

## 「大阪府消費者基本計画(案)」に係るパブリックコメントによる意見に対する大阪府の考え方(案)

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<p><b>1 数値目標、管理指標、重点施策の設定及び新規事業と既存事業の区別</b></p>	
<p>消費者基本計画は、作成するだけでなく、府民・消費者団体とともに、毎年振り返って評価を行い、改善していくものと考えます。 そのことからすると、施策の重点を決めること、数値目標を定めることが必要。</p>	<p>【管理指標・数値目標について】 消費者問題は非常に分野が広く、また、動きも早くなっています。そうした中で、施策の進捗を的確に表す管理指標や目標数値の設定が難しく、評価検証や進捗管理は、実際に実施した事業を毎年度取りまとめている「消費者施策の概要」を学識経験者、消費者団体を含む消費者代表、事業者代表からなる大阪府消費者保護審議会において報告し、ご意見をお聞きし評価していきたいと考えています。 また、「消費者施策の概要」は、府ホームページで公表していきます。 お示しいただいた管理指標等については、今後の参考にさせていただきます。 なお、市町村の事業を府の指標等にすることは実行性の観点から好ましくないと考えます。</p>
<p>項目毎に具体的な取組が列挙されていますが、しかし、総論的な記述と個別の施策とが混在していて、どのような施策に力点を置くのか、新規に取り組む内容は何か、担当課がどこなのか、いつ・どのように・どこまで取り組むのかがわかりにくい。 大阪府が、消費者施策として計画的に強めたいことや参画・連帯を広げたいことが、府民に伝わる基本計画にしてほしいです。 そのためには、計画全体の重点課題を設定し、管理指標を定めて進捗状況を検証できるようにしてほしい。 「具体的な取組み」については、取組ごとに担当部署と新規施策が否かを明示し、できるだけ目標設定するようにして下さい。</p>	<p>【重点施策について】 基本計画案では消費生活をめぐる現状を踏まえて「府における消費者行政の課題と対応の方向性」を整理するとともに、基本的な考え方・理念のもとに「消費生活の現状等を踏まえた重要な視点」として「特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等」「消費者教育の充実・強化」「各主体の役割分担に応じた取組と連携」「法令等に基づく事業者指導等」を記載しており、施策を進めるにあたっては、こうした「重要な視点」を踏まえて事業を実施することとしています。</p>
<p>5年計画の大まかな工程表と、初年度優先されるべき課題の絞り込みとその数値目標を計画案の中に盛り込んでいただきたいと思います。</p>	<p>【新規事業と既存事業の区分について】 本計画は基本計画であり、また計画期間を5年間としています。そのため、具体的な取組においても、事業の方向性や考え方を具体的に示しており、個別の事業を記述しているものではありません。 具体的に列記している取組については、既存事業を想定して記載しているものもありますが、今後その方向性の下に新たに事業を実施していくことも想定しています。 また、実施する具体的な事業内容は、その時々状況も踏まえながら、毎年度の予算議論を経て決定していきます。</p>
<p>全体に関わることで、もっぱらやっている事業を列挙している内容にとどまっているような印象を受けます。その原因は、これからの取組みが抽象的で、重点的な取組みが具体的に示されておらず、どのような観点や方法に重点をおいてやっていくべきかも明確でないからだと思います。5年ごとに定める府の消費者行政の計画なのですから、もっと数値目標を示したり、将来、その計画の達成状況を検証し、次の取組みに活かせるような要素をもっと盛り込んだ計画にすべきだと思います。</p>	<p>【新規事業と既存事業の区分について】 本計画は基本計画であり、また計画期間を5年間としています。そのため、具体的な取組においても、事業の方向性や考え方を具体的に示しており、個別の事業を記述しているものではありません。 具体的に列記している取組については、既存事業を想定して記載しているものもありますが、今後その方向性の下に新たに事業を実施していくことも想定しています。 また、実施する具体的な事業内容は、その時々状況も踏まえながら、毎年度の予算議論を経て決定していきます。</p>
<p>第4章以降に「具体的な取組」が挙げられていますが、総論的な記述と個別施策とが混在していると同時に、いつ・誰が(府のどの部署が)・どのように・どこまで取り組むのかが不明確で、実効性があるものとなっていませんので、見直しを求めます。  大阪府消費者保護審議会の答申は、「基本計画は、計画期間における施策の目標を定め、計画的に実施できるよう基本的施策を整理すべき」、「現状を踏まえて施策を整理し、重点的に取り組む施策や数値目標または管理指標の設定を検討するなどして、計画的に実施していくべき」としています。これを踏まえ、府民に重点施策と目標を分かりやすく示し、その進捗管理を行うことにより、「拡充・強化が急務」である府の消費者施策を計画的に進める、実効性ある内容に見直し下さい。  基本計画に盛り込むべき重点課題とその管理指標、重点課題を進める重点施策とその実施目標について、別紙の通り、提案します。</p>	<p>【新規事業と既存事業の区分について】 本計画は基本計画であり、また計画期間を5年間としています。そのため、具体的な取組においても、事業の方向性や考え方を具体的に示しており、個別の事業を記述しているものではありません。 具体的に列記している取組については、既存事業を想定して記載しているものもありますが、今後その方向性の下に新たに事業を実施していくことも想定しています。 また、実施する具体的な事業内容は、その時々状況も踏まえながら、毎年度の予算議論を経て決定していきます。</p>
<p>(別紙) 【重点課題1】 悪質事業者の排除をめざす事業者指導・強化 ・管理指標1 特商法・景表法の都道府県別人口比処分件数 ・管理指標2 特殊詐欺被害認知件数・被害額 ＜重点施策＞ ・府として「悪質事業者排除宣言」及び「特殊詐欺被害撲滅宣言」を行って、法令に基づく事業者指導・取締を強化し、処分該当事案については積極的に処分権限を執行する(実施目標:2015年度) ・東京都の事業に倣い、府センターに「悪質事業者通報窓口」を設置し、府民と協働する(実施目標:2016年度)</p> <p>※次ページにつづく</p>	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<p>※前ページのつづき</p> <p><b>【重点課題2】</b>高齢者、障がい者、若者等の特に配慮を要する消費者の被害防止・救済のための見守り活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理指標1 「見守りコンシューマー(仮称)」登録人数</li> <li>・管理指標2 何らかの見守り活動を実施している市町村数</li> <li>・管理指標3 