

平成30年度関西消費者協会事業計画
(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

平成30年度の事業運営の基本方針一

【協会をめぐる状況】

■日本の社会経済情勢

政府主導による景気拡大路線が6年目に入り、超低金利と円安相場によって企業収益は上昇傾向にあります。昨年12月に公表された内閣府の調査によれば、景気動向指数による基調判断は1年3カ月連続で「改善」、また「日本経済の現状」の調査報告では、わが国の景気回復は戦後2番目の長さとなった可能性が高いとし、その要因について雇用環境の改善や地方経済の回復などが挙げられています。このような経済情勢を受け、平成30年度の日本経済は順調な拡大が見込まれています。

とはいえ、GDPの6割を占める個人消費は依然として力不足の感があり、消費主導の景気回復には至っていません。その背景には、実質賃金の低下や非正規労働者の増加、社会保障費の削減など、暮らしに直結した不安要因があります。「景気回復の実感に乏しい」との声も根強くあり、抜本的な転換を図ることが課題になっています。

■消費者庁の動向

国（消費者庁）による地方消費者行政の支援策として、平成26年度以降、「地方消費者行政推進交付金」は当初予算30億円、補正予算20億円の計50億円が措置されてきました。それによって、新たな相談窓口の設置や既存の相談窓口の充実・強化、そして相談員の増員や研修、啓発事業など、財政的支援が図られてきました。また、平成29年度までに立ち上げた新規事業については、原則7年（最長11年）使えるとしてきました。しかし、昨年12月22日に閣議決定された消費者庁の交付金予算額は24億円（名称は地方消費者行政強化交付金〈新交付金〉）であり、補正予算についても12億円に減額されました。24億円の交付金のうち、従来の同推進交付金の配分率は16億円が示され、残り8億円が同強化交付金（2分の1ルール）へ配分されると見られています。加えて、消費者庁は、今後は地方自治体の自主財源による消費者行政の取り組みを求めています。

■地方消費者行政（大阪府）の動向

上記のとおり、平成30年度に国（消費者庁）が示した地方消費者行政支援に係る交付金算定措置は24億円および補正12億円です。これは地方自治体が必要としていた交付金（概算要求40億円）を大きく下回るものでした。概算要求どおり

確保できない地方自治体の消費者行政部門では、前年並みの事業推進はおろか、縮小や削減を想定せざるを得ない事態となっています。それと連動して、これまで協会の独自事業として受託してきた他府県事業についても相当な影響が見込まれています。

一方、協会のメイン事業である大阪府消費者行政の予算は、啓発事業において多少の減額はあるものの、平成29年度とほぼ同額で提示されています。しかし、交付金の減額措置に伴う府市連携事業では、大阪市の予算減額による一部事業の見直しが図られています。このような時局を受け、協会運営は財政面において厳しくなることが予想されます。平成30年度、協会はこうした状況変化に対応するため、組織体制の見直しと効率化を進め、組織内の連携・充実を高めるとともに、継続的な協会運営の維持、発展に努めます。

【協会のうごき】

■『消費者情報』Web化と大阪府「公募型プロポーザル」の本格導入

平成29年度は、協会運営において二つ大きな節目のある年でした。まず一つ目は、昨年5月から協会独自事業の『消費者情報』が紙媒体からウェブ版へと移行しました。これにより、大幅な赤字削減が図られました。また、同ウェブ上において「Web版 協力企業・団体」からの協力金で多少の黒字化が図られています。

つぎに、大阪府消費者行政部門による「公募型プロポーザル」が本格導入されました。詳細は第1号議案のとおりです。同プロポーザルでは協会の強みを以下のよう示し当該委託事業を受託しました。

①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経験豊かな相談員による安定かつ堅実な相談体制を維持していること ②消費者問題の専門家集団として、相談・テスト・啓発の各グループが連携した三位一体の総合力があること ③公益を理念に掲げた中立・公正な立場から消費者（府民）利益を守ること——中核的センターの機能・役割を担える社会的信頼性と実務力を兼ね備えた「消費者行政支援型」消費者組織としての協会の強みをアピールしました。

■平成30年度の基本方針

交付金の減少に伴い、平成30年度の協会の経営環境は厳しさを増すことが見込まれます。そのため、当年度の体制としては啓発・相談・総務の各グループにおいて人事などの見直しを図るとともに、より効果的で効率的な業務遂行力を高めて参ります。

啓発においては、大阪府からの受託事業における業務遂行体制を充実・強化させるとともに、他府県事業の公募に即応し、受託するため、柔軟に対応できる人員配置を敷きます。また、啓発での独自事業として、大阪府内における「見守りネットワーク」に向けた市町村の取り組み状況を調査し、『消費者情報』Web版で報告する予定です。加えて、協会独自の「講師紹介事業」に結びつける展開を想定して

