

「大阪府消費者基本計画（第2期）（案）」に対する意見

2019年11月22日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子

関西支部長 澤村美賀

「大阪府消費者基本計画（第2期）（案）」に対する意見募集について、本協会は下記のとおり、意見を提出いたしました。

第2章

P9 （4）キャッシュレスの推進等 について

キャッシュレス決済の問題点として、例示された論点以外に下記の問題がある。

① 消費者の知識不足に付け込んだ悪質行為

（例）

- ・「仮想通貨投資で収益が上がる」と勧誘する海外事業者によるマルチ商法
- ・アダルトサイト詐欺の支払わせ方に、コンビニ販売の電子マネーを利用し、お金を払ったと本人に感じさせずに、支払わせる手口

② 消費者によって、使いこなせない可能性がある。

（例）

- ・当初自在に利用していた消費者でも、年齢を重ねることにより、IDパスワードを記憶できない、管理できない状態になる可能性がある。
- ・金銭価値が見えづらいため、金銭感覚が未成熟な幼年者～未成年者の中に、金銭管理能力が養えないものがでてくる。

多重債務対策だけでなく、キャッシュレス社会に対する消費者保護対策を明記してほしい。

第3章の1

P37 2 消費者取引の適正化 について

- ・不当な取引行為について法令や条例に基づき、厳正な行政処分、指導に積極的に取り組んでいただけることに期待する。

昨今の消費者相談では、不当な取引行為というだけでなく犯罪に近い事例が散見される。特定商取引法等特別法でも直罰条項があるので、府警察本部と連携して、被害が拡大する前に取り締まることを明記されたい。

- ・居宅高齢者は電話や訪問による勧誘を断れない傾向にある。高齢者に限らず、勧誘を望まない消費者の意思を事業者適切に伝えるシステムについて積極的に検討する必要があることを明記されたい。

第3章の3

P44～46

- ・高校教育について

私立高校も対象なのか、教員も研修は受けているのかが文面からはよくわからない。

対象となる学校・教員の範囲を明記されたい。

- ・支援学校・養護施設退所者対策についても施策も明示してほしい。
- ・2019年度より、府内の市町村の小・中学校でスマホの持ち込みが解禁されている。これを受けて、スマホモラル及び見えないお金等についての消費者教育が必要である。市町村の教育委員会を通じて、市町村の消費生活センターとの消費者教育の連携が必要と明記されたい。

P51 (1) 高度で専門的な相談への対応力強化 について

- ・中核的センターとしての府センターの役割強化

大阪府消費生活センターは、消費者安全法に定める都道府県センターであり、指定消費生活相談員を配置し、府内市町村の消費生活センター・窓口に支援すべき立場に位置づけられる中核センターである。骨子案修正版によると、現状では府内全域の相談件数の10%が府に寄せられ、残りの90%は各市町村に寄せられている。各市町村の相談体制が整ってきているとの見方はできるが、府センター自体の斡旋率が低く、その解決策が他センターの指標になるような内容は少ない。斡旋することで実情が把握でき、解決の可能性が見いだせる。引き続き、各市町村への支援につなげるべく斡旋率の向上について明記されたい。

P52 (2) 市町村における消費生活相談員への支援強化 について

- ・府センターは中核センターとして、府民すべてに安全安心な消費生活を実現できるよう、市町村における消費生活相談員への支援強化が必要である。センターオブセンターとしての役割を果たすべく、体制の充実をしたうえ、消費生活相談員の人材不足の原因は何かをはっきりさせて、人材育成と養成についても計画に追加していただきたい。

令和2年4月1日より、地方公務員法改正により、会計年度任用職員制度が導入されることや消費者行政活性化交付金のカットの影響を受け、各自治体に勤務している消費生活相談員の雇用環境を低下させないことを明記されたい。

- ・将来的に消費生活相談員不足が懸念されるため、府の主導により消費生活相談員資格取得

講座を開催するなどして消費生活相談員の育成を図っていただくことを明記されたい。

- ・他県は消費生活の資格者による人材バンクを持っていることを参考にして、大阪府においても市町村支援の観点から消費生活相談員の人材バンクの設置をすること明記されたい。

P48～50

- ・消費者教育コーディネーターについて、府としてどのような人材を配置して育成するのかを具体的に明確に示すことが必要。
- ・漠然と消費生活相談員、弁護士、司法書士、金融経済教育専門家などの実務経験者などに委嘱とされているだけであるが、どのような人材が求められるのかの具体的な記載を求めたい。

P53

- ・あっせん、調停の活用に、「法律・府条例の順守を促し府民の消費生活を安全にするために、苦情審査会がもっと利用されるように周知をはかり、申請方法や報告を年に1回程度は府内のセンターに案内する」ことを明記していただきたい。