

### 第3項 消費者被害の防止・救済

さまざまな主体が参画するネットワークの拡大を進め、連携して幅広く啓発活動を行うとともに、相談体制を充実し、相談の多いデジタルコンテンツ関連のトラブルや急増する悪質商法、特殊詐欺など、相談状況に応じて、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。また、高齢者の被害防止のため、市町や関係団体等と連携し、地域啓発の促進に取り組みます。

#### 1 三重県消費生活センターの相談機能の充実

##### 相談体制の充実（部局：環境生活部）

ア 多様な相談に柔軟かつ弾力的に対応するとともに、商品・サービスに関し事業者と消費者との間に生じたトラブルが適切かつ迅速に処理されるように相談員の確保及び資質の向上など必要な施策を講じます。

特に、三重県消費生活センターは三重県における消費者行政の中核センターとして広域的・専門的課題に取り組みます。

イ 住民が身近なところで安心して相談できるよう市町と連携し、市町においても消費生活センターの設置や専門相談員の配置など相談窓口の充実を促進します。また、市町単独では相談員の確保等が困難な市町に対して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。

ウ 国民生活センター、日本司法支援センター(法テラス)、警察など関係機関と情報交換等により連携をはかります。

また、「みえ・くらしのネットワーク」<sup>26</sup>を通じて、関係機関と連携をはかり、消費者問題の情報交換や啓発を推進します。

##### 消費生活相談の充実・強化（部局：環境生活部）

ア 消費生活相談員の資質向上、弁護士等専門家の活用を進め、より高度で専門的な相談に対応します。

イ 市町の消費生活相談窓口の充実・強化の取組を支援するとともに、市町の消費生活センターや消費生活相談員等からの相談に助言や情報を提供するなど市町の相談対応を支援します。

ウ 困難な消費者問題などは、必要に応じて事業者とのあつ旋を行います。

### 高度情報通信社会の進展への的確な対応（部局：環境生活部）

インターネット等の高度情報通信社会の進展に伴う商品とサービスの提供について、事業者との適正な取引の確保、消費者に対する教育と啓発の推進、苦情処理と紛争の解決、個人情報の適切な保護などに取り組みます。

### 国際化の進展への対応（部局：環境生活部）

個人輸入等消費生活の国際化に伴い、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者への情報の提供に努め、消費者保護のための支援を行います。

## 2 市町の相談体制充実に向けた支援

### 市町の消費生活相談体制充実のための支援と連携（部局：環境生活部）

ア 三重県消費者行政活性化基金を用いて、市町と連携しながら、市町の消費生活センターや相談窓口の設置、充実・強化を進め、相談員の雇用や研修費用等の支援を行います。

イ 相談員を確保するため、三重県消費生活相談員人材バンク<sup>27</sup>を活用します。

ウ 相談員や相談窓口担当者の資質の向上をはかるため、研修会や勉強会を開催します。

エ 市町の相談員の疑問にこたえるため、市町専用相談電話（ホットライン）や県の弁護士相談の市町の利用を促進します。

## 3 多重債務者問題への対応

### 多重債務者のサポート体制の確保（部局：環境生活部）

多重債務者に対しては、県、市町、弁護士会、司法書士会、東海財務局津財務事務所、社会福祉協議会等が連携・協力する「多重債務連携システム」<sup>28</sup>により、迅速に多重債務相談窓口から弁護士等専門家につながりなど、生活再建を支援します。

また、こころの健康センターと連携し、多重債務者のサポートを行い自死防止等の対策を進めます。

## 4 消費者事故情報の迅速な収集・提供

### 消費者事故情報の発生への対応（部局：環境生活部）

消費者事故（重大事故）<sup>29</sup>発生時には、早急に消費者庁に通知するとともに、国や市町の協力を得ながら被害の拡大防止のための注意喚起、調査等を実施します。