消費者安全確保地域協議会を組織している市町村数</li> </ul> <p>&lt;重点施策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府消費者安全確保地域協議会を消費者保護審議会の部会として組織する(別項2)(実施目標:2016年度中に組織し、2017年度以降は年1～2回開催して進捗の点検・見直しを実施)</li> <li>・認知症サポーター制度を参考にして、高齢者向けと子供向けそれぞれに、見守りを行う「見守りコンシューマー(仮称)」制度・・・講習1時間とメルマガ登録・・・を新設する(実施目標:期間中に高齢者向け1万人以上、子供向け1万人以上)</li> <li>・市町村での見守り活動の実施支援(研修実施、ガイドブック作成、先進事例普及など)(実施目標:計画期間中に全市町村が取組を実施するよう、年度毎に目標市町村数を設定)</li> <li>・見守り活動推進市町村の指定(実施目標:毎年度1～2市町村)</li> <li>・市町村での安全確保地域協議会の組織の支援(実施目標:計画期間中に半数以上の市町村で組織)</li> </ul> <p><b>【重点課題3】</b>消費者市民社会をめざす消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理指標1 消費者教育推進計画策定市町村数、消費者教育推進地域協議会組織市町村数</li> <li>・管理指標2 府民の消費者教育受講経験率、消費者市民社会について理解している比率(別項3)</li> </ul> <p>&lt;重点施策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府消費者教育推進地域協議会を消費者保護審議会の部会として設置(実施目標:2016年度中に組織し、2017年度以降は年1～2回開催して進捗の点検・見直しを実施)</li> <li>・消費者教育・消費者市民社会の意義について府民の理解を深めるためのセミナー等を開催する。(実施目標:毎年度1回以上)</li> <li>・特に若者の消費者教育に係る活動を支援するため、表彰制度や認定制度の新設を検討する。(実施目標:2015年度中に結論を得る)</li> <li>・市町村の計画策定と協議会組織の支援(研修実施、ガイドブックの作成など)を行う(実施目標:計画期間中に半数以上の市町村で計画策定と協議会を設置)</li> </ul> <p><b>【重点課題4】</b>被害にあっても誰にも相談しない人をなくすための、府市町村相談窓口の強化と周知の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理指標1 消費生活センター設置市町村数、専任担当職員配置市町村数</li> <li>・管理指標2 市町村毎の職員、相談員それぞれの研修参加率</li> <li>・管理指標3 被害にあっても誰にも相談しなかった人の比率、消費生活センターの名前と役割を知っている府民の比率(別項3)</li> </ul> <p>&lt;重点施策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府消費生活センターで土土日祝相談を実施(実施目標:計画期間中に)</li> <li>・消費生活センター未設置市町村の解消(実施目標:計画期間中に)</li> <li>・市町村に専任担当相談員の配置を働きかける(実施目標:計画期間中に2倍化)</li> <li>・市町村相談員の研修参加率向上のために、代替要員派遣などの実施的支援を実施(実施目標:2016年度から)</li> <li>・府消費生活センターのWEBサイトの改善(実施目標:計画期間中に閲覧数2倍化)</li> <li>・府消費生活センターのスマホサイトの解説(実施目標:2016年度)</li> </ul> <p><b>【重点課題5】</b>”食いだおれのまち”に恥じない、食品・メニュー表示・広告の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理指標1 食品・メニュー表示の監視施設目標数の達成率</li> <li>・管理指標2 食品・メニュー表示を信頼している府民比率</li> </ul> <p>&lt;重点施策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品衛生監視指導に食品・メニュー表示監視を追加(実施目標:監視施設目標数の達成率100%以上)</li> <li>・表示ウォッチャーを景表法含む表示全般に拡大(実施目標:ウォッチャーを200人から300人に増員)</li> <li>・府消費生活センターに景表法相談・通報窓口を設置(実施目標:2016年度中に)</li> <li>・事業者研修会の開催(実施目標:毎年度)</li> <li>・事業者・事業者団体の自主的取組を促進(例:自主研修会の開催、正直表示店宣言など)(実施目標:計画期間中に具体化)</li> </ul> <p><b>【重点課題6】</b>消費者団体への支援と連携強化</p> <p>&lt;重点施策&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府が消費者団体に基本計画を報告し意見交換する場を設ける(実施目標:毎年度1回以上)</li> <li>・適格消費者団体との情報交換を定期的に行う(実施目標:毎年度3回以上)</li> </ul>	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<p>商品・役務の安全性の確保の具体的な取組について、語尾が、「推進します」、「努めます」、「促進します」、「実施します」になっている。具体的な数値目標を示してもらいたい。</p>	
<p>見守りネットワークを、府下の全市町村に組織させることを具体的な達成目標としていただきたいと思います。</p>	
<p>「重点課題」を明確にして何をしようとしているのかをもっと府民にわかるようにしてほしい。</p>	
<p>基本計画は、全体として総花的で焦点が明確でないので、重点課題とその下での重点施策を定め、管理指標と実施目標などを設定し、進捗管理することを要望します。</p>	
<p>いつまでに、どの点に重点を置き取組んでいくのかわかるような計画案にしてもらえると、府民としても関心を持ち、参画しやすいと思う。</p>	
<p>基本目標に具体的な取組が挙げられていますが、総論的な記述と個別施策とが混在しており、何を、いつ、どのように実施しようと考えているのかわかりません。 また、府民・消費者として、どのように参画すればいいのが見えてきません。 具体的な取組について、現在すでに実施し、継続する施策、現在の施策をより充実強化する施策、新規に実施する施策の区別がわかるように注記の記載を要望します。 大阪府として、現状と課題を踏まえ、計画期間中の重点課題と目標を定め、その実現のための具体的施策をさらに整理し、府民に伝わる基本計画にすべき。</p>	
<p>基本計画の重点課題とその課題を進める重点施策について、以下の様に提案します。 【重点課題】 高齢者、障がい者、若者等の特性に配慮を要する消費者の被害防止・救済のための見守り活動の促進 ○重点施策1：市町村での見守り活動の実施支援(研修実施、ガイドブックの作成、先進事例普及など) ○重点施策2：認知症サポーター制度を参考にして、高齢者向けと子供向けそれぞれに、見守りを行う「見守りコンシューマー(仮称)」制度&lt;講習受講(1時間程度)とメルマガ登録&gt;を新設する ○重点施策3：見守活動推進市町村の指定と市町村での安全確保地域協議会の組織の支援</p>	
