

## 公益財団法人関西消費者協会平成29年度事業報告書

### 【概況】

平成29年度、我が国の経済は引き続き緩やかな回復基調が続いています。技術革新の進展などを受け、情報関連財の需要が世界的に高まりを見せる中、日本の輸出や生産は持ち直しが続いています。企業収益は過去最高となり、雇用や所得環境も改善されてきました。景気回復が長期化する一方、労働市場の人手不足感や実質賃金の低下、物価の基調的な動向ではデフレからの脱却に向けた課題が残されている状況にあります。

こうした経済情勢のなか、さらに景気の好循環を加速させるためには、GDPの6割を占める個人消費が欠かせません。そのため、消費者庁は「消費者の安全・安心の確保」を消費者政策に掲げ、平成28年から29年にかけて複数の消費者関連の法整備を行ってきました。なかでも、29年度では特定商取引法と消費者契約法が改正され、消費者の利益保護を高めました。また、消費者志向経営の推進に向け、事業者団体・消費者団体・行政機関との連携協働の輪を広げています。加えて、市場メカニズムにおける消費者の役割と自立という観点から、引き続き消費者教育を推進しています。

つぎに、大阪府の消費者行政に目を転じますと、29年度は大阪府消費者基本計画の折り返し点にあたり、残された期間における施策の推進が図られています。大阪府消費生活センターでの消費者施策について、まず、消費生活相談では、相談件数は減少傾向にあるものの、高齢者の消費者被害が依然として多く、相談全体の約30%が60歳以上の高齢者に関する相談です。また、相談内容ではデジタルコンテンツの相談が、各年代で最も多い状況が続いています。そして啓発関連の重点施策として、高齢者の消費者被害の防止に係る事業を継続的に行うとともに、若年者向けでは、学校教育における消費者教育の充実・強化が図られています。また、中核的センターとして、相談員の高度専門化に対応する研修などが推進されています。しかしその一方で、国の地方消費者行政推進交付金の減少を見据えた自主財源の確保という点が、今後の懸案事項として浮上しています。

### 【関西消費者協会の動き】

平成29年度の特記事項として、昨年10月に、大阪府との相談業務を主とする平成30年4月から平成33年3月までの業務委託契約について「公募型プロポーザル」が実施され、当協会が事業を獲得することができました。本契約に伴い、啓発事業全般に関する経常（大阪府自主財源）及び政策（国による交付金）の両事業につきましても特命随意契約として協会が受託しました。また、消費者庁主催の「平成29年度 近畿ブロック 地方消費者フォーラム in おおさか」（平成30年1月29日実施）に初めて実行委員として参画することができました。

平成29年度は、独自、受託両事業の事業単位での採算性に留意し、円滑な

業務遂行の実現に向けた協会運営を掲げ、『消費者情報』部門をはじめ独自事業に係る職員の配置や業務全体を見直し、受託事業の円滑かつ堅実な業務運営を図るべく、啓発事業における体制を整備・充実してまいりました。

第一は、独自事業における『消費者情報』誌のウェブ媒体への移行です。これにより年4回（5月、8月、11月、2月）の配信となりましたが、省力化をしつつ、これまで以上に質の高い情報発信を心掛けました。また、各方面の企業や団体の皆様からウェブ化へのご賛同やご支援が得られたことや、印刷費などの経費について大幅な削減を図ることができたことから、これまで有償でご購読いただいていた読者の皆様をはじめ、全国の消費生活センターや、各関係機関にも無償で配信できるようになりました。

第二は、試験制度の変化により資格取得のための受験対策講座は縮小しましたが、他府県事業において、企画力と実践力を活かし積極的にプロポーザルに参加した結果、高知県、石川県、大阪市の啓発事業を受託し、業務を円滑に遂行しました。

