

令和 6 年度 第 2 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 6 年 7 月 25 日（木）午前 10 時から午前 11 時 30 分まで

■場所 大阪府立男女共同参画・青少年センター 5 階 特別会議室

■出席委員 （会場） 安孫子委員、岡崎委員、高田委員、高原委員、藤本委員、
岡本委員、中村英子委員、中村夏美委員、米田委員、
名越委員、新川委員

（ウェブ）赤松委員、笠原委員、川和委員、吉井委員、雪委員

（計 16 名）

■議事内容

○事務局

定刻となりましたので、ただ今から令和 6 年度第 2 回大阪府消費者保護審議会を開催いたします。

本日は御多忙のところ委員の皆様には御出席いただきありがとうございます。

本日の審議会は、ウェブ会議と併用して実施いたします。オンラインで御出席の委員の皆様は、御自身の音声聞こえないようにミュート設定をお願いします。また、意見交換の際に御発言がある場合は、挙手いただき、順番に御指名させていただきますので、その際に、ミュートを解除して御発言をお願いします。

それでは初めに資料の確認をさせていただきます。

（各資料を確認）

次に、会議の成立について御報告させていただきます。本日の審議会の委員数は 17 名となっております。本日は過半数の 16 名の、委員の皆様には御出席いただき、大阪府消費者保護審議会規則第 4 条第 2 項の規定によりまして、会議が有効に成立しておりますことを御報告させていただきます。

なお、本審議会は、消費者教育推進地域協議会の開催を兼ねておりますことを併せて御報告いたします。

出席委員の御紹介につきましては、配席図を持って代えさせていただきます。本日御欠席の委員につきましては、中浜委員でございます。続きまして、委員改選について御紹介させていただきます。日本チェーンストア協会関西支部の人事異動に伴い、林委員は退任されましたので御報告します。なお、御後任の委員につきましては、現在、日本チェーンストア協会からの推薦を依頼しているところでございます。

それでは会議の開催にあたりまして、大阪府消費生活センター所長の岡本より御挨拶を申し上げます。

○所長

令和 6 年度第 2 回大阪府消費者保護審議会の開会にあたり、一言御挨拶をさせていただきます。委員の皆様におかれましては、お忙しい中御出席いただき、誠にありがとうございます。

また日頃から本府消費者行政の推進に御理解、御協力いただきまして、重ねてお礼申し上げます。

昨年 12 月に知事から、大阪府消費者保護審議会に諮問をさせていただきました大阪府消費者基本計画第 3 期につきましては、これまで委員の皆様から専門的な知見や、幅広い視点から様々な御意見や御指摘をいただきました。

それぞれの審議会や計画策定検討部会の時間が限られていたこともあり、会議の開催前、あるいは会議の終了後にも多くの御意見や御指摘をいただきました。事務局ではこれまでいただいた御意見や御指摘をできるだけ反映しまして、本日の答申案としてお示しをさせていただいております。

令和 7 年 3 月の計画の策定公表に間に合わせるためには、来月 8 月には審議会から答申をいただく必要がございます。本日の審議会は、答申前に開催していただく最後の審議会になるものと存じます。委員の皆様におかれましては、タイトな日程で、誠に恐縮でございますが、答申の取りまとめへの御理解、御協力をお願いいたします。

本日はどうぞよろしくお願い致します。

○事務局

それでは、これからの議事につきましては、藤本会長にお願いしたいと思います。
どうぞよろしくお願い致します。

○会長

次第に基づき議事を進めたいと思います。

まず議題 1、大阪府消費者基本計画（第 3 期）の答申案について事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 資料 1、資料 2 について説明

○会長

ありがとうございました。これまでの議論を答申案という形で整理して、まとめたいただきました。ただいまの事務局の説明に関して、御意見、御質問等ございましたら、どうぞよろしくお願い致します。

