

大阪府内市町村の

消費者行政調べ 報告集

2007年6月

全大阪消費者団体連絡会

〒540-0026 大阪市中央区内本町2丁目1番 19-430

Tel 06-6941-3745 Fax 06-6941-5699

<http://hb8.seikyousei.ne.jp/home/o-shoudanren/>

【1】はじめに

全大阪消費者団体連絡会(以下、大阪消団連)は、2006年11月～2007年2月にかけて、府内市町村の消費者行政調べを行いました。

調査時期 2006年11月～2007年2月

調査方法 各自治体の担当部署に会員団体が訪問をし、調査用紙(アンケート)を渡し、後日回収することを基本にすすめました。

回答状況 40自治体 ※ 未調査 摂津市、能勢町、島本町

【2】大阪府の概況



人口 882万2241人
世帯数 370万1077世帯
(2006.10.1)
34市8町1村

◇大阪市

◇北大阪

能勢町、豊能町、池田市、箕面市、茨木市、高槻市、島本町、豊中市、吹田市、摂津市

◇東部大阪

枚方市、交野市、寝屋川市、守口市、門真市、四條畷市、大東市、東大阪市、八尾市、柏原市

◇泉州

堺市、和泉市、高石市、泉大津市、忠岡町、岸和田市、貝塚市、熊取町、泉佐野市、田尻町、泉南市、阪南市、岬町

◇南河内

松原市、羽曳野市、藤井寺市、太子町、河南町、千早赤阪村、富田林市、大阪狭山市、河内長野市

目次

【1】相談体制・相談方法	
1. 市町村に寄せられる相談件数は 2.5 倍増になっています。	2
2. 相談窓口の常設(週5日以上)で相談件数に2倍の開きがあります。	2
3. 相談件数の「開き」の要因の一つに、啓発・情報提供があります。	3
4. 相談件数は月曜が多くなっています。	3
5. 電話回線1本当たり、相談員1人当たりの相談件数の多いのは	4
6. 大阪市など人口の多いところを除くと、「来所による相談」は 20%~40%に	4
7. 助言後の相談者へのフォローは	4
8. 寄せられた相談を消費者行政に生かすしくみは	5
9. 消費生活センター以外の消費者相談窓口は	5
【2】相談内容	
1. 相談で多いもの	6
2. 販売形態別相談件数は「通信販売」、続いて「訪問販売」	6
3. 相談の解決方法は「紹介、助言、情報提供」で93. 2%	7
4. 大阪府苦情審査会に付託しようとした案件とその結果	7
5. 年齢別相談件数	7
6. 近年の相談の特徴	8
【3】消費者行政予算	
1. 消費者行政予算の推移、一般会計予算に占める割合は年々減少	8
2. 消費者行政予算が増えた、減った理由	9
3. 消費生活相談員の年のべ所定内労働時間	9
【4】消費者啓発や消費者教育	
1. 消費者啓発や消費者教育、行事予定	9
2. 消費者被害未然防止のための独自の施策	10
【5】大阪府との連携で、強化が必要と考えること	10
【6】基礎データ	
1. 本課の名称、消費者行政に携わる職員数	10
2. 本課で消費者行政に携わる職員数	11
3. 消費生活センター等の名称、相談員の人数	11
4. 消費者保護条例の制定状況、その名称	11
【7】まとめ	11
【8】「わたしの町の消費者行政調べ、アンケート項目」	14

【1】相談体制・相談方法

1. 市町村に寄せられる相談件数は 2.5 倍増になっています。

(相談件数の推移)

年度	2000 (H12)	2001 (H13)	2002 (H14)	2003 (H15)	2004 (H16)	2005 (H17)	増加率 05/00
府センター	9,402	10,906	11,595	11,412	12,069	10,192	108%
市町村窓口	37,230	45,798	58,141	93,215	118,374	91,369	245%
合 計	46,632	56,704	69,736	104,627	130,443	101,561	217%

