【施策番号　Ⅱ－3－12】

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。
●消費者の安全・安心を確保するためには、消費者に身近な地方の現場の消費者行政の充実が不可欠である。
●県消費生活センターに寄せられる相談は、多重債務等を含む融資サービスが一番多い。（H22年度15.9%）
●基金を活用した市町村の相談窓口の充実が進められているが、小さな町村では体制が十分でない。

(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、「緊急！消費者トラブル注意報」等の発信など消費者への情報提供に取り組む。

【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２２年度事業／決算（千円）		平成２３年度事業／当初予算（千円）	
相談体制の充実･強化	消費生活課	消費者行政推進対策事業	2,074	消費者行政推進対策事業	3,088
		消費生活相談事業	26,710	消費生活相談事業	31,436
		地方消費者行政活性化事業	50,732	地方消費者行政活性化事業	84,447
		多重債務者生活再生支援事業	6,880	多重債務者生活再生支援事業	9,207
		消費生活相談強化事業	3,216	消費生活相談強化事業	5,904
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	消費生活課	金融関連消費者教育推進事業	613	金融関連消費者教育推進事業	1,410
		消費者意識啓発事業	901	消費者意識啓発事業	2,032
		消費生活相談強化事業	3,216	消費生活相談強化事業	5,904

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)	88.9 (H22)	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%	88.9%		

(2)指標の分析

1. 市町村による消費生活センター、相談窓口の設置に対する補助や、消費生活相談員養成講座を通じた消費生活相談員の育成、市町村担当職員の能力向上のための研修会の実施等を通じて、消費生活相談窓口の機能強化、消費者行政強化の支援に取り組んだことにより、着実に上昇している。しかしながら、小規模の町村では、予算や人員措置の面から消費者行政専任担当者の配置が難しく、他用務と兼務しながら対応している現状があるため、一部の町村で助言までできる職員の配置までには至っていない。

(3)平成２２年度の取組みの主な成果

【①相談体制の充実･強化】
■消費生活相談
・「地方消費者行政活性化基金」（21～24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、住民が相談しやすい相談体制が充実した。
（新設の消費生活センター：22年度…5市）
・新任相談員対象の消費生活相談員養成事業（受講者9名）、市町村消費者行政職員研修会（年8回、36市町村）、 相談業務のサポート等により市町村の相談員・職員の実務能力が向上した。
〈多重債務相談〉
・多重債務者生活再生支援事業を実施し、家計診断・生活指導、債務整理後の臨時的な生活資金の貸付による生活再生支援を行い、多重債務者相談の掘り起こしに繋がった。（電話相談657件、面談352件、貸付76件44,800千円）
■事業者指導
・情報提供を受けた特定商取引に関する法律に違反する業者に対する注意、指導を行った（口頭指導2件）。また、景品表示法に基づく口頭指導11件を行うなど、消費者被害の防止・救済が進んだ。
■情報提供
・新たに「緊急！消費者トラブル注意報」の第1号～第6号を発行し、消費者被害の未然防止が進んだ。
【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】
・職員または相談員を派遣して出前講座を実施し、県民に対する消費者教育・啓発が進んだ（78回開催、参加者7,172人）。
・消費者被害防止地域連絡会（市町村、警察署、社協、老人クラブ連合会等）を県内10地域で開催し、情報共有、意見交換、地域での見守りネットワークの構築が進んだ。

(4)平成２３年度の取組方針、取組状況

【①相談体制の充実･強化】
・県消費生活センター相談員の実地指導により、市町村の相談機能強化を支援する。また、市町村消費者行政職員研修会を2会場（県庁・八代市）、計8回開催する。
・市町村相談員の養成や、新たに開催する消費生活相談員連絡会及びレベルアップ講座により、相談員のレベルアップを進める。
・市町村・関係団体との連携や、リーフレット・啓発カード配布、広報媒体活用等による事業周知を強化し、多重債務者の更なる掘り起こし、生活再生を図る。
・引き続き、特定商取引に関する法律及び景品表示法に基づく指導を実施するとともに、「緊急！消費者トラブル注意報」等による県民への情報提供を通して消費者被害の未然防止を図る。
【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】
・引き続き、職員・相談員による出前講座や、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等を実施するとともに、新たに市町村が実施する見守りネットワーク推進員養成事業を支援し、県民への消費者教育・啓発、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)施策の進捗に関する総合評価

・相談機能の充実強化について、県では、顧問弁護士制度の実施、専門アドバイザーの設置、全相談員の国民生活センター研修参加などによるレベルアップが進んだ。また、市町村では、消費生活センター、相談窓口の設置や、消費生活相談員養成講座、担当者研修の実施により充実強化が図られ、相談件数も年々増加している。
・消費者被害の未然防止・拡大防止については、広報や出前講座、金融広報委員会との連携による消費者教育等の実施により、十分に進んだ。また、補助金交付等により市町村への支援を行った結果、独自で広報・啓発事業を実施する市町村が増加した。

(6)施策を推進していく場合の課題

・小規模な町村も含め、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の整備に向けた支援の継続が必要である。
・24年度までは消費者行政活性化基金が活用できるものの、その後の国の措置や支援のあり方が明確に示されておらず、今後の消費者行政推進の妨げとなっている。

4 今後の方向性（ＡＣＴＩＯＮ）

・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、相談者の事情を聴取したうえで助言等ができる窓口の体制整備を行う。
・地方消費者行政活性化基金を活用して、市町村の消費者行政の充実強化に向けた支援を継続する。また、国に対し、25年度以降の措置や支援を強く働きかけていく。