知度に差がありますので、年齢問わず、全体に向けて、もっと啓発をやつていただけたらなと思っております。

さらに、商品購入やサービスの提供に伴う契約っていうところで、消費生活センターに相談しようと思いましたかという質問がございますが、半分以上が若い人たちは相談しようと思わないとなっています。全体では、思ったのが 28%、思わないが 36%なので拮抗しています。29 歳以上のところが、なんで相談しようと思っていないのか、今ネット社会になってわざわざ電話かけて相談するのかとか、対面で行くのが大変だというもあるかもしれないですが、その点を事務局がどんなふうに思っているのかなっていうところがあります。非常に丁寧に対応されているのに、それが伝わってないというのがとても残念なので、積極的に相談してもらうために何かお考えがあれば教えてほしいです。

重点取組2の参考指標「消費者契約の基本的な知識に関する理解度(ライフステージ別)、エシカル教育に関する理解度」のクロス集計についてです。消費者契約を知っていますか。というのは 31%、クーリング・オフについて知っているが、57.7%、エシカル商品についても知っているとか 11.6%です。これらの数字をどう受けとめておられるのか教えてもらえたたら、と思っております。

最後に重点取組3「消費生活相談のデジタル化に向けた取組」についてです。取組状況にある地域連携が右下のところに書いているのですが、全国と比べて大阪府は各市町村が頑張ってきて相談体制を作ってきた経緯があります。引き続き自治体ごとに相談できる場の充実を進めてほしいことを求めたいと思っております。ただ、

大阪府として、相談員の不在の市町村について、資料には、連携や協力と書いているのですが、大阪府はどう考えているのかお聞かせいただきたいと思います。

最後、消費者フェアは私どもも参加しまして、大変有意義な機会になりました。どうもありがとうございました。

## ○会長

どうもありがとうございます。5つほど質問をいただきました。

おそらく1番目と 2 番目が重点取組 1 の指標に関する質問、3番目と4番目の質問が、重点取組2に関する質問、最後の地域連携に関するものが重点取組3に関する質問かと思います。まず重点取組 1 に関する点について、事務局から何かありましたらお願ひします。

## ○事務局

まず、堺市は今年度の設置をめざしていることは、理解しております。その支援として、市から他の市町村の構成員などを情報が欲しいといった相談に対しては、府から情報提供しております。

また、市町村から個別で困っていることがあれば、府として具体的な情報提供をしています。また、研修では大学教授や弁護士などいろんな方に講演していただき、市町村への設置促進を実施しておりますが、人の関係だと予算の関係など、なかなか難しいところもございますので、その辺は、根気強く市町村と連携しながら設置の推進を進めています。

## ○事務局

補足となりますが先日、近畿ブロックの消費生活センター所長会議がありまして、協議会の話も出ておりましたので、調整は引き続きやっていきます。

## ○会長

重点取組1の関係は、よろしいでしょうか。多角的な観点から問題提起をいただいているのですが、他の委員の方々で重点取組1の関係でご発言がある方いらっしゃいましたら、挙手をお願いします。続いて、重点取組2の質問に対して、事務局の方からお願いします。

## ○事務局

重点取組2の参考指標の、消費者契約法を知っているかとクーリング・オフを知っているかについて数値が出ています。消費者契約法を知っているが3割ぐらいで、やはり私どもの情報発信が足りていないと思います。さらにクーリング・オフとなると資料の中にはクーリング・オフを出していますがもう少し噛み砕いてお伝えする努力はしていますが、この数字を見ると、まだ足らないのかなという認識が出てきています。特に若者は、言葉も意味も知っている人の割合も低いため、動画も使いながら、お知らせしていくようなことが必要かと考えております。

## ○事務局

すみません。これも付け加えですけれど、認識としては非常にどうするべきかという認識を持っております。実際、今回の計画の中にも基本目標の3番目に消費者教育を掲げており重点的に取り組もうと考えております。やはりその知識とか、あるいは状況を分かっていただくというところに、視点を置いて取り組んでいきたいというふうに認識しております。

