

## 平成22年度 消費者行政の主な取組

## 組織・体制

- 府民文化部府民文化総務課…消費者行政担当（2名） <H22年4月1日配置>  
・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）
- 消費生活センター…所長（1名）、事業グループ（7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  
※（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20年度    | 平成21年度    | 平成22年度    | 平成23年度予算案 |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 当初予算額  | 216,145   | 375,580   | 533,019   | 908,315   |
| （一般財源） | (199,148) | (176,690) | (180,046) | (178,049) |
| 対前年比   | 88.7%     | 173.8%    | 141.9%    | 170.4%    |
| （一般財源） | (89.4%)   | (88.7%)   | (101.9%)  | (98.9%)   |

大阪府消費者行政活性化基金（基金総額 14億5600万円）（単位：千円）

|     | 平成21年度（実績） | 平成22年度（当初予算額） | 平成23年度予算案 |
|-----|------------|---------------|-----------|
| 大阪府 | 26,888     | 61,725        | 187,769   |
| 市町村 | 107,528    | 271,783       | 533,461   |
| 計   | 134,416    | 294,934       | 721,230   |

## 事業内容

## (1) 相談事業

## ①消費生活相談の実績（単位：件）

| 区分                  | 平成19年度               | 平成20年度             | 平成21年度             |
|---------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| 府消費生活センター<br>（対前年比） | 11,055<br>(109.6%)   | 10,827<br>(97.9%)  | 11,635<br>(107.5%) |
| 大阪府全体<br>（対前年比）     | 84,209<br>(103.1%)   | 79,411<br>(94.3%)  | 73,140<br>(92.1%)  |
| 全国<br>（対前年比）        | 1,050,467<br>(94.5%) | 950,251<br>(90.5%) | 899,433<br>(94.7%) |

## &lt;相談方法&gt;

| 相談方法 | 21年度   |        | 20年度   |        | 前年度比   | 増減数 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
|      | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |     |
| 来訪   | 674    | 5.8%   | 646    | 6.0%   | 104.3% | 28  |
| 電話   | 10,283 | 88.4%  | 9,474  | 87.5%  | 108.5% | 809 |
| 文書   | 13     | 0.1%   | 8      | 0.1%   | 162.5% | 5   |
| メール  | 665    | 5.7%   | 699    | 6.5%   | 95.1%  | ▲34 |
| 計    | 11,635 | 100.0% | 10,827 | 100.0% | 107.5% | 808 |

<平成21年度消費生活相談の概要>

- ・70歳以上の高齢者の相談やインターネット関連の相談、危害・危険に関する相談が増加
- ・依然高齢者に利殖商法トラブルが目立つ

## ②府内市町村の消費者相談窓口設置状況（平成23年1月末現在）

資料3参照

- ・常設 26市
- ・非常設 7市9町1村
- ・未設置 0

## 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19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 |
|------------|--------|--------|--------|
| 苦情相談に基づく件数 | 50件    | 46件    | 46件    |
| 技術相談件数     | 369件   | 364件   | 329件   |

<平成21年度相談の概要>

- ・テスト件数の半数以上が被服品に関するもの（うち約60%がクリーニング）

## (2) 啓発事業

## ①消費者への情報提供

・HP「消費生活事典」

（※H22年12月末時点）

|      | H19年度   | H20年度   | H21年度   | H22年度（※） |
|------|---------|---------|---------|----------|
| 利用件数 | 64,080件 | 61,106件 | 57,330件 | 35,638件  |
| 月平均  | 5,340件  | 5,092件  | 4,777件  | 3,959件   |

- ・府市共同情報誌「くらしすと」の発行（月1回 32,000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932人）（H23年1月末時点）
- ・「府政だより」（計313万世帯配付）による啓発  
（H22年度 7月：若者向け、10月：高齢者向け）

・マス・メディアへの情報提供

NHK関西ラジオワイドへの出演 毎週火曜日（近畿2府4県で持ち回り：大阪府 H21年度11回）

## ②くらしのナビゲーターの養成・派遣（現在169人）

<くらしのナビゲーターによるミニ講座実績>

|               | 平成19  | 平成20  | 平成21   |
|---------------|-------|-------|--------|
| 講座実施回数        | 82    | 121   | 143    |
| 講座受講者数        | 1,551 | 4,913 | 4,964  |
| 事業実施市町村数      | —     | 11    | 13（※1） |
| 講座実施実績のある市町村数 | —     | —     | 18（※2） |

※1 大阪市、豊中市、八尾市、四條畷市、八尾市、柏原市、富田田市、羽曳野市、太子町、堺市、泉南市、阪南市、岬町

※2 ※1の市町と吹田市、枚方市、寝屋川市、東大阪市、岸和田市

## ③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア2010>（H22年度）

| とき            | 主な行事内容   | 参加者    |
|---------------|--|--------|
| 5月13日<br>～21日 | テーマ：「消費者新時代の幕開け～起こそう大阪の風～」<br>○シンポジウム「伝えよう！ぶつけよう！何でも言って“消費者”委員会」<br>○講演会「終の住処はどこで？～安心できるシニアライフを送るために～」<br>○みんなあつまれ！わくわく広場（寸劇、着物のリフォームファッションショー、医療保険のミニ講座 など）<br>○手作り教室 ○消費者団体による活動発表 ○パネル展示：消費者団体・NPO法人の調査活動紹介 | 3,368名 |

