

消費者センター事業について

目 次

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | 消費生活情報提供（教育・啓発）事業について・・・・・・・・・・ | 1 |
| 2 | 消費生活相談について・・・・・・・・・・ | 別冊 |
| 3 | 商品テストについて・・・・・・・・・・ | 5 |
| 4 | 消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく調査の結果について・・・・・・・・ | 6 |

注：当資料においては、増加率や構成比等の計算は小数点第2位以下を四捨五入しています。

このため、構成比の合計が100%にならない場合があります。

令和7年9月

大阪市消費者センター

1 消費生活情報提供(教育・啓発)事業について

「消費者市民社会」の形成に向けて、自立した消費者市民の育成と消費者被害の防止を図るため、消費生活に関する教育啓発事業や情報提供事業を行っています。

| 事業名 | | 令和6年度 | 備考 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|--|-------------------------------|-----|-----|-------|----------------------|------|-------|--------------------|-----|--------|----------------------|----|-------|--------------|------|-------|---------------------|------|
| 電子ビラの配信 「エルちゃんのトラブル バイバイ♪ニュース」 | | よくある消費者トラブル事例や最新の注意喚起情報を掲載した「エルちゃんのトラブル バイバイ♪ニュース」を、各区地域包括支援センターなど高齢者福祉施設を中心にメールにより 配信。 配信箇所数：182箇所＋区役所総務課・保健福祉課・福祉局等52箇所 配信回数：3回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SNSによる情報発信 | | 各種消費啓発講座の開催情報等を市民局フェイスブック等により発信 掲載回数：21回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| センター 主催講座 | 消費者月間講演会 | 5月の消費者月間において、大阪府と連携して講演会を開催 テーマ：「知って防ぐ！インターネット取引でのお金のトラブル」 開催日：令和6年5月22日 参加者数：26人 | 府市連携 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | エルちゃんの“わん” デー講座 | 消費者トラブルを防止するための対処方法や、消費生活に関して役立つことなどをテーマに日 常の消費行動に役立つ講座を開催。 計5回 238人 <table><tr><td>開催月</td><td>テーマ</td><td>開催区</td></tr><tr><td>R6・7月</td><td>明日から役立つ！ 家庭の「省エネ・節電」</td><td>阿倍野区</td></tr><tr><td>R6・8月</td><td>お金って何？ 親子で学ぶお金のしくみ</td><td>浪速区</td></tr><tr><td>R6・12月</td><td>「ふくしまの今」 消費者としてできること</td><td>北区</td></tr><tr><td>R7・2月</td><td>知っておきたい お金の話</td><td>阿倍野区</td></tr><tr><td>R7・3月</td><td>今知りたい 「健康食品」って何だろう？</td><td>阿倍野区</td></tr></table> | 開催月 | テーマ | 開催区 | R6・7月 | 明日から役立つ！ 家庭の「省エネ・節電」 | 阿倍野区 | R6・8月 | お金って何？ 親子で学ぶお金のしくみ | 浪速区 | R6・12月 | 「ふくしまの今」 消費者としてできること | 北区 | R7・2月 | 知っておきたい お金の話 | 阿倍野区 | R7・3月 | 今知りたい 「健康食品」って何だろう？ | 阿倍野区 |
| 開催月 | テーマ | 開催区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R6・7月 | 明日から役立つ！ 家庭の「省エネ・節電」 | 阿倍野区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R6・8月 | お金って何？ 親子で学ぶお金のしくみ | 浪速区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R6・12月 | 「ふくしまの今」 消費者としてできること | 北区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R7・2月 | 知っておきたい お金の話 | 阿倍野区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| R7・3月 | 今知りたい 「健康食品」って何だろう？ | 阿倍野区 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 見学講座 | | 消費者センターの展示・啓発スペースにあるパネルや冊子等を用いて消費生活に関す る基礎知識を学ぶ講座を開催 開催実績：計0回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 地域講座 | | よくある消費者トラブルの事例やその対処方法などについて、DVDなどを用いて解 説する講座を開催 開催実績：計42回 737人 | 別紙1・2 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「主催 再催 掲者」別 | 町会・民生委員会等 高齢者福祉施設など | 計39回 639人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 学校関係・事業者など | 計3回 98人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 消費者教育用教材 啓発パンフレット | | よくある消費者トラブル事例等を掲載した啓発パンフレットを作成、配布。 