

岩手県消費者施策推進計画（平成26年度改訂版）の概要

旧計画（計画期間：H22～H26）

【基本目標】

消費者被害のない地域づくりをすすめ、消費生活の安定と向上を図る

【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

【施策の構成】

- 1 商品やサービスの安全確保
- 2 消費者と事業者との取引の適正化
- 3 消費者に対する有用な情報や教育機会の提供
- 4 消費者被害の救済
- 5 地方公共団体、関係機関等との連携

旧計画の成果

- 1 **商品やサービスの安全確保**
 - ・監視指導等は、概ね計画どおり実施。
- 2 **消費者と事業者との取引の適正化**
 - ・監視指導等は、概ね計画どおり実施。
 - ・法執行を行うべき大きな不正事案等は未発生。
- 3 **消費者に対する有用な情報や教育機会の提供**
 - ・様々な広報媒体を活用し、消費生活に関する情報を提供。
 - ・消費者被害に遭わない環境づくりのための金融教育や情報モラル教育を実施。
- 4 **消費者被害の救済**
 - ・消費生活相談員研修や弁護士相談等の実施による相談スキルの向上や複雑事案への相談体制の確立。
 - ・多重債務相談は大幅減少。
- 5 **地方公共団体、関係機関等との連携**
 - ・県・市町村・関係団体によるネットワークを構築。
 - ・県内全市町村で相談体制が整備。

社会情勢等の変化

- **商品やサービスの欠陥等に起因する被害の拡大**【課題項目1、3、4】
 - ・生産、販売ルート、販売方法が多様化し、欠陥等に起因する被害が容易に拡大。
- **全国的に食材偽装表示問題等が発生**【課題項目2、3】
 - ・メニュー表示と異なる食材が使われていた事例が社会問題化。
- **高齢者の消費者被害が増加**【課題項目3、4】
 - ・劇場型勧誘や二次被害、健康食品の送り付け商法、振り込め詐欺等の被害が増加。
- **高度通信社会の進展に伴う消費者トラブルが増加**【課題項目3、4】
 - ・パソコン、携帯電話に加え、スマートフォンの急速な普及。
 - ・インターネット契約やアダルトサイト等の消費者トラブルが増加。
- **多重債務相談は減少、各種施策との連携が必要**【課題項目2、3、4】
 - ・多重債務相談は、ピーク時の1割以下にまで減少。
 - ・多額の借入残高を有する層は、現在も相当数存在。
- **東日本大震災津波による被災者の生活再建支援**【課題項目3、4、5】
 - ・東日本大震災津波により、甚大な被害が発生。
 - ・震災による生活への影響。
- **消費者教育推進法の施行等**【課題項目3】
 - ・消費者教育の体系的推進、環境教育等との連携推進。
- **全ての市町村に消費生活相談体制が整備**【課題項目5】

課題

1 商品やサービスに起因する消費者事故の未然防止、被害拡大の防止

生活用製品等の監視指導及び検査の実施や、消費者事故情報等の収集・共有を図ることにより、消費者事故の再発・拡大防止、未然防止に取り組む必要がある。

2 不当な表示や不正な契約などによる消費者トラブルの未然防止

日用品、食品等の規格・表示に係る監視指導や立入調査等の法執行の充実により、消費者トラブルの未然防止に取り組む必要がある。

3 多様な主体との連携による消費者教育の推進（※）

- (1) 被害に遭いやすい高齢者等に対し、見守り活動などを行う関係団体等との連携による啓発を行っていく必要がある。
- (2) 消費者教育推進法が施行され、体系的な消費者教育や、各種施策との連携による効果的な消費者教育の推進が求められている。
単に消費者被害の防止にとどまらず、消費者の自立支援に向け、多様な主体との連携・協働により、消費生活に関する教育や啓発活動を行っていく必要がある。
- (3) インターネットやスマートフォン等が普及する中、高度通信社会に対応した消費者教育を行っていく必要がある。

4 消費者被害や多重債務問題の解決力の向上（※）

- (1) 年々手口が変わり、複雑化・巧妙化する悪質商法やインターネット取引による消費者トラブルの相談に、的確に対応していく必要がある。
- (2) 多重債務問題については、背後に抱えている多様な問題も含め、関係機関と連携して生活再建等に取り組む必要がある。

5 市町村相談体制の支援（※）

相談体制の一層の充実を図るため、消費生活相談員の資質向上や高度専門的な相談事案への解決の支援を継続していく必要がある。

※ 生活再建途上にある被災者の生活状況について、市町村や県復興局等の関係機関と連携して動向を注視し、必要に応じて注意喚起を行うなど、消費者被害に遭わない環境づくりに特に配慮していく必要がある。

新計画（計画期間：H27～H31）

【基本目標】

消費者被害のない地域づくりをすすめ、消費生活の安定と向上を図る

施策の方向	主な取組
1 商品やサービスの安全の確保 (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	<ul style="list-style-type: none"> ・生活用製品、医薬品、食品、水道水などの監視指導及び検査の実施。 ・消費者事故情報等の収集や迅速な情報提供。
2 消費者と事業者との取引の適正化 (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	<ul style="list-style-type: none"> ・日用品、食品等の規格・表示に係る監視指導の実施。（食材偽装表示問題等） ・事業者に対する指導監督、立入調査等法執行の充実。
3 消費者教育の推進 (1) 高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた情報提供の充実 (2) 多様な主体との連携による消費者教育の推進 (3) 高度情報通信社会への対応 (4) 環境に配慮した消費生活の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な広報媒体等を活用した情報提供の充実、高齢者等に対する見守り活動を行う関係団体等との連携による啓発。 ・学校教育等、多様な主体との連携・協働による体系的・総合的な消費者教育の推進。 ・インターネットやスマートフォン等、高度通信社会に対応した情報モラル教育の推進。 ・持続可能な社会を実現していくための環境に配慮した消費生活の推進。 ※被災者には特に配慮。
4 消費者被害の救済 (1) 相談対応の充実 (2) 多重債務問題に対する解決支援 (3) ADR（裁判外紛争解決手続）の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑化・巧妙化する悪質商法やネット取引等、消費者トラブルへの相談対応の充実強化。 ・多重債務問題の背後の多様な問題も含め、福祉等関係機関と連携した生活再建等の取組。 ・紛争解決等、法的サポートの推進。 ※被災者には特に配慮。
5 市町村、関係機関等との連携及び活動支援 (1) 市町村の相談体制の充実への支援 (2) 関係団体との連携及び活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の資質向上や高度専門的な相談事案の解決の支援。 ・県・市町村・関係団体等のネットワークを活用した連携・協働による消費者行政の推進。 ※被災市町村には特に配慮。 ※国に対して、相談体制の維持継続のための安定的な支援を要望。

新計画の進行管理・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
- 計画期間は5年間とするが、3年目（平成29年度）に事業及び指標の見直しを実施。また、事業の評価結果や消費者を取り巻く社会環境の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを実施
- 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