

## 平成 1 8 年度当初予算 施策別概要

### 3 2 3 安心な消費生活の確保

( 主担当部局：生活部 )

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)

#### < 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	13.4	16.0
	実績値	14.8	10.7	13.5	

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 18年度に残っている課題 >

規制緩和や高度情報化の進展などを背景に、消費者のライフスタイルが多様化する中で、商取引や商品の多様化・複雑化が進み、消費者と事業者の間で情報量及び質並びに交渉力等の格差が広がってきています。さらに、消費者基本法の改正により、消費者も保護される者から自立した主体として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ました。

平成 17 年度の 10 月末現在における県への消費生活相談件数は、不当請求・架空請求に関する苦情相談件数の大幅な減少に伴い、対前年同月比 39.6% 減の 5,957 件となりましたが、消費者取引・消費者トラブルにおける被害を未然に防止するため、引き続き、適切な情報提供や消費生活相談の充実を図っていくことが必要です。

#### < 平成 18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、消費者団体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。

また、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商取引による消費者トラブルへの対応についても引き続き推進します。

さらに、在宅高齢者世帯やこれから社会に出ていく若年者の被害の未然防止を図るため、民生委員やホームヘルパー等福祉関係者への啓発や、教育委員会との連携による生徒を対象とした消費者啓発についても引き続き推進します。

県における消費生活相談については、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・あっせん・

情報提供を実施します。

また、オペレーターによる電話相談や24時間対応の音声自動応答装置による消費生活情報の提供を行うコールセンターにおける消費生活相談についても、引き続き取り組んでいきます。

さらに、近年、消費者が商品やサービスに関連してトラブルに巻き込まれることが多く発生していることから、事業者に対しては、関係法令等に基づく調査指導、立入検査を行うことにより、商品などの安全性及び適正な表示並びに取引の適正化を確保します。

#### <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： 3,023千円 2,354千円

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生活を確保できるよう各種講座の開催やさまざま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： 10,318千円 11,599千円

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： 23,888千円 24,261千円

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。