<p>具体的な取り組みが列記されていますが、従来から行われてきた事業なのか、それとも、新規に始める事業なのか、あるいは日常的にルーティンワークとして行っている事業なのか、それとも、今後、特に重点的に実施しようとしているものなのかの区別をつけていただきたいと思います。</p>	
<p>(もっと数値目標を示したり、)具体性のあるプランを示すなどして、将来、その計画の達成状況を検証し、次の取組みに活かせるような要素をもっと盛り込んだ計画にすべき。</p>	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<b>2 計画の検証</b>	
<p>進捗状況等について、毎年度検証を行い、府民に公表するとありますが、より具体的な計画案の内容でなければ検証することもできません。 数値目標を出し、府民の意識がどう変わって、何が更に必要かなど、府民にとってよりわかりやすい検証結果にして府民に公表して下さい。</p>	<p>実際に実施した事業を毎年取りまとめている「消費者施策の概要」を活用して、学識経験者、消費者団体を含む消費者代表、事業者代表からなる大阪府消費者保護審議会のご意見もお聞きしつつ、毎年評価をしていきたいと考えています。</p>
<p>「2. 計画の進行管理の毎年度検証を行い」とあるが、誰がどのように検証するのかがわからない。(数値目標とか、基準にするものもない。)</p>	<p>なお、大阪府消費者保護条例第8条第3項及び第4項において、基本計画の策定及び変更に当たっては、「あらかじめ大阪府消費者保護審議会の意見を聴くとともに、府民の意見を反映させるための適切な措置を講ずるものとする。」と規定しています。</p>
<p>3. 「計画の見直し」の、「消費生活関連施策の進捗状況や消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、国の施策の動向などを見極めながら、大阪府消費者保護審議会の意見も踏まえ、必要に応じ見直します」を、審議会答申に即して、「消費生活関連施策の進捗状況や消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、国の施策の動向などを見極めながら、必要に応じ見直します。大阪府消費者保護審議会は、毎年度の実績を確認・評価して、府に意見を述べ、府はこれを尊重して施策・事業に反映します。」に修正して下さい。 また、「府民からも広く意見を求めます。」を追加して下さい。</p>	
<b>3 府の役割、市町村支援等</b>	
<p>府センターと市町村との役割分担について、消費者保護審議会で検討すべき</p>	<p>市町村の中核センターとしての府消費生活センターの役割については、P14「3行政・事業者・消費者等の責務と役割(1)府の責務」の中で記載しています。</p>
<p>大阪府内の市町村の相談体制を考慮して、府内どこにいても、相談のできない状況にならないように、府がリーダーシップを発揮して連携的対応を府が行うべきだと思います。</p>	<p>P31「2. 市町村相談体制への支援」に「“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」することとしています。</p>
<p>全市町村に消費生活センターを設置すべき</p>	
<p>全市町村に消費生活センターの設置を目指すことを明記すべき</p>	<p>P32 基本目標IV「2市町村相談体制への支援 ②市町村における消費生活相談業務の支援」の中に記載のとおり、今後も全ての市町村において相談窓口がセンター化できるよう働きかけていきます。</p>
<p>「平成27年度中に消費者相談窓口が未設置の市町村に対して設置を強く働きかけます。」を追記すべき</p>	
<p>市町村の消費生活センター生活相談業務の支援強化を推進すべき</p>	<p>市町村の消費生活相談業務の支援については、P32 基本目標IV「2市町村相談体制への支援」に記載しています。</p>
<p>重点施策に「市町村の推進計画策定と推進協議会組織への支援(研修実施、ガイドブック作成など)を行う」を明記すべき</p>	<p>基本計画案には、「府は、広域的地方公共団体として、府域の消費者行政の中核機能を果たす必要があります。府は、これまで実施してきた事業の実績を活かし、消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信などと有機的に連携させることにより、広域的・専門的観点から、市町村への『必要な助言、協力、情報提供その他の援助』(改正消費者安全法)といった支援を中心に、国や市町村などとの適切な役割分担のもと、効果的、効率的に消費者行政を推進していく」と記載しています。 この考え方に基づき、市町村への支援に努めます。</p>



意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
「共同事例研究会」については、既に20年以上前から実施しているため、計画に基づく取り組みと区別するため、開始時期を明記し、現状より改善する手法を明記すべき	基本計画案には、現在実施している施策も踏まえ記述しています。ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考にさせていただきます。
「法律相談の実施」について、相談の主体が不明確であり、連携の内容も不明であるため、明記すべき	基本計画は、府が策定するものであり、府を主体として記載しています。
中核センターとしての機能強化のためには、あっせん率を高めるなど相談員の臨床的教育が不可欠。また、専門性を高めるためには一般相談を担当することで臨床的な経験知識を積み重ねることが不可欠	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
府の相談窓口の高度化・専門家を図るための施策としてレベルアップ研修だけでは複雑化した相談に対応できないと思われることから、府も直接相談を受け、あっせん等を実践して経験を重ねることが不可欠	
府内の相談件数における府センターのウエイトが全国的に見て一番低いのは、中核センターとしての機能が十分でないことを意味している。府の相談体制においては、直接相談の持つセンサー機能・臨床機能の強化が必要	
中核センターとして、消費者問題の状況把握、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信等の有機的連携による機能強化が必要	
中核センターとしての府消費生活センターの役割を明記すべき	P14「3行政・事業者・事業者・消費者等の責務と役割(1)府の責務」の中で記載しております。
P30「高度で専門的な相談への対応力強化」に、府は、直接相談の持つセンサー機能・臨床機能・市町村のPIO情報の分析を強めて消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信などと有機的に連携させることにより広域的・専門的機能を発揮する必要があり、そのことを基盤として、市町村との共同処理・必要な助言、協力、情報提供その他の援助といった支援を行うべきことを記載すべき	基本計画案には「府は、広域的な地方公共団体として、府域の消費者行政の中核機能を果たす必要があります。府は、これまで実施してきた事業の実績を生かし、消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信などと有機的に連携させることにより、広域的・専門的観点から、市町村への『必要な助言、協力、情報提供その他の援助』(改正消費者安全法)といった支援を中心に、国や市町村などとの適切な役割分担のもと、効率的、効果的に消費者行政を推進していく」と記載しています。
