

1 基本的視点

消費者、事業者、消費者団体、NPO及び行政が力を合わせ全ての施策を次の視点に立って進め、安心して安全で豊かな消費生活を送ることができる社会の実現を図ります。

(1) 消費者の権利尊重

消費生活の安定や向上を図るためには、まず消費者の権利が最大限尊重されなければなりません。平成16年に改正された消費者基本法では、次の6項目が消費者の権利として位置付けられました。

- ア 安全が確保されること。
- イ 適切な選択を行えること。
- ウ 必要な情報を知ることができること。
- エ 消費者教育を受けられること。
- オ 意見が消費者施策に反映されること。
- カ 消費者被害が適切かつ迅速に救済されること。

(2) 役割分担の明確化

地方分権が進みつつある中、国と自治体との関係は大きく変わってきています。また、市町村は県民に最も身近な自治体として、県は市町村を包括する広域の自治体として、それぞれの役割を果たしていく必要があります。さらに、消費者団体やNPO等の民間団体においても自主的に様々な取組を進めていることから、国、県、市町村、民間団体等の役割分担を明確化し、それぞれの権限や特性を生かしながら、施策を進めていきます。

(3) 連携と共助

総合的かつ計画的に施策を進め県民の消費生活の安定・向上を図るためには、行政、事業者、消費者団体、そして消費者自身等の多様な主体がそれぞれに横のつながりを持って活動することが重要です。そのため、多様な主体間の機能の連携を促進するとともに、各主体の長所や短所をお互いに補い協力する関係の構築を進めていきます。

消費者自身にも受け身の立場だけでなく、常に学習し、互いを支え合いつつ主体性を持った消費活動が求められています。

2 計画目標

「消費者トラブルに迅速かつ適確に対応、安心の消費生活確保へ」

昨今の消費生活に関する問題は、食の安全の確保、IT化や国際化の進展によるインターネット関連被害の拡大、高齢化の進展により増加する高齢者を標的にした悪質商法の問題など、消費に関連するありとあらゆる場面で様々な態様で発生しており、より複雑化する傾向にあります。

こうした問題の解決には、国、県及び市町村の行政機関の連携はもとより、消費者団体等との連携も必要となってきます。

また、消費者も、消費生活に関する情報を自ら収集する、消費者教育を受けるなど、賢い消費者として被害に遭わない消費行動をとる、更に一步進んで自ら積極的に環境などに配慮した消費行動をとる、いわゆる「自立した消費者」となることも強く求められています。

そこで、本県では、消費者、事業者、消費者団体や他の行政機関など、消費生活に関わる多様な主体が連携し、それぞれに与えられた役割を果たすことによりトラブルの未然防止を図り、消費者トラブルに迅速かつ適確に対応することによって全ての県民にとって安心の消費生活が確保された地域社会の実現を目指します。



3 基本指標

「1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合」

現 状	目 標
1. 4 5 % (1万人当たり145人)	1. 1 6 % (1万人当たり116人)

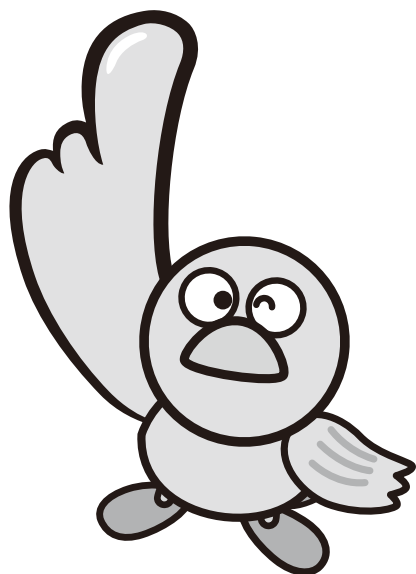
消費者被害を防止することは、消費者行政で最も必要とされている目標だと考えられます。県民の安心・安全を確保する観点からも、県民が被害に遭わない、被害が少なくなることが求められます。

相談、啓発及び事業者指導は、消費者行政施策の主要な柱です。これに関わる諸施策を国、県、市町村、消費者団体や多くの県民とともに推進していくことが、消費者被害の防止につながると考えられます。

こうしたことから、この計画を着実に推進するための基本指標として「1年以内に消費者被害の経験があると回答した県民の割合」を設定し、消費者被害を現状に比べ2割削減させることを目標としました。

訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等は消費者取引の中でもトラブルが生じやすい取引とされ、特定商取引に関する法律の対象となっています。

そこで、基本指標は、県政サポーターアンケートにおいて、この1年以内に訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等の契約で経済的、物的な消費者被害に遭ったと回答した県民の割合としました。



4 施策展開の方向と主要な取組

〔主要な取組1〕 消費者トラブルの解決に向けて

訪問販売や電話勧誘などにより「住宅リフォームや浄水器、健康食品などの商品について、意に沿わない契約をさせられてしまった」等の消費者からの苦情や問い合わせが、約5万件あまり県内の消費生活相談窓口に寄せられています。

消費生活相談窓口では、こうした相談に対し解決のための助言や事業者とのあっせんなどを行っています。

消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に身近な市町村の消費生活相談窓口の充実が何よりも大切です。また、国、県、市町村、警察等の関係機関が相互に連携を図るとともに、消費者団体、弁護士会、司法書士会等との連携に努めます。

具体的な取組

■ 困難な相談事案への対応

県消費生活支援センターには、主任消費生活相談員、相談担当職員及びアドバイザー弁護士で構成する消費者苦情処理問題解決チームを設置しています。困難事案には消費者苦情処理問題解決チームが的確に対応できるよう、充実に努めます。

また、市町村から寄せられた困難事案についても、県と市町村が情報を共有し、共同で対応する体制を整備します。

あわせて、相談担当者の相談対応力の向上を目指した研修や事例研究等に取り組みます。

■ 相談受付時間の拡充検討

県消費生活支援センターでは、土曜日の相談を実施しています。働いている方々の相談のしやすさなど、県民のニーズを把握しつつ、相談受付時間の拡充を検討していきます。

■ 市町村相談窓口の拡充

全ての市町村が消費生活センター（P6参照）を開設できるよう支援します。センターの設置が困難な小規模な町村には協定の締結や広域方式によるセンターの設置を支援していきます。

また、深刻化する高齢者の消費者被害に対応するため、地域の福祉部門等との連携により高齢者を相談窓口につなぐなどの対策を支援します。

■ 市町村の相談窓口への助言・情報提供や相談支援

市町村の相談窓口からの求めに応じ助言や情報提供を行うとともに、相談件数の

少ない町村や経験の浅い相談員が配置されている市町村へ出向き、直接の助言やあっせんの立ち会いなどを行います。

また、弁護士等による苦情処理アドバイザーの一層の活用を促進します。

■ 高齢者等の消費者トラブルの防止

市町村の消費生活窓口と高齢者福祉部門が連携して、高齢者の消費者トラブル防止に向けた情報提供や要援護高齢者等支援ネットワークを活用した見守り、相談事案の掘り起こしの実施を支援します。

■ 弁護士会、適格消費者団体等との連携

緊急な相談事案や困難事案の検討に当たり、迅速かつ効率的な解決を図ることができるよう、弁護士会等と連携を図ります。

また、県内の適格消費者団体とは、連絡会議の開催等により、情報交換や連携を深め、個人情報保護を踏まえた相談情報の提供や消費者被害の未然防止、被害の回復に関して相互に協力し得る環境の整備に努めます。

■ 多重債務相談における庁内ネットワークの整備及び充実

埼玉県多重債務対策協議会と総合的な問題の解決に向けた情報共有を図るとともに、相談者に身近な市町村においては税務部門や福祉部門等とのネットワークの構築を進めます。

■ 商品事故等の原因究明のための商品テストの実施

商品事故等の原因究明のため商品テストを実施するとともに、消費者庁や関係機関と連携を図ります。

■ 関係部局及び市町村を含めた連携体制の確立

消費者事故等が発生した場合の連携体制を確立し、迅速な対応が図られるようにします。



県消費生活支援センターの相談風景

〔主要な取組 2〕 自立した消費者の育成を目指して

IT社会の進展などにより消費者行動が複雑化・多様化し、変化の著しい現代社会においてそれぞれの世代に応じて受け手の気持ちを動かす情報を積極的に発信することが重要となっています。

