

# 平成13年度 施策別 取組 方向

部局名：生活部、県土整備部

施策番号	施 策 名		
234	消費者の自立への支援		
<b>【2010年度の目標】</b> 消費生活に関する総合的な情報提供や研修、学習機会が確保され、消費者の被害がほとんどなくなり、人びとが主体的かつ合理的な消費活動をおこなっています。 一人ひとりが環境と調和した省資源型の消費行動を実践しています。			
項 目	基準年度の状況	1999年度実績	2001年度の目標 (2010年度の目標)
消費者団体数	95団体	108団体	130団体 (200団体)

## 1 平成11年度の取組

### (1) 平成11年度の取組概要とその成果

安心できる消費活動が行えるよう、悪質な商品取引等から消費者を保護し、かつ消費者が主体的に判断し行動する自立した消費生活を支援するために、相談・苦情処理、各種講座の開催、情報提供、事業者への指導等の業務を推進した。

#### (生活部)

消費者からの相談・苦情の処理、事業者への適正取引の指導、消費生活に関する情報の提供、各種講座・講演会・研修会を通じた消費者教育等、消費者保護行政推進のための施策を総合的に行った。

#### (県土整備部)

取引の適正化、相談・苦情処理の事務として、建設業にかかる指導、紛争処理や不動産取引の相談・啓発事業の実施、また建築士事務所の立入指導の実施などを行った。

特に安心できる建築物の確保の観点から、建築士としての法的義務、社会責任について周知した。

### (2) 平成11年度の取組に対する問題点

消費者問題は複雑多様化の傾向を示しており、相談・苦情処理機能の高度化が必要であると同時に、問題を未然に防ぐために、また、消費者の自立を促すためにも消費者自身に対する教育啓発・情報提供の更なる強化が望まれる。さらに、安心できる取引環境を整えるため、事業者等に対する指導についても必要性が高まっている。

#### (生活部)

複雑化・多様化を増す消費者トラブルに対応するため、苦情処理・相談窓口機能の専門性をより高める必要がある。又、同一トラブルの拡大を防止するために、啓発・情報提供事業へ事例を迅速に反映させる体制の強化が必要である。

効果的に施策を行うために、市町村との連携をより深める必要がある。又、地域の実状に応じた迅速できめの細かい施策を行うためには、市町村が相談窓口の整備や啓発事業の強化を図る必要があるため、その体制づくりへの働きかけ及び支援が必要である。

#### (県土整備部)

建設業については建設工事をめぐる紛争や企業倒産に伴う諸問題が増加し、建設業にかかる指導監督事務の重要性が一層増している。

また、不動産取引についても紛争内容が複雑多岐になるとともに、相談内容も消費者が自己の責任を果たしていない傾向がみられる。

## 2 平成12年度の取組と成果見込み

各種施策を通じて消費者の自立への支援を行っていくとともに、安心できる取引環境の整備に努める。

### (生活部)

複雑化・多様化を増す消費者トラブルに対応するため、引き続き、外部の専門研修や情報交換のための懇談会等への積極的な参加、内部研修の充実を図り、苦情処理・相談窓口機能の専門性を高める。

情報提供、啓発事業について、実施時期・対象・媒体等、各事業の連携を深めることにより、事業の効果を高め、かつ費用の削減を図る。

市町村に対して、相談窓口の整備、啓発事業の強化を働きかけるため、担当者研修や定期的な情報提供等の支援体制の整備を進める。

### (県土整備部)

引き続き、消費者の自立を支援する観点から、不動産業者の自主的な研修に対する支援や不動産取引主任者の講習を行うとともに、事前相談等を通じて消費者が適正に消費活動を行えるよう支援していく。

また、建築士事務所については立入調査件数の目標を設定し、適正な業務が行われるよう指導監督を行っていく。

## 3 平成13年度以降に向けての取組方向

年々複雑多様化する消費者問題に対応するため、相談・苦情処理の機能を強化するとともに、消費者の自立を促すための教育啓発・情報提供を充実させる。また、適正で安心できる取引環境を確保するため、事業者等への指導を行う。

消費者にとってより身近な、市町村における消費者行政の体制強化への働きかけを強化し、そのための支援策に取り組む。

### (生活部)

現在、消費生活に関する専門相談窓口を設置している市町村は1市のみであるが、地域の実状に応じた相談苦情処理が行われるために、5年後を目処に、生活創造圏の中核となる市を中心に専門相談窓口の整備・拡充を要請する。その支援策として、市町村の実務担当職員を育成するための研修体制、市町村間のネットワークづくり、苦情相談処理の事例や処理方針等を情報提供するための体制づくりを行う。

消費者契約法の施行(平成13年4月)により、消費者契約に関するトラブルを解決するためのルールが整備されるが、その的確な運用のために、苦情相談処理及び情報提供の一層の機能強化を図るとともに、その中核機関である県民生活センターの認知を高めるための啓発活動を進める。

インターネットによる電子商取引等、多様化、複雑化を増す消費者取引、消費者トラブルに対応するため、研修等によりセンターの相談窓口機能の専門性を更に高める。

### (県土整備部)

引き続き、建設業にかかる指導、紛争処理事務や不動産取引にかかる事務を的確に行う。

また、災害に強い安心できる建築物を確保するために、建築士事務所の業務の適正化に向けた立入調査を実施するとともに、管理建築士(建築士事務所の総括的な役割を担う)に対して指定講習(5年ごとの免許更新時の講習)を受講するよう周知していく。