

公益財団法人関西消費者協会平成27年度事業報告書

【概況】

平成27年度における我が国の経済は、政府の経済政策や金融緩和政策を背景に企業収益や雇用情勢が改善するなど、緩やかな回復基調で推移しましたが、個人消費の伸び悩みによる弱さや、為替相場や株式市場の変動の影響により本格的な回復には至らず、景気の先行きは不透明な状況となっています。

このような中で、企業収益の改善を所得や雇用の拡大につなげ、それが消費の拡大、更なる投資を生んで収益拡大につなげる経済の好循環を実現するため、消費者の安全・安心の確保が必要不可欠となっています。

このため、平成27年度の消費者関連予算は、一般会計において120.0億円と平成26年度の114.8億円から5.2億円、増加しました。

しかし、平成26年度地方消費者行政活性化交付金30億円、平成27年度地方消費者行政推進交付金については30億円と横ばいで推移しており、社会保障関係費等の伸びを考えながら財政再建にも取り組まなければならない日本の現状を考えますと、消費者行政関連予算が大幅に増加するとは考え難くなっています。

【関西消費者協会の動き】

このような状況を受けて、平成27年度も、当協会の収入の大部分を占める大阪府からの受託料がマイナスシーリングにより、平成26年度に引き続き更に削減されました。今後もこの受託料減少の傾向は続くものと予想されます。このことから、平成27年度においても当協会としては、事業全般にわたり、更なるコストの削減に努めるとともに、大阪府市以外からの受託事業の拡大にも努めて参りました。その結果、三重県、高槻市をはじめ、幾つかの自治体から事業を受託することができ、大阪府からの受託料の減少を上回る収入を確保できたものの、昨年度に続き収支は赤字となりました。

具体的な事業に関しては、当協会の独自事業として、平成27年度は将来に向けた事業の拡大に努め、消費生活アドバイザー試験対策（通信）事業を引き続き充実させるとともに、当協会の代表的な独自事業である『消費者情報』誌については、取材による誌面の充実を心掛けた他、啓発事業で教材として使用するなど、購読者層の拡大も図って参りました。

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」の各業務を中心に継続して実施しました。

消費者から寄せられた消費生活相談及び苦情については、平成27年度においても、助言、情報提供、あっせんなどを引続き実施しましたが、昨年度につづき、市町村に対する相談業務の支援にも力を注ぎました。また、より高度化、専門化する相談内容にも対処するため、相談グループ内の金融チームリーダー、情報チームリーダーなどを中心に相談業務の検討を行うなど、専門性をより高めることにも継続して努めました。

商品テスト事業については、平成27年度も、消費者相談及び苦情処理に係わるテスト、市町村からの依頼によるテストなどを行いました。

平成27年度において、当協会が実施した事業の詳細は、以下のとおりです。

I 協会事業

1 消費者情報発行事業

『消費者情報』誌の発行

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、消費者にとって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回発行した（2、8月休刊）。

平成27年度も定期購読者や広告収入を増やす努力をしたが、依然として厳しい収支状況が続いている。

2 資格取得のための受験対策通信講座

消費生活アドバイザー資格有資格者を増やすことにより、広く国民に対して消費者問題に関する啓発を図ることを目的に実施した。企業の相談窓口担当者などを対象に、資格の取得を目指した通信講座を実施した。

3 講師紹介事業

消費者問題に関する勉強会等を開催するにあたり、講師の紹介を依頼してきた団体等に対し、講師を紹介することにより消費者問題の啓発、普及に努めた。

4 滋賀県受託事業

(1) 消費生活相談員資格取得支援事業

消費生活相談員資格をめざす滋賀県民に対して、彦根にある滋賀県消費生活センターで、連続講座を企画・実施した。

(2) 消費者教育支援事業

滋賀県内の小・中学校で使用できる教材（小学生向け、中学生向け各1種）を作成した。またそれらの教材を使用したモデル授業を企画・実施した。

5 高知県受託事業

消費生活相談員研修

県内市町村の消費生活相談窓口の相談員、行政職員、福祉関連職員を対象に、相談対応能力向上や高齢者被害未然防止を目指す講座を企画・実施した。

6 石川県受託事業

消費者教育担い手育成研修

県内市町村の消費者団体のメンバーなど消費者教育の担い手をめざす県民を対象に、消費者教育を行う際に必要な知識の習得および、実習・実技を中心とした連続講座を企画・実施した。

