

宮城県消費者施策推進基本計画

(第 2 期)

平成23年3月

宮 城 県

目 次

I	「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって	
1	計画策定の目的	1
2	計画の位置付け	1
3	計画の期間	2
4	計画の実施状況の管理	2
II	消費者行政をめぐる現状及び課題について	
1	消費者行政をめぐる現状	3
2	課題	8
III	推進する消費者施策及びその内容	
1	消費生活の安全・安心の確保	10
2	商品・サービスの選択の機会確保	13
3	啓発活動の推進と消費者教育の充実	15
4	消費者被害の救済	17
5	消費者行政の充実・強化	19
6	関係団体への支援	21
7	環境に配慮した消費行動の推進	22
IV	主要重点推進項目	
1	市町村の消費生活相談体制の強化について	24
2	高齢者の消費者被害対策について	25
3	若者の消費者被害対策について	26
4	多重債務者対策について	27

はじめに

近年、規制緩和や国際化、高度情報化などが広い分野で進展し、消費者にとって市場や商品選択の幅が急激に拡大するなど、利便性が飛躍的に向上しております。その一方で、インターネットや携帯電話などの急速な普及により、これまでには見られなかった商取引トラブルが全国的に数多く起きており、また、高齢者や若者等を狙った新しい手口の金融犯罪なども次々と発生しております。さらに、輸入食品の薬物混入や食品の偽装表示、身近な製品による事故等が相次いでおり、消費者の不安・不信は一段と高まっております。

このような中、国では、平成21年9月に、消費者を主役とする政府の舵取り役として消費者庁を設置し、これまで、各省庁で縦割りになっていた消費者行政を一元化するとともに、消費者行政全般についての司令塔として位置づけました。また、平成22年3月には、消費者政策の新しい基本的な枠組みとして、新たな「消費者基本計画」が策定され、各府省庁や地方公共団体、事業者、消費者団体などの各関係機関が適切に協力し、消費者の立場に立った消費者政策を計画的・一体的に推進することとされました。

このような、消費者を取り巻く状況の変化や国の動き等を踏まえ、宮城県消費者施策推進基本計画（第2期）を策定し、一層、消費者・生活者の視点に立った消費者施策を総合的・計画的に推進してまいります。

今後は、この計画に基づき、関連する施策が計画的に推進できるよう関係機関とも連携しながら取組を進めてまいりますので、県民の皆様の御理解と御協力をよろしくお願いいたします。

最後に、基本計画の策定に当たり、熱心に御審議を賜りました宮城県消費生活審議会の委員の皆様をはじめ、貴重な御意見を頂きました県民の皆様や関係各位に心から感謝申し上げます。

平成23年3月

宮城県知事 村井 嘉浩

I 「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって

1 計画策定の目的

県では、「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」を基本理念とする消費生活条例（昭和51年宮城県条例第14号。以下「条例」という。）が平成18年4月に改正されたことを受けて、宮城県消費生活審議会における審議及びパブリックコメントを踏まえて、同年12月に「宮城県消費者施策推進基本計画」（計画の期間は、平成18年度から平成22年度まで）を策定し、毎年度その実施状況についての検証及び評価を行いながら、着実に推進してきました。

しかし、この間、「食の安全安心」という消費生活の最も基本的な事項に対する消費者の信頼を揺るがす事件、高齢者の生活の基盤である資産を狙った悪質商法など、「暮らしの土台」そのものを揺るがす問題が生じました。

そこで、平成21年9月に消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）が制定され、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務を行うことを任務とする消費者庁が設置されました。また、国では、平成22年2月に、消費者の被害の防止及び救済並びに消費生活の安定及び向上のため、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」が策定され、地方公共団体をはじめ、関係者、関係団体などによる消費者行政の活性化に関する積極的な取組に対する期待が示されました。さらに、同年3月には、新たな「消費者基本計画」が策定され、政府を挙げた消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組むこととされました。

これら消費者を取り巻く状況の変化、国の動き等を踏まえ、消費者の視点に立った消費者施策を総合的・計画的に一層推進していくため、消費者施策の大綱及び消費者施策の推進に必要な事項を定めた「宮城県消費者施策推進基本計画」（以下「計画」という。）を新たに策定するものです。

2 計画の位置付け

条例第8条第1項の規定により消費者施策の計画的な推進を図るために策定する計画であり、「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」を基本とするものです。また、県政運営の基本的な指針である「宮城の将来ビジョン」を踏まえ、県の消費者行政分野の計画としての性格を有するものであるとともに、「宮城県環境基本計画」、「宮城県循環型社会形成推進計画」、「食の安全安心の確保に関する基本的な計画」等との整合を図りながら県民の消費生活の安定及び向上を目的とするものです。

3 計画の期間

平成23年度から平成27年度までの5年間を計画の期間とします。ただし、計画の期間内であっても、社会情勢の変化等に対応するため、必要に応じて見直すこととします。

4 計画の実施状況の管理

消費者施策の計画的な推進を図るため、関連事業の実施状況を毎年度検証し、及び評価するとともに、それらの結果を県のホームページ等で公表します。

Ⅱ 消費者行政をめぐる現状及び課題について

近年、規制緩和、国際化、高度情報通信社会の進展等により、消費者を取り巻く社会環境は刻々と変化しています。

こうした社会環境の変化に伴い、複雑化・多様化した消費者トラブル、新たな悪質商法による被害、地球温暖化をはじめとした環境問題などが生じているため、これらの問題に対して、迅速かつ適切に消費者施策を展開していく必要があります。

ここでは、消費者施策を計画的に推進していくため、消費者行政をめぐる現状及び課題について整理しました。

1 消費者行政をめぐる現状

(1) 消費生活相談の現状

過去10年間の相談件数の推移を見ると、平成15年度及び平成16年度に、全国的に不当請求・架空請求が発生したため、その被害とともに相談件数が急激に増えました。しかしながら、関係機関の啓発、マスコミ報道、警察の取締り等により、平成17年度以降は不当請求・架空請求に関する相談が急激に減少することとなり、それ以降の相談件数は、緩やかな減少傾向にあります（図1）。

