

第3 施策展開の方向

1 基本的視点

「消費者基本法」や「消費者教育推進法」などの消費者関連法等に基づき、次の視点に立った施策を、県、市町村、事業者、消費者及び消費者団体等がそれぞれの責務を踏まえ、力を合わせて推進し、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。「消費者基本法」では消費者の権利の尊重が基本理念の一つとして位置付けられており、県条例では次に掲げる7つの権利を消費者の権利として位置付け、その確立を図ることとしています。

- ア 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されない権利
- イ 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択をする権利
- ウ 商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- エ 商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から速やかに救済される権利
- オ 消費生活を営む上で必要な情報が速やかに提供される権利
- カ 消費者の意見が県の施策及び事業者の事業活動に適切に反映される権利
- キ 消費生活に関する学習の機会が提供される権利

(2) 消費者の自立支援

「消費者基本法」では、消費者政策の基本理念を「消費者政策は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。」と定めています。

また、本計画は「消費者教育推進法」に基づく県の「消費者教育推進計画」に位置付けられるものであり、「消費者教育推進法」では、消費者教育の基本理念として、以下の項目を掲げています。

そこで、これらの基本理念を踏まえた施策を推進していきます。

- ア 実践的な能力の育成
- イ 「消費者市民社会」の形成への参画に対する支援
- ウ 生涯の各段階に応じた体系的な教育
- エ 教育の場の特性に応じた適切な方法及び多様な主体の連携

(3) 高度情報通信社会の進展への対応

情報通信技術の発達と情報通信機器・サービスの急速な普及により、インターネット上で流通する情報量が飛躍的に増加するなど、高度情報通信社会は急速に進展しています。

そこで、消費者が高度情報通信社会において適切に行動することができるための施策を進めるとともに、情報通信を効果的に活用した施策を進めていきます。

(4) 環境への配慮

事業者及び消費者のそれぞれが、自らの行動が地球環境に与える影響を自覚し、将来の世代にわたって良好な環境を保全するための行動をとることができるよう、必要な施策を進めます。

2 消費者を取り巻く環境の変化や本県の特徴を踏まえた視点

高齢化の進展などの社会環境の変化に加え、消費者の意識の変化や社会における「助け合い」意識の高まりなど、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。

また、本県の人口の状況及び将来見込みには、全国的に見て特筆すべき特徴があります。

そこで、基本的視点に加え、これらの環境変化や本県の特徴を踏まえ、次の視点に立った施策を推進します。

(1) 社会的な意識の変化への対応

消費者の意識については、環境や被災地の復興などの社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することへの関心が高まっています。これらは、「持続可能な消費」や「エシカル消費」と呼ばれ、消費者市民社会の形成に向けた変化として位置付けられます。

また、企業等が消費者の権利を尊重し、消費者のニーズや期待に応えることにより組織の社会的責任を果たす「消費者志向経営」に対する関心も高まっています。

そこで、こうした社会的な意識の変化に的確に対応した施策を進めます。

(2) 超高齢社会への対応

我が国は世界でも例のないスピードで高齢化が進行しています。

また、高齢者の消費生活相談は増加傾向にあり、情報が不足しがちで交渉力が弱くなる高齢者の被害の増加が懸念されます。

そこで、高齢者の被害防止のための施策を更に充実・強化します。

(3) 本県の特徴の考慮

本県の人口の状況及び将来見込みには、全国的に見て以下のような特徴があります。これらの特徴を踏まえた施策を進めていきます。

ア 全国トップレベルのスピードで高齢化が進む見込みです。

イ 年間転出入者数の総人口に占める割合が極めて高くなっています。

ウ 昼夜間人口比率が最も低い水準です。

(4) 連携及び共助の促進

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、消費者及び消費者団体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。

また、行政の役割だけで高齢者等の被害を防止することには限界があり、高齢者等に対する地域の見守り力の向上が大きな課題となっています。年齢に関係なく社会に対してアクティブに活動する「アクティブシニア」による高齢者同士の見守り活動など、共助の仕組みの活用を図ります。

