

平成 23 年度事業計画について

- 平成 23 年 4 月 1 日 ~ 平成 24 年 3 月 31 日 -

平成 23 年度関西消費者協会事業計画
(平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日)

平成 23 年度の事業運営の基本方針

【協会を巡る状況】

我が国の経済については、アメリカのサブプライムローン問題に端を発する世界的な経済危機の深刻な影響を受けた。最悪期は脱したというものの依然として厳しい経済状況に変わりはない。このような中、国の消費者行政においては、平成 21 年度に、消費者庁の創設や地方消費者行政活性化基金事業、ナビダイヤルの展開など消費者行政の一定の充実が図られた。しかし、一方で事業仕分けなどの行政改革が行われ、消費者行政は不安定な状況にある。

大阪府においては平成 21 年度のみならず、平成 22 年度も引き続き行財政改革が押し進められた。この結果、協会予算の大部分を占める大阪府からの委託事業についても啓発事業を中心として今年度も大きく削減されるに至った。さらに、平成 22 年度は、(財)雑賀研究所や(社)ACAP からの委託事業もなくなるなど、協会にとっては、前年度に引き続き大変厳しい運営状況が続いた。

今後、大阪府からの委託事業については、毎年シーリングがかかることが予想されることから、協会の経営もより厳しさが増すことが予想される。そのため、各種事業の見直しや周囲の環境変化に柔軟に耐えうる体質を持つことが必要となってきた。

【協会の動き】

このような状況を踏まえて、協会を取り巻く諸課題を解決していくためには、引き続き根本的な改革が必要である。

まず、大阪府からの受託事業については、今後も縮小されていくことが予想されることから、大阪府以外の団体からの受託を可能なかぎり獲得していくことや協会の独自事業の充実にも努めていく必要がある。勿論、加えて賛助会員の拡充や支援者を広げることにも力を注ぎ、収入の拡大を図るのは必然のことである。それらのことが協会経営の安定に資するものと考えている。

加えて、23 年度は財団本部の移転問題や府消費生活センターの移転が予想されるうえ、今まで当協会は府と共に消費者行政を推進してきたが、今後は消費者行政に関しても、府の業務については入札により、業務を受託することになるであろうなど、当協会を取り巻く状況も今までとは全く異なる状況となることが予想されるからである。

しかし、一方では消費者相談業務をはじめ消費者行政の充実も叫ばれ、当協会としてそれらのニーズに応えていくことも益々重要となっていくことが予想される。

このような時期に協会の事業活動を維持・発展させていくためには、全ての部門において無駄の見直しを図ることが必要である。特に、赤字の大きな原因の1つである消費者情報事業については引き続きコストの削減に努めなければならない。

更に、当協会が公益法人の認定を受けるのであれば、その透明性を増すとともに改革のスピードも加速させなければならない。

このように、当協会を取り巻く環境は、国及び府の行財政改革に伴い厳しい環境変化の渦中にある。全国的に消費者行政の重要性が叫ばれる一方、他方では制度改革という嵐の中にあるのも事実である。したがって、当協会としては、厳しさに耐え得る基礎体力、競争力の強化を図るとともに、新たな事業展開の動きも見極めつつ、経営の安定と発展に結びつけていかなければならない。

平成 23 年度の事業の実施計画

協会事業

協会の独自事業については、基本方針に基づき今年度も大阪府・市以外の事業拡大に力を注いでいく。また、今年度は自治体に止まらず府下の自治的な組織体や一般企業にも力を入れて開拓していく必要がある。

また、「消費者情報」については、赤字幅が改善されつつあるとは言え、未だに売り上げ目標を達成できていないことから、今年度も一層、対象となる購読者を増やす努力を続けていく。

1 消費者問題情報の提供等

「消費者情報」の発行

暮らしや経済、社会問題など消費生活に関する事項のうち、消費者の関心の高いものに焦点をあて、毎号タイムリーなテーマを決めて年間 10 回発行する（2、8 月休刊）。さらに、消費生活や消費者関連資格取得・仕事に役立つ誌面を増やす。

