

# 生活者の暮らしを守り支える、

## 地方消費者行政の拠点として

大阪府消費生活センター（生活情報ぷらざ）

**消費生活相談から啓発、  
悪質事業者名の公表まで  
複雑化、多様化する消費者問題に対応**

大阪府では消費生活に関わるトラブルの相談窓口のほか、消費者に対する啓発や暮らしに役立つ各種情報の提供、商品テストなどを行う消費者支援の拠点として、府消費生活センター（生活情報ぷらざ）を大阪・天満橋 O M M ビル1階に開設している。同センターの中田峰子主査によると、その役割は年々重要度を増しているという。

「平成14年4月、本庁で行っていた消費者施策の企画・立案や条例に基づく事業者指導などの事務をこちらに統合しました。それまでは公の施設でしたが、現在は行政権限のある機関として相談や苦情処理、啓発、行政指導まで一括して行っています」

さらに平成17年、消費者保護条例の全面改正で、事業者・事業者団体による自主行動基準の



消費者が正確な知識を身につけ、正しい判断を行えるために、消費生活に関する専門書籍や雑誌、行政資料のほか、消費者団体、NPO法人等の関係資料やACAP（（社）消費者関連専門家会議）会員企業からの消費者向け情報も多数揃っている



「生活情報ぷらざ」では、消費者の自立支援の拠点として、商品の品質に対する疑問や苦情、悪質商法による契約トラブルなど、消費生活に関する様々な相談を受け付けるとともに、市町村の相談窓口対応の支援も行っている

届出制を全国で初めて規定したほか、悪質事業者名の公表にも踏み切った。

同センターから相談・啓発・商品テスト業務を委託している(財)関西消費者協会の白崎夕起子相談グループ長は、最近の傾向として「架空請求」や「振り込め詐欺」に関する相談が増えているという。

「とくに高齢者の件数が増加していて、ハガキなどによる架空請求の相談が多いですね。被害の高額化も目立ちますし、詐欺的な商法が増えているので慎重な行動を」と呼びかけている。

一方、中田主査は、被害の未然防止には若年層への啓発・教育も重要だという。

「そのため高校生対象の消費者講座を夏休みに集中的に行っていますし、学校の授業や講座に、無料で講師を派遣しています」

さらにこうした啓発活動の一環として、地域の集会や講座などで、悪質商法やその対処法に関する情報を府民に提供する「くらしのナビゲーター」の養成にも力を入れている。

まもなく各省庁縦割りの消費者行政を一元化する「消費者庁」の設置が実現する。地方の消費者行政にどう影響するのだろうか。

「現時点では不明な点も多いですが、より多くの人にこの施設の存在を知ってもらうことが先決だと思っています」と中田主査。そこでセンター主催の「大阪府消費者フェア」などのイベントやラジオ放送など、府民への認知向上への取り組みにこれまで以上に力を入れていくという。

(文責・CEL編集室)

CEL

## 「大阪府消費生活センター(生活情報ぶらざ)」 問い合わせ先

〒540-6591 大阪市中央区大手前1-7-31 OMMビル1階  
TEL:06-6945-0711 FAX:06-6945-0822



「生活情報ぶらざ」内では、消費者啓発の一環として若者や高齢者向けの各種講座を定期的に開催し、学習機会を提供している



消費者にとって有益な行政情報を含む幅広い「生活情報」を大型ディスプレイやパソコンで提供



「消費者フェア2009」に参加した大阪府生活学校連絡会出展の輪投げのひとコマ



「消費者フェア2009」で行われた大学生による人形劇「あま〜いことばにご用心」



「消費者フェア2009」では小さな子供連れのファミリーを対象としたイベントも盛りだくさん。写真はNPO法人ひらかた環境ネットワーク会議、大阪府生活学校連絡会が実施していた「つくって遊ぼう手作り教室」



毎年消費者月間の5月に大阪府、消費者団体、関係機関等が連携して開催している「消費者フェア」。今年は“今こそみせよう！おおさかの消費魂”をテーマに、例年以上に多彩なプログラムを実施。写真は「生活情報ぶらざ」向かいのOMMサロンの特設ステージで行われた大学生によるミニ講座「ケータイ大作戦」



「消費者フェア2009」開催期間中、生活情報ぶらざセミナー室では、大阪府内で活動する消費者団体・NPO法人が消費者問題に関わりのある「食・生活・環境」のテーマについて、独自の視点でパネルにまとめたものを展示していた