

## 大阪府消費者基本計画（第2期）骨子案に対する委員意見（抜粋）

### 骨子案全般・横断的内容に関すること（検討作業等に関する意見含む）

#### ○1. 重点施策・独自施策等

- ①国の第4期基本計画のあり方検討会等で指摘されている点を考慮したうえで、府の計画の重点施策を明らかにすべき。（国の第4期消費者基本計画策定で論じられている視点やSDGsとの整合性にも配慮されている、との意見もあり。）
- ②万博開催や、統合型リゾート（IR）誘致などを控え府独自の視点を盛り込んだ計画にすべき。

#### ○2. 成果指標・数値目標など計画の検証方法等

- ①第1期計画は具体的成果指標がなく、評価しにくい。府の重点課題を洗い出すとともに第2期計画には数値目標や成果指標を設定し、目的達成のために適宜施策の新設、改善、見直し、廃止が必要。
- ②必要な情報を整理、確認し、政策のモニタリングを行うことは重要だが、実施者の過度な負担を伴うものやあまりに細かな分析はかえって論点が見えにくくなるので注意が必要。
- ③計画途中でも時代や国の施策の変化や必要に応じて計画の見直しを行うことを明記してほしい。
- ④SDGsに関する説明が不足しているように感じられる。計画全体を通して強調して記載し、SDGsのアクションプラン等も含め記載を行うべき。大阪万博開催にあたり「SDGsが達成される社会」が目標として掲げられており、消費者・事業者等すべてのステークホルダーが連携して取り組むことが必要。

#### ○3. 構成・その他

- ①特に2章と3章の間で重複や同じ表現の繰り返しが多く見受けられる。章立て等構成を整理すべき。
- ②図表の配置なども含めもう少し読みやすいように整理をしてはどうか。
- ③計画の内容を府民によりわかりやすく伝えるため、コンパクト化した概要版の作成が必要。
- ④西暦、和暦の表示を統一してほしい。

### 第1章 計画の基本的な考え方

- ①「4. 計画の見直し」について前回の答申では、見直しを行う際に審議会への報告だけでなく、審議会でのチェックと意見尊重・反映を求めている趣旨に即して記述を改め、第5章（進行管理）に移すべき。
- ②基本目標の4つに加え、緊急情報などを伝達する効果的な情報システムの確立が急がれる。

### 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

- ①「1. 消費者を取り巻く環境の変化」では国際的動向や国の動向についてまとめており、「2. 府における消費者相談の状況」では府の消費者相談等の状況についてまとめられている、いずれも「国全体の動向がこうなっており、それに対する府の動向や現状分析はこうなっている」という記載をすべきではないか。
- ②今般の計画案の重要なポイントのひとつが若年層への対応であり、若年層の相談窓口の利用データを掲載し、今後の周知や、窓口利用件数の増加などを盛り込んでもいいのでは。
- ③個人間取引のトラブル増加について明記してほしい。

- ④65歳以上の高齢者のトラブルについて記載があるが、65歳以上でひとくくりにすると実態が見えにくい。70歳以上や80歳以上などに分けたうえでの分析が必要。若年層も同様で、現在も18歳、19歳、20歳でトラブルの傾向が異なってくるので成年年齢引き下げも見据えて表現を工夫すべき。
- ⑤通販の拡大による影響や食品ロスなど、社会的な問題となっている事象について記載が必要。
- ⑥オリンピックや万博開催を見据えたキャッシュレスの推進施策があれば記載をすべき。またキャッシュレス決済普及の問題点として高齢者がうまく使いこなせない可能性があることや、災害時に対応できない点など問題点の記載が不十分。
- ⑦定住外国人、訪日外国人の増加に伴う対策が不十分。 4章に具体的な取組を記載すべき。
- ⑧行政処分、指導の実績を記載すべき。
- ⑨消費者安全確保地域協議会（高齢者の見守りネットワーク）について、役割および地域との連携方法についてなど情報量が少ない。また、国の強化作戦をふまえて設置数に具体的な数値目標を設定すべき。
- ⑩消費者教育は、高校中退者や進学しない人、支援学校・養護施設退所者の対策も施策を示すべき。

