

# 奈良県消費者行政活性化計画の進捗状況について

- 国において地方消費者行政強化の“集中育成・強化期間”としている平成21年度～23年度に、県・市町村が連携し、体制整備等に取り組み消費者行政活性化計画をH20年度に策定
- H20年度国補正予算による地方消費者行政活性化交付金等を活用して消費者行政活性化基金を造成し、H21年度より市町村支援や県消費生活センターの機能強化を実施
- 国の消費者行政活性化交付金要綱が改正され、基金事業はH24年度まで実施可能となったため、奈良県消費者行政活性化計画を1年延長

## 【目 標】

1. 消費者行政活性化のための組織・体制整備	(1)県消費生活センターの整備
------------------------	-----------------

## 【取り込むべき重点施策】

①消費者行政の司令塔機能の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政活性化計画の実施・推進</li> </ul>
②中核センター機能の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急対応又は困難な事例の相談、苦情処理体制の整備</li> <li>・質の高い相談員の配置、スキルアップなど</li> <li>・市町村相談員の研修等</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村とのネットワーク強化による情報の一元管理と提供</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政の一体的、効率的実施(相談、情報提供、啓発、事業者指導等)のための体制と、施設整備</li> </ul>

## 【平成21～23年度 進捗状況】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・県消費生活審議会の開催、意見の反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H20年度末に造成した消費者行政活性化基金(223百万円)をもとに国の支援メニューに基づく基金事業を実施</li> <li>・H21年度国補正予算の消費者行政活性化交付金により基金を積み増し(52百万円)</li> <li>・H21.3月 県活性化計画及び市町村プログラムを国に提出</li> <li>・H23.2月 県活性化計画及び市町村プログラムの変更を国に提出し、1年延長申請(H23.4月延長承認)</li> <li>・県センター2階にあっせん室を設置</li> <li>・県センターの相談員を増員(H22年度 8人/日→10人/日、H23年度 10人/日→12人/日)</li> <li>・H22.4月 葛城保健所内の相談窓口を「消費生活センター中南和相談所」に改称</li> <li>・県センターHPIに市町村との情報ネットワーク機能(相談員専用の情報交換ツール)を追加</li> <li>・相談員報酬を改定(H21年度 日額8,060円→8,780円)(H23年度 日額8,780円→11,000円)</li> <li>・相談員を国民生活センター主催研修に派遣</li> <li>・相談員レベルアップ研修(法律事例研究会等)の実施</li> <li>・市町村消費者行政担当職員研修の実施</li> <li>・消費生活相談員養成研修の実施(研修生 H21年度 10名、H22年度 11名)</li> <li>・H23年度 市町村相談窓口支援事業の実施</li> <li>①困難事案解決のため、県の相談員を市町村に派遣</li> <li>②警察官OBによる市町村のあっせん業務の支援</li> <li>③市町村相談員のための弁護士相談の実施</li> </ul>
--	--

## 【平成24年度 事業案】

<ul style="list-style-type: none"> <li>・県消費生活審議会の開催、意見の反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H24年度事業計画の作成(市町村事業計画のとりまとめ)</li> <li>・H23年度基金事業実施状況報告の作成</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政活性化基金条例の有効期限を1年延長し、国の支援メニューによる基金事業を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県消費生活センター及び中南和相談所において、消費生活相談や啓発講座等を実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村とのネットワークの活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員を国民生活センター等主催研修に派遣</li> <li>・相談員レベルアップ研修の実施</li> <li>・市町村消費者行政担当職員研修の実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村相談窓口支援事業の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村との情報ネットワークの活用</li> <li>・消費生活相談早期警戒システムの活用</li> </ul>

