

平成27年度当初予算 施策 取組概要

133 消費生活の安全の確保

13301 消費者の自立のための支援

(環境生活部)

13302 消費者被害の防止・救済

(環境生活部)

(主担当部局：環境生活部)

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。

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                              | 23年度  | 24年度       | 25年度       | 26年度       |            | 27年度       |
|                                   | 現状値   | 目標値<br>実績値 | 目標値<br>実績値 | 目標値<br>実績値 | 目標達成<br>状況 | 目標値<br>実績値 |
| 消費生活情報を県民が利用している件数                | /   | 54,500件    | 54,500件    | 56,000件    |            | 56,000件    |
|                                   | 53,322件   | 51,032件    | 57,505件    |            |            | /          |
| 目標項目の説明と平成27年度目標値の考え方             |   |            |            |            |            |            |
| 目標項目の説明                           | 消費生活に関する講座、研修会、情報提供事業の情報を利用している件数   |            |            |            |            |            |
| 27年度目標値の考え方<br>(みえ県民カピジョン記載内容を転記) | 地域リーダー養成や教材提供等の啓発活動を促進する取組により市町や団体等地域における啓発活動を充実し、年500件程度増加させていくことをめざし、平成27年度の目標値を56,000件と設定しました。 |            |            |            |            |            |

| 活動指標                      |                        |       |            |            |            |            |            |
|---------------------------|------------------------|-------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 基本事業                      | 目標項目                   | 23年度  | 24年度       | 25年度       | 26年度       |            | 27年度       |
|                           |                        | 現状値   | 目標値<br>実績値 | 目標値<br>実績値 | 目標値<br>実績値 | 目標達成<br>状況 | 目標値<br>実績値 |
| 13301 消費者の自立のための支援(環境生活部) | 消費生活講座が役に立つと回答した受講者の割合 | /     | 97.6%      | 98.4%      | 99.6%      |            | 100%       |
|                           |                        | 96.8% | 98.4%      | 99.2%      |            |            | /          |
| 13302 消費者被害の防止・救済(環境生活部)  | 消費生活相談の解決につながる助言を行った割合 | /     | 97.3%      | 98.6%      | 99.3%      |            | 100%       |
|                           |                        | 96.8% | 98.0%      | 98.2%      |            |            | /          |

## 進捗状況（現状と課題）

- ①消費生活講座等の開催、ホームページや新聞による情報提供、さまざまな場での啓発活動等により、県民の皆さんの消費者被害の未然防止に関する意識が醸成されつつありますが、次々と新たな消費者トラブルが発生しているため、今後も相談の状況に応じて効果的に啓発を行っていく必要があります。
- ②高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブや福祉関係者等に働きかけ、消費者啓発地域リーダーを養成しました。高齢者の相談割合が増加していることから、今後さらに、地域リーダーの実践力を高め、地域啓発を促進する必要があります。
- ③消費者、事業者、教育関係者、福祉関係者等で構成する三重県消費者教育推進地域協議会において消費者教育の推進について検討を進めているところです。さまざまな主体の連携により、消費者教育に取り組む必要があります。
- ④市町の広域的連携の調整を行った結果、徐々に相談体制が充実されていますが、小規模な市町における単独の消費生活相談員配置は難しい状況にあります。市町と十分意見交換しながら、市町の相談体制充実に向けて助言等を行っていく必要があります。
- ⑤複雑化・巧妙化している悪質商法の相談事例が頻発していることなどから、消費者被害の発生・拡大防止を図るため、さらに関係機関等との連携を強化し、事業者指導に取り組む必要があります。
- ⑥食材の適切な表示のため、関係団体と連携した研修会の開催や事業者における自己点検等自主的取組の支援を行いました。表示の適正化に向けて、事業者に対する啓発や監視指導を実施していく必要があります。

## 平成 27 年度の取組方向

- ①さまざまな主体が参画する安全・安心な消費者環境の実現をめざしたネットワークの拡大を進め、連携して幅広く啓発活動を行います。また、複雑化・巧妙化している悪質商法など、相談の内容やトラブルの拡大状況に応じて、警察や関係団体等と連携して啓発を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。
- ②高齢者の消費者被害防止のため、市町や関係団体等と連携し、消費者啓発地域リーダーの増員や実践力向上のための研修会開催、教材の提供など、地域の状況に応じた地域啓発の促進に取り組みます。また、「消費者安全法」の改正に伴う地域の見守り体制の強化について、検討していきます。
- ③消費者、事業者、教育関係者、福祉関係者等と連携し、学校や地域社会、企業など消費者の特性・場の特性に応じた消費者教育を進めます。
- ④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、消費者事故等に関する情報集約や情報提供を行うとともに、専門的な相談対応等を行います。また、県民の皆さんに一番身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、広域的連携による相談体制の充実等について働きかけや助言を行います。
- ⑤悪質な商取引について、市町や警察、近隣県、関係機関等と連携して合同指導を行うなど効果的・効率的な事業者指導を行います。
- ⑥改正された「不当景品類及び不当表示防止法」に適切に対応するとともに、消費者庁、関係部局、事業者団体等との連携により、事業者に対して自主的取組の支援、監視指導の充実に取り組みます。

## 主な事業

### ①消費者行政活性化基金事業【基本事業名：13301 消費者の自立のための支援】

予算額：(26) 66,095千円 → (27) 66,122千円

事業概要：市町の消費生活相談体制の充実に向けて、消費者行政活性化基金を活用し、市町における消費者相談事業等を支援します。また、消費者啓発地域リーダーフォローアップ事業や消費者教育のシンポジウムの実施などにより、消費者教育・啓発の推進に取り組みます。

### ②相談対応強化事業【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(26) 20,697千円 → (27) 22,565千円

事業概要：消費生活相談員の資質向上を図り、県消費生活センターにおいて消費生活相談に対応し、解決方法などの助言やあっせん、情報提供を行い、トラブルの解決につなげます。

### ③事業者指導事業【基本事業名：13302 消費者被害の防止・救済】

予算額：(26) 16,904千円 → (27) 5,405千円

事業概要：関係機関、他県と連携しながら、「特定商取引に関する法律」や「不当景品類及び不当表示防止法」に基づき、事業者を指導することにより、適正な商取引や表示、製品の安全性を確保します。