

基本目標1 消費者の安全・安心の確保

資料5-1

第2期計画	第3期計画(骨子案)	
<p>(1) 商品・役務の安全性の確保</p>	<p>(1) 商品・役務の安全性の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が安全に安心して消費生活に必要な製品の使用や商品・役務の提供が受けられるよう、生産から消費に至る各段階において監視指導体制の整備や表示の適正化、危害防止や品質向上等のための試験検査・研究への取組を推進する ・事業者に対し法令に基づく指導等に取り組む
	<p>(2) 府消費生活センターにおける消費生活相談</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・府域の中核センターである府消費生活センターにおいて、広域的な見地が必要な事案や、高度で専門的な知識が必要とされる事案の処理を行う ・市町村の相談員や職員への助言・指導等により住民に身近な相談窓口である市町村の相談機能充実に向けた支援を行う ・府消費生活センターと住宅相談や医療相談、外国人相談、府政相談等消費生活関連の相談窓口との緊密な連携に努める ・消費者トラブル・被害が複雑・多様化する傾向にあることから、高度で専門的な相談に対応できる相談員の育成と資質向上を一層図る ・各消費生活関連相談窓口の府民への周知に努める ・府消費生活センターにおける商品テスト事業は、より専門的なテスト事業を行うことを目的に(独法)国民生活センターや(独法)製品評価技術基盤機構等と連携して実施する
	<p>[1] 高度で専門的な相談への対応力強化(相談員の育成・資質向上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高度で専門的な消費者相談に対して助言やあっせんを行う ・相談員の育成と資質向上のための研修を実施する
	<p>[2] 府消費生活センターほか各種相談窓口の連携による相談体制の充実強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・府が設置する各種消費生活関連相談窓口が連携し、相談体制の充実・強化に努める ・府内の外国人からの相談については、外国人のための一元的相談窓口である「大阪府外国人情報コーナー」と連携する ・訪日外国人観光客等が府内で消費者トラブルに遭った場合の解決を促すため、(独法)国民生活センターが平成30(2018)年12月に開設した「訪日観光客消費者ホットライン」(03-5449-0906)の周知に努める
	<p>[3] 府における消費生活関連相談窓口の周知強化(広報強化)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種消費生活関連相談窓口の周知徹底と利用促進を図るため、国とも連携し、「消費者ホットライン188」の認知度が向上するよう周知する
	<p>(3) 市町村相談体制への支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・どこに住んでいても公平かつ平等に消費生活相談を受けられる体制づくりに向け、消費者に最も身近な存在である市町村における消費生活相談窓口の整備や相談苦情処理体制の充実を支援する
<p>(2) 消費者取引の適正化</p>	<p>[1] 市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村消費生活相談員等のスキルアップ・レベルアップを図るため、共同事例研究会を弁護士会と共同で行うほか、各種研修会を開催する
	<p>[2] 市町村における消費生活相談業務の支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村消費生活相談員等の相談業務を支援するため、弁護士の協力を得て法律相談を実施する ・巡回訪問、経由相談を実施する ・府が独自で運営する消費生活相談窓口専用ウェブサイト等の活用を図る
<p>[1] 不当な取引行為の防止等</p> <p>[2] 価格・商品の表示、広告等の適正化</p>	<p>[1] 不当な取引行為の防止等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国や他の都道府県及び府内市町村等と連携しながら、不当な取引行為を行う事業者の実態を把握する ・特定商取引法、景品表示法、府消費者保護条例、宅地建物取引業法などの法令や条例に基づき、厳正な行政処分、指導等に積極的に取り組む ・特定商取引法が令和3(2021)年に改正され、通信販売の契約の申込段階において消費者を誤認させるような表示の禁止や売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できる規定が盛り込まれるとともに、景品表示法が令和5(2023)年5月に改正され、繰り返し違反行為を行う事業者に対する課徴金の割増規定や悪質な事業者へ対応するための直罰規定が盛り込まれるなど、消費者の利益を守る法整備が進められている ・消費者と事業者との取引形態が多様化していく中、それに対応した法改正等も行われていることから、事業者においても法令等の正確で十分な理解が必要であることから消費者被害の未然防止の観点からも、事業者に対して的確に情報提供がなされるよう取り組む
	<p>[2] 価格・商品の表示、広告等の適正化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・府では、商品やサービスの選択に当たって必要な情報が表示され、かつ消費者を誤認させるような不当・不適正な表示がなされないよう、食品表示法、景品表示法、家庭用品品質表示法、薬機法等の法令に基づき、事業者の監視、指導、取締りを行う ・必要に応じ公正取引協議会や事業者団体に対し適切な対応を要請したり、事業者を対象に法令順守を目的とした啓発、説明会等を行う
<p>(3) 消費者への情報提供</p>	<p>(5) 消費者への情報提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が自主的かつ合理的に商品や役務を選択し、安全・安心な消費生活を送るためには、消費者事故や悪質事業者による消費者被害の情報、消費者が商品や役務を選ぶ際の目安として、事業者がめざす経営方針を自ら定めた行動基準(自主行動基準)、消費生活に関する知識など、必要な情報が迅速、かつ適切に提供されるよう促す ・府は、広域的な地方公共団体として、国や他の都道府県、市町村、消費者団体等関係団体とも連携し、消費生活に必要な幅広い情報の収集と分析を行うなど、内容の充実にも努めるとともに、イベントの活用など消費者がアプローチしやすい工夫しながら情報提供を行う ・ホームページのウェブサイト「消費生活事典」や大阪府シニア向け消費生活情報サイトの積極的な運営を行うとともに、SNS等の活用を図るなど、消費者への効果的な情報発信に取り組む ・地震・風水害等の大規模災害や、感染症の急速なまん延時に消費者から寄せられた相談等に対し適切に対応する ・非常時に乗じた悪質商法等の情報収集に努め、府民等への情報提供や注意喚起を迅速に行う
<p>(4) 個人情報の保護</p>	<p>(6) 個人情報の保護</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報についてはみだりに公開されないことはもとより、自己の情報を自らコントロールできることが原則。しかし、高度情報化の進展の中で、従来想定されていない形で個人情報流出する事例や、ビジネスその他で利活用される事例が多く生じている ・府消費者保護条例は「消費生活において消費者の個人情報が侵害されない権利」を条文中に謳っており、消費者の利益を保護する視点から施策の実施に努める
<p>(5) 物価安定対策と適正な税の転嫁</p>	<p>(7) 物価安定対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・府民の生活に必要な商品や生鮮食品(生活関連物資)について、価格が高騰した時に買占めや売惜しみなど、安定した供給を阻害する不適正な行為が行われた場合には、関係法令や条例に基づき、不適正な行為の是正を勧告するなど、生活関連物資の安定した供給の確保に努める ・地震・風水害等の大規模災害や、感染症の急速なまん延時に生活関連物資の安定した供給が確保できるよう、価格・需給動向等の監視に努める

