

奈良県消費者行政活性化案

～ 安全・安心な県民の消費生活の実現のために ～

背 景

- 消費者行政を取り巻く状況
 - ・多様な消費者被害(悪質事業者による訪問販売、展示会販売、マルチ商法など、NOVA・エステ事業者などの倒産による会員への損害発生)
 - ・架空請求、振り込め詐欺の多発
 - ・食品における安全・安心をゆるがす事件の多発(偽装表示、毒物混入等)
 - ・多重債務者問題
- 県における消費者行政の状況・課題
 - ・市町村において、消費生活センターの整備が不十分であるなど消費者行政の取組が不十分。
 - ・消費生活相談員の報酬額が全国的にも低位にあり、質の高い人材の素的な確保が困難な状況。
 - ・悪質な事業者の行政指導を迅速に行う体制がとれておらず、指導事例が少ない。
- 国の消費者行政の動向(「消費者行政推進計画」の閣議決定、消費者庁設置法案、内閣府の21年度概算要求等)

方 針

- 県食品・生活相談センターを県消費者行政の司令塔とし、消費者庁、市町村と連携し、県民の安全、安心な消費生活実現のための消費者行政を展開する。
- 県食品・生活相談センターを中核センターとして整備し、市町村の消費生活相談センターの整備とあわせ、県全体の消費生活相談の質的向上に努める。
- 国において地方の消費者行政への大規模な支援が予定されている平成21年度～23年度に、県・市が連携し、体制整備等に取り組む。

【目 標】

【取り組むべき重点施策案】

【施策例】

消費者行政活性化のための組織・体制整備	県消費生活センターの整備	⇒	消費者行政の司令塔機能の整備	・消費者行政の一体的、効率的実施(相談、情報提供、啓発、事業者指導等)のための体制と、施設整備 ・消費者庁・市町村とのネットワーク強化による情報の一元管理と提供	センターの改修・機器整備等 市町村との情報交換ツールの整備
		⇒	中核センター機能の整備	・緊急対応又は困難な事例の相談、苦情処理体制の整備 質の高い相談員の配置、スキルアップなど	相談員の処遇改善 研修機会の増
				・市町村消費生活センター、相談窓口の支援 市町村支援担当相談員の配置、市町村相談員の研修等	市町村相談員研修 相談員確保対策 (有資格者の把握等)
				・相談情報の分析と関係者への情報提供 ・商品テストの実施	迅速な提供のための体制整備 テスト機器の整備
	市町村における消費者行政の充実	⇒	消費相談窓口の整備・充実	・消費者センターの開設、相談環境の整備と周知 ・消費生活相談員の配置増、資質向上	住民に身近な相談窓口の設置 国・県主催研修への派遣
		⇒	消費者行政の活性化	・独自の消費者行政活性化策の策定・実施	交付金独自提案事業の活用

安全・安心な消費生活実現のための具体的な目標設定と重点施策

【目 標】		【取り組むべき重点施策案】		【施策例】
県民を消費者被害から守り、被害者を救済する	消費者被害の防止	⇒ 誰もがいつでも相談できる窓口の整備	・市町村消費生活センターの整備と周知	窓口の明確化と周知広報
			・県消費生活センターの受付時間、方法の拡大	受付時間の延長
			・高齢者・障害者等への丁寧な相談の実施	専用電話の設置
		⇒ 被害・危害情報の迅速な提供	・情報の一元管理による迅速な情報提供	各種情報の分析
			・市町村との情報ネットワークの強化	住民への迅速な情報提供
			・多様な情報提供ツールによる情報提供	メール相談
	消費者被害の救済	⇒ 消費者の苦情処理・あっせん	・苦情処理・あっせんによる解決	あっせんによる解決の増
			・苦情処理委員会の活用	消費生活審議会によるあっせん
⇒ 被害を受けた消費者の支援		・訴訟費用の貸付		
		・法律専門家の紹介	弁護士会等との連携	
	・多重債務者対策事業	多重債務者無料相談		
悪質事業者を市場から排除する。	悪質事業者の排除	⇒ 法による取締りの強化	・消費者相談情報の分析による事業者指導	相談担当と指導担当の連携による迅速な指導、処分
			・専門職員配置による体制整備	
	・消費者庁、関係省庁、近隣府県との協力			
	事業者の法令遵守、コンプライアンス意識の向上	⇒ 適正な指導・啓発	・事業者団体との連携	事業者の意識啓発事業
・消費者団体との連携			交流の場の設置	
消費者の安全・安心を確保する	安全・安心な商品の確保	⇒ 食品の安全確保	(・安全確認体制の整備)	(検査機器の整備、検査件数の拡大)
		⇒ 適正な表示・広告の指導	・関係機関、事業者団体等との連携	指導体制の整備
			・消費者による監視	県民からの情報受付
	⇒ 危害商品・食品等の情報の提供	・多様な情報提供ツールによる迅速な情報提供	関係機関連携による情報提供	
	高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備	⇒ 見守り体制の整備	・地域の見守りネットワークの整備	市町村レベルのネットワーク整備
		⇒ 適正な契約の支援	・成年後見制度等の活用促進	福祉部局、関係団体との連携

