

Ⅱ 令和5年度事業の概要

1 相談・苦情処理業務

県の消費生活相談窓口として、消費生活センターに消費生活相談員8名(うち1名は多重債務・ヤミ金融専門相談員)、県民センター(東讃、小豆、中讃、西讃の4箇所)に消費生活相談員5名を配置し、消費者からの相談・苦情の受付・処理を行うとともに、必要に応じて弁護士による法律相談(県庁で毎月1回)と司法書士による多重債務・ヤミ金融に関する法律相談(県庁で毎月1回)を実施する。また、弁護士に消費生活専門コンサルタント(法律)を委嘱して、複雑化・専門化する相談・苦情に対応する。

相談・苦情の処理にあたっては、国民生活センターと全国の消費生活センターを結ぶ全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET(パイオネット))を活用して全国的な消費者トラブルの動向を迅速に把握して参考にするとともに、関係機関との緊密な情報交換を行う。

相談・苦情に伴う商品テストについては、独立行政法人製品評価技術基盤機構(nite)、独立行政法人国民生活センターの協力を得て対応する。

また、県全体の相談機能の充実・強化のため、平成21年度に県内全市町に設置された消費生活相談窓口への支援及び連携を図るとともに、令和4年4月1日からの成年年齢引下げや令和5年6月1日施行の改正特定商取引法(契約書面等の電子化等)関係の契約トラブルにも適切に対応する。

2 啓発・情報提供業務

(1) 啓発

消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処することができる能力を有する「自立した消費者」を育成するとともに、消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めることを目的に、各種講座の開催等により消費者啓発に努める。

① 生活設計情報教室「くらしのセミナー」

日常生活に密着したテーマを中心に、商品やサービスについての知識や判断能力などを身に付け、消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めるため、一般消費者や消費者グループなどを対象に、市町等の協力のもと、県内各地域で開催する。

② 生活設計情報教室「お年寄りのための消費者教室」

日ごろ情報の不足しがちな高齢者の消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、商品やサービスについての知識や判断能力などを身につけてもらうため、高齢者などを対象に、市町等の協力のもと、県内各地域で開催する。

③ 講師派遣(出前講座)

消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めるため、各市町や消費者グループ、女性団体、企業、自治会、PTA等の要請に応じ、その地域で開催される研修会、講習会等に消費生活センターや県民センターの消費生活相談員等を講師として派遣する。

④ 若者向け消費生活講座

消費生活に関する経験や知識の乏しい若年層への消費生活に関する知識の普及啓発を図り、自立した消費者としての意識の向上を図るとともに、消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理解し、関心を深めるため、消費生活センターや県民センターの消費生活相談員等を高校、短大、大学等へ派遣し、生徒・学生を対象に講座を開催する。

- ⑤ 啓発イベントの開催
エンカル消費(倫理的消費)や様々な消費者問題等について広く県民に啓発するため、啓発イベントを開催する。
- ⑥ 啓発資料の作成・配布
時機を捉えたテーマで啓発用リーフレットを作成し、行政機関や消費者等に配布する。
- ⑦ 展示等事業
消費生活センター、県庁本館1階連絡通路の展示コーナーに啓発用パネルを掲示するとともに、啓発用リーフレット等の設置スペースを設け、消費生活に関する知識の普及・啓発を行う。
また、啓発用パネルを市町や団体等に貸し出しするとともに、啓発用DVD、図書の貸し出しを行う。

(2) 情報提供

各種広報媒体を活用し、消費者に対し、消費生活についてのきめ細かな情報を提供する。

- ① 報道機関、市町等の協力による情報提供
 - ア 報道機関に対し、随時、消費者相談の状況を情報提供する。
 - イ 四国新聞社の生活情報面「気をつけよう！」のコーナーやコミュニティFM放送局「FM SUN(サン)」の情報番組「Weekday みつくす」内の「消費生活センターだより」のコーナーで、最新の相談事例や悪質商法への対応方法等についてのアドバイスを定期的に広報する。
 - ウ 市町に対して毎月1回、消費者トラブルに関する記事「くらしのワンポイントアドバイス」を提供し、広報誌への掲載依頼を行う。
- ② インターネット等の活用
消費生活センターのホームページを運営し、消費者トラブルや製品事故情報など様々な消費生活に関する最新の情報を提供するとともに注意喚起を行う。
また、高齢者や障害者の在宅介護事業者に対し、巧妙化・悪質化が進む悪質商法の手口や対応策について時機を捉えてメールマガジンを配信し、高齢者や障害者と日常的に接している在宅介護事業者等の協力を得て、消費者被害の未然防止や早期発見、相談による被害の軽減・拡大防止を図る。
- ③ 県広報媒体の活用
広報誌「THE かがわ」に相談事例をもとにした啓発記事を随時掲載するなど、悪質商法等についての情報提供を行う。
また、広聴広報課が提供する県政情報Twitter、Facebookにて、消費者被害に関する情報提供、啓発を行う。