

## 大阪府消費者基本計画(第2期)案 パブリックコメント結果概要

- ◆募集期間： 令和元年10月30日(水)～11月29日(金)
- ◆提出された意見： 44名(3団体)から91件の意見提出あり
- ◆結果(提出意見と府の考え方)の公表： 令和元年12月27日(金) 14時

### ◆主な意見

#### ◎計画案に反映する意見(意見と府の考え方の概要)

※非公表希望の意見については掲載していません。

##### ★第1章 計画の基本的な考え方

- ・SDGsの目標年次(2030年)を記載すべき、との意見を踏まえ記載。

##### ★第2章 消費生活をめぐる現状と課題

- ・キャッシュレス化の進展に伴い、若年層や高齢者等の課題について記載すべき、との意見を踏まえ、「若年者等の金銭管理能力の低下、加齢等による判断力低下により管理できない状態になる可能性等もある」旨追記。
- ・令和元年8月SDGsのロゴマークが改定されているとの指摘を踏まえ修正。
- ・消費者教育推進計画策定済の府内自治体として、平成30年3月豊中市を追記

##### ★第3章 消費者施策の方向性と展開

- ・成人への消費者教育が不十分との意見を踏まえ、大学等が行う府民対象の講座・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検討を追記。
- ・特殊詐欺被害の撲滅に取り組むことを明記すべき、との意見を踏まえ、「その撲滅に向けて、高齢者やその家族、地域当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む」旨を追記。
- ・重点取組とそれ以外の施策との位置づけの違いに留意して参考指標の表記を変更すべきとの意見を踏まえ、「重点取組○における参考指標」との表記に変更。
- ・大学生への消費者教育を強化すべきとの意見を踏まえ、「大学等の新入生ガイダンス等を活用した消費者教育の実施や出前講座の活用等を働きかけ、大学等における消費者教育の実施を支援する」旨を追記。
- ・市町村職員・相談員研修会に際し、参加率を高める支援を記載すべき、との意見を踏まえ、「やむを得ず研修会への参加が困難な場合でも、後日研修内容をまなぶことができる方策の検討」を追記。

#### ◎その他(計画案の考え方等説明又は意見として承る) ※は同種意見3件以上

##### ★第1章 計画の基本的な考え方

- ・めざすべき姿に「継続可能な」が盛り込まれ良かった。

・市町村の責務を記載すべき。

#### ★第2章 消費生活をめぐる現状と課題

・第1期計画の取組み実績、課題を記載すべき。

・取組内容記載はあるが問題解決への効果の自己評価がない。事業実績が少なすぎる。

#### ★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

・基本目標に数値目標を設定して実行すべき。

##### 2 重点的な取り組みと実施状況の把握・検証

※重点取組が設定されたことはとても良い。

・重点取組1及び2とも、重点取組にふさわしい。

・府内全高校での消費者教育はしっかり取り組んでほしい。

・中卒者、高校中退者等も消費者教育の対象にしてもらいたい。

・高齢者・障がい者に対する支援が不十分なのでしっかり行ってほしい。

・次のものを重点取組に追加して位置づけてほしい。⇒高度情報化社会への対応、SDG s の消費者教育の推進、188 の認知度向上、SDG s の取組み

※参考指標は目標数値に改めるべき。

・重点取組の参考指標はその他参考指標と質的に異なり、「重点指標」と記載すべき。

・「地方消費者行政強化作戦 2020」策定状況を踏まえ必要事項の追加を検討すべき。

※地域安全確保協議会は府レベルでも設置すべき。

・府内全高校等での消費者教育では「全生徒」を対象に実施すべき。

・各施策を具体化するに際し「工程表」等を策定するなど計画的な実施に努めるべき。

##### 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

※悪質事業者を指導するため、専門性を持つ担当職員を増員すべき。

・個人情報保護について、加害者になりうる可能性を学べるようにすべき。

・非常時、災害時に生活物資が安定供給されるよう管理体制を整える。

・府警との連携を計画に盛り込むべき。

・ギャンブル依存症対策の記載があるが危機感が感じられない。

・消費者被害の拡大防止のため、府警本部と連携することを明記してほしい。

・スマホでの電子決済のトラブルを保証してほしい。

##### ▼基本目標2 消費者の自立への支援

・特殊詐欺の撲滅、特に高齢者、障がい者対策に取り組んでほしい。

・被害の未然防止、拡大防止のため警察との連携、数値目標が必要。

・訪問販売等の勧誘を望まない消費者の意思を事業者伝えるシステムを検討すべき。

※大阪・関西万博に向けSDG s、エシカル消費の認知度を高める取組を行ってほしい。

・見守りネットワークを全市町村で実施できるようにしてほしい。

- ・インターネット、スマホの普及による被害防止のための教育、取締りを行うべき。
- ・「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」と記載すべき。
- ・府として消費者安全確保地域協議会を設置していただきたい。
- ・訪問販売お断りステッカーの「悪質な」ととり、「訪問販売お断り」ステッカーに。
- ・消費のサポーターの市町村での活用が進むようにすべき。

#### ▼基本目標3 消費者教育の推進

※大学生向けにリーダー養成だけでなく全員対象に消費者教育施策を行うべき。

- ・大学生リーダーの養成を積極的に行うべき。
- ・高校等の対象として私学、支援学校等も明記されたい。
- ・市町村教育委員会を通じ、市町村消費生活センターとの消費者教育の連携を明記。
- ・消費者教育コーディネーターはどのような人材が求められているか記載されたい。
- ・消費者教育推進地域協議会が十分な役割を果たせるようにすべき。
- ・府が市町村の消費者教育基本計画策定及び消費者教育地域協議会設置を支援することを計画に明記すべき。
- ・食品ロス削減の推進に関連しフードドライブの活動の視点も計画に反映してほしい。
- ・エンカル消費に、タバコ規制も入れるべき。

#### ▼基本目標4 消費生活相談体制の充実

- ・市町村消費生活相談員を十分確保し、教育する仕組みを確保してほしい。
- ・府消費生活センターの斡旋率の向上について明記されたい。
- ・有資格相談員が配置されていない市町村の相談窓口の支援、相談員の育成、人材バンクの設置等を明記されたい。
- ・消費生活苦情審査会がもっと活用されるよう周知されたい。
- ・市町村消費生活相談員・職員の育成・資質向上のため、研修会の開催に加え参加促進について追記されたい。

#### ★第4章 計画の推進方策と進行管理

※府消費者行政の人員、関連予算を増やしてほしい。

- ・消費者団体等への支援と連携に今まで以上に取り組んでもらいたい。
- ・大阪都構想実現後のビジョンが不明。
- ・府消費者行政に高度人材を配置してもらいたい。
- ・年度ごとに数値目標を設定し進捗状況を公開されたい。
- ・各施策の部門との具体的な連携方策が書かれていないので、連絡会議の設置や数値目標の共有を行うべき。

※「工程表」の作成、国基本計画や消費者行政強化作戦2020を踏まえ改定を行うべき。