

# 大阪府消費生活センターの機能強化に向けた取組

## 【目的・背景】

- 近年、大阪府内で発生する消費者被害は複雑化・多様化している。  
こうした状況に対応していくためには、府と市町村がそれぞれ果たすべき役割を發揮し、互いに連携して取り組んでいくことが求められている。
- 府の役割として、市町村支援や悪質事業者対策など、市町村の中核的消費生活センターとしての機能を強化するための取組を、消費者行政活性化基金<sup>(※)</sup>を活用して展開していく。

(※) 消費者行政活性化基金：地方消費者行政の活性化を図ることを目的に、国が交付する地方消費者行政活性化交付金を活用し、平成 21 年 3 月に造成<事業期間 平成 21~23 年度 (1 年延長予定)>

## ■消費者安全法に基づく府の役割

- 府は消費生活センターを設置しなければならない(法 10 条)  
府は次に掲げる事務を行なう(法 8 条)
- ・市町村相互間の連絡調整及び市町村への技術援助
  - ・広域的な見地を有する消費者相談、あっせん
  - ・消費者事故等の状況、動向を把握するために必要な専門的知識・技術を必要とする調査・分析
  - ・広域的見地から消費者の安全の確保を情報収集、住民へ提供

## 【取組内容】 H23 年度予算(案)

### 府域の消費生活相談体制強化

- 41,352千円 (財源 消費者行政活性化基金)  
市町村消費生活相談窓口を支援するとともに、府消費生活相談の専門化・高度化を推進するための取組を実施  
(事業内容)
- ・市町村相談員等レベルアップ事業、相談員養成事業
  - ・相談員専用HP機能強化事業
  - ・府相談窓口高度化専門化事業
  - ・消費者相談窓口集中発信事業

### 悪質事業者を許さない大阪づくり・消費者力集中強化

- 7,737千円 (財源 消費者行政活性化基金)  
悪質事業者の被害に遭いやすい若者や高齢者を重点的に、被害の未然防止のための取組を実施  
(事業内容)
- ・大学生、高校生による消費者教育事業
  - ・教員への消費者教育講座事業
  - ・「くらしのナビゲーター」活動拡大事業

### 府センター機能(ハード・ソフト)強化

- 4,123千円 (財源 消費者行政活性化基金)  
市町村や消費者団体等への支援、ネットワーク化を図るため、府センターの機器整備、情報センター化等の取組を実施。  
(事業内容)
- ・情報センター化事業 (消費者行政資料等の電子情報化等)
  - ・府センター機器整備事業 (ポスター作成用大型プリンター整備等)

## 消費者行政活性化基金を活用した 安心・安全な消費者生活の実現

### 市町村消費者行政活性化事業補助金

- 533,461千円 (財源 消費者行政活性化基金)  
市町村が行うセンター機能の強化、相談員研修支援、啓発事業等に対する補助金を交付  
(交付対象予定) 能勢町を除く 42 市町村

### 移転(大阪市との連携)による府消費生活センター機能強化

131,958千円〔移転関係126,657千円 広報関係 5,301千円〕  
(財源 消費者行政活性化基金 127,197千円、一般財源 4,761千円)

府消費生活センターと大阪市消費者センターは、平成 19 年度から、共同啓発機関紙の発行、商品テスト室(市センター内に設置)の共同運営、合同チームによる事業者指導の実施など、他分野に先駆けた府市連携による取組を実施してきた。

こうした実績を踏まえ、大阪市とのさらなる連携を進めることにより、府の中核センターとしての機能を強化していくため、大阪府消費生活センターを A T C 内の大阪市消費者センターに隣接したスペースに移転し、必要な施設整備及び府民への集中的な広報等を実施。

### 【事業計画】

- 府消費生活センターを大阪マーチャンダイズ・マートビル(OMM1階)(大阪市中央区)からアジア太平洋トレードセンター(ATC3階)(大阪市住之江区)へ移転
- <移 転 先 場 所> 大阪市消費者センターに隣接したスペース
  - <整備施設内容> 事務室、研修室、相談コーナー、事業者指導等のスペース、団体コーナー 他
  - <工事・移転時期> 平成 23 年度中

府消費生活センターは、複雑化・多様化する消費者被害への府域全体での対応力を向上させるため、大阪市との連携を拡充することにより、悪質事業者への対策や府内市町村の支援など、府域における中核的消費生活センターとしての府の役割を發揮するための取組を強化していく。

### <取組例>

- ・府内相談件数の3割を占める大阪市からの情報の早期把握・共有などを通し、府の権限である特定商取引法や条例に基づく悪質な事業者への取締り・指導を強化するとともに、府民に対して効果的な情報発信・啓発を実施。
- ・両センターで別々に有していた啓発・資料展示コーナーを集約し、提供情報を充実するなど、大阪市との連携による取組を一層推進。
- ・移転により、ワンフロアに相談、商品テスト、啓発、事業者指導の業務スペースを一体化し、情報交換や連携を密にして業務処理を効率化。