

令和8年度関西消費者協会事業計画 (令和8年4月1日～令和9年3月31日)

—令和8年度の事業運営の基本方針—

【協会をめぐる状況】

■わが国の経済の現状と見通し ※日本銀行 2026 年 1 月「経済・物価情勢の展望」を参考

わが国の景気は、一部に弱さがみられるものの、全体として緩やかな回復基調にある。海外経済は通商政策の影響を受けつつも総じて成長を維持し、国内では企業収益が高水準を保ち、設備投資も増加傾向にある。個人消費は物価上昇の影響を受けながらも、雇用・所得環境の改善を背景に底堅く推移している。一方、住宅投資は減少し、公共投資は横ばい圏にとどまる。物価は賃上げの価格転嫁や食料品価格の上昇などにより、前年比 2% 台半ばで推移している。

先行きについては、通商政策の影響が残るものの、海外経済の回復や政府の経済対策、緩やかな金融環境を背景に、所得から支出への好循環が徐々に強まり、緩やかな成長が続くと見込まれる。賃上げの継続により個人消費は次第に持ち直し、企業のデジタル化・省力化投資も拡大する見通しである。もっとも、住宅投資は中長期的に減少傾向が続くとみられる。全体として、短期的には政策効果により成長はやや上振れるが、その後は反動も見込まれる中、潜在成長率は生産性向上を背景に緩やかに高まると考えられる。

■消費者庁長官の年頭コメント ※ニッポン消費者新聞 2026 年 1 月 1 日を参考

長官は、消費者庁の所管範囲の拡大とともに、デジタル化や国際化の進展により消費者を取り巻く環境が大きく変化し、利便性向上の一方で安全・安心との間に課題が生じているとの認識を示した。今後は、消費者契約法やデジタル取引に関する制度の検討を進め、必要に応じて法改正も視野に対応する。また、誰もが脆弱性を持つとの視点に立ち、安心して取引できる環境整備を図る。さらに、消費者志向経営の普及、官民連携の推進、地方消費者行政や相談体制への支援を強化し、消費者・事業者との協働により健全な消費市場の実現を目指す。

■大阪府消費生活センター所長の年頭コメント ※ニッポン消費者新聞 2026 年 1 月 1 日を参考

大阪府は、大阪・関西万博を契機に、SDGs の目標 12「持続可能な生産と消費」の実現に向け、エシカル消費の推進やキャッシュレス決済の普及など、消費者市民社会の構築に取り組んできた。今後も万博で広がった意識や行動を一過性のものとせず、普及啓発を進めていく。また、「大阪府消費者基本計画（第3期）」に基づき、悪質商法や特殊詐欺の防止、世代に応じた消費者教育、相談のデジタル化を重点的に推進する。府内の消費生活相談は年間7万件を超え、高齢者からの相談割合が高い状況にある。賃貸住宅の原状回復トラブルや定期購入、美容医療などの相談が多く、手口の多様化・巧妙化も進んでいる。こうした状況を踏まえ、悪質事業者への指導強化とともに、啓発や教育の充実を図り、府民が安心して暮らせる環境整備を進めていく。

【令和 8 年度の基本方針】

■ 令和 8 年度は、平成 20 年度に創設された地方消費者行政活性化基金の流れをくむ地方消費者行政推進交付金が令和 7 年度で一区切りとなったなか、事業委託元での新たな「地方消費者行政強化交付金」活用が見通しがたたず、従前の啓発業務受託事業のうち交付金事業受託金額が減額の見通しです。令和 8 年度の補正予算化また令和 9 年度の予算増化について、取り組む旨の表明はあるが楽観できるものではありませんが、協会は特定の行政からの業務受託収入で成り立ち、その受託業務は「人」で成り立っています。令和 8 年度は逆境のなかではありますが、各グループ職員が何をなすべきかを考えながらしっかりと取り組む 1 年とし、まず大阪府消費生活センターにおいて相談、テスト、啓発などの業務遂行を確実にを行い大阪府民の消費生活の安定と向上に寄与してまいります。

令和 6 年度からの 5 年間の業務委託契約「消費生活相談等に関する業務」3 年目を主に担う相談グループでは、令和 8 年 9 月稼働の次期 PIO-NET 導入を機にすすむ「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーション(DX)」や多様化、複雑化する消費者問題に対応するため、各種研修等に積極的に参加します。また、テクニカルリーダーをはじめ、各相談員が研修で得た情報をグループ内で共有することで、相談員のスキルアップに努めます。