【配布先】・各種講座や区役所、市民向けイベント等 ・市立中学校に在籍する3年生 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 展示・啓発スペース 「くらしのひろばエル」 | | よくある消費者トラブルを紹介したパネルや消費者教育冊子、またクイズなどのゲー ム形式で学べるデジタルコンテンツ等により、消費生活に関する基礎的な知識を学べる 消費者センター内の展示・啓発スペース。 来所者数：10,959人（1日平均：37人） | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 消費生活情報誌 「くらしすと」 | | 大阪府と連携のうえ、消費生活に関する身近な情報や消費者トラブル事例などを掲載 した消費生活情報誌を発行 ・掲載場所：大阪府・大阪市HP ・掲載回数：年4回（5月・8月・11月・2月） | 府市連携 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| スポットCM放映 | | 15秒の消費者センター案内CM。 市役所EVホール、市民待合室ロビーで随時放映 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 高齢者等消費者被害防止のため の見守りネットワーク活動促進 事業 | | 【エルちゃんの見守り講座】 地域で高齢者等を見守る活動をされている団体等を対象に、無料で講師を派遣し、高 齢者の消費者被害の特徴、よくある事例とその対処方法、声かけの方法等を解説する講 座を実施。 計17回 575人（1回平均：34人） | ※地方消費 者行政強化 交付金推進 事業 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 若年者向け消費者教育講座 | | 市内の高等学校や大学及び専門学校等を対象に、無料で講師を派遣し、若年者によく ある消費者トラブル事例とその対処方法、契約の仕組み等を解説する教育講座を実施。 計1回 217人 | ※地方消費 者行政強化 交付金強化 事業 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 事業名 | | 令和7年度(4月～7月) | 備考 | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|-------------------|-----|-----|-------|-----------------------------|------|
| 電子ビラの配信 「エルちゃんのトラブル バイバイ♪ ニュース」 | | よくある消費者トラブル事例や最新の注意喚起情報を掲載した「エルちゃんのトラブル バイバイ♪ ニュース」を、各区地域包括支援センターなど高齢者福祉施設を中心にメールにより配信。 配信箇所数：182箇所＋区役所総務課・保健福祉課・福祉局等52箇所 配信回数：1回 | | | | | | |
| SNSによる情報発信 | | 各種消費啓発講座の開催情報等をLINE等により発信 掲載回数：4回 | | | | | | |
| センター主催講座 | 消費者月間講演会 | 5月の消費者月間において、大阪府と連携して講演会を開催 テーマ：「明日の地球を救うため、消費者にできること みんなで地球を守る消費行動を始めましょう」 開催日：令和7年5月30日 参加者数：19人 | 府市連携 | | | | | |
| | エルちゃんの“わん” デー講座 | 消費者トラブルを防止するための対処方法や、消費生活に関して役立つことなどをテーマに 日常の消費行動に役立つ講座を開催。 計1回 13人 <table><tr><td>開催月</td><td>テーマ</td><td>開催区</td></tr><tr><td>R7・7月</td><td>ネットの海を安全航海！親子で守る「情報モラル」の大冒険</td><td>阿倍野区</td></tr></table> | 開催月 | テーマ | 開催区 | R7・7月 | ネットの海を安全航海！親子で守る「情報モラル」の大冒険 | 阿倍野区 |
| 開催月 | テーマ | 開催区 | | | | | | |
| R7・7月 | ネットの海を安全航海！親子で守る「情報モラル」の大冒険 | 阿倍野区 | | | | | | |
| 見学講座 | | 消費者センターの展示・啓発スペースにあるパネルや冊子等を用いて消費生活に関する基礎知識を学ぶ講座を開催 開催実績：計0回 | | | | | | |
| 地域講座 | | よくある消費者トラブルの事例やその対処方法などについて、DVDなどを用いて解説する講座を開催 開催実績：計15回 245人 | 別紙1 | | | | | |
| 〔主催者〕別 | 町会・民生委員会等 高齢者福祉施設など | 計15回 245人 | | | | | | |
| | 学校関係（消費者教育） | 計0回 | | | | | | |
| 消費者教育用教材 啓発パンフレット | | よくある消費者トラブル事例等を掲載した啓発パンフレットを作成、配布予定。 【配布先】・各種講座や区役所、市民向けイベント等 ・市立中学校の各3年生 | | | | | | |
| 展示・啓発スペース 「くらしのひろばエル」 | | よくある消費者トラブルを紹介したパネルや消費者教育冊子、またクイズなどのゲーム形式で学べるデジタルコンテンツ等により、消費生活に関する基礎的な知識を学べる消費者センター内の展示・啓発スペース。 来所者数：4,425人（1日平均44.2人） | | | | | | |
| 消費生活情報誌 「くらしすと」 | | 大阪府と連携のうえ、消費生活に関する身近な情報や消費者トラブル事例などを掲載した消費生活情報誌を発行 ・掲載場所：大阪府・大阪市HP ・掲載回数：年4回（5月・8月・11月・2月） | 府市連携 | | | | | |
| スポットCM放映 | | 15秒の消費者センター案内CM。 市役所EVホール、市民待合室ロビーで随時放映 | | | | | | |
| 高齢者等消費者被害防止のための見守りネットワーク活動促進事業 | | 【エルちゃんの見守り講座】 地域で高齢者等を見守る活動をされている団体等を対象に、無料で講師を派遣し、高齢者の消費者被害の特徴、よくある事例とその対処方法、声かけの方法等を解説する講座を実施。 計7回 194人（1回平均：28人） | ※地方消費者行政強化交付金推進事業 | | | | | |
| 若年者向け消費者教育講座 | | 市内の高等学校や大学及び専門学校等を対象に、無料で講師を派遣し、若年者によくある消費者トラブル事例とその対処方法、契約の仕組み等を解説する教育講座を実施。 計2回 330人（1回平均：165人） | ※地方消費者行政強化交付金強化事業 | | | | | |