### 第3章 消費者施策の基本的な考え方・理念

- ①施策の方向性は原案で問題がないと思われるが、実施過程で修正の必要が生じれば柔軟に対応できればよい。
- ②成年年齢引き下げに係る高等学校での消費者教育の充実が喫緊の課題。高校での消費者教育の益々の充実に図るとともに、各省庁との連携強化等対策が必要。
- ③成年（新卒就職者含む）への啓発も必要。
- ④SDGsの目標「持続可能な生産・消費形態を確保する」の達成には消費者・消費者団体だけではなく、事業者や事業者団体とのパートナーシップが必要。「消費者志向経営」の必要性もより詳細に記載すべき。
- ⑤消費者間取引について記載が必要。

### 第4章 施策の展開

#### ○基本目標 I 消費者の安全・安心の確保

- ①社会情勢の変化や国の法律改正を踏まえて大阪府消費生活条例及び同施行規則の見直しを行っていくことを明記すべきではないか。また、事業者に対する関係法令説明会だけではなく業界団体や経済団体などを通じて周知に取り組んでいくべき。
- ②消費者に対しても条例の周知と併せてお断りステッカーの積極的な普及を図るべき。
- ③悪質事業者への指導監督処分を強化してほしい。また、特定商取引法等特別法でも直罰条項があるので、府警本部と連携して取締りをしてほしい。
- ④消費者への情報提供について府ホームページ「消費生活辞典」をよりわかりやすく改善していくとともに、LINEやTwitter、Facebook等のSNSを活用した周知・eラーニングの機会提供を行うべき。
- ⑤災害後の悪質な取引行為に関するマニュアルの作成等より具体的な施策を記載すべき。
- ⑥ギャンブル依存症対策への具体的な取組を記載すべき。
- ⑦消費者の信頼に足る口コミ・レビュー等のルール化と評価制度が必要。
- ⑧食の安全に関して、部分的硬化油、遺伝子組み換え食品、ゲノム編集食品等の問題点とそれに対する取組について明確化すべき。

### ○基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援

- ①食品ロスの削減を推進する法案が成立した場合には直ちに基本計画に記載すべき。
- ②障がい者についての記載や施策が弱く感じる。重点的かつ具体的な施策を講じてほしい。
- ③消費者安全確保地域協議会の設置の促進に係るいくつかの事業については評価ができるが、設置に数値目標を設定すると同時に、府においても設置すべき。

### ○基本目標Ⅲ 消費者教育の推進

- ①高校教育、大学教育においては成年年齢の引き下げを見据えた施策を展開していくべき。
- ②教員に対する消費者教育を充実すべき。
- ③キャッシュレス化を踏まえ、高齢者をはじめ消費者への啓発が必要。
- ④小学校前の「幼児期」及び外国籍の子どもに関する記述が少ない。
- ⑤市町村の消費者教育推進の支援及び協議会の設置支援について記載するとともに、消費者保護審議会に専門の部会を設置すべき。
- ⑥社会教育との連携を明記すべき。
- ⑦エシカル消費・消費者市民社会の認知度を高める施策が求められる。
- ⑧学校（小中高）消費者教育に関する記述部分では、学習指導要領の「重要項目」に挙げられている点も加えてほしい。また、社会科・家庭科に限らず教科横断的に多様な展開の可能性についても追究すべき。
- ⑨消費者教育コーディネーターの具体的施策が不明。育成、活用等府の体制づくりを明記すべき。
- ⑩消費者志向経営自主宣言企業についての客観的評価・認証制度の検討が必要。
- ⑪職域における消費者教育を充実すべき。
- ⑫計画期間中に何をどこまで行うのかを明確にし、その進行を管理することが必要。

### ○基本目標Ⅳ 消費生活相談体制の充実

- ①府センターの斡旋率の向上に取り組むべき。
- ②将来的な相談員不足を見据え、育成や待遇向上、研修参加率の向上・人材バンク設置を盛り込むべき。
- ③苦情審査会の手続規定を整備するよう検討してはどうか。また、ADRに対する支援も明記してほしい。
- ④苦情処理のための商品テストだけではなく、比較商品テストや目新しい商品、誤使用が心配される商品のテスト実施について期待したい。

## 第5章 計画の推進方策と進行管理

- ①啓発、事業者指導に関して他都道府県や警察、市町村、消費者団体等との連携を深めていくことが必要。
- ②第1期計画の進行管理が不十分であったため、第2期では「重要達成度成果指標（KPI）」や具体的な数値目標を設定し、その進捗状況を府民に報告をすることも含めて5章に明記すべきではないか。