

大阪府消費者保護条例

- 大阪府消費者保護条例の基本理念
 - ・「消費者の権利の確立」
 - ・「消費者の自立の支援」

○府消費者保護条例第8条第1項
「知事は、消費者施策を計画的に推進するための基本的な計画を策定するものとする。」
(府消費者保護条例：平成26年4月1日改正施行)

基本計画策定の経緯

○平成26年9月5日に府消費者保護審議会から知事に計画策定についての意見を答申。
(平成26年2月10日に知事から府消費者保護審議会に対し策定について諮問。)

○平成26年12月10日から平成27年1月8日までパブリックコメントを実施。

<主な意見> 延べ300件の意見提出

- ・悪質事業者通報窓口の設置 (26件)
- ・市町村支援 (センター化・業務支援強化) 中核センター機能の強化 (25件)
- ・数値目標、管理指標の設定、重点施策の設定について (21件)
- ・事業者指導の強化、情報分析、検証等について (18件)

第1章 計画策定について

1. 計画策定の基本的な考え方

安全・安心な消費生活を営むことができる社会の実現に向け、今後の府の消費者施策の方向性を示すものとする。

2. 計画の期間

平成27年度から31年度までの5年間とする。
(※社会経済環境等の変化に対応し必要に応じ見直し)

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

1. 消費者を取り巻く環境の変化

人口減少社会・高度情報通信社会・消費生活のグローバル化・環境問題・エネルギー問題・「食」の諸問題 ほか

2. 府における消費者相談等の状況

府消費生活相談の概要・特殊詐欺の発生状況・悪質事業者に対する行政処分、指導等の状況 ほか

3. 府における消費者行政の課題と対応の方向性

消費者の安全・安心の確保、自立への支援・消費者教育の推進・消費者被害の防止・救済・府と市町村における機能の充実・強化、連携、役割分担

第3章 消費者施策の基本的な考え方・理念

<府消費者行政の方向性>

1. 基本的な考え方・理念

<めざすべき姿>

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り、お互いが協力し合いながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための「消費者市民社会」の構築を目指す。

2. 消費生活の現状等を踏まえた重要な視点

府民の安全・安心な消費生活の実現に向けて施策を行う上で必要となる重要な視点

- (1) 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
- (2) 消費者教育の充実・強化
- (3) 各主体の役割分担に応じた取組と連携
- (4) 法令等に基づく事業者指導等

3. 行政・事業者・消費者等の責務と役割

適切な役割分担による効果的、効率的な消費者行政の推進

(1) 府の責務

広域的自治体として、府域の消費者行政の中核機能を果たす。市町村への支援、法律や条例に基づく事業者への適切な指導、処分等。

(2) 事業者、事業者団体の責務

関係法令の順守、安全・安心な商品や役務の提供と公正な取引、消費者へのわかりやすい情報提供と苦情処理体制の確立

(3) 消費者（府民）、消費者団体の役割

・消費者

知識の習得や情報収集に努め、自主的、合理的な判断のもとに行動し、自らの消費行動が社会に及ぼす影響を考え、公正かつ持続可能な社会の形成に参画していく責任ある行動を取る「消費者市民」となることが求められる。

・消費者団体

消費者にとって必要な情報収集と提供、啓発活動を行うとともに、消費者の声を集約し、表明していくことも必要。

第5章 関係機関、団体との連携強化等

1. 国・他都道府県・市町村との連携
2. 消費者団体等への支援と連携
3. 事業者・事業者団体との連携
4. 大学、研究機関、公益的団体等との連携
5. 弁護士会等との連携
6. 関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保

第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の方向性

基本目標Ⅰ 消費者の安全・安心の確保

商品・役務の安全性確保のため、庁内関係部局や府内市町村と連携し、事業者に対し適正かつわかりやすい情報提供を促すとともに、消費者への適切で正確な情報の提供、関係法令や条例に基づく悪質な事業者に対する処分や指導を行い、消費者被害の未然防止と拡大防止を図り、消費者の安全・安心の確保に努める。