「聴く」力をはじめとする対応スキル向上も意識し、丁寧で質の高い助言やあっせん等の相談業務を実現します。なお、いわゆる対応困難者については、令和 3 年 2 月に消費者庁が発行した『対応困難者への相談対応標準マニュアル』を活用継続するものの、相談員自身を疲弊させることが重要な問題と認識し、相談員が対応困難者への対応改善指示を行っても改善がされないときは、相談員の判断で切電することを改めて確認するとともに、行政職員とも情報連携し、センターとして毅然とした対応を行っていきます。協会だけでなく相談員の人材不足という現状のなかではありますが、消費者安全法に基づく「指定消費生活相談員」を 3 名配置し、府内市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行っていきます。

啓発グループでは、広く府民向けに実施する啓発関連の経常・政策両事業において、経常事業で消費者フェア開催を始め広く府民に向けた啓発関連事業等を行い、政策・交付金事業では、消費生活相談員等の研修事業をはじめ、若者向け消費者教育関連事業及び見守り者向け講座開催等の高齢者被害対策強化事業などを重点に、啓発関連事業等の実施に努めます。また、今年度は大阪府以外の自治体や消費生活に関する啓発事業受託団体等に、ダイレクトメールや訪問アピール活動で、新たな支援するためのフィールド追加に取り組めます。

独自事業としての消費者情報発信については、理事を中心とした編集委員会、消費者情報編集長により、発信に取り組む 1 年となります。

—令和 8 年度事業の実施計画—

I 【協会の独自事業】

1. 消費者情報発信事業

第 39 回臨時理事会にて議決された、以下の内容に基づき取り組んでき

ます。

議題 1：消費者情報発信事業の継続の是非と今後の総合方針について
(議決内容) 消費者情報発信事業を継続し、情報発信の主軸を note 等のデジタルに移行する。

PDF 版は年 1 回 (2027 年 2 月目途発行) に縮小することを継続審議とする。

議題 2：情報発信事業の実行体制について

(議決内容) 情報発信事業の実行体制について、note 案の実行体制は吉田三千代理事に立ち上げにかかわっていただき、編集委員会を立ち上げる。

PDF 版の年 1 回発行への縮小継続については今後の継続審議とする。

編集委員会：企画、テーマの選定 に関する協議

消費者情報編集長：編集委員会で決まったテーマに沿い、執筆者の選定、交渉、校正、取材・執筆、アップロードを行います。

2. 講師紹介事業

企業や行政、消費者団体等から依頼される講座・講演会等において、テーマに精通した講師を紹介します。これにより、消費者問題をより広く啓発することを目指します。

II 【大阪府以外からの事業受託開発】

事業機会の拡大と既存事業の効率化を両立させる観点のもと、新規施策については、既存業務への影響や費用対効果を踏まえ、段階的に検討・実施することとします。

1. 大阪府外における事業機会の開拓

事業収入の安定化を図るため、大阪府内事業に加え、他府県および市町村における消費生活啓発事業の受託機会の開拓に取り組みます。具体的には、消費生活啓発事業を実施している自治体や関係団体を対象として、当協会の事業実績や支援内容を整理したうえで、ダイレクトメールの送付や訪問による提案活動を行います。当面は、業務負担とのバランスを考慮しながら、効果的な対象地域や提案方法を検証し、無理のない範囲で段階的に取り組みを進めます。

2. 外部ニーズに対応した啓発手法の充実（動画の活用）

企業や教育機関においては、短時間で理解しやすい動画形式の教材に対するニーズが高まっていることから、簡易なアニメーション動画等の制作および活用について検討を行います。

動画の活用については、次のような場面を想定。

賛助会員企業における入社時研修や社内啓発

大学等における入学時オリエンテーション

企業の自主的な消費者教育活動

これにより、賛助会員へのサービス向上を図るとともに、新たな会員の確保や教育機関・企業との連携機会の拡大につなげることを目指します。

なお、既存の動画コンテンツについては、内容の見直しや更新の必要性を検討するとともに、活用事例については消費者フォーラム等を通じた情報発信も検討します。

3. 賛助会員との関係強化

賛助会員制度の安定的な運営に向け、会員企業のニーズ把握と関係強化に取り組みます。具体的には、意見交換等を通じて企業の関心や課題を把握し、懇話会や地域での取組みへの参加機会の提供など、企業の社会貢献活動にも資する関わり方を検討します。これにより、既存会員の満足度向上と継続率の確保を図ります。