<消費者啓発講座等>（H22.12末現在）

| 対象  | 講座等                         | 内容   | 21年度 |       | 22年度            |       |
|-----|-----------------------------|--|------|-------|-----------------|-------|
|     |                             |  | 実施回数 | 受講者数  | 回数              | 受講者数  |
| 消費者 | 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   | 39人   | 1回（予定）          | —     |
|     | 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   | 130人  | 3回（予定）          | —     |
|     | 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。   | 21回  | 2079人 | 25回（予定）<br>14回済 | —     |
|     | 夏休み若者向け集中啓発講座               | ○平成22年7月28日～8月3日（5回）「なるほどっ！ぶらざ博士の消費生活ゼミナール」<br>○講座「今どきのお金事情！」「食を科学しよう」「Focus On 環境問題」「知っておきたい、契約のジョーシキ」「知ってるようで知らない？ケータイの落とし穴」 |      |       |                 | 822人  |
|     | 府市連携講演会                     | ○平成22年10月22日（金）「成功する力 幸せになる力」<br>○講師 古川 雅一（京都大学 経済研究所）   |      |       |                 | 85人   |
|     | 消費者問題講演会                    | ○平成22年11月19日（金）「孫たちのくらしの危険～子どもと隣り合わせの製品事故～」<br>○講師 本多 三洋子（兵庫県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター）  |      |       |                 | 34人   |
|     | 大学生による消費者教育事業（消費者行政活性化基金事業） |  |      |       | 5大学             | 871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              | 2182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。  |      |       | 9回              | 265人  |

(3) 関係法令に基づく悪質事業者への指導・処分

(H23年1月末時点) (単位: 件)

|         |                | 平成19年度    | 平成20年度    | 平成21年度    | 平成22年度   |
|---------|----------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 特定商取引法  | 業務停止           | 5         | 4         | 3         | 3        |
|         | 指示             | 5         | 2         | 2         | 0        |
| 消費者保護条例 | 公表・情報提供        | 3         | 5         | 4         | 3        |
|         | 勧告             | 8         | 7         | 4         | 3        |
|         | 指導<br>(内、文書指導) | 23<br>(8) | 20<br>(6) | 19<br>(7) | 6<br>(0) |
| 景品表示法   | 指示             | 0         | 2         | 0         | 0        |
|         | 指導<br>(内、文書指導) | 3<br>(2)  | 6<br>(6)  | 5<br>(2)  | 1<br>(0) |

<平成22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>

- ・ H22.11.2 業務停止: 訪問販売/消火器の販売、回収及び詰換え等 (株)ユウキニッショー 近畿6府県(滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県)が合同処分
- ・ H22.12.2 業務停止: 訪問販売/マンション・住宅のリフォーム (株)ネクスト・(株)クラフト 近畿経済産業局・兵庫県と連携し、2社を同時処分

(4) 事業者の自主行動基準策定促進

(H23年1月末時点)

- ・ H22年度策定・届出 新たな公示件数 1事業者団体、13事業者 (※廃止届出10事業者)  
(消費生活センターウェブサイト掲載件数 31事業者団体、311事業者)

(5) 大阪府消費生活苦情審査会における調停・あっせん

(H23年1月末時点)

| 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 |
|-----|----|-----------|---------------------------------|-------------------------|---------------|
| H19 | 1件 | あっせん成立    | 留学プログラムの契約金返還に関するあっせん事案         | 平成19年8月3日から平成20年2月21日   | 2回            |
| H20 | 2件 | 調停成立      | 金銭消費者貸借契約を利用する割賦購入あっせんに係る調停事案   | 平成20年2月29日から平成20年8月4日   | 4回            |
|     |    | 調停不調      | 結婚式場における婚礼契約の解約に係る調停事案          | 平成20年11月17日から平成21年2月17日 | 1回            |
| H21 | 1件 | あっせん成立    | 教材販売会社の倒産による関連信販会社との紛争に係るあっせん事案 | 平成21年2月16日から平成21年8月31日  | 2回            |
| 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            |

(6) 中核センターとして、市町村支援機能の充実強化

(※H22.12月末現在)

○市町村相談員等への支援

- ・ 高度な法律相談の実施 (H21年度 年間14回)
- ・ 大阪弁護士会との共同事例研究会の実施 (H21年度 年間11回)
- ・ 市町村職員・相談員の研修実施 (H21年度 2回 65名)
- ・ 消費生活相談員養成事業 (H21年度養成人数 8名、H22年度養成人数 7名、)
- ・ 消費生活相談員レベルアップ事業 (H21年度 テーマ別研修 45名、3ブロック別研修 計125名)