1. 商品・役務の安全性の確保……<健康食品による健康被害を防止するための製造・販売施設への関係法令等に基づく合同立入など>
2. 消費者取引の適正化……<特商法、景品表示法、条例に基づく処分、指導等 事業者への情報提供など>
3. 消費者への情報提供……<「くらしすと」や府HPによる情報提供、講演会やイベントによる情報発信など>
4. 個人情報の保護……<事業者等に対する注意喚起、個人情報保護条例の適切な運用>
5. 物価安定対策……<生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置への対応と条例に基づく勧告>

基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援

消費者が自主的かつ合理的な判断のもとに商品や役務を選択し、安全・安心な消費生活を送るため、悪質商法の手口や消費者事故情報などの必要な情報を迅速に提供し、啓発や消費者教育による自立した消費者の育成に取り組む。

1. 高度情報通信社会への対応……<学校への講師派遣、DVD、若者向けWebサイト等の活用による情報提供など>
2. 環境に配慮した消費生活の推進……<太陽光パネルの普及促進、グリーン購入の推進、リサイクル関係法令の周知など>
3. 高齢者・障がい者、若者等への支援……<DVDやマガジンを活用した情報提供や啓発、地域包括支援センター・社会福祉協議会等との連携など>

基本目標Ⅲ 消費者教育に関する計画的な施策の推進 「大阪府消費者教育推進計画」の性格を持つもの

消費者の社会的役割と、消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解と関心を深めながら、自ら考え行動する自立した消費者を育成するため、幼児期から高齢期までの各段階に応じて、さまざまな特性等に応じた適切な方法により、多様な主体や他施策と連携を図りつつ効果的な消費者教育の推進に努める。

1. 消費者教育の推進の考え方 ……<「消費者の自立支援」、「消費者市民社会の形成に寄与」（持続可能な社会の実現に貢献）>
2. 消費者教育の推進の基本的な方向……<ライフステージに応じた消費者教育を、消費者の特性等に配慮して実施。多様な主体との連携、協働>
3. 消費者教育の推進の内容

(1) 多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育の推進

- ・学校(小・中・高・支援学校等)……<教材の提供、出前講座の実施、金融広報委員会との連携による金融教育の実施など>
- ・大学・専門学校等 ……<学生が自ら行う消費者教育への支援、大学等との連携によるリエンションや学園祭の活用検討など>
- ・地域・家庭・職域 ……<市町村や団体等との連携による講座やイベントの開催、事業者へ従業員教育実施の働きかけなど>
- ・消費生活センターの活用 ……<様々な媒体を活用し広く府民に消費者教育・啓発の機会を提供、消費者団体と連携しイベント等を実施など>

(2) 消費者教育の人材(担い手)の育成及び活用

- ・教職員……<研修会の実施 教材紹介など情報提供など>
- ・消費生活相談員等……<実践的研修の実施、情報提供など>
- ・地域における担い手……<高齢者等の支援者への研修など>

基本目標Ⅳ どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり —消費者被害の早期解決と救済に向けて—

消費者に最も身近な存在である市町村における窓口の整備・充実とともに、府センターが広域的で高度な案件に対応できる市町村消費生活センターの中核センターとして消費生活相談体制の充実に取り組む。

1. 府の消費生活相談体制の充実・強化 ……<府相談窓口の高度化・専門化のための研修、庁内各種相談窓口との連携など>
2. 市町村相談体制への支援……<相談員等への研修や共同事例研究会の開催による窓口の強化、法律相談、相談窓口専用ウェブサイトの運営など>
3. 消費者問題の早期解決支援……<あっせん・調停の活用、高齢者施策との連携強化、警察による防犯と犯罪取締りの推進など>

第6章 計画の推進体制と進行管理

1. 計画の推進体制
「大阪府消費者行政推進本部会議」の運営
2. 計画の進行管理
「消費者保護審議会」への報告と府民への公表
3. 計画の見直し
進捗、社会情勢等を踏まえ、必要に応じ見直す

おわりに 消費者市民社会の一員として

「消費者市民社会」の構築に向け、ともに行動しましょう。

- ★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。
- ★持続可能な社会の構築のため、省エネや無駄のない行動に努めましょう。
- ★商品等の購入や契約時は、表示や契約内容をよく確認しましょう。
- ★不正な事業者とは取引しないようにしましょう。
- ★災害時などはもとより、常に社会全体のことを考えて行動しましょう。

「安全・安心な消費生活の実現」のため
「消費者市民社会の構築」をめざす