4. 関係機関との連携の推進

事業の高度化および新たな事業機会の創出に向け、適格消費者団体、関係機関、教育・研修機関、他自治体等との情報交換および連携の可能性について検討を進めます。当面は、会議への参加や情報収集を通じた関係構築を中心とし、業務負担を考慮しながら、実現可能な連携から順次具体化を図ります。

Ⅲ【大阪府からの受託事業】

大阪府から受託する「相談」「テスト」「啓発」の各業務を実施するにあたり、相談（テスト含む）、啓発両グループの連携・協働により、市町村に対する中核的センターとしての機能・役割を発揮することに努めます。これら受託事業の具体的な実施に際しては、行政機関や関係団体との連携を図りながら、消費者（府民）の利益に適切に対応するとともに、新たな事業展開にも積極的に取り組みます。

下記の1から5が大阪府からの受託（見込）業務となります。

1 大阪府消費生活センター消費生活相談等に関する業務

(1) 消費生活相談等

令和8年度、大阪府消費生活センターに府民から寄せられる消費生活相談（メール相談も含む）の処理を行います。また、市町村相談窓口支援のために、市町村相談窓口からの経由相談の処理や、巡回相談にも力を入れます。また、相談情報の管理・分析等の事業を行います。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 相談内容の記録（P I O－N E T入力、日常のP I O－N E Tの管理・運用）
次期P I O－N E Tへの移行
- ・ 相談情報の検索、集計、整理及び府への状況報告
- ・ 相談概要等の作成
毎月集計並びに日報、月報、年報（府内版）の相談概要を作成する。
- ・ 報道機関等からの相談に係る問い合わせ・照会への回答と府への報告
- ・ 相談関係会議への出席
- ・ 相談等の関係研修、講演等への講師派遣
- ・ 指定消費生活相談員の配置
- ・ 相談マニュアルの改訂

- ・ 府センターが実施する事業への協力
- ・ 消費生活相談窓口専用ウェブサイトの管理・運営
消費生活のためのよくある質問と回答（FAQ）の運用

（２）技術相談及び商品テスト等

令和８年度も、商品による事故等に関する消費者から寄せられる消費生活相談・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を行います。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 技術相談・商品テストの実施
- ・ 公的試験研究機関等との連携体制
- ・ 市町村相談窓口への支援
- ・ 技術相談・テスト情報の報告
- ・ 技術相談・テスト概要書等の作成、情報提供等
- ・ 商品テスト結果等に係る問い合わせ・照会の回答
- ・ 商品テスト関係会議への出席
- ・ 技術相談・商品テスト担当職員への研修の実施
- ・ 製品事故情報の収集・発信

２ 啓発に関する業務

消費者被害の未然防止や拡大防止、消費者の自立、消費者市民社会の構築を図るため、消費者問題解決支援業務（消費生活相談、商品テスト等）と連携して、府が提供する広報媒体や制度を効果的に活用して啓発事業を実施します。また、府センター施設の利用者に対する情報提供や、各種府民向け資料等の管理、運営を実施します。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 多様な啓発媒体を活用した啓発事業の実施
- ・ 悪質商法及び法律・条例違反被疑事案等に関する報告
- ・ 消費生活相談や商品テスト結果等を整理分析し、府内の消費者団体へ適宜情報を発信

３ 総合企画・調整等の業務

- ・ 総合企画調整・進捗管理を行う業務総括責任者を配置し、受託業務の総合管理、個人情報や対応困難者等のリスク管理等をおこなうとともに、受託業務を総合的・効果的に推進していくための組織体制の整備を行います。
- ・ 業務の質の維持・向上を図るため、研修等による人材育成・資質の向上及び関係機関との連携体制の構築の方策を実施します。業務継続計画（BCP）の目安等を設けて、運用します。

