

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(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展示
 - ・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)

※(公財)関西消費者協会へ相談、啓発、商品テスト事業を委託

予算額

(単位:千円)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
当初予算額	908,315	635,938	575,821
(一般財源)	(178,049)	(157,550)	(140,137)
対前年比	170.4%	70.0%	90.5%
(一般財源)	(98.9%)	(88.5%)	(88.9%)

大阪府消費者行政活性化基金(基金総額見込 16億7336万円) (単位:千円)

	平成23年度(決算)	平成24年度(決算)	平成25年度(見込)
大阪府	119,212	164,683	230,219
市町村	365,079	265,449	178,100
計	484,291	430,132	408,319

事業内容

(1) 相談事業

①消費生活相談の実績

H25.8.31現在 (単位:件)

区分	平成22年度	平成23年度	平成24年度
府消費生活センター	10,482	9,520	7,917
(対前年比)	(90.1%)	(90.8%)	(83.2%)
大阪府全体	71,822	72,870	68,257
(対前年比)	(98.1%)	(101.5%)	(93.7%)
全国	896,886	883,715	859,087
(対前年比)	(99.4%)	(98.5%)	(97.2%)

<相談方法>

相談方法	平成23年度		平成24年度	
	件数	構成比	件数	構成比
来訪	488	5.1%	170	2.1%
電話	8,612	90.5%	7,286	92.0%
文書	10	0.1%	21	0.3%
メール	410	4.3%	440	5.6%
計	9,520	100.0%	7,917	100.0%

<平成24年度消費生活相談の概要>

- ・相談総件数は前年と比べ減少したが、デジタルコンテンツに関する相談が依然として多い
- ・また、高齢者を狙った詐欺的な投資商法が依然として横行

②府内市町村の消費生活相談窓口設置状況(平成25年9月現在)

- ・常設 30市1町
 - ・非常設 3市8町1村
 - ・未設置 0
- ※ただし、太子町、河南町、千早赤坂村については、H25.4.1から広域連携により富田林市において相談対応

③商品テストの実績

※大阪市と共同設置の「くらしの商品安全情報室」で実施(H19~)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
苦情相談に基づく件数	43件	36件	34件
技術相談件数	332件	259件	271件

<平成24年度相談の概要>

- ・テスト総件数の内、21件(62%)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22年度	平成23年度	平成24年度
利用件数	45,460件	37,717件	35,683件

- ・府市共同情報誌「くらしすと」の発行(月1回 30,000部/月)
- ・メールマガジンの発行(月1回 緊急時は号外配信、登録者1,132人/H25年8月末)
- ・「府政だより」(約304万部配付)による啓発(H23年度10月・H24年度10月・H25年度10月)
- ・新聞広告による相談窓口の周知(H23年度5月、H24年度5月・10月)
- ・若者への啓発
 - 「どうする?君なら」府内中学校に配布・95,000部作成(H25)
 - 「あま〜い誘いにご用心!」府内全高校に配布・79,000部作成(H24)・83,000部作成予定(H25)
 - 若者向け消費者トラブル被害防止キャンペーン事業(H24.12月~H25.3月)

②くらしのナビゲーターの養成・派遣(H25.3末現在登録者数123人)

<くらしのナビゲーターによるミニ講座実績>

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
講座実施回数	152回	206回	221回
講座受講者数	6,949人	6,335人	7,737人

③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア2012>

とき	主な行事内容	参加者
11月15日	テーマ:「絆を室に 大阪の消費者大集合!!」 ○シンポジウム「私たちのくらしはどうなった?どうなる?消費者行政ing」 基調講演「消費者庁長官として消費者とどう向き合うか」(講師:消費者庁長官 阿南 久)	96人
23日	○にぎわい広場 ステージプログラム(ミニ講座、啓発劇、クイズ大会)、手づくり・体験・遊びコーナー、 消費者団体・NPO法人のパネル・作品展示等	1,152人
23・24日	○弁護士ホットライン(無料電話相談会) 金融商品やワンクリック請求などのインターネットトラブルについて弁護士が電話でアドバイス	8人

