

施策 143 消費生活の安全の確保

【主担当部局：環境生活部】

県民の皆さんとめざす姿

消費者団体、事業者団体、地域住民、県・市町等さまざまな主体が連携することにより、消費者一人ひとりが消費生活に関する正しい知識を得て、事業者との契約トラブル等を回避する自主的かつ合理的な消費活動を行うとともに、自らの商品や役務（サービス）の購入が公正かつ持続可能な社会の形成に影響を及ぼすことを理解した消費生活を営んでいます。

平成 31 年度末での到達目標

さまざまな主体の連携による消費者啓発や消費者教育、情報共有や情報提供が行われ、消費生活の安全を地域で支え合う意識が高まることにより、消費生活相談を利用しながら、消費者トラブルの予防や解決等に向けた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	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度		31 年度
	現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値
消費者トラブルに遭った時に消費生活相談を利用した人の割合		53.5%	55.2%	64.0%		64.0%
	49.6%	50.7%	63.8%			
目標項目の説明と平成 31 年度目標値の考え方						
目標項目の説明	消費者トラブルに遭った時に消費生活センターや市町の消費生活相談窓口を利用した人の割合					
31 年度目標値の考え方	消費生活講座、消費者月間におけるイベント、情報提供等の啓発活動を進めるとともに、県・市町の相談体制を充実することにより、4 年間で全国の消費生活センターの業務内容を認知している人の割合に、認知していない人（72.2%）の割合の半分を加えた水準まで利用しようと思う県民の割合を伸ばすことをめざし、64.0%を目標値と設定しました。					

活動指標							
基本事業	目標項目	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度		31 年度
		現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値
14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援（環境生活部）	消費生活講座等で消費者トラブルに遭わないために必要な知識が得られたとする人の割合		97.0%	99.0%	99.5%		100%
		96.2%	98.5%	99.0%			
14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保（環境生活部）	消費生活相談において斡旋により消費者トラブルが解決した割合		93.1%	93.1%	94.1%		95.0%
		92.4%	85.3%	93.5%			

現状と課題

- ①消費者と事業者との間に、商品・権利・役務に関する内容や取引条件等について情報の質・量等の格差がある中で、技術革新やIT活用の進展に伴い、商品等や商取引の多様化・複雑化が一層進み、新たな消費者トラブルが発生する一方で、ハガキによる架空請求が再度増加するなど、消費者トラブルの内容は多岐にわたっています。安全で安心な消費生活を守るために、消費者団体、事業者団体、市町、関係機関等のさまざまな主体と連携した消費者啓発の取組が必要です。
- ②消費生活相談に占める高齢者の割合は依然として高く、今後も高い水準で推移すると見込まれます。地域の実情に応じて高齢者への対応を主とした取組を進めていくことが必要です。
- ③インターネット、スマートフォンの普及に伴い、未成年者においても消費者トラブルに遭う機会が増えています。幅広い年齢層の消費者に対し、それぞれの年代に応じた内容、手段で消費者啓発、消費者教育を行い、消費生活に関して必要な知識を身につけてもらう必要があります。また、2022年度に施行される成年年齢の引き下げに備え、高校生を対象とした消費者教育に教育機関等と連携して取り組んでいくことが必要です。
- ④社会環境の変化に伴う新たな消費者トラブルを含む各種の相談が県消費生活センターに寄せられており、そうした消費生活相談に的確に対応していくとともに、消費者に身近な市町の消費生活相談窓口の充実を支援していくことが必要です。
- ⑤悪質な商取引や不適正な表示についての情報が、消費者等から寄せられており、引き続き事業者の監視・指導を行うとともに、啓発を通して消費者志向経営、コンプライアンスの遵守を訴えかけていくことが必要です。

平成31年度の取組方向

- ①消費者団体、事業者団体等が参画する「みえ・くらしのネットワーク」をはじめ、多様な主体との連携・協力を強め、消費者トラブルの未然防止、拡大防止の啓発に生かしていきます。
- ②高齢者等の消費者トラブル防止に向けて、市町で実施される地域の見守り力向上の取組とも連携し、地域の中から啓発情報が発信されるような取組を行います。
- ③地域における消費者啓発・消費者教育として出前講座等を行います。また、教育機関との連携により、成年年齢引き下げを見据えた若い世代への消費者教育に取り組みます。ほかにも、さまざまなアプローチで「消費者ホットライン 188（いやや!）」の周知なども含めた情報提供、啓発に取り組みます。
- ④県内消費者行政の中核センターである県消費生活センターにおいて専門的な相談対応を行うとともに、消費者事故等に関する情報集約や情報提供を行います。また、県民に身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、相談体制の充実について市町に働きかけや助言を行います。
- ⑤国、近隣県、警察、関係機関、関係部局等と連携して「悪質な商取引」や「商品・サービスに係る不適正な表示」について事業者の監視・指導を行います。加えて、適正な商取引や商品等の表示に向けた事業者の自主的な取組を支援します。

主な事業

①消費者啓発事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】

予算額：(30) 15,941千円 → (31) 17,167千円

事業概要：「みえ・くらしのネットワーク」に参画する消費者団体、事業者団体のほか、関係機関、消費者啓発地域リーダー等の多様な主体と連携した啓発活動等により、各年代層への消費者啓発・消費者教育を推進します。また、成年年齢引き下げに向けて、若年者向けの啓発を充実します。

②消費者行政推進事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】

予算額：(30) 47,883千円 → (31) 47,917千円

事業概要：市町の消費生活相談員等を対象に勉強会を開催し、窓口相談の質的向上を図るほか、消費生活相談員資格取得講座を開催し、相談員有資格者の増加を図ります。また、市町における消費者行政の推進および相談体制の充実を図るための支援を行います。

③相談対応強化事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(30) 23,277千円 → (31) 23,244千円

事業概要：県消費生活センターに消費生活相談員を配置し、その資質の向上を図るとともに、県民からの消費生活相談に対し、解決方法等の助言やあっせん、情報提供を行います。また、多重債務に関しては、弁護士会、司法書士会等と連携し、早期に多重債務者が専門家に相談できるよう支援します。

④事業者指導事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(30) 5,845千円 → (31) 5,940千円

事業概要：適正な商取引、商品表示等が行われるよう、関係部局、関係機関、他県とも連携し、「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」に基づいて、事業者指導を行い、不適正事案の減少を図ります。