

県民の皆さんとめざす姿

事業者から安全で安心な商品やサービスが提供されるとともに、消費者団体、地域住民、事業者団体、教育機関、市町等のさまざまな主体の連携により、消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、県民一人ひとりが消費生活に関する正しい知識や情報を得て、自主的かつ合理的な消費活動を行っています。

現状と課題

- 商取引が多様化・複雑化し、消費者と事業者との間において情報量の差が大きくなっていることから、新たな消費者トラブルが発生し、高齢者の被害が増加しています。このため、消費者トラブルの未然防止および解決のための支援が求められています。
- 消費者庁の設置、消費者安全法の施行により、国や県、市町が役割分担し、一体となって消費者行政に取り組んでいくため、市町の消費生活相談窓口をさらに充実することが必要です。
- 安全で安心できる消費生活を守るためには、消費者団体、事業者団体、市町等と連携し、幅広く啓発活動を行う必要があります。また、事業者自らの消費者の信頼を確保する取組を促進することが課題となっています。

変革の視点

消費者団体、事業者団体、教育機関、市町等さまざまな主体と連携することにより、身近なところでの消費者啓発や情報提供、相談体制を充実させるとともに、地域で支え合う意識を醸成し、消費者トラブルの未然防止や、県民の皆さんの自主的解決の支援に取り組めます。

平成 27 年度末での到達目標

身近なところで、さまざまな主体の連携による消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、地域で支え合う意識が高まることにより、消費者トラブルの予防や解決など県民の皆さんの自主的な取組が広がっています。

県民指標

| 目標項目               | 現状値                 | 目標値      | 目標項目の説明                                |
|--------------------|---------------------|----------|--|
| 消費生活情報を県民が利用している件数 | 60,012 件<br>(22 年度) | 62,000 件 | 消費生活に関する相談窓口や講座、研修会、情報提供事業の情報を利用している件数 |

平成 24 年度の取組方向

- ① 消費者団体、事業者団体、教育機関、市町等さまざまな主体が参画するネットワークにより連携して啓発活動を行うとともに、参加団体の拡大を図ることで、幅広く情報提供を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。
- ② 高齢者の被害防止のため、地域における啓発の中心的人材を育成するとともに、教材を開発し身近な所で利用できるよう提供することで、地域における自主的な啓発活動を促進します。また、若年者に対する消費者啓発として、教育機関等と連携して教材の開発・提供や利用促進を行います。
- ③ 県消費生活センターは、県内の消費者行政の中核センターとして、消費生活相談員の人材育成や専門家の活用により機能強化を図り、広域的・専門的な相談対応を行うとともに、市町の消費生活相談員等の人材育成や広域的連携による相談体制充実への助言等を行います。
- ④ 悪質な商取引について、市町や警察、近隣府県、関係団体等と連携して事業者指導を行うとともに、ネットワークを活用して事業者団体の

自主行動基準策定への働きかけを行うなど、取引の適正化を図ります。

## 主な事業

### ① 消費者行政活性化基金事業（生活・文化部）

【基本事業名：13301 消費者の自立のための支援】

予算額：(23) 116,525千円 → (24) 93,549千円

事業概要：基金を活用し、消費生活相談員の資質向上や消費者啓発等の人材を確保するなど、県内の消費者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、市町の消費生相談窓口充実への支援を行います。また、高齢者被害の防止のため、地域の啓発活動を担う人材の育成と教材の開発・提供により、地域における自主的な啓発活動を促進します。

### ② みえ・くらしのネットワーク事業（生活・文化部）

【基本事業名：13301 消費者の自立のための支援】

予算額：(23) 102千円 → (24) 192千円

事業概要：消費者団体、事業者団体、行政等が参画する「みえ・くらしのネットワーク」を中心に、連携して啓発活動等を進めます。また、事業者団体の自主行動基準策定の検討を行います。

### ③ 消費者啓発事業（生活・文化部）

【基本事業名：13301 消費者の自立のための支援】

予算額：(23) 717千円 → (24) 372千円

事業概要：消費者月間（5月）記念講演会や「出前講座」などの各種講座を開催するとともに、ホームページ、情報紙など各種広報媒体を活用して情報を提供します。

### ④ 相談対応強化事業（生活・文化部）

【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(23) 23,621千円 → (24) 23,602千円

事業概要：消費生活相談員の人材育成や弁護士など専門家の活用を

図り、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正に対応します。

### ⑤ 事業者指導事業（生活・文化部）

【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(23) 2,754千円 → (24) 2,652千円

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。