

# 大阪府消費者基本計画に盛り込むべき事項にかかる意見

2014年5月30日

## <体制にかかる論点>

### 1) 大阪府及び大阪府消費生活センターの役割・機能

- ①府内市町村の消費者行政の中核センターとしての役割を果たし、機能発揮ができるように大阪府消費生活センターを拡充する
  - ・人員、予算を大幅に拡大する→数値目標として具体化する
  - ・事業者の監視・指導、消費者教育、相談業務、市町村支援に専任職員を配置する
  - ・相談員のスキルを引き上げ、相談事案の解決に向けて市町村に助言をし、頼られる体制を敷く
- ②庁内他部署との連携をすすめるために、大阪府消費者行政推進本部会議の機能強化を図り、その事務局機能を府消費生活センターが担えるように改革する
- ③府消費者行政を一体的、継続的、計画的に実施できる環境を整える観点から、相談業務等の委託見直しを含めてそのあり方を検討する

### 2) 大阪府消費生活センターが果たすべき市町村支援

- ①少なくとも府内全市に消費生活センターが設置されることを目標にした支援策を計画化する（藤井寺市、柏原市、阪南市が未設置）
- ②相談員のスキルを引き上げ、相談事案の解決に向けて市町村に支援ができるようにする
- ③市町村の相談員の勤務体制や不在事情に応じて、そのバックアップができるような相談員の配置を府消費生活センターで行う
- ④消費者被害救済のための弁護士紹介等の体制が整うよう支援する

### 3) 大阪府消費生活センターと諸団体等との連携

- ①大阪府警との連携を活かした事業施策（被害の情報交換に基づく啓発・注意喚起、など）を計画化する
- ②調査活動の経験豊富な府警OBを事業者指導窓口に計画的に配置する

## <事業にかかる論点>

### 1) 大阪府消費生活センターが主体的に行う事業

- ①府センターが中核的機能を果たすための事業を強化する
  - ・事業者指導に係る事案を積極的に探し、警察OBを適切に配置して事業者指導を強化する
  - ・府・市町村で受けた相談事案のうちから規範性の高い事案を積極的に取り上げ、苦情審査委員会を活用してあっせん事例を増やす
  - ・商品テスト業務及びテスト範囲を拡大する
  - ・持ち込まれたテスト事案から公益性の高い事案を積極的に取り上げ、無償で商品テストが受けられるように要件の見直しをする

- ・加盟店責任と同様の管理責任を負えるよう決済代行業者に対して規制強化する
- ・消費者訴訟支援のあり方を見直し、苦情審査委員会のあっせん・調停前置を要件としない事案についても支援の対象とする

②大阪府消費者保護条例の規定を活かした事業施策を計画化する

- ・「訪問販売お断りステッカー」を普及、活用する
- ・毎年度の計画の検証、見直しを府民参加で行うことを定式化する
- ・「個人情報侵害されない権利」を消費者の権利として位置付けた条例を事業施策に具体化できないか

③苦情審査委員会への付議案件を増やすべく、目標をもって取り組み、被害相談解決の規範・指針を高める役割を果たせるよう事業施策に計画化する

④職員、相談員の研修を段階的、計画的にすすめられるよう基本計画に盛り込む

- ・経験年数やテーマ別に応じた研修、定型講座や現場特別研修など研修を通じたスキルアップを計画的にすすめる

**2) 大阪府消費生活センターが市町村支援を通じて行う事業**

①相談員のスキルを引き上げ、相談事案の解決に向けて市町村に支援をする（再掲）

②自治体の福祉・民生部局が訪問介護にあたる福祉担当者等に対して消費者教育を行うことができるよう支援する

**3) 大阪府消費生活センターが諸団体と連携して取り組む事業**

①弁護士会、司法書士会、消費者団体（適格消費者団体を含む）などの関係諸団体との連携で基本計画の施策をすすめる

- ・団体の特性に応じた連携事業で計画の実施にも関与を展望した事業施策を具体化する
- ・顧問弁護士制度の活用や消費者教育・見守りネットワークの先進事例を普及するための施策を講ずる

**<消費者教育にかかる論点>**

①消費者基本計画の中に消費者教育を重点と位置付け、消費者教育推進地域協議会を府と各自治体に設置して、府と市町村への支援施策が相乗的効果を生むよう計画化する

②訪問介護にあたる福祉担当者等福祉部局に関わる地域の担当者に対して消費者教育を行う

③学校教育との連携を強化して、消費者教育に関する時間の増加と充実を図る