

宮城県消費者施策推進基本計画の平成19年度の実施状況について

平成20年12月22日

宮城県

1 計画の概要

I 「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって

(「宮城県消費者施策推進基本計画」P1～P2)

◆計画策定の目的／位置付け

- ・規制緩和や情報化の進展など社会経済情勢の大きな変化
- ・消費者を取り巻く環境の変化等に伴い、消費生活をめぐる問題も複雑・多様化

⇒ 消費生活条例の改正（平成18年4月1日施行）

↓

条例の規定に基づき、消費者施策の計画的な推進を図るための計画を策定
(県政運営の総合的な指針を踏まえた県の消費者行政分野の計画)

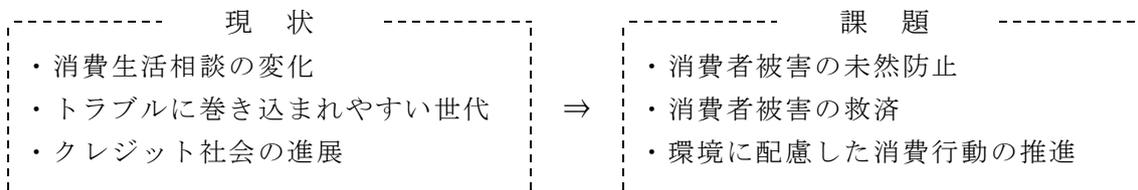
◆計画期間：平成18年度から平成22年度まで

◆計画の実施状況の管理

関連事業の実施状況を毎年検証・評価し、ホームページ等で公表

II 消費者行政をめぐる現状と課題について

(「宮城県消費者施策推進基本計画」P3～P9)



III 計画で推進する施策とその内容

(「宮城県消費者施策推進基本計画」P10～P23)

- 1 消費生活の安全の確保
- 2 商品やサービスの選択の機会確保
- 3 情報の提供
- 4 教育機会の提供
- 5 消費者被害の救済
- 6 環境に配慮した消費行動の推進
- 7 その他（相談機能の充実、関係団体への支援、関係機関との連携等）

IV 主要重点推進項目

(「宮城県消費者施策推進基本計画」P24～P27)

- 1 高齢者の消費者被害対策について
- 2 若者の消費者被害対策について
- 3 多重債務者対策について

2 最近の消費者行政をめぐる主な動き

(1) 消費者重視の行政への転換

中国製餃子による中毒事件やこんにゃくゼリーによる窒息事故など、消費者の安全安心を脅かす事件・事故が相次ぎ、それに対応する行政の動きが必ずしも十分ではなかったことが、被害の拡大を防ぐことができなかつた一因といえます。

このような反省等を踏まえ、国では、消費者の視点から政策全般を監視し、消費者を主役とする政府の舵取り役となる新たな組織を創設することや、地方自治体の消費者相談窓口の強化を目的とした基金を設置すること等が検討されるなど、より消費者を重視した行政への転換が図られようとしています。

(2) 行政規制の強化

悪質な事業者等による不適正な取引行為は、依然として後を絶たず、それによる消費者被害も大きな問題のひとつです。

このような中、平成19年7月に消費者被害の防止の迅速化等を目的として、特定商取引法が改正され、特定商取引法で規制する6種類の特定の商取引全てについて（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務の提供に係る取引、業務提供誘引販売取引）、都道府県知事が処分することができるようになりました。

さらに、平成20年6月に公布された改正法では、いままでの規制の対象となる商品や役務行為をひとつひとつ指定する内容から、原則として全ての商品・役務行為を規制の対象とすることに改正し、法の抜け穴を狙った不適正な取引行為が行われることがないようにするなど、より消費者の権利を守るための規制が強化されました。

(3) 多発する製品事故への対応

ガス瞬間湯沸し器による一酸化炭素中毒や家庭用シュレッダーによる幼児の指切断など、生命や身体に危害が及ぶような事件・事故が相次いだことを受けて、改正「消費生活用品製品安全法」が平成19年5月14日から施行され、メーカーなどには、重大な事故が発生した場合に国への報告が義務付けられ、報告を受けた国は、広く国民へ公表することになりました。

