

消費者行政を取り巻く状況について

I 近年の経済・社会環境

- ◇高度情報化社会の進展と経済のグローバル化
- ◇くらしの土台を揺るがす問題の発生・不安の高まり
 - ・「食の安全安心」に対する消費者の信頼を損なう事件、事故多発
 - ・高齢者を狙った悪質商法、振り込め詐欺等の多発

II 消費者行政をめぐる状況

(1) これまでの動き

①国の消費者行政の強化

- ア) 消費者安全法の制定 (H21年6月) ・市町村相談業務の法制化
- イ) 消費者庁の設置 (H21年9月) ・消費者行政の司令塔及び一元化

②地方消費者行政への支援

ア) 地方消費者行政活性化交付金 (H21年3月)

- ◇目的
県及び市町村の消費者相談体制の強化、消費者被害の防止、消費者の自立に向けた事業を実施することにより、地域の消費者の安全で安心な消費生活の実現及び地域の活性化に資する

- ◇交付額
 - ・全国 3 5 5 億 8 千万円
 - ・島根県 2 億 6 千 2 百万円 市町村相談窓口整備、広報啓発等に充当

イ) 基金の成果

- ◇全国

	【H21年4月】	→	【H25年4月】
・市町村相談窓口	1, 3 7 7 (77%)	→	1, 6 4 7 (95%)
・消費者センター設置数	3 6 7	→	7 9 3
・消費生活相談員数	2, 8 0 0 人	→	3, 3 7 1 人
- ◇島根県

・市町村相談窓口	4 市	→	1 9 市町村
・消費者センター設置数	3 市	→	6 市
・消費生活相談員数	1 6 人	→	2 1 人

(2) 最近の動き

①国の動き (消費者庁の取組)

ア) 消費者教育の推進

- ◇「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(H25年6月)
 - ・消費者の自立を支援
 - ・消費者市民社会の形成に寄与

┌──────────※食材虚偽表示問題の発生(H25年10月)──────────┐

イ) 景品表示法の改正 (H26年6月:H26年12月施行)

- ◇行政の監視指導体制の強化 ・都道府県知事に措置命令権限を付与
- ◇事業者の表示管理体制の強化 ・法令、社会規範の遵守

ウ) 消費者安全法の改正 (H26年6月:H28年4月施行)

- ◇消費生活相談員の確保と資質向上 ・相談員の資格・試験を法的に位置付
- ◇地域見守りネットワークの構築 ・消費者安全確保地域協議会の設置

Ⅲ 本県の消費者行政の概要

(1) 島根県消費者基本計画(第3期)に基づき消費者施策を推進

- ◇策定時期 = H24年3月
- ◇計画の期間 = H24年4月～H28年3月(4年間)
- ◇目的 = 県民の消費生活の安定及び向上の確保
- ◇理念 = 消費者の権利を尊重するとともに、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ができるよう消費者の自立を支援する(※消費者の権利=自主的かつ合理的な選択の機会の確保、安全の確保、教育を受ける機会の提供等)

(2) 目的達成のために、**消費者相談** **普及啓発** **法執行(取締)** の三本柱で推進

(3) 取り組みの内容は次のとおり

①消費者相談の現状

ア) 県内相談窓口への相談件数

区分	県受付	市町村受付	計
平成24年度	3,670	1,426	5,096
平成25年度	3,878	1,914	5,792
増減	+208	+488	+696

イ) 相談の特徴

- ・60歳以上の相談割合が近年上昇傾向
H20年度=22.5% → H23年度=30.1% → H25年度=42.8%

ウ) 前年度より増加した相談内容

- ・健康食品の送りつけ商法 H24年度=104件 → H25年度=236件
- ・ファンド型投資商品 H24年度=86件 → H25年度=111件

エ) 課題と対策

- ・高齢者の被害を未然防止することが喫緊の課題。そのため、相談者へ適切な助言を行うとともに、必要に応じて事業者とのあっせんに努めるとともに、普及啓発及び法執行の強化を図る。

②普及啓発

ア) 新聞、TV、ラジオ、広報誌、HP等による注意を喚起するための広報啓発を適時に実施。

- ・テレビ広報では、高齢者が視聴する時間帯を設定。
- ・広報誌では、読みやすくするために文字ポイント拡大などを工夫。

イ) 出前講座の実施

- ・H24年度 105回 6,276人/年(うち高齢者向け講座 21回 809人)
- ・H25年度 117回 6,751人/年(うち高齢者向け講座 41回 1,552人)

③法執行(取締)

平成23年度から不法取引専門指導員(警察職員OB)を配置し指導を強化。特定商取引法等による処分は、事案把握から処分まで相当の時間が必要であり、専門員を配置したことにより、処理に係る日数を減ずることができたため処理件数の増につながった。引き続き、高齢者等を狙う悪質な事業者への適正な法執行に努める。

ア) 特定商取引法による行政処分の実績

- ・H24年度 指示処分1件
- ・H25年度 業務停止命令2件、指示処分2件

イ) 景品表示法による行政指導の実績

- ・H24年度 口頭注意4件
- ・H25年度 口頭注意8件、文書注意3件