本誌は、企業の消費者相談窓口、行政担当者や消費者問題専門家、消費者問題に関心の深い一般消費者を主な購読者としている。平成 23 年度は、さらに読者層を広げていくように努める。

2 国民生活センター受託事業

消費者行政職員および消費生活相談員、消費生活相談員採用予定者を対象とした教育研修事業の運営を、国民生活センターから受託して行う。

- ・ 消費生活相談員養成講座（基礎コース）9 月（2 週間）
- ・ 消費生活相談員養成講座（実務コース）2 月～3 月（2 週間）

消費者行政職員および消費生活相談員を対象に専門知識、技法の習得・向上に資する教育研修事業の運営を、国民生活センターから受託して行う。

- ・ 消費生活相談員研修（専門 2 日コース）11 月（2 日間）

消費生活相談専門家の巡回訪問事業 4 月～3 月

- ・ 消費生活相談専門家と巡回希望の市町村との訪問日程調整等

3 滋賀県消費生活講座（応用講座・基礎講座）

消費生活関連資格取得を目指す滋賀県在住・在勤・在学者を対象に、受験対策講座を企画・運営する。 応用講座 7 月～9 月（10 回）

基礎講座 1 月～3 月（8 回）

4 吹田市サポーター養成講座

22 年度同様、23 年度も吹田市サポーター養成講座を実施する。

基礎講座

レベルアップ講座

5. 「出張体験講座」等の実施

各市町村センター（或は消費者行政担当部門）内において、消費生活に関わる身近な問題について「出張体験講座」を行い、実習を通して学習するとともに、各センターの認知度の向上を図る。

「地方消費者行政活性化基金」等により市町村で実施される地域独自の事業（啓発事業等）を、協会が受託し、各地域での啓発に資するとともに、協会事業の発展を目指す。

（協会事業として実施する情報提供・啓発事業の詳細については11ページの表を参照。）

大阪府受託事業

受託事業については、大阪府から受託する「啓発」「相談」「テスト」の各業務を平成23年度も継続して実施する。

これら受託事業の具体的な実施に際しては、協会としても創意工夫をこらしながら、行政や諸団体との連携や情報のネットワーク化をベースに消費者ニーズに応えた新たな事業展開にも柔軟かつ着実、積極的に取り組んでいく。

大阪府においては、平成23年度も厳しい行財政の見直しが行われたが、協会への委託費については、前年度と比べ大幅な変更はされなかった。しかし、次年度以降に実施される入札業務に備えて、協会としては、全般にコストの削減を図るとともに、新たに消費者向けの事業を考えていくなど、将来に向けた適切な事業執行に努めるものとする。

1 消費者問題情報の提供等

(1) 府市生活情報誌「くらしすと」等の発行

平成23年度においても、年間12回本誌を発行する。発行に当たっては、大阪府・大阪市とも連携しつつ創意・工夫を生かして府内の消費者、消費者団体、行政等に対する的確な情報提供に努める。

また、共同啓発冊子も発行して啓発する。

(2) 消費者啓発資料の作成

消費者問題についての基礎知識や時事的な情報を府民に提供するため、平成23年度においてはさらに内容を強化して各種の消費者啓発資料を作成する。

- (3) 点字刊行物の発行
視覚障害者向けの点字刊行物を年間4回発行する。
- (4) 展示パネル作成
テーマ別にパネルを作成し展示することにより府民に啓発を行う。
- (5) 大型ディスプレイ情報更新
生活情報ぷらざの大型ディスプレイに、定期的に時事的な情報を掲載することにより府民に啓発を行う。

2 消費者問題啓発講座等の開催

府民向け啓発講座等

大阪府から委託を受けている以下の府民向け啓発講座については、内容の充実に努めより幅広く府民の参加が得られるように工夫し、事業効果の向上を図る。

- 府市連携講演会（1回）
- 消費者月間事業（大阪府消費者フェア）
 - くらしのナビゲーター養成講座
 - くらしのナビゲーター更新講座
 - くらしのナビゲーターの広場の運営等
- 夏休み若者向け集中啓発
- 消費者教育講師派遣（20回）
- 消費者府民啓発事業（団体企画・2回）
- 消費者研究発表大会

