

大阪府消費者基本計画（第3期）策定に向けた基本的な考え方（案）

現計画【R2(2020)年度～R6(2024)年度】

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、消費者取引の適正化、消費者への情報提供等の実施
震災時等における消費者被害の防止
囲ギャンブル等依存症に関する知識の普及

基本目標2：消費者の自立への支援

悪質商法の手口等必要な情報の提供
消費者教育、啓発等により自立した消費者を育成
持続可能な社会の形成に貢献する消費行動（「エシカル（倫理的）消費」を推進
囲消費のサポーター事業における地域安全センターとの連携
囲消費者フェアの実施（エシカル消費の推進含む）
囲食品ロス削減対策推進事業
囲プラスチック対策推進事業

基本目標3：消費者教育の推進

自立した消費者を育成するため、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
消費者教育の担い手の育成と活用を実施
囲成年年齢引き下げに伴う集中啓発事業

基本目標4：消費生活相談体制の充実

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
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
囲大阪府外国人情報コーナーとの連携

重点取組1

在学中に成年となる高校生等に対して、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実施
【重点取組1における参考指標】
「社会への扉」等を活用して消費者教育を実施した府内高校等の比率→R4年度は83%の高等学校が活用

重点取組2

消費者被害から高齢者、障がい者を守るため、府内全市町村に高齢者の見守りネットワーク（消費者安全確保協議議会等）が設置され、より効果的な運営が行われるよう市町村の取組を支援
【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（見守りネットワーク）の設置率 → R5.12時点で32.6%（14市/43市町村）が設置

次期計画（骨子案）【R7(2025)年度～R11(2029)年度】

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
・消費生活相談やあつせん、消費者事故に関する情報の収集と提供
・製品関連被害防止・救済のための商品テスト
・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
・ギャンブル等依存症に関する知識の普及 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、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
・悪質商法等から高齢者・障がい者・若者等の被害を防止する啓発冊子や啓発動画による情報発信
・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
・不当な取引行為等への指導徹底等
・裁判外紛争解決手続の活用促進 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
・学校現場（小学校・中学校・高等学校・支援学校）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
・学校等の現場と消費者教育の担い手とのコーディネート
・高齢者向け講座における消費者問題への理解促進 等
持続可能な社会の形成に貢献する消費行動「エシカル消費」の推進や環境や食品ロス、金融経済等の他の消費生活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推進
・金融広報委員会との連携による金融経済教育（キャッシュレスの推進含む）
・消費者（利用者）の迷惑行為やマナーに関する啓発 等

基本目標4：消費生活相談体制の充実

消費者庁等が進める「消費生活相談のデジタル化」について、クラウドサービスを活用した新たなシステムへの円滑な移行を推進。また、業務体制面については、国の動向や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
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
・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
・自治体間の協力による体制の深化により、単独自治体では解決困難な課題（人材不足や困難事例の解決など）への対応強化

重点取組1：悪質商法等による消費者被害の防止

＜高齢者・障がい者の被害防止＞
○取組の方向
・高齢者・障がい者の安全・安心のための見守りサービスを行う「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
＜成年年齢引き下げや副業・兼業に伴う若者の被害防止＞
○取組の方向
・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
＜特種詐欺被害・消費者被害の防止＞
○取組の方向
・消費生活センターと警察との連携強化により、高齢者等を狙った特種詐欺被害や消費者被害の防止に取り組む
◇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
・消費生活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

○取組の方向
・クイズや漫画を盛り込んだ啓発冊子やお笑い芸人によるコンテンツの啓発動画を活用しながら、ライフステージ（小学生期・中学生期・高校生期・成人期）に応じた消費者教育を推進する
・消費者団体との連携により、広く府民に対し「エシカル消費」を呼びかけるほか、金融広報委員会と連携しながら、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・金融経済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

○取組の方向
「消費生活相談のデジタル化」の一環として検討されている広域連携については、府内市町村からの意見を踏まえた国への要望、市町村への情報提供や協力体制の構築に向けた調整をきめ細かく行う
※消費生活相談のデジタル化（消費者庁で検討中のもの）
◇情報や窓口へのアクセス改善 ◇PIO-NETの刷新
◇AIによるデータ解析強化 ◇デジタルを契機とした広域連携

■現計画の達成状況・

課題分析

- 重点取組における参考指標の達成状況
- 2023年度末の状況・課題等について分析し、次期計画に反映

■第3期計画策定において踏まえるべき社会情勢や新たな課題、国の動き

- 人口減少（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
- キャッシュレス化の進展
- 持続可能な開発目標の推進
- 消費生活相談のデジタル化等を踏まえ、次期計画を策定