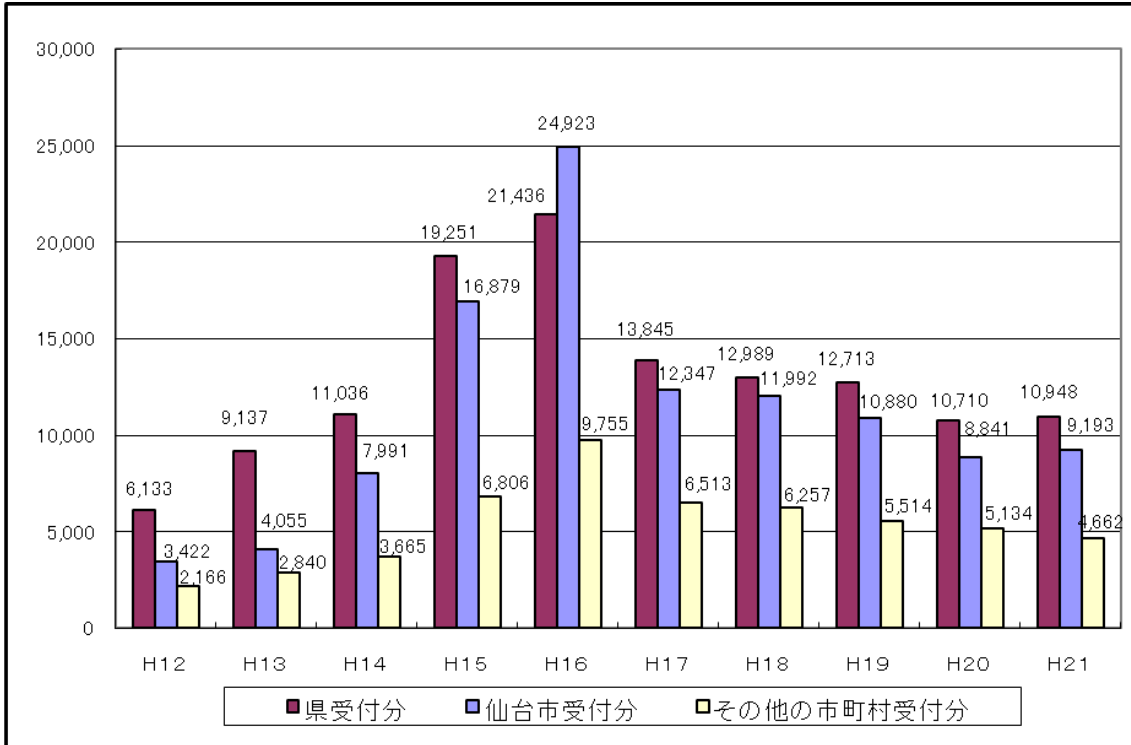
年代別の相談件数としては、平成21年度に県の相談機関に寄せられた相談を見ると、30歳代が最も多く、次いで40歳代、50歳代の相談が多くなっています。年代別の相談件数の推移では、50歳代までの年代では減少傾向にありますが、60歳代以上の年代では増加の兆しが見られています（図2）。

相談内容としては、多重債務、不当請求・架空請求及び詐欺に関する相談が多く寄せられています。また、社会環境の変化に伴う新たな商品及びサービスの出現により、相談内容は全体的に複雑化・多様化しています。

年代別の相談内容としては、30歳代までの年代においては、「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」など、インターネットを媒体とした契約に関する被害の相談の割合が高く、60歳代以上の年代においては、他の年代に比べて、訪問販売による被害の相談が多いという特徴があります。

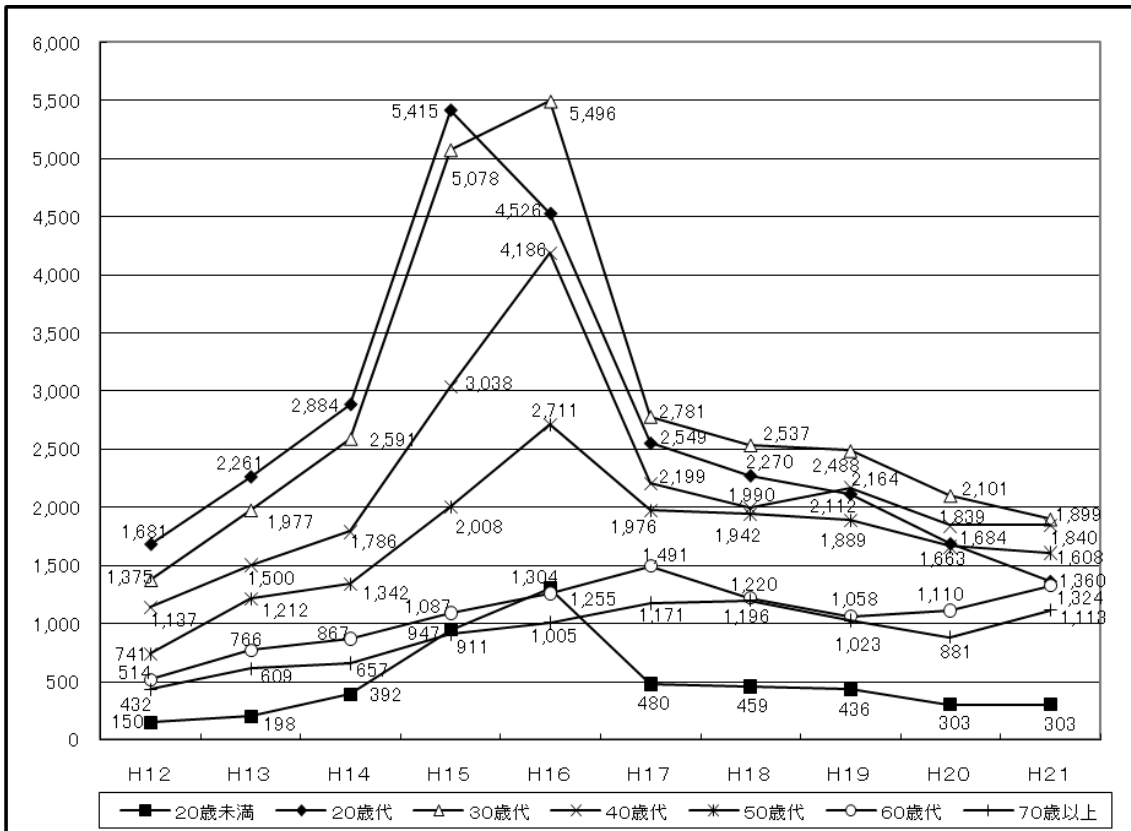
(図1) 過去10年間の相談機関別の相談受付状況(県全体)

単位: 件



(図2) 年代別相談(苦情)件数の推移(県受付分)

単位: 件



(2) 多重債務の現状

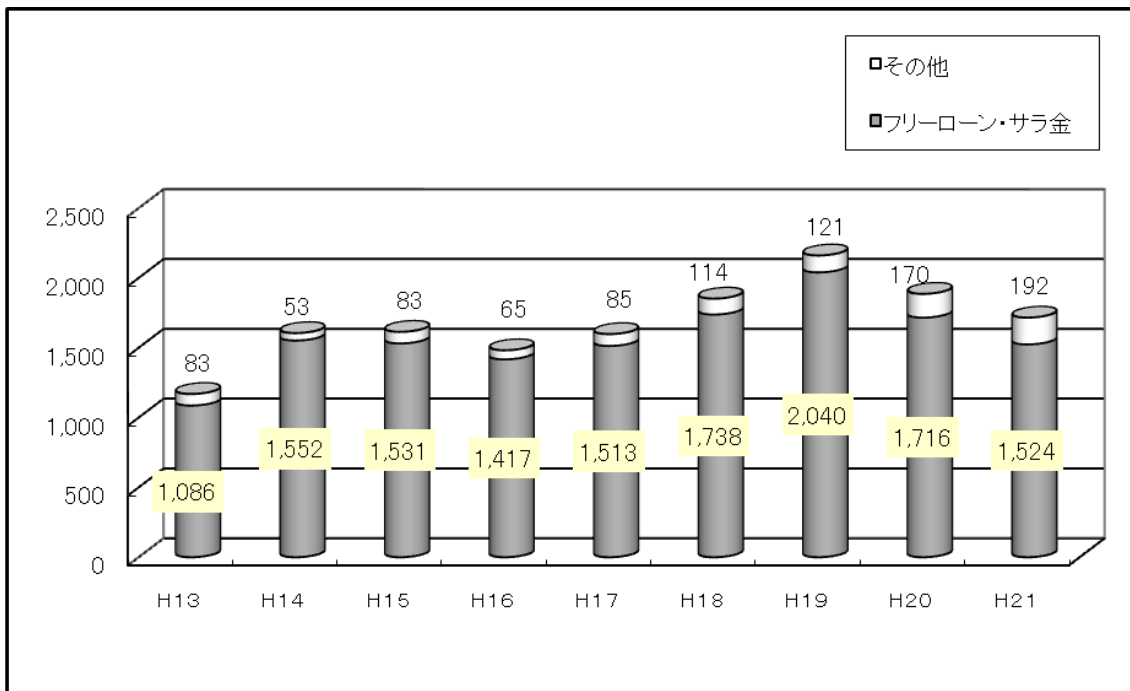
多重債務に関する相談件数は、平成19年度をピークとして減少傾向にあるものの（図3）、相談内容としては最も多く、相談件数の全体に占める割合は高止まっています。年代別の相談件数では、30歳代から50歳代の相談が多く寄せられていますが、それ以外の年代（20歳未満は除く。）においても、それぞれの年代における相談件数に占める割合は大きく、多重債務は、幅広い年代が陥る問題であると言えます。