消費者センター「地域講座」について

消費者センターでは、地域の団体やグループ等からのご依頼があれば、無料で講師を派遣し、よくある消費者トラブル事例の紹介や対処方法についてDVDなどを用いながら解説する「地域講座」を実施しています。講師は、大阪府「消費のサポーター」、またはそれと同等の消費生活に関する知識を有する方で大阪市の「くらしのナビゲーター」に登録している市民ボランティアの方を中心に、消費生活相談員や職員が務めています。

令和6年度は、社会福祉協議会や老人福祉センター、地域の団体や事業者などからお申し込みいただき、42回開催し、737人の方に受講いただきました。

講座受講者からは「消費者トラブルに遭った場合、講座で身につけた対処法で実践できると思う」「今後、消費者トラブルに遭ったとき、被害を受けたときに消費者センターに相談する」「様々な消費者トラブルを知ることによって地域の皆様に注意喚起が出来ると感じた」などの評価・ご意見をいただいております。アンケート結果では「消費者トラブルに関する知識や対処法は身につきましたか」の問いに、96%の方が「身についた」・「ある程度身についた」と回答しています。

自ら意思決定し合理的な消費行動が行える「自立した消費者」の育成を図っていくため、今後も「地域講座」を実施します。

【使用教材】

- ・テキスト「こんな手口に気をつけて！～よくある消費者トラブル～」
- ・悪質な訪問勧誘お断りステッカー

地域講座開催状況

1 行政区別

| | 令和 6 年度 | | 令和 5 年度 | |
|-----|---------|-----|---------|-------|
| | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 |
| 北 | 3 | 49 | 1 | 20 |
| 都島 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 福島 | 0 | 0 | 1 | 8 |
| 此花 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 中央 | 4 | 95 | 10 | 269 |
| 西 | 0 | 0 | 1 | 20 |
| 港 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 大正 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 天王寺 | 1 | 62 | 0 | 0 |
| 浪速 | 0 | 0 | 2 | 57 |
| 西淀川 | 3 | 65 | 0 | 0 |
| 淀川 | 6 | 63 | 8 | 106 |
| 東淀川 | 3 | 67 | 15 | 193 |
| 東成 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 生野 | 2 | 47 | 11 | 180 |
| 旭 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 城東 | 15 | 186 | 3 | 70 |
| 鶴見 | 2 | 21 | 0 | 0 |
| 阿倍野 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| 住之江 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 住吉 | 1 | 19 | 1 | 11 |
| 東住吉 | 0 | 0 | 3 | 66 |
| 平野 | 1 | 28 | 3 | 120 |
| 西成 | 1 | 35 | 0 | 0 |
| 計 | 42 | 737 | 60 | 1,133 |

2 各月別

| | 令和 6 年度 | | 令和 5 年度 | |
|-----|---------|-----|---------|-------|
| | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 |
| 4月 | 2 | 23 | 8 | 187 |
| 5月 | 6 | 70 | 3 | 62 |
| 6月 | 3 | 48 | 5 | 102 |
| 7月 | 4 | 92 | 5 | 105 |
| 8月 | 2 | 56 | 2 | 25 |
| 9月 | 5 | 81 | 7 | 93 |
| 10月 | 5 | 119 | 10 | 194 |
| 11月 | 5 | 96 | 4 | 132 |
| 12月 | 2 | 45 | 4 | 87 |
| 1月 | 4 | 49 | 4 | 52 |
| 2月 | 2 | 18 | 6 | 67 |
| 3月 | 2 | 40 | 2 | 27 |
| 合計 | 42 | 737 | 60 | 1,133 |

