

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)(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、交付基金関係事務等)
- ・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)

		R4年度	R3年度	R2年度
当初予算		281,889	271,108	277,742
内 訳	一般財源	126,346	126,475	128,485
	消費者行政強化交付金	154,796	143,886	148,510
	大阪府分(当C分)	39,825	40,911	37,837
	市町村補助分	114,971	102,975	110,673
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)		25,137	25,058	25,077

2. 地方消費者行政強化交付金実績の推移

(単位:千円)

	R3年度	R2年度	R1年度
	決算額	決算額	決算額
大阪府	66,618	57,838	56,249
うち推進事業分	63,855	56,371	54,927
うち強化事業分	2,763	1,467	1,322
市町村	83,998	96,037	105,771
うち推進事業分	81,574	91,942	103,964
うち強化事業分	2,424	4,095	1,807
合計	150,616	153,875	162,020

※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年度以降は地方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)

	R3年度	R2年度	R1年度
府消費生活センター (対前年度比)	7,699 (86.29%)	8,922 (94.89%)	9,402 (113.83%)
大阪府全体 (対前年度比)	70,794 (89.98%)	78,674 (105.6%)	74,503 (100.92%)
全国(※) (対前年度比)	843,664 (89.51%)	942,463 (99.98%)	939,575 (94.26%)

※国民生活センター公表資料「消費生活年報 2022」より

【令和3年度相談の主な特徴】

- ・「化粧品」「健康食品」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契約トラブルや暮らしのレスキューサービスの高額請求のトラブルが多発
- ・新型コロナウイルス関連の相談は、相談全体の4%。新型コロナワクチン等の「保健・福祉サービス」に関する相談が最多、次いで、マスクや除菌剤等の「保健衛生用品」

令和4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。養成講座を9月20日から12月20日まで開講(※R3年度リーダー認定者数:37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、校長会等で広く周知。教育庁と連携し、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(R4年度10月時点実績:教職員向け研修 4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)
・支援学校用教材(教職員向け)を作成し、各支援学校等へ配付予定

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(R4年度10月時点実績:13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(定期購入やアルバイト・副業によるトラブルなど)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 (※R4年度消費のサポーター登録者数:187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11月30日、12月7日に実施予定

7) 見守り活動推進のためのウェブ研修会

・消費者行政部門担当者を対象とした研修会を8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2022 今こそ見直そう、私たちの消費生活」として、11月5日から12月9日までウェブ開催予定。消費者団体によるプラスチックゴミや食品ロス削減に向けた取組等を紹介

9) 情報発信

・啓発リーフレットを作成し、府内全小学校・中学校・高等学校へ配付(予定含む)
・高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐための情報を発信する「シニア向けサイト」を開設
・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90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でき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7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(R4年度10月時点:38市町)

関係法令に基づく事業者への指導・処分及び消費者被害拡大防止に向けた取組

- 消費生活センターには、多くの消費者から事業者による消費者被害の相談が寄せられている。そのような中、府では国や他府県等と情報を共有し、違反被疑事業者に対して調査・指導等を行っている。
- 近年、インターネット通販に関する相談が増加しており、その対策として、偽・詐欺サイト情報や不正利用された金融機関情報について、大阪府警や近畿財務局に情報提供することにより、消費者被害の拡大防止を図っている。
- 改正特定商取引法のうち、通信販売に関する規定が今年6月に施行されたため、公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)に会員事業者への周知を依頼した。また、個々の事業者にも必要に応じて注意喚起を行っている。
- 府では、事業者と消費者の適正な取引を実現するため、事業者の方を対象に関係法令の理解を深めていただく講習会(景品表示法に関する説明会・特定商取引法に関する説明会)を実施している。新型コロナウイルス感染防止の関係や参加事業者の利便性を考慮し、昨年度からオンライン形式で実施しており、これまでより多くの事業者の方に参加いただいている。