7 三重県受託事業

消費生活相談員資格取得支援講座

消費生活相談員資格の取得を目指す県民を対象に、伊勢市と四日市市の2会場で、各10回ずつ連続講座を企画・実施した。

8 高槻市受託事業

消費者教育推進業務

上記業務として、①消費者教育研究会2回、②消費者教育地域協議会設置・運営、③人材育成研修会2回、④先進都市調査、⑤教材購入、⑥グッズの作成2種、⑦教材一覧作成、⑧消費者教育研修、⑨消費者教育講座、⑩高齢者向け出前講座マニュアルのデータ作成を企画・実施した。

9 加賀市受託事業

消費者教育講演会

加賀市内の高齢者の見守りに携わる職員や県民を対象に、トラブル事例や見守りのポイントに関する講座を企画・実施した。

10 大津市受託事業

消費者問題啓発協力員レベルアップ研修

大津市内で活動している消費者問題協力員のレベルアップ研修に講師を派遣した。

(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、13ページの別表1を参照。)

II 大阪府受託事業

1 消費者問題にかかる情報の提供等

(1) 府市生活情報誌「くらしすと」の発行

平成27年度は、年間4回発行した。発行に当たっては、大阪府・大阪市とともに連携しつつ府内の消費者、消費者団体、行政等に対する的確な情報提供に努めた。

(2) 点字刊行物の発行

「くらしすと」の記事の中から特に重要な部分を点字刊行物として年間4回作成し、視覚障がい者を対象に情報提供を行った。

(3) 消費者啓発資料の作成

悪質商法の新しい手口の紹介や消費者問題についての正しい知識を深めるため、平成27年度においても各種の消費者啓発資料を作成し啓発・情報提供に努めた。

(4) 消費者啓発用パネルの作成

「消費者市民社会ってな～に？」をテーマに新たに2枚作成した。また、これらを活用して大阪府消費生活センターへの来場者をはじめ、消費者フェアのにぎわい広場におけるパネルクイズや、講演会場での展示などを行うなど様々な機会をとらえて幅広く情報提供を行った。また、消費者団体や市町村等への貸し出しもおこなった。

(5) メールマガジン「大阪府消費生活センター便り」の発行

月1回、メールマガジンを発行し、情報提供を行うことにより、啓発に努めた。

(6) ウェブサイト「消費生活事典」の運営

「くらしすと」や、イベント・講演会の案内等を随時更新し、ウェブサイトで情報提供を行った。

2 消費者教育講座等の啓発事業

(1) 府民向け啓発講座等

大阪府から委託を受けている府民向け啓発講座等については、より幅広い府民の参加が得られるように工夫し、事業効果の向上に努めた。

- ① 府市連携消費者月間講演会
- ② 消費者教育講師派遣事業
- ③ 夏休み若者向け集中啓発事業
- ④ 大阪府消費者フェア

3 府・市センターの総合案内の運営

大阪府消費生活センターと隣接する大阪市消費者センターの受付を一元化することにより、来所者の利便性を図るとともに、資料の貸し出し等を行い、府民啓発に努めた。

(以上、啓発関係の受託事業の実施細目は、15ページからの別表1の大阪府受託事業のとおり)

4. 消費者行政推進事業

消費者行政推進事業として、下記の事業を実施した。

事業名	目的	対象等	事業実施結果
府内市町村相談員等 レベルアップ事業	市町村相談員等のレベルアップを図るため、テーマ別、ブロック別の研修を実施する。	消費生活相談員および一般職員	テーマ別 8回(213人) ブロック別14回 (194人)
府消費生活相談窓口 の高度化・専門化 事業	府センター相談員等の法務能力を向上させることにより、府センター窓口の専門性を強化することを目的とする。	府センター相談員等	12回 延べ107人
大学生・高校生による 消費者教育 (大学生)	若者の消費者被害の未然防止を図るため、大学生を中心とした若者を対象に消費者教育を推進する。	大学生・高校生等を中心とする若者	追手門学院大学 41人 10月7日 大阪経済大学 46人 10月30日 大阪産業大学 51人 10月31日 大阪市立大学 146人 10月31日～11月3日 大阪府立大学 53人 11月1日～11月2日 大阪大学 361人 11月1日～3日 大阪工業大学 53人 12月3日～5日 桃山学院大学 163人 11月15日、12月16日 1月6日、1月13日
大学生・高校生による 消費者教育 (高校生)	若者の消費者被害の未然防止を図るため、高校生を中心とした若者を対象に消費者教育を推進する。	大学生・高校生等を中心とする若者	府立生野高校 3,215人 9月12日～9月13日 府立高槻北高校4,514人 9月6日 9月11日～9月12日 府立福井高校 400人 9月12日 府立みどり清朋高校 1,400人 9月11日～9月12日 市立大二工芸高校 350人 10月3日～10月4日