3 生活情報ぷらざ運営事業

平成11年度から大阪府の委託を受けてきた生活情報ぷらざ運営事業を、平成23年度も引き続いて実施する。特にぷらざにおけるテーマ展示については、講演会・講座事業と併せた総合的な事業展開を行う。

また、23年度は生活情報ぷらざ自体の移転が予想されるが、それに伴い資料のCD化にも努める。

4 地方消費者行政活性化事業

大阪府が実施する地方消費者活性化事業のうち、委託を受けている以下の事業について、内容の充実に努め、事業効果の向上を図る。

- 府内市町村相談員等レベルアップ事業
- 相談員養成実務研修事業
- 府相談窓口高度化事業

大学生・高校生による消費者教育事業
教職員消費者教育事業
くらしのナビゲーター活動拡大事業

このうち、の高校生による消費者教育とくらしのナビゲーター活動拡大事業は、23年度からの新規事業である。

(大阪府からの委託を受けて実施する情報提供・啓発等の事業の詳細は12～15ページの表を参照。)

5 消費生活相談事業等

(1) 消費生活相談事業

消費者から大阪府消費生活センターに日々寄せられる消費生活相談を処理するとともに、これに伴う情報の管理や担当者の資質向上のため次の事業を行う。

- ・ 相談（メール相談も含む。）等の処理
- ・ 相談内容の記録
- ・ 相談情報収集・整理・分類・分析及び状況報告
- ・ 相談概要の作成
- ・ 相談に係る問い合わせ・照会への回答
- ・ 相談関係会議への出席
- ・ 職員に対する研修の実施等

(2) 相談職員専用のウェブサイトの管理運営事業

地域の中核センターとして的大阪府消費生活センターの相談・情報提供機能を充実強化するため次の事業を行う。

- ・ 市町村支援情報提供画面（緊急情報、お知らせ情報、法律相談結果情報、大阪弁護士会との事例研究会情報等の掲載）の管理等
- ・ 相談情報交換掲示板の管理等

(3) 悪質事業者対策事業

特定商取引法及び消費者保護条例に基づく悪質事業者の指導・処分等の適切・迅速な対応を図るため、次の事業を行う。

- ・ 法・条例違反の情報の収集・分析・調査
- ・ 違反事実の整理及び処分対象事業者の選定等

(平成22年度における、相談事業の実績については16、17ページの表を参照。)

6．商品テスト事業

大阪府・大阪市が連携して設置した「くらしの商品安全情報室」を拠点に、下記のとおり消費者から寄せられた消費生活相談・苦情処理に係る商品テスト業務等を実施するとともに、製品事故情報などの情報発信、実習室を活用した啓発事業を行う。

- ・ 苦情品テスト
 - 相談の処理のための商品テスト
- ・ 依頼テスト
 - 市町村からの依頼による商品テスト
- ・ くらしの体験講座
 - 日常生活に役立つ身近な問題について、実験実習を行いながら学ぶ講座
- ・ 製品事故情報の収集・発信
 - 全国の事故情報を「くらしすと」で紹介(再掲)

(平成22年度における商品テスト事業の実績については18ページの表を参照。)

平成 23 年度消費者問題啓発・情報提供事業の概要

(協会事業)

事業名	内容	対象等	
情報提供	「消費者情報」の発行	消費者問題について専門的な情報誌として、タイムリーなテーマを毎号特集形式で取り上げ、情報提供・啓発する。	消費者問題に関心があり、理解を深めようとする方 年 10 回 (2, 8 月休刊)
講座	国民生活センター受託事業 消費生活相談員養成講座(基礎コース) 消費生活相談員養成講座(実務コース)	国民生活センターから講座運営を受託して実施する。	消費者行政職員および消費生活相談員、消費生活相談員採用予定者
	消費生活相談員研修(専門2日コース)	国民生活センターから講座運営を受託して実施する。	消費者行政職員および消費生活相談員
	滋賀県受託事業 ・消費生活講座(応用講座・基礎講座)	滋賀県から講座の企画・運営を受託して実施する。	消費生活関連資格取得を目指す滋賀県在住・在勤・在学者
	吹田市受託事業 基礎講座 レベルアップ講座	吹田市から講座の企画・運営を受託して実施する。	消費生活に関心がある吹田市在住・在学者
	巡回訪問	国民生活センター受託事業 ・消費生活相談専門家による巡回訪問事業	消費生活相談専門家が訪問巡回を希望する市町村の相談窓口へ出向いて、相談業務等についてアドバイスをする。

