

消費生活センターの現場から

坂田 泰子（さかた・やすこ）
大阪府消費生活センター所長



大阪府内で初めて新型コロナウイルス感染症患者の方が確認されたのは、今年1月29日。その後感染拡大に伴い、4月7日に法律に基づき「緊急事態宣言」が発令され、翌8日から府が指定区域

解除になる5月21日まで、府として感染症拡大防止のための医療提供体制・療養体制の確保、中小企業・個人事業主への支援など様々な対策を講じてきました。

消費者行政においても、緊急事態宣言後はマスクの品不足に加え、トイレットペーパーなどの衛生用品、食料品で消費者の買い急ぎ、買いだめが発生したことを踏まえ、府民の皆さんに冷静な消費行動等と呼びかけるとともに、大阪市・堺市等と連携し、府内のスーパー等で生活関連物資の供給状況などを監視・調査し、府民生活の安定を図る取組を行いました。

2月以降、府内で新型コロナウイルス

イルス感染症関連の消費生活相談が急増し、3月～6月の相談件数は前年の2割～5割増となり、今もなお様々な相談が多数寄せられています。

「緊急事態宣言」下の44日間、消費者行政の使命の重要性を改めて認識した日々でした。府消費生活センターでは、感染症拡大で在宅業務が叫ばれる中、「3密の回避」や消毒液・マスクの配

備など感染拡大防止策を講じながら、相談員はじめスタッフ皆が「消費生活相談」で府民の暮らしを支援するため、中断することなく業務にあたりました。

マスクや消毒液など衛生用品の品不足や高額販売、スポーツ・健康教室の休業に伴う受講料や、結婚式場、旅行等の高額な取消料の取扱いなどをめぐって、連日センターの相談電話は鳴り続けていました。「インターネット通販で注文、代金を振込んだのに商品は

届かず事業者に連絡もつかない」「注文していないマスク等が送られてきた」、「公共機関を名乗りウイルス調査のため訪問するとの電話があった」など、不安に便乗した悪質商法の相談も目立ちました。マスクで「消費者ホットライン188番」が周知されたこと

もあり、どの消費生活相談窓口も殺到する電話に対応されたとお聞きしています。

こうした中で刻々と変化する消費者からの切羽詰まった相談に向き合い、助言・あつせんを行う相談員とともに、被害事例を分析し、よくある相談の対処法などをまとめた「新型コロナウイルス感染症関連FAQ」などを府ホームページに掲載しました。

5月からは、国の緊急経済対策で設けられた「特別定額給付金」の給付に便乗した悪質商法による消費者被害を防止するため、新たに「府消費生活センター公式

ツイッター」を開設し、消費者庁とも連携して、マスクへの情報提供やSNS、メールマガジン等により、タイムリーな消費者への注意喚起にも努めているところです。

次の感染症拡大を想定し、業務を継続するための新たな課題も認識しています。

今回の教訓を踏まえ、ICT（情報通信技術）を活用し、遠隔での消費生活相談、チャットボットの導入、相談員等のWEB研修実施など、職員の安全を確保しながらより効率的で有効な対応策について検討しているところです。さらに今後は、地震や台風など様々な危機事象の発生に際しても、消費生活センターが府民の安全安心な暮らしを支える役割を果たせるよう、施策の充実に向けて取り組んでいきます。