<p>大学生・高校生による消費者教育 (高校生)</p>	<p>若者の消費者被害の未然防止を図るため、高校生を中心とした若者を対象に消費者教育を推進する。</p>	<p>大学生・高校生等を中心とする若者</p>	<p>府立平野高校 1,400人 10月31日 府立富田林高校1,160人 1月28日、2月4日 府立泉北支援学校 498人 2月3日～2月5日 2月29日 府立豊中高校 900人 2月9日～2月19日 府立藤井寺高校1,200人 2月2日～2月16日 2月15日～3月7日</p>
<p>教職員への消費者教育事業</p>	<p>教職員等に対して消費者被害の現状や対処法について研修を行い、児童・生徒およびその保護者の相談窓口への誘導等の円滑化を図る。</p>	<p>教職員等</p>	<p>17回 850人</p>
<p>地域における消費者教育事業</p>	<p>地域における研修(見守り講座) ・地域において高齢者・障がい者等に対する消費者教育が適切に行われるよう、研修および情報の提供を実施</p>	<p>①民生委員・児童委員や社会福祉主事、介護福祉士、その他高齢者・障がい者が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者 ②消費のサポーター</p>	<p>①13回 524人 ②養成講座4回 47人 (延べ188人) 更新講座3回 91人</p>
	<p>消費のサポーターによるミニ講座</p>	<p>消費のサポーターミニ講座実施会場、府内老人クラブ連合会、市町村高齢者担当課、社会福祉協議会、包括支援センター等</p>	<p>162回 6,170人</p>
	<p>リーフレットの作成 『撃退悪質商法訪問購入編』 『見守り者向けハンドブック』</p>	<p>ミニ講座受講者等 見守り者等</p>	<p>1,000部 1,500部</p>

5. 消費生活相談事業

平成27年度においては、消費者からの消費生活相談及び苦情の処理を、以下のような体制で実施した。また、平成15年度から電子メールによる消費生活相談も実施している。

① 消費者相談の処理

- ・直接相談及び、他機関からの相談を受け付け、助言、情報提供、あっせん等を行った。また、大阪府と大阪市の連携として、適宜、大阪市民からの相談電話の引き継ぎを行なった。

〈相談業務の実施体制〉

○相談受付日 平成27年4月1日～平成28年3月31日
(土、日、祝日、年末年始を除く) 午前9時から
午後5時まで

○相談体制

- ・電話 4回線 (うち1回線は継続案件用)
- ・来所 相談ブース2室
- ・メール相談 インターネット1回線
- ・文書による相談

- ・夏休み若者向け集中啓発事業に併せ、特別相談(若者向け消費生活ホットライン)を実施した

② 市町村窓口の支援

- ・市町村相談窓口からの経由相談に対応した。
- ・市町村からの要請に基づき巡回相談(出張相談)を実施した。
- ・消費生活相談窓口専用ウェブサイトにて、新卒の悪質商法の手口やその対処法、倒産情報、府が入手した相談に役立つ情報、国民生活センターが発行する消費生活相談緊急情報等を適宜、入力、更新、削除等を行い、ウェブサイトの円滑な運営を行なった。また、市町村におけるウェブサイトへのアクセス障害について連絡調整、対応を行なった。

