

## 第1回大阪府消費者保護審議会基本計画策定検討部会 議事概要

- 日時 令和6年2月6日(火) 午前10時から午前11時40分まで
  - 場所 オンライン会議
  - 出席委員 岡崎委員、川和委員、藤本委員(部会長)、雪委員、米田委員、新川委員、名越委員、松下委員
- (計8名)

### ■議事概要

#### 会議の成立について

##### ○事務局

- ・委員8名中8名の委員の出席により、会議が有効に成立していることを報告

#### 議題1 部会長代理の指名について

##### ○部会長

- ・大阪府消費者保護審議会規則第17条第5項に、部会長に事故があるときは、部会に属する委員のうち、あらかじめ部会長の指名する者がその職務を代理すると規定していることから、本部会の部会長代理として、岡崎委員を指名

#### 議題2 基本計画策定に係る検討課題について

##### ○事務局

- ・資料1から資料5について説明

##### ○部会長

- ・本日は広く御意見を拝聴する場として、具体的な調整や取りまとめは、第2回の部会に向けて行う。
- ・御意見がある方は挙手をお願いします。

##### ○委員

- ・事前に共有した、基本的な考え方と、骨子案の第3章の1と2のところで示された、第3期計画の構成について、前回の審議会で「自立の支援」の扱いや「基本目標の順番」についての意見と、私が発言した内容を踏まえてまとめた資料に基づいて発言する。
- ・骨子案5ページの「4. 消費者施策の基本的な考え方・理念」のめざすべき姿について、安全・安心で持続可能な消費生活の実現、消費者市民社会の構築とあるので、これを38ページの第3章でも再確認をする。
- ・基本目標を2つの柱、「安全・安心な消費生活の実現」と「消費者の自立への支援」の2つに整理した。2つの柱は順番ではなく、両輪と考えている。消費者市民社会と消費者の自立への支援というキーワードを第3章にも示したい。
- ・基本目標を4つにした点について。基本目標1「消費者の安全・安心の確保」には、安全・安心の

環境整備のための監視、指導、処分等をまとめた。府条例のチェック内容として、事業者指導、処分、公表に関わる部分の実施を盛り込んだ。また、不当勧誘、不当表示の被害防止、救済の一端を担う消費者団体訴訟制度も盛り込んだ。

- ・基本目標 2「消費者被害の防止・解決」には、啓発、見守り、相談の3つの事業をまとめた。見守りネットワークは、設置だけでなく運用の充実が大切なので、実態調査を盛り込んだ。相談では、相談員の育成確保と働きがい向上やデジタルツールによる利便性向上などを盛り込んだ。以上の基本目標 1 と 2 を、計画の柱 1「安全・安心な消費生活の実現」に整理。計画の柱 2「消費者の自立への支援」は、基本目標 3「消費者教育の推進」、基本目標 4「消費者・事業者との連携と自主的活動への支援」とした。基本目標 4 は事務局案にはないが、消費者市民社会の構築、消費者の自立には行動する消費者が増えることが重要で、大阪府消費者保護条例第 3 条第 5 項にも、消費者の自主的な活動に必要な支援の措置を講ずるとしており、事業者との連携や意見交換が大切になることから新たに設定した。重点取組については、基本目標の実現のために、特に重視する取組みに絞り込んだ方が良く考える。
- ・事務局で考える、第 3 期の特徴的な事業や新規事業も教えていただき、検討してほしい。
- ・各項目をしっかりと取り組んでいくためのツールとして、数値目標の設定を提案する。到達点を明らかにして、その結果の評価や分析をして、改善を進めるサイクルが良いと考える。全国の各府県レベルの計画では、目標数値の設定が標準になっているので、大阪府でも取り入れてほしい。