第三は、平成29年度の大阪府消費生活センター受託事業ですが、これまで通り年間計画に従い、啓発・相談・テストの各部門を中心に継続して業務を実施しました。

啓発業務では、年度当初から新体制で臨み、経常・政策の両契約における事業を滞りなく完了することができました。

なお、公益財団法人消費者教育支援センターがおこなった「消費者教育教材資料表彰2018」において、大阪府消費生活センターが「内閣府特命担当大臣賞」を受賞されました。対象となった教材は、当協会の啓発グループが大阪府受託業務のなかで作成した、「高校生向け消費者教育教材『めざそう！消費者市民』」で、民法の成年年齢引き下げを視野にいたれた教育現場が求めるテーマに対応し、テーマごとの授業プランやワークシートなど、教員にとっての活用しやすい教材となったことが高い評価につながり受賞に至ったようです。啓発職員らの不断の努力により、受賞に関われたことは光栄に思います。

つぎに相談業務では、昨年度に続き、府民（消費者）から寄せられた相談および苦情についての助言、情報提供、あっせん等を実施し、市町村への支援にも注力しました。また、高度化・専門化する相談内容にも対応するため、情報分野や金融分野などのチームリーダーを中心に相談処理の検討を行うなど、専門性の向上に努めました。平成29年度は、相談件数は減少する一方、相談対応困難者の増加による事務負担や精神的負担が高まっています。

テスト業務等では、平成29年度も消費者相談および苦情処理に関わるテスト、市町村からの依頼によるテストなどを実施しました。

平成29年度において、当協会が実施した事業ごとの詳細は次ページ以下のとおりです。

## I 協会事業

### 1 消費者問題情報発信事業

『消費者情報』Web版の無料配信

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4回（5月、8月、11月、2月）配信した。

### 2 資格取得のための受験対策講座

消費生活アドバイザーの資格者を増やすことによって、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、資格取得を目指したスクーリングを実施した。また、1次試験対策として、問題集を作成した。

### 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、講師紹介を依頼してきた事業者・団体等に講師を紹介し、消費者問題の普及啓発に努めた。

### 4 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、相談対応能力の向上や高齢者被害の未然防止を目指す講座を企画・実施した。

### 5 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目指す県民を対象に、消費者教育を行う際に必要な知識の習得及び実習・実技を中心とした連続講座（フォローアップ編、ステップアップ編）を企画・実施した。

### 6 大阪市受託事業

地域の見守りネットワーク促進事業

高齢者等を地域で見守る支援活動者や団体等に対して、消費者被害防止活動に役立つ消費者教育セミナー等を実施した。

■（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、11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29年度は年間4回発行した。発行にあたっては、大阪府・大阪市と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29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

「若者によくあるトラブル」をテーマにしたタペストリー2枚を新たに作成し、消費者団体や市町村等からの貸し出しに対応できるように備えた。また、消費者団体や市町村等への貸し出しも行った。

#### (5) メールマガジン「大阪府消費生活センター便り」の発行

メールマガジンを月1回月末ごとに発行し、情報提供を行うことによって普及啓発に努めた。

#### (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

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 夏休み若者向け特別啓発事業
- 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（以下、府センター）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って、来所者の利便性を図るとともに、資料の貸出し等を行うことで府民啓発に努めた。

■（以上、啓発関係の受託事業の実施細目は、12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
府内市町村相談員総括者研修	専門的で高度な研修を行うことにより、円滑かつ効果的に相談における府の支援の効果を上げ、より複雑化・多様化する相談事案の解決を図る。	市町村の総括的立場にある相談員(原則実務経験5年以上)	高度・専門研修 10回(200人) 事例研修12回(68人)
中核的センター機能充実化研修	中核的センターとして積極的かつ効果的な市町村相談業務の援助を行う「指定消費生活相談員」の役割に重点を置いた研修を実施する。	府センター相談員等	12回 延べ131人
若者向け消費者教育・啓発事業(高校生による高校生への消費者教育)	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。	高校生等を中心とする若者および近隣の一般府民	府立高校9校、大阪市立高校1校で実施 9,939人
消費者教育教材活用推進	高校生向け消費者教育教材「めざそう!消費者市民」を活用した消費者教育のモデル授業を実施し、その実践集を作成・配付することなどにより、本教材の教育現場における有効的な活用を促し、体系的な消費者教育の定着を図る。	府内の国・公・私立高等学校、高等支援学校教員	①モデル授業の実施 4校5回 出席生徒数 171人 ②実践事例集の作成、配付 1,200部 ③教職員向け研修の実施 5回 67人
教職員等への消費者教育事業	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・生徒及びその保護者の相談窓口への誘導等の円滑化を図る。	教職員等	15回 436人