多重債務に陥る原因には様々なものがありますが、平成20年度に都道府県の相談窓口で受け付けた多重債務に関する相談では、相談者の借金のきっかけとして「低収入・収入の減少等」が圧倒的に多くなっています（図4）。一旦、多重債務に陥ってしまうと、自己破産に至るといふケースも決して珍しいことではありません（図5）。

平成22年6月18日には、平成18年12月に改正された貸金業法（昭和58年法律第32号。以下「改正貸金業法」という。）が施行され、返済能力を超えた貸付けの禁止（総量規制の導入）、上限金利の引下げなどが行われることとなりました。このことにより、高金利での過剰融資に歯止めがかかることとなる反面、これまで借入れを繰り返していた消費者が新たな借入れを抑制されることにより生活困窮者が増加するなど新たな問題が発生する可能性があります。

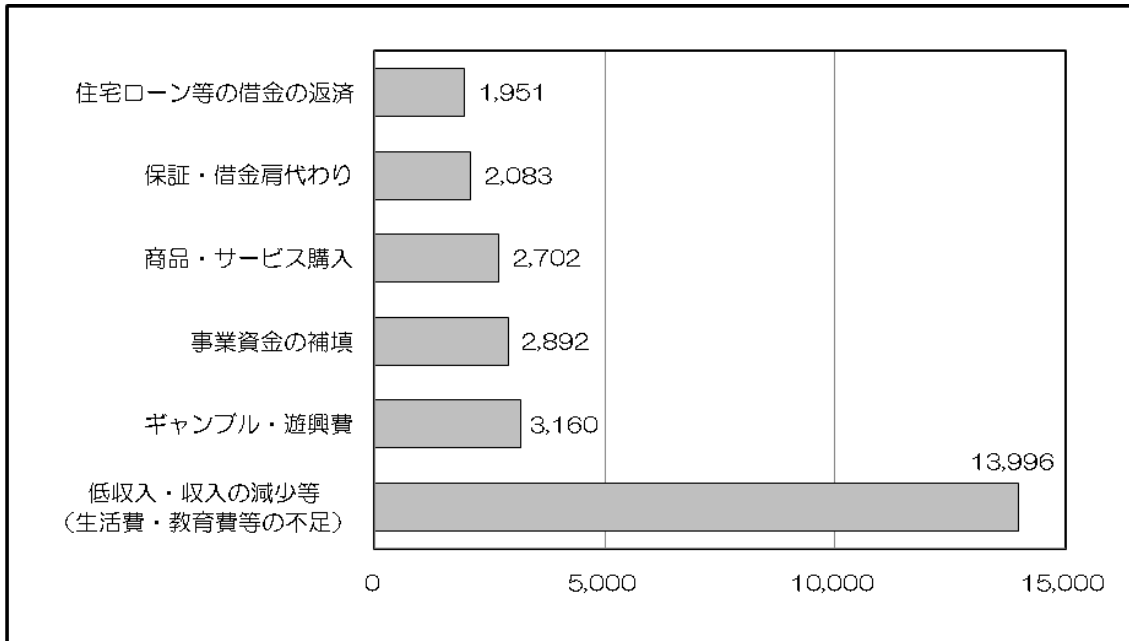
（図3）多重債務相談件数の推移

単位：件



(図4) 多重債務相談者の借金のきっかけ (平成20年度)

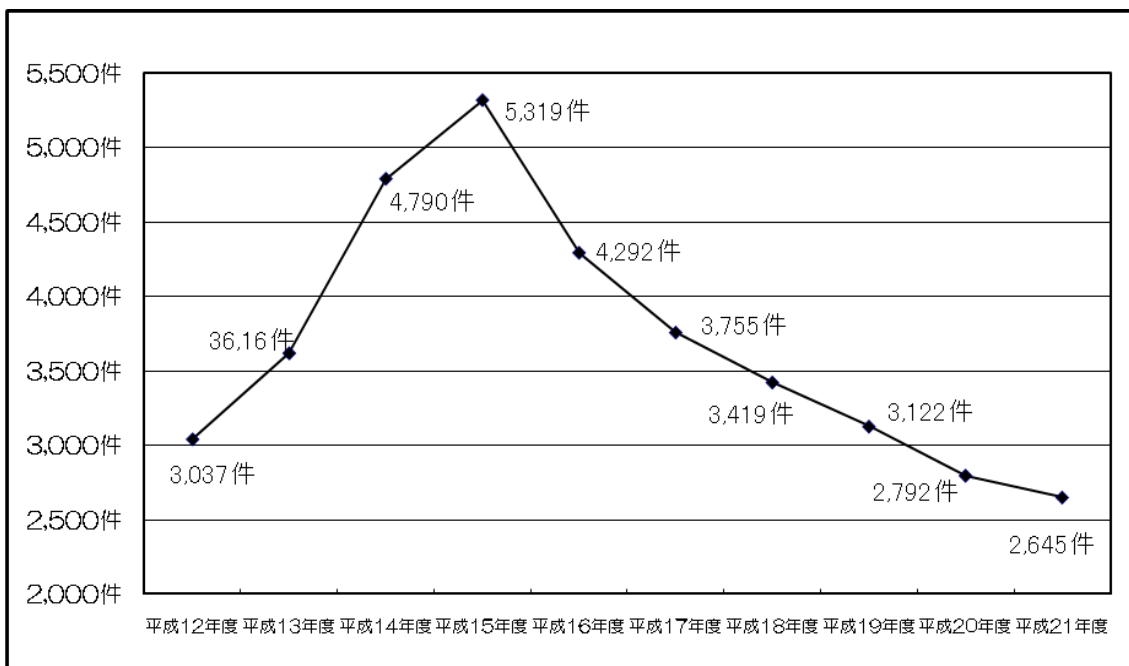
単位：人



※金融庁が全国の都道府県に対して行った多重債務者相談窓口向けアンケート調査の結果(都道府県が受け付けた多重債務相談に限る)をもとにしています。なお、「その他又は不明」についてはグラフから除いています。

(図5) 自己破産申立て件数の推移 (仙台地裁管内合計)

※仙台地方裁判所の集計より



※自然人のみのデータです。

(3) 最近における国の主な動向

① 消費者庁及び消費者委員会の設置

「中国産冷凍餃子問題」，こんにゃく入りゼリーによる窒息事故等消費者の健全な消費生活基盤及び行政に対する信頼を揺るがす事件及び事故が相次いで生じたことなどを背景として，消費者庁及び消費者委員会設置法が制定され，平成21年9月1日から施行されました。

同法に基づき設置された消費者庁は，同法第4条各号に掲げる事務（消費者の利益の擁護及び増進，商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務）を幅広く所管しており，それまで各省庁で縦割りになっていた消費者行政が一元化されることとなりました。また，消費者庁は，いわゆる「すきま事案」に対応するものであり，情報の一元的収集，分析，発信などの役割を担うため，消費者行政全般についての司令塔として位置付けられています。