○会長

重点取組 2 の関係で、追加してお聞きいただきたいことがあれば、どうぞ。

○委員

188(いやや)の質問の名前を聞いたことがあるが、どこに繋がるかわからない点はどう考えられますか。

○事務局

先ほどご指摘いただいたように、名前聞いたことはあるがどこに繋がるかわからないというところで、数字が出ておりますが、188(いやや)の数字の認知度というのが 110 番や 119 番であれば知らない人はいないですが、そこまで進んでいません。そのため、現在私どもは 188(いやや)ということが何かということをまず知っていただくことが第一目的であると思っております。次の段階でどこに繋がるのか知っていただくことを考えております。

○会長

重点課題1の関係ということで、今やり取りをいただいているだけでも、他の委員の方々、ご発言ある方いらっしゃいますでしょうか。

○委員

先ほど○○委員から紹介いただいた冊子はすごくよくできていますし、188(いやや)もクーリング・オフに係る記載もあり、わかりやすいと思います。QR コードやホームページのリンク先もありますか。

○委員

見開きページの QR を読み込んでいただきますと、当センターと団体のホームページにつながります。そこには「こんな相談ありました」の事例の冊子もございますし、電子書籍や PDF 版もございます。ぜひ、ご活用いただければなと思います。

○委員

重点課題2のところはこういった啓発物のリンクを積極的に貼って、あらゆるところに、例えばこういう相談があったら、188(いやや)に相談するとか、LINE のチャット機能があれば 188(いやや)そこに誘導していく形式にすると、認知度は相当上がるかなと思う次第です。つまり、リーフレット等のリンクをいっぱい貼ったサイト、アプリ作って

しまえばいいかなと思いました。また、LINEによる啓発もされているとは思いますが、ユーチューブの動画も作ると認知度は上がるし、教育効果も上がると思いました。特に大学生の認知度が低い点については、やはり入学式ですよね。大学生は基本的に何も書類は見ないですが、入学式の段階で、詐欺や宗教勧誘に注意しましょうといった啓発物を配るはずです。大阪府下の大学にお願いして入学式の際にQRコードを差し込んだ書類も大学生に関しては相当な教育効果と、認知度が上がるのではないかなと思います。

○会長

はい、ありがとうございます。今のやりとりは席上で配布していただいている、週末電話相談事例集の表紙の右下の方にQRコードがあって、QRコード読み込んでもらえるとアクセスできるので有益な情報提供だと思います。今のご質問に関して、事務局の方から何かありますか。

○事務局

貴重なご意見ありがとうございます。大学生の場合、入学式のガイダンス時に、消費者問題もそうですけど、結構、宗教の勧誘、マルチ商法等大学の方から資料などが提供されていると聞いております。私ども連携している大学がありまして、大阪公立大学の方はもうすでにやっていただいておりますので、引き続き、大阪公立大学でやりながらほかの大学にも広げていければと考えております。

○会長

では、次、お願いします。

○委員

重点取組と参考資料のところに、30代から50代に向けた啓発が不足だということが書かれてあります。この30代から50代っていうのは、子育て世代でもあります。この世代の方から学校からもらった資料や文書は信用があるので、必ず確認する・捨てないということを、聞いております。デジタルの資料も必要ですがとてもいいパンフレットが出来上がっており、それを配布していただく。そして、30代から50代対象の消費者被害だけではなく、子どもの被害、デジタル関係、ゲーム機などいろいろありますが、意外と親の方は内容を知らないです。そのため、子供と親が一緒になつて考えるようなパンフレットがあれば、それを配布するのも一つの啓発につながると考えております。

○会長

はい。事務局の方、いかがでしょうか。

○事務局

貴重なご意見ありがとうございます。確かに親子で勉強できるようなものがあれば、一度で二度効果があると思います。予算の関係ですぐに対応することが難しいかもしれません、今後、啓発資料を作成する際に参考にさせていただきたいと思います。また、ご意見をいただくことがあるかもしれません、その際は、ぜひよろしくお願ひいたします。

