

## 施策 ( - 1 - 6 ) 消費者対策の推進

### 目的

県民の安全な消費生活を守るため、自立した消費者の育成、取引の適正化、苦情処理・紛争解決体制の整備、ヤミ金融など悪質事業者の監視や取締り・検挙等に取り組みます。

### 成果指標と目標値

#### 目標値(平成19年度)

消費者リーダー数 (人口10万人当たり)	6.1人
クーリング・オフ制度 を知っている人の割合	65.0%
県・市町村の苦情相談 件数割合	86 : 14

#### 現状値(平成15年度)

3.1人  
57.7%  
県：市町村 = 90 : 10

消費者相談の有資格者である消費生活アドバイザー、消費生活専門相談員及び消費生活コンサルタントの合計です。

「県民意識調査」において、クーリング・オフ制度について「内容を良く知っている」と回答した人の割合です。

目標値は、市町村の相談処理能力が高まり、概ね10年後に県と市町村の相談受付割合がほぼ同数になることをめざします。

### 現状と課題

高齢化、情報化、国際化など経済社会の大きな変化が県民の消費生活にも影響し、ヤミ金融や悪質商法による被害が急増するなど消費者をとりまく問題は一層複雑多様化しています。島根県消費者センターが平成15年度に受け付けた相談件数は、過去最高の12,407件を記録し、その9割は苦情相談となっています。(図表1参照)

本県において苦情相談の多い商品やサービスの内容では、ヤミ金融やフリーローン・サラ金など金融サービスに関するもの、有料サイトの料金請求などインターネットを介したオンラインサービスに関するもの、資格取得用教材などがあります。

消費者が一定期間内に一定の商品・サービス契約について無条件解約できる「クーリング・オフ」制度は、消費者保護の代表的な制度の一つであり、その正しい知識の普及をさらに進めていく必要があります。

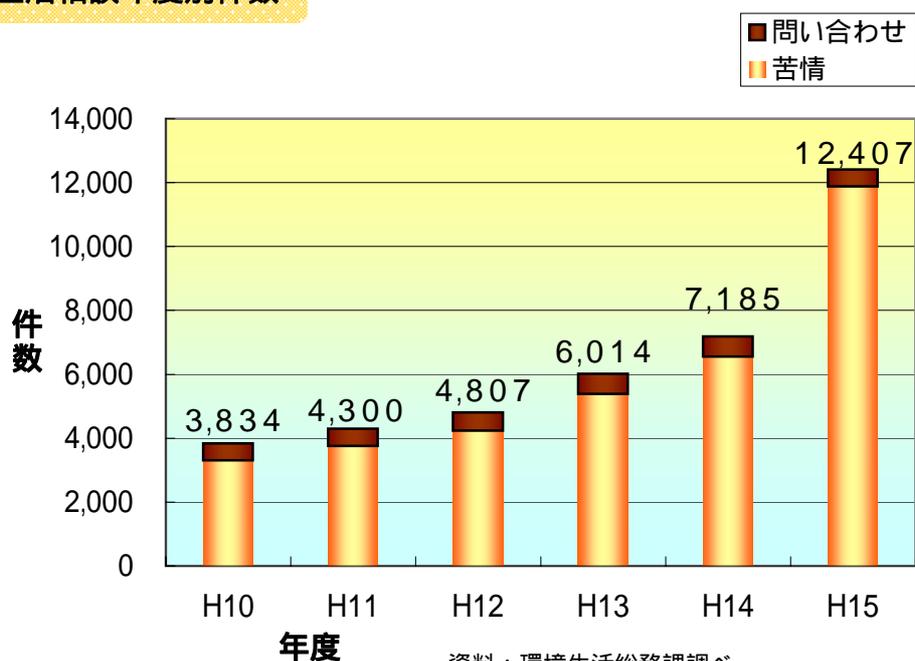
県民が安全に安心して消費行動ができる環境をつくるため、事業者の法令遵守、取引の適正化の監視・指導を強化し、県民一人ひとりが必要な知識と判断力を備え、「自立した主体」として消費行動できるよう支援していくことが求められています。

目的を達成するための主な基本事務事業

主な事務事業

事業名	概要
<p><b>消費者自立支援事業</b></p> <p>〔担当課〕環境生活総務課</p> <p>【実施主体】 県 市町村 民間 県民 国等</p>	<p>消費者リーダーの育成と消費者活動の支援、更に、高齢者等対象別の出前講座など消費者啓発や学校教育での消費者教育を推進し、自立した消費者への支援を行います。</p> <p>消費者団体等活動支援事業 消費者啓発推進事業</p>
<p><b>消費者苦情処理事業</b></p> <p>〔担当課〕環境生活総務課</p> <p>【実施主体】 県 市町村 民間 県民 国等</p>	<p>県消費者センター、各市町村の消費者相談窓口などを通して消費者からの様々な苦情相談に的確に対応します。</p> <p>相談・苦情処理事業</p>
<p><b>事業者に対する指導・監督事務</b></p> <p>〔担当課〕環境生活総務課</p> <p>【実施主体】 県 市町村 民間 県民 国等</p>	<p>景品表示法、特定商取引法、県消費者保護条例等に基づき、事業者が適正に商品や役務を提供するよう監視・指導を行います。</p> <p>景品表示法施行事務 特定商取引法施行事務</p>
<p><b>悪質商法事犯対策の推進</b></p> <p>〔担当課〕警察本部生活保安課</p> <p>【実施主体】 県 市町村 民間 県民 国等</p>	<p>ヤミ金融等悪質事業者による違法・不当行為の未然防止を図るために、広報活動を推進し、悪質事業者等の取締りを強化します。</p> <p>悪質商法事犯対策事業</p>

図表 1 消費生活相談年度別件数



資料：環境生活総務課調べ