#### ○事務局

- ・提出いただいた発言資料は中身の趣旨も含めて、別途、確認させていただきたい。

#### ○委員

- ・各市町村に勤める現役の相談員が感じている意見を募ったので、お知らせする。
- ・消費者教育についての意見が多かった。骨子案の 21 ページ、図表 9 に非常に有益なデータとして、上位 5 位までの相談の多い商品・役務が載っている。小学校、中学校、高校などの講座に行く際に、小中高校別のランキングされたデータがあると非常に効果的と思ったので、付け加えたらどうか。
- ・消費者教育の関係については、従来の情報モラル教育というものに加えて、一歩踏み込んだ形のデジタル市民としてのシティズンシップ教育が必要ではないか。
- ・34 ページから記載のある大学生の啓発ボランティアについては 25 名と少ないのではないか。また、高校生、大学生などにもっと関わってもらえる取組を進める必要があるのではないか。
- ・51 ページには、コーディネーターの大学での活用の方針が書かれているが、小学校、中学校、高校においてはどうなのか尋ねたい。
- ・50 ページ「[ 1 ] 学校等における消費者教育」では、生きる力を育むためのアクティブラーニング、カリキュラムのマネージメントなどの視点が必要ではないか。
- ・31 ページ「( 3 ) 悪質事業者に対する関係法令等による行政処分、指導等の状況」では、府内の市町村に勤める相談員が大阪府に非常に期待を寄せるところ。令和 3 年度から、特商法、条例

による処分がほとんどされていないというデータが出ている。府内の市町村の意見としては、新聞販売店に対する景品表示法の措置命令が公表されてから、あっせんや交渉にも非常に応じてもらいやすくなった。事業者への行政指導が行われることで、同様のトラブルの減少や、あっせんがやりやすくなる等の効果があるので期待している。

- ・49 ページ「[2] 裁判外紛争解決手続（ADR）の利用促進」という項目では、市町村や都道府県に審査委員会を置いているが、活用されているということが非常に少ないという実態がある。原因の一つとして、手続きの煩雑さ、行政職員の負担の大きさが非常に大きいと思う。利用促進するためには、そのハードルを下げて、もっと使いやすい仕組みにしていくことが必要だと思う。
- ・詳しくは、本日提出させていただいた意見書に書いている。

#### ○部会長

- ・図表 9 はすごく興味深い傾向があるので、傾向を踏まえて、今後様々な計画、方策を考えていかなければいけないと思う。

#### ○事務局

- ・図表 9 について、小中高で細分化することは可能ではあるが、大阪府内となると母数がかなり小さくなるため、傾向等の比較は難しくなると思う。ただ、市町村の皆様にも御活用いただけるような、小中高の特徴的な相談やトラブルをお示しするような啓発を検討したい。
- ・消費者教育コーディネーターについて。54 ページ「（オ）消費者教育コーディネーター」で活用促進を図るとしている。消費者教育コーディネーターの活用については、教育庁の御協力をいただき、小中高の各学校へ周知を図るように努めている。
- ・ADR について。骨子案では府センターの ADR のことを書いているが、最近、法務省所管の民間 ADR と連携したらどうかという話があり、先ほど指摘があったように、府の職員だけでは対応しきれないところもあるので、民間 ADR との連携を上手く進め、もし希望される消費者がいれば繋ぐことも考えられる。

