

平成 17 年度当初予算 施策別概要

3 2 3 安心な消費生活の確保

- 32301 安心な消費生活を営むことができる環境づくり
(生活部)
- 32302 相談・苦情対応の充実
(生活部)

(主担当部局：生活部)

< 施策の目的 >

- (対象) 消費者が
(意図) 消費者制度に基づき合理的な消費活動を行っている

< 施策の数値目標 >

目 標 項 目		H 1 5 年度	H 1 6 年度	H 1 7 年度	H 1 8 年度
消費生活相談における被害を受ける前段階での相談の割合(%)	目標値	15.0	15.2	15.6	16.0
	実績値	14.8	-	-	-

県民生活センターに寄せられる消費生活に関する相談等のうち、契約等に際しての事前相談や悪徳商法等に関する情報収集等が占める割合

< 平成 17 年度に残っている課題 >

商取引や商品の多様化・複雑化等により、消費者と事業者の間で情報の偏在と交渉力の格差が広がってきており、さらに、消費者契約法の施行により、消費者に一層の自己責任が求められていることから、消費者の判断能力、交渉能力を高めるための支援がより重要となってきています。さらに、消費者の被害を未然に防止するための適切な情報提供が不可欠です。

また、現在、増加傾向にある県民からの様々な消費生活相談に対して、一層、迅速かつ適切な相談対応を行っていく必要があります。

< 平成 17 年度の施策の取組方向 >

多様な広報媒体を活用した効果的な消費者啓発を展開するとともに、地域住民等が主体的に取り組む啓発活動への支援を引き続き推進します。

さらに、全国消費生活情報ネットワーク等を活用した迅速な情報収集とタイムリーな情報提供を進め、この中で、特に急増している電子取引による消費者トラブルへの対応についても実施します。

また、在宅高齢者世帯への訪問啓発や、教育委員会との連携による児童・生徒を対象とした消費者教育についても引き続き推進します。

事業者に対しては、調査指導・立入検査を行うことなどにより、商品等の適正表示、安全で適正な消費者取引を確保します。

県民生活センターにおける消費生活相談については、平成 17 年 4 月の個人情報保護法の全面施行を受け、個人情報保護に関する消費者からの相談対応も新たに実施することから、相談

員の個人情報保護も含めた専門性の向上を図るとともに、関係機関との十分な連携による迅速な情報収集に努めながら、より適切な助言・斡旋・情報提供を実施します。

さらに、地域の実情に応じた相談対応を確保するため、市町村による相談窓口の設置への支援や情報提供等の支援を進めます。

<主な事業>

消費者啓発事業【基本事業名：32301 安心な消費生活を営むことができる環境づくり】

当初予算額： 3,231千円 3,023千円

事業概要：消費者被害を未然防止し、県民が豊かで安心できる消費者生活を確保できるよう各種講座の開催や様々な広報媒体を活用した情報提供・啓発活動を推進します。

(重)消費生活パワーアップ地域支援事業

【基本事業名：32301 安心な消費生活を営むことができる環境づくり】

当初予算額： 11,793千円 10,340千円

事業概要：消費生活に関する正しい知識や情報の提供を目的とするイベントの開催、消費者団体等が実施する啓発活動への支援等を行うとともに、音声自動応答の電話サービスシステムを活用した24時間体制による消費生活情報の提供等を行います。

苦情対応強化事業【基本事業名：32302 相談・苦情対応の充実】

当初予算額： 25,279千円 23,888千円

事業概要：県民生活センターにおいて、相談員の一層の資質向上を図りながら消費生活相談を実施し、消費者からの相談・苦情に迅速・適切に対応します。