

1 計画の概要

I 「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって (P1~P2)

◆ 計画策定の目的/位置付け

- ・ 規制緩和や情報化の進展など社会経済情勢の大きな変化
- ・ 消費者を取り巻く環境の変化等に伴い、消費生活をめぐる問題も複雑・多様化

⇒ 消費生活条例の改正 (平成18年4月1日施行)



条例の規定に基づき、消費者施策の計画的な推進を図るための計画を策定
(県政運営の総合的な指針を踏まえた県の消費者行政分野の計画)

◆ 計画期間 : 平成18年度から平成22年度まで

◆ 計画の実施状況の管理

関連事業の実施状況を毎年検証・評価し、ホームページ等で公表

II 消費者行政をめぐる現状と課題について (P3~P9)

現 状

- ・ 消費生活相談の変化
- ・ トラブルに巻き込まれやすい世代
- ・ クレジット社会の進展



課 題

- ・ 消費者被害の未然防止
- ・ 消費者被害の救済
- ・ 環境に配慮した消費行動の推進

III 計画で推進する施策とその内容 (P10~P23)

- 1 消費生活の安全の確保
- 2 商品やサービスの選択の機会確保
- 3 情報の提供
- 4 教育機会の提供
- 5 消費者被害の救済
- 6 環境に配慮した消費行動の推進
- 7 その他 (相談機能の充実, 関係団体への支援, 関係機関との連携等)

IV 主要重点推進項目 (P24~P27)

- 1 高齢者の消費者被害対策について
- 2 若者の消費者被害対策について
- 3 多重債務者対策について

2 消費者行政をめぐる主な動き

(1) 重大製品事故についての報告義務と公表

平成18年度は、ガス瞬間湯沸器による一酸化炭素中毒や家庭用シュレッダーによる幼児の指切断など、生命や身体に危害が及ぶような事件・事故が明らかになり、大きな社会問題となりました。

こうしたこと等を踏まえ、消費生活用製品安全法が改正（平成18年12月6日公布、平成19年5月14日施行）され、製造業者や輸入業者に対して、重大な事故が発生した場合に国への報告が義務付けられ、報告を受けた国は、事故の内容等を公表することとなりました。

【主な取組】

- 改正消費生活用製品安全法説明会の開催（東北経済産業局との共催）

開催年月日：平成19年3月2日 参加者：205名

(2) 消費者団体訴訟制度

消費者被害は、同種の被害が多数発生する傾向があることから、他の消費者への被害の拡大を防止し、不特定多数の消費者の利益を擁護するため、「消費者団体訴訟制度」の導入が検討されました。

同制度を盛り込んだ消費者契約法が改正（平成18年6月7日公布、平成19年6月7日施行）され、一定の要件を満たして、国の認定を受けた消費者団体（適格消費者団体）に、事業者の不当な勧誘行為や契約条項の使用に対する差止請求権が認められることとなりました。

【主な取組】

- 消費者団体訴訟制度説明会の開催（内閣府との共催）

開催年月日：平成19年1月23日 参加者：70名

(3) 多重債務問題への取組

現在、我が国における消費者金融の利用者は少なくとも約1,400万人、そのうち多重債務状態に陥っている人は200万人を超えと言われており、多重債務問題は深刻な社会問題となっています。

こうした問題を解決するため、国では、平成18年12月20日に貸金業等の規制等に関する法律等を改正し、貸金業の適性化や過剰貸付の抑制、上限金利の引下げなどを行うこととなりました。同時に、法改正の完全施行に向けて、借り手対策を検討するため、政府内に多重債務者対策本部が設置されました。

3 計画で推進する施策の実施状況

計画で推進する施策の主な取組事項については、概ね計画通りに実施しました。事業毎の詳細な実施状況等については、別紙のとおりです。

(1) 消費生活の安全の確保

県民が安全で安心した生活を送ることができるように、商品・サービスに対する監視や関係事業者への指導等を行うほか、県民からの相談や情報提供を積極的に受け付け、県民とともに消費生活の安全・安心の確保に努めます。

【主な取組】

- 消費生活用製品安全法等に基づく事業所や販売店への立入調査、指導
- 製品事故に関する情報の提供
- みやぎ食の安全安心県民総参加運動の実施

(2) 商品やサービスの選択の機会確保

消費者が自ら適切に商品やサービスを選択できるように、表示や規格等に関して検査や監視指導等を行うほか、消費者が事業者と適正な契約を締結できるよう普及啓発や事業者指導等を行います。

【主な取組】

- 景品表示法や消費生活条例等に基づく調査、事業者への指導
- 食品表示の適正化に関する取組
- 成年後見制度等の普及啓発

(3) 情報の提供

消費者が適切な消費行動をとることができるように、様々な手法や媒体を用いて、悪質商法等の関連情報を積極的に提供し、消費者トラブルの未然防止を図ります。

【主な取組】

- 消費生活展や消費生活講座の開催
- 消費生活関連情報の提供

(4) 教育機会の提供

社会経験の不足がちな若者や判断力の低下する高齢者は、悪質な手口による消費者トラブルに巻き込まれやすいことから、このような人たちを中心に商取引、金融、悪質商法の手口に関する教育や啓発を充実して、消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルから自分自身を守ることができるようにします。

【主な取組】

- 小・中・高等学校における消費者教育の実施
- 地域における消費者教育・啓発の実施
- 宮城県金融広報委員会との連携

(5) 消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれてしまった県民を救済・支援するため、消費生活相談対応機能の充実等を図るほか、被害の拡大防止に努めます。