います。

相談においては、大阪府における中核的センターとしての機能・役割を踏まえ、質の高い相談対応はもとより、市町村相談窓口への支援に努めます。また、消費者行政課題の一つである「相談対応困難者」に対しては、効率的で体系的な対策整備を組織的に行います。

当年度は、今まで以上に組織運営の効率化・円滑化を高めるとともに、労働環境の整備・改善にも努めます。各職員の専門性を十分に発揮させ、グループ間の連携をさらに充実・強化させることによって、継続的な組織運営の維持に努めます。

以上、独自・受託の両事業において、消費者問題の解決に向けた“消費者視点に立つ”組織としての役割を果たします。

—平成30年度事業の実施計画—

【協会の独自事業】

1. 消費者問題の情報提供等

『消費者情報』Web版無料配信

『消費者情報』Web版を年間4回（5月号・8月号・11月号・翌年2月号）配信いたします。内容は、暮らしや経済、消費者問題など、消費生活をめぐるタイムリーな話題に焦点をあてるとともに、消費者関連資格取得・消費生活相談の業務等に役立つ情報も併せて発信して参ります。また、消費者教育の視点から、学校教育の現場や、地域の見守り活動などで活用してもらえそうな編集にも努めます。Web版機能を生かした公益性の高い情報を提供して参ります。

2. 講師紹介事業

講座・講演会等にテーマに精通した講師を紹介いたします。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。企業、団体等に講師の紹介をします。

【大阪府以外からの受託事業】

大阪府以外の地方消費者行政推進交付金を活用した公募型プロポーザル事業には、30年度も積極的に応募し、受託・実施に尽力します。

（当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8ページの表を参照）

【大阪府からの受託事業】

大阪府から受託する「啓発」「相談」「テスト」の各業務を実施するにあたり、啓発グループ、相談グループ、テスト担当の協働により、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、消費者ニーズ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。

以下の1から5が大阪府からの受託業務となります。

1 消費者問題解決支援及び被害防止に関する業務（プロポーザル）

(1) 消費生活相談等

平成30年度も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（PIO-NET入力、日常のPIO-NETの管理・運用）
- ・ 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
 - 平成29年度相談概要（報道発表資料）及び平成30年度上半期相談概要（報道発表資料）のそれぞれについて大阪府消費生活センター版と大阪府内版の作成、相談概要詳細版（事業概要掲載資料）、月報、日報等の作成
- ・ 報道機関等からの相談に係る問い合わせ・照会への回答及び府への報告
- ・ 相談関係会議への出席
- ・ 職員に対する研修の実施等
- ・ 相談等関係研修、講演への講師派遣
- ・ 指定消費生活相談員の配置に向けた対応
- ・ 相談マニュアルの改訂
- ・ 相談情報の収集、分析、報告、提案
- ・ 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

（2）技術相談及び商品テスト等

平成30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
 - ・ 大阪府・大阪市連携事業の実施
 - ・ 製品事故情報の収集・発信
- 全国の事故情報を「くらしすと」で紹介

2 消費者被害防止に関する業務（プロポーザル）

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
- ・ 府市センターの総合案内の実施
- ・ 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します。
- ・ 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

3 総合企画・調整等の業務（プロポーザル）

- ・ 総合企画調整・進捗管理を行う業務総括責任者を配置、受託業務の総合管理、個人情報やクレーム等のリスク管理等、総合的・効果的に推進していくための組織内の体制整備を行います。
- ・ 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。

4 消費者被害防止に関する業務（経常・特命随意契約Ⅰ）

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
- ・ 大阪府・大阪市連携事業の実施
- ・ 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

※ 総合企画・調整等の業務については、プロポーザル対象業務と本啓発業務双方に共通する必要な業務のため一部を除き、プロポーザル対象業務と同様に行います。

5 大阪府消費者行政推進事業業務（交付金事業・特命随意契約Ⅱ）

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。

①府内市町村相談員総括者研修

- ・ 高度・専門研修（10回）
- ・ 事例研修（延べ12回・3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〈22回分〉 b研修内容の視点・概要 c法改正等の情報 d消費者行政の動向＝計35ページ程度）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

②中核的センター機能充実強化研修

- ・ 年12回（10～15人/回）
- ・ 結果報告書の作成・提出

③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等（10校）
- ・ 消費者教育教材活用推進等
モデル授業実施の支援（3校）
実践事例集・モデル授業をもとにした教材
消費者教育教材（指導ガイド、教材、ワークシート）の増刷
教職員向け研修（5回）
アンケートの実施
- ・ 教職員等への消費者教育事業等（15回）
知って安心「次世代育成消費者教育の手引き」（改定）増刷
法律ガイドの作成増刷及び監修