さらに、長年使用した扇風機からの発火による火災事故など、経年劣化が原因となる重大な製品事故が多発していることを受け、平成19年11月に改正法が公布されました。この改正では、同法が指定する特定製品のメーカーなどに対し、設計標準使用期間や点検期間の設定を義務付けるなど、長期間使用する製品に対し、市場へ出荷した後の製品事故を未然に防止するための措置が設けられることになりました。

3 計画で推進する施策の実施状況

計画で推進する施策の主な取組事項については、概ね計画通りに実施しました。事業毎の詳細な実施状況等については、別紙のとおりです。

(1) 消費生活の安全の確保

県民が安全で安心した生活を送ることができるように、商品・サービスに対する監視や関係事業者への指導等を行うほか、県民からの相談や情報提供を積極的に受け付け、県民とともに消費生活の安全・安心の確保に努めます。

【主な取組】

- 消費生活用製品安全法等に基づく事業所や販売店への立入調査、指導
- 製品事故に関する情報の提供
- みやぎ食の安全安心県民総参加運動の実施

(2) 商品やサービスの選択の機会確保

消費者が自ら適切に商品やサービスを選択できるように、表示や規格等に関して検査や監視指導等を行うほか、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や事業者指導等を行います。

【主な取組】

- 景品表示法や消費生活条例等に基づく調査、事業者への指導
- 食品表示の適正化に関する取組
- 成年後見制度等の普及啓発

(3) 情報の提供

消費者が適切な消費行動をとることができるように、様々な手法や媒体を用いて、悪質商法等の関連情報を積極的に提供し、消費者トラブルの未然防止を図ります。

【主な取組】

- 消費生活展や消費生活講座の開催
- 消費生活関連情報の提供

(4) 教育機会の提供

社会経験の不足がちな若者や判断力の低下する高齢者は、悪質な手口による消費者トラブルに巻き込まれやすいことから、このような人たちを中心に商取引、金融、悪質商法の手口に関する教育や啓発を充実して、消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルから自分自身を守ることができるようにします。

【主な取組】

- 小・中・高等学校における消費者教育の実施
- 地域における消費者教育・啓発の実施
- 宮城県金融広報委員会との連携

(5) 消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれてしまった県民を救済・支援するため、消費生活相談対応機能の充実等を図るほか、被害の拡大防止に努めます。

【主な取組】

- 消費生活相談に対する助言、あっせん等
- 消費生活センターの土・日の窓口開設
- 警察との連携

(6) 環境に配慮した消費行動の推進

環境への取組に関する教育や普及啓発を行うほか、消費者や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】

- グリーン購入の普及促進
- 3R（発生抑制(Reduce)、再使用(Reuse)、再生利用(Recycle))運動の展開

(7) その他（相談機能の充実、関係団体への支援、関係機関との連携等）

(1) から (6) までの施策のほか、以下の取組により県民の消費生活の安定と向上を目指します。

【主な取組】

- 消費生活相談員研修会や法律相談会等の開催
- 消費者団体の活動支援
- 多重債務相談機能の強化や無料相談会の開催
- 関係機関（他の行政機関、弁護士会、司法書士会等）との連携

4 主要重点推進項目の取組状況

計画で推進する施策のうち、「高齢者対策」、「若者対策」、「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ています。

(1) 高齢者の消費者被害対策について

高齢者をねらった悪質商法等から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遭わないようにするとともに、家族や周りにはいる人々の見守りや気づきが大切です。

① 高齢者に配慮した情報提供や啓発

講座や講演会等を開催する場合には、町内会や老人クラブなどの地域の活動の場に出かけていく出前型を積極的に実施し、高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルの内容や県内で消費者被害が拡大している最新の事例を中心に情報提供するなど、わかりやすい情報提供や啓発に努めました。

② 地域での見守り体制の充実

高齢者本人だけでなく、高齢者の周りにはいる人々を対象として、関連情報の提供や講座等を積極的に開催して意識啓発を行うとともに、国が推進する悪質商法等に関する情報提供システム（「高齢者見守りネット」）等の関連施策についても、効果的に活用されるよう情報提供に努めました。

