

大阪府における消費者行政の主な取組の状況

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)(2名)
(※平成27年度 1名増予定)

- ・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
- ・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)

予算額

(単位：千円)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度
当初予算額		575,170	461,536	425,635
内訳	一般財源	149,395	145,953	136,356
	消費者庁 基金・交付金	424,552	314,360	288,056
	大阪府	(222,589)	(103,231)	(52,633)
	市町村	(201,963)	(211,129)	(235,423)
日銀 金融普及啓発費	1,223	1,223	1,223	

大阪府消費者行政活性化基金・大阪府消費者行政推進交付金 (単位：千円)

	平成25年度(決算額)	平成26年度(執行見込)	平成27年度(執行予定)
大阪府	195,035	102,691	52,633
市町村	163,290	200,172	235,423
計	358,325	302,863	288,056

※平成27年度執行分からは、消費者行政活性化基金及び消費者行政推進交付金としての執行となる。

◎大阪府執行分には、食の安全推進課など消費生活センター以外の所属の執行分を含む。

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23年度	平成24年度	平成25年度
府消費生活センター (対前年比)	9,520 (90.8%)	7,917 (83.2%)	8,486 (107.2%)
大阪府全体 (対前年比)	72,870 (101.5%)	68,257 (93.7%)	74,886 (109.7%)
全国 (対前年比)	883,721 (98.5%)	859,279 (97.2%)	935,224 (108.8%)

<平成25年度消費生活相談の概要>

- ・相談件数は8,486件で前年度と比べ増加。内60歳以上の相談件数が4件に1件を超えました。
- ・特に70歳以上の高齢者の相談件数の増加率が25.3%で最も高くなっています
- ・相談の多い商品・役務ではインターネット関連が多く、販売方法・手口ではインターネット通販が1番多い相談となりました。特に、格安ブランド品と称する洋服、かばん、財布類、履物等を注文し前払いしたが商品が届かないというトラブルが急増しました。
- ・高齢者の相談としては、「ファンド型投資商品」、「株(未公開株を含む)」などの詐欺的な投資商法のトラブルに関する相談が依然として寄せられました。
- ・危害や危険に関する相談も増加しましたが、白斑の症状が発生した美白化粧品や、商品の一部から農薬が検出された冷凍食品など、自主回収の対象となった商品の相談が目立ちました。

②商品テストの実績 ※大阪府と共同設置の「くらしの商品安全情報室」で実施(H19~)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
苦情相談に基づく件数	36件	34件	27件
技術相談件数	259件	271件	280件

<平成25年度相談の概要> ・テスト総件数の内、16件(59%)が被服品に関するものであった

(2) 啓発事業

①消費者への情報提供

・HP「消費生活事典」

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
利用件数	37,717件	35,683件	38,359件

- ・府市共同情報誌「くらしすと」の発行(年4回 30,000部/1回)
- ・メールマガジンの発行(月1回 緊急時は号外配信、登録者1,152人/H27年2月末)
- ・「府政だより」による啓発(H23・H24・H25・H26年度の各年10月号<約294万部配付>に掲載)
- ・若者への啓発
「どうする?君なら」府内全中学校(2年生)に配布・95,000部作成(H25)
「あま〜い誘いにご用心!」府内全高校(2年生)に配布・86,000部作成(H25)
若者向け消費者トラブル被害防止キャンペーン事業(H24.12月~H25.3月)

②消費のサポーターによるミニ講座実績(H26.4現在登録者数128人)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
講座実施回数	206回	221回	193回
講座受講者数	6,335人	7,737人	7,609人

③消費者啓発講座等

<大阪府消費者フェア2014>

と き	主 な 行 事 内 容	参加者
平成26年 11月3日	テーマ:「みんなで楽しむ消費者フェア2014」 〇にぎわい広場 ・ステージプログラム クイズ、紙芝居、お楽しみ抽選会など ※大阪府立大学 劇団123の皆さんによる寸劇「マルチ商法にハマった1人の青年物語」や、大阪府立旭高等学校2年生有志による「現役高校生たちが教えます。当世若者のSNS最新事情」など ・手づくり・体験・遊びコーナー エコ工作、おもちゃ作り、アイデア手芸、ゲームなど ・消費者団体、NPO法人のパネル・作品展示 ・情報コーナー	2,224人
11月18日	〇フォーラム「情報を読み解くチカラって?食を通して一緒に考えてみませんか」 ・講演「ふくしまの今を語る」 講師:ふくしまの今を語る人(食品関連生産者2人) ・パネルディスカッション「自分のくらしにあった食品を選ぶために」 コーディネーター:大阪教育大学准教授 大木久美子 パネリスト:福島県の生産者(食品関連生産者2人)、なごの消費者団体連絡会事務局長、マスコミ関係者、大阪府健康医療部食の安全推進課	90人

