

第3項 消費者被害の防止・救済

県内消費者行政の中核センターである三重県消費生活センターの相談体制の充実に努め、専門的な相談対応を行うとともに、相談の多い架空請求やデジタルコンテンツ関連のトラブルのほか、特殊詐欺など相談状況に応じて、警察や関係団体等と連携して、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。

また、市町における相談体制の充実に向けた取組を支援するとともに、消費生活上特に配慮を要する消費者のトラブル防止のため、市町や関係団体等の多様な主体と連携し、地域における見守り体制の強化に向けた取組を推進します。

1 三重県消費生活センターの相談機能の充実

県内消費者行政の中核センターとして、相談体制の充実や消費生活相談員の資質の向上、専門性の向上に取り組むとともに、国や市町等の関係機関との連携を強化することで、県民からの相談に的確に対応します。

① 相談体制の充実（部局：環境生活部）

ア 消費者行政の中核センターとしての取組

多様な相談に柔軟かつ弾力的に対応するとともに、商品・サービスに関し事業者と消費者との間に生じたトラブルが適切かつ迅速に処理されるように消費生活相談員の確保及び資質の向上など必要な施策を講じます。特に、三重県消費生活センターは、三重県における消費者行政の中核センターとして広域的・専門的課題に取り組めます。

イ 県内相談体制の充実

住民が身近なところで安心して相談できるよう市町と連携し、市町における消費生活センターの設置や専門相談員の配置など相談窓口の充実を促進します。また、単独では相談員の確保等が困難な市町に対して広域連携による相談体制の充実等について働きかけや助言を行います。

ウ 連携による相談業務の充実

国民生活センター、日本司法支援センター(法テラス)、弁護士会、司法書士会や警察など関係機関との情報交換や連携等により相談業務の充実を図ります。また、市町、消費者団体や事業者団体が参画する「みえ・くらしのネットワーク」を通じて、関係機関と連携を図り、消費者問題の情

報交換や相談窓口の周知等の啓発を実施します。

② 消費生活相談の充実・強化（部局：環境生活部）

ア 専門的な相談への対応

より高度で専門的な相談に対応するため、研修等による消費生活相談員の資質の向上を図るとともに、弁護士等専門家の活用を進めます。

イ あっせんの実施

消費者自身での解決が困難な消費者問題等は、消費生活相談員が必要に応じて事業者とのあっせんを行います。

③ 高度情報通信社会の進展への的確な対応（部局：環境生活部、雇用経済部）

高度情報通信社会の進展による新たな商品やサービスの提供に伴う消費者トラブルの防止や早期解決に向け、情報の収集を図り消費者への情報提供を行うほか、キャッシュレス化の進展への対応として、利便性やリスクについての理解の促進を図るとともに、年齢や障がいの有無など様々な状況を踏まえた決済手段を利用できるように、国や関係機関と連携した取組を行います。

④ 国際化の進展への対応（部局：環境生活部）

ア 消費生活の国際化への対応

個人輸入等消費生活の国際化に伴い、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者への情報提供や関係機関への取次ぎを行います。

イ 外国人住民への相談対応等

外国人住民等における消費者トラブルについて、市町や関係機関と連携した、相談や啓発に取り組みます。

また、「みえ外国人相談サポートセンター（M i e C o）」^{※31}において、外国人住民等からの生活に係る相談を対面又は電話で受け付け、適切な情報提供や関係機関への取次ぎを行います。

2 市町の相談体制等の充実に向けた支援

消費者に身近な市町における消費生活相談の充実のため、働きかけや助言を行うとともに、必要な支援を実施します。

① 市町の消費生活相談体制充実のための支援と連携（部局：環境生活部）

ア 市町の消費生活相談体制の充実

広域連携も含めた市町における消費生活センターの設置促進を図るなど、市町と連携しながら、市町の消費生活センターや相談窓口の機能の充実・専門性の強化を進めるとともに、国交付金の活用を促進し、消費生活相談員の配置や研修費用等の支援を行います。

イ 消費生活相談員の人材の確保

消費生活相談員を確保するため「三重県消費生活相談員人材バンク」^{※32}を運用します。

ウ 市町の相談対応への支援

市町の消費生活相談窓口の相談能力の向上のため、消費生活相談員や相談窓口担当職員を対象とした研修会等を開催します。

また、市町の相談員等からの疑問にこたえるため、「市町専用相談電話（ホットライン）」や県の弁護士相談の利用を促進するとともに、必要な情報提供を行います。

3 多重債務者問題への対応

多重債務者に対しては、市町等さまざまな関係機関と連携した対応を行うとともに、多重債務に陥る一因であるギャンブル等依存症について、平成30(2018)年7月に制定された「ギャンブル等依存症対策基本法」に基づく、県の取組を推進します。

① 多重債務者のサポート体制の確保（部局：環境生活部、医療保健部）

多重債務者に対しては、県、市町、弁護士会、司法書士会、東海財務局津財務事務所、社会福祉協議会等が連携・協力する「多重債務者相談連携システム」^{※33}により、迅速に多重債務相談窓口から弁護士等専門家につなぐなど、生活再建を支援します。また、こころの健康センターと連携し、多重債務者のサポートを行い自死防止等の対策を進めます。

② ギャンブル等依存症対策の推進（部局：医療保健部、環境生活部）

多重債務に陥る一因であるギャンブル等依存症への対応として、平成31（2019）年4月に策定された国の「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」に基づき、県の計画を策定するとともに、関係機関と連携して対策を推進します。

4 消費生活上特に配慮を要する消費者への支援

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人など、消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止のための取組を推進します。

① 高齢者や障がい者等の消費生活の安全確保（部局：環境生活部、子ども・福祉部、医療保健部）

ア 見守り体制の強化

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの見守り体制を強化するため、市町に対して「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の設置を働きかけます。

イ 被害防止のための啓発の実施

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの被害防止のため、「消費者啓発地域リーダー」を養成し、地域における自主的な講座や啓発活動の取組を促進するとともに、消費生活出前講座の実施や地域の民生委員・児童委員、社会福祉協議会、消費者団体、地域包括支援センター等の関係機関と連携した啓発を実施します。

ウ 地域における自立した生活の支援

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などで、適切な福祉サービスの利用を受けることができない方に対して、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等の代行を行う福祉サービス利用援助等事業を推進し、地域で自立した生活が送れるように支援します。

エ 成年後見制度^{※34}の活用促進

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などへの権利侵害を防ぐため、成年後見制度の活用促進に係る市町の取組を支援します。

5 紛争の適切かつ迅速な解決

消費者からの苦情等について、消費生活センターにおける相談だけでは解決が困難と判断するものについては、適切な相談機関を紹介するなど、紛争の適切かつ迅速な解決に努めます。

① 紛争の適切かつ迅速な解決（部局：環境生活部）

ア 民間相談機関等との連携

必要に応じて、他の民間相談機関や公的機関など、適切な裁判外紛争解決機関等を紹介します。

イ あっせんや調停の実施

必要に応じて、「三重県消費者苦情処理委員会」^{※35}において、あっせんや調停を行います。