第2期計画	第3期計画(骨子案)
(1) 高度情報通信社会への対応	
(2) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の推進	
(3) 高齢者、障がい者等への支援	<p>・高齢化の進展に伴い高齢単独世帯も増加しており、悪質な訪問販売や訪問購入等により高齢者が消費者被害に遭う事例も、数多く発生</p> <p>・高度情報通信化が進展する中、インターネットの恩恵を受けられないことで生じるデジタルデバイドやデジタルリテラシーの不足の問題が生じる一方で、モバイル端末を保有しインターネットを利用する高齢者も増加。高齢者の中には、インターネットの利用に不慣れで定期購入等の通信販売に関するトラブルに巻き込まれることも少なくない</p> <p>・障がい者については、「人信じやすい、疑うことを知らない」「過去の経験を目の前の事態に関連付けたり、応用したりすることが苦手」などの障がいの特性につけ込んだ悪質な事案も発生</p> <p>・高齢者等の消費者被害の防止のためには、家族や地域、施設、事業者など周囲の人々による「見守り」が重要であることから、消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置を府内市町村に働きかけるとともに、設置済みの市に対しては効果的な運用のための研修を行うなど支援する</p> <p>・身近な地域で開催される集会に講師を派遣し、契約に関する基礎知識や被害に遭わないための対策に関する知識の習得を支援する</p> <p>・府政だよりやリーフレットなどの媒体に加え、インターネットを活用した情報提供にも取り組む</p> <p>・特殊詐欺の撲滅に向けて、高齢者等とその家族、地域等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</p> <p>・被害の拡大を防止するため、法律や条例に基づき事業者に対して的確に対処する</p>
	<p>・ほとんどの若者がスマートフォンを保有し、インターネットを活用した商品やサービスの購入はもとより、(インターネット上でしか知らない人も含め)友人同士の会話、動画の視聴や投稿など、幅広い用途でスマートフォンを利用している</p> <p>・令和4(2022)年4月1日に改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳へと引き下げられたが、消費者契約に関する知識や経験が不足している。経済的に余裕がない、コミュニケーションをとることが苦手といった若者の弱みにつけ込む悪質な事業者が後を絶たない</p> <p>・マッチングアプリ等で知り合った人物から、副業や投資などのもうけ話で勧誘され高額な情報商材を購入させられた、友人や知人にカフェに誘われて行ったら、その先輩が同席していて高額なセミナーへの参加を勧誘され断れなかったなどの被害相談も数多く寄せられている</p> <p>・若者の消費者被害を防止するため、ホームページやリーフレットなどの啓発資料や啓発動画、消費者教育のほか、若者が視聴することの多いSNS等も活用しながら、契約に関する基礎知識や、被害に遭わないための対策(もうけ話への注意喚起等)を若者に発信する</p> <p>・消費者ホットラインや最寄りの消費生活相談窓口の周知に努める</p> <p>・違法なマルチ取引で他人を勧誘することで加害者にもなることもある。若者が軽い気持ちで悪質商法や特殊詐欺に加担することがないよう、啓発に努めていく</p> <p>・被害の拡大を防止するため、法律や条例に基づき事業者に対して的確に対処する</p>
(2) 若者の消費者被害の防止	<p>・スマートフォンの普及によりインターネットの利用が急速に伸びる中、身に覚えのないサイト利用料が未払いである旨の請求メールが届き「法的手続きをとる」などと脅迫される「架空請求メール詐欺」、特に海外の通販サイトを中心に代金を振り込んだにもかかわらず商品が届かず、連絡も取れなくなる「ネット通販、ネットオークション詐欺」等の詐欺行為は、ますます悪質化、巧妙化している</p> <p>・被害を防止するため、サイバー犯罪の取締りを推進するとともに、被害を防止するためのキャンペーンや大阪府警察ホームページ、リーフレット等を活用した広報啓発活動、府民・児童・企業に対するサイバー犯罪被害防止教室等を実施する</p> <p>・被害に遭いやすい若者や高齢者等に対し、インターネットを悪用した消費者被害の事例や悪質事業者の手口などを情報提供するなど、消費者被害の防止に取り組む</p> <p>・被害の拡大を防止するため、法律や条例に基づき事業者に対して的確に対処する</p> <p>・海外事業者との取引に関するトラブルの相談については、国民生活センター越境消費者センター(CCJ)の紹介などにより、トラブル解決の支援につなげる</p>
(3) インターネットを悪用した消費者被害の防止	<p>・消費者被害は、消費者の権利を侵害するものであり、迅速かつ適切な救済が必要</p> <p>・相談者や相談内容に応じて、消費生活センターが事業者と消費者との間に入って紛争の解決に努める</p>
[1] 大阪府消費生活センターによるあっせん	<p>・簡易迅速なトラブル解決を図るため、府消費生活センターの消費者生活相談員が相談者から状況を聞き取り、その状況に応じて助言やあっせん(解決のための事業者との交渉のお手伝い)を行う</p> <p>・弁護士などの専門の相談機関への相談が適している場合には、専門の窓口を紹介する</p>
[2] 裁判外紛争解決手続(ADR)の利用促進	<p>・専門的な判断が必要な場合など、消費生活センターの解決が困難な消費者からの苦情については、裁判外の紛争解決処理機関として設置している「大阪府消費生活苦情審査委員会」であっせんや調停を行っており、その利用促進に努める</p>
[3] 訴訟への支援	<p>・大阪府消費生活苦情審査委員会において紛争の解決ができなかった消費者が、裁判所に対し訴訟を提訴する場合に、一定の要件のもとで資金の貸付を行う</p>