<p>高齢者被害対策強化事業</p>	<p>高齢者等の周囲にアドバイスできる知識のある人がいれば、高齢者等の消費者被害を未然に防ぎ、被害の拡大をおさえることが可能であることから、地域における消費者教育推進を図る。</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</p> <p>②府民</p> <p>③消費のサポーター</p> <p>④府内の高齢者等</p> <p>⑤ア 主要コンビニエンスストア加盟店舗 イ 大阪府福祉部が実施等している研修会・説明会に参加の福祉関係者・団体等 ウ スーパーマーケット協会やチェーンストア協会加盟店舗</p>	<p>①見守り者向け講座の実施 20回 725人 『見守り者向けハンドブック』の配付 1,035部</p> <p>②消費のサポーター養成講座の実施(2日間) 修了者 39人</p> <p>③消費のサポーター更新講座の実施 3回 117人</p> <p>④消費のサポーターの活用 ア 消費のサポーターを活用したミニ講座の実施支援 168回 受講者数 6,391人 イ 消費のサポーターのフォローアップ及び市町村での活用推進 30回</p> <p>⑤大阪府福祉部と連携した見守り強化 ア コンビニエンスストアと連携した見守りのための絵リーフレット等の作成 12,000部 イ 福祉関係者・団体等への啓発・情報提供 12,000部 ウ スーパーマーケット等と連携した見守り 10,000部</p>
--------------------	---	--	---

## 5 消費生活相談事業

平成29年度においては、消費者からの消費生活相談及び苦情処理について以下の体制で実施した。

### 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、大阪府市の連携として、大阪市民からの相談電話の引き継ぎを適宜行なった。

〈相談業務の実施体制〉

- 相談受付日 平成29年4月1日～平成30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 3回線 (他に継続案件連絡用1回線)
  - ・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 (FAXによる相談を含む)

### ② 市町村窓口の支援

- ・市町村の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移送処理(市町村から引き継いで斡旋の処理をすること)を実施した。
- ・消費生活相談窓口専用ウェブサイト、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の緊急情報等を適宜、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、システムの環境設定やサーバ管理、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等の対応を行なった。

### 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や専門機関等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。また、電話応対や接遇マナーの向上を図った。
- ・通信分野、金融分野、特定商取引法の対象分野ごとに専門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、その結果を府センターに報告した。
- ・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。
  - ・府センターが求める相談情報について、検索、集計作業、資料作成を行い府センターに提供した。
- ⑤ 相談概要の作成
- ・毎月集計、年度集計及び年報並びに年報詳細版（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
- ・報道機関からの相談状況等に関する問い合わせに対し、府センターの情報提供基準に基づき対応した。また、対応した内容は記録して府センターに報告した。
  - ・府センターから指示があった場合には、府センターの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
- ・改正消費者契約法、改正特定商取引法、仮想通貨等に関する解説、事例等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・条例違反の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・整理等をしたうえで府センターに報告した。
  - ・消費者に係る危害情報や重大事故などの緊急情報、消費者啓発に必要な相談情報の収集・分析・整理等を行い、府センターに報告した。
  - ・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、府センターに報告した。
- ⑪ 府センターが実施する相談事業への協力



- ・府センターが実施する市町村研修等の相談事業について、情報提供など協力に努めた。

■（15ページからの別表2に平成29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 府センター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。
  - ・同種の被害が多発するおそれが予測される場合などは、府センター等に報告した。
  - ・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、毎月府センターに報告した。
- 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センターに問合せ・照会があった場合、府センター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29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 ・7月25日 25人 ・10月24日 74人 ・11月15日 27人 ・12月14日 35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22日 30人 ・10月12日 26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、府センターが必要と認める会議

■ (18ページからの別表3でテスト室の事業実施一覧表)

