

## 大阪府消費者基本計画（仮称）骨子（案）

### 第1章 計画策定の基本的な考え方

#### 1 計画策定の趣旨

大阪府では、昭和**51**年に「大阪府消費者保護条例（昭和**51**年大阪府条例第**84**号。以下「条例」という。）を策定し、平成**17**年には、その基本理念を「消費者の権利の確立及びその自立の支援」として条例を全面改定し、これに基づき消費者被害の救済や消費者啓発・情報提供など、府民の消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策の推進に努めてきました。

一方、国においては、平成**16**年に「消費者保護基本法」が全面改定され、消費者政策の基本となる「消費者基本法」が成立したほか、その後、「特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）」などの関係法令が数次にわたり改定され、平成**21**年には、国の消費者行政を一元的に所管する「消費者庁」が新たに発足するとともに、地方自治体の消費生活等の事務の実施を明記した「消費者安全法（以下、「消安法」という。）」が制定されました。

しかし、規制緩和や急激な情報化、国際化の進展など、消費者を取り巻く社会経済情勢の大きな変化は、消費者の選択肢を広げ、インターネットを通じた取引が急速に広まるなど、消費者の利便性が高まった半面、製品事故の多発や消費者トラブルが悪質化、巧妙化するなど、消費者問題がますます複雑、多様化しています。府内においても、食品の偽装表示問題など食の安心・安全を大きく揺るがす事案が発生したほか、高齢者などを狙った悪質商法が後を絶たない状況にあります。

こうした状況の中、平成**24**年には、国において「特商法」「消安法」の一部を改正するとともに、消費者の一層の自立に向けた「消費者教育の推進に関する法律」が制定されました。

大阪府では、これら消費者を取り巻く環境に対応し、消費者施策をより充実していく必要があることから、条例について、関係法令との整合性を図るとともに、より実効性のあるものとするため、平成**26**年**4**月に条例を**8**年ぶりに改定する予定です。

この条例改正案には、「知事は、府民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画を定めるものとする。」と規定することとしており、これに基づき、今般、「大阪府消費者基本計画（以下、「基本計画」という。）」を策定するための検討を始めるものです。

#### 2 計画の位置付け

基本計画は、条例の基本理念である「消費者の権利の尊重及びその自立の支援」に基づき、本府の消費者施策の方向性を定めるとともに、上位計画である、**2025**年を見据えた総合計画である「将来ビジョン・大阪」における「子どもからお年寄りまで だれもが安全・安心ナンバー1 大阪」の中の「地域でいきいき戦略」の個別基本計画として位置付けます。

また、「消費者教育の推進に関する法律」の施行に伴い、同法に基づく「大阪府消費者教育推進計画」を本計画に盛り込みます。

#### 3 計画の期間

平成**27**年度から平成**31**年度までの5年間とします。ただし、社会経済環境の変化に対応するため、必要に応じて見直すこととします。

## 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

- ① 高齢化社会の進展
- ② 高度情報通信社会の進展
- ③ 消費生活のグローバル化
- ④ 規制緩和の進展
- ⑤ 商品や取引形態の多様化
- ⑥ 多重債務者問題への取組
- ⑦ 環境問題の深刻化

### 2 本府における消費者行政の状況

#### ○現状

- ・消費生活相談内容の複雑化・高度化が進展している。
- ・平成22年度に、府と市町村の連携のもとに全市町村において相談窓口の整備が図られた。
- ・平成23年度、24年度実施のQネット結果を分析
- ・平成24年度（策定時最新版）消費生活相談の概要を分析
- ・悪質な事業者による消費者被害が多数発生している。

#### ○課題

- ・府及び市町村の消費生活センターを一般消費者へ広く周知し、消費者の権利保護の強化を図る必要がある。
- ・研修会等を通じて相談員の資質向上を図ることで、消費者に身近な相談窓口である市町村の消費生活相談窓口の機能強化に努める必要がある。
- ・消費者取引の適正化を図るため関係法令・条例の厳正な執行に努める。

## 第3章 消費者施策の基本的な方針

### 1 行政・事業者・消費者の責務、役割

- (1) 府の責務
- (2) 市町村の役割
- (3) 事業者・事業者団体の役割
- (4) 消費者・消費者団体の役割

### 2 府の施策の基本的な方針

- (1) 府民の安心・安全な消費生活の実現に向けて（めざすべき姿）  
行政・消費者・事業者が連携した安心・安全な消費生活の実現
- (2) 喫緊の課題への対応
  - ① 消費者行政の活性化
    - ・住民に身近な相談窓口の充実等に向けた効果的な市町村支援の推進