○委員

42 ページの重点取組 2 の「各世代に応じた消費者教育の取組」で、いくつか例を挙げていただいています。もしまだ追加するとすれば、マッチングアプリによる被害やマルチ商法への入会金として高額な費用を請求される被害、セミナーに勧誘される等のトラブルも最近は増えているようです。自分の周りでも、若い方が普通感覚でマッチングアプリ等を利用されていますが、すごく危ないと思うこともよくあります。例えば、東京都が作っているマッチングアプリ等もあるようです。このサイトは大丈夫かなという正しい見極め方のポイント等を示唆するようなホームページのサイトがあればいいと思いました。

○事務局

府のホームページでも、マッチングアプリ等の啓発も載せております。今いただきました御指摘を計画のどこかに入れられるように修正したいと思います。

○会長

更なる具体例ということですので、文章の整合性ととも、事務局で検討いただきたいと思います。

○委員

11 ページ以降に図表 6 が 3 つ出ています。特に 12 ページの最後の図表のデータがかなり小さくなっていますので、改善していただきたいと思います。

13 ページの「(5) 消費生活におけるグローバル化の進展」の 3 段落目、「その一方で、海外サイトの中には、詐欺が疑われるショッピングサイトや模倣品を販売するインターネット通販もあり」という記述があります。おそらくここでは、インターネット通販に関する記事を記載されていると思います。サイトやショップという言い方が混在しているので、例えば、詐欺が疑われるものと、模倣品を販売するものを並列に書いて、ショッピングサイトとまとめてもよいのではないかと思います。

○会長

図表の見やすさは、重要であると思います。事務局で検討いただければと思います。

さらに、ショッピングサイトの言葉の使い方、表現の仕方も大変貴重な御指摘です。事務局の方からいかがでしょうか。

○事務局

御指摘のとおり、図表が小さくて見えにくいので、拡大する等の修正をさせていただきます。

ショッピングサイトの記載につきましても、修文をいたします。

○委員

54 ページの消費者教育の推進の「[1]小学校、中学校、高等学校、支援学校等における消費者教育」についてです。上の方にも、同じような記載があり、55 ページには高等学校、支援学校の記載があります。しかし、実は、学校教育法上の用語としては支援学校という名称は存在せず、正しくは特別支援学校です。一般論として、支援学校が普通かもしれませんが、特別というのは必ずつけなければいけません。

もう 1 点、61 ページの金融経済教育の本文の中に、「国民一人ひとりが金融リテラシーを身に付けるためには」という記載があります。国民という単語が出てきて、違和感を覚えました。答申案本文の中では、国民生活センターとか、別の資料の引用で国民という言葉が出てきますが、この箇所以外に国民という言葉は出てきていません。これは大阪府の計画であることから、府民の方がよいと思います。

それから、同じページの少し下に、デジタルデバイドという言葉があります。国の文章を確認すると外務省の文章では「デジタルディバイド」と小さなイが入ります。総務省では混在してしまっていて、どちらの記載もあります。どちらの記載がよいかは、もちろん事務局の御判断と思いますが、「Digital Divide」となりますので、「ディバイド」というのが、正確かと思います。そう考えると「デジタル」も「ディジタル」になると思いますが、デジタルの場合は比較的日本語的であることから、「デジタル」でいいのかなと思います。「デバイド」の表現が少し気になりました。

○会長

まず支援学校の正式な表記について御指摘いただきました。

それから、国民という言葉につきまして、大阪府民という方がよいのではないかという貴重な御指摘でした。

もう 1 点、カタカナの標記についてです。私事ですが、外来語が入ってきたときに、日本語に翻訳することが難しくなっていると感じます。その結果、外来語の表記をカタカナにすることは多くなっていますが、御指摘の通り、「デバイド」なのか「ディバイド」なのかは、対外的に公表するときには、統一的にかつ慎重に決めなければならないと思います。

この点を踏まえて、事務局の方で御回答をお願いします。

○事務局

特別支援学校の記載について、認識が足りず申し訳ございませんでした。御指摘いただいたカタカナ表記も含め、大阪府の中での扱われ方や総務省等の資料もよく確認し、適切な表現に修正したいと思います。

○会長

文章を公表する段階で、非常に重要なところだと思いますので、事務局の方で慎重に御検討いただければと思います。

○委員

67 ページの数値目標についての説明で、これから事務局で検討するというお話がありました。188 の認知度の数値目標はどのようにして数値を出すのかお聞きしたいと思います。