○委員

追加でお伝えします。30代から50代が啓発不足な点、私も同じ意見で、30代40代は子供と一緒に、例えば金融教育といった内容のフェスティバルがあれば子供と一緒に参加してもらい、そこで30代、40代の人にも学んでいただく。50代は自分の両親であったり、パートナーの両親であったり、親に啓発する。結局、その30代、40代、50代に専門の啓発をやるとなったらその年代向けの独自の啓発は副業系ぐらいであるとは、子どもや親と内容が共通しているはずなので、両方の世代で共通で学べるスタイルで考えていただければ、相当啓発不足は解消すると思います。

○会長

ありがとうございます。今まで、どうしても若年世代と高齢世代が喫緊の課題だったので、優先して対策してきたように思います。30代から50代の方々って、意外とみんな騙されないと勝手に思っています。私の近くでも複数引っかかっている人がいるけど、何故この人が引っかかったのかと思うこともあります。複数の委員がおっしゃるように、その辺は確かに一つの壁だと思いますので、また引き続きご検討いただければと思います。貴重な問題提起ありがとうございます。では、引き続き、お願ひします。

○委員

30から50代の啓発は、やっぱり子供と一緒に、親と一緒にセットで啓発活動をすることが大事です。だから「ここだけ」に何か作るとかっていうようなものではなくて、「セットで」で実施する意識を持たれた方がいいのかなと思いました。それから、資料6-1消費者の安全確保地域協議会見守りネットワークですが、今後立ち上げを検討する自治体がスムーズに体制を整備できるよう雛形を作つて頂きたいっていうのを一点。それから二点目は消費者の中には、相談できない人、泣き寝入りしている人もいるし、そもそも

被害にあっていることを認識していない人もいます。私は高齢者の後見活動をさせていただいております。その中で見えてきたものは、身元保証とか独居とか高齢者夫婦世帯が増えており、賃貸住宅を借りている時の保証金や施設に入るとき、入院するときに保証人を求められることもあり、それを事業にして、経営されているところもあります。

高齢者夫婦世帯は、だんだん判断能力が低下していくケースがあり、契約内容が不明確になり、騙されやすい状況が、時が経つごとに増えていくうえ、後見にもつながらず遺贈の契約をした事例を現場や地域でお伺いしています。声なきこの声をいかに救うか、地域の支援や血縁が希薄化している状況を見据えたサポートも、これからは視野に入れた意見交換も必要になると思いました。

#### ○会長

はい、ありがとうございます。2点大きい問題提起が入っているのかなと思います。まず1つ目の見守りネットワークの質問について、いかがでしょうか。

#### ○事務局

見守りネットワークのガイドラインにつきましては、国が出しているものでございます。それを活用しながら、大阪府は各市町村に周知させていただいている。個々の地域によって事情が違うということはおっしゃる通りで、やはり民生委員が入っているとか、警察との連携とか弁護士会が積極的に入っているとか、そういう地域の特性はございます。

未設置市と設置市で意見交換会を何度か実施させていただいております。その中で未設置市に設置市の状況を聞いていただいて自分の市であつたらどうできるかというようなことを考えていただく機会を提供させていただいており、府としては先ほども申し上げたとおり、個別事案の対応や好事例を案内するというような形で、設置促進に努めているところです。

#### ○会長

1つめの質問は、一般的なものでもいいので、委員の皆さんからの情報提供があれば議論が深まると思います。2つめの質問は、これも重い課題で高齢者は判断能力が低下し、昔であれば声を上げられた人も声を上げることができなくなってくるという話でした。もしよろしければ、どなたか何かございましたら、お話ししていただければと思います。