P11について、府は、直接相談の持つセンサー機能・臨床機能を強めて消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信などと有機的に連携させることにより、広域的・専門的機能を発揮する必要があり、そのことを基盤として、市町村への必要な助言、協力、情報提供その他の援助といった支援を行うべきことを記載すべき	この考え方に基づき、市町村への支援に努めます。
直接相談の持つセンサー機能・臨床機能を強めて消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信等と有機的に連携させて、一体的に消費者施策を進めることが重要であることから、民間団体に相談、啓発、商品テスト業務を委託してきたことについて検証・評価を行い、その結果を踏まえて消費者行政の充実を図ることを記載すべき	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考にさせていただきます。
P30「高度で専門的な相談への対応力強化」に、府は、直接相談の持つセンサー機能・臨床機能・市町村のPIO情報の分析を強めて消費者問題の状況等の把握に努め、事業者指導、消費者教育・啓発、商品テスト、企画運営、情報収集・発信などと有機的に連携させることによい広域的・専門的機能を発揮する必要であり、その見地から民間団体に相談、啓発、商品テストを委託してきたことについて、府下の市町村のセンターオブセンターとしての業務を果たしてきたかなどについて検証・評価を行い消費者行政の充実を図ることを記載すべき	
相談に関する委託について、府は責任ある相談体制を確立するためには、府自身が管理運営を直接行うべき。	
相談業務・商品テスト・啓発を民間委託することが前提となっているが、民間委託を継続することの是非について真摯に検討していただきたい。	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考にさせていただきます。

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
1. 府の消費生活相談体制の充実・強化の②「府消費生活センターほか各種相談窓口の連携による相談体制の充実強化」の〈具体的な取組〉に、「○期間中に、相談窓口間相互の情報交流の仕組みを構築し、相談の迅速な解決と悪質業者の排除を進めます。」を追加してください。	基本計画案における②の考え方の記述で、「府が設置する各種消費者関連窓口が連携し、相談体制を充実・強化します。」としており、十分な連携を図るとともに、消費者相談等を含めて適切に施策を推進していきます。
2. 市町村相談体制への支援の①「市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等」の〈具体的な取組〉に「○消費生活相談員の処遇改善のために、2015年度中に当事者の意見を踏まえた対策を検討・立案し、市町村に強く働きかける。」を追加してください。	市町村の消費生活相談員の処遇につきましては、市町村において適切に対応されるべきものと考えています。
市町村における消費者相談業務の支援として、消費生活センターだけでなく、家の改修など多額の消費に関する相談への支援をすべき	基本計画案において、府センターの高度で専門的な消費者相談への対応力強化や府が設置する各種相談窓口との連携、相談体制を充実・強化していくこととしています。
市町村における消費者相談業務の支援として、食の安全面から添加物や薬品の明示に関して支援すべき	基本計画案に記載のとおり法令等に基づき適正な表示が行われるよう取り組むこととしています。
府消費生活センターにて土日祝相談受付を実施すべき	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
<b>4 啓発の強化等</b>	
資料は府民(消費者、消費者団体だけでなく、弁護士・司法書士・事業者も)の参加を求めて作成し、その声を反映させるとともに、その活用を府民に担ってもらってはどうか。	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
消費者保護条例について、もっと府民にアピールすべきだと思う。	
③府における消費生活相談窓口の周知強化(広報強化)の【具体的取組】について、悪徳商法に狙われやすい高齢者の目に留まりやすい方法を望む。	
市民ひとりひとりに広く情報を開示、相談窓口を明確化、被害者が声をあげやすい環境をお願いしたい。	
「消費者研究発表大会」の記載がないが、継続してもらいたい。「消費者月間」にもっと力を入れた催しを行ってほしい。	
国民生活センターの「見守り新鮮情報」(特にリーフレット)を活用した取組みをしてもよいのではないか。	
府消費生活センターのWebサイトの改善とスマホサイトの開設を提案する。	
「消費生活辞典」を2015年度中に抜本的に改善してほしい。	
地域での高齢者などの支援向けの講座を実施するとありますが、どういった人を対象とし、また、それは安全と言えるのでしょうか。悪用する人もいないのでしょうか。一人でも多くの方が被害にあうことのない社会になっていくよう心より望みます。	
「高齢者・障がい者、若者等への支援」の〈具体的取組〉の「高齢者、障がい者のトラブル予防」の表記を「高齢者、障がい者、若者(子ども)のトラブルや危害・危険事故の予防」に修正してほしい。	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
訪問販売お断りシールを市町村と連携し期間中に50%の世帯に普及を進めること	大阪府消費者保護条例に規定する不当な取引行為として同条例施行規則において「拒絶の意思を表明する消費者への勧誘」は禁止行為とされています。「訪問販売お断りシール」等を貼付していることは「拒絶の意思を表明する」ことに該当し条例違反である、との考え方については、府HPに掲載しているところです。ご意見を踏まえ、今後、条例や「訪問販売お断りシール」等の貼付などに関する条例上の考え方について広く府民へ周知するとともに、消費者への更なる情報提供や啓発に努めます。
訪問販売お断りシールを周知させ、全世界帯に普及させる	
訪問販売・訪問購入お断りシールを貼り出している世帯に訪問勧誘を行うことは府条例違反であることを府民に広く周知し、同シールの普及を進めること	
訪問販売お断りシールを貼り出している世帯に訪問勧誘を行うことは府条例違反であることを広く周知し、同シールの普及を進めることを記載すべき。	
「訪問販売お断りステッカー」は不意打ち的な勧誘を消費者が自ら予防し、自立的な意思決定を確保するためのツールとして意味があることから活用することを明示すべき。	
電話・訪問などによる不招請勧誘を規制するための取組みを具体化することが(一例として、高齢者宅への電話録音装置の配置や、訪問販売お断りステッカーの充実普及)などが必要	
被害発生の未然防止、被害発生後の早期解決に向けての具体的な取組が不十分であるため、訪問販売・電話勧誘販売取引における高齢者に対する不招請勧誘規制について言及すべき。	
