

組織・体制(消費生活センター)

- 所長(1名)、事業グループ(11名)、非常勤嘱託員(事業者指導)(警察OB1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)

		R5年度	R4年度	R3年度
当初予算		279,539	281,889	271,108
内訳	一般財源	126,758	126,346	126,475
	消費者行政強化交付金	152,734	154,796	143,886
	大阪府分(当C分)	40,396	39,825	40,911
	市町村補助分	112,338	114,971	102,975
日銀 金融普及啓発費		47	747	747
消費者行政強化交付金(他所属分)		24,114	25,137	25,058

2. 地方消費者行政強化交付金実績の推移

(単位:千円)

		R4年度	R3年度	R2年度
		決算額	決算額	決算額
大阪府		61,618	66,618	57,838
うち推進事業分		57,645	63,855	56,371
うち強化事業分		3,973	2,763	1,467
市町村		81,980	83,998	96,037
うち推進事業分		80,086	81,574	91,942
うち強化事業分		1,894	2,424	4,095
合計		143,598	150,616	153,875

相談事業

消費生活相談件数

(単位:件)

	R4年度	R3年度	R2年度
府消費生活センター (対前年度比)	8,388 (108.95%)	7,699 (86.29%)	8,922 (94.89%)
大阪府全体 (同上)	72,858 (102.92%)	70,794 (89.98%)	78,674 (105.6%)
全国 (同上)	869,938 (103.11%) (※1)	843,664 (89.51%) (※2)	942,463 (99.98%) (※2)

(※1)消費者庁公表資料「令和5年度消費者白書」より
(※2)国民生活センター公表資料「消費生活年報 2022」より

【令和4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多発
- ・脱毛エステサロンの倒産によりサービスを受けられない、中途解約ができないなどの「エステティックサービス」のトラブルが急増
- ・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
- ・「靈感商法」を含む「開運商法」に関する相談は件数が少ないものの、前年度よりも増加

令和5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10月から12月頃まで開講予定(R4年度リーダー認定者数:21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(R5年8月時点:26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

- ・大阪府内の学校等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(R5年度8月時点:19回実施)

5)夏休み若者向け特別啓発事業

- ・R2から4年度までに作成した、消費者トラブル事例と対処法をお笑い芸人がコントで紹介する動画のうち、特に若者が陥りがちなエステや定期購入などの事例について15秒に動画編集し、YouTube広告として放送(R5年8月)

6)大阪府消費のサポーター(※)事業 (※R5年度消費のサポーター登録者数:145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22日、29日に実施予定

7)見守り活動推進のための研修会

- ・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

- ・「楽しく学ぼう！大阪府消費者フェア2023 見直しませんか？消費のあり方」をテーマに、会場は10月28日、ウェブは10月13日から11月6日まで開催予定。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)
- ・「シニア向け消費生活情報サイト」により、高齢者に多い消費者トラブルやその対処法等に関する情報を発信
- ・府消費生活センターホームページ、X(旧ツイッター)、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、新聞折込で配布
- ・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6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(R5年8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

		R4年度	R3年度	R2年度
特定商取引法	業務停止命令	0	0	1
	業務禁止命令	0	0	1
	指示	0	0	1
	第三者情報の公表	0	0	0
条例	勧告違反による公表	0	0	0
	勧告	0	0	3
	文書指導	0	1	0
	口頭指導	0	1	0
景品表示法	措置命令	1	0	0
	文書指導	86	1	3
	口頭指導	3	5	2

■府では、消費生活センターに寄せられた消費者からの被害相談をもとに、国や他府県等と情報を共有し、違反被疑事業者に対して指導・処分等を行っている。

■近年増加するインターネット通販に関する消費者被害対策として、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。

■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景品表示法・特定商取引法に関する説明会をオンラインで実施している。