(大阪府受託事業)

	事業名	内容	対象等
情報提供	府市共同機関誌「くらしすと」等の発行	消費生活に関するトラブル事例の紹介や暮らしの話題など消費者問題について情報提供を行い、府民の暮らしを支援する(HPへの掲載含む)。また、共同啓発冊子を発行して啓発に努める。	一般府民、府各種窓口、センターに配置のほか関係機関等に配付。12回発行(3万2千部/1回)
	啓発資料の作成	時事的、基礎的な消費者問題についての啓発資料(啓発パンフレット)を作成し、消費者の認識を深める。	一般府民
	点字刊行物の作成	「くらしすと」の内容のうち、特に重要な部分を点字刊行物として作成し、情報提供する。	視覚障害者 府内市町村、点字図書館、福祉事務所等に配付 4回発行(200部/1回)
	展示パネル作成	消費生活に関わるテーマを取り上げ、テーマに応じたパネル展示により府民に対する啓発を行う。(資料の電子媒体の作成、HPへの提供を含む)	一般府民
府民向け啓発	消費者月間事業	消費者フェアにおいて、消費者団体が行っている調査・活動等を消費者に紹介し、消費者問題の啓発を行うとともに、時事的な消費生活に関わるテーマを取り上げ、発表・展示等により府民に対する啓発を行う。	一般府民、1回
	夏休み若者向け集中啓発	消費生活に関わるテーマを取り上げ、府内の高校生等若者に、展示やミニ講演会などにより啓発を行う。	若者 1回 一般府民

専門講座	くらしのナビゲーター養成講座	消費者問題について、基本的・専門的知識の学習や技能を習得する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し、修了後は習得した知識や技能を地域活動に生かし、また消費生活に必要な情報を府民に提供する。	消費者団体等で活動中の人、消費者問題の基礎知識を身につけ、今後地域で活動する意欲のある人 (1回10日間)
	くらしのナビゲーター更新講座	くらしのナビゲーターとして活動するためには、最新の消費者関連情報を取得する必要がある。そのため更新講座を開催する。	くらしのナビゲーター登録者(1回3日間)
時事問題	府市連携講演会	時事的な消費者問題についての講演会等を開催し、消費者の認識を深める。	一般府民、1回
講師派遣	消費者教育講師派遣事業	消費者団体、市町村、学校等に消費者問題や消費生活についての学習機会を提供する。	消費者団体、市町村、高等学校等 (20回程度)
	消費者府民啓発事業(団体企画)	消費者フェアにおいて、消費者団体が行っている調査・活動等を消費者に紹介し、消費者問題の啓発を行うとともに、時事的な消費生活に関わるテーマを取り上げ、発表・展示等により府民に対する啓発を行う。	一般府民 2回
	消費者研究発表大会	消費者団体が行っている消費者問題についての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、消費者団体の活動の一層の充実と連携を促進するとともに、府民の意識啓発を行う。	消費者団体 一般府民 1回

事業名		目的	期間等
生活情報ぷらざ運営事業	展示・情報提供	テーマ展示 ・「消費者フェア」	府民に関心の高い生活、暮らし、消費者問題等についてテーマを絞り集中的に講演会等を実施するとともに、パネル等を展示し、消費者の認識を深めるとともに啓発を行う。
	展示・情報提供	情報コーナーの運営管理・情報提供	生活、暮らし、消費者問題等についてマルチビジョンやぷらざ案内のテレビを活用して、テロップ記事、ビデオ放映など、月ごとに更新した情報提供を行う。
	受付・資料	ぷらざ受付レファレンス	来館者への案内業務や資料検索等の支援を行う。
		資料管理等	ぷらざの資料・書籍等の管理、整理や資料検索などの業務を行う。今年度は、資料のCD化を図る。
			消費者フェア 5月
			通年

