

## 令和5年度事業報告

令和5年度における関西消費者協会の全事業は、令和6年3月31日をもって無事終了いたしました。独自・受託の両事業において、継続し、効率的で効果的な業務体制を図りながら、各事業を円滑に遂行してまいりました。新型コロナウイルスの影響もようやくほぼ落ち着き、年度を終えることができました。

独自事業の柱である『消費者情報』Web版（年4回配信）では、時事性の高い消費者問題の特集のテーマに据えました。各配信号の特集タイトルは、まず、5月配信 No. 504 号は「続・靈感商法を読む ～旧統一教会をめぐる問題点～」、8月配信 No. 505 号は「ステルスマーケティングをめぐる表示規制の動向」、11月配信 No. 506 号は「障がい者の消費者トラブル ～予防と救済～」、そして、2月配信 No. 507 号は「『きれいになりたい』その前に…美容医療トラブルの消費者情報」——など、社会的に注目度の高い事案や消費者トラブルをめぐる法改正等、時機に応じた特集を配信しました。

講師紹介事業では、引き続き地方自治体や団体等からの要請を受け、啓発業務における経験とスキルを生かし業務を遂行しました。

つぎに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は、年間計画に基づき、相談（テスト含む）・啓発両事業を中心に業務を実施しました。令和5年度は随意契約の「大阪府消費生活センター消費生活相談等に関する業務」（令和3年4月1日～令和6年3月31日）における委託契約、及び特命随意契約（経常・政策）の3年目の最終年度にあたり、相談・啓発・総務の各グループにおいて、効率的かつ円滑な業務遂行に努めました。

相談業務では、前年度に引き続き、定期購入を中心に「化粧品」、「健康食品」に関する相談が多くありました。また、「賃貸アパート・マンション」に関する相談が前年比約1.4倍と多く寄せられました。「エステティックサービス」や「医療サービス」では脱毛関連を中心に引き続き多くの相談が寄せられました。「内職・副業」ではSNS経由で副業サイトに誘導され、現金を振り込まされたとの相談が前年比約1.6倍寄せられました。「ファンド型投資商品」や「外国為替証拠金取引」に絡んだ投資詐欺の相談も増えています。

“クレマー”対策では前年度に引き続き「対応困難者表」を記録し、1年間の集計データを蓄積し、本データに基づく対応困難者の現状を大阪府消費生活センターと共有し、都度必要な対策について協議しました。また、引き続き、指定消費生活相談員を相談グループ全体で3名配置し、複雑・高度化する消費生活相談に対応しつつ、中核的センターとしての機能・役割を果たすべく努めました。

テスト担当職員は、相談員との連携を図りながら苦情処理にかかるテスト業務を行いました。加えて、啓発グループとも連携強化を図り、啓発事業の円滑な業務推進に貢献しました。

啓発グループでは、年間計画に基づき経常・政策の両特命随意契約における数多くの事業を着実に遂行し、中核的センターとして質の高い啓発業務を提供しました。外部講師派遣・講師派遣等学校からの出前講座の申込が多数あり、消費者教育コーディネーターとして、申込に対応し、他団体と連携を図るなど、適宜柔軟に対応し、培った経験・スキルを発揮し、業務の遂行にあたりました。

令和５年度において、当協会が実施した事業ごとの詳細は次のとおりです。

## 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 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。

- ・消費生活アドバイザー資格取得のための受験対策スクーリング
- ・石川県消費者教育担い手育成研修 等

## II 大阪府受託事業

【経常事業】（「大阪府消費生活センターにおける消費者被害防止に関する業務委託」）

### 1 消費者問題にかかる情報の提供等

#### （１）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、令和４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。

#### （２）消費者啓発用パネルの作成

消費者団体や市町村等への貸し出しを行った。

#### （３）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。

#### （４）ウェブサイト「消費生活事典」の運営

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。

#### （５）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った。

#### （６）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 消費者教育講師派遣事業
- ② 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。