同法に基づいて，消費者委員会も設置されました。消費者委員会は，消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策に関する重要事項等について自ら調査審議し，必要と認められる事項を内閣総理大臣等に建議する役割を担っているところ，消費者委員会の委員は，同法第7条の規定により，独立してその職権を行うこととされているため，消費者委員会は，消費者行政全般についての監視機能を有する独立した第三者機関として位置付けられています。

② 消費者安全法の施行

消費者の消費生活における被害を防止し，その安全を確保するため，消費者安全法（平成21年法律第50号）が制定され，平成21年9月1日から施行されました。

同法に基づいて，都道府県は，消費生活相談等の事務を実施するものとされるとともに，消費生活センターを設置しなければならないこととされました。また，知事等には，消費者事故等の発生に関する情報を消費者庁に通知することが義務付けられたため，全国の消費者事故等の発生に関する情報が消費者庁に集約されることになりました。さらに，内閣総理大臣が，通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報の集約及び分析並びに消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報の提供及び公表を行うものとされることにより，消費者への注意喚起の体制が整いました。

(4) 環境の保全

これまでの大量生産・大量消費・大量廃棄型の社会経済システムが、豊かで便利な生活を支えてきましたが、その反面では、これが地球環境に大きな負荷を及ぼし、温室効果ガスの排出による地球温暖化、天然資源の枯渇、最終処分場の残余容量のひっ迫、不法投棄等、地球規模から私たちの身近な生活に至るまでの様々な問題を生じさせてきました。

このため、近年、環境に対する負荷の少ない持続可能な社会経済システムへの転換及び生活様式の見直しが求められています。

2 課題

(1) 消費者行政の充実及び強化

県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するためには、生活に身近な場所で、質の高い消費生活相談を受けることができる体制を整備することが必要不可欠です。そのためには、消費者安全法に基づき、県と市町村とが連携・協力しながら、それぞれの役割を確実に果たしていかなければなりません。

基礎自治体である市町村は、消費者にとって最も身近な相談窓口として、きめ細やかな相談対応、苦情処理のためのあっせんの実施、消費者安全確保のための情報収集及び住民への情報提供などの役割を担うことが求められています。

一方、県は、広域的自治体として、広域のかつ専門的な見地を必要とする相談への対応、情報の収集・提供などの役割を担うこととされており、消費生活相談体制の充実、相談対応機能の向上及び関係機関との連携・協力体制の構築が急務となっています。また、市町村に対する技術的援助など「補完性の原理」による相談対応機能を発揮することにより、「センター・オブ・センターズ」として市町村を支援する役割を担う必要があります。加えて、全ての市町村の消費者相談窓口消費生活相談員を配置するなど、県民が、いつでも、どこでも、誰でも消費生活相談を受けることができる環境を整えるため、県全域にわたる相談機能の充実・強化を図るとともに、市町村の取組を支援していくことが求められています。

(2) 消費者被害の防止

不当請求・架空請求及び社会情勢の変化に伴い生じる新たな商法から消費者を守るためには、県の消費生活センター等の相談窓口へ寄せられた苦情又は相談の情報などを有効に活用して、迅速かつ的確に情報提供することが必要です。また、若者から高齢者に至るまで、各世代に対応した効果的な啓発及び消費者教育（消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むために必要な教育をいう。以下同じ。）を行うことにより、消費者被害（消費生活における被害をいう。以下同じ。）から自らを守る力を養成することが大切です。特に、未成年者をはじめとする若者、「一人暮らし」の高齢者、障害者など、消費者被害にあいやすい人々には、重点的かつ効果的に啓発及び消費者教育を行う必要があります。さらに、家族、民生委員・児童委員、保健・福祉関係者、学校関係者等若者、高齢者等の身近にいる人々の啓発を図りながら、地域全体で見守っ

ていくことが大切です。

一方、消費者が自主的かつ合理的に商品・サービスを選択するためには、商品・サービスの表示及び規格、事業者による勧誘並びに契約の締結等の適正化が確保されるよう、表示、規格等の検査及び監視、不適正な事業者に対する指導等を強化していくほか、事業者等が自ら消費者の信頼を確保するために行う自主的な取組を支援する必要があります。また、商品・サービスによる事故を防止していくことが必要です。そのためには、商品・サービスの監視及び事業者に対する指導を適切に行うことにより事故を未然に防止するほか、事故に関する情報を適時かつ適切に県民に提供することにより注意喚起を行い、事故の拡大を防止していくことが必要です。

(3) 消費者被害の救済

消費者被害が複雑化・多様化する中、消費者と事業者との間の情報の「質」及び「量」並びに交渉力の違いなどから、個々の消費者が自らの力のみで消費者被害の回復を図ることには限界があります。

消費者被害にあった消費者を救済するには、消費者から相談を受け付ける窓口が整備され、かつ、そこへ消費者を円滑に誘導することが必要であり、そのためには、当該窓口について、広く周知されることが必要です。また、相談内容が複雑化・多様化してきていることから、消費生活相談員等が消費生活に関する知識の習得、経験の蓄積等により専門性の向上を図るなど、相談対応機能の充実を図っていくことが求められます。さらに、消費者被害の中には、消費生活相談員等による対応だけでは解決又は調整が困難な事例もあります。そのような事例に対応していくためには、裁判外紛争処理手続の利用を図るとともに、弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター等専門機関につなぐなど、他の関係機関との連携・協力を図ることが必要です。

(4) 環境に配慮した消費行動の推進

地球環境を保全し、次世代に引き継ぐことは、現代の人間に与えられた大きな課題です。

県では、「宮城県環境基本計画」により地球環境保全等に関する施策の基本的方向性を示しています。国及び県のみが関連施策を推進することにより地球環境が保全されるものではなく、県民一人一人が、環境への負荷を低減するための身近な取組を実践するとともに、消費者及び事業者が、それぞれ環境に配慮した消費行動及び事業活動に努めていくことが必要です。

Ⅲ 推進する消費者施策及びその内容

Ⅱの消費者行政をめぐる現状及び課題を踏まえて、県が計画において推進する消費者施策及びその内容は、以下のとおりです。

1 消費生活の安全・安心の確保

県民が安全で安心した消費生活を営むことができるよう、商品・サービスに対する監視、関係事業者への指導、消費者事故等の情報収集等を行うほか、県民に対して相談窓口及びその業務内容を周知し、相談及び情報を積極的に受け付けるなど、県民と共に消費生活の安全・安心の確保に努めます。

○ 主な取組事項

1 商品・サービスの安全の確保

- ・消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）など、いわゆる製品安全4法に基づき、関連製品について、必要に応じて事業所及び販売店への立入検査を実施するなど、製品の安全を確保します。

【消防課，消費生活・文化課】

- ・長期間の使用に伴い生ずる劣化により特に重大な事故を招くおそれがあるFF式石油温風暖房機，屋内式ガス瞬間湯沸器等について，消費者，販売事業者等に対し，長期使用製品安全点検・表示制度の周知を図るとともに，関係事業者を適切に指導するなど，これらの製品の使用者の安全を確保します。

【消防課，消費生活・文化課】

- ・消費者安全法等に基づき，消費者事故に関する情報の収集及び必要な調査・分析に努め，消費者事故の拡大等を招くおそれがある場合には，速やかに事故防止に資する情報を広く県民に提供するとともに，関係事業者へ必要な働きかけを行います。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・生活関連商品の需給状況及び価格動向についての情報収集を行い，必要な場合には，関係事業者への協力要請を行うなど，価格の安定及び円滑な供給の実現に努めます。

