

組織・体制

- 消費生活センター…所長(1名)、事業グループ(9名)、非常勤嘱託員(事業者指導)(2名)
 - ・消費生活に係る相談及び苦情の処理
 - ・苦情の処理等のための商品テスト
 - ・消費者啓発のための講座等の開催及び情報提供
 - ・法・条例に基づく事業者指導
 - ・消費者行政の企画・調整(国・市町村との連絡調整、基金関係事務等)

予算額

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
当初予算額	432,755	466,266	298,908	
内訳	一般財源(大阪市負担分含む)	130,140	129,055	133,526
	消費者庁基金・交付金	301,392	336,464	164,635
	府消費生活C分	50,263	48,807	39,208
	市町村補助分	251,129	287,657	125,427
日銀 金融普及啓発費	1,223	747	747	
消費者庁基金・交付金(他所属分)	68,457	49,800	23,872	

※積立金、国庫返還金を除く。

大阪府消費者行政活性化基金事業補助金・大阪府消費者行政推進事業補助金 (単位:千円)

	平成27年度(決算額)	平成28年度(決算額)	平成29年度(決算額)
大阪府	47,604	72,598	53,499
市町村	187,137	194,776	203,731
計	234,741	267,374	257,230

※平成26年度までは、国消費者行政活性化交付金を府の基金に積み立てて執行。27年度からは、地方消費者行政推進交付金による単年度毎の執行。但し、積み立てた基金は、32年度まで活用可能。

※平成27年度執行分からは、府消費者行政活性化基金及び地方消費者行政推進交付金を活用しての執行

※消費者庁基金・交付金(他所属分)は、消費生活センター以外の所属(食の安全推進課、金融課、府警本部)の執行分。

事業内容

(1) 相談事業

①消費生活相談の実績

区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度
府消費生活センター (対前年比)	8,443 (99.4%)	8,833 (104.6%)	7,633 (86.4%)
大阪府全体 (対前年比)	75,461 (101.3%)	76,355 (101.2%)	70,100 (91.8%)
全 国 (対前年比)	929,986 (98.3%)	890,610 (95.8%)	936,881 (105.2%)

<平成29年度消費生活相談の概要>

- ・相談件数は7,633件で前年度と比べ1,200件(13.6%)減少しました。
- ・60歳代以上の相談件数が約4件に1件となっています。
- ・商品・役務別の相談件数は、前年度同様インターネット関連の相談が上位になりました。最も多い相談は、「デジタルコンテンツ」(インターネット上で提供する情報等)の1,001件で、前年度より39.46%減少しましたが、どの年代層においても1位となりました。「デジタルコンテンツ」の具体的内容としては、「有料サイトの架空請求」に関する相談が418件で、最も多く寄せられました。
- ・「新聞の長期購読」や「ハガキによる架空請求」では、全相談に占める高齢者の相談の割合が多くなっています。

②商品テストの実績 ※大阪府と共同で実施(H19~)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
苦情相談に基づく件数	22件	25件	17件
技術相談件数	284件	261件	263件

<平成29年度商品テストの概要> ・17件の内、8件(47%)が被服品に関するものであった。

(2) 啓発事業

①消費者への情報提供

・HP「消費生活事典」

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用件数	31,812件	31,208件	26,827件

- ・府市共同情報誌「くらしすと」の発行(年4回 30,000部/回)
- ・メールマガジンの発行(月1回 緊急時は号外配信、配信先数819件)
- ・「府政だより」による啓発(H24・H25・H26・H27・H28・H29年度の各10月号<約278万部配布>に掲載)
- ・若者への啓発
 - 「どうする?君なら」府内全中学校(2年生)に配布
 - 「あま〜い誘いにご用心!」府内全高校(2年生)に配布

②消費のサポーターによるミニ講座への講師派遣実績 (H30.4現在登録者数157人)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
講座実施回数	162回	173回	168回
講座受講者数	6,170人	6,280人	6,391人