#### 【政策事業】（「大阪府消費者行政推進事業業務委託」）

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<br>7回 127人<br>事例研修<br>12回 66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                                                                                            | 8回 延べ98人                                                                                                               |
| 若者向け消費者教育・啓発事業（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。 | ① 府内の国・公・私立小学校・中学校・高等学校に通う児童・生徒・保護者、大学生および、府内の国・公・私立高等学校、高等支援学校教員<br>② 消費者教育コーディネーター<br>③ 各支援学校や関係機関 | ① 主に高校生向け実務経験者などの外部講師の派遣<br>35回 7,528人<br><br>② 消費者教育コーディネーター活用のための意見交換会 Zoom によるオンライン開催 8団体参加<br>③ 支援学校用教材の作成・配付 800部 |

|                    |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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<br/>②府民<br/>③消費のサポーター<br/>④消費のサポーター<br/>⑤府内の高齢者等<br/>⑥高齢者の見守り者<br/>ア 高齢者・見守り者<br/>イ 主要コンビニエンスストア加盟店舗、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<br/>⑦消費生活部局、福祉関連部局、社会福祉協議会<br/>⑧府民</p> | <p>①見守り者向け講座の実施<br/>15回 460人<br/>②消費のサポーター養成講座の実施（2日間）<br/>修了者 31人<br/>③消費のサポーター更新講座の実施（3回）実施<br/>114人<br/>④消費のサポーターデジタル化対応研修（2回）<br/>18人<br/>⑤消費のサポーターの活用<br/>ア 消費のサポーターを活用したミニ講座の実施支援<br/>55回<br/>受講者数1,276人<br/>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<br/>15回<br/>⑥大阪府福祉部と連携した見守り強化<br/>ア 高齢者向け教育教材作成の実施<br/>4データ<br/>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<br/>ポスター・冊子を17箇所へ送付<br/>⑦見守り活動推進のためのウェブ研修の実施<br/>1回 18団体<br/>⑧消費生活関連FAQの弁護士監修・文章校正最適化事業の実施<br/>3題作成 21題改訂</p> |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                  |                              |                                              |                            |
|------------------|------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|
| 成年年齢引下げに伴う集中啓発事業 | 啓発リーフレットの作成、配布               | 府内全高等学校（専修高等学校、専門高等学校含む）、支援学校の1学年及び教職員等教育関係者 | 90,000部                    |
| 消費者教育コーディネーターの機能 | 消費者教育の担う多様な関係者をつなぐため、間に立って調整 | 消費者教育コーディネーター                                | 他機関との連携、教材の紹介等<br>実施回数 63回 |

【随意契約事業】（「大阪府消費生活センター消費者相談等に関する業務」）

- 1 令和5年度においては、消費者からの消費生活相談等に関する業務について、次の各事業を実施した。

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。

＜相談業務の実施体制＞

- 相談受付日 令和5年4月1日～令和6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 (インターネット申請等府民向けHPに寄せられた相談を含む)
  - ・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。また、巡回相談の実施について案内したが、市町村からの申込みはなかった。
- ・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。

- ・相談処理対応力の専門化、高度化を図るため、通信分野、金融分野、特定商取引法の専門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。また、大阪府及び大阪弁護士会とで共催する「共同事例研究会」に出席した。
- ・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、相談事案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

- ・消費者安全法に規定する消費生活相談員を雇用し、その中から指定消費生活相談員を配置し府センターに報告した。

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、システム障害時のシステム事業者への連絡）を行った。
- ・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 業務日報の作成

- ・毎日の相談案件を一覧表にし、注意すべき案件を抽出し府へ提出した。

⑦ 相談概要の作成

- ・年報（府内版・センター版）、上半期年報（府内版・センター版）、月報の相談概要を作成した。また年報については事業概要を作成した。

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 相談等関係研修、講演への講師派遣

- ・府が必要と認めたときに、消費者問題に関する研修会等に職員を派遣した。

⑪ 相談処理マニュアルの改訂

- ・消費者契約法、特定商取引法の改正、施行内容にもとづき改訂を行った。

⑫ 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、事案の抽出を行い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。
- ・消費者へのタイムリーな啓発内容について提案した。(メールマガジン等)
- ・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。

⑬ 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に努めた。

2 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            専門職員（繊維） 1 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。
- ・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 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。

令和5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                                                                                            |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大阪府内商品テスト事例研究会<br>(オンデマンド配信) | 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<br>(配信期間)<br><br>1回目7月14日～7月31日<br>2回目8月17日～8月31日<br><br>延視聴回数<br>講演 : 174回<br>事例紹介 : 104回 |

⑤ 商品テスト関係会議への出席

以下の関係会議に出席した。

- ・商品テスト技術・評価研究会(Web出席)
- ・商品テスト企画会議(Web出席)
- ・近畿ブロック消費生活センター連絡会議(テスト部会)(Web出席)
- ・その他、府センターが必要と認める会議