<b>5 高齢者等への対応</b>	
(金融商品等取引名目による詐欺)電話勧誘や訪問勧誘による不招請勧誘が被害の端緒となっている。高齢者が被害に遭うことが多く、未然防止に向けた具体的な取組が急務である。消費者庁が一部地域で実施して効果を挙げている「高齢者宅への電話録音装置の配置の実施」を提案する。	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
不意打ち的な電話勧誘や振り込め詐欺等の対策として、録音装置や遮断装置の活用があるが、府がこのような取組をしたり、市町村の取組みを支援したりしてはどうか。	
「高齢者・障がい者、若者などへの支援」の〈具体的取組〉に、「悪質電話対策装置について、協力世帯でテストを実施するなどして効果の検証を行い、普及を検討する。」を追加してほしい。	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
見守りネットワーク作りのノウハウやモデルケースについての情報提供など、府内の市町村が各市町村において見守りネットワークを作っていくための支援が必要だと考える。	P22「3. 高齢者・障がい者、若者等への支援」及びP33「(3) 高齢者、障がい者等の被害解決への支援」の＜具体的な取組＞の中で「高齢者、障がい者などに対し、身近な支援者が見守り、その変化に気づき、相談機関等に適切につなぐ等により、被害の未然防止、拡大防止につながるよう情報提供等に努めます。また、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、コミュニティソーシャルワーカー等の社会的資源の活用を含め検討します。」と記載しており、見守りネットワークについては、先進事例等の情報収集に努めるなどして、市町村や関係者等への情報提供等に努めます。
高齢者、障がい者などの見守りに関しては、地域におけるネットワーク作りが重要である。府はネットワーク作りのノウハウやモデルケースについての情報提供など、府内の市町村が各市町村において見守りネットワークを作っていくための支援が必要だと考える。	
P33の5行目に「高齢者、障がい者などに対する見守りに関しては、より身近な地域におけるネットワーク作りが重要で、大阪府の取組みとして見守りネットワーク作りのノウハウやモデルケースについて、情報提供するなどして、大阪府下の各市町村が各市町村において見守りネットワークを構築するための支援をしていくことが必要だと考えます。」を加筆してほしい。	
高齢化する社会に対応して、家族や地域・施設など周囲の「見守り」とともに、消費者安全確保地域協議会などの設置や地域におけるネットワーク作りなど、継続的に取組みが進められるような施策・体制が必要と考える。これは行政・地域が協力して行うことであるが、府はより一層支援を強化すべきと考える。	
高齢者・障がい者等の消費者被害を未然防止・拡大防止するためには、見守り体制の構築が必要である。大阪府が中心となって積極的に「地域包括支援センター、基幹相談支援センター、民生委員、社会福祉協議会、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所等の連携、ネットワークの構築を支援していくこと」を目標に掲げてほしい。	
「見守りネットワーク」を具体的に推進すべきである。(市町村の取組みを支援すべき)	
見守り活動推進市町村の指定と市町村での安全確保地域協議会の組織の支援を提案する。	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
認知症サポーター制度を参考にして、高齢者向けと子ども向けそれぞれに、見守りを行う「見守りコンシューマー(仮称)」制度<講習受講(1時間程度)とメルマガ登録>を新設することを提案する。	
市町村での見守り活動の実施支援(研修実施、ガイドブック作成、先進事例普及など)を提案する。	
「3. 高齢者・障がい者、若者などへの支援」の具体的取組の中で、府内市町村との情報共有や連携、消費者団体との連携・協力(特に啓発活動)についての記述を要望します。	各警察署と市町村消費者行政担当課との情報交換については、市町村において実情を踏まえて適切に実施されるべきものであると考えておりますが、そうした情報交換が円滑に行われるよう、市町村との様々な連携の中で促していきます。
「高齢者・障がい者、若者などへの支援」の＜具体的な取組＞の「○府警察本部との…」に続いて、「また、各警察署と市町村消費者行政担当課との情報交換を促進するよう働きかける。」を追加してほしい。	
高齢者に対する取組は詳しく表記されているが、障がい者に対する取組が表記されていない。支援学校や作業施設等に対しても、具体的な取組を表記してほしい。	今後とも、「若者に多い消費者トラブルの事例や対処方法などを解説するリーフレット」(P26)を支援学校に送付するとともに、「障がい福祉サービス事業所等の社会的資源の活用を含め検討する」(P22)こととしています。
高齢者被害の防止・対応策として、弁護士会と連携し、成年後見制度の活用を検討すべき	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。



意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<p>P22特殊詐欺の被害状況に対する具体的取組として「府警本部との連携を密にし、特殊詐欺の主な被害者層である高齢者を中心に、特殊詐欺被害防止に向けた広報啓発活動に努めます」との記載だけでは不十分であり、具体的な対策を実施すべき。</p>	<p>特殊詐欺に関する被害防止については、高齢者やその見守り者を中心とした消費者に対する様々な情報提供や啓発の中で注意喚起についても実施していくこととしております。</p>
<p>視覚障がい者への伝達方法はさまざまなものがある。点字をは読める方は、視覚障がい者手帳を持つ方の中でも1割程度。府の「くらしすと」のテキスト版は利用しやすいもののひとつ。「情報を受け取る手段の支援」機会の提供の具体化が福祉の情報バリアフリー化とともに消費者行政の視点からも必要。障がい者への配慮について実行性のあるものになるようお願いしたい。</p>	<p>ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。今後とも庁内連携を図ってまいります。</p>
<p>障がいのある方等への適切な方法による情報の提供については、府においても取り組まれていると思うが、当事者に届いておらず、ほとんど活用されていないのではないかと感じる。見えない・見えにくい人にとって、情報を収集することは非常に困難である。当事者の現状を把握しながら、福祉機器等が生活の質の向上に活用されるよう、情報提供のための支援を障がい者施策とも連携し行っていただきたい。</p>	
<p><b>6 消費者教育</b></p>	
<p>消費者教育推進協議会を消費者保護審議会の部会として組織し、消費者教育・消費者市民社会の意義について、府民の理解を深めるよう取り組んでほしい。</p>	<p>ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。</p>
<p>消費者教育推進協議会と消費者安全確保協議会を、消費者保護審議会の下に、両者の機能を兼ね備えた一つの部会として組織することを提案する。</p>	