③ 相談員体制の専門化、高度化

- ・通信分野や金融分野等の業界団体等や専門機関との情報交換会や専門研修等を受講し、最新の知識・情報の習得に努めた。
- ・電話対応や接遇マナーに関する研修を受講し、府民サービスの向上に努めた。
- ・通信分野、金融分野、特定商取引法対象分野等の専門分野別にチームリーダーを定め、チームリーダーのもと相談処理を行なった。
- ・大阪弁護士会と連携し、高度な専門性を必要とする相談に対応するため、定期的に法律相談を実施(月1回程度)し、その内容を、消

費生活相談窓口用ウェブサイトへ掲載した。また、必要に応じ緊急法律相談を実施し、その結果を府に報告した。

- ・相談関係機関や専門機関等との情報共有化や連携を図り、事案処理の円滑かつ迅速な処理に努めた。

④ 相談内容の記録等

- ・PIO-NET への入力及び日常のPIO-NET の管理・運用（始業時の提供端末機の起動、個人情報のバックアップ作業、システム障害時のシステム事業者への連絡）を行なった。
- ・府が求める相談情報について、検索、集計作業、資料作成を行い、府へ提供した。

⑤ 相談概要の作成

- ・毎月集計、年度集計並びに年報及び、年報詳細版（事業概要）、上半期年報、月報の相談概要を作成した。

⑥ 相談に係る問い合わせ・照会への回答

- ・相談状況等について、報道機関からの問い合わせに対し、府の情報提供基準に基づき対応した。また、対応した内容について記録し、府に報告を行った。
- ・府から指示があった場合に、府担当者と同席し対応した。

⑦ 相談関係会議への出席

- ・府の指定する関係機関等の開催する会議に必要な事前資料を作成し、出席した。

⑧ 相談等関係研修、講演への講師派遣

- ・府の指定する関係機関の研修会に職員を派遣した。

⑨ 相談処理マニュアルの改訂

- ・相談処理マニュアルの内容について、インターネット関連の最近の事例を追加するなどの改訂を行なった。

⑩ 相談情報の収集・分析及び報告

- ・悪質商法及び法律・条例違反被疑事案等の状況や事業者指導を行うために必要な相談情報の分析、整理等を行い、府に報告した。
- ・消費者に係る危害情報、重大事故などの緊急情報、及び消費者啓発に必要な相談情報の収集、分析、整理等を行い、府に報告した。
- ・自主行動基準届出団体・事業者に関する相談情報の収集・分析・整理を行い、府に報告した。

⑪ 府が実施する相談事業への協力

- ・府が実施する市町村研修等の相談事業について、情報提供など協力を努めた。

(17ページからの別表2に平成27年度相談概要)

6. 技術相談及び商品テスト等事業

商品による事故等に関する消費生活相談を処理するため、技術相談や商品テストを実施した。また、製品事故情報などの府民への情報提供・啓発を行った。

○業務の体制等

- ・担当職員 繊維1名、食品1名の専門職員2名
- ・施設・設備 大阪府の検査関係機器を使用した。

○業務の概要

- ① 技術相談 相談の処理のための商品に関する技術的な相談
 - ・府消費生活センター及び市町村からの要望に基づき、技術情報の提供や助言を行った。
- ② 商品テスト 相談の処理のための商品テスト（府内市町村経由“依頼テスト”を含む。）
(商品テストの処理概要)
 - ・テスト要否の判断、テストの実施、分析結果を相談員へ通知した。
 - ・テスト結果、同種の被害が多発するおそれが予測される場合などは、府に報告した。
 - ・実施困難なテストについては、公正な検査が実施できる機関に依頼した。
- ③ テスト内容の記録 テストの内容、処理結果の記録
 - ・テスト概要（年報）を作成するとともに、技術相談・商品テストの内容や結果を記録し、毎月府へ報告した。
- ④ 結果等の問い合わせ・照会への対応
 - ・マスコミ等からテスト内容等について府に対する問合せ・照会があった場合、府の求めに応じ資料などの作成に協力した。

- ⑤ 商品テストに係る啓発事業の実施
 - ・地域における講座等で消費者を対象に消費生活製品の取扱い、製品事故情報などを紹介し、注意喚起を行うなど、府民へ情報提供を行った。
- ⑥ くらしすと「くらしの安全情報」の企画・編集・発行
 - ・事故情報などを年2回(11月、2月)、発信した。(再掲)
- ⑦ 府内商品テスト事例研究会の実施
 - ・商品テスト事例に関する研究会を企画・立案・実施し、相談員への情報提供を下表のとおり行った。

