

令和元年度富山県の消費者行政の取組みについて

1 相談体制の充実・強化

(1) 県消費生活センター機能強化

- ① 消費生活センターにおいて消費生活相談及び消費者金融相談を受付
・火曜日の相談受付時間を20時まで延長 (H21.5月～ 富山)
- ② 多重債務専門相談員 (弁護士、司法書士) の配置
- ③ 苦情処理専門員 (弁護士) 委嘱
- ④ 消費生活アドバイス事業に係る補助 (土日の消費生活アドバイス事業)
- ⑤ 商品テストの実施

(2) 市町村における消費生活相談体制の充実のための支援

- ① 相談員・担当職員の研修等
・相談員の養成・レベルアップのための研修等の実施 (H21～)
- ② 市町村消費生活相談窓口支援研修会の開催 (H30～)
- ③ 相談対応マニュアルの作成・配布 (H30改訂、R1～活用)
- ④ 市町村窓口等の周知・啓発用デザイン素材の作成・提供 (H26～)
- ⑤ 弁護士会との消費者問題事例研究会の実施 (H21～)

2 富山県消費者教育推進計画に基づく消費者教育の推進

(1) 高齢者等に対する消費者教育推進事業

- ① 高齢者等見守り研修会の開催 (H25～ ㉙71名㉚75名㉛81名)
- ② 高齢者・障害者のための消費生活見守りハンドブックの作成 (H30(一部改訂))
- ③ 富山県民だまされんちゃ官民合同会議メンバー等による普及啓発 (H27～)
- ④ 高齢者を対象とした消費生活出前講座 (㉙18回 656名 ㉚12回 383名)

(2) 若年層への消費者教育の強化

- ① 弁護士による高校生等を対象とした消費生活講座 (㉙28回 4,270名 ㉚34回 4,595名)
- ② 大学生等を対象とした消費生活講座 (㉙5回 750名 ㉚10回 1,514名)
- ③ 中学生を対象とした消費生活講座 (㉙5回 464名 ㉚6回 525名)
- ④ 夏休み子ども生活・科学教室 (㉙1回 10名 ㉚2回 20名)

- ⑤ 教員（小中・高校）を対象とした研修会の開催（H25～）
- ⑥ 大学生による中高生のための消費者教育モデル事業
- ⑦ 大学生向け消費者講座用テキスト作成
- ⑧ 高校生向け消費生活ハンドブック（H30改訂、R1～活用）
- ⑨ 中学生のための消費生活ハンドブックの作成（H29作成）
- ⑩ 小学生向け消費者講座用テキスト・啓発物品作成

（３）消費者教育の人材（担い手）の育成

- ① 多様な主体による連携強化・発展型の消費者教育強化事業（H26～）
- ② 富山県くらしのアドバイザーの設置（富山県消費者協会へ委託）
 - ・県民からの消費生活に関する相談（くらしの相談会^②77回 2,286名^③77回 3,080人）、意見などを把握し消費者行政に反映させるとともに、消費生活知識の普及を行うため、15市町村に65名配置
- ③ 高齢者等見守り研修会の開催〈再掲〉
- ④ 教員（小中・高校）を対象とした研修会の開催〈再掲〉

（４）環境や人、社会に配慮した消費行動の推進

- ① エシカル消費啓発推進事業
 - ・エシカル・ラボの開催（消費者庁と共催）
 - ・エシカル消費啓発用ハンドブック・展示用パネルの作成

（５）その他の消費者教育推進事業（普及・啓発）

- ① 富山県消費者月間（10月）における啓発
 - ・街頭キャンペーン及び富山県消費者大会の開催
- ② 消費生活講座の開催
 - ・消費生活出前講座（^②29回 2,678名 ^③28回 1,644名）
- ③ 消費者啓発資料の作成、各種情報提供
 - ・消費生活情報誌「くらしの情報とやま」8,700部の発行（隔月）
 - ・各種啓発リーフレットの発行、テレビ・新聞・県ホームページ等を通じた情報提供
- ④ 金融広報活動事業
 - ・金融経済情報の提供、生活設計の勧め及び金銭教育の普及

(6) 暮らしの安心ネットとやま (H18. 9. 29 設立)

- ・関係機関・団体が相互に消費者問題に関する情報を共有し、連携することによって、広域化、複雑化、多様化する消費者問題について、被害の未然防止、早期救済を図り、もって安全・安心な消費生活の実現を目指すことを目的に設立

R1. 6. 27 消費者安全法第 11 条の 3 による消費者安全確保地域協議会に位置づけ

- ・構成団体は、現在、52 団体・機関（事務局含む）
（福祉関係団体 11、消費者団体等 10、協力機関 8、市町村 15、国・県の機関 8）
- ・平成 19 年度から、ネット内に消費生活推進リーダーを設置し、悪質商法撃退教室の講師など、広報・啓発活動を実施
- ・地域での見守りや啓発活動を支援するため、見守り活動等を行う団体・グループ等に対し、消費生活に関する情報の配信や出前講座を実施（H26～）

3 多重債務者対策

- ① 多重債務者対策協議会の開催（H19～H30、R1 休止：情報共有継続中）
- ② 相談窓口の周知
- ③ 専門的な相談窓口（弁護士会、司法書士会、法テラス富山等）への誘導
- ④ 法律専門家による相談会を県センターで実施（月 3 回）
- ⑤ 実務担当者研修会の開催
 - ・参加者：県及び市町村の各種窓口担当者（福祉、税金、自殺対策等）

4 生活関連物資等の価格動向の情報収集等

- ① 石油製品等価格調査（H18. 5 月～）
 - ・毎月 2 回、ガソリン、軽油及び灯油の価格をガソリンスタンド 20 店舗で調査し、平均値をホームページで公表
 - ・毎月 1 回、LP ガスの価格を、LP ガス取扱店 5 店舗で調査し、平均値をホームページで公表
- ② 生活関連物資価格調査（H22. 5 月～）
 - ・毎月 1 回、食料品及び日用品の価格をスーパーマーケット 20 店舗で調査し、品目ごとの平均値をホームページで公表
 - ・調査品目は、20 品目（H24 までは 11 品目）

5 事業者指導

(1) 「特定商取引法」及び「富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づく事業者への指導等

(平成 30 年度の状況)

- ・行政指導：2 件
- ・北陸三県悪質事業者対策会議の開催（担当学会議 4 回）
広域的に悪質な取引行為等を行う事業者に対して、北陸三県による情報共有・連携を強化するため開催

(2) 「不当景品類及び不当表示防止法」に基づく事業者への指導等

(平成 30 年度の状況)

- ・違反広告等の監視・指導
処理件数：13 件（行政指導 2 件、違反なし 9 件、その他 2 件）
- ・広告の一斉監視の実施
中元・年末年始 チラシ広告収集