４ 消費者被害防止に関する業務（経常）

消費者被害の未然防止や拡大防止、消費者の自立、消費者市民社会の構築を図るため、大阪府の役割を踏まえ、広域的・戦略的な啓発事業を

実施します。また府内市町村に対し、消費者問題の啓発支援に資する資料等の提供を行うとともに、次の業務及びこれに付随する業務を行います。

具体的な内容は以下のとおりです。

- ・ 広域的・戦略的な消費者啓発の実施
- ・ 多様な啓発媒体を活用した啓発事業の実施
- ・ 市町村等への支援事業の実施
- ・ 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
- ・ 報道機関等からの問い合わせ、応接の対応
- ・ 啓発関係会議への出席
- ・ 府等が実施する啓発事業への協力
- ・ 啓発業務総合企画調整担当スタッフの配置
- ・ アンケートの実施及び事業周知、広報計画について

5 大阪府消費者行政推進事業業務（政策〔交付金〕事業）

大阪府が実施する地方消費者行政推進交付金を利用した事業のうち、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ります。（内容、実施回数は変更の可能性あり）

① 府内市町村相談員総括者研修

- ・ センター機能強化研修（7～8回）
（高度・専門県有と中核的センター機能充実強化研修を統合し、オンラインおよびオンデマンド開催での実施）
- ・ 事例研修（延べ8回・2ブロック×4回）
- ・ 相談員業務参考資料（構成：a 各研修のレジュメ〈16回分〉
b 研修内容の視点・概要）作成の上、相談員向けホームページに掲載等
- ・ アンケートの実施及び結果報告

若者向け消費者教育・啓発事業

- ・ 消費者教育教材活用推進等
- ・ 外部講師派遣（35回）
- ・ アンケートの実施及び結果報告

高齢者被害対策強化事業

- ・ 消費のサポーター養成講座の実施（2日間2回程度／全100人程度）
（消費のサポーター養成講座および更新講座を統合）
- ・ 消費のサポーターの活用（130回程度）
- ・ 大阪府福祉部等と連携した見守り強化
- ・ 見守り活動推進のための研修や講座等の実施
- ・ 消費生活関連FAQの弁護士監修等の実施

消費者教育コーディネーターの機能

(大阪府からの受託事業〔情報提供・啓発等〕の詳細は別途資料を参照)

具体的な大阪府受託事業の業務運営において、以下の点を意識し取り組みます。

(1) 講師派遣体制の整備 (2) 研修運営の見直し (3) 経費のかけ方

○令和8年度情報提供事業・消費者問題啓発の概要

(大阪府からの受託事業)

	事業名		内 容	対 象 等
情報提供	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(啓発パンフレット等)を作成し、消費者の知識・関心を深める。	府民
	「大阪府消費生活センターメールマガジン」の配信		メールマガジンに、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。	府民 年12回
府民向け啓発講座等	消費者月間事業(消費者フェア)		消費者フェアにおいて、広く府民に消費生活センターの周知を図り、消費者市民社会の構築など消費生活に関する情報を提供する。消費者団体が行っている調査・活動等を消費者に紹介し、消費者問題の啓発及び各団体の活動を支援する。	府民
	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 35回程度

(大阪府消費者行政推進事業)

	事業名		内 容	対 象 等
地方消費者行政推進事業	府C強化・市町村C支援	府内市町村相談員総括者研修	①インターネット関連や金融関連など、高度な法律知識を必要とするテーマについて研修を行う。 ②事例研修：①の内容を実践的に活用するための研修を行う。	市町村の消費生活相談員等 ①センター機能強化研修（7～8回） ②事例研修 延べ8回
	教育・啓発	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」等を活用し、外部講師の派遣を実施することなどにより、本教材等の高校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を定着させる。	生徒・児童・保護者、教職員等向け外部講師派遣 35回
		高齢者被害対策強化事業	高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止と消費者相談窓口への誘導を図るため、消費のサポーター養成講座の実施、消費のサポーターの派遣・活用。	府民・高齢者見守り者向け講座 20回 リーフレット作成 1,000部程度 チラシ作成 2,000枚程度 消費のサポーター養成講座の実施（2日間2回程度／全100人程度） ミニ講座 130回（うち協会受付分30回、市町村その他100回）
				大阪府福祉部等と連携した見守り強化を実施する。

事業名		内容	対象等
	消費生活相談機能の充実・強化	高度情報通信社会の進展などによる、消費者トラブルや消費者被害の多様化・深刻化や、自然災害等の危機事象発生に伴う消費生活相談ニーズの増加に対応するため、府内消費生活相談機能の充実・強化を行う。	