

「大阪府消費者基本計画（第2期）（案）」に係るパブリックコメントに寄せられたご意見等と大阪府の考え方

- ※同種のご意見等については要点を整理したうえでまとめて記載をしております。
- ※一人の方から同内容の意見が複数提出されている場合、重複を排除して1件として計上しています。
- ※1件の提出のうち、内容の異なる意見が複数あった場合は複数の該当箇所に分割して回答しています。
- ※個人や団体を特定又は類推できる情報は削除しています。
- ※本計画案とは関係のないご意見等については省略しています。

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p><b>第1章 計画の基本的な考え方</b></p>	
<p>・【めざすべき姿】に「継続可能な」のことが盛り込まれたのは良いと思う。世界的にSDGsが注目されている。消費行動の中にも、社会・地域・人・環境への配慮が必要である。</p>	<p>ご意見のとおり、消費生活の分野においても人や社会、環境に配慮したエシカル消費が重要です。第3章の基本目標2の「(2)持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の推進」の中で、具体的取組を掲載しています。</p>
<p>P3 ・「社会を構成する消費者、事業者や行政などが、それぞれの責務と役割を認識し、協力し合い、一体となって」とあり、&lt;府の責務&gt;、&lt;事業者、事業者団体の責務&gt;、&lt;消費者（府民）、消費者団体の役割&gt;が記載されていますが、消費生活に最も身近な行政である市町村の責務が抜けていますので、追記して下さい。</p>	<p>本計画案は、都道府県計画として府が策定する計画であり、府の役割、市町村や消費者への支援等を府の責務として定めたものです。市町村の責務については、地域の実情等に応じそれぞれの市町村において定められるべき内容と考えます。</p>
<p>(P4) &lt;消費者（府民）、消費者団体の役割&gt;と、(P34) 第3章 消費者施策の方向性と展開 1、消費者施策の方向性の全ての基本目標に、SDGsの”誰一人取り残さない”の記載がないため、セーフティーネットとしてボランティアを活用するのであれば、高度でスムーズな情報共有が構築できる取り組みが必要である。そのため本計画案は現状を把握していない”計画の基本的な考え方”である。国連加盟国の全ての国民への義務として、”立場の異なる他者に見返りなく配慮し、共助して持続可能な社会の構成員となる”ことが国連の定めたSDGsの本来の目的であるが、本計画案を作成審査した関係者はSDGsの深掘りが出来ていないどころか、興味がなく抜粋をしており2030年までの目標であることすら具体的に設定計画をしていないため、本計画案は基本的には差し戻しが妥当であると考えます。</p> <p>(P4) 第1章 計画の基本的な考え方 4、消費者施策の基本的な考え方・理念 &lt;府の責務&gt;を明確にして、消費者庁と協調して、大阪府が消費者行政の地盤沈下による悪質事業者の温床にならないように、目標項目と具体的な手段と数値目標値を設定すべきである。</p>	<p>SDGsの目標年限については計画案P9第2章(5)に以下のとおり追記をします。</p> <p>「SDGsは、17の目標と169のターゲットで構成され、平成28(2016)年1月に正式に発効した、令和12年(2030)年までの国際目標です。」</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p><b>第2章 消費生活をめぐる現状と課題</b></p>	
<p>P9 (4) キャッシュレスの推進等            キャッシュレス決済の問題点として、例示された論点以外に下記の問題がある。</p> <p>1 消費者の知識不足に付け込んだ悪質行為            (例)            ・「仮想通貨投資で収益が上がる」と勧誘する海外事業者によるマルチ商法            ・アダルトサイト詐欺の支払わせ方に、コンビニ販売の電子マネーを利用し、お金を払ったと本人に感じさせずに、支払わせる手口</p> <p>2 消費者によって、使いこなせない可能性がある            (例)            ・当初自在に利用していた消費者でも、年齢を重ねることにより、IDパスワードを記憶できない、管理できない状態になる可能性がある。            ・金銭価値が見えにくいため、金銭感覚が未成熟な幼年者、未成年者の中に、金銭管理能力が養えないものがでてくる。            多重債務対策だけでなく、キャッシュレス社会に対する消費者保護対策を明記してほしい。</p> <p>(ほか同種意見1件あり)</p>	<p>キャッシュレス化の進展に伴う課題について、ご意見を踏まえP8「(4) キャッシュレス化の推進等」に以下を追記します。</p> <p>「決済方法や取引形態が多様化することにより、消費者の利便性が向上する一方で、<u>金銭価値が見えにくいため若年者等の金銭管理能力が低下したり、情報セキュリティに関する基本的な対策や知識を十分に持たずに利用した場合の危険性が高まる</u>ことが懸念されます。また、<u>キャッシュレス化はパスワード等個人を特定する情報の活用を前提としており、加齢等による判断力の低下により管理できない状態になる可能性も考えられます。</u></p>
<p>・P10 SDGsのロゴマークは8月に改定されたものに変更した方が良い。            ・P33の表で、消費者教育推進計画について、平成30年3月に豊中市が策定されているので追記されたい。</p>	<p>・ご指摘を踏まえ、P10 SDGsのロゴマークを令和元年8月に改定されたものに変更します。            ・ご指摘を踏まえ、P33の表の消費者教育推進計画について、豊中市を追記します。</p>
<p>第2章3・では第1期の取り組み内容が報告されているが、問題解決にどの程度の効果があったのかの自己評価が書かれていない。            各事業の実施回数、参加人員などがいくつか示されているが、大阪府の人口に比しては数字が小さすぎるのではないかと。社会に影響を与えるには事業ごとの規模の拡大が求められる。</p> <p>本計画の前に、大阪府消費者基本計画(第1期)の総括や、目標に対する数値化した実績と評価と課題点が全てにおいてあって然るべきである。</p>	<p>第2章3「大阪府消費者基本計画(第1期)期間中における取組実績と課題」の中で、これまでの取組の実績と効果、課題についてとりまとめています。なお、参考数値として第1期計画中の各事業の実施回数や参加人数等を記載しております。</p>
<p>(P25) 第2章 消費生活をめぐる現状と課題 2、府における消費者相談等 (3) 悪質事業者に対する関連法令等による行政処分、指導等の状況 図27 関連法令に基づく悪質事業者への処分・指導が、大阪府による処分が少なすぎる。また、3、大阪府消費者基本計画(第1期)期間中における取組実績と課題がない。大阪府消費生活センターの見解は課題がないのであろうか。</p>	<p>府では、関係法令や条例に基づき、悪質な取引行為を行う事業者に対して、厳正な行政処分、指導、情報の公表等を行っております。また、事案に応じて、関係行政機関に通報や情報提供を行っているところです。なお、これまでの取組の実績と課題については第2章3「大阪府消費者基本計画(第1期)期間中における取組実績と課題」の中でとりまとめています。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<b>第3章 消費者施策の方向性と展開</b>	
<b>1. 消費者施策の方向性</b>	
<p>消費者施策の基本目標が、掲げられたが、どれも外すことのできない課題です。目標として列挙するにとどまらず、数値目標を設定して確実に実行してほしい。</p>	<p>基本目標及び重点取組の施策を推進していく上で参考指標（その他の参考指標を含む）を設定し、毎年度その動向を注視し、施策に活かしてまいります。また、毎年度施策の実績をとりまとめ検証を行い、検証結果を府消費者保護審議会及び消費者教育推進地域協議会に報告するとともに広く府民にも公表します。</p>