<p>消費者教育推進協議会を組織し、義務教育の一環としてほしい。(例:危険ドラッグの販売、安全な食品の見極め、キャッチセールスの撃退、多人数で家をのつとる、精神的支配に対する防衛策)</p>	
<p>専門家や研究者、教育委員会、事業者団体、消費者団体等からなる専門の推進体制と進行管理の体制を立ち上げるべき。</p>	
<p>消費者教育推進計画を策定し、消費者教育推進協議会を立ち上げる。</p>	
<p>大学と連携した消費者教育に力を入れて、より具体的な取組みを計画してほしい。</p>	
<p>消費者教育・消費者市民社会の意義について、府民の理解を深めるためのセミナーなどの開催を提案する。</p>	
<p>各発達段階に応じて学習指導を行って行くことは効果的だと思うが、具体的取組については開始時期等が記載されておらず、説得力が薄い。特に小学生の指導については、保護者とセットで出前講座を開催した方が、家庭での復習もできるので効果的ではないか。</p>	
<p>自立した消費者の育成や消費者教育を幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に実施するための施策・体系が必要と考える。あわせて、消費者教育を効果的に推進していくため、教育団体・消費者団体・事業者・NPO・大学等多様な主体と連携していくことが重要と考える。</p>	
<p>「地域における消費者教育」の〈具体的な取組〉に、「〇計画期間中に、府内の大学に在籍する全ての学生が単位を付与される消費者教育の講義を受講することができるように、大学等との協議を進めます。」を追加してほしい。また、「地域における消費者教育の人材(担い手)」の〈具体的な取組〉に、「消費者団体、事業者・事業者団体、専門士業団体等が実施している消費者教育活動について情報収集し、学校や地域における消費者教育とのマッチングを進めます。」を追加してほしい。</p>	
<p>基本目標3 消費者教育に関する計画的な施策の推進において、特に若者の消費者教育に係る活動を支援するため、表彰制度や認定制度の新設を検討する。</p>	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<b>7 事業者指導の強化等</b>	
「悪質事業者の指導を強化し、処分に該当する事案については、積極的に処分権限を行使する」を加えるべき	基本計画案の中で、悪質な事業者に対しては、法令等に基づき厳正な行政処分、指導等に積極的に取り組むことを記載しています。
重点施策に「『悪質事業者排除宣言』を行い、法令に基づく指導を強化し、処分に該当する事案については、積極的に処分権限を行使する」を加えるべき	
「厳正な処分・指導等を実施します。」との記載が具体的ではなく、どのような処分、指導をされるかわからない。	悪質事業者に対する指導内容は、個々の事案ごとにその内容が異なるため、具体的に記載することは困難です。
「厳正な処分・指導等を実施」するために、「府内の市町村の相談情報の収集・分析を行う」を追加すべき	基本計画案に「庁内関係部局や府警察本部、国、他の都道府県、府内市町村等と連携し、消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため消費者被害の発生状況や悪質事業者に関する情報交換を実施」することを記載しています。
府が積極的に処分・指導を行っているかを検証することを記載すべき	P36「2. 計画の進行管理」に「基本計画に関する進捗状況等については、毎年度検証を行い、検証結果を大阪府消費者保護審議会に報告するとともに、広く府民に公表します。」と記載しています。 なお、行政処分・指導については、件数を目標とするものではなく、該当する事案について適正に対処することが必要であると考えます。
行政処分・指導件数について具体的に目標数値を記載し、毎年度検証すべき	
「クーリングオフに応じない業者や連絡が取れないため交渉できない業者の公表と処分を即時に実施する。」を追記すべき	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
府消費者センターに悪質事業者通報窓口を設置し、そのことを周知すべき	特定商取引法第60条及び大阪府消費者保護条例第33条において、消費者は法・条例に違反する行為等に対し知事に対して適当な措置を求めることができることが規定されており、本府においてその窓口は消費生活センターとなっています。 ご意見を踏まえ、今後、本制度についてHP等により広く府民等への周知に努めます。
大阪府消費者保護条例施行規則の改正について、目標として記載すべき	規則改正は、関係法令や社会情勢から判断し実施するものと考えます。 なお、平成26年3月の大阪府消費者保護条例の改正により、事業者が消費者から物品等を購入又は交換する取引を規制の対象としたことに伴い、平成26年7月に同条例施行規則で定める不当な取引行為の一部を改正しています。 今後も国の動向及び社会情勢を注視し、適正に実施してまいります。
消費者保護条例の「不当な取引行為」にかかる勧告(20条)や公表(29条)が十分活用されていないことについて検証することを盛り込むべき	ご意見につきましては、今後の施策実施の参考とさせていただきます。
消費者が申出を行えることや申出の書式をWEBサイトで公表することを盛り込むべき	
「大阪府公衆に著しく迷惑をかける暴力的不良行為等の防止に関する条例」について、A県やB県の迷惑行為防止条例のように、より広く消費者の迷惑を防止できるよう、迷惑な客引きや電話・訪問勧誘に条例で対応することを積極的に検討することを盛り込むべき	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<b>8 消費者被害の救済</b>	
<p>10頁の「(4)消費者被害の防止・救済」に防止に関する記載がみられない。</p>	<p>P10の(4)は、「3. 府における消費者行政の課題と対応の方向性」の項であり、大きな方向性を記述しているものです。          その中で、「消費者被害の防止・救済のためには、消費者に身近な地域での相談窓口である府市町村担当課・相談窓口の一層の充実・強化が求められており、相談員の資質、相談スキルの上昇、専門性への対応に向け、研修の実施等の取組を進める必要がある」等の記載を行っています。          具体的な取組については、第4章で考え方、方向性を示すこととしています。</p>
<p>「3. 消費者問題の早期解決支援」の「(1)あっせん・調停の活用」に「あっせん・調停の積極的運用のために、制度・運用の見直しが必要か否かについて消費者保護審議会に諮問し、平成27年度中に結論を得る。」と追記すべき</p>	<p>ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考にさせていただきます。</p>
<p>「3. 消費者問題の早期解決支援」の「(2)訴訟への支援」に「訴訟支援について、応訴時の対応を含めて、見直しが必要か否かについて消費者保護審議会に諮問し、平成27年度中に結論を得る。」と追記すべき</p>	
<b>9 予算・人事</b>	
<p>「予算・人員の拡充」を明記すべき</p>	<p>府では厳しい行財政状況の下、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関係機関等と連携を図り、効果的・効率的な施策の実施に努めます。</p>
