

地方消費者行政活性化基金事業終了後の消費者行政の取組方向のイメージ

現状

○相談内容の多様化や消費者被害の潜在化
 ・商品やサービスの多様化・グローバル化の進展 ・金融トラブルやインターネットトラブルが増加
 ・消費者生活相談への対応は複雑化、高度化 ・高齢者や若年者を狙った新たな悪質商法が発生
 ・家族や地域等のつながりの希薄化が進み、消費者被害が潜在化

○相談件数
 ・県内の消費生活相談件数は、架空・不当請求に関する相談が急増した平成16年をピークに減少しているものの、この10年間で1,000件増加
 ・県内在住者からの相談のうち市町村の受付割合は増加[17年度:12,292件(うち市町村 26.9%)→22年度:7,555件(うち市町村 36.4%)]
 ・高齢者の相談割合の増加(県センター20年度:26.0%→21年度:28.0%→22年度:30.9%)
 →身近な市町村相談窓口の重要性が増している

相談件数推移 (H11~H22)

年度	相談件数
H11	4,000
H12	4,500
H13	5,000
H14	5,500
H15	10,000
H16	13,000
H17	10,000
H18	8,000
H19	7,000
H20	6,500
H21	6,000
H22	5,500

消費者行政活性化基金による取組

H21~23年度を消費者行政の“集中・強化期間”とし、県や市町村の相談窓口の充実強化に取り組む。(24年度まで延長)

取組の内容	効果
相談窓口の充実強化 ①改修による相談ブースの増設 ②相談員増員による日曜日相談の開始 ③相談員の研修強化 ④法律専門家の配置 ⑤相談会の開催	●県民の利便性の向上 ●複雑案件等への対応力の向上 ●法律専門家とのネットワーク構築
啓発の充実強化 ①相談窓口の周知広告 ②保存版資料の各戸配布 ③消費者向け講座の開催	●相談窓口の認知度の向上 ●消費者に必要な基礎的知識の普及
事業者指導・法執行機能強化 ①不当取引事業者指導担当非常勤職員(警察OB)の配置	●法執行ノウハウの蓄積と対応力向上
市町村支援の充実 ①相談員研修の実施 ②相談窓口への直接支援	

取組の内容	効果
相談窓口の充実強化 ①消費生活センターの新設(南国市、四万十市) ②専任相談員の配置や増員(5市町) ③土曜日相談の開始(高知市) ④相談員の研修強化 ⑤相談会の開催	●身近な相談窓口の対応力の向上 ●市民の利便性の向上
啓発の充実強化 ①地域の実情に応じた啓発の実施	●地域住民へのきめ細かな情報提供

基金終了後も、相談体制・対応力等をさらに強化していかなければならない

地方消費者行政活性化基金の終了(平成24年度限り)

課題

- 新たな消費者問題等に対応するための専門性の向上
- 消費者に常に最新の情報の提供
- 自立した消費者の育成と新たな啓発チャンネルの開拓
- 高齢者等の社会的弱者への支援
- 事業者指導の強化
- 市町村の取組の強化
- 関係機関・団体との連携

基本的方向

I 消費者被害の防止と救済

II 主体性のある消費者の育成

III 関係機関・団体との連携

重要目標

- 相談体制の充実強化
- 被害防止のための啓発・情報提供等
- 事業者指導の強化
- 高齢者等社会的弱者への支援
- 多重債務対策の推進
- 商品・サービスの安全の確保
- 多様な手段を用いた広報啓発活動
- 消費者教育の推進
- 教育・啓発を担う人材の育成
- 関係機関・団体とのネットワークの構築

具体的取組

- 県センター相談員の専門性の向上(研修、法律専門家による助言)
- 法律専門家による相談会の実施
- 市町村消費生活相談員の対応力向上への支援(研修の実施)
- 市町村巡回指導やホットライン設置による市町村窓口への支援
- ブロック会開催等による市町村間の連携強化
- チラシ、パンフレット等の作成・配布及びHPへの掲載
- 見守り情報の発信
- 電車やタウン情報誌等への広告掲載
- 広報誌等の活用
- 警戒情報や相談情報の収集・分析、情報提供
- PIO-NETの整備による情報共有の促進
- 関係法令に基づく事業者の指導・監督等
- 不適正取引事業者への厳正な対応
- 警察等県内他機関との連携の強化
- 国や近隣県等との連携・協力による広域的な問題への対応
- 高齢者出前講座等による的確な情報提供
- 地域包括支援センター、民生委員・児童委員等による地域での見守り力の向上への支援(情報提供、研修)
- 障害者や在住外国人のニーズへの対応
- 多重債務者対策協議会を通じた関係機関・団体の連携強化
- 自殺対策部局等の関係機関と連携した多重債務相談会の開催
- リーフレット等を用いた多重債務相談窓口の周知
- 窓口担当者への研修の実施
- 学校と連携した金銭経済教育の実施
- 関係機関との迅速な情報共有による被害拡大の防止
- 消費者事故情報の迅速な集約及び県民・関係機関への提供
- チラシ、パンフレット、HP等による広報啓発の実施
- テレビ、ラジオ等を通じた広報啓発の実施
- 消費者月間におけるパネル展示などの啓発活動
- 関係機関等との連携による学校等での消費者教育の推進
- 消費生活講座の開催
- くらしサポーターの養成
- 関係機関等との連携による消費者教育、啓発を担う人材の育成
- 県庁内関係部局、市町村、警察等関係機関・団体との連携強化
- 消費者団体による啓発や見守りへの支援

消費生活の安全・安心の確保