<b>2. 重点的な取組と実施状況の把握・検証</b>	
<p>重点取組として取組むことは、とても良いと思います。成年年齢引き下げ対応としての教育は、実践的な事例をもとに進めていただきたいと思います。それには専門家の活用と教員の教育をお願いします。すでに成年以上の人への教育がなされていないことを危惧しています。高齢者まで、すべての府民に消費者教育がゆき届く施策をお願いします。</p>	<p>成人一般への消費者教育の取組が十分に実施されていないという現状の課題を踏まえ、計画案では高等学校等を中退した生徒等への消費者教育の実施方策の検討、家庭等におけるエシカル消費の実践、児童養護施設等で生活している子どもへの支援、事業所と連携し事業所内の研修等での消費者教育の実施など成人一般の消費者教育の充実に向けた新たな取組を進めてまいります。</p>
<p>全ての高校生、全ての市町村の高齢者、障がい者の皆さんが対象となるように取り組んで欲しい。指導する教員の教育、知識を身に付けた人が指導するように取り組んで欲しい。</p>	<p>また、ご意見を踏まえ、計画案P46「[3]地域における消費者教育」に以下を追記します。 「大学等が行う府民を対象とした講座・セミナー等の地域貢献活動と連携し、地域住民向けの消費者教育の実施について検討します。」</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・重点取組の1、2はどちらも重点にふさわしい</li> <li>・本気で全ての高校生、全ての市町村の高齢者、障がい者の皆さんが対象となるよう取り組んでほしい。</li> </ul>	
<p>重点取組が設定されたことで計画期間中に特に重視すべき施策が分かりやすく明記されたことはとても良い。必ず実現するよう努力してほしい。 (ほか同種意見2件あり)</p>	<p>実践的な消費者教育を実施するため、計画案P48「(3)消費者教育の担い手の育成と活用」に記載しているとおり、消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員を対象にした研修の機会の充実等に努めるとともに、弁護士、司法書士、金融経済教育の実務者等実践的な消費者教育を行うことができる外部人材を活用し消費者教育を充実してまいります。</p>
<p>重点取組1 府内すべての高校で消費者教育を取り組むことが挙げられていますが、これは是非しっかり取り組みを進めてください。ただ、教員研修等指導力の強化と書いているだけでなく、もう少し具体的な目標設定をしてほしいと思います。 (ほか同種意見1件あり)</p>	<p>基本目標1～4の中で特に喫緊の課題である「高校生等に対する消費者教育の推進」を重点取組の一つとして設定しています。計画期間中に重点的に取り組むべき課題として施策を推進してまいります。また、P48&lt;基本目標3&gt;(3)「消費者教育の担い手の育成と活用」に記載のとおり、教職員等の研修機会の充実を努めます。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<ul style="list-style-type: none"> <li>・重点取組が明記されることで、目に見えるようになりたいへん良い。</li> <li>・成年年齢に対して高校生だけでなく、学生となっていない者も、対象としてほしい。高校に行くことが厳しかった子供たちも置き去りにしない工夫を検討してほしい。</li> </ul> <p>又、教材ではなく、今その時その時起こっていることを教材にして、教員以外が教えられるようになってほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今ある資源（今ある団体など）を活用できるよう、情報収集とともに、取り組み内容を広げるよう（知らせるよう）進めてほしい。</li> </ul> <p>（ほか同種意見1件あり）</p>	<p>&lt;重点取組1&gt;に関し、P46[3]「地域における消費者教育」に記載しているとおり、高等学校等を中退した生徒等への消費者教育の実施方策を検討してまいります。</p> <p>P47「[5]職域における消費者教育」において、就職した方には事業者と連携し事業所内の研修等を活用した職域における消費者教育を進めてまいります。</p> <p>また、弁護士、司法書士等専門的・実践的な知識を備えた外部人材を活用することにより、実践的な消費者教育を充実してまいります。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・重点取組が明確に設定されたので、特に力を入れて取り組みたい内容が分かりやすくなった。</li> <li>・令和4年に成年の年齢が18歳に引き下げる民法の改正があるので、高校生の間にはっきりとした消費教育が成されることが必要である。巧みな手口で、若い世代に迫る消費者被害から、しっかりと身を守れるように、専門の知識を持った講師による教育を充実させてほしい。</li> <li>・高齢化社会の見守りネットワークに力を入れて（人・費用を増やす）、高齢者が消費者被害に合わないような組織作りをしていく。また障がい者に対する支援は不十分だと思う。すべての市町村の高齢者・障がい者が守られるようにしていく。</li> </ul>	<p>&lt;重点取組2&gt;に関し、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置については、福祉部局などの既存のネットワークや団体等を活用できるよう、福祉部局と連携した好事例の紹介等に努めてまいります。</p> <p>また、計画案P42「（3）高齢者・障がい者等への支援」に記載しているとおり、高齢者、障がい者等特に配慮を要する消費者の被害の未然防止、拡大防止のためには、消費者としての自立を支援する以前に周囲の人々による見守りが重要であり、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置や福祉関係者との有機的な連携を図りながら、特に配慮を要する消費者の身近にいる人々への適切な情報提供等に努めます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設定されている重点取組は、高校生と配慮が必要な高齢者、障がい者などを対象とするものであるが、府民全体を対象とする消費者行政の拡充も重点とすべき。消費者被害への対応としては、「どこに住んでいても消費生活センター基準をクリアした府内市町村相談体制の確立」と「188の認知度の向上」の2項目、消費者教育については「SDGsの消費者教育の推進、理解度アップ」も重点取組に位置づけるべき。</li> </ul>	<p>重点取組については、基本目標1～基本目標4の中で、特に喫緊の課題である「高校生等に対する消費者教育の推進」と「府内市町村における消費者安全確保地域協議会等見守りネットワークの設置・運営」の2項目を設定しています。</p>
<p>重点取り組みとして、高度通信情報社会への対応を加えて欲しい。</p> <p>スマートフォンの普及で複雑化する販売形態や、サービスについていけないため暮らしにストレスを抱える人が大部分です。詐欺や、安全を脅かすトラブルに巻き込まれる。個人情報の駄々洩れを規制できない危険な社会環境です。早急な消費者の自立支援が必要です</p>	<p>消費生活相談体制の充実、188の認知度の向上については基本目標4、SDGs（エシカル消費）の啓発推進、高度情報通信社会への対応については、基本目標2の中で具体の取組を記載しています。</p>
<p>P41</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SDGs、消費者市民社会、エシカル消費、消費者志向経営を、今日の社会で生活する消費者、活動する事業者にとって欠かすことができない行動規範として普及・実践することが求められていますが、府民の認知度はまだ低い現状があります。SDGs推進本部を設置し、「万博開催都市として、先頭に立ってSDGsの達成に貢献する「SDGs先進都市」をめざす」としている大阪府の基本計画なので、SDGsの周知等に取り組むことを明記することを含めて記述を強化して下さい。</li> <li>・第2期計画は2025年大阪・関西万博開催前の2020～2024年度ですから、SDGs等の促進を重点取組の一つに加えることを求めます。</li> </ul>	