3 商品テストについて

苦情処理の際、消費者の疑問を解消するために、消費者から持ち込まれた商品に対し大阪府や国民生活センター等の関係機関と連携して各種のテストを実施するとともに、製品事故情報に関する情報提供を行うなど、消費者の暮らしを守る取り組みをすすめています。

【商品テスト実施状況】

令和6年度（令和5年度）

| | 件 数 | 検体数 |
|--------------|------|------|
| 食料品に関する苦情 | 0（0） | 0（0） |
| 住居品に関する苦情 | 0（0） | 0（0） |
| 被服品に関する苦情 | 0（3） | 0（5） |
| 保健衛生品に関する苦情 | 1（1） | 1（2） |
| 教養娯楽品に関する苦情 | 1（1） | 2（1） |
| 車両・乗り物に関する苦情 | 0（1） | 0（1） |
| 計 | 2（6） | 3（9） |

4 消費者保護条例及び家庭用品品質表示法等に基づく調査の結果について

(1) 大阪市消費者保護条例に基づく各種基準調査

大阪市消費者保護条例に基づき、「単位価格表示」「過大包装基準」「商品の品質表示基準」を定め、事業者に対して遵守等の指導や啓発を実施することにより、商品の表示や包装の適正化を図っています。

- ・ 調査方法 本市職員による店頭立入調査
- ・ 調査対象店舗 売場面積 500 m²以上の店舗

単位価格表示

【調査結果一覧】

- ・ 令和 6 年度 (令和 5 年度)

| 食品別 | 販売商品数 | 完全表示 | 一部表示 | 表示なし | 完全表示率 | 一部表示率 | 未表示率 |
|-------|--------------|-------------|------------|------------|------------------|------------------|------------------|
| 加工食品 | 247 (137) | 149 (62) | 55 (41) | 43 (34) | 60.3% (45.3%) | 22.3% (29.9%) | 17.4% (24.8%) |
| 生鮮食品等 | 20 (10) | 17 (5) | 2 (4) | 1 (1) | 85.0% (50%) | 10.0% (40%) | 5.0% (10%) |
| 日用品雑貨 | 44 (27) | 24 (15) | 16 (5) | 4 (7) | 54.5% (55.6%) | 36.4% (18.5%) | 9.1% (25.9%) |
| 計 | 311 (174) | 190 (82) | 73 (50) | 48 (42) | 61.1% (47.1%) | 23.5% (28.8%) | 15.4% (24.1%) |

過大包装基準

【調査結果一覧】

- ・ 令和 6 年度 (令和 5 年度)

| | 調査件数 | 違反件数 違反内容 (空間容積率超過) | 違反なし |
|-----|----------|--------------------------|----------|
| 食品 | 0 (82) | 0 (0) | 0 (82) |
| 非食品 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| 計 | 0 (82) | 0 (0) | 0 (82) |

商品の品質表示基準

【表示状況結果一覧】

- ・ 令和 6 年度 (令和 5 年度)

| 調査件数 | 表示状況 | | |
|---------------|---------------|----------|-----------------|
| | 完全表示件数 | 違反表示件数 | 完全表示率 |
| 1,813 (913) | 1,807 (901) | 6 (12) | 99.7% (98.7%) |

(2) 家庭用品品質表示法等に基づく立入検査等について

平成 19 年度から「家庭用品品質表示法」及び「消費生活用製品安全法」、平成 21 年度から「電気用品安全法」及び「ガス事業法」、平成 22 年度から「消費者安全法」、平成 23 年度から「不当景品類及び不当表示防止法」、平成 24 年度から「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」に基づく立入検査等の事務について、本市消費者センターで行っています。

また、平成 28 年度から新たに「食品表示法」に基づく食品の品質事項に関する立入検査等の事務を本市消費者センターで行っています。

【立入検査の実施】

令和 6 年度（令和 5 年度）

| | 店舗等の 事業所数 | 調査点数 | 違反点数 |
|----------------|--------------|----------------|----------|
| 家庭用品品質表示法 | 13 (14) | 5,890(6,197) | 0 (65) |
| 消費生活用製品安全法 | 5 (3) | 82 (34) | 0 (0) |
| 電気用品安全法 | 10 (1) | 871 (159) | 0 (0) |
| ガス事業法 | 2 (0) | 5 (0) | 0 (0) |
| 消費者安全法 | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| 不当景品類及び不当表示防止法 | 0 (3) | 0 (3) | 0 (3) |
| 液化石油ガス法 | 1 (2) | 7 (54) | 0 (0) |
| 食品表示法 | 6 (3) | 9 (12) | 5 (12) |

