

奈良県消費者行政活性化計画のフォローアップ

第1. 消費者行政活性化計画

- ・近年の消費生活相談の複雑化・高度化に対応するため、平成21～23年度の3年間を消費者行政活性化のための「集中育成・強化期間」とし、国の地方消費者行政活性化交付金等をもとに平成20年3月に造成した「奈良県消費者行政活性化基金」を活用し、消費者行政の充実・強化に取り組む。
- ・平成21年度当初に、県及び市町村が3年間の目標、施策等を示した「消費者行政活性化計画」をそれぞれ策定し、毎年作成する事業計画に基づき事業を実施。

第2. 実施期間

- ・平成21年度～平成24年度（4年間）
※当初、活性化事業の実施期限は平成23年度であったが、国において、基金管理運営要領が改正され、平成24年度までの1年間延長が可能となった。

第3. 策定時の主な課題

- I 県消費生活センターの機能が脆弱で、複雑化・高度化する消費者問題への対応が困難。また、消費生活相談員の報酬額が全国的にも低位にあり、質の高い人材の安定的な確保が困難。
- II 市町村においては、相談窓口の整備が十分とはいえず消費者行政の取組が不十分。
(消費者安全法及び同法施行令により、県・市町村は苦情相談等の事務が規定されており、週4日以上開設のセンターの設置は、県は必置であるが市町村は努力義務とされている)
- III 悪質な事業者の行政指導を迅速に行う体制が整っておらず、指導事例が少ない。
- IV 自立する消費者の育成や消費者教育への取組みが不十分。

第4. 施策の基本方向

- i 消費生活相談体制の整備：国において地方消費者行政の「集中育成・強化期間」としている平成21年度～平成23年度（24年度まで延長）の間に、県と市町村が連携し、体制を整備
- ii 消費生活相談の質の向上：県消費生活センターを中核センターとして整備し、市町村の消費生活センターの整備とあわせ、県全体の消費生活相談の質の向上
- iii 国・市町村との連携による消費者行政の展開：国、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の展開

第5. 成果及び今後の課題

1. 県消費生活センターの充実

[主な成果]

- ・消費者安全法に基づき、県消費生活センターが中核センターとして専門的・広域的な相談に対応できるよう、基金を活用し、苦情処理専門相談員(弁護士)や事業者専門指導員(警察官OB)を県消費生活センターに配置。
→平成23年度の相談者の依頼に基づく県消費生活センターのあっせんによる解決数(296件)は、平成20年度(224件)に比べ、約1.3倍の増加。
- ・県は、市町村の困難事案の処理を支援するため、上記の事業者専門指導員や市町村支援のため配置した消費生活相談員による巡回指導を行うとともに、弁護士による専門相談を実施する体制を整備。
- ・県は、消費生活相談員の人材を確保するべく、日額報酬を改善。
→〈県消費生活相談員の日額報酬〉
平成21年度 8,060円※1→8,780円 ※1全国平均を下回る
平成23年度 8,780円 →11,000円※2 ※2全国平均を上回る

[課題] ※●残された(解消されていない)課題、▲新たな課題

- 専門的・広域的な相談の処理やあっせん、及び市町村に対し適切な指導・助言

等を行うためには、引き続き、県消費生活センターを中核センターとしての充実と市町村の相談体制の充実への支援を図っていくことが必要。

- ▲劇場型の投資詐欺、「押し買い」と呼ばれる訪問購入、インターネットを利用した不当請求等、複雑化・高度化する消費者問題に対応するため、研修などを通じて消費生活相談員のレベルアップを図ることが必要。

2. 市町村における消費者行政の充実

[主な成果]

- ・消費生活相談員の増員や相談日数の増加など相談窓口の設置・充実に関する取組み、広域連携による取組みを実施。
→県内39全ての市町村で有資格者による相談窓口が設置。

[課題]

- ▲平成23年度末現在、消費生活相談窓口は15市町村が週2日以下の開設。
→県内39全ての市町村で有資格者による消費生活相談窓口が設置されたが、複数市町村による広域連携を含めた市町村の消費生活相談窓口の機能強化（開設日の拡大）を図ることが必要。

【市町村の相談窓口の開設状況】

窓口開設市町村	平成20年度末	平成24年度当初
設置済	29市町村	39市町村
うち週4日以上	4市	22市町村(8町村)
うち週3日	1市	2市町
うち週2~1日	24市町村	15市町村
未設置	10町村	0
合計	39市町村	39市町村

(注：()内の数値は、行政職員を含め、窓口を週4日以上開設している町村数)

- ▲上記第5.の1.の課題▲と同じ

3. 消費者被害の救済と悪質事業者の排除

[主な成果]

- ・事業者指導を強化するため、事業者専門指導員(警察官OB)を県消費・生活安全課及び県消費生活センターへ配置。また、国や近畿府県との連携やPIO-NET設置市町村の増加により、被害情報の収集・分析の一層の強化を実施。

→<行政処分・行政指導>

②：近畿府県、③に国、滋賀県・大阪府と連携し、行政処分を各1件づつ実施

県センターにおいて、事業者に対し法令遵守を指導

①：57事業者、②：59事業者、③：75事業者

[課題]

- 事業者専門指導員の継続設置、国や近畿府県との更なる連携による指導等の強化や、PIO-NET増設による市町村からの被害情報の収集・分析の一層の強化が必要。

4. 消費者の自立支援

[主な成果]

- ・消費者の自立を支援するため、高齢者・障害者の見守り体制の強化・情報提供や、出前講座やフォーラム等の啓発事業を実施。
- ・行政と消費者団体が連携による消費者行政の充実に向けた取組みを実施。
→高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会の開催(H18~)
近畿府県共同で若者向け啓発リーフレットを作成し、成人式や県内の高校1年生全員を対象に配布(27,000部)
消費者団体交流会(ならコンシューマーズプラザ)の開催(H22~)

[課題]

- 消費者の自立を支援するため、消費者団体の育成と連携体制の強化が必要。
- ▲消費者がトラブルを回避し、安心して暮らせるよう、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育の充実を図るなど、ライフステージに応じた必要な情報や教育の機会を提供することが必要。