【施策番号　Ⅱ－03－12】

分　野	戦　略	安全安心で住みやすい社会
長寿安心くまもと	重点的に取り組む施策	消費生活行政の推進

1 施策の概要（ＰＬＡＮ）

(1)背景

●高齢者や障がい者など弱者を狙った悪質商法や、消費生活用製品事故の多発、多重債務問題の深刻化など、消費者問題はますます複雑多様化している。

●平成19年度に「熊本県消費生活条例」の改正を行い、消費者の権利の尊重、消費者意見の反映等について規定を盛り込んだ。平成20年度から消費生活センターを県庁に移転し、消費者行政の機能強化を図った。また、平成22年度からは「熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」に沿った施策を行う。

(2)めざす姿

●消費生活面での安全を揺るがす問題を抑止し、だれもが消費者として安全・安心に暮らせるくまもとづくりをめざす。

(3)解決すべき課題

●消費者被害の未然防止・拡大防止を図る必要がある。

●県や市町村の相談機能の充実強化を図る必要がある。

(4)取組みの概要

【①相談体制の充実･強化】
・悪質商法や多重債務者問題、消費生活用製品事故による消費者被害の防止や早期回復を図るため、県や市町村における相談体制の充実・強化を行う。

・誰もが消費者として安全・安心に暮らせるよう、消費生活条例等に基づき、悪質事業者への迅速かつ適正な指導や商品・サービス等に関する「危害・危険情報」の消費者への提供などに取り組む。

【②消費者教育･啓発及び地域での見守りネットワークの構築･推進】
・県民が正しい選択をする力を身につけ消費者被害に遭わないよう、消費者教育・啓発及び市町村等関係機関・団体による地域での見守りネットワークの構築・推進等に努める。

2 施策の主な構成事業（ＤＯ）

取組みの概要	担当課	平成２１年度事業／決算（千円）		平成２２年度事業／当初予算（千円）	
相談体制の充実･強化	食の安全・消費生活課	消費者行政推進対策事業	4,333	消費者行政推進対策事業	3,088
		消費生活相談事業	26,186	消費生活相談事業	29,518
		地方消費者行政活性化事業	65,476	地方消費者行政活性化事業	86,657
		－	－	多重債務者生活再生支援事業	7,002
		－	－	消費生活相談強化事業	6,031
消費者教育･啓発及び地域での見守りネットワークの構築･推進	食の安全・消費生活課	金融関連消費者教育推進事業	341	金融関連消費者教育推進事業	1,410
		消費者意識啓発事業	1,073	消費者意識啓発事業	2,032
		－	－	消費生活相談強化事業（再掲）	6,031

3 施策の評価（ＣＨＥＣＫ）

（1）指標の推移

	指標（単位）	策定時	Ｈ２１	Ｈ２２	Ｈ２３	目標値	目標値の説明
1	消費生活相談・多重債務相談窓口整備市町村の割合（%）	27.1 (H19)	57.4 (H20)	64.4 (H21)		100.0	全市町村で相談者に助言等ができる職員を配置した相談窓口が整備されることを目指す。
		〈達成度〉	57.4%	64.4%			

(2)指標の分析

・消費生活相談、多重債務相談ともに、相談者の事情を聴取し助言等を行うことができる窓口を整備している市町村数は、平成20年度末の27市町村（57.4%）に対し、平成21年度末は29市町村（64.4%）へ増加し、目標達成に向け順調に推移している。

(3)平成２１年度の取組みの主な成果

【①相談体制の充実･強化】
■消費者相談
・「地方消費者行政活性化基金」（平成21～23年度）を活用し、市町村の消費生活相談窓口の充実強化を支援したことにより、相談体制の充実が図られた。
（新たに設置された消費生活センター：　平成21年度　3市、H22.4.1　2市、計　5市）
・新任相談員対象の消費生活相談員養成事業（受講者7名）、担当職員対象の消費生活相談支援事業（96時間研修：延べ544人受講）により相談担当職員の実務能力向上を図った。
〈多重債務相談〉
・上記の消費生活相談員養成事業及び消費生活相談支援事業において、多重債務相談対応のカリキュラムを実施した。
・市町村多重債務相談サポート事業により、市町村へ出向き相談に同席すること等により窓口支援を行った。
・複雑、多様化する相談に対応するため、法律家による無料相談や県内関係機関で構成する「多重債務者対策協議会」で連携した県内各地での無料相談会を開催した。

【②消費者教育･啓発及び地域での見守りネットワークの構築･推進】
・県民に対する消費者教育・啓発のため、出前講座として、職員又は相談員を派遣（146回開催、参加者11,518人）
・消費者被害防止地域連絡会（参加団体：市町村、警察署、社会福祉協議会、老人クラブ連合会等）を県内9地域で開催し、情報共有、意見交換に努めて地域での見守りネットワークの構築・推進を図った。

(4)平成２２年度の取組み方針、取組み状況

【①相談体制の充実･強化】
・平成22年3月に策定した「熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」に沿って、庁内外の関係機関と連携し施策を展開する。
・県庁内の消費生活関連の施策を実施する部局からなる「熊本県消費者行政推進本部」において、基本計画に掲げた目標の達成に向け、①消費生活の安全･安心の確保、②消費者の自立支援と意見反映、③消費者被害の救済など総合的かつ計画的な消費者施策を推進する。（特に消費生活相談機能の強化と多重債務者問題に係る施策の充実は緊急に取り組む事項）
・県消費生活センターの相談員が市町村に出向き実地指導を行い、相談機能の強化に向けた支援を行う。また、市町村消費者行政職員のレベルアップに向けた研修会は、市町村職員が参加しやすいよう配慮し、これまでの県庁のみに加えハ代会場でも開催する。
・多重債務者生活再生支援事業により、県及び市町村で相談を受けた多重債務者に対し、家計診断・生活指導や債務整理後の生活再生中に発生した臨時的な生活資金に対する貸付を行い、債務整理から生活再生まで一貫した支援を行う。

【②消費者教育･啓発及び地域での見守りネットワークの構築･推進】
・消費者被害防止地域連絡会及び地域消費生活リレーシンポジウムを開催し、地域における見守りネットワークの更なる連携強化を図る。

(5)施策を推進する上での課題

・人口規模の小さな町村も含め、県内全ての市町村において消費生活相談に対応できる体制整備に向けた支援が必要である。

4 今後の方向性（ＡＣＴＩＯＮ）

次年度に向けた施策展開の方向性

・地方消費者行政活性化基金を活用した市町村消費者行政の充実強化が最終年度となることから、平成24年度以降も作り上げた相談体制を継続していけるように、平成23年度においては同基金を最大限活用し、市町村を支援する。
・消費生活センターを設置した市町村を地域の核として、各地域の市町村の連携を強化し、県内すべての地域において相談者の事情を徴取したうえで助言等ができる窓口の体制整備を行う。