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>高齢者を中心に特殊詐欺が社会問題化しており、その削減、撲滅も重点取組に掲げて取り組むべき。 (ほか同種意見 1 件あり)</p>	<p>特殊詐欺対策についてはご意見を踏まえ、計画案P42「(3) 高齢者、障がい者等への支援」に以下を追記します。</p> <p>「特に特殊詐欺については、その撲滅に向けて、高齢者やその家族、地域等の防犯意識を高める啓発活動や地域ぐるみによる防犯活動に一層取り組んでいきます。」</p>
<p>P35 ・重点取組を新設することに賛同します。計画案にある2項目は消費者市民社会の構築と消費者被害の防止・救済のための喫緊の課題です。年度ごとに進捗状況の点検と施策の再検討を行うこと、計画期間中に実現できるよう必要な予算をしっかりと措置して取り組んで下さい。</p>	<p>計画に関する進捗状況等については、毎年度検証を行い、検証結果を府消費者保護審議会及び府消費者教育地域推進地域協議会に報告するとともに広く府民に公表し、施策の検討を行ってまいります。 なお、予算に関するご意見については「第4章 計画の推進方策と進行管理」の「1. 推進方策」にて府の考え方をお示ししています。</p>
<p>・重点取組は、府内の各関係主体が共同で実現をめざす目標としての位置づけをより明確にすべき。参考指標は目標数値に改めるべき。 (ほか同種意見 1 件あり)</p>	<p>&lt;重点取組&gt;に関し、P2「4 消費者施策の基本的な考え方・理念」に記載しているとおり、本計画は府・市町村・事業者・事業者団体・消費者（府民）・消費者団体がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動をとること、お互いが協力しあいながら安全・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を目指すこととしており、重点取組についても府内の各主体が実現をめざす目標として取り組んでまいります。</p> <p>&lt;数値目標設定&gt;に関し、基本目標及び重点取組の施策を推進していく上で参考指標（その他の参考指標を含む）を設定し、毎年度その動向を注視し、施策に活かしてまいります。また、毎年度施策の実績をとりまとめ検証を行い、検証結果を府消費者保護審議会及び消費者教育推進地域協議会に報告するとともに広く府民にも公表します。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>p 35 「(1) 重点取組」について 次期基本計画において、4つの基本目標の中から、「重点取組」の対象となる事項を設定したことに賛成である。掲げられている2つの重点取組の対象とされている事項は、消費者行政において喫緊の重要課題であることから、これらを選定したことに賛成である。 対象とされている2つの事項意外にも重要な事項もあることから、現在検討が進められている次年からの「地方消費者行政強化作戦2020」などの検討・策定状況を踏まえ、必要に応じて対象事項を追加することを検討すべきである。 重点目標についての「参考指標」については、「(2) その他の参考指標」とは質的に異なることから、「重点指標」という用語に改めることが適切である。 「参考指標」については、計画期間中の「行程表」を作成し、実現状況の確認を行いつつ、毎年見直しを行い、重点取組の達成のための効果的な施策を具体化していくべきである。</p> <p>p 35 「(2) その他の参考指標」 「参考指標」については、単なる数値の確認になってしまわないよう、施策の達成状況を毎年確認・分析しつつ、適切な目標を設定し、それを実現するための「行程表」等を作成し、効果的な施策を具体化していくべきである。</p>	<p>&lt;重点取組&gt;に関し、P2「4 消費者施策の基本的な考え方・理念」に記載しているとおり、本計画は府・市町村・事業者・事業者団体・消費者（府民）・消費者団体がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動をとること、お互いが協力しあいながら安全・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を目指すこととしており、重点取組についても府内の各主体が実現をめざす目標として取り組んでまいります。 &lt;数値目標設定&gt;に関し、基本目標及び重点取組を推進していく上で参考指標（その他の参考指標を含む）を設定し、毎年度その動向を注視していくとともに、毎年度実績をとりまとめ、検証を行い、検証結果を審議会及び消費者教育推進地域協議会に報告し、広く府民にも公表します。</p> <p>&lt;国の計画との整合性&gt;に関し、計画案P1「1 計画改定の趣旨」に記載しているとおり、本計画は府消費者保護条例の基本理念のもと、国の「第4期消費者基本計画」との整合性を図りつつ策定するものです。 「第4期消費者基本計画」と関連した「消費者行政強化作戦2020」についても、P35「(2) その他の参考指標[2]参考指標2」として記載しており、府内の状況を継続的に把握し施策の推進に活かしてまいります。 ※なお、「消費者行政強化作戦2020」の具体的内容については、消費者庁から公表されましたら計画案に追記します。</p> <p>&lt;参考指標&gt;に関し、ご意見を踏まえ、計画案P35「(1) 重点取組」の参考指標については、重点取組1に係る参考指標を【重点取組1における参考指標】に、重点取組2に係る参考指標を【重点取組2における参考指標】に修正します。</p>
<p>p 35 「[1]重点取組1」について この点を重点目標としたことに賛成である。 高校生等に対する実践的消費者教育は、成年年齢の引下げ等を踏まえ、全ての高校生等が成人するにあたり、実践的消費者教育を受けておくことを確保する趣旨であることから、「府内全ての高等学校等で」とは、学年の一部のクラスでの実施という趣旨ではなく、全ての生徒に対する実施という趣旨であることを明確にすべきである。</p> <p>p 35 「[2]重点取組2」について この点を重点目標としたことに賛成である。 市町村による高齢者等の見守りネットワークの設置・効果的な運営を支援するにあたり、情報提供や意見交換の場を確保するとともに、府レベルでの各種団体の協力を確保するために、府レベルでの安全確保地域協議会の設置が必要である。この点も明記すべきである。</p>	<p>&lt;重点取組1&gt;に関し、実践的な消費者教育を推進するため、計画案P48「(3) 消費者教育の担い手の育成と活用」において、消費者教育の推進役としての役割が期待される教職員を対象にした研修の機会の充実等に努めるとともに、弁護士、司法書士、金融経済教育の実務者等実践的な消費者教育を行うことができる外部人材を活用し消費者教育を充実する旨記載しています。 また、各高校において消費者教育をどのように実施するか（実施学年、科目等）は学校のカリキュラムに委ねられています。府としては、社会への扉、府消費者教育教材「めぞう！消費者市民」、毎年度作成している高校1年生及び高校2年生を対象とした補助教材等を府内全ての高校等に送付し、授業やホームルーム等を活用した消費者教育の実施を働きかけています。</p> <p>&lt;重点取組2&gt;に関し、府の具体的な市町村支援として「消費者安全確</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>p 35 「(1) 重点取組」について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次期基本計画において、「重点取組」を設定したことに賛成である。</li> <li>・＜重点取組1＞及び＜重点取組2＞にはいずれも賛成である。</li> <li>・「重点取組」「その他の参考指標」いずれについても、施策の計画的な実施や到達点の明確化のために、数値目標を設定すべきである。仮に、数値目標を設定しない場合においても、基本的な施策を具体化するにあたり、一定の目標を設定し、「工程表」などを策定するなどして、各施策の計画的な実施に努めるべきである。</li> <li>・＜重点取組1＞については、高等学校等の全ての生徒が成人するにあたり、多角的・実践的な授業を受けることを確保するという趣旨を明確にすべきである。</li> <li>・＜重点取組2＞については、府レベルで消費者安全確保地域協議会を設置すべきである。</li> </ul> <p>(ほか同種意見2件あり)</p>	<p>保地域協議会等の効果的運営に向けた研修等での好事例の情報交換機会の設定」を記載しています。</p> <p>また、消費者安全確保地域協議会の趣旨として住民に身近な地域社会での見守り活動の実施が重要であることから市町村における設置が必要と考えます。府としては市町村における設置が進むよう重点取組2として位置づけており、今後とも市町村を支援してまいります。</p>
