

大阪府における消費者行政の主な取組の状況(平成28年度)

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)(3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26年度	平成27年度	平成28年度
当初予算額	461,536	419,335	432,755
一般財源(大阪府負担分含む)	145,953	136,356	130,140
消費者庁 基金・交付金	314,360	281,756	301,392
府消費生活C分	103,231	46,333	50,263
市町村補助分	211,129	235,423	251,129
日銀 金融普及啓発費	1,223	1,223	1,223
消費者庁基金・交付金(他所属分)	7,942	6,300	68,457

※積立金を除く。

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25年度(決算額)	平成26年度(決算額)	平成27年度(決算額)
大阪府	195,035	92,763	47,604
市町村	163,290	186,617	187,137
計	358,325	279,380	234,741

※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、29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

事業内容

(1) 相談事業

①消費生活相談の実績

(単位:件)

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度
府消費生活センター	8,486	8,494	8,443
(対前年比)	(107.2%)	(100.1%)	(99.4%)
大阪府全体	72,768	74,463	75,427
(対前年比)	(110.4%)	(102.3%)	(101.3%)
全国	940,171	960,242	925,681
(対前年比)	(109.2%)	(102.1%)	(96.4%)

<平成27年度消費生活相談の概要>

- 相談件数は8,443件で前年度と比べ51件(0.6%)減少し、ほぼ横ばい状態となりました。
- 60歳以上の相談件数が4件に1件を超えています。
- 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1,522件で、前年度に比べ減少したものの、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、「アダルト情報サイト」に関する相談が877件で、最も多く寄せられました。
- 高齢者を狙った詐欺的トラブルが後を絶たず、「ファンド型投資商品」に関する相談に占める高齢者の割合が特に高くなっています。

②商品テストの実績 ※大阪市と共同で実施(H19~)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
苦情相談に基づく件数	27件	20件	22件
技術相談件数	280件	242件	284件

<平成27年度商品テストの概要> ・22件の内、18件(82%)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25年度	平成26年度	平成27年度
利用件数	38,359件	32,184件	31,812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1,177件)
- 「府政だより」による啓発(H23・H24・H25・H26・H27年度の各10月号<約288万部配付>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 (H28.4現在登録者数144人)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度
講座実施回数	193回	186回	162回
講座受講者数	7,609人	6,503人	6,170人

③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア>

平成28年2月20日(土) テーマ:「つくろう!消費者市民社会」 グランフロント大阪 参加者数3,501人

平成28年3月11日(金) フォーラム「食べ物なくなる!?~食品ロスと未来の食卓~」

講師:大谷貴美子(京都府立大学大学院生命科学研究科教授) 参加者数93人

<消費者啓発講座等>

対象	講座等	内容	平成26年度		平成27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	695人	20回	803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	2,272人	21回	2,191人
		教職員に対して消費者被害の現状や対応法についての研修を実施。	15回	742人	17回	850人
	大学生・高校生による消費者教育	学園祭などの機会を利用した大学生・高校生による大学生・高校生向け消費者教育	8大学	860人	8大学	914人
			10高校	12,877人	10高校	15,087人
	夏休み若者向け集中啓発講座	(H26年度) 平成26年8月4日~8月10日 ○テーマ「10代のための消費生活サマーレッスン」 (H27年度) 平成27年8月3日~8月9日 ○テーマ「消費者市民社会をつくるのはキミだ 消費者市民社会って何ですか」		596人		560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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
特定商取引法	業務停止	2	1	0	0	1
	指示	0	0	0	0	0
消費者保護条例	公表・情報提供	2	1	0	0	0
	勧告	2	1	0	1	1
	指導	14	10	6	5	2
	(うち文書指導)	(8)	(1)	(2)	(1)	(1)
景品表示法	措置命令	—	—	—	0	0
	指示	0	0	0	0	—
	指導	5	8	3	15	8
	(うち文書指導)	(3)	(3)	(1)	(10)	(2)

※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28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 339件 (36事業者団体、303事業者)
平成27年度 新たな公示件数 13事業者
(廃止届出 1事業者団体、13事業者 ・ 変更届出 2事業者団体、3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
H25	1件	あっせん成立	結婚相手紹介サービス入会申込契約の解約に関する紛争のあっせんに係る事案	平成25年10月30日から平成25年11月21日	2回

※平成26年度・平成27年度は実績なし

(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 (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村 31市1町
 - センター化されていない市町村 2市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
※豊能町はセンター化要件を満たしているが、センター化せず。
- 市町村相談員等への支援 (平成27年度実績)
 - 高度な法律相談の実施 (定例7回、緊急15回:計22回、30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:94名)
 - 消費生活相談員レベルアップ事業 テーマ別研修 上級3回、中級5回
ブロック別研修 上級5回、中級9回
 - 府消費生活相談窓口の高度化・専門化事業 (12回実施)
- 情報ネットワークの充実
 - PIO-NET2015による情報共有 (39市町導入 (H28.4.1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: ⑦9,113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 (⑦21件)

(7) 平成28年度 府庁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】
- 「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】

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】
 - メルマガ、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、一部^新見守りボランティアの養成・活動支援、^新福祉部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、事業者)【府警本部】
 - 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】
 - 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、^新消費者教育教材作成)【消C】
 - ^新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28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
 - 府消費生活相談窓口の高度化・専門化研修【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レベルアップ研修(上級・中級)【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用【消C】
- 返済困難者への相談支援の実施【商工労働部】
- 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(あいあいネット)の運営支援【福祉部】
- 悪質商法110番の設置【府警本部】