※府センター／大阪府消費生活センター 市町村／市町村の消費生活センターや相談窓口

2. 相談窓口の常設(週5日以上)で相談件数に、2倍の開きがあります。

(人口 12 万人前後の市、人口千人当たりの相談件数)

	相談窓口	相談件数	
		市町村受付件数	市町村+府の合計
河内長野市	常設	12.6	13.3
箕面市	常設	11.1	12.2
富田林市	週3日	2.7	6.0
羽曳野市	週2日	2.1	6.8

(人口 6-7 万人の市、人口千人当たりの相談件数)

	相談窓口	相談件数	
		市町村受付件数	市町村+府の合計
高石市	常設	15.8	16.7
泉南市	常設	7.7	9.3
泉大津市	週3日	5.6	8.7
柏原市	週1日	2.9	6.8
藤井寺市	週1日	2.9	8.1

①大阪府内43市町村の相談体制

- ・33市の中で相談窓口が常設されているのは25市内、3市(大阪市、箕面市、高石市)は日曜日も相談窓口を開設
- ・町村で常設されているところはありません。

②消費生活センターや相談窓口の常設の有無で住民からの相談件数は 2 倍程度違うことが分かります。

③常設の窓口設置がない町村では大阪府消費生活センターへの相談が多くなっています。

【資料1】

- ・相談件数の推移
- ・相談窓口の名称
- ・相談日、相談時間

【資料2】

人口千人当たりの相談件数

3. 相談件数の“開き”の原因の一つに、啓発・情報提供が考えられます。
(広報の回数と特徴、人口12万人前後の市)

	市町村 受付件数	2005年度 広報回数	特徴
河内長野市	12.6	6回	教育相談と隔月で、相談事例を上げて掲載されている
箕面市	11.1	5回	消費生活センター相談事例が定期的に紹介されている
富田林市	2.7	4回	振り込み詐欺、クーリング・オフなど掲載されているが連絡先が、警察や危機管理課、府センターなどになっている
羽曳野市	2.1	2回	ニセ水道局員、火災警報機などが掲載されているが、連絡先が水道局や消防になっている。



俺たちは、相手がどこに住んでいようが関係ないぜ。でも消費者相談の弱いところはねらい目だぜ。

①消費生活センターや相談窓口が常設されている自治体は、広報の「いつもの場所」に「被害事例」や「受付電話番号」が掲載されています。

②常設されていない自治体では、「浄水器は水道局へ」「火災報知器は消防へ」など、個別部署や府消費生活センター、警察が案内されています。住民からは、敷居の高いものになっています。

4. 相談件数は月曜が多くなっています。
(曜日別相談件数)

	月曜	火曜	水曜	木曜	金曜	合計
件数	416	303	320	254	288	1,590
割合	26.2%	19.1%	20.1%	16.0%	18.1%	

※市町村で調査日、集計方法が同じではありません。

※土・日の件数を伺いましたが、全体の相談件数の34%を占める大阪市が曜日別集計をしていないので、土・日は省略しています。

①土・日に相談受付を行っているのは大阪市、箕面市、高石市の3市です。現在開設している3市を除いて、相談窓口を土・日に開設する予定をしている自治体はありません。土・日の相談件数は箕面市5件(11.1%)、高石市4件(23.5%)となっています。他の曜日に比べ少なくなっています。

②土・日に相談窓口を開設する効果は「平日に相談できない市民の相談が可能になり、クーリング・オフでの解約など、期限のある対応には有効(大阪市)」「市民生活の安全安心に寄与する(箕面市)」などの意見があります。

【資料3】

- ・曜日別相談員配置
- ・1週間の相談受付業務の総時間数
- ・受付電話回線数
- ・曜日毎の相談件数

5. 電話回線1本当たり、相談員1人当たりの相談件数が多いのは

	電話回線1本当たり			相談員1人当たり	
	行政	件数	回線数	行政	件数
1	大阪市	6,957件	4	大阪市	1,925件
2	東大阪市	2,846件	2	東大阪市	1,266件
3	堺市	2,328件	3	高槻市	1,044件
4	枚方市	1,812件	2	岸和田市	1,017件
5	高槻市	1,497件	2	堺市	922件

