

令和7年度事業報告

令和7年度における関西消費者協会の全事業は、令和8年3月31日をもって無事終了いたしました。引き続き独自・受託の両事業において継続し、各事業を円滑に遂行してまいりました。

独自事業『消費者情報』Web版（年4回配信）では、各号の特集テーマで、環境配慮型の消費行動やグリーン志向消費、SNS時代における子どものネットリテラシーと情報モラル、高齢化社会に伴う介護・生活課題、さらには消費者法制度の見直し動向など、多様化・複雑化する消費者問題でとりあげ、配信をしました。また新年度以降、速報性・利便性に優れたデジタルプラットフォーム「note」を主軸とした発信へと移行し、より広範な読者層に向けてタイムリーな情報をお届けすることを目指し、その準備として体制面、制度面の整備を進めました。

講師紹介事業では、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7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6年4月1日～令和10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2年目にあたり、相談・啓発・総務の各グループにおいて、引き続き効率的かつ円滑な業務遂行に努めました。

相談業務では、受付数月700～800件台を推移するなか、「賃貸アパート・マンション」での退去時の原状回復をめぐるトラブルのほか、入居契約や設備不良に関する相談も継続して寄せられました。また、「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関する相談が目立ち、「お試し」のつもりで申し込んだところ定期契約となっていたという相談も多く見られ、特に中高年層や高齢者からの相談割合が高い状況でした。さらに、美容医療に関する相談、インターネット接続回線の訪問販売・電話勧誘トラブル、SNS広告やネット通販による粗悪品・詐欺サイトの相談、高齢者を対象とした工事や販売に関する相談も寄せられ、デジタル取引の拡大と高齢者被害への対応が課題となっています。“クレーマー”対策は継続し「対応困難案件」を記録し、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できるように継続的に取り組んでいます。指定消費生活相談員については、世代交代等の課題はあるが、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7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や研修会等を開催する学校・自治体・団体等に対し、テーマに応じた講師紹介を行い、消費者問題の普及啓発に努めた。

特に、スマートフォンやSNS、オンラインゲームをめぐるトラブル、インターネット社会における消費者被害防止、成年年齢引下げに伴う契約トラブル、高齢者や障がい者を対象とした見守り・詐欺防止など、幅広い世代を対象とした講座を実施した。

- ・スマホやネット、SNSに潜む危険と安全な利用方法について
- ・児童・生徒・若者に多い消費者トラブルや課金トラブルの予防と対処法
- ・高齢者の消費者被害防止や見守りのポイントについて 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7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）消費者啓発用ポスターの作成

（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）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。

（5）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都度行った。

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

【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 7回 106人 事例研修 12回 78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79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 ② 消費者教育コーディネーター 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 35回 6,437人 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 5団体参加 ③ 支援学校用教材の作成・配付800部
高齢者被害対策強化事業	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。	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 府民 ③ 消費のサポーター ④ 府内の高齢者等	① 見守り者向け講座の実施 20回 603人 ② 消費のサポーター養成講座の実施（2日間） 修了者 25人 ③ 消費のサポーター更新講座の実施（3回）実施 修了者 105人 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 84回 受講者数2,088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 39回

		⑤高齢者の見守り者 ア 高齢者・見守り者 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 ⑥消費生活部局、福祉関連部局、社会福祉協議会	⑤大阪府福祉部と連携した見守り強化 ア高齢者向け教育教材作成の実施 1 データイコ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 ポスター・冊子を360箇所へ送付 ⑥見守り活動推進のためのウェブ研修の実施 1回 22団体
若者向け集中啓発事業	啓発リーフレットの作成	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 実施回数 42回

（「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7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7年4月1日～令和8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は、2件（豊能町、松原市）対応した。
- ・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）、月報の相談概要を作成した。また年報に

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

- ・不当景品類及び不当表示防止法（令和6年）改正施行に伴い改訂を行った。

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を努めた。

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

○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7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 (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 (配信期間) 1回目7月16日～ 8月6日 2回目8月20日～ 9月10日 延視聴回数 講演：148回 事例紹介：109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