平成29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』Web版の配信	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4回ウェブ版にて配信(5、8、11、2月) アクセス数は1回あたり平均2,123件
	資格取得のための受験対策講座	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	7月～9月 スクーリング受講者数74人 模擬試験66人
	講師紹介	事業者、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 5件
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、行政職員及び福祉関連職員	平成29年9月5日 ～平成30年1月19日 9回 受講者数 延べ259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)	フォローアップ研修 平成29年7月19日 ～平成30年2月13日 6回 受講者数 98人
		昨年度の担い手育成研修(フォローアップ)受講者		ステップアップ研修 9月21日・10月5日 2回 受講者数 31人
大阪市受託事業	地域の見守りネットワーク促進事業	高齢者等を地域で見守る支援活動者や団体等に対して、消費者被害防止活動に役立つ消費者教育事業(セミナー等)を開催する。	高齢者等を地域で見守る支援活動者や団体等	平成29年7月4日 ～平成30年3月14日 49回 受講者数 1,736人

## (大阪府受託事業)

## (別表1)

事業名	目的	対象等	事業実施結果
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、学習機会の提供及び活動を支援する。	高校生等若者、消費者団体・グループ等	20回開催 5日10日～1月18日 参加延べ人数 2,772人
夏休み若者向け特別啓発事業	若者に特有害消費者被害をテーマに取り上げ、夏休み期間に啓発講座等により、集中啓発を行う。	高校生を中心とした若者	「笑いDE学ぶ消費者トラブルHS編」 8月14日 参加者数 99人 リーフレット配付数 357部
府ホームページおよびメールマガジンを活用した啓発	府ホームページの「消費生活事典」の更新等やメールマガジン作成・配信(毎月1回、随時号外)し、効果的な情報提供を行うとともに、ホームページ閲覧者およびメールマガジン登録者数増に努める。	一般府民	府ホームページ：随時必要に応じて更新  センターメールマガジン： 月1回月末配信。号外なし。
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。消費者団体・府内市町村へのパネル貸出、消費者フェアでの展示に活用。	一般府民	「若者によくあるトラブル」 2枚 (持ち運びしやすいタペストリーとして作成)
ラジオ番組による啓発の実施	NHK ラジオ放送番組(関西ラジオワイド・消費者情報)において、消費者問題の啓発を行う。	一般府民	年間8回予定。8回実施。

<p>消費者啓発用資料作成</p>	<p>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)</p>	<p>一般府民</p>	<p>「相談窓口一覧」 発行6月 (3, 000部) 「どうする?君なら」 (中学生向け) 発行6月 (95, 000部) 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 (92, 000部) 「消費生活センターからのお知らせ」(府政だより抜き刷り) 発行11月 (21, 000部) 「これであなたも契約名人」 発行2月 (1, 000部)</p>
<p>点字刊行物の作成</p>	<p>生活情報誌「くらしすと」の内容を点字刊行物として作成、配付し、情報提供を行う。</p>	<p>一般府民</p>	<p>4回発行(5月、9月、11月、3月) 各回200部</p>
<p>府・市センターの総合案内</p>	<p>・市消費者センター「くらしのひろばエル」における総合案内業務、および府センター受付業務の実施。 ・消費生活に関わる情報を府民に効果的に提供するため、運営業務を行う。</p>	<p>一般府民</p>	<p>・消費生活に関わる閲覧用図書、ビデオ、パンフレット等の管理 ・総合受付 (くらしのひろばエル) ・「大阪府消費生活センター視聴覚教材利用要領」に基づく視聴覚教材の貸出 ・来所者への注意喚起 ・受付に開花するパンフレット、ポスター等の整理、入れ替え など</p>
<p>大阪府・大阪市生活情報誌「くらしすと」発行 ・発送先管理</p>	<p>消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、消費者の主体的・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」を年4回発行する。</p>	<p>一般府民</p>	<p>4回発行 (5月、8月、11月、2月) 毎回30,000部 (府市各15,000部) ・発送先の管理及び修正</p>
<p>府市連携講演会</p>	<p>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。</p>	<p>一般府民</p>	<p>1回開催 5月25日 参加者数 115人</p>