【平成24年度 事業案】

【平成21～23年度 進捗状況】

【取り組むべき重点施策】

【目 標】

<p>1. 消費者行政の活性化のための組織・体制整備</p>	<p>②中核センター機能の整備</p>	<p>・商品テストの実施、検査機関との連携等</p>	<p>・商品テスト用検査機器等の更新 (クリーニンングトランプの原因究明用分析機器等) ・県センターの業務職員を県保健環境研究センターに配置し、商品テスト(食品の異物検査)を実施(H22年度～)</p>	<p>・検査機器を活用した商品テストの実施</p>
<p>1. 消費者行政の活性化のための組織・体制整備</p>	<p>①消費相談窓口の整備・充実</p>	<p>・消費生活センターの開設、相談環境の整備と周知</p>	<p>・消費生活センター設置 (H22年度 大和高田市、橿原市) ・相談窓口設置 〔 H21年度 十津川村、野迫川村 H22年度 安堵町、明日香村、川西町、三宅町 H21年度 桜井市 H22年度 天理市、斑鳩町 H23年度 奈良市 H21年度 葛城市 H22年度 五條市、上牧町 H23年度 生駒市 〕 ・開設日数の増加 ・PIO-NET設置 〔 H22年度 大和高田市、橿原市、田原本町、上牧町、河合町 H23年度 桜井市、御所市、葛城市、安堵町 〕</p>	<p>・PIO-NET設置予定(国民生活センターに申請中) (平群町、三郷町、斑鳩町)</p>
<p>1. 消費者行政の活性化のための組織・体制整備</p>	<p>②市町村における消費者行政の充実</p>	<p>・消費生活相談員の配置増、資質向上</p>	<p>・H22年度 奈良モデルの「消費者行政の広域連携」作業部会を開催し、近隣市町村との広域化を検討 ・H22年度 3市町村が広域化を実施 中心市集約方式(宇陀市・富田村・御杖村) ・H23年度 7グループ(17市町村)が広域化を実施 中心市集約方式(①天理市・山添村、②橿原市・高取町) 広域連携方式(③五條市・野迫川村・十津川村) 輪番制方式(④御所市・葛城市、⑤上牧町・河合町、⑥平群町・三郷町・斑鳩町・安堵町、⑦香芝市・広陵町) ・H23.5月 広域連携を含めて、全市町村で相談窓口開設</p>	<p>・市町村による広域的相談窓口の充実、強化を支援</p>
<p>2. 消費者行政の活性化</p>	<p>②消費者行政の活性化</p>	<p>・独自の消費者行政活性化策の策定・実施</p>	<p>・相談員養成研修を実施(委託事業) (研修生…H21年度10名、H22年度11名) ・H21.11月 消費生活相談員資格バンクを設置(登録者33名のうち、18名が県及び15市町村に採用) ・県センターで市町村相談員向けの研修会を開催</p> <p>・H21～H23年度で、35市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談窓口の機能強化や消費者啓発等を実施 ・H21.10月 県センターから啓発資料の作成方法を市町村に紹介し、消費者啓発の充実を支援</p>	<p>・相談員レベルアップ研修の実施 ・消費生活相談員資格バンクの登録情報を市町村に提供</p> <p>・市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談窓口の機能強化や消費者啓発等を実施 ・市町村の消費者行政活性化策を支援</p>