③ 各種相談窓口の充実等

消費生活センターなど県の消費生活相談機関の機能充実を図ったほか、地域の身近な相談窓口である市町村に対しても、消費生活相談員研修会や法律相談会等を実施し、相談機能の充実が図れるよう支援したほか、相談窓口を設置していない市町村に対しては、設置の要請を行いました。

また、相談内容に応じて適切な助言等を受けることができるように、福祉部門が設置する相談機関や日本司法支援センター宮城地方事務所（法テラス宮城）等との連携を図りました。

④ 福祉・警察・関係団体等との連携強化

高齢者の消費者被害の防止や救済には、消費者行政部門や福祉部門、警察などが連携して取り組むことが重要であることから、適時、情報交換を実施するなど、関係部門の連携強化に努めました。

⑤ 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人を保護し、支援する制度である成年後見制度の周知を図るため、ポスターやリーフレット等による啓発を行ったほか、各地で研修会や講演会を開催し、制度の利用促進を図りました。

(2) 若者の消費者被害対策について

長期的な観点に立てば、小さなころからの家庭、学校、地域における消費者教育が重要であると考えますが、高校生や大学生等の若者に対しては、被害に遭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い、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

小学校、中学校、高等学校それぞれにおいて、学習指導要領の内容に沿って、社会科や家庭科等の教科学習や総合的な学習の時間等で消費者教育を行いました。

また、教育委員会と連携して家庭科等の教員を対象とした消費生活講座を開催し、学校における消費者教育を支援しました。

② 若者が被害に遭いやすい商法等の情報提供・啓発

高校生向けの消費生活読本を作成して全ての高等学校等に配布したほか、消費者問題に詳しい弁護士を学校に派遣し、若者が被害に遭いやすい商法やトラブルの実態等について講義を行い、意識啓発に努めました。

また、宮城県金融広報委員会と連携し、児童生徒や教員、保護者等を対象として消費者教育出張講座やシンポジウムを開催するなど、若者の消費者被害の未然防止を図りました。

(3) 多重債務対策について

多重債務状態に陥るケースには、様々な理由があります。啓発や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、多重債務に陥ってしま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はなかなか難しいことが多く、弁護士や司法書士などの法律専門家と行政、関係団体などが一致協力して、必要な支援をしていくことが大切です。

① 国、市町村、関係機関、関係団体等との連携強化

国の「多重債務問題改善プログラム」を受けて、庁内関係課で構成する連絡会議を設置・開催し、関係部門における連携の強化を図ったほか、国や関係団体等で構成する対策会議を設置・開催し、多重債務問題に関する対策を協議しました。

また、市町村消費者行政担当課長会議を開催し、各市町村における多重債務問題への対策強化及び各市町村内における連携の強化を求めたほか、県や市町村の自殺対策担当者や税担当者の会議・研修会等において、多重債務問題に関する取り組み等を説明するなど、関係部門における多重債務者の掘り起こし及び相談窓口への誘導を図りました。

② 相談窓口における助言・情報提供やマニュアルによる法律専門家への確実なつなぎ

消費生活相談窓口等において、弁護士や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，自己破産等のための助言や情報提供を行ったほか，債務整理等の対応が必要な事案については，弁護士や司法書士などの法律専門家へ確実につなぐため，多重債務問題対策会議の主催により，消費生活相談員等を対象とした相談対応マニュアルを作成し，消費生活相談窓口等から法律専門家へのつなぎ方について一元化を図りました。

③ 多重債務無料相談会の開催

潜在的な多重債務者の掘り起こしと相談部門と法律専門家の連携強化等を目的として，「全国一斉多重債務者相談ウィーク」において，平成19年12月10日から16日にかけて，県内7か所において無料相談会を実施し，190名の相談に対応しました。

④ ヤミ金融に関する関係機関の連携強化

多重債務問題と密接な関わりがあるヤミ金融問題については，従来協議していた宮城県ヤミ金融連絡会議を発展的に解消し，引き続き宮城県多重債務問題対策会議において協議することで関係機関の連携強化を図り，被害の拡大防止等に努めました。

また，貸金業担当部門に設置している相談窓口において，適切な助言や情報提供を行いました。