

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、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)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
- ▶ 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、教員研修の拡充強化の働きかけを実施
- ▶ 「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「府立学校に対する指示事項」において、「社会への扉」等の消費者教育教材の活用等による消費者教育の充実を指示
- ▶ 「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、消費者教育に関する講師派遣事業を実施している団体等との意見交換会を令和3年1月に実施

○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比率

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
R2	171	176	97%	85	109	78%	35	43	81%	1	1	100%	292	329	89%
R1	160	178	90%	88	105	84%	39	41	95%	1	1	100%	288	325	89%

■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

- ▶ 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
- ⇒ 消費のサポーター養成・更新講座を毎年度実施(R3年度消費のサポーター登録者数:204名)
- R2年度は、コロナ禍で生じている消費者トラブル等をサポーターに周知するため、消費のサポーター対象講座を初めて実施
- ▶ 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
- ⇒ 警察と連携して見守り者向けハンドブックを作成。府内のコンビニエンスストアやスーパーマーケット、保険会社、宅配事業者等へ配付
- ▶ 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
- ▶ 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
- ⇒ 消費者行政部門と福祉関係者を対象とした意見交換会を初めて実施。高齢者等の見守りネットワークである「消費者安全確保地域協議会」の設置促進と効果的運営を図る

○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

○取組状況

▶ 令和2年度大阪府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)【若年者の特徴】

- ・特に20歳未満の相談件数は2,133件となり、前年度より159件増加
- ・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」、「エステティックサービス」、「内職・副業」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

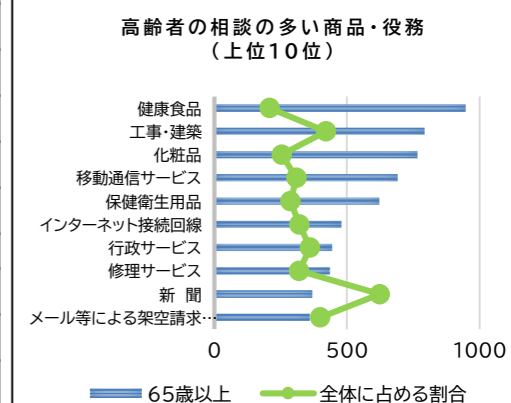
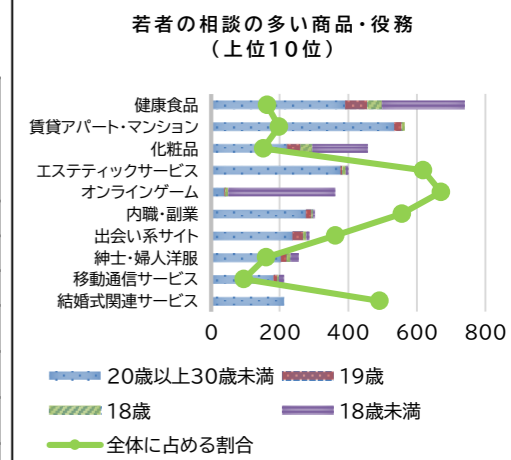
(2)【高齢者の特徴】

- ・相談件数は21,139件となり、前年度より884件増加。65歳以上の相談は相談全体のおよそ4件に1件以上と依然として多い
- ・商品・役務別相談内容:他の年代と比べると「新聞」、「工事・建築」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」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の相談割合が大きい

⇒これらの結果を参考にして、消費者教育や啓発事業ではターゲットに応じた消費者トラブルの内容を取り上げ、被害の未然防止・拡大防止を図る

消費生活相談(契約当事者の年代別内訳)

契約当事者	年代	細区分	令和2年度		前年度比	
			件数	構成比		
20歳未満	18歳未満	18歳未満	1,212	1.6%	56	
		18歳	2,133	354	0.5%	▲ 7
		19歳	567	0.7%	110	
20歳代	20~29歳		7,458	9.5%	778	
30歳代	30~39歳		7,736	9.8%	440	
40歳代	40~49歳		10,634	13.5%	486	
50歳代	50~59歳		11,550	14.7%	1,078	
60歳代	60~64歳		4,752	6.0%	438	
	65~69歳		4,326	5.5%	119	
70歳代	70~74歳		6,232	7.9%	576	
	75~79歳	21,139	4,479	5.7%	▲ 64	
80歳以上	80~84歳		3,878	4.9%	201	
	85歳以上		2,224	2.8%	52	
その他(団体等)			1,923	2.5%	▲ 35	
不明			11,349	14.4%	▲ 57	
計			78,674	100%	4,171	



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3年度 地方消費者行政の現況調査（令和3年4月1日時点実績）
 ※人口は令和3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%）	未設置:能勢町
2-2 相談員資格保有率75%以上	160/163（名）	○（98.2%）	—
2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)	140/163（名）	×（85.9%）	—
2-4 指定消費生活相談員配置(全都道府県)	府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】			
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	292/329（校）	88.7%	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
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)	—	15～19歳の「消費者ホットライン188」の認知度 9.3% ※消費者庁公表結果より(R2.4月)	大阪Qネット調査(R2,1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 18～39歳 7.4% ・言葉を聞いたことはあるが、内容は知らない 18～39歳 29.0%
3-3 若年者の消費生活センターの認知度75%以上(全国)	—	15～19歳の「消費生活センター」の認知度 51.2% ※消費者庁公表結果より(R2.4月)	—
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△	未設置: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 計画策定	協議会設置 ×（22.2%） 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
3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上	19/43（市町村）	×（44.2%）	未実施:堺市、貝塚市、泉佐野市、富田林市、松原市、大東市、箕面市など
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 【例】啓発パンフレットの作成やイベント・ラジオ等での周知(府、大阪市)
3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)	—	○	【例】イベントでの啓発、高校生向け消費者教材を活用したモデル事業の実施
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 【例】イベントや啓発動画での周知(府)
＜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）	○（51.2%）	設置市: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
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	4/43（市町村）	×（5.8%）	活用市町村:貝塚市、八尾市、羽曳野市、四條畷市
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	—	○	高齢者の見守り向け講座(大阪市、岸和田市、高槻市、枚方市、八尾市、豊能町)、 地域サポーターの活用(大阪市、堺市、岸和田市、枚方市)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	—	○	消費者団体へ活動の場を提供(府、堺市)、事業補助金の交付(堺市)
＜政策目標6＞ 法執行体制の充実(全都道府県)	—	○	—
＜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】			
7-1 地方消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)	2/3（市町村）	府○ 政令市△	未策定:大阪市
7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上	57/210（名）	×（27.0%）	—