- ・戦略的・効果的な消費者啓発の推進  
⇒若者と高齢者をめぐる消費者トラブル未然防止への対応

## ② 消費者取引の適正化

- ・特定商取引法等の個別法・条例に基づく指導・処分
- ・景品表示法等の関係法令に基づく表示の適正化

## 第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の目標と取り組み

本章では、計画がめざす社会の実現に向けて、本府における消費者施策を体系的・計画的に実施するための各種施策の目標と取り組みを掲げます。

### 基本目標Ⅰ 消費者の権利の尊重

#### 1 消費者の安心・安全の確保

- ・商品・サービス・食品等の安全の確保、情報の提供
- ・消費者取引の適正化

#### 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

##### (1) 消費者取引の適正化

- ・特定商取引法等の個別法・条例に基づく指導・処分（再掲）

##### (2) 価格表示・広告等の適正化

- ・景品表示法等の関係法令に基づく不適切な広告・表示に対する指導・指示等

##### (3) 消費者への情報提供

- ・行政、事業者、事業者団体、消費者団体等による消費者取引等に関する情報提供

#### 3 物価安定対策

- ・生活関連物資や生鮮食料品の安定供給と流通の合理化、適正化

### 基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援

#### 1 消費者への情報発信（救済制度周知、事故等情報提供）

#### 2 高齢者・障がい者等生活弱者への支援

#### 3 高度情報通信社会への対応

- ・インターネット・携帯電話等利用の危険性に関する知識の普及啓発

#### 4 環境に配慮した消費生活の推進

- ・環境負荷が少ないライフスタイルの確立

#### 5 消費者教育に関する計画的な施策の推進

(注)「消費者教育の推進に関する法律」第10条の規定に基づく「大阪府消費者教育推進計画」として記載。

-----  
—大阪府消費者教育推進計画骨子（案）—

<大阪府消費者教育推進計画の策定>

この消費者教育推進計画は、消費者教育の推進に関する法律（以下、「推進法」という。）第10条

に基づき、国の消費者教育の推進に関する基本的な方針を踏まえ、府の消費者教育の推進に関する施策についての計画とします。

また、この計画を「基本計画」の一部として位置付け、基本計画の消費者教育に関する施策・事業を具体的に推進していくための実施計画とします。

なお、この計画における「消費者教育」とは、「推進法」第2条第1項に定義された「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に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るための教育を含む）及びこれに準ずる啓発活動をいう。」ものとします。

## 1 消費者教育の推進の目標

### (1) 消費者の自立を支援

- ・消費生活に関する必要な知識を習得し、実際の生活にそれを生かし、自らの消費生活を豊かにするよう、自主的かつ合理的に行動できる消費者を育成。

### (2) 消費者市民社会の形成に寄与

- ・自らの消費行動が社会にもたらす影響と役割を自覚し、環境等に配慮した消費行動を通じて、持続可能な社会の実現に貢献できる消費者を育成。

## 2 消費者教育の推進の基本的な方向

### (1) 体系的な消費者教育の推進（幼児期から高齢期まで）

- ・消費者の特性への配慮、場の特性に応じた方法で実施。

### (2) 各主体との緊密な連携・協働の推進

- ・消費者団体、事業者団体、関係機関等の多様な主体間によるネットワークの構築を図る。

### (3) 消費生活に関連する教育との連携推進

- ・連携、展開による相乗効果、教材等の共有化を図る。

## 3 消費者教育の推進の内容

### (1) 多様な場における消費者教育の推進

学校、地域、家庭、職域などにおける消費生活についての学習を支援する。

#### ① 消費者教育拠点としての消費生活センターの活用

- ・消費生活センターを消費者教育の拠点として、消費者に必要な情報を各種媒体により広く発信し、講座等の開催を通じて消費者が学べる場（機会）を提供する。

#### ② 学校（幼稚園・小学校・中学校・高等学校・支援学校）等における消費者教育への支援

- ・学習指導要領に則した教材等を有効に活用し、児童、生徒の興味を引きつける身近な事例を取り上げるなど関心を高められるような消費者教育を支援する。
- ・高校生を対象に、若年者が陥りやすい消費者トラブル事例や対処方法などを解説する出前講座等を実施する。

#### ③ 大学・専門学校等における消費者教育

- ・新入生オリエンテーションや学園祭などを活用し、社会人として消費生活に必要な情

報を提供する。

- ・学生など若年層の消費者トラブル事例の紹介を学生自らが行うことで、学生が身近な問題として興味を持つ活動を支援する。

④ 地域のあらゆる学習機会を捉えた啓発活動

- ・市町村と連携し、高齢者等が集う場所やイベント会場等での消費者教育用DVDの視聴や消費者被害防止寸劇など、場の特性に配慮したわかりやすい講座等による啓発を支援する。

⑤ 保護者等に対する学習への支援、情報提供

- ・学校における保護者会やPTA活動などの場を活用し、学習の機会や情報の提供を行うなど家庭における消費者教育を支援する。
- ・地域の公民館や図書館などの社会教育施設における消費者教育用教材等を活用した学習に対し、教材等の貸出しなどの支援を行う。

