○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）(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）

**参考資料**

**組織・体制**

（２）啓発事業

　①消費者への情報提供

・HP「消費生活事典」

・府市共同情報誌「くらしすと」の発行　（年４回　30,000部／回)

・メールマガジンの発行　(月1回　緊急時は号外配信、配信先数1,153件)

・「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（Ｈ26）

「あま～い誘いにご用心！」府内全高校（2年生）に配布・86,600部作成(Ｈ26)

②消費のサポーターによるミニ講座への講師派遣実績 （Ｈ27.4現在登録者数124人）

③消費者啓発講座等

＜大阪府消費者フェア 2014＞

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| と　　き |  | 参加者 |
| 平成26年11月3日11月18日 | テーマ：「みんなで楽しむ消費者フェア2014」○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○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　大本久美子パネリスト：福島県の生産者（食品関連生産者2人）、なにわ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 | 2,224人90人 |

＜消費者啓発講座等＞

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 対象 | 講　座　等 | 内　容 |  25年度実施回数 | 25年度受講者数 |  26年度実施回数 | 26年度受講者数 |
| 消費者 | 消費者問題見守り講座 | 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 | 20回 | 695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。 | 22回 | 1,764人 | 20回 | 2,272人 |
| 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。 | 15回 | 543人 | 15回 | 742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 | 1,126人 | 8大学 | 860人 |
| 10高校 | 9,834人 | 10高校 | 12,877人 |
| 消費者府民啓発事業 | 消費者団体への委託により実施し、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。24年度はフェアと地元で開催。 | １回地元6回 | 1,694人3,559人 | １回地元7回 | 2,314人4,272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、実験実習を通じて学習する。 | 2回 | 56人 | 2回 | 47人 |
| 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　○テーマ「体験しよう！知っておこう！“くらしの情報いろいろ”」 | 525人 |
| （H26年度）　平成26年8月4日～8月10日　○テーマ「10代のための消費生活サマーレッスン」 | 570人 |

平成27年9月

大阪府における消費者行政の主な取組の状況

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
| 利用件数 | ３５，６８３件 | ３８，３５９件 | ３２，１８４件 |

（※）4月～12月

**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（決算見込） | 平成27年度(執行予定) |
| 大　阪　府 | １９５，０３５ | ９２，７６３ | ５２，６３３ |
| 市　町　村 | １６３，２９０ | １８６，６１７ | ２３５，４２３ |
| 計 | ３５８，３２５ | ２７９，３８０ | 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。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
| 講座実施回数 | ２２１回 | １９３回 | １８６回 |
| 講座受講者数 | ７，７３７人 | ７，６０９人 | ６，５０３人 |

**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24年度 | 平成25年度 | 平成26年度  |
| 府消費生活センター（対前年比） | ７，９１７（８３．２％） | ８，４８６（１０７．２％） | ８，４９４（１００．１％） |
| 大阪府全体（対前年比） | ６７，９８４　　 （９４．１％） | ７４，７７２　　 （１１０．０％） | ７６，５７０　　 （１０２．４％） |
| 全国（対前年比） | 　　　８６０，６９８　　　（９７．４％） | 　　　９３９，８００　　　（１０９．２％） | 　　　９５４，５９１　　　（１０１．６％） |

＜平成26年度消費生活相談の概要＞

・相談件数は8,494件で前年度と比べ8件（0.1％）増加し、横ばい状態となりました。

・内、60歳代以上の相談件数が4件に1件を超えました。

・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。格安ブランド品と称する履物、かばん、財布類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も依然として目立ちました。

・高齢者の相談としては、他の年齢層と同じく、「デジタルコンテンツ」に関するものが多かったですが、「ファンド型投資商品」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では、化粧品美容医療、エステティックサービスなど美容に関するものが上位となりました。

②商品テストの実績 ※大阪市と共同で実施（H19～）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 |
| 苦情相談に基づく件数 | 34件 | 27件 | 20件 |
| 技術相談件数 | 271件 | 280件 | 242件 |

＜平成26年度相談の概要＞　・テスト総件数の内、11件（55%）が被服品に関するものであった

（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、なんばｸﾞﾗﾝﾄﾞ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）

（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】　㉖ 実績：20回実施　695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】　　㉖実績：郵送件数　29,945件

・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

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 ㉖実績：32,184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】　㉖実績　8大学　860人　10高校12,877人

・夏休み若者向け集中啓発講座　【㉗1,331千円】　㉖実績：570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】　㉖派遣回数：20回 　　受講者数：2,272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】　㉖派遣回数：15回　受講者数：742人

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　㉖実績：8,494件

・府消費生活相談窓口の高度化・専門化研修 【㉗1,386千円】㉖実績：11回開催　延べ156人参加

○市町村の相談窓口強化 （市町村への支援）

・市町村消費生活行政職員等研修【㉗182千円】㉖実績：3回実施　延べ98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】㉖実績：上級・中級　延べ22回開催、述べ421人参加

・弁護士による法律相談の実施 【㉗390千円】㉖開催実績及び相談件数：14回20事例（うち、緊急相談6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＞　　㉖開催実績及び相談件数：11回13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　　 　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。

　　㉖実績：文書指導１０件、口頭指導５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】

㉖実績：景品表示法説明会２回、延べ参加事業者数　357人、外食産業向けPRｾﾐﾅｰでの講演　参加者約100人

（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 |
| 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 |
| 勧告 | ２ | １ | ０ | １ |
| 指導 | １４ | １０ | ６ | ５ |
| 景品表示法 | 指示 | ０ | ０ | ０ | ０ |
| 指導 | ５ | ８ | ３ | １５ |

　　　※H26.12.1より景品表示法の措置命令権が都道府県知事に委任された

（４）事業者の自主行動基準策定促進　　　　　　　　　　　　　　　　　（平成27年3月末時点）

消費生活センターウエブサイト掲載件数 ３３９件　（37事業者団体、302事業者）

　　　　 平成26年度　新たな公示件数　1事業者団体、20事業者

（廃止届出 2事業者団体、24事業者　・　変更届出　4事業者団体、2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 |
| Ｈ２６ | ０件 |  　 ― | 　　　　　― | 　　　　　― | 　　― |

（６）中核センターとして、市町村支援機能の充実強化（平成26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　　　　31市1町

・センター化されていない市町村　 　　2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

1. 市町村相談員等への支援

・高度な法律相談の実施　（14回：20事例）

・大阪弁護士会との共同事例研究会の実施　(11回：事例13件)

・市町村消費者行政職員等研修の実施　（3回：98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5回、中級9回　　計421名参加

・府消費生活相談窓口の高度化・専門化事業　（11回：156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) (㉖アクセス件数11,444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（19件）