平成27年度商品テストに係る啓発事業実績

事業名	目的	対象	事業実施
地域講座における消費生活製品の取扱いに係る注意喚起等	地域における講座等で消費者を対象に消費生活製品の取扱い、製品事故情報などを紹介し、注意喚起を行う。	一般府民	4回開催 ・6月25日 47人 ・9月2日 36人 ・12月17日 57人 ・1月20日 27人
大阪府内商品テスト事例研究会	苦情相談に寄せられた商品の原因究明のためのテスト事例の情報交換などを通じ、相談の実践に役立つ情報提供を行う。	大阪府内の消費者行政担当者・相談員	2回開催 ・6月4日 28人 ・10月29日 30人

- ⑧ 商品テスト関係会議への出席

以下のとおり関係会議に出席した。

 - ・商品テスト技術・評価研究会
 - ・商品テスト企画会議
 - ・近畿ブロック消費生活センター連絡会議(テスト部会)
 - ・製品安全に関する報告会
 - ・その他府が必要と認める会議

【テスト室 自主講座】

講座	出張体験講座	市町村のセンター等の委託を受け、消費生活に関わる体験実習を行なうことで協会事業を実施するとともに消費生活への関心を高める。	東大阪市内小学4年生～6年生	7月27日午前 20人 7月27日午後 8人
----	--------	---	----------------	---------------------------------

(20ページからの別表3でテスト室の事業実施一覧表)

平成27年度消費者情報提供・教育講座等啓発事業実績

(別表1)

(協会事業)

事業名	目的	対象等	事業実施結果	
独自事業	「消費者情報」の発行	消費者問題・消費生活について、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る一般消費者	年10回発行／1回1500部 (2、8月休刊)
	資格取得のための受験対策通信講座	消費生活について通信講座により学習の機会を提供し、消費生活アドバイザーの資格取得を支援する。	企業の消費者相談窓口担当者、一般消費者	5月～9月 受講者数44人 模擬試験74人
	講師紹介	企業、団体等が開催する講座のテーマに精通した講師を紹介する。	地方自治体、業界団体等	紹介数 3件
滋賀県受託事業	消費者教育支援事業講座	小・中学校向けの教材をそれぞれ1種類ずつ作成。それらを使用して県内の小・中学校で1回ずつモデル授業を企画・実施する。	滋賀県内の小・中学校の教職員等	・『マナビと一緒にお使いすごろく～滋賀バージョン～』 甲賀市立大原小学校 36人 ・『Let's choice , Let's study』 大津市立仰木中学校 18人
	消費生活相談員資格取得支援講座	消費生活相談員資格取得を目指す県民対象に、支援講座を企画し、県消費生活センターで実施する。	滋賀県在住・在学・在勤で、消費生活相談員資格取得を目指す人	10月31日 ～平成28年2月6日 10回 受講者数 45人
高知県受託事業	消費生活相談員研修	県内市町村窓口相談員の対応能力を向上させるため、研修を企画・実施する。	県内市町村の消費生活相談窓口担当の相談員、行政職員および福祉関連職員	9月17日 ～平成28年2月3日 7回 受講者数 延べ158人
石川県受託事業	消費者教育担い手育成研修	消費者教育の担い手を育成するために、座学と実務実習、実施後の意見交流会を企画・実施する。	担い手をめざす県民(県内市町村の消費生活相談窓口担当の相談員、行政職員、人材登録者、消費生活関連資格保有者を含む)	7月9日 ～平成28年1月21日 6回 受講者数 46人