#### ○部会長

- ・現時点では具体的なお話は難しいかもしれないが、消費者教育のデジタル化について何か方向性のようなものがあれば、事務局の方から願います。

#### ○事務局

- ・消費者教育の中のデジタル化については、現時点では検討できていないところ。今後検討を進めていく。

#### ○部会長

- ・大学でも、デジタル化というキーワードが独り歩きをして、具体的な話になると、予算措置の問題等も

あり、なかなか前に進めないという状況がある。引き続き検討させていただきたい。

#### ○委員

- ・現在、大学関係でいろいろな ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）参加企業の SDGs 事例発表などをやっており、中学生、高校生の若年層の皆さんにも事例を知ってもらい、早い年齢から親しむことで、実際の消費行動に繋げていきたいと思っている。
- ・弊社としては、小学生から高校生向けに無料で出前授業をやっているが、同様に ACAP としても大阪府内の高校等から希望があれば、参加企業を募り、いくつかの学校で実施したいと考えている。また、消費者庁が委託している東京弁護士会などから、事業者の社内教育について今年 2 件依頼がある。1 つは、若年層に対して、例えばインターネットの詐欺等の色々な詐欺にあわないように、ランチタイムの 30 分で勉強する方式をとった。勉強会が終わった後は 2 週間ぐらいポータルサイトから自由に見られるようにし、QRコードから感想や意見をもらい、フィードバックできる仕組み。もう 1 つは、退職が近い年齢の方への、今後の資金計画や、消費者被害関係について同様に啓発を行う予定。例えば化粧品や健康食品等の物についての注意喚起や、電話やインターネット、詐欺的な取引等の手法についての注意喚起等、世の中では様々な被害が起きているということを伝えている。
- ・東京にある消費者庁とは、距離があるため、小規模でもいいので、大阪府内で、例えばオンラインで講師の方にお話いただいて、それを社内に案内する等を始めるだけで、かなりの方が参加できると思う。

#### ○部会長

- ・デジタル化を上手く取り入れることができれば、非常に重要な情報を効率的、効果的に伝達できるというイメージを持った。デジタル化は重要なので、引き続き検討していかなければと思う。

#### ○委員

- ・「SDGs（エシカル消費）」という記述はどこかにあるのか。エシカル消費が SDGs の一部という解釈で括弧と示されているのであればよいが、記述があるのであれば違うと思う。エシカル消費は SDGs 中の一つのチャンネルではあるが、SDGs には非常に広い範囲が含まれる。
- ・コーディネーターが大学生なのか、一般市民の中から養成するのか、学校の先生になってもらうのか、いずれにしても小中学校での派遣に活用するということだと思う。誰がコーディネーターになるのか不明瞭と思った。例えば特別支援教育などの場合、特別支援教育コーディネーターという名称で各学校の教員が兼務の形で位置づけられることがある。そういうことであれば、きめ細かい対応が可能だと思うが、出前講座のような外部的に要請があって初めて動くということであれば、学校による温度差が出てくると感じた。
- ・骨子案 49 ページから 50 ページにかけての「（1）ライフステージに応じた消費者教育」の「[1] 学校等における消費者教育」の学校種が並んでいる箇所の語尾が「～としています」となっており、少し距離を置いたような表現になっている。前回の審議会でも基本目標の順番を変えるという話もあったように、消費者教育はすごく重要な要素。大阪府の消費者基本計画において、1 丁目 1 番地で

ある学校教育において、腰が引けている印象はよくないと思う。行政の行為は府民から見たときに、同列のものであるはずなので、それぞれのチャンネルによってスタンスが違うのは問題と思う。語尾はよく見ないとわからないが、印象として伝わるので、今後、検討してほしい。

- ・具体的な施策一覧の 75 ページ「大学等における消費者教育」で、学生ボランティアを育成するという内容があるが、一番重要なのは大学生に対する消費者教育だと思う。消費者庁から毎年、各大学に対して消費者教育を実施しているかという調査がある。大阪府内にはたくさん大学があり、やっている学校と、やってない学校があるので、基礎資料として把握をした上できちんと位置づける方がいいと思う。

#### ○部会長

- ・エシカル教育について、まず、55 ページ「(ア) エシカル消費」のキーワードについて、今後どう使うかについては事務局の方で検討してほしい。
- ・コーディネーターが誰なのかという点について、事務局の方で現時点の考えはあるか。

