

平成26年度当初予算 施策 取組概要

133 消費生活の安全の確保

13301 消費者の自立のための支援

(環境生活部)

13302 消費者被害の防止・救済

(環境生活部)

(主担当部局：環境生活部)

県民の皆さんとめざす姿

事業者から安全で安心な商品やサービスが提供されるとともに、消費者団体、地域住民、事業者団体、教育機関、市町等のさまざまな主体の連携により、消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、県民一人ひとりが消費生活に関する正しい知識や情報を得て、自主的かつ合理的な消費活動を行っています。

平成27年度末での到達目標

身近なところで、さまざまな主体の連携による消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、地域で支え合う意識が高まることにより、消費者トラブルの予防や解決など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	23年度	24年度	25年度		26年度	27年度
	現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値
消費生活情報を県民が利用している件数		54,500件	54,500件		55,000件	56,000件
	53,322件	51,032件				
目標項目の説明と平成26年度目標値の考え方						
目標項目の説明	消費生活に関する講座、研修会、情報提供事業の情報を利用している件数					
26年度目標値の考え方	平成27年度目標値達成に向けて、目標値を55,000件と設定しました。					

活動指標							
基本事業	目標項目	23年度	24年度	25年度		26年度	27年度
		現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値
13301 消費者の自立のための支援 (環境生活部)	消費生活講座が役に立つと回答した受講者の割合		97.6%	98.9%		99.4%	100%
		96.8%	98.4%				
13302 消費者被害の防止・救済 (環境生活部)	消費生活相談の解決につながる助言を行った割合		97.3%	98.6%		99.3%	100%
		96.8%	98.0%				

進捗状況（現状と課題）

- ・消費生活講座等の開催、さまざまな広報媒体による情報提供や啓発活動、平成 24 年度に制作した Web コンテンツの配信等により、県民の皆さんの消費者被害の未然防止に関する意識が醸成されつつありますが、依然として消費者問題が発生しているため、今後も相談の状況に応じて効果的に啓発を行っていく必要があります。また、特に高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブや福祉関係者等に働きかけ、消費者啓発地域リーダーを養成しました（累計 106 人）。今後、地域リーダーの実践力を高め、地域啓発を促進する必要があります。
- ・消費者教育推進法の施行を受けて、学校における消費者教育推進のため、eラーニング教材の作成など教職員研修の充実に取り組んでいます。今後、総合的・体系的な消費者教育を推進する必要があります。
- ・市町への支援を行った結果、消費生活相談員による相談日が増設されるなど、徐々に相談体制が充実されていますが、小規模な市町における消費生活相談員配置は難しい状況にあります。市町と十分意見交換しながら、市町の相談体制充実に向けて働きかけや支援を行っていく必要があります。
- ・悪質な被害事例が依然として発生していることから、消費者被害の発生・拡大防止を図るため、関係機関等との連携を強化し、事業者指導に取り組む必要があります。
- ・ホテル等における食材の不適切表示が全国で多発し、県内においても発生していることから、消費者庁や他県の動向に留意しながら、的確に対応していく必要があります。

平成 26 年度の取組方向

環境生活部

- ・さまざまな主体が参画するネットワークの拡大を進め、連携して幅広く啓発活動を行います。また、本県で相談の多い工事・建築関連のトラブルや急増する悪質商法、振り込め詐欺など、相談状況に応じて、警察や関係団体等と連携して啓発を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。また、高齢者の消費者被害防止のため、市町や関係団体等と連携し、地域の状況に応じて消費者啓発地域リーダーの増員や実践力向上のための研修会開催、教材の提供など、地域啓発の促進に取り組めます。
- ・関係部局、関係機関と連携し、消費者教育の実践研究など具体的推進策を進めるとともに、学校教育関係者の参画を得て、総合的・体系的な消費者教育について検討します。
- ・県消費生活センターは、県内の消費者行政の中核センターとして、消費者事故等に関する情報集約や情報提供を行うとともに、専門的な相談対応、日曜相談等を行います。また、県民の皆さんに一番身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、消費生活相談員等の研修、県消費生活相談員による助言等を行うとともに、広域的連携による相談体制の充実について働きかけや調整を行います。
- ・悪質な商取引や不当な表示等について、市町や警察、近隣県、関係機関等と連携して合同指導を行うなど効果的・効率的な事業者指導を行います。
- ・食材の適切な表示について、消費者庁、事業者団体等と連携し、景品表示法の周知啓発や研修等により表示の適正化に取り組めます。

主な事業

環境生活部

●消費者行政活性化基金事業【基本事業名：13301 消費者の自立のための支援】

予算額：(25) 56, 419千円 → (26) 29, 829千円

事業概要：市町の消費生活相談体制の充実に向けて、消費者行政活性化基金を活用し、消費生活相談員の人材育成や弁護士相談、日曜相談等を引き続き実施します。また消費者啓発地域リーダー育成や消費者教育の実践研究などにより、消費者教育・啓発の推進に取り組めます。

●相談対応強化事業【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(25) 21,076千円 → (26) 20,697千円

事業概要：消費生活相談員の資質向上を図り、県消費生活センターにおいて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、トラブルの解決につなげます。

●事業者指導事業【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(25) 5,121千円 → (26) 5,426千円

事業概要：関係機関、他県と連携しながら、特定商取引に関する法律等に基づき、事業者を指導することにより、適正な商取引や表示、製品の安全性を確保します。