○事務局

188 の認知度について、国では認知度に関する調査を行っていますが、府では調査を行っておりません。考えているのは、イベントやインターネットを使ったアンケート調査を行うことを現在、検討中です。

○委員

17 ページに記載がある、消費者法制度のパラダイムシフトについて、どのようなものを念頭に置いて話をされているのか教えてください。

それから、「検討が進められている」と記載がありますが、検討の主体はどこでしょうか。

○会長

直近では、消費者庁含めて、立法や規制行政の動きがあるところです。今回の答申に関して、大阪府としてどのように考えるかについて、事務局の方から御回答をお願いします。

○事務局

消費者委員会で、検討を進めているところで、我々の勝手な理解ではありますが、消費者関連法自身の考え方が変わるのではないかと考えています。しかし、実際のところ、まだ情報として出てきていません。ただ大きな転換を迎えているので、パラダイムシフトの動きを踏まえて、大阪府消費者保護条例改正や大阪府の政策を考えていく必要があるという考えです。

○委員

御説明ありがとうございます。パラダイムシフトはおそらく、パラダイムとシフトに分けて考えなければいけないと思います。書くのであれば、いくつか選択肢があっていると思いますが、わたしたちがどのようなパラダイムを念頭に置いているのか、どのように変わっていくかが重要だと思います。もし、この委員会が言っているという意味ではないのであれば、国がいうパラダイムシフトと書けばいいし、もし消費者委員会として何らかのメッセージを出しているのであれば、きちんとその中身について議論する必要があると思います。

ます。

○会長

確かに内閣府の消費者委員会の方とお話をしたときにも、かなり大胆なことを考えておられるようでしたが、具体的にはまだわからないということをおっしゃっていました。先ほどの委員の御意見を踏まえて、事務局の方で御検討いただければと思います。

○委員

内閣府の消費者委員会において、パラダイムシフトの専門家として意見を述べさせていただいたことから、パラダイムシフトが何であるか、消費者委員会の見解を説明させていただきます。

議論のポイントとして、消費者法制度では消費者と事業者間の情報の質及び量、交渉力の格差だけではなく、消費者の金銭のみならず、情報、時間、関心を事業者に提供する主体的な生活者としての消費者といった概念も取り込んで規律していく必要があるとなっています。このあたりは答申案に反映されていると思います。

もう1点、専門的なことになりますが、今後の消費者法制度は、消費者が関わる取引の全体を幅広く規律していく必要があります。その際、悪質性の度合い等、事業者の多様性に応じて、実効性を確保する必要があります。それから、ハードロー的手法とソフトロー的手法、民事、行政、刑事法規定、AIの技術等、様々な手法をコーディネートした実効性の高い規律のあり方を検討していく必要があります。EU法とアメリカ法における消費者のあり方について、例えばアメリカ法では、フェデラルトレードコミッションという連邦取引委員会の試み等を御説明させていただきました。消費者委員会の議論のポイントでまとめありますので、お使いいただければと思います。

○会長

貴重な情報提供をいただきました。答申をまとめる上で、大きな方向性をお示しいたしました。

事務局の方で情報の整理をして、この表現を工夫していただければと思います。

○委員

26、27ページの図表21が2つあって図表22がありません。それから67ページに数値目標の該当ページ数を書いてあります。これも文章の修正によってページ数の入れ替わりがあると思いますので、公表される前には必ずページ数を御確認いただければと思います。

それから、16ページの国際連合広報センターの図表や、38、39ページの図表には図表番号はつけなくてよいのでしょうか。他のものは図表番号がついています。図表番号を入れる必要があるか、ないのか、それから、出典が何か図表ごとに書いてあった方がよいと