#### ○事務局

- ・消費者教育コーディネーターは、消費者庁が設置を促進しているもので、必ずしも資格等を有するものを想定されていない。自治体によっては、教育現場の先生、退職された教員の方、相談員の方や行政職員が担っている場合がある。大阪府では、行政職員は定期的な人事異動等を伴うので、継続的に取り組んでいくという観点から、外部に委託をしており、消費生活アドバイザーや消費生活相談員の資格を有した方、消費生活に知見を有する方が担っており、今年度は 6、7 名ほどである。
- ・コーディネーターの役割は本日御出席いただいている ACAP や全相協等の学校現場や社会人の方に向けた消費者教育をやっている関係機関と消費者教育を受けたい学校現場等を繋ぐこと。授業内容や教材についてコーディネートしている。

#### ○委員

- ・特別指導教員として、例えば教科指導の中で家庭科の教員や、社会の免許を持った教員が学校の中心となり、それぞれの学校の課題や、教育目標に照らし合わせた上で、外部の方と連携を取ったり、コーディネートをお願いをしたりしている。その教員へは、先生との繋がりや、どのような取組みをすればいいかの周知も含めて消費者教育に関する研修等行うなど、教科の教員に対する研修等の充実をしている。
- ・50 ページの語尾について、「[ 1 ] 学校等における消費者教育」のところで「消費者教育の実施に取り組みます。」として、(ア) 以降では、学習指導要領の内容をまとめていることから、「～としています」という表現になっていると考える。学習指導要領に基づいてこの事業を行われているのであれば、各学校の授業の中で行っているの、文末については、例えば「工夫することだと指導しています」等という書き方が検討できるのではと思う。

#### ○部会長

- ・事務局の方で引き続き、検討を進めていただければと思う。

#### ○委員

- ・デジタル化社会を、念頭に置かれていると思う。消費者相談のデジタル化は、昔から国民生活センターから色々と提案をなされている。全体的にデジタル化社会を前提とした消費者の安全・安心の確保がより注目されるのではないかとこの点を文言に入れていただけたらよいと思う。先日、内閣府の消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会で報告をしたが、各方面でデジタル化に対応した法制度のあり方が注目されている。
- ・成年年齢の引き下げが注目されており、若者の被害防止、大学生への教育等は非常に大事なことと思う。小中高の教育も強調されているが、デジタル化社会においては小学校、あるいは幼稚園からスマホを持っている時代になっている。アメリカの状況などを鑑みると、最近、子どもがフォートナイトというゲームソフトで、一旦クレジットカードの情報を入ってしまうと、ダークパターンという手法によって、確認画面の表示が全くなくクレジットカード情報が使われ、親のアカウントからどんどんお金が引き出されているという現象が生じ、アメリカのFTC（連邦取引委員会）が全体として5億ドルレベルの返金措置を発動している状況がある。日本では、児童に特化した保護法制度が存在しない。アメリカでは、COPPA（児童オンラインプライバシー保護法）という児童のプライバシーを守る法制度があり、日本でも今後、そのような法制度が考えられるのではないかとこの点も思う。もちろん大学生に対する悪質商法や、成年年齢の引き下げの問題が大きいというのはわかるし、その点においては網羅していると思うので、児童というもっと大きな対象が今後さらに問題になってくると思う。
- ・高齢者、障がい者等の被害防止は大変重要なことで、網羅されていると思う。デジタルの脆弱性では、高齢者、障がい者という今まで注目されてきた層だけではなく、病気になってしまった方、配偶者を亡くした方等、状況的に脆弱性に陥る人々も含めて、デジタルの脆弱性が、我々全ての人口に影響を及ぼしていることについて、今後は考える必要があるという点について、取り込む必要があると思う。

#### ○部会長

- ・非常に貴重な情報いただいた。
- ・いわゆるアプリ内課金で、あっという間に費用請求がかさんでしまい、しかも、親の目の届かないところというのは非常に危ないと思う。
- ・アメリカの場合はかなり大胆に動くが、日本の場合はなかなか機動的に動くのは難しいかもしれないが、デジタルというキーワードで考えた場合には、国境に関係なく問題が共通化していて興味深いと思う。

