

公益財団法人関西消費者協会平成30年度事業報告書

消費者行政の概況について

平成30年度、我が国の経済は個人消費に力不足の感はあるものの、超低金利と円安相場によって企業収益は順調な伸びを示しました。政府主導の景気拡大政策は6年目に入り、雇用の改善と地方経済の回復が見られました。景気回復が長期化するなか、少子高齢化による労働人口の減少をうけ、国は外国人材（特定技能）の受け入れに向けた制度整備を図りました。

景気の好循環を加速させるのに不可欠な個人消費について、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ました。そこでは①消費者保護に関する法整備と執行の充実・強化 ②市場の健全化を促す消費者志向経営の推進 ③市場メカニズムにおける消費者の役割と自立を促す消費者教育の推進——などが挙げられています。消費者の安全・安心に向けた施策を示す一方、地方消費者行政への財政支援策である「地方消費者行政推進交付金」は大幅に減額されました。そのため地方自治体では、消費者啓発や相談員研修などの事業の縮小・廃止が行われ、地方消費者行政の後退が危ぶまれた年度でもありました。

大阪府消費生活センターに目を転じますと、交付金の減額措置に伴う府市連携事業で、大阪市の予算減額による一部事業の見直しが行われました。予算全体では若干の減額はあるものの、前年とほぼ同額で推移しました。

消費者施策については、まず、消費生活相談では相談件数は前年度に比べ増加しています。高齢消費者からの相談が依然として多く、相談全体の30%超が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、80歳以上を除き、各年代で最も多い状況が続いています。つぎに、テスト業務等では、平成30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。

啓発事業での施策としては、高齢者の消費者被害の防止に係る事業を継続的に行いました。重点施策としては、若年者向けでは、学校教育における消費者教育の充実・強化が図られました。

協会のうごき

平成30年度、協会事業としての独自、受託（他府県等）の両事業においては事業単位での採算性に留意しつつ、効率的かつ効果的に業務の遂行にあたりました。まず『消費者情報』Web版（年4回配信）では、「サイバー犯罪」「相談対応困難者」「見守りネットワーク」「プラスチックごみ」などを特集テーマに取り上げ、アクセス数も徐々に増加しました。なかでも、熊本県消費生活センターでの臨床心理士導入に向けた取り組みや、府内の消費者安全地域協議会構築に向けた動向、プラごみの最新情報などは時機を得た特集記事になりました。また、事業者や業界団体など、各方面から支援が得られたことによって制

作に係る費用の削減が図られました。

他府県からの委託事業では、交付金削減の影響に伴い他府県の公募が減少するなか、平成30年度は、富山県、石川県、堺市、高槻市などから受託できました。これまでに培った企画力と実践力を生かし、それぞれの委託業務を円滑に遂行しました。

つぎに当協会の主軸事業である大阪府消費生活センターの受託事業ですが、これまでどおり年間計画に従い、相談・テスト・啓発の各部門を中心に継続して業務を実施しました。平成30年度は「公募型プロポーザル」（平成30年4月～平成33年3月）における業務委託契約および特命随意契約（経常・政策）の初年度にあたり、相談・啓発・総務の各グループにおいて体制等の見直しを図り、効率的な業務遂行力を高めました。本契約事業ならびに経常・政策の両事業を遂行させるとともに、中核的センターとしての機能・役割を果たすべく、各グループが一丸となって取り組みました。

平成30年度における特記事項としては、想定外の相談員の欠員（4月～6月）、相談対応困難者の多発による対応等（4月～12月）、大阪北部地震（6月）や台風21号（9月）など自然災害の発生、理事の退任・選任（6月）、本部事務所移転（9月）など——業務運営に影響を与える事柄がありました。そのなかにおいて、すべての事業を滞りなく完遂できたのは、職員一人ひとりの努力と協力によるところであります。

平成30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、12月、2月）配信した。

2 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。また、前年度まで実施した「資格取得のための受験対策講座」を「資格取得のための受験対策スクーリング」に名称を変え、講師紹介事業に編入した。そこでは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。消費生活アドバイザー等の資格者を増やすことによって、消費者志向経営の醸成を目的に実施した。

3 富山県受託事業

富山県消費生活相談必携書（対応マニュアル）の改訂版を作成した。

4 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。

5 堺市受託事業

堺市立消費生活センター出張啓発イベント業務に係る委託

堺市民に対して、消費者被害防止活動に役立つイベントを実施した。

6 高槻市受託事業

高槻市消費者教育推進業務

高槻市内の学校教諭に対し、成年年齢引下げや学習指導要領改訂に伴う消費者教育の必要性に関する研修を実施した。中学3年生対象に成年年齢引下げに関するクリアファイルを作成し、配付した。

■（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、資料集14ページ「別表1」を参照）

Ⅱ 大阪府受託事業

【経常事業】

- 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30年度は年間2回発行した。発行にあたり、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2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30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
「契約クイズ、クーリング・オフ」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、資料集15ページ「別表2」を参照）

4 消費者行政推進事業
【政策事業】

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（193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128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10校で実施 18,077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 3校3回 出席生徒数 119人 ②実践事例集の作成、配付 1,500部 ③教職員向け研修の実施 5回 79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 1,175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士、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高齢者の見守り者</p> <p>ア 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</p> <p>イ 主要コンビニエンスストア加盟店舗</p>	<p>①見守り者向け講座の実施 20回 616人 『見守り者向けハンドブック』の配付 759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 132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 158回 受講者数 4,843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 福祉関係者・団体等への啓発・情報提供 30,000部 イ コンビニエンスストアやスーパーマーケット等と連携した見守りのためのリーフレットの作成 12,000部</p>
--------------------	---	--	---

5 消費生活相談事業 【プロポーザル事業】

平成30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30年4月1日～平成31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)
 - ・相談員 消費者安全法に定める消費生活相談員の要件を満たした相談業務経験者を配置

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巡回訪問を行った。
- ・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うとともに、市町村の相談窓口を支援するため巡回訪問・経由相談等の相談事業の案内を掲載し周知した。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。
- ・相談処理対応力の迅速化、高度化を図るため、通信分野、金融分野、

特定商取引法の分野別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 指定消費生活相談員の配置に向けた対応

- ・平成31年4月に消費者安全法に規定する指定消費生活相談員の指定を行うことができるよう、消費生活相談員の資質の向上及び人材育成に努め、国家資格「消費生活相談員」の資格取得を推進した。

⑤ 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。

⑥ 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。

⑦ 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必要に応じて府と協議して対応した。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。

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 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、改正割賦販売法、改正旅行業法、改正標準引越約款、賃貸住宅標準約款に関する説明を追記し、改訂を行った。

⑪ 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。
- ・偽サイト・詐欺サイトに関する苦情相談を府センターに報告した。
- ・預金口座の不正利用に関する情報を府センターに報告した。

⑫ 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、相談の現状を踏まえ、専門的な知見から情報提供など協力を努めた。

■（平成30年度の相談概要は資料集19ページ「別表3」を参照）

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、府民へ情報提供を下表のとおり行った。
- ⑥ 暮らしすと「暮らしの安全情報」の企画・編集・発行
 - ・事故情報などを年1回(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30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18日 59人 ・9月18日 26人 ・11月13日 25人 ・1月30日 57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 ・5月31日 22人 ・10月11日 31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

■（平成30年度のテストに係る事業は資料集22ページ「別表4」を参照）