

## 基本計画策定の経緯

- 府消費者保護条例（平成26年4月1日改正施行）第8条に基づき策定。
  - 平成26年9月5日に府消費者保護審議会から知事に答申
  - 平成26年12月10日から平成27年1月8日までパブリックコメントを実施  
主な意見・悪質事業者通報窓口の設置について（26件）
- 提出意見  
延べ300件
- ・市町村支援、中核センター機能の強化（25件）
  - ・数値目標、管理指標の設定、重点施策の設定について（21件）
  - ・事業者指導の強化、情報分析、検証等について（18件）
- 平成27年3月策定

## 計画の概要

### 計画策定について

府消費者保護条例の基本理念である「消費者の権利の確立」及び「その自立の支援」のもと、安全・安心な消費生活の実現を目指し、今後の府の消費者施策の方向性を示すとともに基本的な施策を整理し、庁内はもとより関係機関と連携し、施策の計画的推進を図る。計画期間は平成27～31年度の5年間。社会経済環境等の変化に対応し必要に応じ見直す。

### 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  
人口減少社会・高度情報通信社会・環境、IT化・問題・「食」の諸問題 ほか
2. 府における消費者相談等の状況  
府消費生活相談の概要・悪質事業者に対する行政処分、指導等の状況 ほか
3. 府における消費者行政の課題と対応の方向性  
消費者の安全・安心の確保、消費者の自立への支援、消費者教育の推進、被害の防止・救済、府と市町村の機能の充実・強化・連携・役割分担

### 消費者施策の基本的な考え方・理念

1. 基本的な考え方・理念（めざすべき姿）  
府、市町村、事業者（団体）、消費者（団体）がそれぞれの責務と役割を認識して主体的に責任ある行動をとり、お互いが協力し合いながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための「消費者市民社会」の構築を目指す。
2. 消費生活の現状等を踏まえた重要な視点  
「特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等」  
「消費者教育の充実・強化」「各主体の役割分担に応じた取組と連携」  
「法令等に基づく事業者指導等」

### 総合的、計画的に講ずべき施策の方向性

- 基本目標Ⅰ 消費者の安全・安心の確保**  
情報提供や関係法令、条例に基づく事業者指導等による消費者の安全・安心の確保  
商品・役務の安全性の確保、消費者取引の適正化、消費者への情報提供ほか
- 基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援**  
情報の提供、啓発や消費者教育による自立した消費者の育成  
高度情報通信社会への対応・高齢者・障がい者、若者等への支援ほか
- 基本目標Ⅲ 消費者教育に関する計画的な施策の推進**  
多様な場における特性に配慮した消費者教育の推進と人材（担い手）の育成及び活用
- 基本目標Ⅳ どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり**  
—消費者被害の早期解決と救済に向けて—  
府の消費生活相談体制の充実・強化・市町村相談体制への支援

### 関係機関、団体との連携強化、計画の推進体制と進行管理

- 関係機関・団体との連携強化と関係者意見の消費者施策への反映、透明性の確保
- 府消費者行政推進本部会議の活用、消費者保護審議会と府民への公表

## 計画における重要な視点と主な取組

【②〇〇千円】は予算額

### 1. 特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等

- 高齢者、障がい者、若者など特に配慮を要する消費者の被害の未然防止、拡大防止のため、庁内関係各課等との連携を図り、適切な情報提供等を実施
- 高齢者等の消費者トラブル未然防止事業
    - ・府政だより10月号で啓発記事掲載【②⑥補正要求②⑦執行】：19,200千円】・メルマガ、ラジオ等による情報提供
    - ・地域における見守り者向け講座【②⑦7,973千円】 ②⑤実績：18回実施 811人参加
    - ・大阪府警察が実施する被害防止啓発はがき郵送事業への協力【②⑦1,933千円】 ②⑤実績：約40,000枚発送
    - ・悪質訪問勧誘（販売・購入・交換）お断りステッカーの作成【②⑥補正要求②⑦執行】：1,102千円】
  - 若者向け消費者トラブル未然防止事業
    - ・若者向けホームページの運営・管理【②⑦492千円】
  - 視覚障がい者向け点字刊行物作成【②⑦720千円】
    - ・生活情報誌「くらしすと」の点字刊行物作成 ②⑥実績：年4回各200部作成予定



