

平成25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 現状値	24年度 目標値 実績値	25年度 目標値 実績値	27年度 目標値 実績値
消費生活情報を県民が利用している件数	—	54,500件	55,000件	56,000件
	53,322件	—	—	—
目標項目の説明				
【目標項目】 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				

活動指標					
基本事業	目標項目	24年度 目標値	24年度 実績値	25年度 目標値	27年度 目標値
13301 消費者の自立のための支援	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%	100%
13302 消費者被害の防止・救済	消費生活相談の解決につながる助言を行った割合	97.3%	—	98.0%	100%

進捗状況（現状と課題）

- 消費生活講座等の開催やさまざまな広報媒体による情報提供・啓発活動を行うとともに、老人会等への出前講座の利用促進に取り組んでいることで、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ています。相談件数は減少傾向にありますが、新たな消費者トラブルが発生するとともに、高齢者が被害に遭う割合が増加していることから、特に高齢者の被害防止のため、地域における啓発活動を促進していく必要があります。

- ・市町への支援を行った結果、消費生活相談員による相談日が増設されるなど、徐々に相談体制が充実されています。また、市町間の広域的連携による相談体制について調整を行っているところですが、より多くの市町で連携が進むよう働きかけていく必要があります。
- ・悪質な被害事例が依然として発生していることから、消費者被害の発生・拡大防止を図るため、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。

## 平成 25 年度 の 取 組 方 向

### 環境生活部

- ・さまざまな主体が参画するネットワークの拡大を進め、連携して啓発活動を行うことにより、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。特に、高齢者の被害を防止するため、市町や関係団体等と連携し、啓発活動を担う人材育成や教材の提供など地域における消費者啓発を促進します。
- ・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、専門的な相談対応を行います。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、消費生活相談員等の研修や県相談員による日常的助言等を行うとともに、相談体制充実のための働きかけを行います。
- ・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

### 環境生活部

#### ●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】

(第2款 総務費 第5項 生活文化費 7 消費生活事業費)

当初予算額：(24) 93,548千円 → (25) 56,419千円

事業概要：基金を活用し、消費生活相談員の人材育成や巡回訪問指導等を行うことにより、市町における消費生活相談窓口の充実に向けた取組を支援します。また、高齢者の被害防止のため、地域における消費者啓発を促進します。

#### ●消費者啓発事業【基本事業名：13301 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)

当初予算額：(24) 372千円 → (25) 205千円

事業概要：「みえ・くらしのネットワーク」を中心に連携して啓発活動を行うとともに、「出前講座」などの各種講座の開催、ホームページなど各種広報媒体を活用した情報提供を行います。また、地域の啓発活動を担う人材を育成します。

#### ●相談対応強化事業【基本事業名：13302 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)

当初予算額：(24) 23,602千円 → (25) 21,076千円

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者からの相談に迅速かつ適切に対応します。

●事業者指導事業【基本事業名：13302 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)

当初予算額：(24) 2,652千円 → (25) 5,121千円

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、適正な商取引や表示、製品の安全性を確保します。