事業名		目的	期間等
地方消費者行政活性化事業	市町村C	府内市町村相談員等レベルアップ事業	主に市町村の相談員等を対象に特定のテーマを選択してレベルアップのための研修を行う。
	支援	相談員養成実務研修事業	主に市町村相談員（候補）の養成および底上げを図る。
	府C強化	府相談窓口高度化事業	府の相談員等を対象に、月1回程度弁護士会と連携して、相談事業に即してゼミナール形式の高度な法規演習を行う。
	教育・啓発	大学生・高校生による消費者教育事業	悪質商法による若者の被害を防止するため、大学生のサークル活動と連携し、若者向けの消費者教育を実施する。
			・テーマ別研修 ・ブロック研修
			50日、2コース
			月1回、年間
			学園祭等で

	高齡者向け啓発事業 くらしのナビゲーター 活動拡大事業	地域の自治会・老人会等に働きかけ、くらしのナビゲーターの活動の場を広げる。	4月～3月
	教職員消費者教育事業	高校生（中学生）の被害を防止するため教職員を対象に消費者教育を行う。	春、夏

平成 22 年度相談状況（ 23 年 1 月末現在 ）

消費生活相談件数の推移

年 度	件 数		
	全 体	苦 情	問い合わせ
平成 18 年度	10,091	8,691	1,400
平成 19 年度	11,055	9,663	1,392
平成 20 年度	10,827	9,500	1,327
平成 21 年度	11,635	9,983	1,652
平成 22 年度（ 1 月末現在 ）	8,636	7,308	1,328

相談方法

区 分	平成 22 年度 （ 1 月末現在 ）		平成 21 年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
来 訪	488	5.7%	674	5.8%
電 話	7,724	89.4%	10,283	88.4%
文 書	11	0.1%	13	0.1%
メー ル 相 談	413	4.8%	665	5.7%
計	8,636	100%	11,635	100%

○相談の多い商品・役務別件数【上位 10 位】（平成 23 年 1 月末現在）

商 品 ・ 役 務		件 数
1	デジタルコンテンツ	1,564
2	賃貸アパート	358
3	フリーローン・サラ金	338
4	食料品（健康食品以外）	242
5	工事・建築	228
6	自動車	180
7	移動通信サービス	139
8	新 聞	128
9	携帯電話	122
10	医 療	117

○市町村別相談件数（平成23年1月末現在）

市町村名	件数	市町村名	件数
大阪市	2,591	摂津市	93
堺市	468	高石市	48
岸和田市	106	藤井寺市	167
豊中市	298	東大阪市	401
池田市	85	泉南市	71
吹田市	205	四条畷市	122
泉大津市	128	交野市	66
高槻市	158	大阪狭山市	143
貝塚市	99	阪南市	114
守口市	95	島本町	81
枚方市	236	豊能町	77
茨木市	148	能勢町	31
八尾市	249	忠岡町	38
泉佐野市	51	熊取町	58
富田林市	299	田尻町	13
寝屋川市	141	岬町	56
河内長野市	103	太子町	46
松原市	151	河南町	41
大東市	95	千早赤阪村	24
和泉市	155	府内（不明）	104
箕面市	118	他府県	191
柏原市	195	在外邦人	3
羽曳野市	375	外国人	9
門真市	90		
合 計			8,636

平成22年度苦情処理に係るテスト件数（23年1月末現在）

商品分類	苦情処理テスト		苦情処理テストの内容			外部依頼件数
	総件数	検体数	危害に関するもの	危険に関するもの	その他	
食料品	0	0	0	0	0	0
住居品	7	7	3	1	3	3
被服品	14	26	0	0	14	8
保健衛生品	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	4	5	1	0	3	1
車両・乗り物	3	7	1	0	2	1
光熱水品	0	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	0	0	0	0	0	0
その他の商品	0	0	0	0	0	0
クリーニング （被服品）	9	23	0	0	9	2
クリーニング （その他）	1	4	0	0	1	1
総計	38	72	5	1	32	16

総件数 38件のうち 大阪府消費生活センターからの依頼は 3件
 大阪市消費者センターからの依頼は 17件
 市町村からの依頼は 18件