<p>予算を増額し、人員を増員すべき</p>	
<p>具体的な目標数値を示したうえで、予算を増額し、人員を増員すべき</p>	
<p>見守り担当職員を増員すべき</p>	
<p>指導・処分に従事する、専門的知識を有する職員を充実すべき</p>	
<p>指導する制度を充実するため、十分な人員を確保すべき</p>	
<p>処分実施体制を具体的に記載すべき</p>	
<b>10 消費者団体等の関係者との連携及び意見の反映等</b>	
<p>関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保の中で、「府民、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体等への情報発信を強め、意見反映の場の拡大に努めます」と計画の中にはあるが、「具体的取組」が示されていない。どの時点でどのように情報発信をし、意見反映の場をどのように拡大させるのか明確に示してほしい。</p>	<p>府民、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体等に対しては、適宜、情報発信を行うとともに、様々な機会を通じてご意見を伺っていきたくと考えています。</p>
<p>6.関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保について、「また、府民、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体等への情報発信を強め、意見反映の場の拡大に努めます」の具体的取組がありません。</p>	
<p>2. 消費者団体などへの支援と連携に以下を加えてください。          ・府と府内消費者団体との意見交換会を年に1回開催。</p>	<p>様々な機会を通じて引き続きご意見を伺っていきます。</p>

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
2.「消費者団体等への支援と連携」の「大阪府は、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」を、審議会答申に即して、「大阪府は、消費者団体同士の相互の交流や連携の場を提供するなど消費者団体の活動の支援を行う」に修正してください。	基本計画案の当該部分の記述は、「府は、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いきます。」と消費者団体の活動への支援を行っていく方向性を示しており、消費者団体との連携の中で様々な支援に努めます。
より多くの方に消費生活センターや消費者協会の取り組みを知っていただくためにも、本章で述べられている関係機関、団体との連携強化と具体化に期待します。	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
「消費者団体、弁護士会、司法書士会を含めた消費者教育推進地域協議会や消費者安全推進地域協議会などを組織して、関係団体相互の交流や連携の場を提供し、当該団体らの活動の支援を行う」ことを希望します。	
消費者団体等への支援と連携の具体的取組の中に適格消費者団体との連携を追加記述するべき。	
同種の消費被害の拡大が予想される場合は、適格消費者団体への情報提供などの連携を進めるべき	消費者被害の未然防止、拡大防止等の観点から、適格消費者団体や今後国が認定する特定適格消費者団体との連携は必要であると認識しています。そのためP34「2. 消費者団体等への支援と連携」の中で、適格消費者団体及び特定適格消費者団体との連携について記載しています。
不当な契約条項・勧誘・表示に対して是正を求め、差止請求訴訟のできる適格消費者団体と連携を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者被害に関する情報を適時・適切に提供するべき。	ご意見につきましては、今後、具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。
消費者裁判手続特例法の成立に伴い、これを担う特定適格消費者団体を目指す活動を支援することが必要	
消費者団体訴訟制度と適格消費者団体を効率的に活用するため、その活動や成果について府民・行政関係者に周知することが必要	
適格消費者団体と連携の具体化について、早急に協議を行う。	
大阪府の消費者意識、消費者被害、消費者教育、見守り活動等に係る独自調査を実施すべき	ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。
計画の進行管理のためには、府内における現状を正しく把握することが大前提であるため、府全域を対象に、消費者意識、消費者被害、消費者教育、見守り活動に係るアンケートを実施すべき。	
消費者施策の現状把握と基本計画の進捗管理のために、府全域を対象に、消費者意識、消費者被害、消費者教育、見守り活動に係る調査を実施すべき。	
第4章 3. 消費者への情報提供について、消費者(特に消費者団体)や弁護士・司法書士、さらには事業者が参加する「府民会議」みたいなものを実施して、そこで運動を起こしていく。それを府がリードするといった取り組みも必要ではないでしょうか。	



意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
11 施策についての具体的な提案、記述の修正等	
<p>それぞれの取り組みについて、担当部署を明記すべき。</p>	<p>基本計画案については、消費者施策に関する府としての基本的な方針を示すものと考えています。担当部署等を含む個別の事業については、毎年作成する「消費者施策の概要」により公表することとしています。</p>
<p>「被害に遭わない消費者」「自立した消費者」の視点だけでなく、消費者庁の「消費者教育推進のための体系的プログラム研究会」がまとめた「消費者教育の体系イメージマップ」に合せて、「行動する消費者」の視点で★自ら考え、合理的な判断を行い、行動する消費者になりましょう。</p> <p>商品等の購入や契約時には、表示や契約内容をよく確認しましょう。</p> <p>悪質な手口や消費者事故情報等に注意し、不正な事業者とは取引しないようにしましょう。</p> <p>商品の買い占めなどはせず、風評や過剰反応に惑わされないようにしましょう</p> <p>★生産・流通・消費・廃棄が、環境や社会に及ぼす影響を考え、持続可能な社会を目指して行動しましょう</p> <p>自らの消費行動が、自然環境や生産する人の暮らし、将来世代に及ぼす影響についてみんなで考え、行動しましょう</p> <p>地産地消、省エネに努め、余分な物は買わず、ゴミの減量・リサイクル等に取り組みましょう</p> <p>★消費者として連帯し、消費生活に関連する諸課題の解決のために行動しましょう。</p> <p>商品・サービスに問題があったときは、事業者に改善を求めたり、行政機関に相談・連絡しましょう。</p> <p>消費者一人ひとりの特性や多様性を尊重し、支えあいましょう。</p> <p>持続可能な社会の実現をめざし、積極的に社会に働きかけ、協働しましょう。」に修正すべき</p>	<p>消費者市民社会の構築に向けて、P37「おわりに～消費者市民社会の一員として～」にまとめている考え方の中に、「消費者のみなさんは、自分の行動が、ご自身の生活環境はもとより周りの人々や将来の社会を担う子供たちにも影響を及ぼし得ることを自覚し、『消費者市民社会の一員』として行動するよう努めましょう」と記載しています。</p> <p>その考え方のもと、府民に呼びかけるものとして、わかりやすく記載したものです。</p>