【目 標】

【取り組むべき重点施策案】

【施策例】

消費者の自立 支援	役立つ情報の提供	⇒	相談窓口の周知	・県・市町村消費生活センターの周知	周知広報チラシ
			時機を得た情報の提供	・HP、消費者ニュースの充実	内容の充実
	消費者教育・啓発の 実施	⇒	各階層への啓発事業	・講演会、講座、啓発資料	消費者被害の発生状況を踏まえた啓発活動
		⇒	消費者教育の推進	・教育委員会との連携、学校への講師派遣等	学校での消費者教育の推進
	消費者活動の支援	⇒	消費者活動グループの支援	・学習グループの支援	講師派遣、資料提供等支援
				・サポーター活動の支援	養成、活動支援
		⇒	消費者団体交流促進	・消費者活動団体への働きかけ	交流の場の提供 消費者ニュースの作成

市町村消費生活相談窓口の状況

市町村名	名称	担当課	開設状況		19年度受付件数		市町村 受付率
			開設日数	相談員	県	市町村	
奈良市	消費生活相談センター	商工労政課	週5	5	1,773	1,843	51.0
大和高田市	消費生活相談窓口	広報情報課	週3	1	396	441	42.7
大和郡山市	消費者センター	人権施策推進課	週5	2	209	832	79.9
天理市	消費生活センター	商工観光課	週5	4	232	537	69.8
橿原市	消費生活相談窓口	地域振興課	週2	3	670	333	33.2
桜井市	消費生活相談窓口	商工農林課	週2	2	309	136	30.6
五條市	消費者生活相談室	農林商工観光課	週1	1	133	43	24.4
御所市	消費者生活相談	市民課	週1	1	138	54	28.1
生駒市	消費生活センター	生活安全課	週5	4	173	1,148	86.9
香芝市	消費生活相談	商工農産課	週1	1	439	78	15.1
葛城市	消費生活相談窓口	商工観光課	月2	1	192	34	15.0
宇陀市	消費生活相談室	商工観光課	週1	1	164		
山添村		総務課	0		14		
平群町	消費生活相談	経済建設課	週1	1	106	22	17.2
三郷町	消費生活相談	住民課	週1	1	135	32	19.2
斑鳩町	消費生活相談	住民課	週1+1	1	161	37	18.7
安堵町		総務課	0		38		
川西町		産業振興課	0		52		
三宅町		総務課	0		45		
田原本町	消費生活相談室	住民生活課	週2	1	148	54	26.7
曾爾村		総務課	0		6		
御杖村		住民生活課	0		7		
高取町		住民福祉課	0		45		
明日香村		住民課	0		24		
上牧町	消費生活相談窓口	秘書課	週1	1	113	44	28.0
王寺町	消費生活相談窓口	住民課	週2	2	129	66	33.8
広陵町	消費生活相談	地域振興課	週1	1	146	29	16.6
河合町	消費生活相談窓口	総務課	週1	1	121		
吉野町	吉野郡消費生活実践連 絡協議会	町民課	週1	1	48	21	9.4
大淀町		住民生活課			91		
下市町		建設産業課			31		
黒滝村		住民課			0		
天川村		住民課			8		
野迫川村		総務課	0		3		
十津川村		住民課	0		16		
下北山村	吉野郡消費生活実践連 絡協議会	住民課	(週1)	(1)	4	(21)	(9.4)
上北山村		住民課			3		
川上村		地域振興課			6		
東吉野村		住民福祉課			11		
県外					157		
合計					6,496	5,784	47.1%