<p>(P34) 第3章 消費者施策の方向性と展開 1、消費者施策の方向性と 2、重点的な取組みと実施状況の把握・検証が、基本目標や重点取組がそもそも仕事の仕事を増やすことを列挙しており、真の課題解決になっていない。</p> <p>高度情報化社会になり、情報格差が経済格差に連鎖して、経済的に補完するために長時間労働や業務の掛け持ち等で、労働の拘束時間が多くなる。自立した消費者としての情報収集等の情報活用を使用する時間的や精神的に余裕がなく適切な判断ができない状態になり、割高な消費をして、さらに経済的に困窮する負のスパイラルに陥る。そうすると精神的に不安定になり、浪費や依存、弱者への虐待行為等の事件や、精神疾患等や生活困窮者等の行政機関の福祉分野の対象に人物なる。それが格差社会のメカニズムであり、受け皿は大阪府下の自治体であるのであれば、予め情報格差が発生しないように仕組づくりをして、権威的な押し付けではなく、理解させる事がSDGsの目標であり、府の責任として府民一体となつての取組みや環境づくりが急務である。そうすることで、高齢者への悪質商法被害軽減や、世代間を超えた消費生活を含めた情報活用の研鑽に府民自らが取り組むことができる。そのロードマップを決定して、適宜数値化して公表する責務が大阪府にある。</p> <p>(P35) 2、重点的な役割と実施状況の把握・検証 (1) 重点取組で、毎年度動向を注視していくべき指標のロードマップ(具体的内容と期限と必達目標の数値化)示されてなく、計画とは言い難い。スローガン(目標)ではなく、ターゲット(具体的は目標値)とコミットメント(具体的な必達目標値)を府民に示すべきで、スローガンであるのであれば責務の表現は不適切である。</p>	<p>計画案では、4つの基本目標(＜基本目標1 消費者の安全・安心の確保＞、＜基本目標2 消費者の自立への支援＞、＜基本目標3 消費者教育の推進＞、＜基本目標4 消費生活相談体制の充実＞)と目標ごとに具体的な取組内容を記載しています。また、基本目標の中で特に喫緊の課題である2項目(「高校生等に対する消費者教育の推進」、「府内市町村における消費者安全確保地域協議会等見守りネットワークの設置・運営」)を重点取組として設定しています。</p> <p>基本目標及び重点取組については、これらの目標を推進していく上で、毎年度動向を注視していくべき指標として参考指標(その他の参考指標を含む)を設定しています。</p> <p>取組については、毎年度実績をとりまとめ、検証を行い、検証結果を府消費者保護審議会及び府消費者教育推進地域協議会に報告し、広く府民にも公表します。</p> <p>また、府民に対しては計画案P41＜基本目標2＞に記載の取組を通じて適切な情報提供に努めてまいります。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
3. 消費者施策の展開	
基本目標1 消費者の安全・安心の確保	
<p>悪質業者を取り締まるために担当職員を増員して下さい。 (ほか同種意見2件あり)</p>	<p>府では、消費者被害の拡大を防止するため、行政職員のほか、警察OB職員を配置するなど、調査・指導体制の充実を図るとともに、悪質事業者に対しては、国や他府県、大阪市、警察と連携して、法令に基づく行政処分や行政指導等を行っています。また、これら担当職員は、消費者庁が実施する所管法令執行担当者研修（初任者研修及び専門研修）を受講しているところです。</p>
<p>・悪質な勧誘や、新たな手口での違法な行為が後を絶たない。しっかりとした取り締まりが必要であるが、担当職員が少なく十分に機能していない。知識も不十分である。しっかりと教育・研修を受ける機会を作る。</p>	<p>なお、人員体制については「第4章 計画の推進方策と進行管理」の「1. 推進方策」にて府の考え方をお示ししています。</p>
<p>個人情報保護 自分自身が、加害者になり得る可能性を学べる機会を</p>	<p>消費者が加害者にならないようにするために個人情報の保護は重要な施策の一つです。計画案P44「(2) ライフステージに応じた多様な場における消費者教育の推進」において、消費者が悪質商法等の加害者にならないという視点も含め、ライフステージに応じた多様な場を活用し消費者教育に取り組んでまいります。</p>
<p>・社会の非常時や災害時、天候によっては、商品や価格が変動したり、品切れになることがある。生活に必要なものは、安定した供給が行われるようにしっかりとした管理体制を整える。</p>	<p>石油ショックを契機として制定された、いわゆる生活二法（国民生活安定緊急対策法と、生活関連物資等の買い占め及び売惜しみに対する緊急対策に関する法律）では、都道府県と政令市に法執行権限が付与されているところですが、府では、特例条例により府内全市町村に対して権限を委任しており、非常時には、府と市町村が共同して対処することになっています。</p>
<p>悪質商法や詐欺など、後を絶たない状態であり、反社会勢力の排除を念頭に置き、大阪府警との連携を本計画に盛り込むべき。</p>	<p>府では、悪質事業者への対応に際し、従来から必要に応じて、大阪府警との連携や情報交換を行っているところです。</p>



ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>消費者関係法令に基づく、悪質事業者への処分・指導の件数が少なすぎるが、理由が知りたい。</p>	<p>府では、関係法令や条例に基づき、悪質な取引行為を行う事業者に対して、厳正な行政処分、指導、情報の公表等を行っております。また、事案に応じて、警察をはじめ関係行政機関に通報や情報提供を行っているところです。</p>
<p>ギャンブル依存症対策との記載があるが、ギャンブル依存症で苦しむ人間を作るために、大阪にカジノを作るのは反対。大阪市の生活保護の現状等、ギャンブルの怖さをもっと認識すべき。ギャンブル依存症への危機感が全く感じられない。</p>	<p>日本型IRは、国際競争力の高い魅力ある滞在型観光を実現し、観光及び地域経済の振興に寄与するとともに、適切な国の監視及び管理の下で運営される健全なカジノ事業の収益により、公益の実現をめざすものです。</p> <p>そうした中、府民が懸念されるギャンブル等依存症対策につきましては、府市において12月策定の「大阪IR基本構想」に基づき、国における世界最高水準のカジノ規制や海外の先進事例に加え、大阪独自の対策をミックスした総合的かつシームレスな取組みを構築していきたいと考えております。</p> <p>また、本計画（案）におけるギャンブル等依存症対策については、P39の「ギャンブル等依存症に関する知識の普及」や、P74の「ギャンブル等の依存症相談の実施」に記載をしており、これらの取組を推進してまいります。</p>