第2期計画
(1)消費者教育推進の基本的な方向
[1] 消費者教育の総合的な推進
[2] 次世代を担う消費者の育成
[3] 成年年齢引き下げに対応した若年者に対する消費者教育の充実
[4] ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進
[5] 消費者の特性に対する配慮、場の特性に応じた方法での実施
[6] 各主体との連携・協働の推進 (ア)府と市町村 (イ)消費者行政担当部局と教育委員会 (ウ)消費者団体、事業者及び事業者団体 (エ)消費生活に関連する教育との連携推進
(2)ライフステージに応じた多様な場における消費者教育の推進
[1] 学校(小学校・中学校・高等学校・支援学校等)等における消費者教育 (ア)〈小学校〉 (イ)〈中学校〉 (ウ)〈高等学校〉 (エ)〈支援学校〉
[2] 大学等における消費者教育
[3] 地域における消費者教育
[4] 家庭等における消費者教育

第3期計画(骨子案)
(1)ライフステージに応じた消費者教育の推進
[1] 学校(小学校・中学校・高等学校・支援学校等)等における消費者教育
[2] 大学等における消費者教育
[3] 地域における消費者教育
[4] 家庭等における消費者教育

・消費者教育推進法により学校、大学、地域、家庭、職域等における消費者教育の推進が求められてる
 ・消費者教育の取組を進めることにより、消費者自らが被害や事故に遭わない行動を可能にするとともに、他方、悪質商法等の加害者にならないという視点も含め、ライフステージに応じた多様な場を活用し、消費者教育に取り組む
 ・学校(小学校・中学校・高等学校・支援学校等)等において、それぞれの発達段階に応じた消費者教育の推進に努める
 ・大学等における消費者教育については、自立した判断能力を備え、消費者市民社会の実現に向け積極的に活動を行うことができる人材の育成に取り組む
 ・高齢者をはじめ地域で暮らす府民に対する消費者教育については身近な地域において、また、事業所等に勤務する成人期(若者や高齢者の世代を除く)に対する消費者教育については職域の場において、消費者団体や事業者団体等と連携し、情報発信や学習機会の提供等を行うことにより消費者教育を推進する

・学校における消費者教育については、平成29(2017)年及び平成30(2018)年に改訂された小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の新学習指導要領に基づき、児童・生徒の「生きる力」を育むことをめざし、基礎的・基本的な知識及び技能を習得させ、これらを活用して、課題を解決するために必要な思考力、判断力、表現力等を育むとともに、主体的に学習に取り組む態度を養うことを目標としている
 ・指導にあたっては、児童・生徒の興味・関心を引き付ける身近な事例等を取り上げながら、消費者教育の実施に取り組む
(ア)〈小学校〉
 ・社会科では、地域に見られる販売の仕事については、学習の問題を追究・解決する活動を通して消費者の多様な願いを踏まえ、売り上げを高めるよう工夫して行われていることを理解し、考察するよう指導する
 ・家庭科では、買物の仕組みや消費者の役割がわかり、物や金銭の大切さと計画的な使い方について理解すること、購入に必要な情報を活用し、身近な物の選び方や買い方を考え、工夫することなどを指導する
(イ)〈中学校〉
 ・社会科では、市場経済の基本的な考え方や金融などの仕組みや働きについて理解するとともに、消費者の保護について消費者の自立の支援なども含めた消費者行政の取組について理解するよう指導する
 ・技術・家庭科では、消費者の基本的な権利と責任、計画的な金銭管理の必要性、売買契約の仕組み、消費者被害の背景とその対応について理解し、物資・サービスの選択に必要な情報を利用して購入について考え、工夫することなどについて指導する
(ウ)〈高等学校〉
 ・家庭科では、消費生活の現状と課題、消費行動における意思決定や契約の重要性、消費者保護の仕組みについて理解し、消費者の権利と責任を自覚して行動できるよう指導する
 ・公民科では、具体的な主題を設定し、他者と協働して追究したり、課題を解決したりする活動を通して、多様な契約及び消費者の権利と責任、市場経済の機能と限界、金融の働きなどについて、必要な知識及び技能を身に付けることができるよう指導する
(エ)〈支援学校〉
 ・小学校、中学校、高等学校に準じた消費者教育を各教科等において実施する
 ・日用品の取り扱い方や金銭の使い方、情報モラルや消費者トラブルの未然防止など、個々の教育的ニーズに対応した適切な指導や必要な支援を通して、自立と社会参加に向けて育成をめざす資質・能力を身に付けることができるよう指導する

・改正民法の施行により、すべての学生が成年となる大学等においては、高等学校段階までに身に付けた知識等を踏まえ、一人ひとりの学生が、契約に関する知識や契約に伴う権利、責任並びに消費者として主体的に判断し、責任をもって行動できる能力を高める機会を持つことが重要となる
 ・次代の社会、経済を担う成人として主体的に消費者市民社会の形成に参画するための資質を習得できるよう、授業や社会貢献活動などの様々な活動において、消費者の視点を踏まえた教育を推進することが求められている
 ・府では、消費者教育・啓発に関するボランティア活動に積極的に参加し、同世代や年下の若者等に対する消費者教育の担い手となる「大阪府消費者教育学生リーダー」の育成と活動支援等を通じて、自立した判断能力を備え、人や社会、環境等に配慮した行動を取ることができる能力を備えた大学生等の育成に努める
 ・消費者教育コーディネーターの調整のもと、大学等の新入生ガイダンス等の場を活用した啓発の実施や啓発の活用等を働きかけるなど、大学等における消費者教育を支援する