④高齢者被害対策強化事業

- ・ 見守り者向け講座の実施（20回）
- ・ 消費のサポーター養成講座の実施（2回程度/50人程度）
- ・ 消費のサポーター更新講座の実施（3回程度/60人程度）
- ・ 消費のサポーターの活用（170回）
- ・ 大阪府福祉部等と連携した見守り強化
福祉関係者・団体等への啓発・情報提供
スーパーマーケット等と連携した見守り

（大阪府からの委託を受けて実施する情報提供・啓発等の事業の詳細は9ページから12ページの表を参照）

○平成30年度情報提供事業・消費者問題啓発の概要
 (協会の独自事業・大阪府以外からの受託事業)

	事業名	内容	対象等
情報提供	『消費者情報』Web版の配信	消費者問題について専門的な情報媒体として、タイムリーなテーマを毎号特集で取り上げ、情報提供・啓発する。	消費者問題に関心があり、理解を深めようとする人。 年4回配信(5月・8月・11月・翌年2月)
講師紹介	講師紹介事業	企業、団体等からの講座・講演会等における講師依頼を受け、そのテーマに精通した講師を紹介する。	企業、団体など。
大阪府以外からの受託事業	消費生活相談員研修(仮称) 消費者教育講座(仮称) 消費者教育担い手育成事業(仮称)	消費生活相談員や行政職員を対象に研修を実施し、相談能力を高める。 県・市民等を対象に消費者教育を行い、自立した消費者を育成する。 小中高校等の教員を対象に消費者教育を指導できる教員を養成する。等	他府県(大阪府以外の府県市)の消費生活相談員や行政職員、県・市民、教員など。

(大阪府からの受託事業)

	事業名	内容	対象等
情報提供	府市生活情報誌『くらしすと』等の発行	消費生活に関するトラブル事例の紹介や暮らしの話題など消費者問題について情報提供を行い、府民の暮らしを支援する（HPへの掲載含む）。	一般府民、府各種窓口、センターに配置のほか関係機関等に配布。2回発行（3万部／1回）
	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）を作成し、消費者の認識を深める。	一般府民
	点字刊行物の作成	『くらしすと』の内容のうち、特に重要な部分を点字刊行物として作成し、情報提供する。	視覚障害者 府内市町村、点字図書館、福祉事務所等に配付 2回発行 （200部／1回）
	展示パネル作成	消費生活に関わるテーマを取り上げ、テーマに応じたパネル展示により府民に対する啓発を行う（資料の電子媒体の作成、HPへの提供を含む）。	一般府民
	「大阪府消費生活センターメールマガジン」の発行	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。	一般府民 （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、消費者問題の啓発を行うとともに、消費者活動を支援する。	一般府民

	事業名		内容	対象等
府民向け啓発講座等	夏休み若者向け特別啓発		消費生活に関わるテーマを取り上げ、府内の高校生等若者を中心とした府民を対象に啓発を行う。	若者・一般府民、1回
	時事問題	府市連携講演会	時事的な消費者問題についての講演会等を消費者月間である5月の夜間に開催し、消費者の認識を深める。	一般府民、1回
	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 (20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	市町村C支援	府内市町村相談員総括者研修	①高度・専門研修：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高度・専門研修（10回） ②事例研修（延べ12回）
	府C強化	中核的センター機能充実強化研修	府センターの相談員等を対象に「指定消費生活相談員」の役割に重点を置いた研修を行う。	府センターの相談員12回
	教育・啓発	高校生による高校生への消費者教育	悪質商法による若者の被害を防止するため、高校のクラブ等と連携し、学園祭等で若者向けの消費者教育を実施する。	若者を中心とした府民 高校10校
		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、実践事例集の作成・配付等により、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を定着させる。	教員、学校教育に関わる府民 モデル授業3回 教員向け研修5回
		教員への消費者教育講座	若年層（小・中学生及び高校生）の被害を防止するため教職員を対象に消費者教育を行う。	教員、学校教育に関わる府民 15回

	事業名	内容	対象等
地方消費者行政推進事業	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、見守り講座、消費のサポーター養成・更新講座、消費のサポーターの活用、大阪府福祉部と連携した見守り強化を実施する。	一般府民・高齢者 見守り者向け講座20回 消費のサポーター養成講座 2回 更新講座 3回 ミニ講座 170回 (うち協会受付分40回 市町村その他130回) フォローアップ 30回 「見守りハンドブック」 12,000部 一般事業者向け見守り ハンドブック 30,000部