#### ○委員

最近、消費者法の研究分野では、どのような方が騙されやすいのかという分析が学

際的に進んでいます。特に行動支援理学と行動経済学の観点では、一見して、騙されやすいか、騙されにくいかは客観的に判別しにくいけれども、そういう傾向がある方々がおられるということが実際にあるということは知っています。そういう課題に対してどのようにアプローチしていくのかが最近の議論として進んでいると思います。その際に、具体的に政策を進めていく中で、どういう方向に舵を切るかは今まで皆様方の経験を伺いながら、進めていくことが国レベルでも行われてきたが、これからはデータ等に基づいて分析をしながら、そういう施策を決めていく方向性が最近出てきています。今日もいろいろ資料を拝見していて、お配りいただいた参考資料を読みながらも、非常に興味深いと思いながら見ていました。そのような形で、少しきめ細やかにデータを分析しながら、対応を考えていくという方法を取っていただけたとよろしいのではないか、というふうに個人的には考えております。

#### ○会長

非常に有益な情報提供をいただきまして、ありがとうございます。高齢者の関係について、事務局からはいかがでしょうか。

#### ○事務局

高齢者の関係では、おっしゃるとおりなかなか自分で相談できない、被害を認識していないという傾向、パターンがあります。そこで、地域で高齢者を見守るという見守りネットワーク、また、地域での啓発ボランティア活動が大変重要になると考えております。引き続き、こういった有効なツールと地域での取り組みの促進について検討していきますので、引き続きご意見等をよろしくお願ひいたします。

#### ○会長

既に意見交換は重点取組3に関するものにもわたっていますが、重点取組3について、今までのやり取りで何か後付け加えるようなことがございましたら、ご発言いただければと思います。

#### ○委員

まさに、見守りがどれだけ必要かということですね。新しくこの協議会ができるところで先ほどありました、個人情報なので高齢者の被害に気づいても報告できないケースであっても、協議会を設置することで情報提供できる仕組みになっているので、まさにそれを、1つでも2つでも増やせるような仕組みがあればよいと思っております。

## ○会長

188(いやや)の関係で、複数の委員から問題提起がありました。私自身は大学に籍を置いていますが、学生と電話で話をしたことではないことに気がつきました。学生とは、電子メールですら、かなりオフィシャルな場面でしか使わなくて、もっぱら LINE やそれに類する SNS を使っています。188(いやや)は知っているけれども、実際にはアクセスしない人の中に、そもそも他人に電話をかけること自体に抵抗感があるような若い世代の方々がいるのではないかという問題意識を持っております。もし、他の委員で付け加えていただけるのであれば、情報提供をいただければと思いますが、いかがでしょうか。

## ○委員

若い人の場合、電話が苦手な方が多いのではないかと思います。それでメール相談、それから SNS 相談というのも、一部自治体でやっているとは思いますので、そういうことも知っていない人も多いかなと思います。SNS 相談は現実的にはさらに深く色々聞かないと、相談員もわからないところがありますので、入口としてはとても良いかなと思いますが、その後は連絡をしていただかないと詳しいことがわかりませんので、あくまで入口相談として実施しております。メール相談や SNS 相談をやっていることをもう少し広報していただいてもいいのではないかと思います。

## ○会長

ありがとうございます。数字が語ることは何かについて、引き続き委員の皆様方のお話も伺いながら、ぜひ事務局の方でも探っていっていただければと思います。ウェブで参加しておられる委員の方々でもしご発言がある方いらっしゃいましたら、手を挙げる機能を使うなどしていただければと思いますが、いかがでしょうか。

(該当なし)

委員の皆様には、貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。事務局から他に何かございますか。

## ○事務局

ご意見ありがとうございました。いただいたご意見を参考に、これから考えます。やるとこはやっていこうと思いますので、引き続きよろしくお願ひします。

## ○事務局

本日はどうもありがとうございました。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が、何かござましたら事務局までお申し付けください。なお、本日の議事概要につきましては、後日大阪府のホームページで公表させていただきます。公表する内容につきましては、事前に委員の皆様にご確認をお願いさせていただきまして、最終的には会長とご相談の上、決定させていただきます。どうぞよろしくお願ひいたします。

皆様、本日は本当にありがとうございました。それでは本日は終了とさせていただきます。誠にありがとうございました。