【消費生活・文化課】

- ・消費者物価指数等消費生活と関連性の高い各種情報について、県のホームページに掲載するなど積極的に提供します。

【統計課，消費生活・文化課】

- ・大地震等の災害時における対応として，食料，飲料水等生活必需品の安定的な供給，物価の監視等を行うとともに，消費生活情報の提供等を行い，災害に乗じた悪質商法による被害の未然防止を図ります。

【食産業振興課，消費生活・文化課】

- ・食の安全安心については，平成23年3月に策定する「食の安全安心の確保に関する基本的な計画」（第2期）に基づき，安全で安心できる食品の供給の確保，食の安全安心に係る信頼関係の確立及び食の安全安心を支える体制の整備の3つを大綱として関連施策を推進します。

【食と暮らしの安全推進課 等】

2 相談や情報提供の受付

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談を受け付け，苦情の処理に努めるとともに，消費生活の安全・安心の確保のために必要な情報の収集及び提供を行います。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・医薬品について，「くすりの相談室」を開設し，相談，苦情処理等を行うほか，「薬と健康の週間」に展示会等を開催し，医薬品に関する正しい知識の普及啓発を図ります。

【薬務課】

- ・木造住宅等の耐震診断の実施，木造住宅等の改修についての相談窓口の開設など，発生が予想される宮城県沖地震に備えた支援を推進します。

【建築安全推進室】

- ・住宅及び宅地に関する相談及び情報提供を行います。

【住宅課】

- ・宅地建物取引に関する相談窓口を開設し，助言及び情報提供を行うとともに，県のホームページを活用して，不動産取引等に関する情報を積極的に提供します。

【建築宅地課】

- ・高齢者、その家族等による福祉・保健・医療サービスに関する専門的な相談及び法律上の対応が必要な相談に対して、医師、保健師、弁護士等の相談員が的確にこれらに応じるほか、必要に応じて関係機関に連絡します。

【長寿社会政策課】

- ・障害者の権利の擁護に係る相談等に対応するための常設相談窓口を設置し、必要に応じて専門機関等との連携を図ることにより、障害者の権利の擁護に努めます。

【障害福祉課】

- ・自殺対策として、心の健康問題に関する相談支援体制を整備するとともに、地域精神保健福祉活動の質の向上を図るため、相談支援従事者の養成を行います。

【障害福祉課】

メモ

- 「製品安全4法」とは・・・。

一般消費者が使用する製品のうち安全性の確保が求められる商品について、国がその製品を指定し、必要な技術基準等を定めた法律で、消費生活用製品安全法のほか、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年法律第149号）、ガス事業法（昭和29年法律第51号）及び電気用品安全法（昭和36年法律第234号）の4つの法律をいいます。

2 商品・サービスの選択の機会確保

消費者が自ら適切に商品・サービスを選択することができるよう、表示、規格等について、検査及び監視指導を行うほか、消費者が事業者と適正な契約を締結できるよう、普及啓発、事業者指導等を行います。

○ 主な取組事項

1 表示、規格等の適正化

- ・ 不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）に基づき、事業者に対し、不当な表示及び景品類付き販売を監視し、適宜指導を行うことにより、消費者が商品・サービスを適切に選択できる機会を確保します。

【食と暮らしの安全推進課、消費生活・文化課】

- ・ 家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）に基づき、同法第2条第1項に規定する家庭用品（以下「家庭用品」という。）について、必要に応じて工場等への立入検査を実施するなど、家庭用品の品質に関する表示の適正を確保することにより、消費者の利益の保護に努めます。

【消費生活・文化課】

- ・ 食品の表示について、「食品表示110番」、「食品表示ウォッチャー」等により得られた情報に基づき監視指導を行うほか、事業者及び消費者に対し、説明会等を開催することにより、食品の表示に関する制度の普及啓発を図ります。

【食と暮らしの安全推進課】

- ・ 食品の栄養表示、健康食品に関する虚偽・誇大広告等について、監視、指導、相談等を行い、広告表示の適正化を図るほか、消費者への正しい情報の提供及び普及啓発を推進します。

【健康推進課】

- ・ 温泉法（昭和23年法律第125号）に基づき、同法第29条に規定する温泉利用施設に対して立入検査等を実施するとともに、温泉成分等の適切な掲示等について監視及び指導を行うことにより、安心して、かつ、快適に温泉が利用できるよう努めます。

【薬務課】

- ・商店及び事業所において使用される特定計量器（はかり，タクシーメーター等）の正確性を公的に担保するための検定検査及び定期検査を実施するほか，使用事業所等への立入検査を実施することにより適正な計量を確保するなど，取引の適正化に努めます。

【産業立地推進課】

- ・スーパーマーケットその他の店舗を対象に，商品の量目についての立入検査を実施し，事業者に対し，表示する商品の量目の適正化について指導します。

【産業立地推進課】

2 適正な契約の締結等の確保

- ・消費者が不当な契約の締結に感じないように，県のホームページ等を通じて，消費者関係法令（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号），消費者契約法（平成12年法律第61号），割賦販売法（昭和36年法律第159号），景品表示法等）及び条例等に基づく各制度についての消費者への普及啓発を図ります。

【消費生活・文化課 等】

- ・不適正な事業活動を行っていることが疑われる事業者については，その実態等を調査し，消費者被害の拡大を防止するため，当該事業者に対する指導を行うほか，必要に応じて情報提供及び行政処分を行います。

【消費生活・文化課 等】

- ・認知症等により判断力が特に低下した高齢者等が不当な契約等を締結しないよう，市町村及び関係機関と連携して，成年後見等の権利擁護制度の普及及び利用を促進します。

【長寿社会政策課 等】

3 啓発活動の推進と消費者教育の充実

消費者被害を防止するため、各種媒体を活用した適時適切な情報提供、各種講座の開催及び学校教育と連携した消費者教育を行うとともに、高度情報通信社会の進展に伴って派生した商品・サービスに関する知識の普及及び情報提供を積極的に行うなど、各世代に適した啓発活動及び消費者教育を行うことにより、消費者被害から自らを守る力を養い、かつ、適切な消費行動をとることができるようにします。

○ 主な取組事項

1 消費者啓発及び消費者教育

- ・新たな消費者トラブル及び消費者事故の発生等を防止するため、独立行政法人国民生活センターが運用する「見守り新鮮情報」等を活用して、県のホームページへの情報の掲載、関係機関へ情報の提供等を迅速に行うことにより啓発に努めます。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・新聞をはじめとする各種情報誌への記事の掲載，パンフレットの配布等を行うことにより，広く県民に対し，消費者トラブル及び消費者事故に関する情報を提供します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・県の消費生活センター，宮城県庁のロビー等に消費生活に関するパネルを展示することにより，時代に対応した身近な消費生活に関する情報を提供します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・各種講座の開設，相談の受付，パネルの展示など消費生活に役立つ内容を集約した消費生活展を開催することにより，消費生活に関する情報の提供及び知識の普及啓発を行います。

【消費生活・文化課】

- ・消費者を対象に消費生活に関する講演会を開催することにより，消費者の関心の高いテーマ，消費者トラブル等に関する有益な情報を提供します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・県内各地域における企業、公民館等に県の消費生活センターの職員等を派遣し、消費者又は消費者のうち若者及び高齢者を対象とした消費生活に関する講座を開設することなどにより、消費者教育及び啓発を行います。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