①人口の多い都市で、比重が重くなっていますが、これだけで相談業務が加重になっているとの判断はできません。「電話が話し中でつながらない」「相談後のフォロー」など他の要素を加えて判断する必要があります。

②逆に、電話相談や相談員1人当たりの相談件数が少ない行政は、人口千人当たりの件数も少なくなっています。広報活動を強化することが求められます。

6. 大阪市など人口の多いところを除くと、市町村への相談は「来所による相談」が約20%~40%にもなっています。

(人口規模別「来所相談率」)

	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
人口50万人以上	4.6%	8.7%	8.5%	9.1%
20万人以上	17.7%	19.2%	22.4%	25.0%
10万人以上	16.0%	19.0%	20.3%	32.9%
5万人以上	29.2%	27.6%	25.3%	38.5%
町村	34.1%	39.0%	36.4%	36.3%
大阪府センター	7.5%	11.4%	14.0%	11.5%

①来所による相談が増えている原因として、架空請求や不当請求の相談で電話だけでは処理困難な相談が増加したと考えられます。

②市町村で来所相談が多いのは、相談者が消費生活センターや相談窓口をより身近に感じているためと考えられます。

7. 助言後のフォローは

- ①助言後は、基本的にフォローをしない。相談者から再相談があるまで待っている。
- ②相談者に「結果を報告してください」と依頼し、報告がない場合は電話で結果を聞く。

【資料4】

- ・相談電話回線数
- ・電話回線1本当たりの人口、相談件数
- ・相談員1人当たりの人口、相談件数

早く相談したいのに、いつ電話しても話し中。そんなことはないですか



【資料5】

「来所相談」の推移

【資料6】

助言後の相談者へのフォロー

③高齢者や判断能力が不十分と思われる場合、あるいは相談内容により、結果を聞く。などに分けられます。

(フォローする事例で多いもの)

	事 例	自治体数
1	クーリング・オフ等の助言で返金がなされたか	12
2	相談者が高齢、判断能力が不十分などの場合	3
3	悪質な被害事例で他機関を紹介した場合	2
4	被害拡大が予想される場合	2
5	賃貸マンション退去時の敷金、修繕費	1

クーリング・オフの助言でのフォローが多いのは、悪質事業者のクーリング・オフ妨害が考えられるためです。

8. 寄せられた相談を消費者行政に生かす仕組みは、広報による啓発・宣伝と出前相談など啓発事業が多くなっています。

(消費者行政に生かすしくみ)

	事 例	自治体数
1	市町村広報に掲載	18
2	消費者啓発事業(出前相談、講演会)	14
3	リーフレット、注意喚起チラシなど啓発物の発行	6
4	大阪府に情報提供	4
5	市ホームページで注意喚起の情報提供	3
6	PIO-NETによる情報交換	2
7	福祉部門など他の部局へ情報提供	2
8	法に不備があれば国に改正を要望	2
9	事業者指導	1
10	FMラジオ出演	1

9. 市町村にある消費生活センター等以外の相談窓口は、弁護士などによる無料法律相談が多い。

(市町村の消費生活センター等以外の消費者相談窓口)

	事 例	自治体数		事 例	自治体数
1	(弁護士による無料)法律相談	15	7	個人情報	1
2	住宅にかかわる相談	4	8	心の相談	1
3	サラ金、ヤミ金、消費者金融	3	9	女性の相談	1
4	耐震相談	2	10	生活再建相談	1
5	建築相談	1	11	環境相談	1
6	近隣騒音	1	12	総合相談窓口	1

【資料7】

相談を消費者行政に生かすしくみ

【資料8】

消費生活センターや相談窓口以外の消費者相談窓口

- ①サラ金、ヤミ金などは大阪府貸金業対策課を案内しているところが多いです。
- ②独自で専門的な相談窓口の設置が難しい市町村などは大阪府との連携を強める必要があります。