③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア>

平成29年11月3日(金) テーマ:「楽しく学ぼう 消費者フェア2017 ~未来を拓く 消費者市民社会~」
大阪府咲洲庁舎2階エントランスホール

参加者数3,178人

<消費者啓発講座等>

対象	講座等	内容	平成28年度		平成29年度	
			実施回数	受講者数	実施回数	受講者数
消費者	見守り者向け講座	民生委員や介護福祉士等、高齢者や障がい者の支援を行う者に対し、研修・情報提供を実施。	20回	656人	20回	1,035人
	消費者教育講師派遣事業	消費者問題について、学習を希望するテーマに応じた講師を派遣し、消費者グループの自主学習を促進。	20回	1,291人	20回	2,772人
		教職員に対して消費者被害の現状や対処法についての研修を実施。	21回	629人	15回	434人
	高校生による消費者教育	学園祭などの機会を利用した高校生による高校生向け消費者教育	10高校	11,325人	10高校	9,939人
	夏休み若者向け集中啓発講座	(H28年度) 平成28年8月2日~8月8日 ○テーマ「情報にだまされるな!—めざせ消費者市民社会—」		345人	—	—
夏休み若者向け特別啓発	(H29年度) 平成29年8月14日 ○テーマ「笑い学ぶ消費者トラブルHS(ハイスクール)編」				456人	

(3) 関係法令に基づく悪質事業者への指導・処分

(単位:件)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
特定商取引法	業務停止	0	0	1	0	0
	指示	0	0	0	0	0
消費者保護条例	公表・情報提供	0	0	0	0	1
	勧告	0	1	1	0	1
	指導	6	5	2	0	1
	(うち文書指導)	(2)	(1)	(1)	(0)	(1)
景品表示法	措置命令	—	0	0	0	0
	指示	0	0	—	—	—
	指導	3	15	8	7	5
	(うち文書指導)	(1)	(10)	(2)	(0)	(1)

※H26.12.1より景品表示法の措置命令権が都道府県知事に委任(同日で「指示」は廃止)

(4) 事業者の自主行動基準策定促進 (平成30年3月末時点)

府消費生活センターウェブサイト掲載件数 348件 (36事業者団体、312事業者)
平成29年度 新たな公示件数 3事業者
(廃止届出 0事業者団体、1事業者 ・ 変更届出 0事業者団体、2事業者)

(5) 大阪府消費生活苦情審査委員会における調停・あっせん

年度	件数	あっせん・調停状況	件名	処理期間	あっせん会議開催回数
※平成26～29年度は実績なし。 (※平成28年度は本委員会に1件の付託があったが、開催される前に申出が取り下げられた。)					

(6) 府域の中核センターとして、市町村支援機能の充実強化

- 府内市町村の消費生活相談窓口設置状況 (H30.4.1現在。平成22年度に、府内全市町村に窓口設置。)
・うち、センター化された市町 33市1町
・センター化されていない市町村 8町1村
※太子町、河南町、千早赤阪村については、H25.4.1から広域連携により富田林市において相談対応
※柏原市はH29.10.1センター化
- 市町村相談員等への支援 (平成29年度実績)
・高度な法律相談の実施 (定例7回、緊急12回：計19回、32事案)
・大阪弁護士会との共同事例研究会の実施 (11回：事例11件)
・市町村消費者行政職員等研修の実施 (3回：105名)
・消費生活相談員総括者研修 (22回)
・中核的センター機能充実強化研修 (12回)
- 情報ネットワークの充実
・PI0-NET2015による情報共有 (39市町導入 (H30.4.1現在))
・消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの設置・管理運営(全市町村参加)
(アクセス件数：H29 7,418件)
・危害・被害等の緊急情報等を同ウェブサイトにおいて情報提供 (H29 6件)

(7) 平成30年度 府の消費者施策の主な取組

I 消費者の安全・安心の確保

- 健康食品と称して販売している医薬品成分を含有した無承認無許可医薬品の販売業者に対する回収・廃棄等の指導を実施【健康医療部】
- 食品表示法に基づく表示の適正化を図るため、食品関連事業者の指導を実施【健康医療部】
- 景品表示法等関係法令、条例に基づく悪質な事業者に対する厳正な取締り等を実施【消C】
- 事業者に対する法令等の説明会の開催【消C】
- 自主行動基準を策定した事業者に関する情報を提供【消C】
- 府民が安心してリフォームを行えるよう、大阪府が指定した団体が、一定の基準を満たす「大阪府住宅リフォームマイスター事業者」を案内・紹介する【住宅まちづくり部】