市町村等への支援事業の実施	市町村に対し啓発資料・素材の提供を行うとともに、市町村の啓発事業の企画等へのアドバイスを行う。	府内市町村担当課等	問い合わせ等に応じ随時、資料・情報等を提供
消費者フェア等による府民啓発の実施及び消費者団体への支援・育成事業の実施	毎年、府のテーマを設定し、独自の啓発講座や消費者団体・関係機関等との共催事業等を行い、広く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 （咲洲庁舎2Fエントランスホール） ステージプログラム、パネル展示、手作り教室、情報コーナー等 11月3日 参加人数 3,178人

平成29年度 相談概要

(別表2)

○相談件数の推移

年度	件数			前年度比			増減数		
	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ	全体	苦情	問合せ
25年度	8,486	7,716	770	—	—	—	—	—	—
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
28年度	8,833	8,000	833	104.6%	106.0%	93.3%	390	450	▲ 60
<b>29年度</b>	<b>7,633</b>	<b>6,826</b>	<b>807</b>	<b>86.4%</b>	<b>85.3%</b>	<b>96.9%</b>	<b>▲ 1,200</b>	<b>▲ 1,174</b>	<b>▲ 26</b>

○相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
1	デジタルコンテンツ	1,001	1,653	60.6%	▲ 652
2	賃貸アパート	347	348	99.7%	▲ 1
3	健康食品	291	335	86.9%	▲ 44
4	インターネット接続回線	248	308	80.5%	▲ 60
5	食料品(健康食品以外)	238	211	112.8%	27
6	移動通信サービス	221	288	76.7%	▲ 67
7	工事・建築	213	206	103.4%	7
8	化粧品	184	137	134.3%	47
9	自動車	124	145	85.5%	▲ 21
10	紳士・婦人洋服	123	101	121.8%	22
10	医療	123	141	87.2%	▲ 18
12	新聞	122	117	104.3%	5
13	エステティックサービス	111	85	130.6%	26
14	ハガキによる架空請求	107	5	2140.0%	102
15	テレビ放送サービス	97	98	99.0%	▲ 1
16	宅配便サービス	96	92	104.3%	4
17	携帯電話(スマートフォンを含む)	83	106	78.3%	▲ 23
18	金融関連サービスその他	73	46	158.7%	27
19	フリーローン・サラ金	71	126	56.3%	▲ 55
20	他のネット通信関連サービス	70	46	152.2%	24
その他		3,690	4,239	87.0%	▲ 549
総相談件数		7,633	8,833	86.4%	▲ 1,200

○相談方法別相談件数

相談方法	29年度		28年度		前年度比	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来 訪	119	1.6%	143	1.6%	82.5%	▲ 25
電 話	7,142	93.6%	8,232	93.2%	86.8%	▲ 1,089
文 書	10	0.1%	11	0.1%	90.9%	▲ 1
メール	362	4.7%	447	5.1%	81.0%	▲ 85
計	7,633	100.0%	8,833	100.0%	86.4%	▲ 1,200

○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	2,288	30.0%	摂津市	73	1.0%
堺 市	494	6.5%	高石市	36	0.5%
岸和田市	134	1.8%	藤井寺市	90	1.2%
豊中市	292	3.8%	東大阪市	320	4.2%
池田市	62	0.8%	泉南市	66	0.9%
吹田市	267	3.5%	四條畷市	81	1.1%
泉大津市	90	1.2%	交野市	61	0.8%
高槻市	172	2.2%	大阪狭山市	78	1.0%
貝塚市	53	0.7%	阪南市	101	1.3%
守口市	81	1.1%	島本町	84	1.1%
枚方市	223	2.9%	豊能町	144	1.9%
茨木市	151	2.0%	能勢町	44	0.6%
八尾市	155	2.0%	忠岡町	32	0.4%
泉佐野市	44	0.6%	熊取町	76	1.0%
富田林市	156	2.0%	田尻町	22	0.3%
寝屋川市	107	1.4%	岬 町	58	0.8%
河内長野市	109	1.4%	太子町	18	0.2%
松原市	167	2.2%	河南町	28	0.4%
大東市	70	0.9%	千早赤阪村	10	0.1%
和泉市	110	1.4%	府内(不明)	153	2.0%
箕面市	173	2.3%	他府県	187	2.4%
柏原市	184	2.4%	在外邦人	2	0.0%
羽曳野市	205	2.7%	外国人	3	0.0%
門真市	68	0.9%	不 明	11	0.1%
計				7,633	100.0%



