

大阪府における消費者行政の主な取組の状況

組織・体制

- 消費生活センター…所長(1名)、事業グループ(10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

(単位：千円)

		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
当初予算額		575,170	461,536	425,635
内訳	一般財源	149,395	145,953	136,356
	消費者庁 基金・交付金	424,552	314,360	288,056
	大阪府	(222,589)	(103,231)	(52,633)
	市町村	(201,963)	(211,129)	(235,423)
日銀 金融普及啓発費	1,223	1,223	1,223	

大阪府消費者行政活性化基金・大阪府消費者行政推進交付金 (単位：千円)

	平成 25 年度 (決算額)	平成 26 年度 (決算見込)	平成 27 年度 (執行予定)
大阪府	195,035	92,763	52,633
市町村	163,290	186,617	235,423
計	358,325	279,380	288,056

※平成 27 年度執行分からは、消費者行政活性化基金及び消費者行政推進交付金としての執行となる。
 ◎大阪府執行分には、食の安全推進課など消費生活センター以外の所属の執行分を含む。

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24年度	平成25年度	平成26年度
府消費生活センター (対前年比)	7,917 (83.2%)	8,486 (107.2%)	8,494 (100.1%)
大阪府全体 (対前年比)	67,984 (94.1%)	74,772 (110.0%)	76,570 (102.4%)
全国 (対前年比)	860,698 (97.4%)	939,800 (109.2%)	954,591 (101.6%)

<平成 26 年度消費生活相談の概要>

- ・相談件数は 8,494 件で前年度と比べ 8 件 (0.1%) 増加し、横ばい状態となりました。
- ・内、60 歳以上の相談件数が 4 件に 1 件を超えました。
- ・相談の多い商品・役務ではインターネット関連が多く、販売方法・手口ではインターネット通販が 1 番多い相談となりました。格安ブランド品と称する履物、かばん、財布類等を注文し前払いしたが商品が届かないというトラブルも依然として目立ちました。
- ・高齢者の相談としては、他の年齢層と同じく、「デジタルコンテンツ」に関するものが多かったですが、「ファンド型投資商品」などの詐欺的な投資商法のトラブルに関する相談が依然として寄せられました。
- ・危害や危険に関する相談では、化粧品美容医療、エステティックサービスなど美容に関するものが上位となりました。

②商品テストの実績 ※大阪府と共同で実施 (H19~)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
苦情相談に基づく件数	34 件	27 件	20 件
技術相談件数	271 件	280 件	242 件

<平成 26 年度相談の概要> ・テスト総件数の内、11 件 (55%) 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24年度	平成25年度	平成26年度
利用件数	35,683件	38,359件	32,184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 1,153 件)
- ・「府政だより」による啓発 (H23・H24・H25・H26 年度の各年 10 月号<約 294 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・95,000 部作成 (H26)
 - 「あま〜い誘いにご用心！」 府内全高校 (2 年生) に配布・86,600 部作成 (H26)

②消費のサポーターによるミニ講座への講師派遣実績 (H27.4 現在登録者数 124 人)

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
講座実施回数	221回	193回	186回
講座受講者数	7,737人	7,609人	6,503人

③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア 2014>

と き	主 な 行 事 内 容	参加者
平成 26 年 11月3日	テーマ：「みんなで楽しむ消費者フェア2014」 〇にぎわい広場 ・ステージプログラム クイズ、紙芝居、お楽しみ抽選会など ※大阪府立大学 劇団123の皆さんによる寸劇「マルチ商法にハマった1人の青年物語」や、大阪府立旭高等学校 2年生有志による「現役高校生たちが教えます。当世若者のSNS最新事情」など ・手づくり・体験・遊びコーナー エコ工作、おもちゃ作り、アイデア手芸、ゲームなど ・消費者団体、NPO法人のパネル・作品展示 ・情報コーナー	2,224 人
11月18日	〇フォーラム「情報を読み解くチカラって？食を通して一緒に考えてみませんか」 ・講演 「ふくしまの今を語る」 講師：ふくしまの今を語る人 (食品関連生産者2人) ・パネルディスカッション「自分のくらしにあった食品を選ぶために」 コーディネーター：大阪教育大学准教授 大木久美子 パネリスト：福島県の生産者 (食品関連生産者2人)、なごの消費者団体連絡会事務局長、マスコミ関係者、大阪府健康医療部食の安全推進課	90人

<消費者啓発講座等>

対象	講座等	内容	25年度 実施回数	25年度 受講者数	26年度 実施回数	26年度 受講者数
消費者	消費者問題見守り講座	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・情報提供を実施する。	18回	811人	20回	695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する。	22回	1,764人	20回	2,272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する。	15回	543人	15回	742人
	大学生・高校生による 消費者教育	学祭などの機会を利用した大学生・高校生向け大学生・高校生による消費者教育	8大学	1,126人	8大学	860人
			10高校	9,834人	10高校	12,877人
	消費者府民啓発事業	消費者団体への委託により実施し、時事的な消費者問題をとり上げ、発表・展示等により府民に対する啓発を行う。24年度はフェアと地元で開催。	1回 地元6回	1,694人 3,559人	1回 地元7回	2,314人 4,272人
くらしの体験講座	小学生及びその保護者を対象に消費生活に役立つ身近な問題について、実践学習を通じて学習する。	2回	56人	2回	47人	
夏休み若者向け集 中啓発講座	〇テーマ「体験しよう！知っておこう！“くらしの情報いろいろ”」	(H25年度) 平成25年8月19日~8月25日				525人
		(H26年度) 平成26年8月4日~8月10日				570人
		〇テーマ「10代のための消費生活サマーレッスン」				