#### ○委員

- ・デジタル化に向けた教育は非常に重要だと思う。高齢者では資金を貯める方や、若者では将来の年金に対する不安等から投資を考えている方も多い。ネットバンキング等も活発化し始めている中で、アカウントの乗っ取り等も起きているので、こまめにパスワードを変えた方がいい等、誰にでもできる対策

の教育がすごく大事だと思う。

#### ○部会長

- ・やはりシステムへの対応の仕方を自覚していくことが必要。

#### ○委員

- ・DX に関する企業の取組みの話では、例えば、なりすましメールとか、偽の HP や通販サイトなどの詐欺が問題になっている。なりすましメールに記載されているリンクをクリックし、パソコンの中にウイルスが入り、サーバーが感染すると、全てのシステムが止められてしまうことがある。様々な企業や病院のサーバーが止まり、身代金を要求されることが起きている。AI で作られたメールは本物と偽物が紙一重みたいなもの。例えば、一般の方が偽サイトで、クレジットカードを使って注文してしまうことが実際に起きている。
- ・一方、企業では、労働力が足りない状況。今までは、合理化やコストダウンのための DX 化だったが、これからは、お客様対応等の人が対応する重要な部分を残しつつ、他の部分をいかに効率よくすることが大切になる。会話内のキーワードをもとに AI 検索により自動表示された FAQ を見ながら、オペレーターがすぐに対応できれば、応対時間も短くなるし、お客様に適切な情報が伝わる。システム投資をする時代になっている。デジタル化の取組みは今まで合理化をして人を減らすような側面だったが、人が足りない部分をカバーし、お客様へのより良いコミュニケーションを模索するという時代になっている。予算の確保が難しいかもしれないが、大阪府の中でもデジタル関係のアドバイザーのような方から常にアドバイスをいただくのも、一つの方向性かと思う。例えば、名古屋市では、お客様対応へのデジタル投資をされているという話も聞くので、検討いただければと思う。

#### ○部会長

- ・メールのなりすましは、かなり巧妙化している。以前は明らかに変なメールだったが、最近はクレジットカード会社とか携帯電話会社のなりすましで、本当のメールとってしまうことが増えている。
- ・大学でもデジタル被害からの防衛に関する研修は定期的に受けている。また、大学側が意図的になりすましメールを送り、アクセスしてしまうと、注意喚起の通知が来るというものをやっていた。もし、本当に悪意のある攻撃型のメール等であれば、大変なことになってしまうので、対策等を考えていく必要がある。
- ・デジタルに関するものの見方が、人減らしのためではなく、よりよく効率的に業務を行うという方向に変わっているということであれば、少なくともデジタル化というのは我々と敵対するものではないということを出発点にできると思う。

#### ○委員

- ・2023 年 7 月に消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会の議論で、現実の消費者は情報等が与えられても、なお、不合理な行動をしてしまう脆弱性を有している、デジタル取

引においては、消費者の脆弱性がより顕在化しがちであるとともに、技術によってそれが容易に引き出されやすいと考えられる、と整理されているので、第 1 章にそういう議論が行われていることを追記してはどうか。

○部会長

- ・以上を踏まえて事務局の方から現時点で何かコメントがあればお願いする。

○事務局

- ・デジタル化について、利便性が非常に高まる一方で、被害が増えており、対策を打っても次の悪質商法が出てくると思うが、地道な啓発、教育、悪質事業者に対する指導等をしていくしかないと思う。
- ・ただ、利便性が高まるということもあり、幅広い年齢層がスマートフォンを使っているので、行政からの情報も行き届きやすい状態になっている。うまく機能を使いながら、被害防止に努めていきたい。

○部会長

- ・この問題は引き続き、委員の先生方からも御意見や情報を出していただき、まとめていきたい。
- ・資料 3 の 75 ページの消費者教育について、大学生ボランティアの話で、消費者庁による調査という点について事務局の方から何かあるか。