(5) 地域性への配慮

本県の中においても都市部と農村部とではその地域性は多様であり、それぞれの地域の特徴に応じた対応が必要です。

「消費者安全法」では「市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助」が県の事務とされており、それぞれの地域の状況に応じた取組を市町村と協力して進めていきます。

3 計画目標

「全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」

高度情報通信社会の進展によるインターネット関連被害の拡大やグローバル化の進展による海外の事業者とのトラブルの増加、また、高齢化の進行による高齢者を狙った様々な手口の悪質商法の問題や電子マネーの普及など決済手段の多様化に伴う問題、更には、食の安全や環境への配慮に関する問題など、私達を取り巻く消費生活に関する問題は多様化、複雑化しています。

こうした問題に対応していくためには、消費者市民社会の形成を目指した消費者教育の充実、強化が極めて重要です。

また、消費生活トラブルが生じた場合に適切かつ迅速に救済される体制の整備、充実が必要です。

さらに、悪質事業者等への徹底した処分及び指導の強化を図らなければなりません。

加えて、超高齢社会の進展を踏まえ、高齢者等に対する地域の見守り力の向上が不可欠です。

そこで、本県では、消費生活に関わる多様な主体がこれらの取組を連携、協力して推進することにより、消費者の権利が最大限尊重され、全ての県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を目指します。

4 基本指標

「1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをした県民の割合」

現状（平成27年度） 15.2%（1,000人当たり152人）

→ 目標（平成33年度） 14.0%（1,000人当たり140人）

県民生活の安心・安全を確保する観点からは、県民ができる限り消費者被害に遭わない、そもそも消費者トラブルに巻き込まれないようにしていくことが、消費者行政の目的となります。

本県では、市町村と県との連携体制が整備された消費生活相談及び全国的に優れた成果を上げている事業者指導により、一定の抑止効果が生まれています。これらの施策は、依然として消費者行政施策の重要な柱として取り組んでいきます。

これからは、これら施策から得られる情報を基に啓発や消費者教育などを効果的に進めて、消費者の自立を支援するとともに、被害に遭いやすい消費者を地域で見守り、相談窓口との連携体制を整えることにより、被害が発生、拡大しにくい地域づくりを進めることが重要となります。

また、このような地域づくりは、消費生活相談と事業者指導の精度・効果を高めることにもつながります。

したがって、これらの施策を相互の連携や全体のバランスに配慮しながら強力に推進することができれば、消費者被害に強い地域づくりが可能となります。

このような地域づくりに関わる諸施策は、国、県、市町村、消費者団体はもとより福祉や教育などの関連行政部門や多くの県民と連携して進めていくことが、大変重要です。

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、県政世論調査において「1年以内に消費者被害の経験がある、または嫌な思いをした県民の割合」を設定し、高齢者の増加に伴って消費者被害の増加が見込まれる中で、消費者被害を現状よりも減少させることを目標としました。

5 主要な取組

ここでは、課題を解決し計画目標を達成するためにこの計画で取り組む主要な取組を取り上げます。

(1) 主要な取組 1 「消費者教育の充実・強化」

消費生活における安心・安全を確保し、消費者被害を未然に防止していくためには、消費者への注意喚起や適切な対処方法等の情報提供のみならず、消費者が自ら進んで消費生活に関する知識を修得し、適切な行動がとれる消費者教育の取組を充実・強化していきます。

平成24年8月に制定された「消費者教育推進法」では、消費者教育は、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育であると同時に、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を高めるための教育を含む教育活動であると定めています。そのため、消費者被害を未然防止するための消費生活知識の提供に加え、消費者の主体的な活動によって消費者市民社会の参画に関わる基本的な能力を育成していくことが重要になっています。さらに、幼児期から高齢期の生涯にわたり、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において消費者教育を受ける機会を確保し、多様な主体と連携・協働しながら消費者教育の充実・強化を図る必要があります。特に、民法改正による成年年齢を18歳に引き下げる動きがある中、現在よりも早期の段階で、成人として必要な消費者教育が求められます。様々な対象・場に応じた消費者教育を展開するため、消費者庁が作成した「消費者教育の体系イメージマップ」等を活用して県内での消費者教育に関する取組を「見える化」し、関係機関・団体との連携・協働を図っていきます。

