

# 大阪府消費者基本計画(第3期)の策定について(答申)

## ◎ 消費者基本計画(第3期)の基本的な考え方

- 大阪府消費者基本計画(第2期)【令和2年4月～令和7年3月】の基本的な考え方を踏襲し、後継計画として策定する。
- 府、事業者、事業者団体、消費者(府民)、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取り、互いに協力し合いながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための「消費者市民社会」の構築をめざす。

## ■ 計画の性格

「消費者施策を計画的に推進するための基本計画」(大阪府消費者保護条例第8条)として、「都道府県消費者教育推進計画」(消費者教育推進法第10条)の性格を併せ持った、消費生活に関する府における総合的な計画として策定

## ■ 計画期間

5年間(令和7年4月～令和12年3月)

## ■ 計画の推進体制

- 「大阪府消費者行政推進本部会議」を運営  
庁内関係部局との連携・協力により消費者行政を総合的・効果的に推進
- 消費者庁と地方公共団体が意見交換する「近畿ブロック会議」のほか、府と府内市町村で構成する「大阪府内消費生活センター連絡会議」等において、府の施策に関する情報提供や意見交換等を実施

## ◎消費者を取り巻く環境の変化

- 人口減少社会(少子高齢化)の進展
- 成年年齢の引き下げ、副業・兼業を促進する動き
- デジタル化のさらなる進展と取引形態の複雑化・多様化
- 消費生活におけるグローバル化・キャッシュレス化の進展
- 持続可能な開発目標(SDGs)の推進 等

## ◎ 計画の主な内容

### ■ 消費者施策の方向性と展開

#### 基本目標1：消費者の安全・安心の確保

- 商品・役務の安全性の確保、消費生活相談、消費者取引の適正化、消費者への情報提供等
  - ・消費生活相談やあっせん、消費者事故に関する情報の収集と提供
  - ・不当な取引行為や表示等への行政指導
  - ・ウェブサイトやSNSを活用した府民への啓発 等

#### 基本目標2：消費者被害の未然防止・拡大防止・紛争解決の支援

- 悪質商法の手口等に関する情報提供や悪質事業者に対する指導等、消費者被害防止のための高齢者等の見守りを行うネットワークの構築等
  - ・悪質商法等からの高齢者・障がい者・若者等の被害の防止
  - ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置支援
  - ・啓発冊子や啓発動画による情報発信 等

#### 基本目標3：消費者教育の推進

- ライフステージに応じた多様な場における消費者教育を推進するとともに消費者教育の担い手の育成と活躍の場の提供
  - ・小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等における消費者教育
  - ・大学生期における消費者教育と担い手の育成
  - ・高齢者向け講座における消費者問題への理解促進 等
- 持続可能な社会の実現に向けた環境等に配慮した消費行動につながる教育や食品ロス、金融経済教育等に関する施策との連携
  - ・消費者フェアにおける「エシカル消費」等の啓発
  - ・食品ロス削減の推進
  - ・万博を契機としたキャッシュレス化のさらなる進展への対応
  - ・大阪府金融広報委員会、金融経済教育推進機構との連携による金融経済教育等

#### 基本目標4：消費生活相談体制の充実

- 「消費生活相談のデジタル化」に伴う新たなシステムへの円滑な移行の推進、国の動向や市町村の意見も踏まえた相談体制の強化の検討
- ・刷新されるPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の活用による消費者トラブルの解決支援の強化 等

## ◎第3期答申案に盛り込んだ新たな課題等

- 消費者のぜい弱性への対応
- 消費者のデジタルディバイド(情報格差)への対応
- オンラインカジノやオンラインゲーム課金への対応
- SNS型投資詐欺や特殊詐欺による被害の防止
- ホストクラブ等による売掛金問題への対応
- 消費者による従業員等への行き過ぎた言動への対応 等

## ■ 重点取組の設定

### 重点取組1：悪質商法や特殊詐欺による消費者被害の未然・拡大防止の取組

#### ○取組の方向

- ・高齢者や障がい者の安全・安心のための見守りを行う「消費者安全確保地域協議会」の設置を市町村に働きかけるとともに、設置済みの市町村の活動を支援する
- ・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を発信するなど、若者の被害防止に取り組む

#### ◇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(188)に対する若者の認知度

### 重点取組2：各世代に応じた消費者教育の取組

#### ○取組の方向

- ・クイズや漫画を盛り込んだ若者向けコンテンツや高齢者の身近な地域における集会等を活用した消費者教育を推進する
- ・「エシカル消費」の働きかけや、暮らしに身近な金融経済に関する知識の習得等、金融リテラシーの向上に取り組む

#### ◇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に向けた取組

#### ○取組の方向

- ・「消費生活相談のデジタル化」(2026[令和8]年10月開始予定)に伴う地域連携について、国への要望のほか、市町村への情報提供や協力体制の構築に向けたきめ細かな調整を行う
- ※消費生活相談のデジタル化(消費者庁で検討中のもの)
  - ◇PIO-NETの刷新
  - ◇デジタルを契機とした広域連携

## ■ 計画の進行管理

毎年度、検証結果を消費者保護審議会及び消費者教育推進地域協議会で報告するとともに、府ホームページにおいて広く府民に公表

## ◎今後のスケジュール

- |           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| 令和6年8月26日 | 審議会から知事へ答申を手交                      |
| 10月頃      | 府民意見募集(パブリックコメント)の実施               |
| 12月頃      | パブコメ結果の公表(報道提供)                    |
| 令和7年3月頃   | 消費者保護審議会にて計画案の報告<br>計画(第3次)策定、報道提供 |