・消費者教育は、誰もがどこに住んでいても、生涯を通して、様々な場で受けることができる必要があることから、身近な生活の場である地域における消費者教育は重要
 ・住民が一番身近な市町村において消費者教育が充実されるよう、消費者教育講座の内容等について府が持つノウハウの提供、他の優れた取組事例の情報提供や市町村職員研修会等の実施などにより、市町村の取り組みを支援する
 ・市町村における消費者教育の推進体制の整備に向けて、市町村への理解の促進を図るとともに、各地域の実情を踏まえた支援する
 ・高齢者等に消費者被害についての情報提供等を行う消費のサポーターなど地域の住民が高齢者等を見守るネットワークの活用、金融に関する知識やトラブルの現状等に関する理解の促進、市町村単位での消費生活に関するイベント等への支援など、様々な人材・関係団体等と連携しながら地域における消費者教育の推進に努める
 ・高等学校等を通じた生徒等への消費者教育の実施方法を検討するとともに、大学等が行う府民を対象とした講座・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方法について検討する

・家庭等は、保護者が金銭や物を大切に扱う意識を子どもに身に付けさせたり、スマートフォンやパソコンを使ったインターネット等の利用のあり方について考え、ルールづくりなどができる場
 ・世帯が別であっても高齢者のみの世帯を担った詐欺的な勧誘や社会経験等が少ない若者を狙った被害を防止するために、家族等の間で互いに情報共有や注意喚起を行うことで未然に危害等を回避できる場でもある
 ・消費生活に関する様々な情報を提供することで、日常生活の消費者トラブルの未然防止やエンカルの消費の実践など、家庭等における消費者教育に取り組む
 ・児童養護施設等で生活している子どもへの支援にも努める

