

施策 143 消費生活の安全の確保

【主担当部局：環境生活部】

県民の皆さんとめざす姿

消費者団体、事業者団体、地域住民、県・市町等さまざまな主体が連携することにより、消費者一人ひとりが消費生活に関する正しい知識を得て、事業者との契約トラブル等を回避する自主的かつ合理的な消費活動を行うとともに、自らの商品や役務（サービス）の購入が公正かつ持続可能な社会の形成に影響を及ぼすことを理解した消費生活を営んでいます。

平成 31 年度末での到達目標

さまざまな主体の連携による消費者啓発や消費者教育、情報共有や情報提供が行われ、消費生活の安全を地域で支え合う意識が高まることにより、消費生活相談を利用しながら、消費者トラブルの予防や解決等に向けた県民の皆さんの自主的な取組が広がっています。

県民指標						
目標項目	27 年度	28 年度		29 年度	30 年度	31 年度
	現状値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値
消費者トラブルに遭った時に消費生活相談を利用した人の割合		53.5%		57.0%		64.0%
	49.6%					
目標項目の説明	消費者トラブルに遭った時に消費生活センターや市町の消費生活相談窓口を利用した人の割合					
29 年度目標値の考え方	消費生活講座、消費者月間をはじめとするイベントでの周知、情報提供等の啓発活動を進めるとともに県・市町の相談体制を充実し、県民の皆さんの消費生活相談窓口を利用するという意識を高めることで平成 31 年度の目標達成をめざし、平成 27 年度現状値から 7.4 ポイント増加させる目標を設定しました。					

活動指標							
基本事業	目標項目	27 年度	28 年度		29 年度	30 年度	31 年度
		現状値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値
14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援 (環境生活部)	消費生活講座等で消費者トラブルに遭わないために必要な知識が得られたとする人の割合		97.0%		98.0%		100%
		96.2%					
14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保 (環境生活部)	消費生活相談において斡旋により消費者トラブルが解決した割合		93.1%		93.8%		95.0%
		92.4%					

現状と課題

- ①消費者と事業者との間に、商品・権利・役務に関する内容や取引条件等について情報の質・量等の格差がある中で、IT環境の高度化や各種の技術革新に伴い商品等や商取引の多様化・複雑化が一層進み、新たな消費者トラブルが発生しています。中でも「自宅にいる」「貯蓄がある」高齢者や高齢者単身世帯の増加により、高齢者の被害がさらに増えると見込まれます。
- ②国や県、市町が役割分担しつつ一体となって消費者行政に取り組み、自らの判断で合理的な消費活動ができるよう消費者教育の推進および啓発・支援を行っていくとともに、消費者に身近な市町の消費生活相談窓口をさらに充実させていくことが必要です。
- ③安全で安心な消費生活を守るために、消費者団体、事業者団体、市町、関係機関等のさまざまな主体と連携し、地域の実情に応じて高齢者への対応を主とした取組を進めていくことが必要です。
- ④安全で安心な社会の構築、健全な企業の発展のため、事業者においても、商品・サービスの適正な取引や表示に努めるとともに消費者のさまざまな声に耳を傾け、事業者自らの顧客満足度の向上に生かすことが企業の発展にも不可欠なものとなっています。

平成 29 年度の取組方向

- ①消費者の各年代に応じて消費生活に関する知識を身につけてもらうために、消費生活出前講座、青少年消費生活講座等を積極的に行い、地域における消費者啓発・消費者教育を進めるとともに、学校等の教育機関との連携を図り、若い世代への消費者教育に取り組みます。また、消費者月間記念講演会等のイベントやフリーペーパー、啓発冊子の配布等のさまざまな手段により、「消費者ホットライン 188（いやや!）」の周知なども含めた情報提供、啓発に取り組みます。
加えて、高齢者等の消費者トラブル防止に向けて、引き続き消費者啓発地域リーダーを養成するとともに、市町で実施される地域の見守り力向上の取組の中で地域リーダーを生かしてもらうよう市町に働きかけます。
- ②高度で複雑になってきている消費者トラブルに対応するため、県内消費者行政の中核センターである県消費生活センターにおいて専門的な相談対応を行うとともに、消費者事故等に関する情報集約や情報提供を行います。また、県民に身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、相談体制の充実について市町に働きかけや助言を行います。
- ③消費者団体、事業者団体等が参画する「みえ・くらしのネットワーク」をはじめとする、多様な主体との連携・協力を強化して、消費者トラブルの未然防止、拡大防止の啓発に生かしていきます。
- ④悪質な商取引について、国、近隣県、警察、関係機関等と連携して事業者の指導を行います。また、商品・サービスにかかる不適正な表示について、関係部局、近隣県、消費者庁等と連携して事業者の監視・指導を行います。加えて、適正な商取引や商品等の表示に向けた事業者の自主的な取組を支援します。

主な事業

- ①消費者啓発事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】
予算額：(28) 20千円 → (29) 24,505千円
事業概要：「みえ・くらしのネットワーク」に参画する消費者団体、事業者団体のほか、関係機関、消費者啓発地域リーダー等の多様な主体と連携した啓発活動や、講演会、シンポジウムの開催、シネアド等により、多様な年代層への消費者啓発・消費者教育を推進します。

② 消費者行政推進事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】

予算額：(28) 38,245千円 → (29) 57,211千円

事業概要：市町の消費生活相談員等を対象に勉強会を開催し、相談員の資質向上を図るほか、消費生活相談員資格取得講座を開催し、相談員有資格者を確保します。また、消費者行政推進補助金等により市町の消費行政の推進、相談体制の充実を支援します。

③相談対応強化事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(28) 24,053千円 → (29) 22,659千円

事業概要：県消費生活センターに消費生活相談員を配置するとともにその資質の向上を図り、消費者からの消費生活相談に対応し、解決方法などの助言やあっせん、情報提供を行います。また、多重債務に関する相談には、多重債務者相談連携システムを活用して適切に対応します。

④事業者指導事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(28) 5,770千円 → (29) 5,839千円

事業概要：適正な商取引、商品表示等が行われるよう、関係部局、関係機関、他県とも連携し、「特定商取引に関する法律」や「不当景品類及び不当表示防止法」に基づいて、事業者指導を行います。