【目 標】

【取り組みむべき重点施策】

【平成21～23年度 進捗状況】

【平成24年度 事業案】

<p>2. 県民を消費者被害から守り、被害者を救済する</p>	<p>(1)消費者被害の防止</p>	<p>①誰もがいづつでも相談できる窓口の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費生活センターの整備と周知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費者行政担当課長会議や市町村消費者行政担当職員研修でセンターの整備及び消費者安全法に基づく周知を要請</li> <li>・H21～H23年度で、35市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談窓口の機能強化や消費者啓発等を実施</li> <li>・県センターの相談受付時間を延長(9時～12時、12時～16時→9時～16時30分)</li> <li>・H22.1月 全国共通電話番号による「消費者ホットライン」運用開始</li> <li>・県センターの相談員を増員(H22年度 8人/日→10人/日、H23年度 10人/日→12人/日)</li> <li>・高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会を開催し、各団体の相談事例や取組状況の意見交換を行い、連携の強化を確認(参加団体:30団体)</li> <li>・消費生活相談員を対象に県の高齢者支援体制に関する研修を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費者行政担当課長会議や市町村消費者行政担当職員研修でセンターの整備及び消費者安全法に基づく周知を要請</li> <li>・H21～H23年度で、35市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談窓口の機能強化や消費者啓発等を実施</li> <li>・県センターの相談受付時間を延長(9時～12時、12時～16時→9時～16時30分)</li> <li>・H22.1月 全国共通電話番号による「消費者ホットライン」運用開始</li> <li>・県センターの相談員を増員(H22年度 8人/日→10人/日、H23年度 10人/日→12人/日)</li> <li>・高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会を開催し、各団体の相談事例や取組状況の意見交換を行い、連携の強化を確認(参加団体:30団体)</li> <li>・消費生活相談員を対象に県の高齢者支援体制に関する研修を実施</li> </ul>
<p>(2)消費者被害の救済</p>	<p>②被害を受けた消費者の支援</p>	<p>②被害・危害情報の迅速な提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の一元管理による迅速な情報提供</li> <li>・市町村との情報ネットワークの強化</li> <li>・多様な情報提供ツールによる情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村の担当職員等に対する研修会を実施</li> <li>・各課からの消費者重大事故等の情報の集約</li> <li>・市町村との情報ネットワークの活用</li> <li>・各種啓発冊子、啓発講座、県センターHP等による情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村の担当職員等に対する研修会を実施</li> <li>・各課からの消費者重大事故等の情報の集約</li> <li>・市町村との情報ネットワークの活用</li> <li>・各種啓発冊子、啓発講座、県センターHP等による情報提供</li> </ul>
	<p>①消費者の苦情処理・あっせん</p>	<p>①消費者の苦情処理・あっせん</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理・あっせんによる解決</li> <li>・苦情処理委員会の活用</li> <li>・訴訟費用の償付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H21年度 県センターに「あっせん室」を設置</li> <li>・事業者専門指導員(警察官OB)の配置</li> <li>・苦情処理委員会開催費用、専門家(機関)の鑑定費用を予算措置</li> <li>・訴訟費用の償付資金を予算措置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者専門指導員によるあっせん処理の実施</li> <li>・苦情処理委員会開催費用、専門家(機関)の鑑定費用を予算措置</li> <li>・苦情処理委員会の活用</li> <li>・訴訟費用の償付資金を予算措置</li> </ul>
	<p>②被害を受けた消費者の支援</p>	<p>②被害を受けた消費者の支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律専門家の紹介</li> <li>・多重債務者対策事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高度専門相談員(弁護士等)を配置し、悪質商法や住宅リフォーム工事に係る相談について、消費者問題に精通した専門家の協力を得る</li> <li>・多重債務者対策協議会を開催し、各団体の取組状況や事業計画の報告、意見交換等により連携を強化</li> <li>・国の多重債務者相談強化キャンペーン期間中に多重債務者無料相談を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高度専門相談員(弁護士等)を配置し、悪質商法や住宅リフォーム工事に係る相談について、消費者問題に精通した専門家の協力を得る</li> <li>・多重債務者対策協議会の開催</li> <li>・国のキャンペーンに合わせた多重債務者対策事業の実施</li> </ul>