<p>P37 2 消費者取引の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 不当な取引行為について法令や条例に基づき、厳正な行政処分、指導に積極的に取り組んでいただけることに期待する。昨今の消費者相談では、不当な取引行為というだけでなく犯罪に近い事例が散見される。特定商取引法等特別法でも直罰条項があるので、府警察本部と連携して、被害が拡大する前に取り締まることを明記されたい。</li> <li>・ 居宅高齢者は電話や訪問による勧誘を断れない傾向にある。高齢者に限らず、勧誘を望まない消費者の意思を事業者適切に伝えるシステムについて積極的に検討する必要があることを明記されたい。</li> </ul>	<p>府では、消費者被害の拡大を防止するため、警察OB職員を配置するなど、調査・指導体制の充実を図るとともに、悪質事業者に対しては、必要に応じて、警察との連携や情報交換を行っているところです。</p> <p>また、府では、これまで訪問勧誘お断りステッカーの配付を行っているほか、自動通話録音機や自動着信拒否機の普及に取り組んでいます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマホでの電子決済でトラブルがあった時に保証してほしい。</li> </ul>	<p>キャッシュレス化の拡大に伴う消費者トラブルへの対応については、計画案P40に記載の取組等を通じて適切な情報提供に努めます。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>基本目標2 消費者の自立への支援</p> <p>高齢者 障がい者等への支援            特殊詐欺の撲滅の目標を持って取りこんでいただきたい。（ほか同種意見3件）            特に弱者、高齢者（認知症）、障がい者向けの対策を強化していただきたいです。            よろしくお願い致します。安心安全な社会を願います。</p>	<p>ご意見を踏まえ、特殊詐欺に対する取組については、計画案P42「(3) 高齢者、障がい者等への支援」に以下を追記します。</p> <p>「特に特殊詐欺については、その撲滅に向けて、高齢者やその家族、地域等の防犯意識を高める啓発活動や地域ぐるみによる防犯活動に一層取り組んでいきます」。</p>
<p>被害の未然防止、拡大防止が見守りだけで防ぐ事が出来るのか警察との連携が必要で、数値目標も必要です。</p>	<p>特殊詐欺など高齢者等の被害防止のためには、警察との緊密な連携が必要です。計画案P53「(1) 推進体制」に記載しているとおり、警察本部を含む「大阪府消費者行政推進本部会議」において庁内関連部局との連携・協力により消費者行政の総合的・効果的な推進を図ります。</p>
<p>大阪・関西万博に向けて、SDGsやエシカル消費の認知度を高める目標を持って取り組んでほしい。            教育の機会を増やし、大阪が先進的に行っているのを他府県や市民に見せて欲しい。            （ほか同種意見2件）</p>	<p>SDGsの中で、人や社会、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の周知・啓発は重要であり、P41「(2) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の推進」に記載しているとおり、エシカル（倫理的）消費の理念を次世代を担う若年者層を始め、広く府民にわかりやすい言葉で普及啓発し、理解の促進を図り、日々の暮らしの中でエシカル消費を選択できるよう府民意識の醸成に向けた取組を推進します。</p>
<p>(3) 高齢者、障がい者等への支援(P.42)            見守りネットワークの設置を全市町村で実施できるよう具体的な内容を入れてほしい。</p>	<p>見守りネットワークの設置については、計画案のP35に[2]重点取組2として掲げ、府の取組として以下を記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費のサポーターをはじめ高齢者等向け講座の充実強化と地域における講座開催等の支援・調整</li> <li>・弁護士等の専門家との連携による見守りネットワークづくりに向けた環境整備</li> <li>・警察との連携による高齢者等を狙い撃ちにする特殊詐欺被害や消費者被害の防止</li> <li>・消費者安全確保地域協議会等の効果的運営に向けた研修等での好事例の情報交換機会の設定</li> </ul>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
障がい者向けの対策が遅れているので支援する為に強化して欲しい。	障がい者への支援については、計画案P42「(3) 高齢者、障がい者等への支援」に記載しているとおり、高齢者と同様、家族や地域、施設、事業者など周囲の人々による見守りが重要であり、事業者等と連携した消費者被害防止の取組、配慮を要する消費者の身近にいる人々への適切な情報提供、市町村の見守りネットワークの設置等により、取組を推進してまいります。
・インターネット、スマホの普及により、手軽に商品が購入できるようになったり、オンラインゲームなどでトラブルも多発している。被害防止のための教育と取り締まりに力を入れていく。	計画案のP40「(1) 高度情報通信社会への対応」に記載しているとおり、サイバー犯罪の取締の推進や被害防止のための広報啓発活動を実施してまいります。
P41 ・「低炭素・省エネルギー社会の構築に向けた情報提供や啓発」とありますが、政府は「パリ協定に基づく成長戦略としての長期戦略」において「脱炭素社会」を掲げていますので、「脱炭素・省エネルギー社会の構築に向けた情報提供や啓発」に修正して下さい。	府の現行の「大阪21世紀の新環境総合計画」においては「低炭素・省エネルギー社会の構築」と記載しており、「大阪府消費者基本計画（第2期）（案）」においても同様の記載としております。
重点取組2について、府下全市町村に高齢者の見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会等）を設置し、その効果的な運営のための支援に注力されることはよいことだと思いますが、その仕組みづくりとして、府におかれても、消費者安全確保地域協議会を設置して頂きたいです。 （ほか同種意見1件）	消費者安全確保地域協議会の趣旨として、住民に身近な地域社会での見守り活動の実施が重要であることから、市町村における設置が必要と考えます。府としては市町村における設置が進むよう重点取組として位置づけ、市町村を支援してまいります。
高齢者・障害者等についての見守り活動の支援として、より具体的な施策内容を書き込まれるべきである。訪問販売お断りステッカーの活用である。現在の大阪府のステッカーは「悪質な」訪問販売お断りとの記載がされているが、これでは大阪府消費者保護条例17条上の効果があるのかないのか判断としない。仮にないとするれば、悪質な業者ほど「自分は悪質で無い」として訪問販売をするのだから、この様なステッカーの作成は税金の無駄という他ない。「悪質な」をつけないステッカーを作られるべきである。このように府が悪質商法の撲滅に本気であるという姿勢を見せることが、府内センターのやる気も喚起するものとする。	府が作成している訪問勧誘お断りステッカーについては、府消費者保護条例施行規則に定める「拒絶の意思」の表明に当たると考えており、ステッカーにも明記しています。 なお、府のステッカーについては、インターホンなどのわずかなスペースに掲出できるようなデザインを取り入れており、消費者が「悪質な」部分を容易に切り離せる工夫も行っています。
大阪府は高齢者の向けのミニ講座のボランティア要員として、消費のサポーターを養成しているが、実際に活用するのは市区町村であり、市区町村の予算や独自の都合で活用されていない消費のサポーターが少なくない。大阪府は消費のサポーターを増やすだけで終わるだけでは無く、市区町村の人口に対しての受講割合を調査して、高齢者以外のミニ講座もフォローすべきである。大阪府は高齢者等対策の範囲だけでしか啓発活動で未然防止を実施する方針がなく、人口割合に対してほとんど実施できていない。この実績に対しての顛末と責任の所在を明確化する事。啓発する事で防げていた消費者被害の顛末と責任の所在も明確化する事。 本意見は回答を公表すべき内容である。	府が養成している消費のサポーターは、①高齢者を対象とした講座での情報提供、②府や市町村が実施する消費生活に関する啓発事業への協力、③消費者から消費者トラブルを受けた場合や高齢者の消費者被害の兆候等を察知した場合における相談窓口への誘導等について活動していただくことになっております。 府はサポーターの活用を希望する市町村にサポーターの登録情報を提供しています。市町村において活用が進んでいない現状があるため、府としては引き続き市町村への周知等を行うとともに、府の啓発業務での活動の依頼、同様の啓発事業を実施している地域安全センターとの連携などにより、今後ともサポーターの活用の機会を設けてまいります。

