

## 平成 21 年度当初予算 施策別概要

### 3 2 3 安全で安心できる消費生活の確保

( 主担当部：生活・文化部 )

32301 消費者の自立のための支援 ( 生活・文化部 )

32302 消費者被害の防止・救済 ( 生活・文化部 )

#### < 施策の目的 >

( 対象 ) 県民一人ひとりが

( 意図 ) 安全で安心できる消費活動を行っている

#### < 施策の数値目標 >

| 施策目標項目 ( 主指標 ) |     | H18 年度   | H19 年度   | H20 年度   | H21 年度   | H22 年度   |
|----------------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|
| 消費生活事業利用者数     | 目標値 | -        | 45,900 人 | 47,600 人 | 49,700 人 | 51,800 人 |
|                | 実績値 | 44,903 人 | 47,500 人 |          |          |          |

消費生活にかかる相談窓口や講座、研修会、情報提供事業の年間利用者数

| 県の取組目標項目 ( 副指標 )          |     | H18 年度  | H19 年度  | H20 年度  | H21 年度  | H22 年度  |
|---------------------------|-----|---------|---------|---------|---------|---------|
| 事前に消費者トラブルを回避するように助言した割合  | 目標値 | -       | 15.7%   | 15.8%   | 15.9%   | 16.0%   |
|                           | 実績値 | 15.5%   | 12.1%   |         |         |         |
| 消費生活講座参加者数                | 目標値 | -       | 7,200 人 | 7,300 人 | 7,400 人 | 7,500 人 |
|                           | 実績値 | 7,036 人 | 7,636 人 |         |         |         |
| 消費生活相談における「自主交渉に向けた助言」の割合 | 目標値 | -       | 85.1%   | 85.1%   | 85.1%   | 85.1%   |
|                           | 実績値 | 80.0%   | 85.9%   |         |         |         |

#### < 進捗状況 ( 現状と課題 ) >

- ・ 消費者である県民と事業者との間には、情報の質および量ならびに交渉力等に差があり、また、規制緩和や高度情報化社会、高齢社会の進展などにより、商品やサービスおよび商取引の多様化・複雑化が進み、県民の消費活動をとりまく環境は大きく変化しています。この変化に伴い、新しい消費者トラブルが発生しており、特に、高齢者の悪質商法による被害や社会経験が十分でない未成年者の携帯電話やインターネットに関連したトラブルが依然多く発生しています。
- ・ 多重債務問題については、市町等と連携して、多重債務者相談連携システムを構築し、現に多重債務に陥っている者に対して、解決方法の検討・助言、必要に応じた専門機関への紹介・誘導を行うなど相談体制を整備しました。今後、内容を拡充していくとともに、十分な相談対応ができていない市町への支援を行う必要があります。
- ・ 平成 20 年 6 月に、「消費者行政推進基本計画」が閣議決定され、平成 21 年度に消費者庁が創設される予定です。今後は、同計画のもと、消費者の誰もがアクセスしやすい相談窓口の整備、国・地方一体となった消費者行政の強化等を推進していくことが求められています。

#### < 平成 21 年度の取組方向 >

「消費者行政推進基本計画」の主旨を踏まえ、消費者の自立支援および被害の防止・救済に向けた取組をさらに充実します。

県民が自立した消費生活を営むことができるように、市町や関係団体と連携して各種講座を開催するとともに、さまざまな広報媒体を活用した情報提供・啓発活動を行います。特に、高齢者等の消費者被害の割合が高い傾向にあるため、高齢者に対する講座の開催や地域における高齢者等に対する活動を支援します。

多様化・複雑化する消費者トラブルに対する苦情・相談に対して、迅速かつ的確に対応できるように、相談員や職員のさらなる資質向上をはかり、相談窓口の充実につなげます。また、多重債務者への支援として、弁護士会、司法書士会、市町等との連携を強化し、多重債務者の相談体制である「多重債務者相談連携システム」をさらに拡充します。

商品などの安全性や表示の適正化、適正な消費者取引等を確保するため、情報収集や必要な調査を行い、県民への的確な情報提供を行うとともに、関係機関と連携し、特定商取引に関する法律等に基づき事業者に対する適正な指導を行います。

#### < 主な事業 >

消費者啓発事業【基本事業名：32301 消費者の自立のための支援】

予算額：(20) 1,884千円 (21) 1,372千円

事業概要：消費者トラブルにおける悪質な手口等による被害を未然に防止するため、「出前講座」、「青少年講座」などの各種講座を開催するとともに、ホームページなどの各種広報媒体を活用して、情報を提供します。

(新) 消費者行政推進強化事業【基本事業名：32301 消費者の自立のための支援】

予算額：(20) - 千円 (21) 6,458千円

事業概要：消費生活センターの機能を強化するため、消費生活相談員の資質向上や適切な事業者指導に取り組むとともに、消費者に対する効果的な啓発を実施します。

相談対応強化事業【基本事業名：32302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(20) 22,851千円 (21) 22,380千円

事業概要：消費生活相談員の一層の資質向上をはかりつつ、消費生活センターにおいて、消費者からの相談に迅速かつ適切に対応します。また、多重債務に関する相談に関しては、必要に応じて、関係機関に引き継ぎます。

事業者指導事業【基本事業名：32302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(20) 2,754千円 (21) 2,718千円

事業概要：特定商取引に関する法律等の関係法令に基づき、事業者を指導することにより、製品の安全性、表示の適正化、適正な消費者取引を確保します。