<消費者啓発講座等>

講座等	内容	平成23年度		平成24年度	
		実施回数	受講者数	実施回数	受講者数
くらしのナビゲーター養成講座(H16~)	消費者問題等について、体系的・専門的な知識・技能の学習機会を提供することにより、くらしのナビゲーターを養成する。	1回	9人	1回	6人
くらしのナビゲーター更新講座(H17~)	養成したくらしのナビゲーターに最新の消費者関連情報を提供する。	3回	112人	3回	117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	1,678人	20回	2,163人
夏休み若者向け集中啓発講座	○平成24年8月1日~7日「なつやすみ消費生活体験啓発セミナー7」 ○講座「社会に出る前のマナー入門」「ケーヤク名人になろう」「洗濯上手はエコ上手」「企業に情報発信してみよう!」「省エネ大作戦!エネルギーを知ろう」 ○若者消費生活ホットライン				580人
府市連携講演会	○平成24年9月28日(金)○テーマ「人はなぜだまされるの?~消費者心理の不思議」 ○講師 村 千鶴子(東京経済大学 現代法学部教授・弁護士)				75人
大学生・高校生による消費者教育事業(消費者行政活性化基金事業)		7大学	1,731人	8大学 8高校	1,384人 4,950人
消費者府民啓発事業	時事的な消費者問題を取り上げ、発表・展示等により府民に対する啓発を行う。	3回	2,719人	5回	2,353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で役立つ身近な問題について、実践学習を通じて学習する。	5回	168人	5回	158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22年度	平成23年度	平成24年度
特定商取引法	業務停止	4	2	1
	指 示	0	0	0
消費者保護条例	公表・情報提供	4	2	1
	勸 告	4	2	1
景品表示法	指 導	8	14	10
	指 示	1	0	0
	指 導	3	5	8

<平成24年度 特定商取引法に基づく行政処分・事業者名の公表事案>
 ・H25.3.23 業務停止：訪問販売／活水カートリッジ (有)リープ
 京都府、大阪市との合同調査による処分

(4) 事業者の自主行動基準策定促進

(H25年3月末時点)

消費生活センターウェブサイト掲載件数 346件 (37事業者団体、309事業者)
 (H24年度 新たな公示件数 1事業者団体、11事業者
 (廃止届出 1事業者団体、32事業者 ・ 変更届出 4団体、7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・調停会議開催回数
H22	2件	あっせん成立	民間スクールにおける受講契約の解約に係るあっせん事案	平成21年11月10日から平成22年4月7日	3回
		あっせん成立	風呂設備リース契約の解約に係るあっせん事案	平成22年9月15日から平成22年11月5日	1回
H24	2件	あっせん打切(申告者取り下げ)	和・洋装品の売買契約の解約に関するあっせん事案	平成24年7月3日から平成24年12月4日	2回
		あっせん成立	和・洋装品の売買契約の解約に関するあっせん事案	平成24年7月3日から平成25年4月30日	7回

※H23年度は実績なし

(6) 中核センターとして、市町村支援機能の充実強化 (H24実績)

○市町村相談員等への支援

- ・高度な法律相談の実施 (14回：府C事例17件、市町村事例2件)
- ・大阪弁護士会との共同事例研究会の実施 (11回：事例11件)
- ・市町村職員・相談員の研修実施 (2回：51名)