三重県受託事業	消費生活相談員資格取得支援講座	消費生活相談員資格取得を目指す県民対象に、支援講座を企画し、伊勢市と四日市市の2会場で実施する。	消費生活相談員資格取得を目指す人県民及び県外在住で三重県相談員を目指す人	12月12日 ～平成28年3月13日 各会場10回 受講者数 伊勢市 40人 四日市市 35人
高槻市受託事業	消費者教育推進業務	以下の事業を企画・実施する。 ・消費者教育研究会 2回 ・消費者教育地域協議会設置 ・人材育成研修会 2回 ・先進都市調査 ・教材購入 ・回覧板(1000部)、クリアファイル(9500部)作成 ・教材一覧作成 ・消費者教育研修 ・消費者教育講座 ・高齢者向け出前講座マニュアルのデータ作成	高槻市民、小中学校教職員、福祉関連職員等	9月7日、平成28年2月17日 8月10日、12月18日 平成28年1月15日 61人 平成28年2月13日 42人
加賀市受託事業	消費者教育講演会	トラブル事例や見守りのポイントに関する講演会を企画・実施する。	加賀市内の高齢者の見守りに携わる行政職員、福祉関連職員、民生委員等	平成28年2月25日 受講者数 80人
大津市受託事業	消費者問題啓発協力員レベルアップ研修	「戦後日本の消費者問題や消費者運動の歴史と、それに伴い整備されてきた消費者関連法の法体制について」をテーマに研修会の講師紹介を行う。	消費者問題啓発協力員として市内で活動している市民	平成28年3月17日 受講者数 50人

(大阪府受託事業)

事業名	目的	対象等	事業実施結果
府市連携講演会	大阪市との共催により人々の関心が高いテーマについて消費者問題講演会を開催し、幅広い府民・市民の理解を深めるとともに暮らしの安全安心に役立てる。	一般府市民	1回開催 5月21日 参加者数 78人
消費者教育講師派遣事業	若者や消費者団体・グループ等を対象に、消費者問題や消費生活について、学習テーマに応じた講師を派遣することにより、学習機会の提供と活動支援を行う。	高校生等若者、消費者団体・グループ等	21回開催 5月8日～3月9日 参加延べ人数 2,272人
消費者月間事業	毎年、国の標語を踏まえた府のテーマを設定し、独自の啓発講座や関係機関等との共催事業等を行い、府民に対する啓発を行う。	一般府民	「大阪府消費者フェア」 ・にぎわい広場 (グランフロント大阪北館1Fナレッジプラザ) パネル展示、手作り教室 情報コーナー等 平成28年2月20日 参加人数 3,501人 ・講演会 平成28年3月11日 参加人数 93人
夏休み若者向け集中啓発事業	若者に伝えたいテーマを取り上げ、夏休み期間に啓発講座等を行い、集中啓発を行う。	高校生を中心とした若者	「集中啓発講座」 8月3日～8月9日 参加延べ人数 (～8月31日) 560人 若者向け消費生活ホットライン 15件
消費者啓発用パネル作成	消費者被害が多発している事例や消費生活に関わるテーマを取り上げ、パネル展示により府民に対する啓発を行う。また、フェアでの展示、消費者団体・	一般府民	2枚 「消費者市民社会ってなに？」 消費者市民としての行動1・2」

	府内市町村へのパネル貸出に活用する。		
消費者啓発用資料作成	悪質商法の新しい手口の紹介や消費者問題についての正しい知識を深めるため、啓発資料を作成・配付する。 (資料の電子媒体の作成、ウェブサイトでの提供を含む)	一般府民	近畿府県共同作成「あまーい誘いにご用心！」(高校生向け) 発行11月(90,000部) 「どうする?君なら」(中学生向け) 発行7月(95,000部) 「大阪府消費生活センターからのお知らせ」 発行3月(10,000部) 「契約について・府内相談窓口」 発行3月(5,000部)
点字刊行物の作成	生活情報誌「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、配付し、情報提供を行う。	一般府民	4回発行(各200部) 「くらしすと」から重要部分をピックアップして作成

府・市センターの総合案内の実施

総合案内業務 府センター受付業務	市センターの「くらしのひろばエル」において、総合案内業務を行うとともに、府センターにおいても受付業務を実施する。	一般府民、企業、行政	来所者の取り次ぎ、閲覧図書等の整理、視聴覚教材の貸し出し、大型プリンター・輪転機等の利用受付等
---------------------	--	------------	---

大阪府・大阪市生活情報誌「くらしすと」等発行業務

大阪府・大阪市生活情報誌「くらしすと」発行	消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、消費者の主體的、合理的な行動を促進するうえで必要かつ有益な情報を提供するため、「くらしすと」を4回発行する。	一般府民	4回発行(5月、7月、11月、2月) 毎回30,000部 (府・市それぞれ15,000部)
-----------------------	---	------	---

平成27年度 相談概要

(別表2)