<消費者啓発講座等>

対象	講座等	内容	24年度 実施回数	24年度 受講者数	25年度 実施回数	25年度 受講者数
消費者	消費者問題見守り講座 (H25年度より)	民生委員や介護福祉士等、高齢者や障がい者の支援を行う者に対し、研修・情報提供を実施する。	—	—	18回	811人
	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。 教職員に対して消費者被害の現状や対処法についての研修を実施する。	20回	2,163人	22回	1,764人
	大学生・高校生による 消費者教育	学祭などの機会を利用した大学生・高校生向け大学生・高校生による消費者教育	8大学 8高校	1,384人 4,950人	8大学 10高校	1,126人 9,834人
	消費者府民啓発事業	消費者団体への委嘱により実施し、時事的な消費者問題をとり上げ、発表・展示等により府民に対する啓発を行う。24年度はフェアと地元で開催。	1回 地元5回	1,152人 2,353人	1回 地元6回	1,694人 3,559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に役立つ身近な問題について、実践学習を通じて学習する。	5回	158人	2回	56人
事業者	夏休み若者向け集 中啓発講座	(H25年度) 平成25年8月19日~8月25日 〇テーマ「体験しよう!知っておこう!“くらしの情報いろいろ”」 (H26年度) 平成26年8月4日~8月10日 〇テーマ「10代のための消費生活サマーレッスン」				525人 596人
	企業向け啓発講座	企業を対象に、消費者問題についての講座を開催し、企業の消費者問題に対する意識を高め、適切な消費者対応を図ることにより、消費者保護の推進に資する。	1回	12人	2回	62人

(2) 啓発事業

④高齢者の消費者トラブル未然防止キャンペーンの実施

(平成 25 年度)

テレビ CM の放映 (15 秒 2 種類)、映画館における CM の放映、新聞広告 (7 段 2 種類) の掲載、
駅貼りポスターの掲出、リーフレットの配布
吉本新喜劇とのタイアップ (新喜劇公演と MBS での放映、なんばグランド花月ほかでのリーフレット配布)

(平成 26 年度)

ラジオ CM の放送 (20 秒 2 種類) ABC、MBS、OBC 各局 50 本
ラジオパブリシティの実施 ABC 1 本 MBS 1 本 OBC 3 本
新聞広告の掲載 (5 段 2 種類、カラー)・フリーペーパーでの記事掲載 (リビング新聞 新春号)

(3) 関係法令に基づく悪質事業者への指導・処分

(単位: 件)

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (3/16時点)
特定商取引法	業務停止	2	1	0	0
	指 示	0	0	0	0
消費者保護条例	公表・情報提供	2	1	0	0
	勸 告	2	1	0	1
景品表示法	指 導	14	10	6	5
	指 示	0	0	0	0
景品表示法	指 導	5	8	3	14

(4) 事業者の自主行動基準策定促進

(平成 26 年 3 月末時点)

消費生活センターウェブサイト掲載件数 345 件 (38 事業者団体、307 事業者)

〔平成 25 年度 新たな公示件数 1 事業者団体、12 事業者
(廃止届出 13 事業者 ・ 変更届出 1 事業者団体、5 事業者)〕

(5) 大阪府消費生活苦情審査委員会における調停・あっせん

年度	件数	あっせん・ 調停状況	件名	処理期間	あっせん会議 開催回数
H25	1 件	あっせん成立	結婚相手紹介サービス入会申 込契約の解約に関する紛争の あっせんに係る事案	平成 25 年 10 月 30 日から 平成 25 年 11 月 21 日	2 回

(6) 中核センターとして、市町村支援機能の充実強化 (平成 25 年度実績)

①府内市町村の消費生活相談窓口設置状況 (平成 22 年度に、府内全市町村に窓口設置)

- ・うち、センター化された市町 30 市 1 町
- ・センター化されていない市町村 3 市 8 町 1 村

※太子町、河南町、千早赤阪村については、H25.4.1 から広域連携により富田林市において相談対応

②市町村相談員等への支援

- ・高度な法律相談の実施 (14 回: 府 C 事例 17 件)
- ・大阪弁護士会との共同事例研究会の実施 (11 回: 事例 11 件)
- ・市町村職員・相談員の研修実施 (3 回: 94 名)
- ・消費生活相談員レベルアップ事業 テーマ別研修 上級 3 回、中級 5 回
ブロック別研修 上級 3 回、中級 15 回 計 331 名参加
- ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化事業 (12 回: 127 名)

③情報ネットワークの充実

- ・PIO-NET2010 による情報共有 (H26.3 末現在: 38 市町導入)
- ・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 (全市町村参加) (アクセス件数 13,397 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 (42 件)

