

府における消費者行政の主な取組状況

【大阪府消費生活センター】

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)(警察OB2名、行政職OB1名)
- ・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)
 - ・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

予算額

1 当初予算額の推移

(単位:千円)

		R2年度	R1年度	H30年度	H29年度
当初予算額		276,176	265,516	298,908	466,266
内訳	一般財源(大阪府負担分含む)	128,485	125,547	133,526	129,055
	消費者庁 基金・交付金	147,691	139,222	164,635	336,464
	府消費生活C分	37,018	39,318	39,208	48,807
	市町村補助分	110,673	99,904	125,427	287,657
	日銀 金融普及啓発費	747	747	747	747
消費者庁基金・交付金(他所属分)		25,077	23,872	23,872	49,800

大阪府消費者行政強化・推進事業補助金 (単位:千円)

	R1(決算額)	H30(決算額)	H29(決算額)
大阪府	56,249	52,203	53,499
市町村	105,771	144,493	203,731
計	162,020	196,696	257,230

※平成29年度は、消費者行政活性化基金及び地方消費者行政推進交付金

※平成30年度からは、消費者行政活性化基金及び地方消費者行政強化交付金。

※消費者行政活性化基金は、令和元年度で使い切り

2 新型コロナウイルス感染症に対応する令和2年度補正予算の内容

(1) ウェブ相談等端末機(タブレット端末機)の導入・運用 【10,619千円】

- 新型コロナウイルス感染症の拡大に加え、自然災害などの突発的な危機事象発生時に備え、ウェブ会議システムの活用を可能とするため、ウェブ相談等端末機(タブレット端末機45台)の導入・運用を行う。

(2) チャットボットの導入・運用(12月運用開始予定) 【264千円】(システム使用料)

- 今後の新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う相談ニーズの増加に備え、相談の機会を充実(休日や夜間等の相談受付時間外でも定型的な対応が可能な体制の整備)させるため、既存のFAQを活用(計67問)し、24時間対応可能であるチャットボットを導入し運用

※チャットボット・・・人工知能を活用し、文字や音声を通じて会話等のやり取りを自動的に行う
「自動会話プログラム」

相談事業

消費生活相談の実績

(単位:件)

区分	R1年度	H30年度	H29年度
府消費生活センター (対前年比)	9,402 (113.8%)	8,260 (108.2%)	7,633
大阪府全体 (対前年比)	74,479 (100.9%)	73,827 (105.3%)	70,105
全国 (対前年比)	934,944 (93.8%)	996,498 (105.9%)	941,341

【主な特徴】

- ・販売方法・手口では、75歳未満のすべての年代で、「インターネット通販」が最多
- ・「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が大幅に増加

大阪府内の新型コロナウイルス関連消費生活相談について

- ・相談件数 6,822件(令和2年1月～9月)
- ・4月は2,168件、5月は1,454件と多く、9月は217件
- ・主な相談内容 2月頃～6月頃:マスク等の送り付けや品不足、旅行等のキャンセル料に関する相談
7月頃～現在:特別定額給付金に便乗した詐欺や持続化給付金の不正受給に関する相談

令和2年度の教育・啓発事業の主な取組

・消費者教育教材活用モデル事業

- 府立藤井寺高等学校情報科(8月31日)、府立とりかい高等支援学校職業教科(ライフデザイン)(10月21日)において授業を実施
- 近畿財務局と連携し、関西学院千里国際高等部(6月18日から8月26日)において、金融教育と消費者教育がコラボしたモデル的なオンライン授業を実施

・大学生期における消費者教育推進事業

- 昨年度と同様に公募型プロポーザル方式で事業者を公募。消費者教育学生リーダー養成講座や講座力リキュラムを開発するボランティア活動、大学生間交流会など、全てオンラインを活用する事業の提案を行った事業者と契約を締結
- 消費者教育学生リーダー養成講座を10月15日から12月18日まで開催中

・消費者教育コーディネーターの育成・活用

- 消費者教育コーディネーターの活用を図るため、広報チラシを作成し教育庁を通じて広く周知。講師派遣事業を実施する多様な団体との情報交換会を1月に実施予定

・夏休み若者向け特別啓発事業

- 消費者トラブル事例と対処法(定期購入やマルチ商法など)をお笑い芸人がコントで紹介する動画を収録し、8月12日から9月11日までウェブで動画配信を実施

・大阪府消費者フェアの実施

- 11月7日は会場で、11月7日から11月30日まではウェブ配信を実施。新しい生活様式とエシカル消費、食品ロス削減に向けた取組を紹介

・大阪府消費のサポーター事業

- 消費のサポーター養成講座を11月26日及び12月3日に会場とウェブの両方で実施予定
- サポーターとして啓発活動を行うための参考となるよう、消費のサポーターを対象に、新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談事例や新しい生活様式について紹介する講座を11月中旬から12月初旬に実施予定

・情報発信

- 大阪府消費生活センターホームページ、大阪府消費生活センター公式ツイッター(令和2年5月設置)・「こんなときどうしたらいいの?(新型コロナウイルス感染症関連)消費生活相談FAQ」をHPに掲載
- ・動画や画像を用いて、悪質商法等についての注意喚起やくらしに役立つ情報をツイッターで毎週配信

関係法令に基づく事業者への指導・処分

(単位:件)

		R1	H30	H29	H28	
特定商取引法	業務停止命令	3	1	0	0	*1 H29.12.1から施行
	業務禁止命令(*1)	5	2	0	—	
	指示	4	1	0	0	
条例	第三者情報の公表	0	1	0	0	*2 条例第29条第1項第1号に基づく公表
	勧告違反による公表(*2)	0	0	1	0	
	勧告	0	3	1	0	
景品表示法	指導	5	1	1	0	*3 H26.12.1から委任(同日で指示は廃止)
	指示・措置命令(*3)	6	6	0	0	
	指導	10	12	5	7	

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う生活関連物資の需給量等監視・調査

- 本年4月、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく「緊急事態」が発令され、大阪府が区域に指定されたことに伴い、府民生活との関連性が高い物資のうち、特に大幅に需要が増加すると思われる物資について、需給量及び販売価格の変動状況を把握するために実施
- 調査結果は、消費生活センターウェブサイトに掲載し、府民へ周知
 - ・調査期間:令和2年4月13日から5月8日までの間
 - ・調査店舗:府内のスーパー7店舗
 - ・調査対象物資:米、スパゲッティ、トイレットペーパー等8品目
- トイレットペーパーやマスク、体温計の品切れや高額販売に関する苦情が増加していることから、消費者庁に対して、規制対象物資に加えることも含めて検討を要望