⑥ 事業者による消費者教育推進の支援

- ・事業者に対し、消費者としての基礎知識や消費者問題に関するトラブル事例等の情報を提供する。
- ・事業者との協働により、身近なものを使った簡単な実験で楽しく学習する教室を開催する。

(2) 消費者教育の人材（担い手）の育成及び活用

誰もが、生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができる機会を提供するため、幅広い担い手を育成し、活用を図る。

① 小学校・中学校・高等学校・支援学校等の教職員

- ・学校の教職員の指導力の向上を図るため、府教育委員会と連携して、職務内容、経験等に応じた研修会を開催する。

② 消費生活相談員等に対する技術向上研修の充実

- ・消費者講座の講師となる消費生活相談員や市町村職員に対し、必要な知識を習得するための研修機会の充実を図る。

③ 地域における消費者教育の担い手となる人材育成への支援

- ・平成24年度まで本府において養成を進めた「くらしのナビゲーター（現名称：消費のサポーター）」の、地域におけるサポーターとしての活動を支援する。
- ・社会経済情勢の変化や複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、継続的な研修を行うとともに、地域における消費者教育の担い手としての活用を市町村に促す。

(3) 「消費者市民社会」構築の推進

消費者一人ひとりが、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会の構築に努める。

① 持続可能な社会の形成

- ・消費者が自らの消費行動が将来にわたり、社会、経済、地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参画するための取組を促進する。

② 消費者力向上のための自主的な学習の支援

- ・消費者自ら消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けることができるよう、

参考図書などを充実し、活用を促す。

③ 多様な主体と連携した効果的な取り組み

- ・金融教育を推進する大阪府金融広報委員会等と連携した金融教育の推進を図る。
  - ・環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策と連携することにより、消費者教育を効果的に推進する。
  - ・消費者団体、事業者団体等が実施している消費者教育や啓発事業に関する活動について情報を共有し、他の主体の活動に協力する。
- 

基本目標Ⅲ 消費者被害の防止・救済

(1) 消費生活相談体制の充実・強化

① 府消費生活センターの機能強化

豊富な相談事例の蓄積を生かした、府内センターの中核センターとしての機能強化

- ・高度で専門的な相談への対応力強化
- ・消費生活センターの周知強化
- ・相談員の育成・資質向上

② 市町村相談体制への支援

- ・相談員の育成・資質向上等
- ・相談業務の支援（経由相談受け入れ等）

(2) 消費者問題の早期解決支援

① あっせん、調停の活用

② 訴訟提起者への支援

(3) 高齢者等の被害防止・見守り体制の強化

① 高齢者等消費者被害防止対策連絡会議開催による連携強化

② 高齢者等と日常的に接している方々による見守り体制づくりへの支援

③ 高齢者等に分かりやすい啓発活動の実施・悪質事業者の手口等の情報提供

④ 法律及び条例による厳正な対処

⑤ 判断力が不十分な高齢者等に対する支援

⑥ 警察による防犯活動・犯罪の取締りの推進

(4) 悪質事業者に対する指導等の強化

- ・特定商取引法等の個別法・条例に基づく指導・処分（再掲）

第5章 関係機関、団体との連携強化

1 国・他都道府県・市町村との連携

(1) 国・他都道府県との連携

消費者被害や製品事故について、国や他の都道府県と積極的に情報交換を行い、消費者被害の未然防止や製品事故の拡大防止に努める。

(2) 市町村との連携

消費生活相談について、市町村は消費者の身近な相談窓口として相談対応を行い、府は中核

的センターとして、市町村に対する技術的な助言や情報提供等の実施により、市町村相談体制を支援する。

## 2 消費者団体・事業者団体との連携

### (1) 消費者団体との連携

消費者団体との協働により、消費者教育や食の安全の普及啓発など各地域における実践的な取組を支援する。

### (2) 事業者団体との連携

事業者団体との連携を強化し、自主行動基準の作成や検査体制の強化、苦情処理体制の整備など、消費者の信頼確保に向けた取組を促進する。

## 3 弁護士会・司法書士会等との連携

事例研究会などを通じて弁護士会や司法書士会等専門機関と連携し、専門的な相談体制の強化を図る。

## 4 関係者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保

- ・大阪府消費者保護審議会の運営
- ・パブリックコメント等の実施

## 第6章 計画の推進体制と進行管理

### 1 推進体制

庁内における消費者施策の推進体制を強化するとともに、関係機関・団体との連携強化を図る。

### 2 進行管理

毎年度、基本計画に関する進捗状況等について検証を行い、検証結果を大阪府消費者保護審議会に報告する。

なお、社会経済情勢など消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、必要に応じて基本計画の見直しを行う。