悪質商法の標的とされやすい高齢者や若者に対してそれぞれの特性に応じた情報を様々な角度から適時適切に届けるようにします。

また、消費者自身にも、自ら情報を収集し、自ら行動するとともに、大震災や原子力発電所事故など緊急時には冷静に対応することが求められています。

自立した消費者となるためには、消費者教育が重要であり、成長の過程に応じて体系的に知識を習得することが必要です。

学校だけでなく、家庭や地域においても消費者教育を受ける機会を提供することが重要です。

このため、行政と消費者教育等を行う消費者団体、事業者団体、NPO等とが協働して様々な啓発事業に参画し、自立した消費者の育成に努めます。

具体的な取組

■ 地域とともに取り組む啓発活動

県や市町村の職員と消費生活相談員が自治会等に出向いて消費生活に関する知識を習得するための出前講座を行います。あわせて、地域において見守り活動や啓発活動を担うボランティアの消費者被害防止サポーターを活用することにより、情報の不足しがちな高齢者、若年者や障害者に対して直接必要な消費者情報を届けるように努めます。

また、市町村において構築している要援護高齢者等支援ネットワークとの連携などにより、埋もれがちな消費者トラブルをいち早く発見し、消費生活相談につなげる地域ぐるみの取組を進めます。

■ あらゆる世代に対する消費者教育

本県では、教育連携会議を開催して消費者行政部門と学校教育部門との情報交換を実施していますが、国の消費者教育推進会議における消費者教育を推進するための方策や消費者教育の推進に関する法律についての議論の動向を踏まえつつ、更に連携を進めます。

また、消費者教育の授業が効果的に実施できるよう、教職員を対象に実践的で効果的な研修を実施します。

市町村と連携を図りながら、高校、大学、高齢者の学習の場である生きがい大学や地域の自治会等における消費生活講座をより参加しやすい講座とするよう努めるとともに、最新の情報を提供できる出前講座の周知を図ります。

■ 生活科学センターにおける消費者教育の充実

消費生活の分野で全国唯一の本格的参加体験型展示施設である埼玉県生活科学センター（愛称：彩の国くらしプラザ）が、平成23年度にリニューアルするのに合わせ、「触れて、試して、参加できる」コンテンツを活用し、消費者教育、特に若年者に対する金銭教育を推進します。

■ 情報提供の機会拡充

相談情報、悪質事業者の手口や消費者事故等の注意喚起情報や放射性物質に関する情報などを、ホームページ、メールマガジン、情報紙等の様々な広報媒体を活用し、消費者に提供していきます。

また、テレビ、ラジオ等の報道機関の協力を得ることができるよう、積極的に情報提供を行います。

■ 高齢者等に対する情報提供

高齢者や障害者は、消費生活に関する講座に参加しにくく、また、十分な情報が届きにくいことから、悪質商法の標的とされやすいとされています。このため、それぞれの特性に応じた情報提供に努めます。

■ 消費者団体への情報提供と意見交換の場の設定

消費者被害防止のためには消費者団体との連携が重要なことから、消費者団体への情報提供を積極的に行うとともに、消費者団体が抱える課題等を把握するため、定期的な意見交換の場を設けます。



体験しながら消費生活について学べる生活科学センター

〔主要な取組3〕 徹底した事業者指導の強化

言葉巧みなセールストークや詐欺的な手口で強引に高額な商品やサービスを高齢者や若年者に押しつける悪質商法が横行しています。

このような事業者に対して関係機関と連携して法律や条例に基づく処分及び指導を厳正に行います。

さらに、業務停止処分等は他都道府県に効力が及ばないため、悪質な事業者が県境を越えて広範囲で活動ができないよう、近隣都県と緊密な連携を図り排除します。

具体的な取組

■ 処分・指導に向けた広域連携

5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）や北関東4県（埼玉県、茨城県、栃木県及び群馬県）の連携を密にして処分及び指導を行います。