【2】相談内容

1. 相談内容の上位

(2005年度、上位7つ)

		件数
1	架空請求	21,757
2	フリーローン・サラ金	5,320
3	工事・建築	2,629
4	賃貸アパート	1,780
5	浄水器	1,666
6	アクセサリ	1,151
7	エステティックサービス	1,057



【資料9】

相談の多いもの上位10

市町村で集計方法が異なりますが、架空請求・不当請求が下火になったとはいえ、相変わらず非常に多くなっています。2005年度は「和服」「工事・建築」の相談が多くなっています。

2. 販売形態別相談件数

	04年度件数	05年度件数	伸長率
1 訪問販売	12,624	12,758	101.1%
2 通信販売	59,929	32,118	53.6%
3 マルチ商法	1,935	2,069	106.9%
4 電話勧誘販売	4,578	3,629	79.3%
5 ネガティブ・オプション	256	331	129.3%
6 その他	1,091	1,413	129.5%

【資料10】

販売形態別件数

3. 相談の解決方法(2005年度)

		紹介	助言	情報提供	あっせん		処 理		
					解決	不調	不能	不要	継続
1	件数	7,076	60,147	9,937	4,006	285	512	621	199
2	構成比	8.5%	72.7%	12.0%	4.8%	0.3%	0.6%	0.8%	0.2%

市町村で集計方法が異なりますが、「紹介、助言、情報提供」で 93.2%になります。「あっせん解決」は 4.8%です。

回答で、相談窓口が常設されている市であっせん解決率が高いのは、四条畷市 18.2%、大東市 13.1%、寝屋川市 12.5%、池田市・高石市 12.2%です。

消費生活センターや相談窓口が常設されていませんが、泉大津市は 83.3%になっています。町レベルのあっせん解決率は高い傾向にあります。

4. 大阪府(市)苦情審査会に付託しようとした案件とその結果

市町村から大阪府苦情審査会に上げようとした案件は 2004 年度1件、2005 年度3件です。

2004 年度:「判断不十分な契約の事案」(池田市)

(2件) 苦情審にそぐわないと却下

「付託要件に該当せず弁護士会紹介」(泉大津市)

2005 年度:「他県に業者指導を依頼、少額訴訟で和解」(池田市)

(5件) 「業者が解約に応じ、付託取り下げ」(池田市)

「付託要件に該当せず弁護士会紹介」(泉大津市)

「あっせん解決」(枚方市)

「あっせん不調」(交野市)

5. 年齢別相談件数

	年代	件数	構成比	相談の多い自治体
1	20未満	2,620	3.1%	和泉市 4.9% 枚方市 4.6% 箕面市 4.6%
2	20歳代	12,915	15.2%	和泉市 18.1% 岸和田市 17.6% 大東市 17.1%
3	30歳代	15,237	17.9%	門真市 24.1% 岸和田市 23.8% 羽曳野市 23.6%
4	40歳代	10,425	12.3%	東大阪市 17.0% 羽曳野市 16.8% 池田市 16.5%
5	50歳代	9,506	11.0%	藤井寺市 18.4% 門真市 16.8% 泉佐野市 15.5%
6	60歳代	8,327	9.8%	柏原市 16.1% 寝屋川市 15.3% 藤井寺・交野市 14.7%
7	70歳代	8,053	9.9%	藤井寺市 15.3% 守口市 14.7% 河内長野市 13.3%
8	不明	17,858	21.0%	

※相談の多い自治体で、泉大津市、泉南市、富田林市、四条畷市と町村はデータ一数の関係で除いています。

【資料11】

相談の解決方法

【資料12】

苦情審査会に付託しようとした案件

【資料13】

年齢別相談件数

【資料14】

市町村別年代別人口

6. 近年の相談の特徴

	特 徴	自治体数
1	高齢者の相談が増加、高齢者をターゲットに	6
2	架空請求は減少、だが相変わらず多い	6
3	多重債務、消費者金融	4
4	若年者を狙った悪質商法	4
5	より巧妙で悪質な手口に	3
6	個人情報	2
7	若年層のマルチが増加	1
8	住宅相談	1
9	リフォーム	1
10	相談件数が増えた	1
11	女性からの相談が増えている	1
12	未公開株や先物取引などの金融トラブル	1