## 5 事業者指導の強化

### 「特定商取引法」の厳正な執行（部局：環境生活部）（再掲）

高齢者等をターゲットにした悪質商法対策の充実・強化をはかるため、市町との情報共有をいっそう強化し、「特定商取引法」の改正の趣旨、消費者被害の実態を踏まえた同法の厳正な執行を行います。

### 適正な消費者取引の確保（部局：環境生活部）（再掲）

岐阜県、静岡県、愛知県、三重県で構成する「東海地域悪質事業者対策会議」において、消費者被害の状況や問題解決手法などの情報の共有をはかり、効果的な事業者指導を行います。

### 商品等の適正な表示の確保（部局：環境生活部、健康福祉部）（再掲）

ア 「景品表示法」に基づき、過大な景品付き販売を規制し、広告等の表示において、商品やサービスの内容が、実際のものより著しく優良と誤認させるような表示や、取引条件が、実際のものより著しく有利であると誤認させるような表示を行った事業者に対して適正な表示を行うように指導することにより、消費者を不当に惑わす表示を規制します。

イ 「東海4県広告表示等適正化推進会議」、「三重県食品表示監視協議会」において、表示に関する情報の共有をはかり、効果的な調査・指導を行います。

### 家庭用品等の安全の確保（部局：防災対策部、環境生活部、健康福祉部）（再掲）

ア 「消費生活用製品安全法」、「家庭用品品質表示法」、「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づく立入検査を実施し、販売事業者等に対する指導を行います。

イ 電気用品・ガス用品等の安全性を確保するため、「電気用品安全法」、「ガス事業法」及び「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」に基づき、販売事業者に対する立入検査・指導を行います。

### 事業者指導の充実・強化（部局：環境生活部）

三重県消費生活センターにおける不当商取引指導専門員<sup>30</sup>による悪質事業者に対する指導の強化を実施します。

### 事業者の健全な育成（部局：環境生活部）

事業者が自ら健全な取引環境を構築するため、コンプライアンスを遵守した経営等の取組を支援します。

### 適正な事業活動の促進（部局：環境生活部）

ア 消費者が適切な判断のもとに購入先や商品を選択できるように、相談員等による研修会や具体的な相談の機会を通じ、「消費者契約法」や「特

定商取引法」、「三重県消費生活条例」等に基づき、適正な事業活動を促進します。

- イ 表示の適正化、商品の安全性、適正な商取引の確保をはかるため、事業者に対し、関係法令や条例に基づく調査・指導及び立入検査等を行い、自主的な改善を促進します。

旅行業務の適正な運営の確保（部局：雇用経済部観光・国際局）

旅行の安全の確保および旅行者の利便の増進を図るため、「旅行業法」に基づく指導や立入検査を実施します。

## 6 判断能力が十分でない高齢者等への支援

判断能力が十分でない高齢者や障がい者等の消費生活の安全確保  
（部局：環境生活部、健康福祉部）

- ア 「消費者安全法」の改正にともない判断能力が十分でない高齢者や障がい者等の消費者トラブル防止のために、市町と連携して地域における見守り体制を推進します。
- イ 高齢者被害防止のため、地域の民生委員・児童委員、社会福祉協議会職員、消費者団体、地域包括支援センター等を対象に「消費者啓発地域リーダー」<sup>31</sup>を養成し、「消費者啓発地域リーダー」の地域での自主的な講座、啓発活動の支援を行います。
- ウ 判断能力が十分でない高齢者や障がい者等で、適切な福祉サービスの利用を受けることができない方に対して、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等の代行を行う福祉サービス利用援助等事業を推進し、地域で自立した生活が送れるように支援します。
- エ 判断能力が十分でない高齢者や障がい等への権利侵害を防ぐため、市町が行う成年後見制度<sup>32</sup>の活用促進について支援します。

## 7 紛争の適切かつ迅速な解決

紛争の適切かつ迅速な解決（部局：環境生活部）

- ア 必要に応じて、他の民間相談機関や公的機関など、適切な裁判外紛争解決機関等を紹介します。
- イ 必要に応じて、「三重県消費者苦情処理委員会」<sup>33</sup>においてあっ旋や調停を行います。