

## 「大阪府消費者基本計画（第3期）案」に意見表明

～消費者被害の未然防止のためのネットワーク構築および消費者教育への教材活用等を要望～

日本損害保険協会近畿支部（委員長：柿木 一宏・東京海上日動火災保険株式会社専務代表取締役）では、大阪府が令和6年10月29日（火）～令和6年11月27日（水）の間に実施した「大阪府消費者基本計画（第3期）案」に関するパブリック・コメント（意見募集）に対し、柿木 一宏 近畿支部委員長（東京海上日動火災保険株式会社専務代表取締役）名で意見表明を行いました。

本計画（案）は、「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、府、事業者、事業者団体、消費者（府民）、消費者団体は、それぞれの責務と役割を認識し、主体的に責任ある行動を取り、互いに協力しながら、安全・安心な消費生活の実現、そのための「消費者市民社会」の構築を目指して策定するもので、概要は以下のとおりです。

### 《「大阪府消費者基本計画（第3期）案」の概要》

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
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業者に対する指導等、消費者被害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
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
  - 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
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

これに対し、近畿支部委員会では、以下のとおり意見表明を行っています。

### 《「大阪府消費者基本計画（第3期）案」への意見内容》

#### ＜意見1＞

違法または不当な方法で利益を得るような悪質な事業者による消費者被害が後を絶たない中で、消費者被害の未然防止・拡大防止を本計画の重点取組みの1つとして設定し、具体的な目標を掲げながら推進していくことに全面的に賛同します。

当業界においても、台風・豪雨・地震等の発生後の住宅修理やリフォームに関し、高齢者を中心に「保険が使える」と言って勧誘する業者とのトラブルが多発しており、また、インターネット広告で格安等を標榜している一部の悪質なロードサービス業者に関するトラブルも増加しています。

これらの課題については、これまでも業界として注意喚起に取り組んできましたが、行政各機関と連携した取組みを強化することで、より一層消費者の元に確実に情報を届けることができると考えます。

については、大阪府において各施策を推進するにあたり、官民のネットワークの構築や共同による啓発施策の実施等について、ぜひご検討をお願いします。

【該当箇所】第3章3. 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」（P50～53）について

<意見2>

消費者被害やトラブルを未然に防止するため、各世代に応じた消費者教育の取組みを本計画の重点取組みの1つとして設定し、具体的な目標を掲げながら推進していくことに全面的に賛同します。

当協会では、消費者のリスク認識の一層の高揚を図り、損害保険の仕組みや効用を理解したうえで、適切かつ有効に活用いただけるよう、損害保険に関する金融リテラシーのことを「損害保険リテラシー」として取組みを推進しています。本計画と同様に、当協会においても幼児から成人までの成長段階に応じた教育体系を採用しており、身の回りのリスクや防災に関して身に付けてほしい知識・能力を段階的に身に付けられるようしています。各種教材も取り揃えており、講師派遣の実績も多数ありますので、ぜひご活用ください。

【該当箇所】第3章3. 基本目標3「消費者教育の推進」(P54~63) について

近畿支部では、今後も行政や関係機関と協力し、地域の安全・安心に資する取組みを推進します。