<p>「消費者市民社会の構築に向け、ともに行動しましょう。」に具体的な内容を記載すべき</p>	
<p>「消費者市民社会の構築に向け、ともに行動しましょう。」に加えて「商品・サービスに問題があったら事業者に改善を求めたり行政機関に相談・連絡しましょう」「自らの消費行動が生産する人たちの暮らしや社会全体に影響を与えていることを自覚して行動しましょう」「消費者として連帯し、消費者市民社会づくりを進めましょう」を追記すべき</p>	
<p>「消費者として連帯し、消費者市民社会づくりを進めましょう」を追記すべき</p>	
<p>「被害にあわないよう」というような受け身の表現でなく、消費者として意見表明したり商品の購入行動を通じて社会に働きかけていくなどの積極的な記載にすべき</p>	
<p>自分が被害にあわないだけでなく、不公正な取引に接したときは相談や申告することにより他者の被害予防につなげることや、地域の高齢者などの見守りなど連携の必要性にも触れるべき</p>	
<p>「被害にあわないよう」というような受け身の表現でなく、消費者市民社会の理念を入れ、消費者として意見表明したり日ごろの消費行動を通じて社会に働きかけていくなどの積極的な記載にすべき</p>	
<p>消費者(府民)への呼び掛ける内容でなく、府が消費者市民社会の構築に向けて消費者(府民)をどのように支援するか、という記載にすべき</p>	

意見等の要旨	大阪府の考え方(案)
<p>P17 2. 消費者取引の適正化 (2) 価格・商品の表示、広告等の適正化に「JAS法に基づく品質表示の適正化を図るため、」だけでなく、「食品表示法、食品衛生法、牛トレーサビリティ法、米トレーサビリティ法、健康増進法、薬事法」を追記すべき</p>	<p>&lt;具体的な取組&gt;の中に、食品衛生法、健康増進法及び薬事法に関する取組みについて記載しています。</p> <p>米トレーサビリティ法については、ご意見を踏まえ「〇米トレーサビリティ法により、取引等の記録の作成・保存及び伝達が義務付けられている米及び米加工品の製造、販売等を行う事業者(生産者含む)に対し、指導等を実施します。」を追記します。</p> <p>なお、牛トレーサビリティ法は、国の所管事務となっています。</p> <p>また、食品表示法は、食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定をまとめた法律であり、現時点では施行されていないことから現行法の名称を記載していますが、ご意見を踏まえ、「食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して食品の表示に関する包括的かつ一元的な制度として、新たに食品表示法が制定(2013(平成25)年6月公布)され、2015(平成27)年4月1日から施行されることとなっています。」を追記します。</p> <p>なお、薬事法は、平成26年11月に改正法が施行されたことにより法律の名称が「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」(略称:「医薬品医療機器等法」)に変更になっているため法律の名称を修正します。</p>
<p>3. 「府における消費者行政の課題と対応の必要性」の「消費者施策を推進していくことが重要です。」を審議会答申に即して、「消費者施策を拡充・強化することが急務です。」に修正してください。</p>	<p>審議会からの答申を踏まえ、基本計画案の中で「消費者施策を推進していくことが重要」という方向性について記載しています。</p>
<p>「2. (5) 府域における消費生活相談窓口の状況」の9頁6行目に「専門相談員はいない」との表記があるが、「消費生活専門相談員」「消費生活アドバイザー」「消費生活コンサルタント」の3資格が消費生活センターの相談員の応募資格とされている。「専門相談員」という表記は、「消費生活専門相談員」資格のみを指すようにもとれる。この表記を「法に定められた資格を持つ相談員」などすることを提案する。</p>	<p>ご意見を踏まえ「資格認定制度等による資格を有した専門の相談員」に修正します。</p>
<p>1. 計画の推進体制では、「大阪府消費者行政推進本部会議」で運営するとありますが、会議の招集など事務局としての役割は、どの部門が担当されるのでしょうか。 また、会議はどのようなメンバーで構成されるのでしょうか。</p>	<p>大阪府消費者行政推進本部会議は、大阪府消費生活センターが事務局となっています。また、同推進本部会議は、消費者行政を連携を図りながら推進するための庁内組織であり、知事を本部長として全部局長(会計局除く)及び教育長、警察本部長で構成しています。</p>
<p>消費者金融に関係した公告が街にあふれている。返済の金利等具体的な表示をしないと公告できないようにさせてください。テレビCMの時間がパチンコや消費者金融、競輪、競馬など〇%以下しか放映できないようにすべき。子どもが加金を知らずに使うことが多いのでスマホゲームもCM時間に制限を加えるべき。加金には暗唱No.を入れないといけないようにゲームを作成させるよう義務付けるようにさせてください。</p>	<p>ご意見につきましては、今後の消費者施策の参考とさせていただきます。</p>
<p>4. 「個人情報の保護」の&lt;具体的な取組&gt;に「〇2016年度までに府消費生活センターに個人情報保護相談窓口を設置する。」を追加してください。</p>	<p>現在、個人情報保護に関する大阪府の苦情相談窓口は府民文化部府政情報室が担っており、消費生活相談に伴う個人情報の苦情相談窓口は消費生活センターが担っています。</p>
<p>2. 「環境に配慮した消費生活の推進」の&lt;具体的な取組&gt;に「〇市民共同発電所づくりを促進します。」を追加してください。</p>	<p>ご意見を踏まえ「〇市民共同発電の取組みについて、市町村への情報提供など必要なサポートを実施することにより、普及を促進します。」を追記します。</p>
<p>2. 「環境に配慮した消費生活の推進」の&lt;具体的な取組&gt;の「〇エコカーの普及促進や…」を「〇公共交通機関や自転車の利用を推進するとともに、エコカーの普及促進や…」に修正してください。</p>	<p>ご意見を踏まえ「〇公共交通機関や自転車の利用を推進するとともに、エコカーの普及促進やエコドライブの推進などにより、環境に配慮した自動車利用を進めます。」に修正します。</p>
<p>「具体的取組」と指摘されている点は、抽象的過ぎると思います。方針等の具体的中身を示す必要はないと思いますが、どういう形で実現していくのかについてある程度具体性を伴った方向性・コンセプトを示すべきだと考えます。</p>	<p>基本計画案の第4章は、各基本目標ごとにその達成に向けて項目を整理し、施策の方向性や考え方とともにその具体的な取組についての考え方を示しているものです。</p> <p>個別の事業については、状況を踏まえて効果的・効率的な観点から、毎年度精査、検討等の上実施していくこととなります。</p>