特に学校における消費者教育の推進に当たっては、教育行政・教育委員会との連携を図っていきます。本県の「教育振興基本計画」に基づく重点施策には、「確かな学力の育成」、「社会的に自立する力の育成」などの重点課題が掲げられており、変化の激しい社会を生きる力として、課題を解決するために必要な思考力や判断力、表現力等の社会的自立の基盤となる力の育成を目指しています。これは消費者教育において、日常生活の中での危険を回避したり、トラブルに対応する能力を育成することや、消費生活情報に対する批判的思考力、消費が持つ社会的な影響力の理解、持続可能な消費の実践といった社会的な課題解決に向けた力を育成することと密接に関わります。

地域における消費者教育の推進に当たっては、市町村をはじめ、県内の消費者団体やNPO、事業者、関連団体等との連携を図り、県消費生活支援センターの拠点機能の強化と地域の担い手の育成支援の充実を図ります。

消費者教育の担い手育成に関しては、消費者教育によって、消費者市民社会への

参画に関わる基本的な能力を育成し、消費者としての主体的な活動を促すためには、学校や地域で消費者教育を担う教職員・講師の質を高める必要があります。そのため、学校の教職員に対する消費者教育研修の内容の充実や、消費生活相談員や地域の消費者リーダー等に対して、効果的な教育手法等を身に付けることができる研修機会・内容の充実を図ります。

学校での消費者教育は、消費者市民社会の参画に関わる基本的な能力の育成を図る場であり、生涯にわたる消費者市民育成の基盤をつくることとなります。また、地域での消費者教育の推進は、家庭や地域での教育力の向上に寄与し、県民全体で安全・安心な社会を構築していくこととなります。

(具体的な取組)

ア 学校における消費者教育の推進

(ア)「消費者教育連携会議」と「消費者教育研究協議会」の開催

消費者教育に関する情報の提供・共有を図るため、「消費者教育連携会議」及び「消費者教育研究協議会」を開催して、学校における消費者教育の実践を支援します。具体的には、教職員等消費者教育セミナーの実施内容の検討や、効果的な広報の検討を行います。

(イ) 学習指導要領に基づく消費者教育の推進

学習指導要領に基づき、子供の発達段階や特性に応じた消費者教育を、小・中・高等学校の各学年・教科等において取り組みます。学習指導要領では、小学校の社会科、家庭科、中学校の社会科、技術・家庭科、高等学校の公民科、家庭科、商業科等の教科において、消費者教育に関わる内容が取り扱われています。小・中・高等学校等の各学年・教科等においてどのような教材や実践に関する資料等が不足しているかについて、学校や教職員へのアンケート調査等で把握していきます。

(ウ) 教職員に対する支援、情報提供

小・中・高等学校等の教職員を対象に、消費者教育の内容や教育手法について学ぶ研修の機会として、「消費者教育セミナー」を実施します。また、中学校や高等学校の初任者研修等において、消費者教育に関する講義を実施します。

学校の教科等での取組・実践の向上を図るため、実践事例を収録した指導用資料（教育実践情報）や教材（資料情報）の提供を図ります。また、消費生活に関する内容には法律や経済、情報、環境に関わる専門的な内容も含まれることから、学校・教員の要望に応じて各分野の講師を派遣します。

(エ) 研究校（モデル事業）における推進

学校全体で消費者教育についての実践研究に取り組むことで、各教科で学ぶ内容、更には学校の行事や総合的な学習の時間、生活指導等と関連付けてより実践的な学習を図ることが期待できます。既に県立高等学校では、平成24年度から26年度にかけて「消費者教育研究校」を7校指定し、家庭科、公民科、情報科が連携して取り組んだ内容を「指導事例集」として取りまとめ公表しています。

小・中学校においても実践研究の推進を図るため、市町村の協力により、地域の特性を生かした研究校（モデル事業）を選定し、消費者教育の専門家・外部講師を派遣する等の支援・助言を行い、成果を他の市町村での取組に役立てられるような仕組みを検討します。

