

重点取組と参考指標の取組状況

【大阪府消費生活センター】

- ◎ **重点取組** 特に喫緊の課題を重点取組に設定
あわせて、毎年度動向を注視していくべき指標（参考指標）を設定

重点取組1

在学中に成年となる高校生等に対する実践的な消費者教育を推進するため、教育委員会等と連携し府内すべての高等学校等で消費者教育を実施できるよう重点的に取り組む

○取組状況

- ▶ 新学習指導要領が実施されるまでの間、先行で特例として実施される家庭科、社会科等での実践的な消費者教育の周知徹底と早期実施
- ⇒ 教育庁と連携し、学校への実践的な消費者教育授業の働きかけを実施
 - ① 学校への講師派遣事業について、府立高校等の校長会等で周知
 - ② 府教育センターが主催する研修（高校10年経験者研修、消費者教育研修、中・高等学校「家庭」授業力向上研修）において、消費者教育教材を活用した授業の働きかけを実施
- ▶ 「社会への扉」等の実践的な消費者教育教材等の活用
- ⇒ 教育庁が「平成31年度 府立学校に対する指示事項」に「消費者教育の充実」を取り上げ、「社会への扉」等の消費者教育教材の活用を指示
- ▶ 「消費者教育コーディネーター」等の育成・活用及び実務経験者の学校教育現場での活用
- ⇒ 消費者教育コーディネーターの活用を図るため、広報チラシを作成し教育庁を通じ広く周知。また、講師派遣事業実施団体等との情報交換会を令和3年1月に実施予定
- ▶ 教員研修等による消費者教育の指導力強化
- ⇒ 教育庁（府教育センター）に、研修科目増加等を依頼し、教員研修の拡充強化の働きかけを実施

○重点取組1における参考指標

「社会への扉」等の消費者教育教材を活用して消費者教育を実施した高校等の率

大阪府	（国公立）高等学校等			（私立）高等学校等			特別支援学校			高等専門学校			全体数		
	教材 活用 校	母 数	割合	教材 活用 校	母 数	割合	教材 活用 校	母数	割合	教材 活用 校	母数	割合	教材 活用 校	母数	割合
R1 末	160	178	90%	88	105	84%	39	41	95%	1	1	100%	288	325	89%
H30 末	13	164	8%	6	106	6%	0	43	0%	0	1	0%	19	314	6%

重点取組2

消費者被害から高齢者、障がい者を守るため、府内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）が設置され、より効果的な運営が行われるよう市町村の取組を支援

○取組状況（詳細は資料3）

- ▶ 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
 - ▶ 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
 - ▶ 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
 - ▶ 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
- （※）消費のサポーター：高齢者があいやすい消費者被害に関する基本的な知識を学び、高齢者を対象とした講座（ミニ講座）で情報提供や啓発等を行うボランティア

○重点取組2における参考指標

市町村の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率

⇒ 20.9%（9市：大阪市、岸和田市、豊中市、枚方市、八尾市、和泉市、箕面市、門真市、交野市）

◎ 参考指標

参考指標1

府及び市町村消費生活センターで受け付けた、契約当事者の年代別件数割合

市町村相談窓口の必要性・重要性や若年者への対応の必要性等に関するエビデンスを継続的に把握し、施策に活かす

【検証方法】契約当事者の年齢区分のうち、高齢者及び若年者の年齢区分を細分化し、相談の傾向をより詳細に分析

○令和元年度の取組状況

令和元年度大阪府内及び府内市町村の消費生活相談から、契約当事者年代別の相談の傾向を分析

- （1）若年者、特に18歳未満の相談件数は1,155件となり前年度比153.8%と急増した。20歳未満の相談も前年度比131.3%と増加
 - ・商品・役務別相談内容：他の年代と比べると「オンラインゲーム」「内職・副業その他」「エステティックサービス」の相談割合が大きい
 - ・販売購入形態別相談内容：他の年代と比べると「マルチ・マルチまがい」の相談割合が大きい
- （2）65歳以上の高齢者の相談は20,246件と1,624件減少したが、65歳以上の相談は相談全体の約3割と依然として多い
 - ・商品・役務別相談内容：他の年代と比べると「放送サービス」「電気」の相談割合が大きい
 - ・販売購入形態別相談内容：他の年代と比べると「訪問購入」「訪問販売」「電話勧誘販売」の相談割合が大きい

⇒ これらの結果を、消費者教育や啓発活動に活かし、取組を充実

契約当事者の年代別内訳

契約当事者		令和元年度			平成30年度			増減数	前年度比	
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比					
20歳未満	18歳未満	1,155	1.6%	751	1.0%	404	131.3%	153.8%		
	18歳	361	0.5%	289	0.4%	72			124.9%	
	19歳	454	0.6%	460	0.6%	▲6			98.7%	
20歳代	20～29歳	6,677	9.0%	5,967	8.1%	710		111.9%		
30歳代	30～39歳	7,296	9.8%	6,846	9.3%	450		106.6%		
40歳代	40～49歳	10,147	13.6%	9,685	13.1%	462		104.8%		
50歳代	50～59歳	10,471	14.1%	9,597	13.0%	874		109.1%		
60歳代	60～64歳	4,314	5.8%	4,321	5.9%	▲7		99.8%		
	65～69歳	4,205	5.6%	4,941	6.7%	▲736		85.1%		
70歳代	70～74歳	5,653	7.6%	5,799	7.9%	▲146		97.5%		
	75～79歳	4,543	6.1%	5,013	6.8%	▲470	92.6%	90.6%		
80歳以上	80～84歳	3,674	4.9%	3,902	5.3%	▲228		94.2%		
	85歳以上	2,171	2.9%	2,215	3.0%	▲44		98.0%		
その他（団体等）		1,957	2.6%	1,831	2.5%	2.6%		106.9%		
不明		11,401	15.3%	12,210	16.5%	15.3%		93.4%		
計		74,479	100.0%	73,827	100.0%	652		100.9%		