2 啓発活動及び学校教育と連携した消費者教育

- ・「お金やもの」に関する健全な価値観及び正しい金融知識を身に付けることができるよう、関係機関と連携しながら、学校において、児童・生徒の発達段階に応じた消費者教育を推進します。

【義務教育課，高校教育課，特別支援教育室】

- ・小学校及び中学校の授業、行事等に講師を派遣し、児童・生徒、教員、保護者等を対象に消費者教育及び金銭教育（「お金やもの」に関する健全な価値観をはぐくむために必要な教育をいう。）を行います。

【消費生活・文化課】

- ・高等学校、大学及び専門学校へ消費者に関する問題に詳しい弁護士を派遣して、若者が被害にあいやすい消費者トラブルの防止を中心とした消費者教育及び啓発を行います。

【消費生活・文化課】

- ・家庭科、社会科等の教員を対象に消費生活に関する講座を開設し啓発することにより、学校教育における消費者教育の充実につなげます。

【消費生活・文化課 等】

- ・県内の全ての高等学校等に対して、消費者教育副読本「知っておこう！これだけは」を配布することにより、啓発を行います。

【消費生活・文化課】

- ・県内の小学校及び中学校の児童・生徒を対象に消費生活に関連する施設の見学等を実施することにより、消費者被害から自らを守る力の養成を図ります。

【消費生活・文化課】

- ・県内の小学校及び中学校の児童・生徒から「お金やもの」に関するポスターを募集し、優秀作品を表彰することにより、児童・生徒の金銭等に関する意識の向上及び健全な価値観の養成を図ります。

【消費生活・文化課】

4 消費者被害の救済

消費者被害にあった県民を救済し、及び支援するため、苦情の申出に対して、調査、助言、あっせん等を行うことにより適切かつ迅速に対応するとともに、法律上の判断が必要な事例及び解決が困難な事例についても、専門機関との連携又は裁判外紛争処理手続により解決に努めます。

○ 主な取組事項

1 調査、助言、あっせん等による解決

- ・消費者からの苦情の申出に対して、調査、助言、あっせんその他必要な措置を速やかに講じることにより適切に対処します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・消費者からの苦情の申出のうち、専門的な対応が必要な事案については、弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター等専門機関の紹介又は仲介を行うなどの的確に対応します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・消費生活相談の対象となった商品・サービスの効能、欠陥の有無等について、独立行政法人製品評価技術基盤機構、社団法人宮城県建築士事務所協会など専門機関に診断を依頼するなど、原因の究明に努めます。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・多重債務問題の解決に向け、無料相談会を実施し、潜在的な多重債務者が相談窓口を訪れる機会を提供するとともに、自殺対策に関する関係機関と連携し、「心の健康相談」を併せて実施します。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター 等】

- ・被害を受けた消費者の訴訟に係る費用の貸付けを行い、消費者を経済的に支援します。

【消費生活・文化課】

- ・条例第41条第1項の規定による県民からの申出に対して、必要な措置を講じます。

【消費生活・文化課 等】

2 裁判外紛争処理手続による解決

- ・消費者からの苦情の申出のうち、解決が著しく困難なものについては、宮城県消費者被害救済委員会を開催し、あっせん又は調停に付すことにより、解決を目指します。

【消費生活・文化課】

メモ

- 日本司法支援センター（愛称「法テラス」）とは・・・。
総合法律支援法に基づき、総合法律支援（法による紛争解決のための制度利用をより容易にするとともに、弁護士等の法律専門職によるサービスをより身近に受けられるようにするための総合的な支援）に関する事業を迅速かつ適切に行うことを目的として設立された法人です。代表的な業務として、相談者の相談内容に応じて、最も適した機関や団体（地方公共団体、弁護士会、司法書士会等）を紹介する情報提供業務などを行います。
- 独立行政法人製品評価技術基盤機構（略称「NITE」）とは・・・。
工業製品等に関する技術上の評価等を行うとともに、工業製品等の品質に関する情報の収集、評価、整理及び提供等を行うことにより、工業製品等の品質の向上、安全性の確保及び取引の円滑化のための技術的な基盤の整備を図り、もって経済及び産業の発展並びに鉱物資源及びエネルギーの安定的かつ効率的な供給の確保に資することを目的とした法人です。
- 「条例第41条第1項の規定による県民からの申出」とは・・・。
事業者の条例違反の事業活動や、条例に規定されている措置がとられていないこと等により、相当多数の消費者の利益が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるとき、県民が知事に対して必要な措置をとるよう申し出ることができる制度です。

5 消費者行政の充実・強化

消費者被害の防止及び救済並びに消費生活の安定及び向上に向けて、県の消費生活相談体制等の充実を図るとともに、市町村の消費生活相談体制の強化に向けた取組を支援します。

○ 主な取組事項

1 県の消費生活相談体制等の充実

- ・ 県の消費生活センターの消費生活相談員等の研修の機会を確保するとともに、解決が困難な事例及び法律上の判断が必要な事例について、定期的に法律相談会を開催することにより、相談対応機能の向上を図ります。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・ 不当取引専門指導員を配置し、不適正な事業活動を行っている疑いのある事業者に対する指導等の強化を図ります。

【消費生活・文化課】

- ・ 消費者行政連絡調整会議を開催するなど、庁内の関係部署との間における情報及び意見の交換並びに事業の運営の調整を行い、消費者施策の推進を図ります。

【消費生活・文化課】

- ・ 宮城県消費生活審議会の委員として消費者の参加を求め、同審議会の意見を聴くことにより、消費者の意見を県の消費者行政に反映し、県民の消費生活の安定及び向上に努めます。

【消費生活・文化課】

2 市町村消費生活相談体制の強化に対する支援

- ・ 市町村，関係団体等で構成する連絡会議を設置し，県全体としての相談体制のあり方，取組方針等の検討を行います。

【消費生活・文化課】

- ・ 市町村の消費者行政について，市町村の消費生活相談員等を対象とする研修会，解決が困難な事例についての法律相談会等を開催するなど，市町村の相談対応機能の向上を支援し，もって県全体の相談対応機能の充実を図ります。

【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

- ・県民を対象に消費生活に関する幅広い知識を集約した研修会を開催することにより、消費者としての力の向上を図るとともに、相談業務を担うことができる人材の育成を図ります。

【消費生活・文化課】

3 関係機関との連携の強化

- ・国，他の都道府県等との連携を図り，情報提供及び調査の協力等に努めます。
【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・独立行政法人国民生活センター，独立行政法人製品評価技術基盤機構等との連携を図り，全国の相談情報の収集，製品事故の分析等に努めます。
【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・東北経済産業局，市町村，警察本部等との連携を図り，悪質な事業者及び違法な貸金業者（いわゆる「ヤミ金融」）に関する情報交換，事業者への対応等に努めます。
【商工経営支援課，消費生活・文化課，県警生活環境課 等】
- ・消費者関係団体，宮城県金融広報委員会等との連携を図り，啓発活動及び消費者教育の充実に努めます。
【消費生活・文化課】
- ・弁護士会，司法書士会，日本司法支援センター等との連携を図り，定期的な情報及び意見の交換等に努めます。
【消費生活・文化課，地方振興事務所県民サービスセンター】

メモ

- 独立行政法人国民生活センターとは・・・。
国民生活の安定及び向上に寄与するため，総合的見地から，国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに，重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的とした法人です。「消費者基本法」（昭和43年法律第78号）に基づき，国や全国の消費生活センターなどと連携して，消費者問題における中核的機関としての役割を果たしています。
- 宮城県金融広報委員会とは・・・。
宮城県・東北財務局・日本銀行仙台支店及び県内金融機関等により構成されており，中立公正な立場から，暮らしに身近な金融に関する幅広い広報活動を行っています。