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>基本目標3 消費者教育の推進</p> <p>大学などにおける消費者教育について 小・中・高は全ての学校で消費者教育に力を入れようと計画されていますが、行動範囲が一番広がる大学生に対して教育にもっと力を入れて下さい。ごく一部の大学生対象でしかない消費者教育学生リーダー育成だけではなく、府内全大学生が対象となる施策を行ってください。 また、府内の大学との協議・連携を進めることを追記してください。 (ほか同種意見3件)</p> <p>・大学等における消費者教育に関して、消費者教育学生リーダーが育成されているとのこと、学生同士がお互いに教え合い、流れを作ることで賢い消費者としての判断能力が養われるのではないかと思う。現状では少人数のリーダーに留まっていて十分ではない。発表の場や活躍の場を増やして、多くのリーダーが育つことを望む。</p>	<p>大学等における消費者教育については、引き続き同年代や年下の若者等に対する消費者教育の担い手となる「消費者教育学生リーダー」の育成を通じて大学生期の消費者教育を推進してまいります。 また、ご意見を踏まえ、計画案のP46「[2]大学等における消費者教育」に以下を追記します。</p> <p>「また、消費者教育コーディネーターの調整のもと、大学等の新入生ガイダンス等の場を活用した啓発の実施や府の出前講座の活用等を働きかけるなど、大学等における消費者教育を支援します。」</p>
<p>P44から46</p> <p>・高校教育 について、私立高校も対象なのか、教員も研修は受けているのかが文面からはよくわからない。対象となる学校・教員の範囲を明記されたい。 ・支援学校・養護施設退所者対策についても施策も明示してほしい。 ・2019年度より、府内の市町村の小・中学校でスマホの持ち込みが解禁されている。これをうけて、スマホモラル及び見えな いお金等についての消費者教育が必要である。市町村の教育委員会を通じて、市町村の消費生活センターとの消費者教育の連携が必要と明記されたい。</p>	<p>計画案P45「[1]学校等における消費者教育」に記載している学習指導要領に基づく教育は、国・公・私立すべての高等学校、支援学校等で実施することになっています。このため消費者教育の担い手となる教職員への研修についてもすべての高等学校等の教員を対象としています。 学校や施設を退学等した児童・生徒については、地域や家庭、職域等において消費者教育を実施してまいります。 計画案P44「(イ)消費者行政担当部局と教育委員会」に記載しているとおり、両者が更なる連携を図り協働して施策を推進してまいります。 また、府も市町村において消費者教育が充実されるよう、消費者教育講座の内容等について府が持つノウハウの提供、他の優れた取組事例の情報提供や市町村職員研修会等の実施などにより、市町村の取り組みを支援してまいります。</p>
<p>P48から50</p> <p>・消費者教育コーディネーターについて、府としてどのような人材を配置して育成するのかを具体的に明確に示すことが必要。 ・漠然と消費生活相談員、弁護士、司法書士、金融経済教育専門家などの実務経験者などに委嘱とされているだけであるが、どのような人材が求められるのかの具体的な記載を求めたい。</p>	<p>府としてどのような人材をコーディネーターとして育成し配置するかについては、消費者教育の担い手（教職員、消費生活相談員、実務経験者等）を育成していく中で検討し対応してまいります。 また、例示している消費者教育の担い手は、消費生活に関する一定の知識を備えた方、業務や実務を通して消費生活に係る最新の専門知識を備えた方と考えております。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>P43 現状の大阪府消費者教育推進地域協議会は十分な役割を果たせていない。大阪府消費者保護審議会の中に部会を設置し、直接の教育関係者も委員に加え、本審議会とは別に審議の時間を確保し、具体的な推進施策の中身まで「構成員相互の情報の交換及び調整」を行う組織にしてほしい。 (ほか同種意見1件あり)</p>	<p>消費者教育推進地域協議会は、平成30年9月に消費者保護審議会の委員を協議会の委員とする旨定めた要綱により設置しました。審議会は、消費者教育の専門家を含む学識経験者、消費者団体、事業者団体から構成され、それぞれの立場から消費者教育に係るご意見等を毎年度いただいています。また、計画策定のため審議会に設置した「基本計画策定検討部会」には金融教育の実務者及び教育関係者を加え、消費者教育に係る計画の策定にご意見等を頂きました。今後とも消費者教育推進地域協議会の運営を通し、様々なご意見をいただきながら、消費者教育を推進してまいります。</p>
<p>消費者教育の推進に関する法律は、市町村にも消費者基本計画の策定と消費者教育推進地域協議会の組織を努力義務としています。しかし、府内で消費者基本計画の策定もしくは消費者教育推進地域協議会の組織を行っているのは3市だけです。幼児期、小中学校、家庭、地域における消費者教育を推進するためには、市町村がその役割を果たすことが欠かせません。府が市町村における消費者基本計画の策定と消費者教育推進地域協議会の組織を支援することを基本計画に追記し、その進捗状況を把握して改善を進めて下さい。</p>	<p>市町村における消費者教育の推進については、P44「[6]各主体との連携・協働の推進」に記載しているとおり、市町村における消費者教育の推進体制の整備に向けて、市町村への理解の促進を図るとともに、各地域の実情を踏まえた支援を行ってまいります。</p>
<p>基本目標について賛同するとともに、中でも「基本目標2 消費者の自立への支援」ならびに「消費者教育の推進」に関わって、意見をのべます。 先般「食品ロスの削減の推進に関する法律」が成立、この10月1日に施行されました。事業者による「食品ロス削減の推進」のみならず、消費者自身も自覚しつつ「食品ロス削減の推進」に取り組んでいくことが求められるところです。 私どもの団体では、NPO法人等と協力し、各地域の子ども食堂に取り組む団体に「フードバンク食品」を届ける活動に支援・協力してきました。 「食品ロス削減の推進」の一端を担うフードバンク活動が、子どもの貧困の解決に取り組んだり、食育を推進する「子ども食堂」の活動ともつながっている—まさに「SDGs」の行動目標の取り組みとも関連したものと考えております。 そうした観点から、3Rの一つである「リデュース」の取り組みを、消費者生活の中で「はやらせる」必要があるのではないのでしょうか。すでにいくつかの自治体・地域で取り組まれている「フードドライブ」の活動は、消費者が参加しやすい「食品ロス削減活動」でもあります。ぜひ、そうした視点についても計画に反映していただきますようお願いいたします。</p>	<p>計画案では、「食品ロス削減の推進」をSDGsやエシカル消費の推進を構成する重要な施策の一部として本文で触れつつ(P10)、施策所管課において取り組んでいる食品ロス削減の施策を、具体的な取組として掲載しています(P41)</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>消費者施策の方向性と展開以降の府民の消費生活教育の対象が、小学生から高等学校、大学、高齢者と障害者等は具体的だが、消費生活のサイクルを回す現役世代への啓発が弱く、家庭、職域は能動的に参加することに留まり、細分化されてるようを見せているが、最終的には【消費のサポーターの養成・更新講座】と重複している【高齢者向け「消費者問題ミニ講座」】への講師派遣に集中している。これは明らかに新たな取り組みではない。最終的に現状と同様の施策なのか説明が必要である。</p>	<p>計画案P30「[2]大学等の高等教育、地域、家庭、職域における消費者教育の取組」にも記載していますが、成人一般への消費者教育の取組が十分に実施されていない現状があります。</p> <p>このため、計画案では高等学校等を中退した生徒等への消費者教育の実施方策の検討、家庭等におけるエシカル消費の実践、児童養護施設等で生活している子どもへの支援、事業所と連携し事業所内の研修等での消費者教育の実施など成人一般の消費者教育の充実に向けた新たな取組を進めてまいります。</p> <p>また、ご意見を踏まえ、計画案P46「[3]地域における消費者教育」に以下を追記します。</p> <p>「大学等が行う府民を対象とした講座・セミナー等の地域貢献活動と連携し、地域住民向けの消費者教育の実施について検討します。」</p>
