

# 大阪府消費者基本計画（第3期）案に対する意見

特定非営利活動法人消費者支援機構関西

## ①第3章 消費者施策の方向性と展開

### 3 消費者施策の展開

#### 基本目標1 消費者の安全・安心の確保

##### (2) 府消費生活センターにおける消費生活相談

##### (3) 市町村相談対体制への支援

#### 【意見】

消費者被害が多様化、複雑化している昨今、その相談の窓口となる、府消費生活センター及び、市町村の相談体制を充実することは極めて重要であると考えます。消費者からの相談に適切に応えられるよう、消費生活相談員の体制の維持、拡大を進めてください。また相談の現場では、消費生活相談員は、高い専門性をもって対応していますので、専門職としての位置づけや処遇の向上も図ってください。

## ②第3章 消費者施策の方向性と展開

### 3 消費者施策の展開

#### 基本目標2 消費者被害の未然防止・拡大防止・紛争解決への支援

##### (4) 消費者・事業者間の紛争解決支援

##### [4]適格消費者団体訴訟制度等の周知・広報

#### 【意見】

消費者団体訴訟制度を担う、特定適格消費者団体、適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止、被害回復の活動を行っておりますが、一般的な認知度は決して高くありません。より多くの消費者に団体を知っていただくために、既存のホームページへの掲載だけでなく、消費者がよく目にする媒体などを活用して、周知、広報をさらに進めてください。

## ③第4章 計画の推進方策と進行管理

### 1. 推進方策

#### (4)消費者団体等への支援と連携

#### 【意見】

消費生活相談の現場と、適格消費者団体、特定適格消費者団体が連携することで、より多くの消費者の消費者被害の未然防止、拡大防止、被害回復の活動につながると考えます。より一層の連携を期待します。

#### ④第4章 計画の推進方策と進行管理

##### 2. 推進方策

##### 3. 計画

#### 【意見】

消費者を取り巻く社会経済環境の変化は非常に早く、計画策定後から新たな被害が起きる可能性も十分にあり、5年の計画期間では、長すぎると考えます。毎年、基本計画に関する進捗状況を検証されるとのことですが、計画についても、必要に応じて見直すこととされていますので、検証した結果、施策が不十分、対応できていないとなった場合には、躊躇なく計画の見直し含め臨機応変に対応を行ってください。

以上