○情報ネットワークの充実

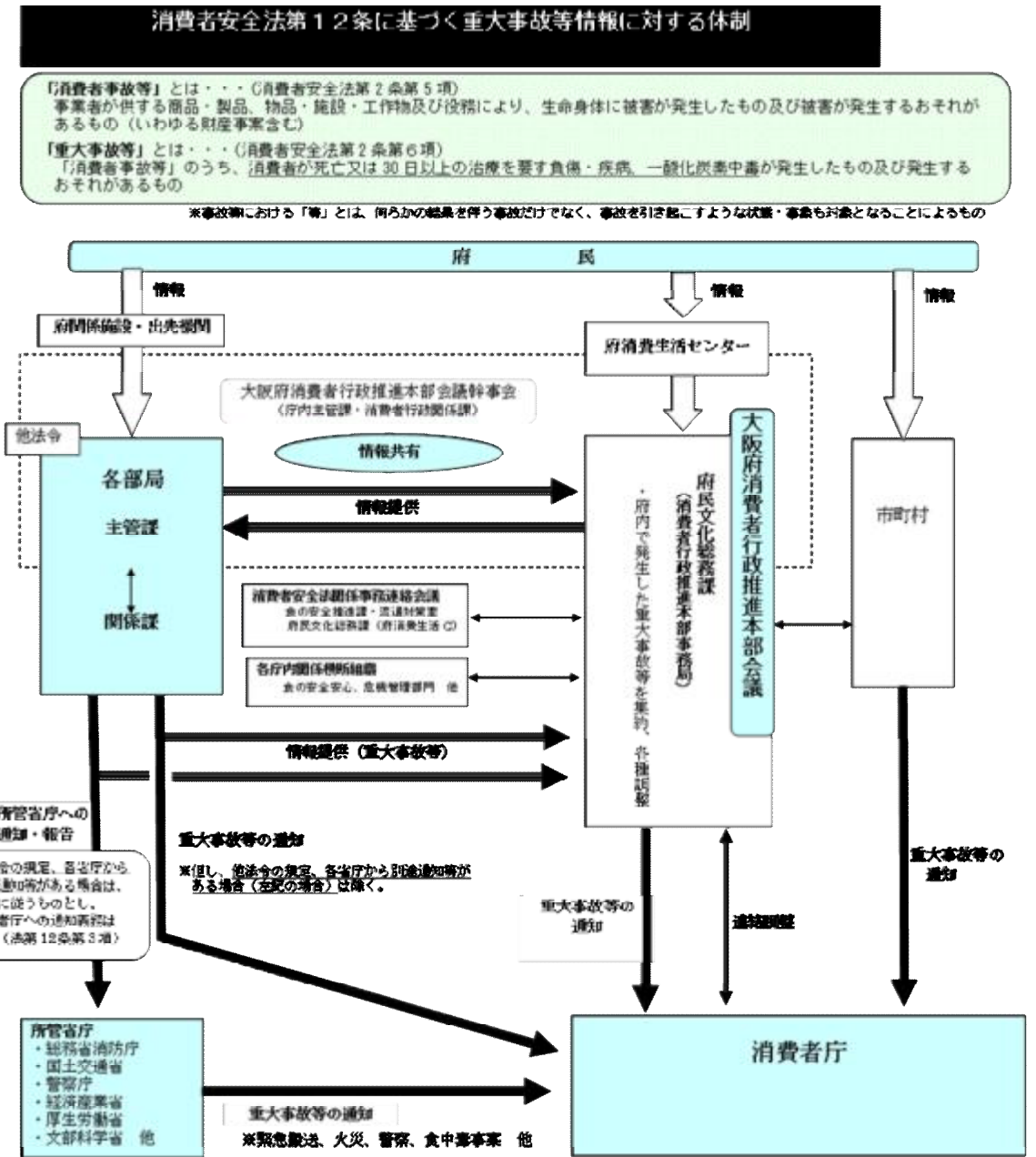
- ・ PIO-NET2010による情報共有 (H22年度、35市導入)
- ・ 消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの設置・管理運営 (H22年度 全市町村参加)  
(アクセス件数 H21年度 16,770件(月平均 1,398件))
- ・ 危害・被害等の緊急情報等を同ウェブサイトにおいて情報提供 (H21年度 61件、H22年度 51件(※))

○その他

- ・ 市町村から申出のある事案の苦情審査会への付託 (H21年度 1件、H22年度 1件(※))

(7) 大阪府消費者行政推進本部の運営 (構成: 12部局 21課)

- ・ 消費者安全法第12条に基づく重大事故等情報に対する体制を協議 (9月幹事会)
- ・ 推進本部庁内局横断サイトを開設  
消費者庁情報、事故通知マニュアル等の情報共有を実施



<府内消費生活センターから重大事故通知件数> (※H22年1月末現在)

- ・ H22年度事故情報通知 大阪府 1件、市町村 4件

(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。

|       | H19年度             | H20年度                   | H21年度                  |
|-------|-------------------|-------------------------|------------------------|
| とき    | H20.3.1           | H21.3.7                 | H22.3.6                |
| 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 | 「共に考えよう『豊かさの代償を』」 | 「大阪発!“やかましい”消費者が社会を変える」 | 「新たな時代のスタート～消費者が築く社会～」 |
| 発表団体数 | 20団体 498人         | 21団体 561人               | 21団体 469人              |