○相談件数の推移

年度	件数			前年対比			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
23年度	9,518	8,478	1,040	—	—	—	—	—	—
24年度	7,917	7,030	887	83.2%	82.9%	85.3%	▲1,601	▲1,448	▲153
25年度	8,486	7,716	770	107.2%	109.8%	86.8%	569	686	▲117
26年度	8,494	7,722	772	100.1%	100.1%	100.3%	8	6	2
27年度	8,443	7,550	893	99.4%	97.8%	115.7%	▲51	▲172	121

○相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ (うちスマートフォン)	1,522 (892)	1,635 (823)	93.1% (108.4%)	▲113 (69)
2	インターネット接続回線	354	300	118.0%	54
3	移动通信サービス (うちスマートフォン)	321 (163)	238 (101)	134.9% (161.4%)	83 (62)
4	食料品(健康食品以外)	307	271	113.3%	36
5	賃貸アパート	293	317	92.4%	▲24
6	工事・建築	193	175	110.3%	18
7	健康食品	184	137	134.3%	47
8	医療	130	152	85.5%	▲22
9	自動車	129	146	88.4%	▲17
10	フリーローン・サラ金	117	136	86.0%	▲19
11	化粧品	114	115	99.1%	▲1
12	新聞	111	116	95.7%	▲5
13	宅配便サービス	108	18	600.0%	90
14	紳士・婦人洋服	107	110	97.3%	▲3
15	興信所	96	90	106.7%	6
16	携帯電話 (うちスマートフォン)	94 (71)	96 (71)	97.9% (100.0%)	▲2 (0)
17	テレビ放送サービス	93	71	131.0%	22
18	エステティックサービス	80	84	95.2%	▲4
19	他の行政サービス	78	51	152.9%	27
20	ファンド型投資商品	76	93	81.7%	▲17
その他		3,936	4,143	95.0%	▲207
総相談件数		8,443	8,494	99.4%	▲51

○相談方法別相談件数

相談方法	27年度		26年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来 訪	157	1.9%	153	1.8%	102.6%	4
電 話	7,776	92.4%	7,853	92.4%	99.0%	▲ 77
文 書	20	0.2%	16	0.2%	125.0%	4
メール	490	5.8%	472	5.6%	103.8%	18
計	8,443	100.0%	8,494	100.0%	99.4%	▲ 51

○市町村別相談件数

市町村名	件数	構成比	市町村名	件数	構成比
大阪市	2,475	29.3%	摂津市	80	0.9%
堺 市	491	5.8%	高石市	62	0.7%
岸和田市	113	1.3%	藤井寺市	92	1.1%
豊中市	335	4.0%	東大阪市	402	4.8%
池田市	85	1.0%	泉南市	95	1.1%
吹田市	241	2.9%	四條畷市	84	1.0%
泉大津市	115	1.4%	交野市	75	0.9%
高槻市	156	1.8%	大阪狭山市	118	1.4%
貝塚市	56	0.7%	阪南市	142	1.7%
守口市	98	1.2%	島本町	98	1.2%
枚方市	274	3.2%	豊能町	68	0.8%
茨木市	151	1.8%	能勢町	45	0.5%
八尾市	232	2.7%	忠岡町	44	0.5%
泉佐野市	38	0.5%	熊取町	74	0.9%
富田林市	210	2.5%	田尻町	12	0.1%
寝屋川市	140	1.7%	岬 町	70	0.8%
河内長野市	113	1.3%	太子町	28	0.3%
松原市	231	2.7%	河南町	25	0.3%
大東市	80	0.9%	千早赤阪村	9	0.1%
和泉市	130	1.5%	府内(不明)	206	2.4%
箕面市	138	1.6%	他府県	196	2.3%
柏原市	215	2.5%	在外邦人	2	0.0%
羽曳野市	224	2.7%	外国人	5	0.1%
門真市	67	0.8%	不 明	3	0.0%
計				8,443	100.0%