【資料15】

近年の相談の特徴

【3】消費者行政予算

1. 消費者行政予算の推移

①消費者行政関係予算の一般会計予算に占める割合は年々減少しています。2005年度は0.02%を下回りました。

(一般会計に占める消費者行政予算の割合)

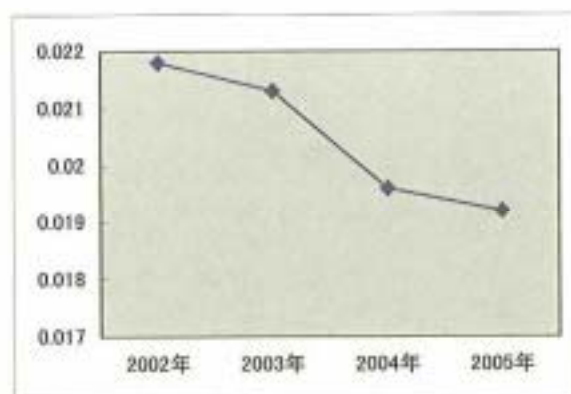
	02年度	03年度	04年度	05年度
割合	0.0218%	0.0213%	0.0196%	0.0192%

②一般会計に占める消費者行政予算、人口1人当たりの消費者行政予算とも減り続けています。

③1人当たり予算は、市レベルでは9円(柏原市)～325円(豊中市)と大きな開きがあります。

【資料16】

一般会計に占める消費者行政予算



消費者相談や消費者被害が2倍にもなってるのに、消費者行政予算は、毎年、毎年減ってるのね。



2. 消費者行政予算が増えた、減った理由
(増やしたところと自治体数)

	増やしたところ	自治体数
1	相談受付日の増加	9
2	相談員の増員・勤務時間の延長	7
3	相談電話回線増	2
4	電子メールでの相談を実施	1
5	消費生活相談インターネット府との直接接続のため	1
6	出前講座などの啓発事業	1

(減らしたところと自治体数)

	減らしたところ	自治体数
1	府消費者情報体制整備事業が国民生活センターの負担となったため	8
2	一般会計予算の削減、財政難	7
3	くらしのモニター、消費者物価モニターの廃止	4
4	事務費、消耗品の削減	4
5	各種講座の削減	3
6	啓発物品の削減	3
7	米消費拡大対策事業の廃止	2
8	計量士委託廃止	2
9	相談員報償費の削減	2

3. 消費生活相談員の年のべ所定内労働時間

	02年度	03年度	04年度	05年度
時間	68,953	79,252	88,458	94,007
伸長率			100.0%	106.3%

※比較的データのそろっている05/04年度の伸長率

【4】消費者啓発や消費者教育

1. 消費者啓発や消費者教育、行事

	内容	自治体数
1	くらしのセミナー、市民消費生活講座、講演会などの実施	25
2	出前講座など各種講座の開催	16
3	消費者月間、消費者大会、区民・地域のまつりなどでのイベント	16
4	消費生活センターだより、啓発パンフなどの発行	14
5	自治会回覧用啓発紙の発行	2
6	家計簿記帳講習会	2
7	地域、駅頭などでのキャンペーン	2
8	テレビ、ケーブルテレビを使った啓発	2
9	子どもの消費者教育講座など	1
10	くらしの教員セミナー(技術家庭教員向け講座)	1
11	啓発パネルの貸し出しなど	1
12	啓発カーによる巡回	1

