

平成31年度関西消費者協会事業計画
(平成31年4月1日～平成32年3月31日)

平成31年度の事業運営の基本方針一

【協会をめぐる状況】

■日本の経済情勢

政府は今年1月の月例経済報告で「景気は緩やかに回復している」とし、景気拡大の長さは6年超となり「戦後最長の可能性」が大きい、との見解を示しました。また、その要因について内閣府の公表資料によれば、景気回復を牽引した推進力として①世界経済の緩やかな回復 ②企業収益の回復及び設備投資の増加 ③雇用・所得環境の改善と消費の持ち直し——の3点を挙げています。

たしかに景気の良い循環であるデフレの減速や雇用状況の改善、企業業績の好調が各種統計データから読み取れますが、一方で家計消費の伸び悩みが長期にわたり続いている状況もあります。その原因の一つには実質賃金の低下が指摘されています。今国会においても「毎月勤労統計」等の不正調査でその点が審議されていました。GDPの6割を占める個人消費主導の景気回復には至っておらず、豊かさの実感は薄いという声が根強くあります。今年10月には消費税率の引き上げが予定されているなか、軽減税率等の対策がとられるとはいえ、増税による家計消費への影響が懸念されています。

■消費者庁の動向

消費者行政の司令塔として発足した消費者庁は、本年9月創立十周年を迎えます。消費者目線を政策に生かすための行政機関としての役割が、ますます求められているところです。

さて、消費者庁が公表した「消費者の安全・安心暮らしのための重点施策2018-19」では、“持続可能な社会の実現”を核に四つの取り組みを柱に据えています。一番目は「政策課題に対応した消費者行政の充実・強化」、二番目は「SDGs（国連持続可能な開発目標）の推進」、三番目は「生命身体の安全・安心の確保」、四番目は「消費者庁の体制基盤の整備等」です。具体的な施策の動きの一つとしては、民法改正に伴う成年年齢引き下げを踏まえた消費者教育の充実・強化があります。すべての高等学校等で消費者教育教材『社会への扉』（消費者庁作成）を使った実践的消費者教育の実施を働きかけたり、「消費者教育推進課」を新設したりするなど体制強化を図っています。

他方、地方消費者行政を支援する交付金については、当初予算で22億円であり、概算要求額40億円を大きく下回りました。このうち、19億円が推進事業（17年度までに立ち上げた事業には原則7年間〔最長11年間〕使える予算）に配分さ

れ、残り3億円が強化学業（国が示した政策に取り組む自治体の事業に補助〔1/2〕）に配分されています。これは前年度と比較して2億円減の予算措置となります。2年連続の減額によって地方消費者行政の後退が懸念されているところです。すでに市町村の消費者部門では、啓発事業などが廃止・削減されてきており、協会運営にも影響を及ぼしています。

■大阪府消費生活センターの動向

大阪府消費生活センターにおける委託事業は先述のとおり、まず相談（テスト含む）業務を主とする（1）「大阪府消費生活センターにおける消費者問題解決支援及び被害防止に関する業務」。つぎに啓発業務を主とした、経常からなる（2）「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」。そして、国の政策目的に沿った啓発事業を主とする交付金からなる（3）「大阪府消費者行政推進事業業務委託」——これら三つの事業が、大阪府消費生活センターにおける支援行政です。いずれの事業も中核的センターの機能・役割を重点に置いた事業です。

新たな動きとして、（1）では消費者安全法に基づく「指定消費生活相談員」の配置が平成31年4月1日からスタートします。また、（2）（3）の啓発事業においても消費者教育推進法に関連した制度として「消費者教育コーディネーター」が配置されます。ちなみに「指定消費生活相談員」については、協会の相談グループから1名、「消費者教育コーディネーター」は啓発グループから7名が登録（配置）します。

平成31年度の啓発事業は例年同様、主に若者と高齢者を対象にした事業内容です。若者向けでは、国の政策と連動させた成年年齢引き下げを見据えた消費者教育推進事業を取り入れています。また高齢者向けでは、消費者被害防止のための見守りの充実・強化に向けた事業を行います。そこでは、地域における高齢者の見守り体制の強化が重要だと位置付け、引き続き大手コンビニチェーンなど事業者団体をはじめ、福祉部局や警察本部との連携を図ります。