6 関係団体への支援

消費生活に関する情報の収集及び提供，消費者に対する啓発及び教育等，消費生活の安定及び向上を図るために行う消費者関係団体等の健全かつ自主的な活動を支援します。また，自ら消費者の信頼を確保するために行う事業者団体等の自主的な活動を支援します。

○ 主な取組事項

1 消費者関係団体等への支援

- ・消費者関係団体等との合同研修等により，地域の消費者活動のリーダーの育成及び活用を図ります。

【消費生活・文化課】

- ・消費者関係団体等の学習活動への講師の派遣，啓発のための資料の提供等を行い，消費者関係団体等が自主的に行う消費者教育及び啓発活動を支援します。

【消費生活・文化課】

- ・消費生活協同組合に対する運営資金の貸付けなどを行い，消費生活協同組合の健全な運営を支援し，もって消費者（組合員）の利益を守ります。

【商工経営支援課 等】

- ・金融に関する知識等の普及活動又は消費者支援活動に関する功績があった人又は団体を表彰し，これらの人又は団体の一層の活躍を支援することにより，金融に関する知識等の県民への浸透や消費者支援活動の充実を図ります。

【消費生活・文化課】

2 事業者及び事業者団体への支援

- ・事業者及び事業者団体が自らその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な取組を支援します。

【消費生活・文化課】

7 環境に配慮した消費行動の推進

CO₂の削減、ごみ減量化等地球環境保全に関する取組は、消費者の生活及び事業者の活動と密接に関係していることから、地球環境保全に関する取組についての教育及び普及啓発を行うほか、消費者及び事業者の環境に配慮した取組を支援していきます。

○ 主な取組事項

1 環境への負荷の低減に向けた取組

- ・グリーン購入をテーマとしたシンポジウム及びセミナーの開催、市町村の取組に対する支援、優れた取組の表彰、「みやぎグリーン購入ネットワーク」の運営支援等を通じて、グリーン購入の普及を促進します。また、環境に配慮した製品を「宮城県グリーン製品」として認定し、その普及を図ります。

【環境政策課、資源循環推進課】

- ・循環型社会の形成に向けて、「みやぎの環境情報館」（環境情報交流のためのWeb サイト）の運営、「循環通信」（県発のメールマガジン）の発行などを通じ、廃棄物等の3R（廃棄物等の発生の抑制(Reduce)、再使用(Reuse)及び再生利用(Recycle)をいう。以下同じ。）に関する情報発信の充実を図ります。

【環境政策課、資源循環推進課】

- ・バスツアーによる施設見学、ラジオドラマコンテスト等を実施することにより、県民及び事業者に対する廃棄物等の3Rに関する普及啓発に努めます。

【資源循環推進課】

- ・小売業者、住民団体、市町村等関係者の協働によるレジ袋の使用削減に向けた取組を支援するとともに、毎年10月の「3R推進月間」に合わせて、「マイ・バッグキャンペーン」を実施することにより、「環境に優しい買い物」を推進します。

【資源循環推進課】

2 環境に配慮した地域づくりの推進

- ・「すばらしいみやぎを創る運動」及び各地域における「生活学校運動」への支援を通じて、地域に密着した環境に配慮した取組を推進します。

【共同参画社会推進課】

メモ

○ 「グリーン購入」とは・・・,

製品やサービスを購入する際に、環境を考慮して、購入の必要性をよく考え、環境への負荷ができるだけ少ないものを環境負荷の低減に努める事業者から、優先して購入することです。

グリーン購入は、消費生活など購入者自身の活動を環境にやさしいものにするだけでなく、供給側の企業に環境負荷の少ない製品の開発を促すことで、経済活動全体を変えていく可能性を持っているとされています。

グリーン購入の目安として、次の「グリーンコンシューマー10原則」があります。

- 1 必要なものを必要な量だけ買う
- 2 使い捨て商品ではなく、長く使えるものを選ぶ
- 3 包装はないものを最優先し、次に最小限のもの、容器は再使用できるものを選ぶ
- 4 作るとき、使うとき、捨てるとき、資源とエネルギー消費の少ないものを選ぶ
- 5 化学物質による環境汚染と健康への影響の少ないものを選ぶ
- 6 自然と生物多様性をそこなわないものを選ぶ
- 7 近くで生産・製造されたものを選ぶ
- 8 作る人に公正な分配が保証されるものを選ぶ
- 9 リサイクルされたもの、リサイクルシステムのあるものを選ぶ
- 10 環境問題に熱心に取り組み、環境情報を公開しているメーカーや店を選ぶ

○ 「3R」とは・・・,

循環型社会実現のキーワードである、リデュース（Reduce）、リユース（Reuse）、リサイクル（Recycle）の頭文字の3つのR（アール）です。

一つめのR（リデュース）とは、物を大切に使い、ごみの発生を“抑制”することです。

具体例1 必要の無い物は買わない、もらわない。

具体例2 買物にはマイバッグを持参する（レジ袋は受け取らない）。 等

二つめのR（リユース）とは、不要となった物を“再使用”することです。

具体例1 使わなくなった本や衣類は使う人に譲るか、リサイクルショップを活用する。

具体例2 ビール瓶や一升瓶を酒屋に返却する。 等

三つめのR（リサイクル）とは、再使用できない物（ごみ）を資源として“再生利用”することです。

具体例1 ごみを正しく分別し、できるだけ資源として再利用する。

具体例2 ごみを再生して製造された製品（リサイクル製品）を積極的に利用する。 等

IV 主要重点推進項目

Ⅲの推進する消費者施策及びその内容においては、計画の期間である5年間で推進する消費者施策の全体を定めましたが、そのうち、重点的に対策を必要とする次の4点（市町村の消費生活相談体制の強化、高齢者の消費者被害対策、若者の消費者被害対策及び多重債務者対策）を主要重点推進項目として取り組んでいくこととします。

1 市町村の消費生活相談体制の強化について

平成21年9月に消費者安全法が施行され、市町村には、消費者からの苦情に係る消費生活相談並びに消費者安全の確保に資する情報の収集及び提供を行うという役割が明確に位置付けられました。

しかし、市町村には、消費生活センターの設置又は消費生活相談員の配置がなされていないこと、相談受付日が限定されていることなど、消費生活相談体制が十分に整備されていない状況にあるものがあります。また、複雑化・多様化してきている相談等に的確に対応していくためには、消費生活相談員の確保及び専門性の向上が必要になってきます。

県民が最も身近な市町村において、相談対応等の住民サービスが十分に受けられるよう、市町村消費生活相談体制の充実及び強化に向けた取組を支援していきます。

(1) 消費生活相談体制の構築及び充実のための支援

全ての市町村において、消費生活センターが設置され、又は相談窓口消費生活相談員が配置されるよう、消費生活相談体制の構築及び充実に向けた取組を支援していきます。ただし、人口、経済又は財政の規模、地理的状況など地域の実情から、市町村によっては、単独で消費生活センターを設置し、又は消費生活相談員を配置することが容易でない場合があります。そのため、複数の市町村が連携して消費生活センターを共同で設置するなど、各市町村の状況を踏まえながら、市町村相互間の調整を図っていきます。

(2) 相談対応機能の向上のための支援

複雑化・多様化する相談内容に的確に対応していくために、「センター・オブ・センターズ」として、研修会及び事例検討会を開催するなど消費生活相談員の専門知識の習得及び専門性の向上のための支援を