【資料17】

消費者行政予算が増えた理由、減った理由

【資料18】

消費生活相談員の年のべ所定内労働時間

【資料19】

消費者啓発や消費者教育

2. 消費者被害未然防止のための独自の施策

		自治体数
1	出前講座の実施	16
2	訪問販売お断りシールの作成・配布	12
3	福祉関係部門との連携	10
4	消費生活講座の開催	2
5	成人式で啓発品の配布、啓発パンフレットの配布	2
6	自治会回覧用啓発紙の発行	1
7	消費生活センターニュースの発行	1
8	消費生活センター案内マグネットの作成	2
9	消費者団体会員による地域相談制度	1
10	消費者団体と連携し街頭キャンペーン	1
11	地域包括支援センターと連携、消費者被害の早期発見	1

【資料20】

消費者被害未然防止のための独自の施策

茨木市消費生活センター
「訪問販売お断りシール」



—困ったときは—
茨木市消費生活センターへ
○相談コーナー 月曜日～金曜日
AM 9:00～PM 4:30
●消費生活相談専用電話
072-624-1999

【5】大阪府との連携で、強化が必要と考えること

		自治体数
1	悪質な事業者、相談事例等の情報の共有化	12
2	悪質な事業者への指導や事業者名の公表	10
3	大阪府警、地元警察との連携	3
4	苦情審査会を機能的に	4
5	啓発、商品テスト、事業者指導など重複部分の連携強化	1
6	市民講師による消費者講座の推進	1
7	高度な相談での連携	1
8	苦情審査会	1
9	法律相談の活用	1
10	大阪府消費者相談窓口職員専用 HP が役立っている	1
11	専門相談員不在時の相談に対する支援の強化	1
12	商品テストの充実	1

【資料21】

その他、大阪府との連携で強化が必要と考えること

【6. 基礎データ】

1. 本課の名称

	自治体数		自治体数		自治体数
消費(生活)センター	5	産業振興課	7	商工観光課	3
市民生活課	3	地域振興(政策)課	5	産業労働課	2
消費生活課	1	産業政策課	1	商工労働課	1
生活安全課	1	経済振興課	1	商工課	1
市民課	1	地域振興防災室	1		
自治協働課	1	経済課	1	情報公開課	1
自治振興課	1			生活産業課	1
				農政商工グループ(課)	2

【資料22】

本課の名称、消費者行政に携わる職員数

2. 本課で消費者行政に携わる職員数

- (1) 市レベルで消費者行政の専任職員を置いているのは13市
- (2) 他は町村も含め「兼任職員」、兼任の度合い(消費者行政に携わる程度)は5割以下。

【資料23】
消費生活センターの名称、職員・相談員数

3. 消費生活センター等の名称、相談員の人数

- (1) 消費生活センターや相談コーナーに正規職員が配置されているのは20自治体。
- (2) 相談員の身分は嘱託やその他の雇用形態

4. 消費者保護条例の制定状況・名称、消費者参加の委員会の設置状況

- (1) 市町村で消費者保護条例が制定されているのは、次の通りです。
 - ・「大阪市消費者保護条例」
 - ・「岸和田市消費者保護条例」
 - ・「豊中市の消費者のくらしを守る基本条例」
 - ・豊中市「消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例」
 - ・「吹田市消費生活条例」
 - ・「河内長野市より良い環境をつくる条例」

【資料24】
消費者保護条例の制定状況、名称、消費者参加の委員会の設置、開催状況

【7. まとめ】

1. 相談体制・相談方法

◆問題点	◇私たちの求めること
1. 居住する地域によって相談窓口へのアクセス、得られる情報に大きな開きがあること。	1. 相談窓口へのアクセスは、どこに住んでいても同じようにすべきです。 ①市レベルでは相談窓口を常設すべきと考えます。 ②町村レベルでも相談日・時間の増加や府との連携、近隣市との連携を強化する必要があります。
2. 情報提供の質・量においても居住する地域によって大きな差があること。	2. 情報提供は居住地域にかかわらず必要な情報が提供されるべきです。 ①市町村広報で、毎月、消費生活センターだよりや消費者相談コーナーを、決まった場所に掲載すべきと考えます。 ②相談窓口が常設されていない自治体でも、消費生活にかかわることは一つの場所に集めるべきです。消費者相談窓口は一本化すべきです。