【調査の実施】

令和 6 年度（令和 5 年度）

| | 店舗等の 事業所数 | 改善指導した 事業所数 |
|----------------|--------------|----------------|
| 不当景品類及び不当表示防止法 | 19 (30) | 4 (11) |
| 食品表示法 | 33 (35) | 11 (9) |

《参考》

家庭用品品質表示法

家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護することを目的として、政令で指定する対象の家庭用品 93 品目について、表示標準を規定しています。製造業者、販売業者等に対して、表示の標準に従って適正に表示することを定めています。

消費生活用製品安全法

消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図り、消費者の利益を保護することを目的として、消費生活用製品のなかで特に危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品を「特定製品」として指定し、検査の結果、安全基準に適合するものについては、その旨の表示（PSC マーク）を表示し、特定製品のうち、その製造または輸入の事業を行う者のうちに、危害の発生を防止するために必要な品質の確保が十分でない者がいると認められる製品は、「特別特定製品」として指定し、事業者自身の検査に加え、第三者検査機関による適合性検査を義務付けています。

電気用品安全法

電気用品の製造、輸入、販売等を規制するとともに、電気用品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進することにより電気用品による危険及び障害の発生を防止することを目的として、政令で指定する「特定電気用品」（116 品目）及び「特定電気用品以外の電気用品」（341 品目）について、検査の結果、安全基準に適合している旨の表示（PSE マーク）が付されているものでなければ、電気用品を販売し、又は販売の目的で陳列してはならないことなどを定めています。

ガス事業法

ガス事業の運営を調整することによって、ガスの使用者の利益を保護し及びガス事業の健全な発達を図るとともに、ガス工作物の工事、維持及び運用並びにガス用品の製造及び販売を規制することによって、公共の安全を確保し、あわせて公害の防止を図ることを目的として、都市ガス用器具のうち 5 品目（ガス瞬間湯沸器、ガスストーブ、ガスバーナー付ふろがま、ガスふろバーナー、ガスこんろ）について、検査の結果、安全基準に適合している旨の表示（PSTG マーク）が付されているものでなければ、ガス用品を販売し、又は販売の目的で陳列してはならないことなどを定めています。

消費者安全法に基づく権限委任された事務

消費者事故等の中には、既存の法律に基づいて実効的な措置がとり得ないものがあり、消費者事故が発生した場合等において、消費者事故等の発生した現場の写真を撮影や、関係者から事情を聴取することで更なる情報収集が可能になり、問題の早期解決を図ることはもとより、当該情報をよりよい施策につなげることを目的とします。

不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

消費者がよりよい商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守るため、商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示を行うことを厳しく規制するとともに、過大な景品類の提供を防ぐために景品類の最高額を制限しています。

大阪市には、平成 23 年度から表示地が大阪市内に留まる場合或いは景品の表示地が大阪市内に留まる場合において、事業者に対する立入検査などの権限が与えられています。

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

液化石油ガス事業の運営を調整することによって、液化石油ガスの使用者の利益を保護し及び液化石油ガス事業の健全な発達を図るとともに、液化石油ガス工作物の工事、維持及び運用並びに液化石油ガス用品の製造及び販売を規制することによって、公共の安全を確保し、あわせて公害の防止を図ることを目的として、液化石油ガス用の器具等のうち 13 品目（調整器、カートリッジガスこんろ、一般ガスこんろ、瞬間湯沸器、高压ホース、バーナー付ふろがま、ふろがま、ふろバーナー、ストーブ、ガス栓、ガス漏れ警報器、低压ホース、対震自動ガス遮断器）について、検査の結果、安全基準に適合している旨の表示（PSLPG マーク）が付されているものでなければ、液化石油ガス用品を販売し、又は販売の目的で陳列してはならないことなどを定めています。

大阪市には、平成 24 年度から事業者に対する立入検査などの権限が与えられています。

食品表示法

食品表示法に基づき、食品を摂取する際の安全性及び消費者の自主的かつ合理的な食品選択の機会を確保するため、食品表示基準によって食品関連事業者が販売する食品には表示事項が定められています。

平成 28 年度から、酒類を除く食品についての名称、原材料名、原産地、内容量等の品質に関する事項の立入検査等の事務を行う権限が指定都市に移譲されました。