府政だより

### 2. 消費者教育の充実・強化

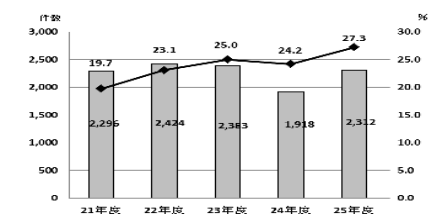
- 庁内関係各課の連携を強化し、協力して、多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育を推進
- 消費者問題への関心を高めるイベント等の実施、消費者教育・啓発の機会の提供、啓発資料等の作成等
    - ・府市共同発行生活情報誌「くらしすと」の発行【②⑦3,400千円】 ②⑥実績：年4回各30,000部発行
    - ・ウェブサイト「消費生活事典」の運用 利用件数 ②⑤実績：38,359件 ②④実績：35,683件
    - ・大阪府・市共催講演会【②⑦414千円】 ②⑥実績：115人参加
    - ・大学生・高校生による同世代への消費者教育【②⑦7,399千円】 ②⑤実績 8大学1,126人 10高校9,834人
    - ・夏休み若者向け集中啓発講座【②⑦1,331千円】 ②⑥実績：596人参加 ②⑤実績：525人参加
    - ・消費者フェアの開催（消費者団体による発表、啓発イベント）＜拡充＞【②⑦7,622千円】 ②⑥実績：2,314人参加
    - ・消費者教育講師派遣【②⑦1,760千円】 ②⑤派遣回数22回 受講者1,764人
    - ・啓発資料作成【②⑦2,182千円】
  - 消費者教育の人材（担い手）の育成及び活用
    - ・教職員等への研修＜拡充＞【②⑦2,475千円】 ②⑦25回実施予定 ②⑥予算2,027千円 20回実施見込



消費者フェア

### 3. 各主体の役割分担に応じた取組と連携

- 府は、府域の中核的センターとしての専門性・広域性を発揮し、市町村支援事業等の強化を図り、高度化・巧妙化する消費者被害への府域全体における対応力を高める
- 消費生活相談及び苦情処理 ②⑤度実績：8,486件（②⑥上半期実績：4,392件 ②⑤上半期実績：4,274件）
    - ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化研修【②⑦1,386千円】 ②⑤実績：12回開催 延べ127人参加
  - 市町村の相談窓口強化（市町村への支援）
    - ・市町村消費生活担当職員等研修【②⑦182千円】 ②⑤実績：3回実施 延べ94名参加
    - ・市町村消費生活相談員レベルアップ研修【②⑦5,534千円】 ②⑤実績：上級・中級 延べ26回開催、述べ331人参加
    - ・弁護士による法律相談の実施【②⑦390千円】 ②⑤開催実績及び相談件数：14回17事例（うち、緊急相談：7回7件）
    - ・共同事例研究会＜大阪弁護士会と共同で実施：予算措置なし＞ ②⑤開催実績及び相談件数：11回11事例
    - ・消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの運用【②⑦362千円】



60歳以上の相談件数と全相談件数に占める割合の推移

### 4. 法令等に基づく事業者指導等

- 法に基づく悪質な事業者に対する厳正な取締り等を実施
- 特定商取引に関する法律や消費者保護条例に違反する不当な取引行為を行う悪質事業者に対する行政処分・指導等の実施
    - ②⑤実績：文書指導2件、口頭指導4件 ②⑥実績：勧告1件、文書指導1件、口頭指導4件
  - 景品表示法に違反する不当な景品類の提供や表示を行う事業者に対する措置命令・指導等の実施
    - ※法改正によりH26.12.1より措置命令権、合理的根拠提出要求権等が都道府県知事に委任された。
    - ②⑤実績：文書指導1件、口頭指導2件 ②⑥実績：文書指導8件、口頭指導3件
    - ・権限委任に伴う合理的根拠提出要求権の行使に伴う検証＜新規＞【②⑦212千円】
  - 事業者に対する法令等の説明会の開催、イベント等における講演会の実施【②⑦773千円】 ②⑦開催予定回数：3回
    - ②⑥実績：景品表示法説明会2回、延べ参加事業者数 約400人、外食産業向けPRセミナーでの講演 参加者約100人



事業者説明会