【平成31年度の基本方針】

■平成31年度は30年度に引き続き、交付金の減少によって協会の経営環境は厳しい状況が見込まれます。1月末現在において、交付金減額による協会への影響は、府市連携に関するテスト部門に係る予算削減です。それに伴い契約の一部変更（3月末）を余儀なくされ、その結果、テスト担当職員2名の勤務時間を削減せざるを得ない状況となります。このような不安要因があるとはいえ、大阪府消費者行政の主事業である啓発、相談、テストの各受託事業を円滑に、そしてより効果的・効率的に遂行するために、協会の各グループにおいては、ほぼ30年度と同じ人員体制で臨みます。

協会の独自事業である『消費者情報』Web版の無料配信は丸2年を経過し、アクセス数も徐々に増加傾向にあります。昨年12月1日に配信した『消費者情報』Web版 No. 486号の特集では「見守りネットワーク」を取り上げ、大阪府内における見守りネットワークの現状と課題について情報発信しました。啓発事業とリンクさせた展開を見据え、引き続き『消費者情報』Web版を通じて見守りネットワークの取り組みを情報発信していく予定です。これからも公益に資する質の高い情報を提供することに努めます。

つぎに大阪府消費生活センターに関する各グループの動きを報告します。

啓発グループでは、消費者庁（国）および大阪府の政策的な意向をうけ、すべての啓発職員が「消費者教育コーディネーター」として府に登録（配置）します。グループ長を核に全啓発職員が一丸となり、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、協会の独自事業にも即応し、受託するため、柔軟に対応できる人員配置を敷きます。

相談グループでは、複雑化・高度化する消費者トラブルに対応すべく、国民生活センターをはじめとする各種研修等に積極的に参加することで相談員のスキルアップに努めます。また、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、丁寧で質の高い相談対応を心がけるとともに、市町村の相談窓口への支援に努めます。平成31年度から消費者安全法に基づく「指定消費生活相談員」の配置が定められていますので、職員からベテラン相談員1名を選定します。また、当該相談員は、相談業務と並行して相談員の育成を目的とした「テクニカルリーダー」（新制度）として主に技術面から他の相談員の指導・育成にあたります。加えて補佐・代行者として「テクニカルサブリーダー」1名を配置します。

新年度からは、管理面を強化していく目的から相談グループ長などの人事異動（職位）を行ない“人材育成”を目標に掲げ、技術と管理の両面から強化・充実に図って参ります。また、相談業務において一定割合で存在するクレーマー（相談対応困難者）対応については、「予防・ケア・撃退」の三つの視点から対策を整備しつつ、大阪府との連携を図りながら、効率的で体系的な組織体制で臨みます。

平成31年度は持続可能な組織を目指し、啓発、相談（テストを含む）総務の各グループが連携し合い、課題解決に向けた体制づくりに努めます。また、労働環境の整備・改善、災害等緊急時におけるBCP作成等にも努めます。

関西消費者協会は、公益を理念に掲げた中立・公正な立場から消費者（府民）の利益を守ることを使命とし、経験豊かな相談員による安定かつ堅実な相談体制の維持・向上に努め、消費者問題の専門家集団として啓発・相談・テストが三位一体となり、中核的センターの機能・役割を担うべき「消費者行政支援型」消費者組織として協会運営を遂行して参ります。

—平成31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・講演会等で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（強化）交付金を活用した公募型プロポーザル事業には、31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別添資料を参照）

【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31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30年度相談概要（報道発表資料）及び平成31年度上半期相談概要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
- ・ 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31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 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
- ・ 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
- ・ 消費者教育コーディネーターの配置
- ・ 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
 - 教職員向け研修（5回）
 - 外部講師派遣（10回）
 - アンケートの実施

④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（府内高等学校等11万部）

⑤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別添資料を参照）

○平成31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、相談スキル等を高める。 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	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
	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
	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。 (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・配付等をするとともに、外部講師の派遣を実施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
	成年年齢引下げに伴う集中啓発事業	若者が興味を持って読み、知識を身に付けることができるようイラスト（漫画）を活用したリーフレットを作成・配布する。自立した消費者の育成のため、内容を、契約・お金の使い方・消費者市民社会について重	府内全高等学校の生徒、支援学校の1学年の生徒及び教職員等教育関係者	

			点的に盛り込んだものにする。消費者教育授業等において副教材として活用を図る。	
--	--	--	--	--

	事業名		内容	対象等
地方消費者行政推進事業	教育・啓発	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