【資料１】

# 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８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。**

<table>
<tr><th colspan="2">事　業　名</th><th>令和７年度</th><th>備考</th></tr>
<tr><td colspan="2">電子ビラの配信<br>「エルちゃんのトラブル<br>バイバイ♪ ニュース」</td><td>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。<br>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</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">ＳＮＳによる情報発信</td><td>各種消費啓発講座の開催情報等を大阪市ＬＩＮＥアカウント等により発信<br>掲載回数：15回</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">センター主催講座</td><td>消費者月間講演会</td><td>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<br>テーマ：「明日の地球を救うため、消費者にできること<br>みんなで地球を守る消費行動を始めましょう」<br>開催日：令和７年５月30日　　参加者数：19人</td><td>府市連携</td></tr>
<tr><td>エルちゃんの“わん”<br>デー講座</td><td>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。<br>計５回 198人
<table>
<tr><th>開催月</th><th>テーマ</th><th>開催区</th></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>
<tr><td>R7・8月</td><td>安心を選ぶために知っておきたい 美容広告などの注意点</td><td>阿倍野区</td></tr>
<tr><td>R7・12月</td><td>キャッシュレス社会を〝かしこ〟に生きる！～トラブル防止のヒント～</td><td>北区</td></tr>
<tr><td>R8・１月</td><td>金融犯罪の手口と対策</td><td>阿倍野区</td></tr>
<tr><td>R8・3月</td><td>食料安全保障強化に向けた取組について</td><td>阿倍野区</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">見学講座</td><td>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<br>開催実績：計１回　13人</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">地域講座</td><td>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<br>開催実績：計49回 768人</td><td rowspan="2">別紙1・2</td></tr>
<tr><td rowspan="2">主催者別<br>（再掲）</td><td>町会・民生委員会等<br>高齢者福祉施設など</td><td>計48回 756人</td></tr>
<tr><td>学校関係・事業者など</td><td>計１回　　12人</td></tr>
<tr><td colspan="2">消費者教育用教材<br>啓発パンフレット</td><td>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。<br>【配布先】・各種講座や区役所、市民向けイベント等<br>（市立中学校向けに啓発パンフレットをポータルに掲載し周知）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">展示・啓発スペース<br>「くらしのひろばエル」</td><td>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。<br>来所者数：12,896人（１日平均：44人）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">消費生活情報誌<br>「くらしすと」</td><td>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<br>・掲載場所：大阪府・大阪市ＨＰ<br>・掲載回数：年４回（５月・10月・12月・２月）</td><td>府市連携</td></tr>
<tr><td colspan="2">消費者啓発動画の放映</td><td>市役所ＥＶホール、市民待合室ロビー等で消費者トラブルの未然防止の動画を随時放映</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">エルちゃんの見守り講座</td><td>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。<br>計15回 389人（１回平均：26人）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">若年者向け消費者教育講座</td><td>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。<br>計9回 693人（１回平均：77人）</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">事　業　名</th><th>令和８年度（４月～７月）</th><th>備考</th></tr>
<tr><td colspan="2">電子ビラの配信<br>「エルちゃんのトラブル<br>バイバイ♪ ニュース」</td><td>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。<br>配信箇所数：154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</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">ＳＮＳによる情報発信</td><td>各種消費啓発講座の開催情報等を大阪市ＬＩＮＥアカウント等により発信<br>掲載回数：６回</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">センター主催講座</td><td>消費者月間講演会</td><td>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<br>テーマ：「便利さの裏にあるリスクにご用心<br>デジタル時代の消費者トラブルから身を守りましょう」<br>開催日：令和８年５月29日　　参加者数：19人</td><td>府市連携</td></tr>
<tr><td>エルちゃんの“わん”<br>デー講座</td><td>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。<br>計２回79人
<table>
<tr><th>開催月</th><th>テーマ</th><th>開催区</th></tr>
<tr><td>R8・7月</td><td>自転車の安全利用のために　自転車事故の再現映像等を活用した交通安全講習会</td><td>住之江区</td></tr>
<tr><td>R8・7月</td><td>物価高騰下の家庭でできる「省エネ・節電」について</td><td>北区</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">見学講座</td><td>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<br>開催実績：計０回</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">地域講座</td><td>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<br>開催実績：計29回 519人</td><td rowspan="3">別紙1</td></tr>
<tr><td rowspan="2">〔主催者別再掲〕</td><td>町会・民生委員会等<br>高齢者福祉施設など</td><td>計29回 519人</td></tr>
<tr><td>学校関係・事業者など</td><td>計０回</td></tr>
<tr><td colspan="2">消費者教育用教材<br>啓発パンフレット</td><td>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。<br>【配布先】・各種講座や区役所、市民向けイベント等<br>（市立中学校向けに啓発パンフレットをポータルに掲載し周知）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">展示・啓発スペース<br>「くらしのひろばエル」</td><td>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。<br>来所者数：4,345人（１日平均43.9人）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">消費生活情報誌<br>「くらしすと」</td><td>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<br>・掲載場所：大阪府・大阪市ＨＰ<br>・掲載回数：年４回（５月・８月・11月・２月）</td><td>府市連携</td></tr>
<tr><td colspan="2">消費者啓発動画の放映</td><td>市役所ＥＶホール、市民待合室ロビー等で消費者トラブルの未然防止の動画を随時放映</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">エルちゃんの見守り講座</td><td>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。<br>計２回 116人（１回平均：58人）</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">若年者向け消費者教育講座</td><td>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。<br>計3回 1,157人（１回平均：385人）</td><td></td></tr>
</table>