○事務局

- ・我々も、情報不足な点があるが、書き込める内容をできるだけ書き込んでいきたい。消費者庁の調査結果等を加えた書きぶりにできていると思っている。

○部会長

- ・消費者庁の調査データを中心に進めていければと思う。

○委員

- ・4 ページ目に、第 3 期の基本計画の性格について「この計画は、消費者教育の推進に関する法律に基づく」、「都道府県消費者教育推進計画の性格を併せ持つ」といった記載がある。こういう位置づけであれば、本体の消費者教育推進法の理念の定義を踏まえる必要があるが、骨子案では、消費者市民社会という文言があまり出てこない。めざすべき姿に大枠はあるが、それ以外は消費者教育という言い方ばかり。今般、学習指導要領が改定になり、探究というキーワードがカリキュラムの中で使われている。総合的探究は、いわゆる社会における課題に対して、高校生が問題意識を持って課題を設定し、その解決に向けて自立的に活動していくもので、まさに市民社会に生きる 1 人としてフレキシブルなカリキュラムの位置づけになっている。例えば、消費者教育と言うと、家庭科あるいは社会科というような区切りのみ対象になるが、消費者市民教育とより広く枠をとることによって、一般的、日常的な教育活動の中で広くアプローチができると思う。先日、教育番組で探究を取り扱っているものがあ

り、消費者教育をやっていた。内容は三重県のとある高校生が自分たちで消費者問題を考えていくというもの。うまく構造化して、教育庁とも連携の上で進めていくのが、一つの成功法と思うし、そのため  
の第一歩として、この消費者市民教育あるいは消費者市民社会というキーワードを上手にちりばめて  
いくのが得策と思う。

#### ○委員

・令和4年度から実施の学習指導要領の中で、総合的な学習の時間から総合的な探究の時間となり、社会的な課題を見つけて、情報を集め、整理して発表するという取組みを進めている。その中の社会課題の一つとして、デジタルでの危険性を含め消費者教育に関することは生徒自身、身近に感じている。私達の時代よりも今の生徒の方が問題の課題意識もある。課題探究を進めていく中で、例えば外部の方、コーディネーターの方や大学の先生も含めて様々な方と連携して、どのようにしたら取組みが進んでいくのか高校生が考えるのは非常に素晴らしいと思う。そういう位置づけとしたときに、教科だけではなく、少し幅広に様々なところと連携を進めていけると、非常にありがたい。

#### ○部会長

・探究というのは非常にいいキーワード。こういうものを軸にしながら、今後考えていきたい。

#### ○委員

・第1章で、条例で府と事業者は責務、消費者は役割と整理されているが、第2期計画同様に条例に沿った記述に戻していただきたい。  
・消費者の自主的な活動への支援と事業者への適切な指導処分の記述は残してほしい。  
・第2章は、ボリュームが多いので、わかりやすくしてほしい。各項目の見出しに、結論部分も含め、見出しだけで趣旨がわかるようにする。文章は箇条書きにして、簡潔にできないかと思う。  
・第3章の3、4で、消費生活相談体制について、関係者の努力で府内の多くの市町村が、相談窓口を設置して、有資格相談員の配置を進めてきた貴重な経験がある。各市町村での取組みの重要性を記載した上で、消費者庁等のDX化については、各市町村の消費者行政が弱くなってしまうことなく、今まで以上に強化するものになるように検討するという立場を明確にほしい。  
・第4章では審議会の充実を検討してほしい。

#### ○部会長

・残りの時間で、昨今の社会情勢を踏まえた新たな問題等について議論をしていきたい。  
・国会等で取り上げられて注目されている悪質ホスト問題について、事務局から説明をお願いする。