<p>[5] 職域における消費者教育</p>	<p>[5] 職域における消費者教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は、お客様相談室などを設け、直接的、間接的に消費者の声を聴いていることから、その声を生かし、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような情報の提供や、商品・サービスの開発といった消費者志向の取組が期待されている ・従業者に対して研修等を実施することにより、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めることが求められている ・消費生活に関する知識、理解を深める従業者教育の重要性について、事業者の協力を得ながら理解を深めてもらい、事業所内の研修等で啓発冊子等を活用し、消費者教育を実施するなど、職域における消費者教育の推進に努める ・従業者が事業活動の中で、高齢者や障がい者等支援が必要な人々に消費者被害や消費生活センターの相談窓口等についての情報を提供することができるよう、啓発冊子等の配布等を実施しており、高齢者の見守りに資する取組として、継続的に実施する
<p>[6] 消費者教育拠点としての府消費生活センターの活用</p>	<p>[6] 消費者団体、事業者及び事業者団体等との連携</p> <p>[7] 消費者教育拠点としての府消費生活センターの活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体、事業者及び事業者団体等との多様な主体間による情報交換や協議が行われることにより、消費者教育を推進する施策への協力などが行われるよう、これら団体の連携・協働を推進し、消費者に対し情報を正しく提供できるよう、働きかける ・府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）を提供するとともに、多様な場における消費者教育の取組を支援する ・府民を対象に消費生活に関する情報をわかりやすく提供するイベント等を実施し、人や社会、環境等に配慮した消費行動の具体的な取組を示したエンガール消費等についてわかりやすく情報提供し、消費者市民社会の構築に向けた取組を推進する
<p>(3) 消費者教育の担い手の育成と活用</p> <p>[1] 小学校・中学校・高等学校・支援学校等における教職員</p> <p>[2] 消費生活相談員等</p> <p>[3] 実務経験者等</p> <p>[4] 地域における消費者教育の担い手</p> <p>[5] 消費者教育コーディネーター</p>	<p>[8] 消費者教育の担い手の育成と活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受ける機会を提供するためには、学校、大学、研究機関、消費者団体その他の関係機関等に対し消費者教育を担う人材の育成について自主的な取組を促すなど、幅広い担い手の育成に努めるとともに、有資格者等の活用を図る必要がある ・大学生などの若者を同世代や年下の若者等に対する教育の担い手として活用することも効果的 ・消費者教育を担う多様な関係機関や担い手をつなぐためには、間に立って調整をする役割を担うコーディネーター的な役割も重要 ・府消費生活センターを拠点として、消費者教育コーディネーターの育成と活用に取り組む ・小学校・中学校・高等学校・支援学校等の教職員や、消費者教育講座の講師になる機会も多い消費生活相談員等への研修等の充実にも努める (ア) 小学校・中学校・高等学校・支援学校等における教職員 ・児童・生徒に対して実際に消費者教育を実施する教職員が消費者教育への理解を一層深められるよう、研修の充実等にも努める (イ) 消費生活相談員等 ・消費生活相談員や市町村職員は、学校や地域の消費者教育講座の講師となる機会が多いことから、必要な知識を習得するための研修機会の充実を図る (ウ) 実務経験者等 ・弁護士、司法書士、金融経済教育の実務者等実務を通して消費者教育を行うことができる外部人材を活用し、学校等における消費者教育を充実させる (エ) 地域における消費者教育の担い手 ・誰もが、どこに住んでいても、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よう、より身近な地域における消費者教育の担い手の育成や活用に取り組む (オ) 消費者教育コーディネーター ・府消費生活センターを拠点として、多様な主体が連携・協働した体制づくりが促進されるよう、消費生活相談員等を活用した消費者教育コーディネーターの育成と活用に取り組む ・実務経験者など消費生活に係る様々な専門分野からコーディネーターを委嘱し多様なコーディネートができるよう、仕組みづくりを検討する
