

高知県消費者行政活性化基金事業の取組成果と課題

1 基金の造成

平成21年3月造成 188,766千円 + 平成24年9月積み増し 5,000千円 = 193,766千円

2 取組と成果

取組の4つの柱

I 相談窓口の充実強化

- ①相談員の研修派遣
- ②弁護士等の配置 等

II 啓発の充実強化

- ①消費生活講座の実施
- ②電車・バス等広告
- ③啓発資料の作成配布 等

III 法執行体制の強化

非常勤職員の配置

IV 市町村支援の充実

- ①市町村支援専任相談員の配置
- ②消費生活相談員研修の実施
- ③市町村消費者行政活性化補助金

| | 21年度 31,946千円 | 運用益 1,443千円 | 22年度 66,862千円 | 運用益 692千円 | 23年度 46,920千円 | 運用益 375千円 | 24年度 50,815千円(予算額) | ～成果～ |
|-------|---|-------------|---|-----------|---|-----------|---|--|
| 県事業 | 18,379千円 I 相談窓口の充実強化 12,085千円 相談ブースの増設等県センターの改修 | | 37,991千円 I 相談窓口の充実強化 6,939千円 | | 19,351千円 I 相談窓口の充実強化 2,184千円 | | 27,172千円 I 相談窓口の充実強化 2,149千円 | ●県センターの相談環境の改善 ●消費者の利便性の向上 (県センターの日曜日開所) ●県センター相談員の対応力の強化 |
| | II 啓発の充実強化 2,229千円 | | II 啓発の充実強化 25,454千円 | | II 啓発の充実強化 11,273千円 | | II 啓発の充実強化 18,755千円 | ●消費者意識の高まり |
| | III 法執行体制の強化 2,064千円 | | III 法執行体制の強化 2,110千円 | | III 法執行体制の強化 2,046千円 | | III 法執行体制の強化 2,154千円 | ●法執行マニュアルの整備等ノウハウの蓄積 |
| | IV 市町村支援の充実 2,001千円 | | IV 市町村支援の充実 3,488千円 | | IV 市町村支援の充実 3,847千円 | | IV 市町村支援の充実 4,114千円 | ●相談窓口体制の強化 ●消費生活センターの開設 (南国市、四万十市) ●専任相談員の配置(香美市) ●市民の利便性の向上 (高知市の土曜日開所) ●市町村の相談対応力の向上 ●地域住民の意識の高まり |
| 市町村事業 | 13,567千円 (11市町村) I 相談窓口の充実強化 5,494千円 南国市が消費生活センターを開設 | | 28,871千円 (15市町村) I 相談窓口の充実強化 15,792千円 四万十市が消費生活センターを開設 | | 27,569千円 (19市町村) I 相談窓口の充実強化 17,101千円 | | 23,643千円 (20市町村) I 相談窓口の充実強化 11,649千円 | |
| | II 啓発の充実強化 8,073千円 | | II 啓発の充実強化 13,079千円 | | II 啓発の充実強化 10,468千円 | | II 啓発の充実強化 11,994千円 | |



県センターの相談件数は減少(H20:6,284→H23:3,735)しているが、市町村の相談件数(H20:2,842→H23:2,574)はほぼ横ばい。これは、市町村の相談機能が確実にレベルアップし、住民への相談対応が進んでいるためと考えられる。特に消費生活センターを新たに設置した市(南国市H20:70→H23:141、四万十市H20:38→H23:136)では、件数が増えている。

3 課題

➢高齢者の被害防止のために、一人ひとりに届く啓発と、地域の見守り力の強化が必要。

➢消費者教育推進法に対応した教育啓発の充実が必要。

➢消費者被害を防ぐために、悪質な事業者の取り締まりに、引き続き努める必要がある。

➢市町村の取組を後退させないための支援が必要。

➢市町村が県センターによる相談対応の助言を必要としている。

➢複雑化する相談に対応するために相談員の専門性の向上は継続的に図っていく必要がある。
➢市町村窓口の担当者が異動しても、対応力を落とすことはできない。

今後の取組

○基金事業による成果の維持・充実を図るため、これまでの4つの柱に基づく取り組みから、効果が高いと思われるものを厳選して実施

○加えて、多様な主体と連携して、地域の問題解決力を高める取組を行う。

- くらしのサポーターの養成の強化
- 地域の見守り活動の支援 等