(7) 平成 27 年度施策実施に係る重要な視点と主な取組

1. 特性等に配慮した的確な情報提供・啓発及び相談体制の充実・強化等

高齢者、障がい者、若者など特に配慮を要する消費者の被害の未然防止、拡大防止のため、庁内関係各課等との連携を図り、適切な情報提供等を実施

○高齢者等の消費者トラブル未然防止事業

- ・府政だより 10 月号で啓発記事掲載 【②⑥補正要求(②⑦執行): 19,200 千円】
- ・メルマガ、ラジオ等による情報提供
- ・地域における見守り者向け講座 【②⑦7,973 千円】 ②⑤実績: 18 回実施 811 人参加
- ・大阪府警察が実施する被害防止啓発はがき郵送事業への協力 【②⑦1,933 千円】 ②⑤実績: 約 40,000 枚発送
- ・悪質訪問勧誘(販売・購入・交換)お断りステッカーの作成 【②⑥補正要求(②⑦執行): 1,102 千円】

○若者向け消費者トラブル未然防止事業

- ・若者向けホームページの運営・管理 【②⑦492 千円】

○視覚障がい者向け点字刊行物作成 【②⑦720 千円】

- ・生活情報誌「くらしすと」の点字刊行物作成 ②⑥実績: 年 4 回各 200 部作成予定

2. 消費者教育の充実・強化

庁内関係各課の連携を強化し、協力して、多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育を推進

○消費者問題への関心を高めるイベント等の実施、消費者教育・啓発の機会の提供、啓発資料等の作成等

- ・府市共同発行生活情報誌「くらしすと」の発行 【②⑦3,400 千円】 ②⑥実績: 年 4 回 各 30,000 部発行
- ・ウェブサイト「消費生活事典」の運用 利用件数 ②⑤実績: 38,359 件 ②④実績: 35,683 件
- ・大阪府・市共催講演会 【②⑦414 千円】 ②⑥実績: 115 人参加
- ・大学生・高校生による同世代への消費者教育 【②⑦7,399 千円】 ②⑤実績: 8 大学 1,126 人 10 高校 9,834 人
- ・夏休み若者向け集中啓発講座 【②⑦1,331 千円】 ②⑥実績: 596 人参加 ②⑤実績: 525 人参加
- ・消費者フェアの開催 (啓発イベント、消費者団体による発表ほか) <拡充> 【②⑦7,622 千円】 ②⑥実績: 2,314 人参加
- ・消費者教育講師派遣 【②⑦1,760 千円】 ②⑤派遣回数 22 回 受講者 1,764 人
- ・啓発資料作成 【②⑦2,182 千円】

○消費者教育の人材(担い手)の育成及び活用

- ・教職員等への研修<拡充> 【②⑦2,475 千円】 ②⑦ 25 回実施予定 ②⑥予算 2,027 千円 20 回実施見込

3. 各主体の役割分担に応じた取組と連携

府は、府域の中核的センターとしての専門性・広域性を発揮し、市町村支援事業等の強化を図り、高度化・巧妙化する消費者被害への府域全体における対応力を高める

○消費生活相談及び苦情処理 ②⑤度実績: 8,486 件 (②⑥上半期実績: 4,392 件 ②⑤上半期実績: 4,274 件)

- ・府消費生活相談窓口の高度化・専門化研修 【②⑦1,386 千円】 ②⑤実績: 12 回開催 延べ 127 人参加

○市町村の相談窓口強化 (市町村への支援)

- ・市町村消費生活担当職員等研修 【②⑦182 千円】 ②⑤実績: 3 回実施 延べ 94 名参加
- ・市町村消費生活相談員レベルアップ研修 【②⑦5,534 千円】 ②⑤実績: 上級・中級 延べ 26 回開催、延べ 331 人参加
- ・弁護士による法律相談の実施 【②⑦390 千円】 ②⑤開催実績及び相談件数: 14 回 17 事例 (うち、緊急相談: 7 回 7 件)
- ・共同事例研究会 <大阪弁護士会と共同で実施: 予算措置なし> ②⑤開催実績及び相談件数: 11 回 11 事例
- ・消費生活相談窓口職員専用ウェブサイトの運用 【②⑦362 千円】

4. 法令等に基づく事業者指導等

法に基づく悪質な事業者に対する厳正な取締り等を実施

○特定商取引に関する法律や消費者保護条例に違反する不当な取引行為を行う悪質事業者に対する行政処分・指導等の実施 ②⑤実績: 文書指導 2 件、口頭指導 4 件 ②⑥実績: 勧告 1 件、文書指導 1 件、口頭指導 4 件

○景品表示法に違反する不当な景品類の提供や表示を行う事業者に対する措置命令・指導等の実施
法改正により H26.12.1 より措置命令権、合理的根拠提出要求権等が都道府県知事に委任された。

②⑤実績: 文書指導 1 件、口頭指導 2 件 ②⑥実績: 文書指導 10 件、口頭指導 4 件

- ・権限委任に伴う合理的根拠提出要求権の行使に伴う検証 <新規> 【②⑦212 千円】

○事業者に対する法令等の説明会の開催、イベント等における講演会の実施 【②⑦773 千円】 ②⑦開催予定回数: 3 回

②⑥実績: 景品表示法説明会 2 回、延べ参加事業者数 約 400 人、外食産業向け PR セミナーでの講演 参加者約 100 人