○危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
化粧品	18	26	69.2%	▲ 8
食料品(健康食品以外)	17	23	73.9%	▲ 6
医療 (うち美容医療)	17 (5)	26 (16)	65.4% (160.0%)	▲ 9 (6)
健康食品	15	4	375.0%	11
外食	7	9	77.8%	▲ 2
履物	4	5	80.0%	▲ 1
医薬品	4	0	—	4
エステティックサービス	4	12	33.3%	▲ 8
電気空調・冷暖房機器	3	1	300.0%	2
家具	3	2	150.0%	1
理美容用具・用品	3	2	150.0%	1
工事・建築	3	1	300.0%	2
その他 家庭用治療器具 2、チャイルドシート 1 等	32	58	55.2%	▲ 26
計	130	169	76.9%	▲ 39

○危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	27年度	26年度	前年度比	増減数
食料品(健康食品以外)	19	17	111.8%	2
自動車	5	18	27.8%	▲ 13
照明器具	4	4	100.0%	0
鍋・フライパン	3	2	150.0%	1
電気空調・冷暖房機器	3	6	50.0%	▲ 3
石油空調・冷暖房機器	3	0	—	3
家具類	3	2	150.0%	1
自転車	3	3	100.0%	0
外食	3	1	300.0%	2
電気アイロン	2	0	—	2
電気掃除機	2	1	200.0%	1
パソコン	2	0	—	2
電話機・電話機用品	2	3	66.7%	▲ 1
運搬用具	2	0	—	2
その他 オーブントースター 1、テーブルタップ 1、コンタクトレンズ 1 等	24	31	77.4%	▲ 7
計	80	88	90.9%	▲ 8

(別表3)

地域講座における消費生活製品の取扱いに係る注意喚起等(わんデー講座)

開催日時	時間	テーマ	場所	対象者	参加者数
6月25日 (木)	14時～	靴の劣化に関する事例紹介・啓発	難波市民学習センター	一般府民	47人
9月2日 (金)	14時～	くらしの中のかくれれた危険	総合生涯学習センター	一般府民	36人
12月17日 (木)	14時～	ドライクリーニングに関するトラブル事例	難波市民学習センター	一般府民	57人
1月20日 (水)	14時～	冬季に使用する家庭用電気製品の 事故情報の紹介	クレオ大阪中央	一般府民	27人

大阪府内商品テスト事例研究会

開催日時	時間	テーマ	講師	対象者	参加者数
6月4日 (木)	13時30分 ～	講演 最近の事故相談事例及び重大事故情報・ ヒヤリハット事例について テスト事例交換・質疑 テスト事例発表「カーシートカバーの生 地裂け」	講演 独立行政法人 製品評 価技術基盤機構 製品安全センター 製品 安全技術課 田代 大 志 氏 テスト事例交換・質疑 公益財団法人 関西消 費者協会 相談グルー プ テスト担当	大阪府内市 町村消費者 行政テスト および相談 担当者	28人
10月29日 (木)	13時30分 ～	講演 ドライクリーニングの実際と最近の事故事 例 テスト事例交換・質疑 製品評価技術基盤機構 製品安全センタ ー テスト事例発表	講演 大阪府クリーニング生活 衛生同業組合 大阪府 クリーニング研究所 所 長 桑野 富夫氏 テスト事例交換・質疑	大阪府内市 町村消費者 行政テスト および相談 担当者	30人

	テスト事例発表 「湯たんぽの湯漏れ」	独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 製品安全技術課 喜久川真記 氏 公益財団法人 関西消費者協会 相談グループ テスト担当	
--	--------------------	--	--

苦情処理テスト実施状況

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	危害に関するものの件数	危険に関するものの件数	その他の件数	
食料品	0	0	0	0	0	0
住居品	3	14	0	2	1	3
被服品	10	20	1	0	9	3
保健衛生品	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	1	23	0	0	1	0
車両・乗り物	0	0	0	0	0	0
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—	8	20	0	0	8	1
クリーニング —その他—	0	0	0	0	0	0
総計	22	77	1	2	19	7

※総件数 22 件のうち 大阪府消費生活センターからの依頼は 9 件
 大阪市消費者センターからの依頼は 9 件
 市町村からの依頼は 3 件 堺市からの依頼は 1 件

平成 27 年度苦情処理に係る技術相談件数

商品・分類	総数
食料品	20
住居品	93
光熱水品	1
被服品	62
保健衛生品	15
教養娯楽品	32
車両・乗り物	15
土地・建物・設備	7
クリーニング(被服品)	39
総計	284