思います。38、39 ページの出典は何か、何とか調べ等でもいいかと思ひます。細かいことですが、よろしくお願ひします。

○会長

貴重な御指摘ありがとうございます。

確かに図表 21 が 2 つあるというのは問題と思ひます。

それから、ページ数につきましても、今後も加筆、削除等の可能性は十分にありますので、ページ数がずれることがないよう、事務局の方で御注意いただければと思ひます。

さらに、38、39 ページの図表番号を振るかどうひか、それから出典の記載について御質問いただきました。図表と図表番号の振り方のルールについて、事務局の方から御回答いただければと思ひます。

○事務局

図表の入れ方は、基本的に記述に応じたデータを直近のところに入れ込み、順番に並べております。確かに図表が抜けていたり、番号がないものがあつたりしますので、もう一度、番号と照らし合せて、誤りのないようひにチェックしたいと思ひます。

○委員

27 ページの「(イ) 若者(30 歳未満)の相談の特徴」の、括弧が半角ですが、他のところが全角になっていて、半角と全角の使い方を整理していただけたらと思ひます。

○会長

大変貴重な御指摘です。対外的に公表する文献では、その辺りの統一をしていただいた方がいひと思ひます。

○事務局

基本は、半角で統一させていただきます。

○委員

36 ページの上から 12 行目の文章がおかしいと思ひますので、表現を少し変えていただくか、一文ではなく区切りを入れることを検討していただければと思ひます。

38 ページになります。「(2) 重点取組の実績と課題」の「[1] 重点取組 1」の中で、「新学習指導要領が実施されるまでの間」の箇所ですが、頭の並びが少しずれていますので、確認していただければと思ひます。

43 ページの下から 3 行目の「政策にいかしていきます」のところの「いかしていく」は、ひらがなの表記でいいのか確認していただければと思ひます。

42 ページの一番上の枠囲みのところで「刷新される PIO-NET（全国消費生活 情報 ネットワークシステム）の活用」と書かれている部分があります。PIO-NET の表現につきまして、63 ページ等にも何度か同じ表現が出ていますので、「以下、PIO-NET」と書いていただけたらどうかと思います。

53 ページの「[1]大阪府消費生活センターによるあっせん」の2行目に「その状況に応じて助言やあっせん（解決のための事業者との交渉のお手伝い）を行う」と記載されていますが、お手伝いという記載だと他人事のような気がします。法律でも決まっていますので、交渉の調整など他の表現の方が良いと思いました。

最後に、62 ページの「[2] その他」についてです。ここには非常に重要なことが記載されていると思います。消費者教育と重なっている部分がありますので、消費者教育に入っていた方がよい部分があるかもしれないと感じています。

○会長

文章の表現から始まり、言葉の選択の仕方、それから特に最後のところは内容の重要性に鑑みて、記載の位置を修正する可能性があるという御指摘であったかと思います。

以上の点について事務局の方から御回答をお願いします。

○事務局

御指摘いただいた文言については、もう一度よく精査した上で、修正していきたいと思っています。

最後のその他につきましては、消費者基本法や消費者保護条例等で規定している、事業者と消費者との交渉力や情報の格差が前提にある消費者問題から、少し逸れる新たな課題について記載しております。例えば、いわゆるカスタマーハラスメントの問題や、親に無断で子どもがクレジットカードを使っている等、教育なのかもしれませんが、今までの消費者問題と少し異なるところがありますので、その他に入れさせていただいているという趣旨です。

御指摘いただいたように、消費者教育の箇所に追記する方がいいのか、計画全体を見た上で、一番ふさわしいところに入れるような形で再検討したいと考えております。

○会長

今の御説明で、趣旨についてはかなり理解が進んだかと思います。どちらかというところの他という表現が問題であるように思います。その他というと、余っているものを入れるというイメージがありますが、今の説明を聞くと、新しい課題や今後検討すべき課題というような内容ということですね。

○委員

その他について、少し違う見方もあるのではないかと思います。その他と書いてありますが、1つ目のクレジットカードを無断で使用してオンラインゲーム課金をすることについて、クレジットカードの暗証番号などの管理は、昭和のころから問題になっていたと思います。オンラインゲーム課金をするためには、そもそもその親のデバイスにアクセスする場面があると思いますが、その場面はこの計画の中でいくつか出てきているので、本当にその他の記載でよいのか検討が必要かと思います。