<p>(2) 消費生活に関連する他教育との連携推進</p>	<p>(2) 消費生活に関連する他教育との連携推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「持続可能な社会を形成する」視点から、「エンガール消費」、環境や資源、エネルギー等に関わる「環境教育」、「食品ロスの削減」や適切な食生活、食の安全性等に関わる「食育」等に関する消費者教育に取り組む ・「貯蓄から投資へ」の国の動きも踏まえて、金融リテラシーの向上を図る「金融経済教育」を行う等、幅広く日常の消費生活や事業活動に関連する教育との連携を図りつつ推進することにより相乗効果を図る
<p>[1] 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の推進</p>	<p>[1] 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27(2015)年9月に「国連持続可能な開発サミット」において「持続可能な開発目標(SDGs)」が全会一致で採択されてから10年近くが経過し、我が国でもSDGsの理念と行動が浸透してきている ・令和7(2025)年4月に開催される「2025年大阪・関西万博」は、この目標達成のプラットフォームになることから、さらなる取組が求められている (ア) エンガール消費 ・商品やサービスの購入に際して、人や社会、環境や地域等の社会的課題の解決に配慮したり、そうした課題に取り組む事業者等を応援したりしながら消費活動を行う、いわゆる「エンガール消費」について、次世代を担う若者をはじめ、広く府民にわかりやすい言葉で普及啓発し、理解を高める (イ) 環境教育 ・気候変動や生物多様性の喪失をはじめとする環境課題と社会・経済課題との関連について学び、環境と身近な生活との関わりについて理解し、環境課題の解決に向けて自ら進んで参加・行動するなど、「環境教育」で求められている取組は、日常の消費生活での環境配慮行動や環境負荷低減に向けた事業活動等へ結びつくもの ・令和32(2050)年にカーボンニュートラルを達成することが求められている中、「大阪府地球温暖化対策実行計画(区域施策編)」では、2030年度の温室効果ガス排出量の削減目標を2013年度比で40%としており、その達成に向け、消費者教育を含めた様々な取組を通じて、ライフスタイルの転換を図ることが重要 (ウ) 食品ロスの削減 ・本来食べられるにも関わらず廃棄される食品、いわゆる食品ロスは、生産、製造、販売、消費等の各段階において発生しており、平成27(2015)年9月の国連サミットで採択された持続可能な開発のための2030アジェンダ2において言及されるなど世界的にも大きな課題 ・食品ロス削減には、流通の段階ごとの取組や、消費者理解の促進により行動を起こす府民を増やしていくことが必要であることから、消費者教育、環境(地球温暖化等)、廃棄物処理、食品産業の発展等の観点からの取組も重要 (エ) 食育 ・食育を、生きる上での基本であって、知育、徳育及び体育の基礎となるべきものと位置付けるとともに、様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができる人間を育てる食育を推進することが求められている ・食育の取組の中で、マナーの習得、「もったいない」という意識の醸成、食品ロスの削減や地産地消の推進といった取組は、持続可能な社会の形成をめざす消費者教育の課題
<p>[2] 金融経済教育</p>	<p>[2] 金融経済教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・IT技術の進化により、キャッシュレス決済や暗号資産といった新たな金融サービスが生まれる中、国民一人ひとりが、金融リテラシー(金融に関する知識・判断力)を身に付けるためには、金融や経済についての知識のみならず、家計管理や将来の資金を確保するために長期的な生活設計を行う習慣・能力を身に付けること、保険商品、ローン商品、資産形成商品といった金融商品の適切な利用選択に必要な知識・行動についての着眼点等の習得、事前にアドバイスを求めるなどといった外部の知見を求めることの必要性を理解することが重要 ・金融リテラシーは、自立した消費生活を営む上で、必要不可欠であり、消費者教育の重要な要素
<p>[3] その他</p>	<p>[3] その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、子どもが親のクレジットカードを無断で使用してオンラインゲームに高額な課金をしていたという相談が消費生活センターに寄せられている。このようなトラブルについては、当事者である消費者に対する教育のみならず、保護者への啓発も重要 ・消費者による従業者等への行き過ぎた言動が見られるといった指摘が寄せられています。そのため、消費者は適切な意見の伝え方を身に付けるとともに、事業者は消費者の声を受け止めるなど、両者が適切なコミュニケーションをとることで信頼関係が失われることを防ぐ観点も重要 ・オンラインカジノのように海外の事業者が合法的に運営しているものであっても、消費者が国内から利用(接続等)すれば犯罪になるものもある。消費者側で犯罪になる認識がないまま利用していることも少なくないことから、広く府民に注意喚起していくことが重要

