

目指す姿【基本目標】：消費者被害のない地域づくりをすすめ、県民の消費生活の安定と向上を図る

旧計画（計画期間：H17～H21）

- 【基本理念】
- 1 県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の権利が尊重されること
 - 2 消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的で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
- 【施策の構成】
- 1 商品・役務の安全の確保
 - 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会確保
 - 3 生活関連物資に関する情報収集・協力要請等
 - 4 情報・教育の機会提供
 - 5 消費者の意見反映
 - 6 消費者被害の救済
 - 7 環境への配慮
 - 8 他の地方公共団体及び関係機関等との連携

旧計画の成果

- 1 商品・役務の安全の確保
この5年間については、県内において重大な健康被害を生じさせる消費者事故は起きていない。
- 2 悪質商法に係る相談事例の減少
店頭販売以外の販売方法での相談件数
H17:7,158件→H21:2,991件
- 3 情報・教育の充実
新聞等の報道媒体を通じて県民が情報を入手する機会を提供するとともに、各種セミナー、出前講座等により、相当数の県民に対して消費者教育の機会を提供することができた。
- 4 相談対応の充実
多重債務弁護士無料相談会を新たに行うなど、消費者被害の救済に向け相談対応の重点化を図った。
- 5 消費者を支援する体制の整備
県、市町村、消費者団体等による全県的な連携ネットワークの発足に向け、市町村が地域の中心となり、きめ細やかに消費者を支援する体制が整備されつつある。

消費者を巡る状況

- 1 商品やサービスの安全安心情報の必要性
全国的に話題となった食品などの消費者事故の発生に伴い安全安心や事故情報に関する関心が高まっている。
- 2 多様化・複雑化する消費者トラブルへの対応
事業者に対する監視指導、消費者契約の適正化や消費者教育に努めているが、悪質な手口が次々と生み出され、依然として消費者トラブルが後を絶たない状況にある。
- 3 消費者トラブルの国際化、サービス分野での増加
インターネットを利用して国内外からの商品等の購入が拡大する中で、消費者がトラブルに巻き込まれるケースや、クレジットでの決済代行会社が介在する取引、金融商品の購入など複雑なトラブルが発生している。
- 4 潜在化する消費者被害
消費者被害にあっても相談しない人が相当数おり、特に、多重債務については、家族にも秘密にするなどなかなか相談につながらない現実がある。
- 5 消費者を支援する体制の充実
消費者庁の創設など新たな消費者行政が展開され、市町村が消費生活相談を行うことが法で明文化されたが、まだ県内の全ての地域で、消費者被害を解決し、又はきめ細やかに消費者に情報提供ができる体制までには至っていない。

課題

- 1 商品やサービスに起因する消費者事故の回避
 (1) 商品やサービスについて、消費者事故を回避するため、引き続き安全上必要な基準を確保することが必要。
 (2) 消費者庁を始めとした関係機関との連携により、消費者事故等の情報の収集や共有を図るとともに、再発・拡大防止、未然防止に取り組む必要がある。
- 2 不公正な契約などに基づく消費者トラブルの未然防止
 (1) 商品やサービスの性能や効果について誤解がないようにするため、引き続き商品やサービスの選択にあたって必要な情報が表示されること及び不当な表示がなされないようにすることが必要。
 (2) 消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、引き続き契約締結に際しての消費者トラブルの未然防止に取り組む必要がある。
- 3 消費者自身による自主的・合理的な行動
 (1) 消費者自身が被害に遭わないための力量を持ち、引き続き自主的・合理的な行動ができるようになるための支援が必要。
 (2) パソコンや携帯電話が普及する中、高度通信社会の進展に的確に対応した消費者教育が必要。
- 4 消費者被害や多重債務問題の解決
 (1) 商品先物取引や金融商品など、複雑な消費者トラブルにも対応して行く必要がある。
 (2) 多重債務相談について更に周知を図るなど、多重債務問題の法的な解決・生活再建に向け、関係機関と連携して取り組む必要がある。
- 5 解決力の高い消費者行政の実現
 (1) 市町村の相談体制の整備を支援するとともに、市町村と連携し、消費者行政を推進する必要がある。
 (2) 関係機関それぞれが役割を分担しながら、全県的なネットワーク機能を充実させ、消費者被害の救済や防止に向けた解決力の向上が必要。

※下線部は、旧計画にはない新たな課題

計画（計画期間：H22～H26）

県、市町村、関係団体によるネットワークで消費者が被害に遭わない地域づくり

基本方針

- 1 消費者が被害に遭わないための環境づくりや教育機会の提供を図る
- 2 消費者の視点に立って施策を推進し、消費者トラブルの解決力向上を図る

課題を解決するため、次の5つの施策を新計画のポイントとする。

基本方針	施策の方向	主な事業・主な指標
消費者が被害に遭わないための環境づくりと教育機会の提供	1 商品やサービスの安全確保【事業数8】 (1) 監視指導及び検査の徹底 (2) 消費者事故の調査・公表 (3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化	○主な事業 ・生活用製品販売事業者等の監視指導の実施 ・消費者安全法等に基づく調査及び情報提供 ・生活関連物資の価格動向調査及び緊急時等における対応 ○主な指標 消費生活用製品安全法に基づく特定製品販売事業者の立入検査適合率100%を維持
	2 消費者と事業者との取引の適正化【事業数10】 (1) 規格・表示の適正化の推進 (2) 消費者契約の適正化の推進	○主な事業 ・家庭用品等の表示の監視指導 ・特定商取引に関する法律及び岩手県消費生活条例に基づく事業者への処分・指導 ○主な指標 家庭用品品質表示法に基づく立入検査適合率100%を維持
	3 消費者に対する有用な情報や教育機会の提供【事業数13】 (1) 情報の提供 (2) 教育の機会提供 (3) 高度情報通信社会の進展への対応 (4) 環境に配慮した消費生活の推進	○主な事業 ・消費生活に関する情報の提供 ・出前講座の実施 ・消費生活全般に関する教育の実施 ・地域で消費生活に関する活動を行う人材の育成 ○主な指標 継続的に行うセミナー・講習会などの開催回数 年24回を維持
消費者トラブルの解決力向上	4 消費者被害の救済【事業数10】 (1) 相談対応の充実 (2) 多重債務問題に対する解決支援 (3) 取締り及び被害拡大防止の強化 (4) ADR（裁判外紛争解決手続）の活用	○主な事業 ・消費生活相談員の資質向上 ・多重債務者弁護士無料相談の実施 ・生活経済関係法令に係る違反等の取締りの強化 ・消費生活審議会紛争解決部会による紛争の解決 ○主な指標 市町村等の消費生活相談員に対する生活相談事例研究会の実施回数 年10回を維持
	5 地方公共団体、関係機関等との連携【事業数6】 (1) 他の都道府県・国との連携 (2) 市町村・関係団体等との連携・協働	○主な事業 ・国民生活センター及び国との連携 ・オール岩手の連携・協働 ○主な指標 市町村消費生活センター設置率 H22：41%⇒H24：100%⇒H26：100%

※下線部は、新たな課題に対応した施策

計画の進行管理・検証

- 毎年度、計画の進捗状況の点検・評価を行い、その結果を岩手県消費生活審議会へ報告
- 事業の評価結果や消費者を取り巻く社会環境の変化を踏まえ、必要に応じて事業の見直しを実施
- 毎年度、計画の実施状況について、県のホームページで公表