【目 標】

【取り組むべき重点施策】

【平成21～23年度 進捗状況】

【平成24年度 事業案】

<p>3. 悪質事業者を市場から排除する。</p>	<p>(1) 悪質事業者の排除</p>	<p>法による取締りの強化</p>	<p>専門職員配置による体制整備 消費者相談情報の分析による事業者指導 消費者庁、関係省庁、近隣府県との協力 消費者庁、関係省庁、近隣府県との連携</p>	<p>警察官OBを事業者専門指導員として配置 (H21年度 本課1名、H23年度 センター1名) 事業者を県センターに呼び出し、法令遵守を指導 近畿ブロック会議等により、近畿経済産業局や近隣府県と連携強化 H22.12月 国民生活センターによる消費生活相談早期警戒システム(相談状況の集計・分析システム)運用開始 H22.11月 近畿6府県による合同調査で、消火器の訪問販売業者に対して行政処分を実施</p>	<p>事業者専門指導員による指導の実施 近畿ブロック会議等により、近畿経済産業局や近隣府県と連携強化 消費生活相談早期警戒システムの活用</p>
<p>4. 消費者の安全・安心を確保する</p>	<p>(1) 安全・安心な商品の確保  (2) 高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備</p>	<p>① 食品の安全確保  ② 適正な表示・広告の指導  ③ 営業者・食品等の情報の提供  ① 見守り体制の整備</p>	<p>安全確保体制の整備  関係機関、事業者団体等との連携  消費者による監視  多様な情報提供ツールによる迅速な情報提供  地域の見守りネットワークの整備</p>	<p>県保健環境研究センターに商品テスト用検査機器を配備 県センターの業務職員を県保健環境研究センターに配置し、商品テスト(食品の異物検査)を実施 H23年度 放射性物質測定機器を配備(サーベイメータ)  H21より食品表示監視協議会(事務局:近畿農政局奈良地域センター)に消費者行政担当が加入し、連携を強化 食品表示等に関する事業者・消費者交流会開催 広告審査関係官庁連絡会議により事業者団体と連携</p>	<p>食品の異物検査を実施 食品に含まれる放射性物質の検査を実施  国や事業者団体等との連携を強化  食品表示サポーター等による県民からの情報受付  市町村との情報ネットワークの活用  高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会により福祉部局、関係団体との連携強化 「くらしの安全・安心サポーター」の養成</p>
	<p>② 適正な契約の支援</p>	<p>成年後見制度等の活用促進</p>	<p>高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会において、県社会福祉士の成年後見センターの活用を確認</p>	<p>高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会により福祉部局、関係団体との連携強化</p>	

【目 標】

【取り組むべき重点施策】

【平成21～23年度 進捗状況】

【平成24年度 事業案】

5. 消費者の自立支援	(1) 役立つ情報の提供	① 相談窓口の周知	・県・市町村消費生活センターの周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>県センター紹介パンフレット作成</li> <li>県センター及び中南和相談所の案内看板を新調</li> <li>県及び市町村相談窓口一覧の手差しを作成</li> <li>県及び市町村相談窓口一覧を県HPに掲載</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県及び市町村相談窓口一覧の手差しを作成</li> <li>県及び市町村相談窓口一覧を県HPに掲載</li> </ul>
	(2) 消費者教育・啓発の実施	② 時機を得た情報の提供	・HP、消費者ニュースの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>H21年度 奈良県HP内に県センターHPを開設し、情報提供</li> <li>H21、H22年度 消費者ニュースを年4回発行(補助事業)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>県センターHPによる情報提供</li> </ul>
		① 各階層への啓発事業	・講演会、講座、啓発資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>悪徳商法対策講座等の啓発講座を実施</li> <li>消費者力検定講座を実施</li> <li>啓発冊子、パンフレットの作成、配布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>悪徳商法対策講座等の啓発講座の実施</li> <li>啓発冊子、パンフレットの作成、配布</li> </ul>
	(3) 消費者活動の支援	② 消費者教育の推進	・教育委員会との連携、学校への講師派遣等	<ul style="list-style-type: none"> <li>出前講座(シニア講座、ヤング講座)の実施</li> <li>「くらしの安全・安心サポーター」による啓発活動(啓発劇等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出前講座(シニア講座、ヤング講座)の実施</li> <li>「くらしの安全・安心サポーター」による啓発活動(啓発劇等)</li> </ul>
		① 消費者活動グループの支援	・学習グループの支援 ・サポーター活動の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>教員セミナーの実施、金銭・金融教育研究校の委嘱、金融広報アドバイザーの派遣(金融広報委員会)</li> <li>近畿府県合同作成の学生向け啓発リーフレット「あま〜い誘いにこ用心」を作成し、県内の高校に配布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>教員セミナーの実施、金銭・金融教育研究校の委嘱、金融広報アドバイザーの派遣(金融広報委員会)</li> <li>近畿府県合同作成の学生向け啓発リーフレット「あま〜い誘いにこ用心」を作成し、県内の高校に配布</li> </ul>
		② 消費者団体交流促進	・消費者活動団体への働きかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>講師派遣、資料提供等支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>講師派遣、資料提供等支援</li> </ul>