2つ目の、カスタマーハラスメントですが、先ほど委員から御説明いただいた消費者法制度のパラダイムシフト等との関係がどうなっているのか、関連するのであれば、関連する前提で検討する必要があるのではないのかと思います。

3つ目のオンラインカジノについては、おそらくパラダイムシフトを前提としても、消費者問題ではないのではないのかという気がしております。最後の点については、異論があるかもしれませんが、あくまでも個人的な感想です。

○会長

補足でいただいた御指摘について、事務局の方で御検討を進めていただければと思います。

○委員

成年年齢が引き下げられたということで、18歳19歳に対する消費者教育の重要性がいろいろなところに出てきて、重点取組にもなっています。その関係で29ページの図表20で30歳未満のデータを、図表26では特に18歳19歳の相談件数について取り出していますが、令和4年度のデータを見ると、そこまで相談件数は増加していないと思います。このデータについて、本文には「ほぼ横ばいとなっています。」と記載されていますが、センターではどのように考えているのか、お伺いしたいです。例えば51ページでは、若者が狙われていて、悪質な事例も増えていると書かれていますので、おそらく、このデータの中には出ていないけれど、やはり重点的に取組むべきということかと思います。しかし、ここだけ見ると、18歳19歳について重点的に取組むべきというのが、読み取れないと思います。

○会長

確かに、ここの説明部分が薄いですね。事務局の方で何かございますか。

○事務局

先ほどの188の認知度の話にもなりますが、いわゆる消費生活相談をやっていることを御存知ではない方もいらっしゃるし、相談するまでもないという方もいらっしゃいます。我々としては、深刻な被害があるということを前提に、できるだけ相談窓口を御利用

いただくような情報発信が必要と思っております。御指摘の通り、補足をさせていただきたいと思います。

○会長

データの読み方は難しいところかと思えます。委員の御指摘についても、他の記述との関係でどのように位置づけるかを踏まえて、改めて御検討いただければと思います。とはいえ、これ以上書けないことも十分考えられます。一度、検討していただき、追記することによって、全体の流れがあまり良い方向にいかないのであれば、現状のままにするという可能性も十分ございます。事務局の方で改めて御検討いただければと思います。

○委員

29 ページの図表 26 ですが、「相談件数は前年度に比べ 169 件（24.7%）増加しました」とすごい増加にも関わらず、「相談全体に占める割合は 1.2%となり、ほぼ横ばい」と記載があります。相談件数自体は 72,823 件ですが、これが前の年と比べて 24.7%増えているということですか。それとも令和 3 年度は 1.0%だったのが、令和 4 年度は 1.2%に上がったということでしょうか。1.0%が 1.2%にあがったのであれば、ほぼ横ばいとは言えないと思いますが、いかがでしょうか。

○会長

前年度に比べて 18 歳、19 歳の相談件数は 169 件増えているけれども、相談件数全体も増加したということですよね。

○事務局

相談件数は 20 ページに記載があり、令和 2 年度から令和 3 年度にかけては、少し減っていて、令和 4 年度で増えています。令和 3 年度は新型コロナウイルスの影響があるかもしれませんが、全国的にも少し下がっています。

○会長

相談全体に占める割合の 1.2%や 24.7%の分母と分子の数字を明らかにしていただいて、コメントいただければと思います。

○委員

令和 4 年度は 18 歳 19 歳の相談件数の合計が 852 件ということは、令和 3 年度は令和 4 年度に比べて 169 件少ない 683 件で、全体が 70,762 件ですから、それに占める割合は 1.2%よりも低いですね。そうすると、1.2%がほぼ横ばいだという表現は間違っているのではないかと思います。24.7%も増えたにも関わらず、ほぼ横ばいなので

あれば、全体も同じように増えているという誤解を招くかと思います。

○事務局

1.0%から 1.2%に増えておりますので、「横ばい」という書き方が必ずしも正しくありませんので、正確な書き方に修正します。

○委員

今の議論に関連して、図表 25 や 26 を明らかにする意図はどこにあるのでしょうか。実数が 24.7%増えているということに着目するのかなと思っています。原案に書いてないことを申し上げると、この年代が相談をするのであれば、おそらく相談窓口に直接行くよりは、むしろ身近なところに相談することが多いと思いますので、暗数がかなりあるということ的前提で、審議会としての見方を示す必要があると思います。