#### ○事務局

・資料6について説明

#### ○部会長

- ・マインドコントロールという点で考えると、靈感商法とベクトルが同じになってくるといのは、大変興味深い御指摘。
- ・対応策もかなり難しい。被害にあっている本人が被害にあっていると思っていないわけで、問題が潜在化しているのは、御指摘のとおりと強く思う。対応策の立証手段について、最近、テレビでスキャンダルの報道でよく LINE やメールのやり取りが公表されているので、被害にあわれた方に自覚してもらうことが重要というの、おっしゃる通り。一方で、イタチごっこになるというの、難しいと感じる。
- ・委員の方から御意見を賜りたい。

#### ○委員

- ・悪質ホスト、あるいは飲食店に関して、一晩のうちに 300 万、400 万という高額な費用請求、主にお酒のトラブルがある。大阪府でももちろん相談があると思うが、実は大阪府内で被害にあった方の相談が近隣の都道府県にも入っている状況。被害を受けたのは若い方ばかりだが、相談は本人からではなく、家族からがほとんど。その中には、障がい者の方もいた。そういうケースがあると、消費者問題として扱っていいと思う。今回、指針が出たことで、消費者契約法でも取り消しの可能性があると言っただき、相談現場でも取り扱えるという認識になった。ただ、もしかしたら、自己責任という今までの感覚が定着している部分もあると思う。相談員は、あまり馴染みのない夜の商売をされている事業者と直接交渉する怖さがある。取り組みたくても難しいが、守らなければいけない消費者の方々がいるという視点で、消費者保護審議会等で、もっと簡易にできる仕組みがあれば良いと期待している。何か突破口を作ってもらえると、府民にとっていいのではと考える。

#### ○委員

- ・「当該消費者が、社会生活上の経験が乏しいことから、当該消費者契約の締結について勧誘を行う者に対して恋愛感情その他の好意の感情を抱き、かつ、当該勧誘を行う者も当該消費者に対して同様の感情を抱いているものと誤信していることを知りながら、これに乗じ、当該消費者契約を締結しなければ当該勧誘を行う者との関係が破綻することになる旨を告げること」という要件を立証するのが、非常に難しいというのが前提にある。
- ・消費者契約法の改正においてつけ込み型とか非常に具体的な規制が実現されたが、条文自体が非常に特定の、立証を難しくするような制度について、消費者法学会の学者の中でも大変問題視されているところ。資料 6 の参考データにもあるが、自分でつけたメモを残しておかなければいけないとか、根本的な問題として証明責任がすごく難しいという点をどのように解決していくのかという点について指摘をしていただいたことは、大変参考になるし、ぜひ啓蒙活動を進めていただきたい。

#### ○部会長

- ・消費者契約法の条文を御紹介いただいたが、大変興味深い条文で、上手く文言化はしていると思う。基本的に、被害者の側に証明責任があり、恋愛感情を持ったかどうか等、主観的な要素を被害

者側に立証させることになっているが、かなりハードだと思う。おそらく、今後、法制度的には証明責任の転換というのを考えていか、甚大な被害が起こった結果や行為から逆算してバランスを図っていくということが重要になると思うが、それは消費者庁に任せて、我々としては、このような問題があることを自覚し、ターゲットに対して具体的にフォローの方法を考える必要がある。もちろん紛争処理の現場も考えないといけないが、それに至る過程での教育という観点でできることをしっかりやらないといけないと思う。

○事務局

- ・委員がおっしゃったように、消費者庁で法改正など改善していただければ一番良いが、我々ができる点でどのように啓発をしていか、色々と検討をして、相談させていただきたい。

○部会長

- ・引き続き、この問題も視野に入れて部会を進めていきたい。
- ・本日は大変貴重な御意見を多数賜ったので、しっかりと受け止めて、今後の答申に向けて事務局を中心に調整を図っていく。
- ・それでは、以上で本日の議事は全て終了したので、この後は事務局の方にお返りする。

○事務局

- ・本日の議事概要については、後日、大阪府のホームページにて公表する。内容については事前に御確認いただき、部会長と相談の上、決定する。
- ・本日の審議会は以上となる。