行うとともに、対応が困難な事例についての相談等に対し助言等を行うなど、解決のための支援を行います。また、市町村の消費生活相談員からの相談等に対し適切に助言等ができるよう、県の消費生活相談員の専門性の向上を図っていきます。さらに、県民を対象に消費生活に関する幅広い知識を集約した研修会を開催するとともに、市町村が行う啓発事業を支援することにより、県民の消費者としての力の向上を図るとともに、相談業務を担うことができる人材の育成を図ります。

(3) 関係機関との連携の強化のための支援

消費者事故、悪質事業者等に関する情報を提供するなど、市町村相互間の情報交換及び連絡調整を行います。また、法律上の判断が必要な事例の解決等において、弁護士会、司法書士会、日本司法支援センター等との連携の強化に向けた取組を支援します。

2 高齢者の消費者被害対策について

高齢化社会の進展は、県でも例外ではなく、県内の65歳以上の高齢者の数は51万人を超え、県民の4.5人に1人を占めています。そのうち、「一人暮らし」の高齢者の数は、7万人を超えています。

消費生活相談の窓口には、「催眠商法」、「次々販売」、「点検商法」など高齢者を狙った悪質商法に関する相談が多く寄せられています。

このような高齢者を狙った悪質商法の被害を防ぐためには、高齢者自らが意識を高めて被害にあわないようにするとともに、家族等身近にいる人々が見守り、かつ、変化に気付くことが大切です。

(1) 高齢者に配慮した情報提供及び啓発

情報を入手するための主要な手段として、インターネットが占めるようになってきていますが、高齢者にとっては、必ずしもインターネットが最も効果的な情報提供のための手段であるということはありません。

高齢者に対する情報提供及び啓発を行うに当たっては、効果的な手段であることについての十分な配慮が必要です。

例えば、地域包括支援センター、介護サービス事業者等高齢者と密接に関係する者に情報を提供し、それらの者から高齢者へ情報の伝達を図ります。また、講座、講演会等を開催する場合には、主として、町内会、老人クラブなど地域の活動の場に赴く出前型により行うこと

とし、その内容については、高齢者が被害にあいやすい消費者トラブル及び県内におけるその発生状況等関連する情報を中心とするなど、わかりやすい情報提供及び啓発に努めます。

(2) 地域での見守り体制の充実

高齢者は、消費者被害に気付かない傾向があり、又は消費者被害について誰にも相談しない傾向があるといわれます。

このような傾向を踏まえて、高齢者を消費者被害から守るためには、家族、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護サービス事業者等高齢者の身近にいる人々が高齢者を見守り、その変化に気づき、及び相談機関等に適切につなぐことが必要になります。

高齢者の身近にいる人々に対しても、関連する情報の提供、講座等による意識啓発等を積極的に行い、地域における見守り体制の充実を支援します。その際、独立行政法人国民生活センターが運用する「見守り新鮮情報」等を活用しながら、悪質商法、消費者事故等の具体的な事例を挙げて、わかりやすい情報提供及び啓発に努めます。

(3) 福祉関係者、警察、関係団体等との連携の強化

高齢者の消費者被害の防止及び救済には、最も身近な相談窓口である市町村、(2)のとおり、高齢者の身近にいる民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護サービス事業者等福祉関係者との連携が大切です。また、消費生活相談機関と警察、弁護士会、司法書士会等関係機関との連携も必要です。

消費生活相談機関と福祉関係者及び警察、弁護士会、司法書士会等関係機関との連携を強化するため、必要に応じて、関係者間による情報及び意見の交換を行います。

(4) 成年後見制度等の権利擁護制度の周知

認知症などにより判断能力が不十分な高齢者等を保護し、かつ、支援する制度として、成年後見制度の周知を図り、高齢者の適切な制度の利用を促し、消費者被害の発生を未然に防止します。

3 若者の消費者被害対策について

若者から寄せられる相談の特徴としては、「アダルト情報サイト」，「出会い系サイト」などに関するものが多くなっています。また，若者が狙われやすい商法としては，「アポイントメントセールス」，「デート商法」などがあります。

若者がこれらの被害にあいやすい原因としては，社会経験の不足，情報の不足などが考えられるため，その防止のためには，消費者教育及び啓発が重要な役割を担っています。

学校教育と連携した長期的な観点に立った消費者教育が重要であるとともに，大学生，新社会人等に対しては，被害にあいやすい商法等の情報を積極的に提供して意識啓発を行うことにより，消費者トラブルから自らを守る力を養成することが大切です。

(1) 発達段階に応じた消費者教育の充実

「お金やもの」に関する健全な価値観をはじめとして，正しい金銭知識，消費者トラブルに巻き込まれないための適切な消費行動などを身に付けるためには，小学校，中学校，高等学校等におけるそれぞれの発達段階に応じた的確な消費者教育が大切です。

県教育委員会との連携を図りながら消費者教育を推進することにより，若者が適切な消費行動をとることができるよう支援します。

(2) 若者が被害にあいやすい商法等の情報提供及び啓発

若者には，インターネットを活用した情報の提供及び啓発が効果的です。若者にとってわかりやすく，かつ，迅速に，最新の情報を提供していくなど，県のホームページの充実を図るとともに，様々な機会を捉えて情報提供を効果的に行います。また，大学，専門学校，企業などへの情報提供を強化し，出前型の講座の開催を積極的に働きかけ，若者が悪質商法等から自らを守ることができるよう意識啓発を図ります。

4 多重債務者対策について

多重債務に関する相談件数は，平成19年度にピークを迎えた後減少傾向にあるものの，相談件数の全体に占める割合は高止まっており，改正貸金業法の施行に伴い，これまで借入れを繰り返していた消費者が新

たな借入れを抑制されることにより生活困窮者が増加するなど新たな問題が発生する可能性があります。また、多重債務は、家族をも巻き込み、債務者が自らの命を絶つなど深刻な問題を引き起こすことがあります。

多重債務に陥るケースには、低収入、収入の減少、ギャンブル・遊興費又は事業資金の補填、商品・サービスの購入、保証・借金の肩代わり、借金の返済など様々な原因があります。

このため、啓発及び消費者教育により多重債務に陥らないようにすることと併せて、多重債務に陥った人の救済が必要です。多重債務の解消は、本人の努力だけで実現し難い場合が多いため、弁護士等法律の専門家に加えて、県が支援をしていくことが大切です。

(1) 啓発の推進及び情報提供

いろいろな世代の人たちが様々な理由により多重債務状態に陥ってしまうことから、広く県民に対して啓発及び情報の提供を図る必要があります。

県のホームページ及び各種情報誌への記事の掲載、パンフレットの配布、講座の開設など様々な媒体を活用して、多重債務に陥らないための啓発の推進及び情報提供を図ります。

(2) 的確な助言及び対応

消費生活相談窓口等において、弁護士又は司法書士による任意整理、簡易裁判所による特定調停、個人再生手続、自己破産等の債務整理のための方法などの助言等を行います。また、債務整理等の専門的な対応が必要な事案については、無料相談会を開催し、相談者が弁護士又は司法書士から直接助言を得ることができる機会を確保するとともに、法律相談の専門機関を紹介し、仲介役を果たすなど、的確に対応します。さらに、多重債務者には、心の問題を抱えている人が多いことから、無料相談会と併せて、「心の健康相談」を実施します。

(3) 関係機関との連携の強化

多重債務問題は、雇用、福祉、住宅、教育など様々な分野に関係する問題であることから、関係部署と連携し、消費者施策の一層の推進を図ります。また、国、市町村、警察、弁護士会、司法書士会等関係機関と連携して、消費者被害の防止及び救済を図ります。