別紙１

## 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７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、49 回開催し、768 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で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、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、98.1％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７年度 | | 令和６年度 | |
|---|---|---|---|---|
| | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 |
| 北 | 3 | 39 | 3 | 49 |
| 都島 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 福島 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 此花 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 中央 | 3 | 41 | 4 | 95 |
| 西 | 1 | 25 | 0 | 0 |
| 港 | 1 | 10 | 0 | 0 |
| 大正 | 2 | 31 | 0 | 0 |
| 天王寺 | 0 | 0 | 1 | 62 |
| 浪速 | 3 | 30 | 0 | 0 |
| 西淀川 | 0 | 0 | 3 | 65 |
| 淀川 | 5 | 66 | 6 | 63 |
| 東淀川 | 0 | 0 | 3 | 67 |
| 東成 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 生野 | 0 | 0 | 2 | 47 |
| 旭 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 城東 | 22 | 267 | 15 | 186 |
| 鶴見 | 2 | 31 | 2 | 21 |
| 阿倍野 | 1 | 9 | 0 | 0 |
| 住之江 | 1 | 10 | 0 | 0 |
| 住吉 | 2 | 78 | 1 | 19 |
| 東住吉 | 3 | 131 | 0 | 0 |
| 平野 | 0 | 0 | 1 | 28 |
| 西成 | 0 | 0 | 1 | 35 |
| 計 | 49 | 768 | 42 | 737 |

## ２ 各月別

| | 令和７年度 | | 令和６年度 | |
|---|---|---|---|---|
| | 回数 | 人数 | 回数 | 人数 |
| 4月 | 5 | 61 | 2 | 23 |
| 5月 | 3 | 56 | 6 | 70 |
| 6月 | 3 | 86 | 3 | 48 |
| 7月 | 4 | 42 | 4 | 92 |
| 8月 | 2 | 29 | 2 | 56 |
| 9月 | 9 | 153 | 5 | 81 |
| 10月 | 6 | 89 | 5 | 119 |
| 11月 | 2 | 26 | 5 | 96 |
| 12月 | 3 | 27 | 2 | 45 |
| 1月 | 2 | 17 | 4 | 49 |
| 2月 | 3 | 80 | 2 | 18 |
| 3月 | 7 | 102 | 2 | 40 |
| 合計 | 49 | 768 | 42 | 737 |

## 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、消費者のく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７年度（令和６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 | ２（０） | ４（０） |
| 被服品に関する苦情 | ２（０） | ２（０） |
| 保健衛生品に関する苦情 | ０（１） | ０（１） |
| 教養娯楽品に関する苦情 | ０（１） | ０（２） |
| 車両・乗り物に関する苦情 | ０（０） | ０（０） |
| 計 | ４（２） | ６（３） |

# 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 ㎡以上の店舗

### ①　単位価格表示

**【調査結果一覧】**

・令和７年度（令和６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 | 214<br>(247) | 167<br>(149) | 31<br>(55) | 16<br>(43) | 78.0%<br>(60.3%) | 14.5%<br>(22.3%) | 7.5%<br>(17.4%) |
| 生鮮食品等 | 17<br>(20) | 17<br>(17) | 0<br>(2) | 0<br>(1) | 100.0%<br>(85.0%) | 0.0%<br>(10.0%) | 0.0%<br>(5.0%) |
| 日用品雑貨 | 36<br>(44) | 30<br>(24) | 3<br>(16) | 3<br>(4) | 83.4%<br>(54.5%) | 8.3%<br>(36.4%) | 8.3%<br>(9.1%) |
| 計 | 267<br>(311) | 214<br>(190) | 34<br>(73) | 19<br>(48) | 80.2%<br>(61.1%) | 12.7%<br>(23.5%) | 7.1%<br>(15.4%) |

### ②　過大包装基準

**【調査結果一覧】**

・令和７年度（令和６年度）

| | 調査件数 | 違反件数<br>違反内容（空間容積率超過） | 違反なし |
|---|---|---|---|
| 食品 | 69 （ 0） | 0 （ 0） | 69 （ 0） |
| 非食品 | 4 （ 0） | 0 （ 0） | 4 （ 0） |
| 計 | 73 （ 0） | 0 （ 0） | 73 （ 0） |

### ③　商品の品質表示基準

**【表示状況結果一覧】**

・令和７年度（令和６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 |
| 1,393（1,813） | 1,389（1,807） | 4（6） | 99.7%（99.7%） |

## （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７年度（令和６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 | 18（13） | 391（5,890） | ０（０） |
| 消費生活用製品安全法 | ４（５） | 43　（82） | ０（０） |
| 電気用品安全法 | ４（10） | 28　（871） | ０（０） |
| ガス事業法 | ２（２） | ２　（５） | 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　（０） | ０（０） |
| 液化石油ガス法 | １（１） | ７　（７） | ０（０） |
| 食品表示法 | ９（６） | ９　（９） | ９（５） |

### 【調査の実施】

・令和７年度（令和６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 | 29（19） | １（４） |
| 食品表示法 | 54（33） | ９（11） |

《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、高圧ホース、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、低圧ホース、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。