第2期計画
<p>(1) 府の消費生活相談体制の充実・強化</p> <p>[1] 高度で専門的な相談への対応力強化(相談員の育成・資質向上)</p> <p>[2] 府消費生活センターほか各種相談窓口の連携による相談体制の充実強化</p> <p>[3] 府における消費生活関連相談窓口の周知強化(広報強化)</p> <p>(2) 市町村相談体制への支援</p> <p>[1] 市町村消費生活相談員等の育成・資質向上等</p> <p>[2] 市町村における消費生活相談業務の支援</p> <p>(3) 消費者問題の早期解決支援</p> <p>[1] あっせん、調停の活用</p> <p>[2] 訴訟への支援ほか</p> <p>[3] 高齢者、障がい者等の被害解決への支援</p> <p>[4] 警察による防犯活動・犯罪の取締りの推進</p>

第3期計画(骨子案)
<p>・消費者基本法では、消費者の安全と、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが、消費者の権利であるとしている</p> <p>・消費者の権利を守るためには、“どこに住んでいても公平かつ平等に消費生活相談を受けられる体制”が重要であることから、大阪府では、消費者に最も身近な存在である市町村の相談窓口の整備・充実に努めるとともに、広域的で高度な案件に対応できる府の消費生活相談体制の充実に取り組んでいる</p> <p>・近年、新型コロナウイルス感染症の発生やデジタル化の進展など、消費者や消費生活相談員を取り巻く環境が大きく変化する中、対面や電話以外での相談ニーズの高まり、相談員が出動しにくい中での相談業務の継続など、消費生活相談に係る新たな課題への対応が求められている</p> <p>・消費者庁及び独立行政法人国民生活センターでは、今後の消費生活相談については、社会経済が一層高度化・複雑化、デジタル化し、既存の概念を超えた商品・サービスが増加する可能性がある、グローバル化が進み、国境を越えた消費が増加する可能性がある、高齢化が更に進み、また消費者自身による解決が難しい問題が増加し、相談需要が高まる可能性がある、消費生活相談業務に投入する人・もの・金が一層限られるおそれがある、などにより、「行政需要に対して、提供できる行政サービスが追いつかなくなるおそれがある」との考えに基づき、「消費生活相談のデジタル化」を進めることとされた</p> <p>・このデジタル化の一環として、消費者庁及び独立行政法人国民生活センターは、現行のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の利用を終了し、令和8(2026)年10月からクラウドサービスを使った新たなシステムを導入予定</p> <p>・システム変更に加え、市町村間、都道府県と市町村間の連携・共同実施、市町村をまたいで協力できる仕組みなど、地域連携による体制強化も予定</p> <p>・広域連携については、全国の地方自治体から多くの意見や質問が消費者庁に寄せられ、令和8(2026)年10月から開始される新システムへの移行と併せて実施することが困難な状況となったことから、消費者庁では、新システムへの移行を先行して実施</p> <p>・システム面については、消費者庁及び独立行政法人国民生活センターから情報を収集しながら、新システムの端末・回線等の整備や消費生活相談員への研修を行うなど、円滑な移行ができるよう準備を進めるとともに、移行後の課題の検証を行う</p> <p>・業務体制面では、各都道府県が実情に応じて取り組むことを基本としながらも、市町村間、都道府県と市町村間の連携・共同実施、自治体をまたいで協力できる仕組みなどの地域連携が予定されており、令和5(2023)年度末に取組内容や整備時期について改めて具体化する想定</p> <p>・国の動向を注視しながら、地域の実情に応じた新システムの構築や業務体制面の整備ができるよう国に提案・要望を行うとともに、市町村の意見も踏まえ、広域連携の設置拡大も含めた相談体制の強化を検討する</p> <p>・広域的で高度な案件に対応できる府の消費生活相談体制と消費者に最も身近な存在である市町村の相談窓口の整備・充実に努める</p>