II 消費者の自立への支援

1 高度情報通信社会への対応

- 若者向けwebサイト「インターネットはいろいろなトラブルとつながっている」【消C】
スマホ対応実施
- 「大阪の子どもを守るサイバーネットワーク連絡会議」による関係機関との連携【教育庁】
- 青少年のネットリテラシー向上のため OSAKA スマホサミット等の開催、青少年を指導する教職員等への出前講座等の実施【政策企画部】

2 環境に配慮した消費生活の実践

- 太陽光パネル設置普及啓発事業【環境農林水産部】
- エコカーの普及促進のための啓発活動【環境農林水産部】
- 農業の環境への負荷軽減を図りながら、府民が求める安心な農産物(エコ農産物)の生産を推進【環境農林水産部】
- 食品ロス削減に向けた機運醸成を図るため、消費者に向けた啓発活動を実施【環境農林水産部】

3. 特性等に配慮した的確な情報提供・啓発

- 高齢者、障がい者、若者など特に配慮を要する消費者の被害の未然防止、拡大防止のため、庁内関係各課等との連携を図り、適切な情報提供等を実施
- 高齢者等の消費者トラブル未然防止事業
 - 府政だより10月号で啓発記事掲載【消C】
 - メールマガジン、ラジオ等による情報提供【消C】
 - 高齢者の見守り体制の構築【消C】
(見守り者向け講座、見守りボランティアの養成・活動支援、福祉部・警察本部等と連携した見守り強化)
 - 圧着ハガキの郵送による広報啓発(特殊詐欺対策)【府警本部】
 - 「おおさか特殊詐欺被害防止コールセンター」の開設(対象：高齢者)【府警本部】
 - 特殊詐欺対策電話設置のための補助、特殊詐欺被害防止広報用DVDを活用した広報啓発の実施【政策企画部】
 - 介護保険サービスに関する相談・苦情解決のための支援【福祉部】
 - 障がい福祉サービスに関する相談・苦情解決のための支援【福祉部】
- 若者向け消費者トラブル未然防止事業
 - 若者向けホームページの運営・管理【消C】スマホ対応実施
 - 若者向け夏休み特別啓発【消C】
- 視覚障がい者向け点字刊行物作成(生活情報誌「くらしすと」)【消C】

III. 消費者教育の充実・強化

庁内関係各課等との連携を強化し、協力して、多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育を推進

- 消費者問題への関心を高めるイベント等の実施、消費者教育・啓発の機会の提供、啓発資料等の作成等
- 府市共同発行生活情報誌「くらしすと」の発行【消C】
- 大阪府・市共催講演会【消C】
- 高校生期における消費者教育(高校生による高校生への消費者教育、消費者教育教材の活用推進)【消C】
- 大学生期における消費者教育(消費者教育学生リーダー養成)【消C】
- 消費者フェアの開催(啓発イベント、消費者団体による発表ほか)【消C】
- 消費者教育講師派遣(地域、学校(学生)における消費者グループの自主学習を支援)【消C】
- 消費者教育の人材(担い手)の育成及び活用 ・教職員等への研修【消C】

≪資料4-1 平成29年度大阪府消費者教育の取組マップ参照≫

IV. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

府は、府域の中核センターとしての専門性・広域性を発揮し、市町村支援事業等の強化を図り、高度化・巧妙化する消費者被害への府域全体における対応力を高める

- 消費生活相談及び苦情処理
 - 中核的センター機能充実強化研修【消C】 ・消費生活相談、技術相談、商品テスト【消C】
- 市町村の相談窓口強化(市町村への支援)
 - 市町村消費生活行政職員等研修【消C】 ・市町村消費生活相談員総括者研修【消C】
 - 弁護士による法律相談の実施【消C】 ・消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの運営【消C】
- 住宅・宅地問題に関する相談の実施【住宅まちづくり部】
- 大阪後見支援センター(あいあいねっと)を通じた権利擁護人材に対する相談支援【福祉部】
- 悪質商法110番の設置【府警本部】