

【平成23年度の重点的な取組み】

中核的消費生活センターとしての機能強化による
府民の安心・安全な消費生活の実現
～複雑化・多様化する消費者被害への府域全体の対応力向上に取り組めます～

財源表記
・消費者行政活性化基金（基金）
・住民生活に光をそそぐ交付金（光）

- 複雑化・多様化する消費者被害に対応していくためには、府と住民に身近な市町村がそれぞれ担っている役割を発揮し、互いに連携して取り組んでいく必要があります。
- 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展開し、消費者被害に対する府域全体の対応力向上を図っていきます。

中核的消費生活センター機能強化のための基盤づくりの推進

●府の役割である市町村支援や悪質事業者対策を強化するため、ATCへの移転による大阪市との連携強化策の推進に取り組み、中核的消費生活センター機能強化のための基盤づくりを推進していきます。

- ・大阪府消費生活センターをATC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、大阪市との連携による情報力、事案対応力の向上により、事業者対策や市町村相談窓口への支援、府民への注意喚起等の取組を強化していく。
（参考）施設整備内容
事務室、研修室、相談コーナー、事業者指導等のスペース、団体コーナー等
（6月～9月実施設計、10月～2月改装工事、3月頃移転予定）

- 【移転後の取組み】
- ・施設が隣接するメリットを活かした大阪市との連携事業の強化
 - ・相談(被害)情報の密接な交換、集積及びその分析による事業者指導、啓発等への効果的な活用
 - ・悪質な事業者への指導・連携体制の強化
 - ・相談、商品テスト、啓発部門のワンフロア化による効果的運営
 - ・施設の展示啓発機能の効率的・効果的運営
 - ・市町村の窓口支援のための取組みの強化
 - ・収集相談情報を活用した広域的・戦略的な啓発と迅速な注意喚起情報の発信
 - ・専門的・広域的相談に対応できる体制の確保
 - ・消費者団体等との協働・連携による府域の消費者力のアップに向けた取組み

※現在、委託実施している相談、商品テスト、啓発事業については、事業者公募を実施予定

住民に身近な相談窓口充実等に向けた効果的な市町村支援の推進

●市町村の相談窓口機能の強化等をめざして、平成24年度に最終年度を迎える府消費者行政活性化基金等を活用し、市町村への効果的な支援を計画的に進めます。【基金事業期間：H21年度～H24年度】

基金交付を通じた全般的な市町村支援
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（基金）
市町村消費者行政活性化事業補助金（交付対象） 能勢町を除く 42市町村

- 相談事業における市町村支援
- 研修、マニュアル作成等による直接支援
 - ・市町村相談員等レベルアップ研修、相談員養成研修（基金）
 - ・弁護士会との連携による法律相談、共同事例研究会
 - ・消費生活相談窓口が非常設である市町村の総合相談窓口職員を対象とした実践的相談マニュアルの作成（光）
 - 府相談窓口の高度化・専門化による市町村支援
 - ・相談員専用HP機能強化、府相談員の高度化専門化研修（基金）
 - 府域の消費者相談窓口の府民への効果的な周知
 - ・新聞広告（4大紙）による市町村消費生活相談窓口の周知（基金）

戦略的・効果的な消費者啓発・教育の推進

●悪質商法の被害に遭いやすい高齢者や若者への啓発に重点的に取組み、関係する団体等との連携を強化して効果的な情報発信や啓発を推進していきます。

- 高齢者被害防止対策
- 高齢者の見守り者（介護事業者、民生委員等）への啓発教材（DVD、パンフレット）作成（光）
 - 「くらしのナビゲーター」の活動拡大による高齢者向け啓発講座の増加（基金）
 - 「府政だより」を活用した高齢者向け啓発特集記事の発信（光）
- 若者被害防止対策
- 大学生、高校生が学園祭等において寸劇、展示等による消費者啓発事業への支援（基金）
 - 教員への消費者教育研修の実施（基金）

悪質な事業者への対策強化に向けた取組の推進

●悪質商法から府民生活を守るため、悪質事業者に対して関係法令等に基づく行政処分や行政指導を行うとともに、悪質事業者に関わる情報収集、悪質商法に関する事例情報の効果的発信など、市町村や関係機関と連携した悪質事業者対策の強化に取り組めます。

- ・市町村の消費生活相談窓口での事業者対策マニュアルの作成（光）
- ・近畿各府県との広域的な連携、大阪市等の府内市町村との連携強化による効果的な事業者指導の推進

○消費者安全法における都道府県の役割

- ・市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とする相談、苦情処理、あっせん。
- ・消費者事故状況、動向を把握するための専門的な知識、技術を要する調査、分析。
- ・市町村の区域を超えた広域的な見地からの情報収集、住民への提供。
- ・市町村相互間の連絡調整、市町村に対する技術的援助。