

## 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)

		R3年度	R2年度	R1年度
当初予算		271,108	277,742	265,516
内訳	一般財源(大阪市負担分含む)	126,475	128,485	125,547
	消費者行政強化交付金	143,886	148,510	139,222
	大阪府分	40,911	37,837	39,318
	市町村補助分	102,975	110,673	99,904
日銀 金融普及啓発費		747	747	747
消費者行政強化交付金(他所属分)		25,058	25,077	23,872

### 2. 大阪府消費者行政強化交付金実績の推移

(単位:千円)

	R2年度	R1年度	H30年度
	決算額	決算額	決算額
大阪府	57,838	56,249	52,203
うち推進事業分	56,371	54,927	52,203
うち強化事業分	1,467	1,322	0
市町村	96,037	105,771	144,493
うち推進事業分	91,942	103,964	143,490
うち強化事業分	4,095	1,807	1,003
合計	153,875	162,020	196,696

※平成30年度から令和元年度は、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のため、令和2年度以降は消費者行政強化交付金。

## 相談事業

### 消費生活相談件数

(単位:件)

	R2年度	R1年度	H30年度
府消費生活センター (対前年度比)	8,922 (94.89%)	9,402 (113.83%)	8,260
大阪府全体 (対前年度比)	78,674 (105.6%)	74,503 (100.92%)	73,827
全国(※) (対前年度比)	939,343 (99.98%)	939,575 (94.26%)	996,782

※国民生活センター公表資料「消費生活年報 2021」より

### 【令和2年度相談の主な特徴】

- ・「健康食品」「化粧品」の定期購入に関する相談が最多
- ・スマートフォン等の通信サービストラブルや、水回りの修理等の高額請求のトラブルが増加
- ・新型コロナウイルス関連の相談は、相談全体の9.4%。マスクや除菌剤等の「保健衛生用品」に関する相談が最多。次いで、給付金等に関する「行政サービス」、「スポーツ・健康教室」の休会・解約等、「結婚式関連サービス」のキャンセル等

## 令和3年度の消費者教育・啓発事業等の主な取組

### 1) 大学生期における消費者教育推進事業

- ・同世代や年下の若者等に対する消費者教育の担い手となる大学生の「消費者教育学生リーダー」を育成。育成講座を9月17日から11月30日まで開講(※R3年度受講生10月時点:12名)

### 2) 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実施予定

### 3) 消費者教育教材活用推進事業

- ・外部講師を派遣し、高校生向け消費者教育教材「めざそう！消費者市民」等を活用した教職員向け研修や生徒、児童、保護者向け消費者教育講座を実施(R3年度10月時点実績:教職員向け研修 6回実施、主に高校生向け実務経験者などの外部講師の派遣 10回実施)

### 4) 消費者教育講師派遣事業

- 大阪府内の学校における消費者教育を支援するため、消費者問題に関する授業や講座に講師を派遣(R3年度10月時点実績:2回実施)

### 5) 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(未成年者の契約や詐欺サイトなど)をお笑い芸人がコントで紹介する動画を作成。ウェブで動画を配信

### 6) 大阪府消費のサポーター(※)事業 (※R3年度消費のサポーター登録者数:204名)

- (※)高齢者があいやすい消費者被害に関する知識を学び、高齢者対象の出前講座で情報提供等を行うボランティア
- ・消費のサポーター養成講座を12月2日、9日に実施予定。会場とウェブどちらからでも参加可能

### 7) 見守り活動推進のためのウェブ意見交換会

- ・消費者行政部門と福祉関係者を対象とした意見交換会を7月に実施。高齢者等の見守りネットワークである「消費者安全確保地域協議会」の設置促進と効果的運営を図る

### 8) 大阪府消費者フェア

- ・テーマ「楽しく学ぼう！大阪府消費者フェア2021 未来のためにいま始めよう、エシカル消費」として、11月13日から12月6日までウェブ開催予定。消費者団体によるエシカル消費や食品ロス削減に向けた取組等を紹介

### 9) 情報発信

- ・成年年齢の引下げに伴う集中啓発事業として、リーフレットを作成。府内全高等学校へ配付
- ・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、メールマガジン等により、最新の情報を定期的に発信。府政だより10月号に特集記事を掲載し、全戸配布
- ・24時間定型的な質問に対応可能なチャットボットを運用。毎月約100件の問い合わせに対応

### 10) 即戦力となる消費生活相談員育成・コーディネート事業

- ・府域における消費生活相談員の安定的な確保が出来る体制を整備するため、即戦力となる相談員の育成及び育成した相談員と相談員を募集する市町村とのコーディネートを行う事業を実施(育成研修受講生8名)

### 11) タブレット端末機貸与事業

- ・緊急時においても消費生活相談体制を維持するため、市町村へタブレット端末機を貸出(R3年度10月時点:37市)

## 関係法令に基づく事業者への指導・処分

		R2年度	R1年度	H30年度
特定商取引法	業務停止命令	1	3	1
	業務禁止命令	1	5	2
	指示	1	4	1
	第三者情報の公表	0	0	1
条例	勧告違反による公表(※)	0	0	0
	勧告	3	0	3
	指導	0	5	1
景品表示法	措置命令	0	6	6
	指導	5	10	12

(※) 条例第29条第1項第1号に基づく公表