○危害に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
健康食品	28	26	107.7%	2
化粧品	26	19	136.8%	7
医療 (うち美容医療)	20 (9)	26 (9)	76.9% (100.0%)	▲ 6 (0)
食料品(健康食品以外)	12	9	133.3%	3
外食	8	12	66.7%	▲ 4
エステティックサービス	8	2	400.0%	6
家具	5	1	500.0%	4
洗剤等	4	3	133.3%	1
自転車(電動自転車を含む)	4	2	200.0%	2
パーマ	4	1	400.0%	3
その他 (脚立、旅館、まつげエクステ等)	27	39	69.2%	▲ 12
計	146	140	104.3%	6

○危険に関する相談の多い商品・役務等

商品・役務	29年度	28年度	前年度比	増減数
自転車(電動自転車を含む)	10	4	250.0%	6
自動車	8	1	800.0%	7
食料品(健康食品以外)	6	8	75.0%	▲ 2
空調・冷暖房機器	5	3	166.7%	2
テレビジョン	3	3	100.0%	0
テーブルタップ	2	3	66.7%	▲ 1
パソコン	2	1	200.0%	1
スマートフォン・充電器	2	1	200.0%	1
その他 (LEDシーリングライト、家庭用ロボット式掃除機等)	21	37	56.8%	▲ 16
計	59	61	96.7%	▲ 2

(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
7月25日 (火)	14時～	充電器の事故・取扱いについて	浪速区民センター	一般府民	25人
10月24日 (火)	14時～	ペット(犬や猫)による事故について	阿倍野市民学習センター	一般府民	74人
11月15日 (水)	14時～	ポリウレタンの劣化について	阿倍野市民学習センター	一般府民	27人
12月14日 (木)	14時～	ドライクリーニングの事故について	難波市民学習センター	一般府民	35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22日 (木)	13時30分 ～	講演 「化粧品に関する基礎知識」  テスト事例交換・質疑 独立行政法人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  テスト事例発表 「骨盤ストレッチ枕の臭い」	講師:日本化粧品工業 連合会 内山 理恵 氏  講師:独立行政法人 製品評価 技術基 盤機構 製品安 全センター 吉田 利隆 氏 講師: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	30人

<p>10月12日 (木)</p>	<p>13時30分 ～</p>	<p>講演 「LEDランプ及びLEDを光源とする照明器具の使用上の注意点と事故例について」</p> <p>テスト事例交換・質疑 独立行政法人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</p> <p>テスト事例交換・質疑 「アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車について」</p>	<p>講演:一般財団法人 日本照明工業会 技術部 柳正氏</p> <p>講師:独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 岡田有毅氏</p> <p>講師:公益財団法人 関西消費者協会 相談グループ テスト総括</p>	<p>大阪府内市 町村消費者 行政テスト および相談 担当者</p>	<p>26人</p>
-----------------------	---------------------	--	---	--	------------

### 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	1	25	0	0	1	0
住居品	3	6	0	2	1	1
被服品	4	5	0	0	4	0
保健衛生品	3	11	2	0	1	3
教養娯楽品	2	2	0	1	1	1
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—	4	6	0	0	4	1
クリーニング —その他—	0	0	0	0	0	0
総計	17	55	2	3	12	6

※総件数 17 件のうち 大阪府消費生活センターからの依頼は 4 件  
 大阪市消費者センターからの依頼は 7 件  
 その他の市町村からの依頼は 6 件

#### 平成 29 年度苦情処理に係る技術相談件数

商品・分類	総数
食料品	17
住居品	67
被服品	61
保健衛生品	26
教養娯楽品	31
車両・乗り物	30
光熱水品	1
土地・建物・設備	2
クリーニング(被服品)	28
クリーニング(その他)	0
総計	263