高等学校での取組についても情報収集を図り、学校・教員へ研修等を通じて新しい情報を提供していきます。

(オ) 大学等における消費者教育の支援

大学等の学生の消費者トラブルの被害防止を図るため、新入生を対象としたオリエンテーションへの講師派遣、関東甲信越ブロックの都県（政令指定都市を含む。）による啓発ポスター・チラシの配布等を実施しています。現在検討されている成年年齢の引き下げも視野に入れ、大学の学生相談担当課やキャリア教育担当部署、大学生協等と協力して、学生（若者）向けの消費者教育の推進を図ります。

イ 地域における消費者教育の推進

(ア) 県消費生活支援センターの消費者教育の拠点機能の強化

県及び市町村の消費生活センター等には、県民からの消費生活に関する様々なトラブル相談の情報が収集され、消費者の被害防止に役立てられています。消費生活センター等での講座・イベントの開催だけでなく、消費生活相談員等が地域に出向いて啓発を行う出前講座も実施してきました。消費生活センター等と消費生活関連講座の認知度の向上を図り、消費者トラブルに関わるだけでなく、消費者市民としての活動に役立つ内容を扱った講座・イベント等を企画し、県民の参加を促します。

県消費生活支援センターには参加体験型の学習施設である生活科学センター（彩の国くらしプラザ）があり、消費者トラブルの疑似体験やお金・契約に関する内容について学ぶことができます。子供あるいは親子向けの講座の開催や、学校の社会科見学等での施設利用の促進を図ります。また、学校や地域で取り組む消費者教育の担い手向けには、学校や地域での取組事例や消費者教育の教

材、講座やイベントの講師や企画・運営ができる人材・団体の情報の蓄積を図り、消費者教育の担い手を支援する機能の充実を図ります。

(イ) 情報提供の機会拡充と消費者教育の取組の「見える化」

消費者被害の未然防止を図る観点から、消費生活相談の情報や消費者事故等の注意喚起を、ホームページやメールマガジン、広報誌等の情報媒体を活用して速やかな情報提供を行います。また、県民が自ら消費生活に関する学習をする際に役立つ情報の提供として、生活科学センター（彩の国くらしプラザ）で提供する消費生活関連の図書資料や視聴覚教材ライブラリーの充実を図ります。

県内の行政や消費者団体等での消費者教育に関する取組の「見える化」により、既存の取組との連携、先駆的な取組の普及、各地での取組内容についての理解促進を図るようにします。そのため、先駆的な取組事例や情報を集積した消費者教育関連のホームページ（ポータルサイト）の構築や、消費者教育に関する取組の成果発表や情報交流の機会・場を設ける等、必要な情報が必要な人に届くための仕組みを検討します。

(ウ) 家庭における消費者教育や自主学習の支援

家庭でできるトラブル対策や事故予防を促すため、家庭での教育や自主学習に役立つ情報の提供や世代を交えた講座の開催等の支援を図ります。特に、家庭での子供や高齢者の事故、また、消費者の誤使用や不注意で発生する製品事故の防止、情報通信サービスの利用でのトラブルの予防に向けた情報提供・注意喚起を充実させます。子育て世帯には、保健所や子育て支援施設、保育関連施設等の協力を得たり、高齢者世帯には、社会福祉関係団体や介護施設等の協力を得て情報提供・注意喚起を実施します。

(エ) 高齢者等に対する消費者教育

高齢者の消費者被害は増加傾向にあり、高齢者等の被害防止のための啓発情報の提供や見守り活動については、「主要な取組3」においても取り上げます。高齢期は、周囲の支援を受けつつも人生の豊富な経験や知識を活かす時期でもあるので、地域での啓発活動・教育の担い手となる人を発掘し、消費生活に関する講座・イベント等への参加・参画を促します。

生涯学習の観点からは、高齢者の学習の場である生きがい大学、公民館、自治会等における消費生活講座等の充実に努めます。情報が不足しがちな高齢者等に対しては、県や市町村の職員、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啓発講座を行うほか、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等により、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。

(オ) 地域の担い手（人材）の育成

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である「消費者被害防止サポーター」（地域のリーダー）の育成を行うとともに、サポーターが活躍する場の提供を支援するため、市町村の協力を得て地域における啓発事業の展開を推進するとともに、消費生活に関する自主学習や啓発活動を行う県内の消費者団体・NPOの活動を支援します。また、高齢者等を見守る人（民生委員や介護事業者等）向けの研修講座を実施し、「埼玉県版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」等の啓発資料を更に充実させ、啓発活動への活用等を促します。