<p>3. 人口の多い市では相談員1人当たりの相談件数がかなり多いこと。</p> <p>4. 消費生活センターや相談窓口が交通の便のいいところに設けられていないことがあること。</p> <p>5. 助言後のフォローは行政によって違うこと。</p> <p>⑤寄せられた相談を消費者行政に生かすしくみは「消費者行政関連部署で」「福祉関係部署など他部門を含め」など自治体によって異なること。</p>	<p>③毎月の情報提供が困難な行政(特に町村)は、府との連携を強める必要があります。例えば、大阪府消費生活センターが毎月、市町村広報掲載のための情報提供を行い、市町村は必要な場合に、それを広報に掲載するなど。</p> <p>3. 相談体制は、相談件数やあっせん率、相談後のフォローなども考え相談員の人数を考えることが必要です。</p> <p>4. 「来所による相談」が増えており、消費生活センターや相談窓口は交通の便利なところに設置すべきです。</p> <p>5. 助言後のフォローは、必要な場合は解決まで見届けるべきです。 「クーリング・オフの助言で実際に返金がなされたか」「高齢者や判断能力が不十分と思われる場合」などは、相談者からの結果報告がないとき、相談事案の解決までフォローをすべきと考えます。</p> <p>5. 寄せられた消費者相談は消費者行政部門だけでなく、福祉など他の行政部門との連携も強化をすべきです。また、地域自治会など住民組織との連動強化も必要です。 大阪府への情報集積も必要です。</p>
--	---

2. 相談内容

◆問題点	◇私たちの求めること
大阪府(市)苦情審査会に付託される案件が少ないこと。	大阪府消費者保護条例を積極的に生かすために、悪質な場合や被害拡大が予想される場合には苦情審査会に案件を付託することが必要です。苦情審査会の結論は、同種・同様の消費者被害に対して、以後の消費者相談に大きな力を発揮します。

3. 消費者行政予算

◆問題点	◇私たちの求めること
1. 一般会計に占める消費者行政予算比率が年々減少していること。	1. 消費者相談が急増している中で、相談受付日や時間の延長、相談員の増員など被害救済のとりくみ強化が必要です。被害の未然防止のための消費者行政の強化も必要です。

<p>2. 市レベルの1人当たり消費者行政予算は、9円～325円と大きな開きがあること。</p>	<p>2. 市レベルでは独立した消費者行政部門を設けることが必要です。独立した部門を作ることが困難な町村でも、専任担当者や消費者行政が主となる担当者を設ける必要があります。専任部署や担当者の配置は予算獲得や住民への啓発、被害相談など、様々なところで消費者行政の質を高めることにつながります。</p>
--	---

4. 消費者啓発や消費者教育

<p>◆問題点 消費者団体、地域の自治会など住民組織と協同したとりくみがあまり行われていない。</p>	<p>◇私たちの求めること ①「出前講座」「訪問販売お断りシールの貼りだし」などを住民組織と協働して行うことで、消費者被害の未然防止がさらに効果を発揮すると考えます。</p>
---	---

5. 大阪府との連携について

消費者行政調べの結果を、大阪府消費者フェアでパネル展示



府内市町村の消費者行政調べの結果に基に大阪府消費生活センターとの懇談



07.5.31

<p>◆問題点 ①大阪府消費生活センターに蓄積されている悪質な事業者情報や、相談事例の共有化がはかられていないこと。 ②悪質な事業者への指導や事業者名の公表が積極的に行われていないこと。</p>
<p>◇私たちの求めること ①常設の相談窓口を設置できない町村で受けた電話を、専用電話で府消費生活センターに転送するしくみ ②大阪府消費生活センターの相談内容、相談傾向、悪質な事業者名などの情報を市町村と共有化すること。 ③町村広報に載せる記事を府から提供し、必要な場合は町村が広報に掲載できるしくみをつくること。 ④大阪府苦情審査会を積極的に活用すること ⑤市町村への財政支援も含め検討すること。</p>