

## 平成20年度当初予算 施策別概要

### 323 安全で安心できる消費生活の確保

(主担当部：生活・文化部)

- 32301 消費者の自立のための支援 (生活・文化部)
- 32302 消費者被害の防止・救済 (生活・文化部)

#### < 施策の目的 >

(対象) 県民一人ひとりが

(意図) 安全で安心できる消費活動を行っている

#### < 施策の数値目標 >

施策目標項目(主指標)		H18年度	H19年度	H20年度	H22年度
消費生活事業利用者数	目標値	-	45,900人	47,600人	51,800人
	実績値	44,903人	45,900人		

消費生活にかかる相談窓口や講座、研修会、情報提供事業の年間利用者数

県の取組目標項目(副指標)		H18年度	H19年度	H20年度	H22年度
事前に消費者トラブルを回避するように助言した割合	目標値	-	15.7%	15.8%	16.0%
	実績値	15.5%	13.0%		
消費生活講座参加者数	目標値	-	7,200人	7,300人	7,500人
	実績値	7,036人	7,300人		
消費生活相談における「自主交渉に向けた助言」の割合	目標値	-	85.1%	85.1%	85.1%
	実績値	80.0%	86.0%		

#### < 進捗状況(現状と課題) >

- ・ 消費者である県民と事業者との間には、情報の質および量ならびに交渉力等に差があり、また、規制緩和や高度情報化、国際化の進展などにより、商品やサービスおよび商取引の多様化・複雑化が進み、県民の消費活動を取りまく環境は大きく変化しています。この変化に伴い、新しい消費者トラブルが発生しており、特に、悪質商法による高齢者の被害や社会経験が十分でない未成年者の携帯電話やインターネットに関連したトラブルが増加しています。
- ・ 多重債務問題が深刻化する中、多数の多重債務者がどこにも相談できないまま生活に行き詰まるおそれがあります。このため、現に多重債務に陥っている者に対して、解決方法を検討・助言し、必要に応じて専門機関に紹介・誘導するなどの相談体制を充実する必要があります。また、県は、十分な相談対応のできない市町の住民に対して相談を行う補完的役割を担う必要があります。
- ・ 「消費者基本法」においては、消費者の権利の尊重と自立の支援を消費者施策の基本理念としており、適正かつ迅速な情報提供や消費生活相談の実施など、県民の消費活動の自立に向けた支援の充実が必要です。
- ・ 高齢者等の消費者被害の防止対策については、地域の果たす役割も大きいことから、地域住民や消費者団体、市町等と連携し、地域の実状に応じた取組を進めることが必要です。

<平成20年度の取組方向>

県民が自立した消費生活を営むことができるように、市町や関係団体と連携して講座を開催するとともに、さまざまな広報媒体を活用して、消費生活に必要な知識等の情報を提供します。また、高齢者等の消費者トラブルを防止するため、地域で実施されている高齢者等に対する啓発活動を支援します。

多様化・複雑化する消費生活相談に迅速かつ適切に対応するため、相談員の資質向上をはかります。

多重債務者支援対策として、消費生活センターにおいて、丁寧な事情の聴取や具体的な解決方法の検討・助言を行うとともに、市町においても十分な相談対応ができるように支援します。

製品などの安全性や適正な表示を確保するため、情報収集や必要な調査を行い、県民への的確な情報提供を行うとともに、悪質な商取引については、関係機関や警察と連携し、取引の適正化をはかります。

<主な事業>

消費者啓発事業【基本事業名：32301 消費者の自立のための支援】

(第2款 総務費 第6項 生活文化費 7消費生活事業費)

予算額： 2,726千円 1,884千円

事業概要：消費者トラブルにおける悪質な手口等による被害の未然防止をはかるため、「出前講座」、「青少年講座」などの各種講座を開催するとともに、ホームページなどの各種広報媒体を活用して、情報を提供します

相談対応強化事業【基本事業名：32302 消費者被害の防止・救済】

(第2款 総務費 第6項 生活文化費 7消費生活事業費)

予算額： 25,209千円 22,851千円

事業概要：消費生活相談員の一層の資質向上をはかりつつ、消費生活センターにおいて、消費者からの相談に迅速かつ適切に対応します。また、多重債務に関する相談に関しても丁寧に対応します。(消費生活センターの運営)

消費生活情報提供サービス事業【基本事業名：32302 消費者被害の防止・救済】

(第2款 総務費 第6項 生活文化費 7消費生活事業費)

予算額： 4,171千円 4,171千円

事業概要：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を提供します。

事業者指導事業【基本事業名：32302 消費者被害の防止・救済】

(第2款 総務費 第6項 生活文化費 7消費生活事業費)

予算額： 2,680千円 2,754千円

事業概要：特定商取引に関する法律等の関係法令に基づき、事業者を指導することにより、製品の安全性、表示の適正化、適正な消費者取引を確保します。