地域で活動する事業者も消費者教育の担い手・支援者となることが期待されています。事業者によっては、お客様相談室等を設けて、消費者からの意見や要望を収集し、商品・サービスの改善や開発に役立てる消費者志向の取組をしていたり、社会的責任（CSR）の観点に立った活動（規模や業種に応じた工場や施設の見学、職場体験等）もしています。そこで、地域で開催する消費者向けのイベントや行事に事業者が出展・参画することを促し、事業者と消費者との交流・情報交換の場の充実を図ります。

ウ 関係機関・団体、関係教育分野との連携

(ア) 消費者教育コーディネータの育成

学校・教員からの授業協力の依頼を調整したり、地域の啓発講座等に専門家・講師を派遣したり、関係機関・団体との連携・橋渡しをする役割・人材として「消費者教育コーディネータ」の育成を検討します。消費者教育が対象とする消費生活に関する内容（学習領域）や対象が広範にわたることから、各分野の専門家や教材・資料に関する情報の蓄積、関係機関・団体との連携・協働を促進する仕組みを検討します。

(イ) 環境教育

学校や地域における環境教育、環境学習活動を支援し、環境に配慮した消費生活を送ることができる消費者の育成を図ります。また、「持続可能な社会」、「持続可能な消費」、「エシカル消費」についての関心・理解を高めるため、「持続可能な開発のための教育」（ESD）との連携を図ります。

小・中学校等の環境学習を支援するため、「環境教育アシスタント」や「環境学習応援隊」（環境保全のノウハウや環境学習プログラムを学校に提供する企業）

を派遣しています。また、環境教育の取組について情報交換を行う環境教育研究協議会を地区別で開催し、学校教育等における環境教育の推進を図っています。

市民団体等が開催する学習会や講演会には、専門家である「環境アドバイザー」を派遣します。地域における環境教育指導者の育成のため、「彩の国環境大学」を実施します。また、県民や事業者等が環境に関心を持ち、行動、実践できるように県民実験教室、環境にやさしい消費生活講座等の講座を開催します。

(ウ) 食育

学校や地域における食育の推進の一環として、食生活の改善、食品の安全、食品表示、食品ロスについて配慮できる消費者の育成を図ります。埼玉県食育推進計画に基づき、学校（給食）や地域、家庭での食育の推進を図ります。

(エ) 金融・金銭教育

学校における金融経済教育を推進するため、埼玉県金融広報委員会（県消費生活支援センターに事務局を設置）では研究校（原則2年間研究を委嘱）による学校全体での実践研究を支援しています。金融広報中央委員会で作成した教材を提供し、金融広報アドバイザー等を研修や講座の講師として派遣しています。金銭に関わるトラブル防止の観点だけでなく、金融経済に関する正しい知識や生活設計等の実践力を高めるため、県民を対象に各種講座や講演会の開催を実施します。

(オ) 法教育

法教育は、法律の専門家ではない一般の人々が法や司法制度、法的なものの考え方を身につけるための教育です。弁護士や司法書士が、学校（高等学校）に出向き、様々な社会問題について紛争解決（ルールづくり）を考えたり、契約の基本について理解を深める講座を実施しています。消費者問題についての出前講座等の取組と連携していきます。

(カ) 情報モラル教育

学校における情報モラル教育の推進として、県内の中学校・高等学校においてスマートフォンの安全利用についての研究を実施し、インターネット上での見守り活動やトラブル注意報を出す等の取組をしています。地域で実施する講座には「ネットアドバイザー」を派遣します。

急速に普及した携帯電話やスマートフォン、インターネットを適切に使えるように、家庭、学校（PTA）、事業者等が協力して児童生徒、保護者等対象の

講座を実施し、消費者の情報・メディアに関わる領域の消費者教育として推進していきます。

(2) 主要な取組 2 「安心・安全を守る体制の整備」

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合せが、約5万件あまり県内の消費生活センター等に寄せられています。今後は、マイナンバー制度や、電力小売全面自由化など社会制度の変化に則した相談の増加が見込まれます。