(2) 啓発事業

④高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーンの実施

(平成 25 年度)

テレビ CM の放映 (15 秒 2 種類)、映画館における CM の放映、新聞広告 (7 段 2 種類) の掲載、
駅貼りポスターの掲出、リーフレットの配布
吉本新喜劇とのタイアップ (新喜劇公演と MBS での放映、なんばグランド花月ほかでのリーフレット配布)

(平成 26 年度)

ラジオ CM の放送 (20 秒 2 種類) ABC、MBS、OBC 各局 50 本
ラジオパブリシティの実施 ABC 1 本 MBS 1 本 OBC 3 本
新聞広告の掲載 (5 段 2 種類、カラー)・フリーペーパーでの記事掲載 (リビング新聞 新春号)

(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
特定商取引法	業務停止	2	1	0	0
	指 示	0	0	0	0
消費者保護条例	公表・情報提供	2	1	0	0
	勸 告	2	1	0	1
	指 導	14	10	6	5
景品表示法	指 示	0	0	0	0
	指 導	5	8	3	15

※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された

(4) 事業者の自主行動基準策定促進 (平成 27 年 3 月末時点)

消費生活センターウェブサイト掲載件数 339 件 (37 事業者団体、302 事業者)

平成 26 年度 新たな公示件数 1 事業者団体、20 事業者
(廃止届出 2 事業者団体、24 事業者 ・ 変更届出 4 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
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
H26	0 件	—	—	—	—

(6) 中核センターとして、市町村支援機能の充実強化 (平成 26 年度実績)

① 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 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

② 市町村相談員等への支援

- ・高度な法律相談の実施 (14 回: 20 事例)
- ・大阪弁護士会との共同事例研究会の実施 (11 回: 事例 13 件)
- ・市町村消費者行政職員等研修の実施 (3 回: 98 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 計 421 名参加
- ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化事業 (11 回: 156 名)

③ 情報ネットワークの充実

- ・PIO-NET2010 による情報共有 (H26.3 末現在: 38 市町導入)
- ・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) (26 アクセス件数 11,444 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 (19 件)

(7) 平成 27 年度施策実施に係る重要な視点と主な取組

1. 特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等

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 【26 補正要求 (27 執行): 19,200 千円】
- ・メルマガ、ラジオ等による情報提供
- ・地域における見守り者向け講座 【27,973 千円】 26 実績: 20 回実施 695 人参加
- ・大阪府警察が実施する被害防止啓発はがき郵送事業への協力 【27,933 千円】 26 実績: 郵送件数 29,945 件
- ・悪質訪問勧誘 (販売・購入・交換) お断りステッカーの作成 【26 補正要求 (27 執行): 1,102 千円】

○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 【27,492 千円】

○視覚障がい者向け点字刊行物作成 【27,720 千円】

- ・生活情報誌「くらしすと」の点字刊行物作成 26 実績: 年 4 回 各 200 部

2. 消費者教育の充実・強化

庁内関係各課の連携を強化し、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 【27,400 千円】 26 実績: 年 4 回 各 30,000 部発行
- ・ウェブサイト「消費生活事典」の運用 利用件数 26 実績: 32,184 件
- ・大阪府・市共催講演会 【27,414 千円】 26 実績: 115 人参加
- ・大学生・高校生による同世代への消費者教育 【27,399 千円】 26 実績: 8 大学 860 人 10 高校 12,877 人
- ・夏休み若者向け集中啓発講座 【27,331 千円】 26 実績: 570 人参加
- ・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) <拡充> 【27,622 千円】 26 実績: 2,314 人参加
- ・消費者教育講師派遣 【27,760 千円】 26 派遣回数: 20 回 受講者数: 2,272 人
- ・啓発資料作成 【27,182 千円】

○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<拡充> 【27,475 千円】 26 派遣回数: 15 回 受講者数: 742 人

3. 各主体の役割分担に応じた取組と連携

府は、府域の中核的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 26 実績: 8,494 件

- ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化研修 【27,386 千円】 26 実績: 11 回開催 延べ 156 人参加

○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 【27,182 千円】 26 実績: 3 回実施 延べ 98 名参加
- ・市町村消費生活相談員レベルアップ研修 【27,534 千円】 26 実績: 上級・中級 延べ 22 回開催、延べ 421 人参加
- ・弁護士による法律相談の実施 【27,390 千円】 26 開催実績及び相談件数: 14 回 20 事例 (うち、緊急相談 6 回 7 件)
- ・共同事例研究会 <大阪弁護士会と共同で実施: 予算措置なし> 26 開催実績及び相談件数: 11 回 13 事例
- ・消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの運用 【27,362 千円】

4. 法令等に基づく事業者指導等

法に基づく悪質な事業者に対する厳正な取締り等を実施

○特定商取引に関する法律や消費者保護条例に違反する不当な取引行為を行う悪質事業者に対する行政処分・指導等の実施 26 実績: 勧告 1 件、文書指導 1 件、口頭指導 4 件

○景品表示法に違反する不当な景品類の提供や表示を行う事業者に対する措置命令・指導等の実施
法改正により H26.12.1 より措置命令権、合理的根拠提出要求権等が都道府県知事に委任された。

26 実績: 文書指導 10 件、口頭指導 5 件

- ・権限委任に伴う合理的根拠提出要求権の行使に伴う検証 <新規> 【27,212 千円】

○事業者に対する法令等の説明会の開催、イベント等における講演会の実施 【27,773 千円】

26 実績: 景品表示法説明会 2 回、延べ参加事業者数 357 人、外食産業向け PR セミナーでの講演 参加者約 100 人