■ 調査体制の整備

事業者への処分及び指導を適正に執行できるよう、弁護士等の専門家から助言を受ける体制を整えます。

また、消費者の被害事実を的確に把握する必要があることから、市町村の相談窓口との情報共有を図ります。

さらに、広域的な事案に対しては、他の都道府県との連携を図り、調査のノウハウの共有化を図ります。

■ 定常的なフォローアップ

行政処分を受けた悪質事業者が、その後適切に活動しているか、事後のフォローアップを強化します。

■ 警察部門との連携

警察部門と定期的な情報交換を行うとともに、刑事処分による対応も視野に入れながら機動的に処分及び指導を実施します。

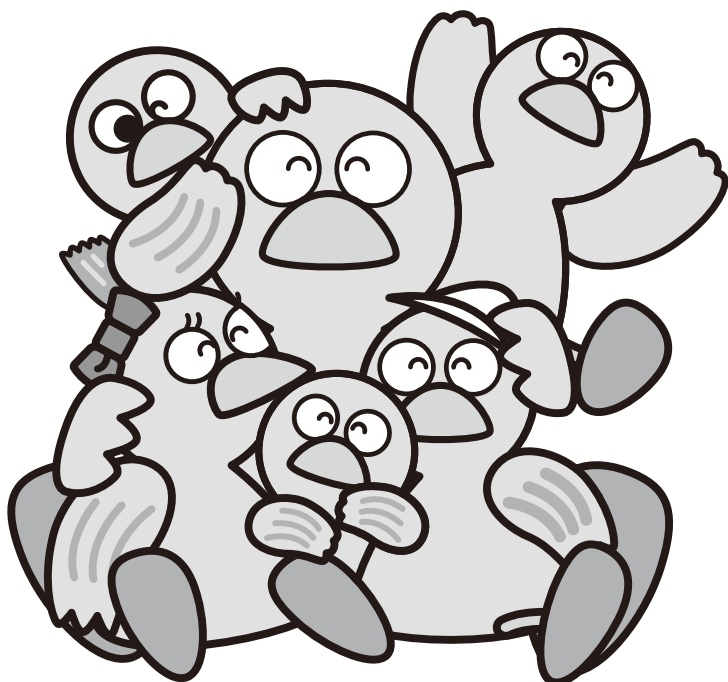
■ 広告表示の適正化に向けた指導等

5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）の連携を図りながら表示等に関する情報交換を行い、広域的に有効な表示の適正化を推進します。

また、県内の大学及び高校との連携による不当広告表示調査を実施し、若者の目による広告表示の監視を強化します。

■ 事業者団体の取組支援

事業者団体が、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者の間に生じた苦情対応や、遵守すべき基準の作成などの活動ができるよう、事業者団体の研修会に講師を派遣するなど積極的に情報提供等を行い、事業者の自主的な取組を支援します。



〔主要な取組4〕 消費者にやさしい暮らしの向上を目指して

日常生活には、普段気がつかない危害や危険が潜んでいたりするものです。例えば、焼肉店で生肉を食べて病原性大腸菌O111に感染した、あるいは公園のブランコが急に折れてけがをしたなどです。また、東京電力福島第一原子力発電所の事故による放射性物質の飛散は目に見えない脅威となっています。

このような場合、事故等の情報を消費者にいち早く正確に提供することによって消費者の不安を解消し、被害の拡大を防止することが重要です。

また、地球温暖化などの環境問題は私たちの消費生活に密接に関わっています。消費者が環境に配慮した行動をとるための環境整備や啓発に取り組めます。

具体的な取組

■ 食品の監視指導・検査の実施

県内で製造、加工、流通及び販売する食品の監視指導や検査を実施し、食品の安全確保を図ります。

■ JAS法（農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律）、薬事法、景品表示法等に基づく適正な表示の監視指導

食品（健康食品を含む。）や医薬品等の虚偽・誇大広告を排除することができるよう、関係部局が連携しながら監視指導を実施します。

■ 食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション

食に関わる関係者の間で、リスクに関する情報、意見等を相互に交換します。

■ 消費者事故への迅速な対応

消費者事故情報について迅速に情報収集や調査を行います。また、必要に応じ、商品事故等の原因究明のための商品テストを実施します。

■ 消費者事故等の危機管理の視点に立った関係部局及び市町村との連携

消費者事故等の情報を速やかに収集するため、関係部局や市町村との情報連絡体制を整備し、消費者事故等における被害防止に努めます。

■ 地球環境問題を意識した啓発

レジ袋削減や深夜化するライフスタイルの見直しなど、地球環境を意識した県民への啓発に努めます。

■ 食と放射性物質に関する情報の提供

農産物の放射性物質検査の結果を公表するなど、食と放射性物質に関する情報を県民に提供することによって県民の不安解消に努めます。

