

本県の消費者行政に係る 主な取組

- 1 県消費者基本計画(第3次)
- 2 主要事業
 - (1) 県消費生活センターの運営
 - (2) ワンストップ相談体制の整備
 - (3) 市町村相談体制への支援
 - (4) 事業者指導体制の強化
 - (5) 消費者教育・啓発の充実
 - (6) 消費生活センターの周知
 - (7) その他

1. 県消費者基本計画(第3次)

★ 本県の消費者政策を総合的・計画的に推進するため策定

○計画期間 : 平成28年度～平成32年度(5年間)

○策定根拠 : 県消費生活条例(第5条)

○計画概要

・県民の消費生活の安定向上を図るため、5つの基本方針に基づき、消費者施策を推進(18の関連項目-106施策を位置づけ)

1 安全・安心な消費生活の確保(食品等の安全性の確保, 表示等の適正化など)

2 消費者被害の未然防止・救済(相談体制の充実, 被害の未然防止など)

3 消費者の自立の支援(消費者教育の充実強化, 情報発信など)

4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

(高齢者・若者などへの支援, 高度情報通信社会への対応など)

5 環境に配慮した消費生活の推進(温暖化防止活動, 循環型社会形成など)

※「消費者教育の充実強化」に係る部分は、消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進計画」としても位置付け

○数値目標

・市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合

(H26[現状値]:75.1% → H32[目標値]:85.0%) など 計18指標を設定

2. 主要事業

(1) 県消費生活センターの運営

★ 専門家と連携した相談対応，日曜日開設による利便性

■ 平日(月曜～金曜，祝日を除く)における相談対応

- ・9時～17時まで開設（電話及び来所相談，昼休みも対応）
- ・専門家と連携した相談対応，市町村への支援体制を構築

■ 日曜日における相談窓口の開設

- ・9時～16時まで開設（電話相談のみ，昼休みも対応）
- ・平成26年度(H26. 4)より開設し，県民の利便性を向上

(設置時期等)

- ・本センター：S44.11.1設置
- ・分室(鉾田・土浦・取手・筑西)：H22.3.31廃止 → 本センターへ統合(H22.4.1～)

(相談対応等業務執行体制 [H30.4.1現在])

- ・消費生活相談員 9名（主任消費生活相談員3名をリーダーに，3班に編成）
- ・市町村消費生活相談員 3名（市町村相談員への技術的助言等の実施）
- ・消費者教育啓発員 1名（学校等における消費者教育の普及啓発）



(2) ワンストップ相談体制の整備

★ 専門家と連携した相談体制の整備

■ 専門家と連携した相談対応の実施

・より専門的な相談事案に対応するため、弁護士，一級建築士，IT専門家と連携した相談対応の実施

- ① 一般法律相談(消費者関連法一般, 金融・証券) : 毎月第2, 4火曜日 (弁護士)
- ② 建築専門相談 : 毎月第1火曜日 (一級建築士)
- ③ デジタル・通信関係 : 毎月第3火曜日 (偶数月: 弁護士, 奇数月: (一社)テレコムサービス協会)

■ 弁護士への随時相談体制の整備

・県内2地区に1人ずつ指定弁護士を配置し、県及び市町村の消費生活相談員が電話・面談により随時、法的助言を受けられる体制を整備

(3) 市町村相談体制への支援

★ 市町村の消費生活相談体制のサポート

■ 「市町村消費生活相談支援員」の配置

- ・市町村消費生活相談支援員(3名)を配置し、市町村において相談処理が困難な事案に関して巡回訪問・電話等で市町村相談員に助言・指導、情報提供を行うことにより、市町村の相談体制を支援

■ 相談員の資質向上・養成等

- ・相談員に対する相談能力向上のための研修会の開催
(スキルアップ研修, レベルアップ研修, 地区別研修会, 新任相談員研修)
- ・消費生活相談員等養成講座の開催
- ・消費生活相談員等人材バンクの運営 (人材情報の提供)

(4) 事業者指導体制の強化

★ 各種法執行による県民の安全・安心な消費生活の確保

■ 特定商取引法

- ・訪問販売等により、悪質な勧誘行為等を行う事業者に対する行政指導、業務停止命令等の処分の実施

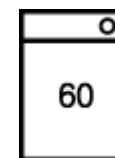
■ 景品表示法

- ・過大な景品の提供や過大広告を行う事業者に対する行政指導、措置命令等の処分の実施

事業者指導専門員
(2名)配置による
執行体制の強化

■ 家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法

- ・日常生活で使用する製品の品質表示の規制
- ・PSCマーク等による製品販売の規制





(5) 消費者教育・啓発の充実

★ 消費者教育・啓発による消費者被害の未然防止

■ 消費者教育講師の派遣

- ・基本的な消費者契約に関する知識の習得や消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、「消費者教育啓発員」や「消費者教育講師」を学校や高齢者団体等に出前講座講師として派遣（無料）

■ 高齢者等の見守りの推進

- ・高齢者に接する機会の多い民生委員や、介護職員等と連携した、地域における高齢者見守り活動の推進

■ 消費者教育啓発講座の開催

- ・地域における消費者教育の担い手育成に向けた研修等の実施
（市町村相談員[～H29]や、民生委員・介護職員などの福祉関係者を対象）

(6) 消費生活センターの周知

★ 消費生活に関する情報発信・広報活動

■ 被害防止啓発キャンペーンの実施

若者・高齢者等を対象とした悪質商法被害防止のキャンペーンを実施

■ 情報発信・広報活動

・消費生活センターHP(いばらき消費生活なび), メールマガジン,
SNSなどの各種媒体等を通じた情報発信

・消費生活ライブラリーによる貸出し(図書・DVD等)

・悪質商法などの「緊急情報」の提供

・消費者月間(=毎年5月)の周知

→ 消費者団体等との共催により「消費者フォーラム」を開催

※ 消費者ホットライン「188(いやや)」の周知

身近な消費生活センター等につながる共通ダイヤルの周知



(7) その他

★ 安全な消費生活の確保のため、多様な取組を実施

- 消費生活協同組合の運営に係る許認可
 - ・消費生活協同組合の設立認可や立入調査等を通じて、生活協同組合組織の自発的な発展を促進
- 茨城県金融広報委員会による金融教育の普及
 - ・金融・金銭に関する消費者教育セミナーの実施や、マスメディアやインターネットを通じた広報を実施



★ 安全な消費生活の確保のため、多様な取組を実施

■ 多重債務相談

- ・相談窓口における相談受付や、弁護士・司法書士等との連携した支援（弁護士・司法書士へ相談者引継ぎ，無料法律相談会の開催）等を実施

■ 消費者事故等の情報の通知

- ・消費者の消費生活における被害を防ぎ，安全性を確保するため，県内における消費者事故の情報を消費者庁へ通知

※消費者事故等：商品やサービスの使用により死亡，負傷した場合等が該当