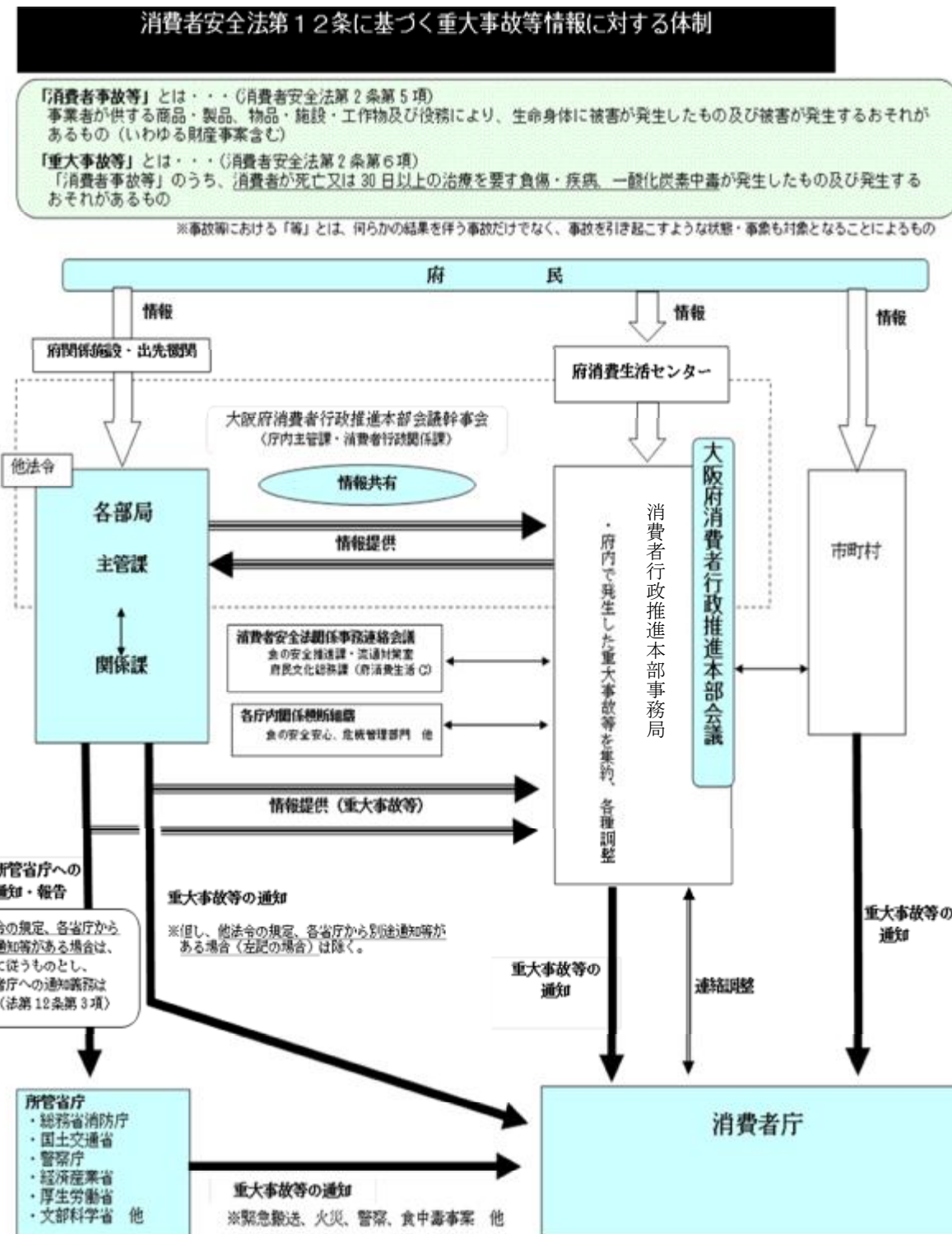
- ・消費生活相談員レベルアップ事業(テーマ別研修143名、ブロック別研修164名 計307名)
- ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化事業(10回：119名)

○情報ネットワークの充実

- ・PIO-NET2010による情報共有 (H25.3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)
 (アクセス件数 12,674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(42件)

(7) 大阪府消費者行政推進本部の運営(構成：13部局24課)

消費者庁情報、事故通知マニュアル等の情報共有を実施



(8) 消費者活動の支援

○消費者研究発表大会の開催

消費者団体が日常行っている消費者問題について調査研究や実践活動の成果の発表を通じて相互に情報交換する場を設け、消費者団体活動の一層の充実と連携を促進するとともに、府民意識の啓発を実施。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
とき	H23.3.5	H24.3.3	H25.3.2
ところ	ドーンセンター	ドーンセンター	ドーンセンター
基本テーマ	「未来につなげよう！ ほんものの消費者力」	「大阪から変える！ 今、消費者にできることは」	「行動しよう 消費者重視の社会！」
発表団体数	17団体 350人	20団体 355人	17団体 364人