

## 平成 22 年度当初予算 施策別概要

### 3 2 3 安全で安心できる消費生活の確保

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)

( 主担当部：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 > 21年度実績値は1月末現在で把握できる見込み値を示しています。

施策目標項目(主指標)		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
消費生活事業利用者数	目標値	-	45,900人	47,600人	49,700人	51,800人
	実績値	44,903人	47,500人	50,787人	50,000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	H21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%	15.9%	16.0%
	実績値	15.5%	12.1%	12.4%	11.4%	
消費生活講座参加者数	目標値	-	7,200人	7,300人	7,400人	7,500人
	実績値	7,036人	7,636人	6,731人	7,000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%	85.1%
	実績値	80.0%	85.9%	84.7%	83.6%	

#### < 進捗状況(現状と課題) >

- ・ 規制緩和や高度情報化社会、高齢社会の進展などにより、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、高齢者の悪質商法による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依然として数多く発生しています。
- ・ 多重債務問題については、多重債務者相談連携システムの活用により、現に多重債務に陥っている方に対して、解決方法の検討・助言を得るため、弁護士、司法書士等専門家への紹介・誘導など支援を行いました。今後とも市町や関係団体等と連携を強化していくことが必要です。
- ・ 悪質な商取引については、警察等関係機関と連携した取組を推進し、取引の適正化をはかるとともに、広域的に情報収集や調査を行う必要があります。
- ・ 三重県消費者行政活性化基金を活用し、県では相談員の資質向上、弁護士など専門家の活用等をはかるとともに、消費生活相談員養成講座や啓発事業に取り組んでいます。市町においては、12市2町が基金を活用し相談窓口の整備、相談にあたる職員等の研修、住民の啓発等に取り組んでいます。県から働きかけを行った結果、いなべ市においては10月から、志摩市においては2月から専門相談員を配置することとなりました。
- ・ 平成21年9月に消費者庁が設置され、国・地方一体となった消費者行政の推進が求められています。県消費生活センターには、県内の消費者問題の中核センターとして、より専門的で広域的な問題に対応できるよう、その機能強化とともに、市町に対する連絡調整や技術的支援、基金を活用した取組支援等を行うことが求められています。また、市町においては住民に最も身近な相談窓口として、相談体制の充実や啓発の実施が求められています。
- ・ 県庁内各部局、市町、関係団体等と密接な連携をはかり、消費者事故等に関する消費者庁への迅速な情報提供、県内における情報の集約化と共有化等を推進する必要があります。

<平成22年度の取組方向>

「三重県消費者行政基本指針（平成19～22年度）」に基づき、消費者の自立支援および被害の防止・救済に向けた取組を行います。また、基本指針に基づく取組の成果について検証し、「第2次三重県消費者行政基本指針（平成23～26年度）」の策定を行います。

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各種講座を開催するとともに、さまざまな広報媒体を活用した情報提供・啓発活動を行います。

弁護士会や司法書士会、市町等との連携を強化し、多重債務者の相談体制である「多重債務者相談連携システム」のさらなる活用を促進していきます。

商品などの安全性や表示の適正化、適正な消費者取引等を確保するため、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います。事業者指導については、警察等関係機関と連携するとともに、指導体制を充実・強化し、近県とも情報共有しながら、適切な指導を行っていきます。

消費者行政活性化基金を活用し、多様化・複雑化する消費生活相談に迅速かつ適切に対応できるよう、引き続き、相談員の資質向上や弁護士など専門家の活用を進めるとともに、相談員等の人材養成を行います。

消費者行政に対する市町の取組を積極的に支援するとともに、消費者行政活性化基金を活用し、市町における消費生活相談窓口の充実を促進します。平成22年度は14市7町において、相談窓口の整備や住民への周知、職員の資質向上、専門相談員の雇用（鳥羽市など4市予定）などの事業計画を国へ提出していく予定です。

庁内関係部局や市町、関係団体との連携を強化し、消費者事故等にかかる情報を迅速に共有化できる体制整備を進めるとともに、5月の消費者月間には市町をはじめ多様な主体と協働して積極的に啓発活動を行います。

<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5項 生活文化費 7消費生活事業費）

予算額：(21) 1,372千円 (22) 563千円

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を未然に防止するため、消費者月間（5月）記念講演会を開催するとともに、ホームページや情報紙「素敵なくらし」などの各種広報媒体を活用して、情報を提供します。

消費者行政活性化基金事業【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5項 生活文化費 7消費生活事業費）

予算額：(21) - 千円 (22) 87,940千円

事業概要：基金を活用し、県内の消費生活行政の中核センターとして消費生活センターの機能を強化するとともに、消費生活相談窓口の充実など市町の取組を支援します。

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5項 生活文化費 7消費生活事業費）

予算額：(21) 22,380千円 (22) 22,223千円

事業概要：消費生活相談員の資質向上や弁護士など専門家の活用をはかり、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は、必要に応じて関係機関に引き継ぎます。

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5項 生活文化費 7消費生活事業費）

予算額：(21) 2,718千円 (22) 2,781千円

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。