<p>48ページ、「エシカル消費等についてわかりやすく情報提供」について</p> <p>エシカル消費というとカカオ豆やコーヒー、パーム油、コットンなどが思い浮かぶが、タバコも忘れてはならない。タバコの生産現場も非常に深刻な状況に置かれている。このことも情報提供して欲しい。</p> <p>タバコ生産現場においては児童が酷使され、素手でのタバコ葉の扱いを余儀なくさせられている。皮膚から毎日喫煙30本分に相当するニコチンが吸収され、緑タバコ病という病気に罹患し、頭痛・めまい・ひざ痛・発熱・嘔吐などの症状で苦しめられている。</p> <p>そもそもタバコはタバコ規制枠組条約(FCTC)の前文にて指摘されるように、健康、社会、環境・経済に破壊的影響を与えるのであるから、SDGs(持続可能な開発目標)の精神とは程遠い商品である。SDGsの目標3.aは「タバコ規制枠組条約を適宜強化する」というものだ。タバコを消費しないことが、最もエシカル消費(人や社会・環境等に配慮した消費行動)である。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p><b>基本目標4 消費生活相談体制の充実</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費生活相談員の人員は少なく、配置されていないところもあるとのこと。相談員を十分に確保して、安心して相談できるような仕組みを作ってほしい。そのために、大阪府は費用面を充実させてほしい。</li> <li>・法律が日々変化する中での、相談員の教育にも力を入れて肩書だけの相談員になるのではなく、しっかりと研修をしてほしい。日々の業務に追われて、研修できていないようなことにならないようにしっかりと管理していく。</li> </ul>	<p>計画案P50&lt;基本目標4&gt;に記載しているとおり、府においては高度で専門的な相談への対応力強化（相談員の育成・資質向上）、市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等をめざし、消費生活相談員のスキルアップやレベルアップ等を目的とした各種研修会を実施します。</p>
<p>P51（1）高度で専門的な相談への対応力強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中核的センターとしての府センターの役割強化</li> </ul> <p>大阪府消費生活センターは、消費者安全法に定める都道府県センターであり、指定消費生活相談員を配置し、府内市町村の消費生活センター・窓口支援すべき立場に位置づけられる中核センターである。骨子案修正版によると、現状では府内全域の相談件数の10%が府に寄せられ、残りの90%は各市町村に寄せられている。各市町村の相談体制が整ってきているとの見方はできるが、府センター自体の斡旋率が低く、その解決策が他センターの指標になるような内容は少ない。斡旋することで実情が把握でき、解決の可能性が見いだせる。引き続き、各市町村への支援につなげるべく斡旋率の向上について明記されたい。</p>	<p>相談事案に対しあっせんを実施することが適切かどうか、あっせんができる状況かどうか等個々の事案により異なるものと認識しております。なお、府としては今後とも、市町村の相談体制の充実支援について取り組んでまいります。</p>
<p>「どこに住んでいても公平かつ平等に消費生活相談を受けられる体制づくりに向けて、消費者に最も身近な存在である市町村における消費生活相談窓口の整備と相談苦情処理体制の充実を支援します。」とあります。府内で消費生活センターが設置されていない自治体、資格を持った相談員が配置されていない自治体が残っています。こうした自治体に住んでいる府民に対する市町村の相談窓口の整備の支援に引き続き取り組むことを追記して下さい。（ほか同種意見1件あり）</p>	<p>P51（2）「市町村相談体制への支援」に記載しているとおり、市町村消費生活相談員の育成・資質向上等をめざした各種研修会の実施、市町村における消費生活相談業務の支援として、指定消費生活相談員の指定、巡回相談や経路相談の実施、消費生活相談窓口専用ウェブサイト等の活用などにより府として市町村の相談体制を支援してまいります。</p>
<p>P52（2）市町村における消費生活相談員への支援強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府センターは中核センターとして、府民すべてに安全安心な消費生活を実現できるよう、市町村における消費生活相談員への支援強化が必要である。センターオブセンターとしての役割を果たすべく、体制の充実をしたうえで、消費生活相談員の人材不足の原因は何かをはっきりさせて、人材育成と養成についても計画に追加していただきたい。</li> </ul> <p>令和2年4月1日より、地方公務員法改正により、会計年度任用職員制度が導入されることや消費者行政活性化交付金のカットの影響を受け、各自治体に勤務している消費生活相談員の雇用環境を低下させないことを明記されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的に消費生活相談員不足が懸念されるため、府の主導により消費生活相談員資格取得講座を開催するなどして消費生活相談員の育成を図っていただくことを明記されたい。</li> <li>・他県は消費生活の資格者による人材バンクを持っていることを参考にして、大阪府においても市町村支援の観点から消費生活相談員の人材バンクの設置をすること明記されたい。</li> </ul> <p>（ほか同種意見1件あり）</p>	
<p>P53 あっせん、調停の活用に、「法律・府条例の順守を促し府民の消費生活を安全にするために、苦情審査会がもっと利用されるように周知をはかり、申請方法や報告を年に1回程度は府内のセンターに案内する」ことを明記していただきたい。</p>	<p>消費生活苦情審査会で取り扱う事案の要件については、府消費生活センターのウェブページに記載しているところです。また、本府では、条例に基づくあっせん・調停の活用と併せて、裁判外紛争解決手続（ADR）に関わる民間型裁判外紛争処理機関との連携を進めることとしており、他の行政型裁判外紛争処理機関の活用を含め、引き続き被害消費者の支援に努めていきます。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>P51  ・市町村消費生活相談員、市町村消費者行政職員の育成・資質向上は、消費者相談・消費者行政のレベルアップのために欠かせません。研修会の開催に加えて、参加人数・参加回数・参加率を高めるための支援を強めることを追記し、その進捗状況を把握して改善を進めて下さい。</p>	<p>研修の参加実績等については、消費者保護審議会及び消費者教育推進地域協議会等において報告し事業の改善等に努めています。またご意見を踏まえ、P51[1]市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等に以下を追記します。</p> <p>「また、やむを得ず研修会への参加が困難な場合でも、後日研修内容を学ぶことができる方策について検討します。」</p>



ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<b>第4章 計画の推進方策と進行管理</b>	
<b>1. 推進方策</b>	
<p>第2期計画の達成、消費者行政全般の充実を進めるために、大阪府の消費者行政部局の職員体制を増員すること、関連予算を増額することを求めます。 (ほか同種意見8件あり)</p>	<p>府としては、厳しい財政状況の下で、限られた予算と人員ではありますが、今後とも庁内はもとより市町村や行政機関と連携を図り、効果的・効率的な施策の実施に努めてまいります。</p> <p>また、計画案P53「(2)国・他都道府県との連携」に記載しているとおり、消費者問題が複雑化・多様化する中で、高齢消費者等の見守り強化や若年者への消費者教育等を更に充実・強化していくことが求められており、こうした新たな課題に対応していくためには、国による各地域の実情に即した財政支援が不可欠です。また、これまで実施してきた府内の消費者行政の水準を維持し、今後も継続して実施するため、必要な財源を継続的・安定的に確保するよう、国に対し強く要請してまいります。</p>
<p>人員と予算の確保について 高齢化、IT化、国際化の進展や、成年年齢の引き下げ、SDGsへの対応等、消費者施策の拡充・強化の必要性はこれまで以上に高まっている。基本計画を推進するにあたっては、なによりも人員と予算の拡充が重要である(消費者保護審議会答申p56参照)。 (ほか同種意見2件あり)</p>	
<p>・消費者団体等への支援と連携 消費者が自立し消費者市民社会を作っていく上で消費者団体の役割りは重要です。今まで以上に取り組んでください。</p>	<p>ご意見のとおり、消費者行政を推進していく上で消費者団体の役割は重要です。P53「(4)消費者団体等への支援と連携」に記載しているとおり、消費者団体への情報提供を行うなど消費者団体の活動の支援を行うとともに、消費者団体と連携し安全・安心な消費生活の実現に向け施策を推進してまいります。</p>
<p>今回の計画期間は、令和7年3月までであるが、知事が提唱する「大阪都構想」のスタートとされる日が含まれている。本計画に、「大阪都構想」後のビジョンが不明である。「大阪都構想」が実施された場合のスケジュールや移行計画を盛り込んでいないのは、「大阪都構想」そのものが、絵に描いた餅というのを露呈していると感じた。今のままの「大阪都構想」への考え方がない以上、この計画の意味は失われるのではないかと。「大阪都構想」そのものに無理があると言わざるを得ない。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>
<p>大阪府に悪質業者を集めるのではなく、主役である府民を守るために成長させるには、大阪府職員全員の大幅な成長と意識改革が必要です。平成から令和になり情報の価値が向上しているにもかかわらず、どこの都道府県も情報活用向上戦略を全府民的に実施していません。ここで先駆者的なポジションを取るには相当な切磋琢磨が必要ですが、高度人材を集める事で可能であると考えます。</p> <p>情報の出し惜しみや、情報弱者を作り出す事は、既得権益の利害関係者がする前世代的な発想で、それで将来に最終的に税収不足と治安悪化と民度低下で困るのは大阪府庁そのものである。</p> <p>何の落ち度もない子供や今後生まれてくる子供たちに、どのような状態で将来の大阪府を渡すのかは、今が最終の砦です。大人として、持続可能な社会の構成員として、責任ある行動をとっていただきたく思う。そのような仕組み作りであることが本計画案には必要不可欠である。</p>	<p>ご意見として承ります。</p>

ご意見等	ご意見等に対する府の考え方
<p>2. 進行管理</p>	
<p>各年度ごとに数値目標を設定し、進捗状況を公開してください。 消費者関連、警察、福祉、教育、環境など各部門の事業名が列挙されているが、具体的な連携方法を明記してほしい。定期的な連絡会議の開催や、数値目標の共有をしてほしい。</p>	<p>基本目標及び重点取組の施策を推進していく上で参考指標（その他の参考指標を含む）を設定し、毎年度その動向を注視していくとともに、取組の実績を取りまとめてまいります。</p>
<p>p54「(8) 関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保」 昨年、「大阪府消費者教育推進地域協議会」（大阪府消費者保護審議会が兼ねる）が設置されたが、未だ部会等が開催されておらず、「消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関し、情報交換・調整等」がなされたという状況にはない。「情報交換・調整等を行う」とする点は、「情報交換・調整等を毎年行う」とすべきではないか。 p54「2. 進行管理」 計画を立てる以上、単に進捗状況等の検証・報告だけではなく、計画的に施策を実現していくために「行程表」を作成して、施策を進めるべきである。 p54「3. 計画の見直し」 計画を必要に応じて見直すことに賛成である。 国の第4期消費者基本計画や「消費者行政強化作戦2020」の策定なども予定されていることから、それを踏まえた改定を次年度直ちに行うべきである。  (ほか同種意見2あり)</p>	<p>計画に関する進捗状況等については、計画案P54「2 進行管理」に記載しているとおり、毎年度検証を行い、検証結果を府消費者保護審議会及び府消費者教育推進地域協議会に報告するとともに、広く府民に公表します。</p> <p>計画の推進体制については、計画案P53「(1) 推進体制」で記載しているとおり、本計画は、知事を本部長とし全部局長等で構成する「大阪府消費者行政推進本部会議」を積極的に運営する等、庁内関連部局との連携・協力により消費者行政の総合的・効果的な推進を図ります。</p> <p>消費者教育推進地域協議会は、平成30年9月に消費者保護審議会の委員を協議会の委員とする旨定めた要綱により設置しました。審議会は、消費者教育の専門家を含む学識経験者、消費者団体、事業者団体から構成され、それぞれの立場から消費者教育に係るご意見等を毎年度いただいています。また、計画策定のため審議会に設置した「計画策定検討部会」には金融教育の実務者及び教育関係者を加え、消費者教育に係る計画の策定にご意見等を頂きました。今後とも消費者教育推進地域協議会の運営を通し、様々なご意見をいただきながら、消費者教育を推進してまいります。</p>
<p>数値目標の設定について 施策の計画的な実施や到達点の明確化のためには、数値目標を設定することが好ましい（消費者保護審議会答申p56参照）。今回の基本計画案では、これを明記することは見送られたが、「行程表」等を作成して、各施策の計画的な実施に努めるべきである。</p>	<p>計画案P1「1 計画改定の趣旨」に記載しているとおり、本計画は府消費者保護条例の基本理念のもと、国の「第4期消費者基本計画」との整合性を図りつつ策定するものです。また「消費者行政強化作戦2020」についても国の第4期消費者基本計画との整合性を図るため、P35「(2) その他の参考指標[2]参考指標2」として記載しており、府内の状況を継続的に把握し施策の推進に活かしてまいります。 ※なお、「消費者行政強化作戦2020」の具体的内容については消費者庁から公表されましたら計画案に追記します。</p>
<p>(P53以降) 第4章 計画の推進方策と進行管理が、各四半期毎に具体的なマイルストーンと数値目標を設定するのが計画の進捗管理である。当然進捗状況を公開する必要がある。消費者関連、警察、福祉、教育、環境等の各部局の事業者が列挙されているが、具体的な連携方法を記載されていないため、これまで通り横のつながりが課題とは認識していないことが明確でもある。これについては具体的に連携する方法を明記して実施担当者を明記しておく事。 定期的な連携会議の開催による、具体的な取り組み手段の数値目標や進捗状況と課題等を共有して組織横断で消費者を守る必要がある。主役は府民である消費者であって、府庁ではない。</p>	