【主な取組】

- 消費生活相談に対する助言、あっせん等
- 消費生活センターの土・日の窓口開設
- 警察との連携

(6) 環境に配慮した消費行動の推進

環境への取組に関する教育や普及啓発を行うほか、消費者や事業者の環境に配慮した取組を支援していきます。

【主な取組】

- グリーン購入の普及促進
- 3R（発生抑制 (Reduce)、再使用 (Reuse)、再生利用 (Recycle)）運動の展開

(7) その他（相談機能の充実、関係団体への支援、関係機関との連携等）

(1) から (6) までの施策のほか、以下の取組により県民の消費生活の安定と向上を目指します。

【主な取組】

- 消費生活相談員研修会や法律相談会等の開催
- 消費者団体の活動支援
- 関係機関（他の行政機関、弁護士会、司法書士会等）との連携

4 主要重点推進項目の取組状況

計画で推進する施策のうち、「高齢者対策」、「若者対策」、「多重債務者対策」を主要重点推進項目として取り組んでいくこととしています。

(1) 高齢者の消費者被害対策について

高齢者をねらった悪質商法等からの被害を防ぐためには、高齢者自らが意識を高めて被害に遭わないようにするとともに、家族や周りにいる人々の見守りや気づきが大切です。

① 高齢者に配慮した情報提供や啓発

講座や講演会等を開催する場合には、町内会や老人クラブなどの地域の活動の場に出かけていく出前型を積極的に実施し、高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルの内容や県内で消費者被害が拡大している最新の事例を中心に情報提供するなど、わかりやすい情報提供や啓発に努めました。

② 地域での見守り体制の充実

高齢者本人だけでなく、高齢者の周りにいる人々を対象として、関連情報の提供や講座等を積極的に開催して意識啓発を行うとともに、国が推進する悪質商法等に関する情報提供システム（「高齢者見守りネット」）等の関連施策についても、効果的に活用されるよう情報提供に努めました。

③ 各種相談窓口の充実等

消費生活センターなど県の消費生活相談機関の機能充実を図ったほか、地域の身近な相談窓口である市町村に対しても、消費生活相談員研修会や法律相談会等を実施し、相談機能の充実を図れるよう支援したほか、相談窓口を設置していない市町村に対しては、設置の要請を行いました。

また、相談内容に応じて適切な助言等を受けることができるように、福祉部門が設置する相談機関や日本司法支援センター宮城地方事務所（法テラス宮城）等との連携を図りました。

④ 福祉・警察・関係団体等との連携強化

高齢者の消費者被害の防止や救済には、消費者行政部門や福祉部門、警察などが連携して取り組むことが重要であることから、宮城県消費者被害防止連絡会議や消費者行政連絡調整会議を開催するなど、関係部門の連携強化に努めました。

⑤ 成年後見制度等の権利擁護制度の周知

認知症などにより判断能力が不十分な人を保護し、支援する制度である成年後見制度の周知を図るため、ポスターやリーフレット等による啓発を行ったほか、各地で研修会や講演会を開催し、制度の利用促進を図りました。

(2) 若者の消費者被害対策について

長期的な観点に立てば、小さなころからの家庭、学校、地域における消費者教育が重要であると考えますが、高校生や大学生等の若者に対しては、被害に遭いやすい商法等の情報を積極的に提供して意識啓発を行い、消費者トラブルから自らを守る力を養成することが大切です。

① 発達段階に応じた消費者教育の充実

小学校、中学校、高等学校それぞれにおいて、学習指導要領の内容に沿って、社会科や家庭科等の教科学習や総合的な学習の時間等で消費者教育を行いました。

また、教育委員会と連携して家庭科等の教員を対象とした消費生活講座を開催し、学校における消費者教育を支援しました。

② 若者が被害に遭いやすい商法等の情報提供・啓発

高校生向けの消費生活読本を作成して全ての高等学校等に配布したほか、消費者問題に詳しい弁護士を学校に派遣し、若者が被害に遭いやすい商法やトラブルの実態等について講義を行い、意識啓発に努めました。

また、宮城県金融広報委員会と連携し、児童生徒や教員、保護者等を対象として消費者教育出張講座やシンポジウムを開催するなど、若者の消費者被害の未然防止を図りました。

(3) 多重債務対策について

多重債務状態に陥るケースには、様々な理由があります。啓発や教育により多重債務に陥らないようにすることと併せて、多重債務に陥ってしまった人の救済が必要です。

多重債務の解消は本人の努力だけではなかなか難しいことが多く、弁護士等の法律の専門家に加えて、行政も必要な支援をしていくことが大切です。

① 相談窓口における助言や情報提供等

消費生活相談窓口において、債務整理の方法（任意整理、特定調停、個人版民事再生、自己破産）などに関する助言や情報提供を行いました。

② 消費生活相談機関と関係機関との連携による的確な対応・つなぎ

消費生活相談窓口に寄せられた相談のうち、債務整理等の専門的な対応が必要な事案について、法律相談の専門機関等を紹介し、問題の解決に努めました。

③ ヤミ金融に関する関係機関の連携強化

多重債務の問題とも密接な関わりがあるヤミ金融問題について、宮城県ヤミ金融連絡会議を開催して関係機関の連携を図り、被害の拡大防止等に努めました。

また、貸金業相談窓口を設置し、寄せられた相談等に対し、適切な助言や情報提供を行いました。