

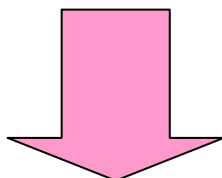
第4章

短期集中的に取り組む施策

この推進計画において、総合的かつ計画的に推進する施策の全体像については、第3章に記載しています。

この章においては、第3章に記載した92施策のうち、計画期間の前半（平成22、23年度）に集中的に取り組む重要な施策と位置づけた11施策を取り出し、それぞれの目標を掲げています。

なお、計画中盤の平成24年度に実施状況の点検を行い、見直しを行います。



計画期間の前半に集中的に取り組む重要な施策と位置づけた11施策については、平成23年度末までに、ほとんどの事業が目標を達成しました。

しかしながら、達成した施策が後退することのないよう、このうちの10施策については目標の追加・改正等を行い、第3章に記載している92施策の一部として、計画期間終了の平成26年度まで継続して取り組みます。

※ 継続する施策の改正後の目標については、第3章「県が実施する施策」の〔具体的な施策〕に記載しています。

取組 1

県の消費生活相談体制の強化

平成16年度以降、県における消費生活相談件数は減少傾向にあるものの、不当請求・架空請求を除く消費生活相談は、若干ながらも増加傾向にあります。特に、急速なIT化の進展に伴う電子商取引やネットオークション、多様化・巧妙化する悪質商法など、新たなタイプの消費者トラブルに対する消費生活相談員の対応力の強化が求められています。

施策

【消費生活相談員の増員】

日額（週2日勤務）の消費生活相談員を月額（週4日勤務）へ切り替えることで、相談業務の継続性を確保し、解決に向けた対応の充実を図ります。

目標

月額（週4日勤務）相談員数
26名
〔平成21年度 14名〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組1に記載（16ページ）

施策

【消費生活相談員への研修の実施】

消費生活相談員の資質向上を図るため、国民生活センターの専門研修を早期に受講させるとともに、指導的立場にある消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

目標

相談員全員に国民生活センター専門研修を全員に受講させるとともに、アドバイザー等についてもより高度な研修を受講させる
〔平成21年度 45名中
31名受講〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組1に記載（17ページ）

関係部局

県民生活部

取組 2

市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援

消費者安全法（平成21年9月施行）において、消費者からの相談、あっせんの第一義的な対応は市町村で行うことが明記されましたが、週4日以上相談窓口が開設されている市町村は、9か所に止まっており、相談窓口の早急な開設又は充実・強化が求められています。

施策

【市町村への相談窓口開設等の促進】

新たに県と市町村で「愛知県消費者行政連絡協議会（仮称）」を設置し、情報の共有に努めるとともに、適切な役割分担のもとで緊密な連携を図り、市町村における相談窓口の開設・拡充を促進します。

目標

消費生活相談窓口開設市町村数
全市町村
〔平成21年度 48市町村〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組2に記載（18ページ）

施策

【消費生活相談アドバイザーによる支援】

各県民生活プラザに知識・経験の豊富な消費生活相談アドバイザーを配置し、市町村の消費生活相談員に対して、迅速かつ適切な相談処理ができるよう、サポートします。

目標

消費生活相談アドバイザー増員数
5名
〔平成21年度 3名〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組2に記載（18ページ）

施策

【消費生活相談員候補者の養成】

消費生活相談員として相談業務に携わりたいことを希望する者を対象とした研修を実施し、消費生活相談員候補者を養成します。

目標

相談員候補者養成数
60名（新規）

※事業終了

関係部局

県民生活部

取組 3

被害防止のための関係機関との連携

近年の高齢化社会の進展などに伴い、一人暮らしなどの高齢者や障害者を狙った悪質商法による消費者トラブルが増加しています。その手口は、被害者であることを認識させないケースや威圧的な態度で泣き寝入りさせてしまうケースなど、相談窓口が上がってこない場合も少なくありません。そのため、日常生活の中で消費者被害を発見する仕組みを構築するなどの積極的な対応が求められています。

施策

【消費生活相談サポーターの養成】

地域包括支援センター等の関係機関と連携して、高齢者等と接触する機会が多い訪問介護員やケアマネジャー、民生委員等から協力者を募り、日常の活動の中で消費者被害の発見と相談窓口への誘導を行う消費生活相談サポーターを養成します。

目標

消費生活相談サポーター養成数
600名
〔平成21年度 191名〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組3に記載（20ページ）

関係部局

県民生活部

取組 4

消費者教育の推進

消費者の自立を支援するための消費者教育は、若年層に対する学校教育を始め、成人、高齢者など、生涯の各時期、場面に応じた効果的な取組が必要となります。そのためには、消費者教育が受け入れられる環境を整えることが求められています。

施策

【消費者教育モデル校の選定】

モデル校（高校）において、消費者被害未然防止啓発紙等を活用した授業が実践されるよう、消費者教育の導入に向けた支援を行います。

目標

モデル校（高校）の選定数
5校（新規）

※目標を改正。第3章 目標2
取組1に記載（25ページ）

施策

【高齢者等への講座の実施】

高齢者等が集う場所に積極的に出向き、寸劇や消費者教育用DVDを取り入れるなど、形態を工夫した分かりやすい講座を実施します。

目標

講座の回数
年16回（新規）

※目標を継続。第3章 目標2
取組1に記載（26ページ）

施策

【若者への講座の実施】

若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を解説する講座を、学校の総合学習の時間や会社の研修等の機会を利用して、積極的に実施します。

目標

講座の回数
年48回
〔平成21年度 48回〕

※目標を継続。第3章 目標2
取組1に記載（27ページ）

関係部局

県民生活部

取組 5

消費生活に関する多様な情報発信

消費者の生活スタイルの多様化により、消費者一人ひとりの情報の入手方法が大きく変化しています。そのため、あらゆる機会をとらえ、いろいろな広報媒体を利用しながら、迅速・的確な消費生活情報を提供することが必要です。消費者被害に遭った場合の救済方法などの啓発については、これまで、消費生活情報紙やパンフレットを活用していましたが、広く効果的な方法で県民に啓発していくことが求められています。

施策

【新しい手段による消費生活情報の提供】

新聞、テレビ、公共交通機関の車内広告等の媒体を広く活用し、消費生活相談窓口の周知や悪質商法の注意喚起を徹底するなど消費者被害未然防止啓発の広報を集中的に実施します。

目標

消費生活モニターアンケートによる消費者啓発事業の認識率

83.0%

[平成21年度 75.6%]

※目標を継続。第3章 目標2
取組2に記載(27ページ)

施策

【WEBページによる情報の提供】

「消費生活情報サイト(仮称)」を新設し、消費者が求める情報を検索しやすいように工夫するとともに、学習機能を備えたコンテンツの充実を図ります。

目標

「消費生活情報サイト(仮称)」の企画・制作(新規)

※目標を追加。第3章 目標2
取組2に記載(27ページ)

関係部局

県民生活部