消費生活センター等では、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センター等の充実が何よりも大切です。また、本県の特徴である、年間転出入者数の総人口に占める割合が全国的に見て極めて高い水準にあることを踏まえ、市町村の消費生活センター等の周知を進めることも重要です。

また、昼夜間人口比率が全国的に見て最も低い水準にあり、就業者のうち4人に1人が県外で従業していることを踏まえ、県民が相談しやすい体制の整備を図ります。

さらに、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。

また、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押しつける悪質な業者に対しては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)

ア 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問題解決プロジェクトチームを設置しています。

市町村からの困難事案に消費者問題解決プロジェクトチームが的確に対応できるように、充実に努めます。

また、個別の相談の解決だけでなく、制度の不備やルールの不徹底など、関

係省庁や業界に働き掛けることにより問題そのものが起きないようにするための対応を進めます。

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。

イ 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。

ウ 「消費者ホットライン（188）」の周知と市町村の消費生活センター等の拡充

住民に身近な市町村の消費生活センター等の周知と拡充を進めます。

市町村の消費生活センター等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、市町村間の連携による相談機能の充実を支援します。

エ 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。

オ 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。

カ 調査体制の整備

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、市町村の消費生活センター等との情報共有を図ります。

また、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。

さらに、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。

キ 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。

ク 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。

ケ 表示の適正化に向けた指導等

不当な広告表示については、課徴金納付命令の権限を持つ国との連絡を密にし、表示を行った事業者への処分及び指導を行います。

また、5都県（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）が連携して、広域的な広告表示の適正化を推進するほか、大学及び高校と連携した調査の実施により、若者の目による不当な広告表示の監視を強化します。

コ 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。

(3) 主要な取組3「高齢者等の被害防止」

県内の消費生活センター等への相談のうち高齢者の相談件数は全体の3分の1を超えており、また、高齢者の相談では契約金額が高額になる傾向が認められます。本県では全国トップレベルのスピードで高齢化が進む見込みであり、高齢者の被害防止は喫緊の課題です。

家庭や地域で被害に遭うことが多い高齢者の被害防止を進めるためには、市町村の消費生活センター等からの被害に関する情報が、高齢者本人だけでなく、高齢者等を見守る人にも適時行き渡る必要があります。

そこで、地域で高齢者等を見守る人が、消費者被害の端緒をいち早く察知し、消費生活センター等につなげ、被害防止やトラブルの早期発見を行うことができるよう、普及啓発の充実を図ります。

また、市町村の福祉主体の高齢者等の見守りに消費者被害防止の視点を加える効果的な見守り体制の整備を支援します。

本県の都市部と農村部とではその地域性は多様であり、特に農村部においては若者世代の転出が続き、高齢者世代の割合が多いという特徴があります。そこで、それぞれの地域の状況に応じた取組を進めていきます。

(具体的な取組)

ア 高齢者等への普及啓発

高齢者等は、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。

イ 高齢者等を見守る人への普及啓発

高齢者等の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、地域や家族との連携による見守りや情報提供の充実を図ります。

ウ 高齢者等に対する地域の見守り力の向上

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や「アクティブシニア」による高齢者同士の見守り活動などにより、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。

エ 消費者安全確保地域協議会の設置支援

地域で高齢者等を見守る枠組みとして、本県では現在すべての市町村で要援護高齢者等支援ネットワークがあります。

こうした状況を踏まえ、本県ではこのような福祉のネットワークと連携した形での市町村における消費者安全確保地域協議会の設置を支援していきます。

また、消費者安全確保地域協議会による見守りが円滑に行われるよう、消費者安全確保地域協議会と「消費者被害防止サポーター」との連携を推進します。

さらに、先行事例の他市町村への紹介や市町村が抱える課題の解決策の提示を行うことなどにより、消費者安全確保地域協議会設置のための市町村の取組を支援します。

オ 各種団体等との連携

高齢者等への地域での働きかけや見守りを効果的に進めていくために、地域に密着した活動をしている消費者団体・消費生活協同組合や事業者など各種団体との連携を推進します。