◎ 参考指標

参考指標2 国の地方消費者行政強化作戦の「政策目標」に係る府内の状況

国の第4期消費者基本計画との整合性を図るため、府内の状況を継続的に把握する

【検証方法】地方消費者行政強化作戦2020「施策目標」について、国の調査を活用

出典：令和2年度 地方消費者行政の現況調査
(令和2年4月1日時点実績)
人口は令和2年1月1日時点の住民基本台帳を利用

消費者庁	地方消費者行政強化作戦2020「政策目標」	《政策目標ごとの現状》	府内市町村の状況	目標達成状況	備考
＜政策目標1＞ 消費生活相談体制の強化 【消費生活センターの設置促進】					
	1-1	消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上	37/43 (市町村)	○ (98.8%)	未設置：能勢町、豊能町、島本町、岬町、田尻町、忠岡町
＜政策目標2＞ 消費生活相談の質の向上 【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】					
	2-1	消費生活相談員配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上	42/43 (市町村)	○ (99.9%)	未配置：能勢町
	2-2	相談員資格保有率75%以上	161/164 (名)	○ (98.2%)	—
	2-3	相談員の研修参加率100% (各年度)	139/164 (名)	× (84.8%)	—
新	2-4	指定消費生活相談員配置 (全都道府県)	1名	○	—
＜政策目標3＞ 消費者教育の推進等【若年者の消費者教育の推進等】【地域における消費者教育推進体制の確保】【SDGsへの取組】					
新	3-1	消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施	288/325 (校)	89.0%	対象校：(国公立)(私立)高等学校等、特別支援学校、高等専門学校
新	3-2	若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上 (全国)	—	消費者意識基本調査 (令和元年度) ・番号(188)を知っている 15～19歳 7.2% 20～29歳 5.6% ・名前、番号、内容を知っている 15～19歳 3.4% 20～29歳 3.2%	大阪Qネット調査 (令和2年1月実施、18歳以上の大阪府民1,000サンプル) ・言葉を聞いたことがあり、内容も知っている 若年層(18歳～39歳) 7.4% ※全体 8.3% ・言葉を聞いたことはあるが、内容は知らない 若年層(18歳～39歳) 29.0% ※全体 27.9%
新	3-3	若年者の消費生活センターの認知度75%以上 (全国)	—	消費者意識基本調査 (令和元年度) 15～19歳 69.8% 20～29歳 71.2%	—
新	3-4	消費者教育コーディネーターの配置の推進 (全都道府県、政令市)	2/3 (府市)	府○ 政令市△	未配置：堺市
	3-5	消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定 (都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合を50%以上)	協議会設置2/9(市) 推進計画策定2/9(市)	協議会設置 × (22.2%) 推進計画策定 × (22.2%)	未設置：高槻市、東大阪市、豊中市、枚方市、八尾市、寝屋川市、吹田市 未策定：大阪市、高槻市、東大阪市、枚方市、八尾市、寝屋川市、吹田市
新	3-6	講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上	37/43 (市町村)	○ (86.0%)	—
新	3-7	エシカル消費の推進 (全都道府県、政令市)	2/3 (府市)	府○ 政令市△	未実施：堺市 啓発パンフレットの作成やイベントでの啓発(府・大阪市)等
新	3-8	消費者志向経営の普及・推進 (全都道府県)	—	○	イベントでの啓発、消費者教育講師派遣事業の実施 等
新	3-9	食品ロス削減の取組の推進 (全都道府県、政令市)	1/3 (府市)	府○ 政令市×	未実施：大阪市、堺市 イベントでの啓発(大阪府) 等
＜政策目標4＞ 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実【消費者安全確保地域協議会の設置】【地域の見守り活動の充実】					
	4-1	消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上	9/43 (市町村)	○ (51.1%)	設置市町村：大阪市、岸和田市、豊中市、枚方市、八尾市、和泉市、箕面市、門真市、交野市
新	4-2	地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上	5/43 (市町村)	× (8.5%)	活用市町村：貝塚市、八尾市、寝屋川市、羽曳野市、四条畷市
新	4-3	見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止	—	○	包括支援センター職員との連携(阪南市)、高齢者の消費者被害に気づくポイント等を伝える講座の実施(大阪市、泉南市) 等
＜政策目標5＞ 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実					
新	＜政策目標6＞ 法執行体制の充実 (全都道府県)		—	○	消費者団体の活動を支援するため活動に必要な会場を提供(府、堺市)
＜政策目標7＞ 地方における消費者政策推進のための体制強化【地方版消費者基本計画】【消費者行政職員】					
新	7-1	地方消費者基本計画の策定 (全都道府県、政令市)	2/3 (府市)	府○ 政令市△	未策定：大阪市
新	7-2	消費者行政職員の研修参加率80%以上	—	× (29.9%)	—