第2期計画

重点取組1

成年年齢を18歳に引き下げる改正民法の令和4(2022)年4月施行を踏まえ、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以下の4点について重点的に取り組みます。

- ・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
- ・「社会への扉」等の実践的な消費者教育教材等の活用
- ・「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
- ・教員研修等による消費者教育の指導力強化

【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府内高校等の比率

重点取組2

超高齢化社会の進展を踏まえ、消費者被害から高齢者、障がい者等を守るため、府内全市町村での消費者安全確保地域協議会等の見守りネットワークの設置とより効果的な運営が行われるよう、市町村の支援に取り組みます。

- ・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

【重点取組2における参考指標】

市町村における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の比率

第3期計画(骨子案)

重点取組1 悪質商法等による消費者被害の防止

- ・特定商取引法をはじめ消費者関連法の数次にわたる改正にもかかわらず、契約や取引の知識・経験が乏しい若者、加齢等により判断力の低下や健康面の不安がある高齢者を狙った悪質商法が後を絶たないため、府消費生活センターと警察との連携強化はもとより、国や近隣府県・府内市町村等と協力しながら、悪質商法や特殊詐欺による消費者被害の未然防止・拡大防止に重点的に取り組む
- ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置の市町村への働きかけと支援
- ・啓発冊子、ウェブサイトやSNS等を活用しながら、悪質商法対策に関する情報の発信
- ・若者や高齢者等を狙う特殊詐欺被害や消費者被害の防止

【重点取組1における参考指標】

市町村の消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置数
消費相談窓口に対する若者の認知度

重点取組2 多様な消費者教育の推進

- ・消費者の被害やトラブルを未然に防止するため、若者から高齢者まで各世代に応じた消費者教育に取り組む
- ・クイズや漫画を盛り込んだ啓発冊子や啓発動画を活用しながら、小学生期・中学生期・高校生期・成人期に応じた消費者教育の推進
- ・高齢者の身近な地域で開催される集會等における消費者教育の推進

- ・持続可能な社会の形成に貢献する消費行動(エシカル消費)を消費者に働きかけるとともに、暮らしに身近な金融経済に関する知識の習得等府民の金融リテラシーの向上に取り組む
- ・消費者団体との協働で開催する消費者フェアにおける啓発
- ・金融経済等に関する講演会の開催や学校現場で金融教育の支援を行う金融広報委員会への協力

【重点取組2における参考指標】

- ・消費者契約の基本的な知識に関する理解度(ライフステージ別)
 - ・エシカル教育に関する理解度

重点取組3 消費生活相談のデジタル化

・消費者庁及び独立行政法人国民生活センターでは、「消費生活相談のデジタル化」のうちシステム面では、現行のPIO—NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の利用を終了し、令和8(2026)年10月からクラウドサービスを使った新たなシステムを導入する予定

- ・業務体制面では、各都道府県が実情に応じて取り組むことを基本としながらも、市町村間、都道府県と市町村間の連携・共同実施、自治体をまたいで協力できる仕組みなどの地域連携が予定されており、令和5(2023)年度末に取組内容や整備時期について改めて具体化すると想定
- ・国の方針については、地方自治体(特に市町村)における消費者施策に大きく影響することから、国の動向を注視しながら、地域の実情に応じた新システムの構築や業務体制面の整備ができるよう国に提案・要望を行うとともに、市町村のニーズを踏まえながら、市町村間の協力体制の構築等広域連携に向けたきめ細かな調整する
- ・市町村から地域連携(特に市町村域を越えた連携・協力する仕組み)に対する意見のヒアリングと当該意見を踏まえた国への要望
- ・「市町村間の連携・協力」や「市町村域を越えた連携・協力」を希望する市町村間の連絡・調整