○会長

令和 4 年度の 1.2%というのは、18 歳 19 歳の相談件数 852 件が分子で、全体相談件数 72,823 件が分母ということですのでよろしいですか。

そうすると、この相談件数を平成 30 年度からみると、全体相談件数は大体 7 万件以上が数年続いています。18 歳 19 歳の相談件数は、全体相談件数の 1%前後になっていて、この数値を見ると、確かに横ばいです。委員御指摘のように令和 3 年度の全体相談件数 683 件という数字がありますが、ここを基準にすると令和 4 年度は増えたように見えますが、過去の件数を見ますと令和 2 年度は 900 件以上、令和元年度は 800 件以上あります。おそらく令和 3 年度は先ほど事務局から御説明があったように、新型コロナウイルスの影響があったのではないかと思います。特にこの間のデータの見方は、どういう領域分野でもコロナの影響から逃れられません。令和 2 年度から令和 3 年度にかけて、確かに相談件数は減っていますが、これがもしコロナの影響による数字の一時的な低減であるとする、この令和 3 年度から令和 4 年度の 24.7%の増加というのは、元に戻ったというような理解もできると思います。そういう意味では、横ばいといえば横ばいであり、それを示す数値が全体相談件数に占める割合ということになり、1%前後で変わっていません。ただ委員御指摘のように、24.7%増加というのは、かなりめだつ数字であるため、配慮したコメントを追加していただいた方がいいと思います。

○事務局

単純に横ばいというわけではありませんので、わかりやすいように追加していきたいと思えます。

○会長

どうしても読み手はいろいろ読み込んでしまうところがありますので、客観的なデータとして、読み手にわかりやすい表現になるように御検討いただければと思います。

他にいかがでしょうか。御意見等ありますでしょうか。

○委員 意見なし

○会長

様々な御意見賜りまして本当にありがとうございました。いずれも貴重な御意見で、答申案をさらに良いものにするために反映させていただければと考えております。時間も迫ってまいりましたので、議題1についてまとめさせていただきます。

これまで審議会や部会において様々な御議論、御意見を頂戴しました。本当にありがとうございました。

本日が第3期計画の答申前の最後の審議会となります。本日いただきました御意見を踏まて、どのように加筆、修正するかについて、おそらくまだ検討すべき点があるかと思いますが、時間的な制約もございまして、会長預かりとさせていただければと思いますが、いかがでしょうか。

○委員 異議なし

○会長

異議なしというふうに了解いたしました。

加筆修正しました答申については、改めて委員の皆様には共有させていただきます。委員の皆様には貴重な御意見をいただき、本当にありがとうございました。

以上をもちまして、本日の議事は全て終了いたしました。この後は事務局にお返しいたします。よろしくお願いします。

○所長

答申案の取りまとめに向けて、本日も様々な御意見、御指摘をいただき、ありがとうございました。本日いただきました御意見、御提案につきましては、早急に整理いたしまして、会長に御確認をいただくようにしたいと思います。

今後のスケジュールでございますが、8月26日に藤本会長の方から答申を手交していただく予定をしております。その後、この答申を踏まえて作成しました計画案につきまして、10月頃にパブリックコメントを実施し、来年1月頃に開催を予定している今年度の第3回審議会で、パブリックコメントの御意見も踏まえた計画案をお示しさせていただく予定となっております。

第3期計画の策定に向けまして、引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。

○事務局

藤本会長、委員の皆様、ありがとうございました。

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。内容につきましては、事前に委員の皆様に御確認いただき、最終的には会長と御相談の上、決定させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

また、本日の配付させていただいております参考資料につきましては、必要がございましたらお持ち帰りいただければと思います。御不要の場合は、机の上に置いていただきましたら、事務局の方で回収させていただきます。

本日の審議会は以上でございます。誠にありがとうございました。