

施策 II-1-6	消費者対策の推進
--------------	----------

**目 的**

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等を推進し、県民の消費生活の安全・安心を確保します。

**現 状 と 課 題**

規制緩和や高度情報化の進展、社会経済のグローバル化などにより、新しい商品やサービスが登場し消費者の利便性は大きく向上しましたが、一方で消費者トラブルは複雑・多様化し、後を絶ちません。

島根県消費者センターが受け付けた相談件数は、減少傾向にあるものの、依然として年間8千件を超えています。苦情相談が多く寄せられる内容では、多重債務の整理方法、ヤミ金融など金融に関するもの、覚えのない有料サイトの料金請求などインターネットを介したものなどがあります。

相談者では、高齢者の割合が増加しています。悪質商法など高齢者が巻き込まれる消費者トラブルを防ぐため、地域全体で見守っていく必要があります。

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」として消費行動ができるよう支援していくことが求められています。

**取 組 み の 方 向**

消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動できるよう、消費者の自立を支援します。消費者被害の未然防止、拡大防止のため、情報提供や啓発に努めます。

消費者からの苦情・相談に応じ、助言やあっせんによりトラブルの解決と被害の救済にあたりるとともに、身近な相談窓口である市町村の相談機能の充実を支援します。

事業者が適正に商品やサービスを提供するよう指導・監督を行います。

**成 果 指 標 と 目 標 値**

成果指標	平成19年度		平成23年度
クーリング・オフ制度を知っている人の割合	66.2%		70%

「県政世論調査」において、クーリング・オフ制度について、「よく知っている」「ある程度知っている」と回答した人の割合です。

目的を達成するための主な事務事業

事業名	概要
<p>消費者自立支援事業 〔担当課〕環境生活総務課 消費生活室</p>	<p>消費者啓発、消費者教育を実施し、自立した消費者の育成に努めます。また、消費者リーダー育成、消費者団体の育成・支援を実施し、地域での消費者啓発活動のリーダー、組織の育成に努めます。</p>
<p>消費者苦情処理事業 〔担当課〕環境生活総務課 消費生活室</p>	<p>商品の購入やサービスの提供に関してトラブルが生じた場合、消費者の相談に応じ、その解決と被害の救済に当たります。また、市町村の相談体制の充実のため、相談窓口担当者に対する研修会を実施します。 企業、団体等が行う研修会を推進するため、研修会に講師を派遣します。</p>
<p>事業者に対する指導・監督事務 〔担当課〕環境生活総務課 消費生活室</p>	<p>景品表示法、特定商取引法、消費生活条例等に基づき、事業者が適正に商品や役務を提供するよう、監視、指導します。</p>
<p>身近な経済犯罪対策事業 〔担当課〕警察本部生活安全部</p>	<p>金融事犯、資産形成事犯、特定商取引等事犯、健康に被害を及ぼす薬事・医事関係事犯、食の安全・安心に係る事犯、偽ブランド事犯等、消費者生活に深刻な影響を与える身近な経済犯罪の検挙対策及び被害防止対策を推進します。</p>