

## 奈良県消費者行政活性化計画 平成22年度事業進捗状況及び平成23年度事業案

方針

- 県消費生活センターを県消費者行政の司令塔とし、消費者庁・市町村と連携し、県民の安全、安心な消費生活実現のための消費者行政を展開する。
- 県消費生活センターを中核センターとして整備し、市町村の消費生活センターの整備とあわせ、県全体の消費生活相談の質的向上に努める。
- 国において地方消費者行政強化のための“集中育成・強化期間”としている平成21年度～23年度に、県・市が連携し、体制整備等に取り組む。

【目 標】		【取り組むべき重点施策】	【平成21年度実績】	【平成22年度進捗状況】	【平成23年度事業案】
消費者行政活性化のための組織・体制整備	県消費生活センターの整備	消費者行政の司令塔機能の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H21.12.24 県消費生活審議会開催</li> <li>・H20年度末に造成した消費者行政活性化基金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(5,200万円)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H22.12.20 県消費生活審議会開催</li> <li>・消費者行政活性化基金をもとに国の支援メニューによる基金事業を実施</li> <li>・H22国補正予算の「住民生活に光をそそぐ交付金」により基金を積み増し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県消費生活審議会の開催、意見の反映</li> <li>・消費者行政活性化基金をもとに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>・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>・H21.6月 H21年度県及び市町村事業計画を国に提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H22.3月 H22年度県及び市町村事業計画を国に提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H23年度事業計画の作成（市町村事業計画のとりまとめ）</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県センター2階にあつせん室を設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県の相談員を増員(8人/日→10人/日)</li> <li>・県センター電話交換システムの更新</li> <li>・県センター研修室の備品整備(購入手続き中)</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁・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>・県センターHPを奈良県HP内に開設</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県センターHP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> </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> </ul>
消費者行政活性化のための組織・体制整備	県消費生活センターの整備	中核センター機能の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員報酬 日額8,060円から8,780円に改定</li> <li>・相談員を国民生活センター主催研修に派遣</li> <li>・改正特定商取引法、割賦販売法説明会を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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>・相談員を国民生活センター等主催研修に派遣</li> <li>・相談員等レベルアップ研修の実施</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>・相談員等レベルアップ研修の実施</li> <li>・県センター職員を国民生活センターの消費生活相談員養成講座に派遣</li> <li>・相談員の待遇改善(報酬改定等)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費生活センター、相談窓口の支援</li> <li>・市町村支援担当相談員の配置、市町村相談員の研修等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員養成研修(初級)の実施(研修生10名)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員養成研修(中級)の実施(研修生11名)</li> <li>・困難事案解決のため、県センター相談員を市町村に派遣</li> <li>・警察官OBによる市町村のあつせん業務の支援</li> <li>・市町村相談員のための弁護士相談の実施</li> <li>・消費生活相談員養成研修(中上級)の実施</li> </ul>

【目 標】		【取り組むべき重点施策案】		【平成21年度実績】		【平成22年度進捗状況】		【平成23年度事業案】	
消費者行政活性化のための組織・体制整備	県消費生活センターの整備	中核センター機能の整備	・相談情報の分析と関係者への情報提供	・県センターHPを奈良県HP内に開設	・県センターHP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 ・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	・市町村との情報ネットワークの活用 ・消費生活相談早期警戒システムの活用			
			・商品テストの実施、検査機関との連携等	・商品テスト用検査機器等の更新(クリーニングトラブルの原因究明用分析機器等)	・県センターの兼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 ・商品テスト用検査機器等の更新(購入手続き中)	・商品テスト機器の更新			
	市町村における消費者行政の充実	消費相談窓口の整備・充実	・消費者センターの開設、相談環境の整備と周知	・相談窓口新設(十津川村、野迫川村) ・相談日数増加(葛城市) ・相談時間延長(桜井市) ・PIO- NET設置(大和高田市、橿原市、田原本町、上牧町、河合町)(4市→6市3町)	・消費生活センター設置(大和高田市、橿原市) ・相談窓口新設(安堵町、明日香村、川西町、三宅町) ・相談日数増加(五條市、葛城市、上牧町) ・相談時間延長(天理市) ・今年度中に全市町村で相談窓口設置予定 ・今年度中にPIO- NET設置(桜井市、御所市、葛城市、安堵町)(6市3町→9市4町)	・市町村の消費生活センターや相談窓口の充実、強化を支援			
			・県市町村振興課が主催する市町村行政改善検討会で6町村が相談窓口の広域化を検討 ・菅爾村、御杖村が宇陀市に相談業務を委託	・H22.10月 市町村長サミットにおいて「奈良モデル」の検討議題として、市町村消費者行政の広域化を提案し、承認 ・市町村担当課長による作業部会を開催し、近隣市町村との広域化を検討	・市町村が連携して広域的相談窓口を設置 ・近隣市町村との広域化を継続協議				
			・消費生活相談員の配置増、資質向上	・相談員養成研修(初級)を実施し、研修生10名を養成 ・消費生活相談有資格者バンクを設置し、20名が登録 ・県センターで相談員研修会を開催	・相談員養成研修(中級)を実施し、研修生11名を養成中 ・消費生活相談有資格者バンク登録者のうち、11名が県及び9市町村に採用 ・県センターで相談員研修会を開催	・国、県主催研修への派遣 ・県センターで相談員研修会を開催 ・消費生活相談員養成研修(中上級)の実施 ・消費生活相談有資格者バンクの活用			
			消費者行政の活性化	・独自の消費者行政活性化策の策定・実施	・21市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談員のレベルアップ研修や消費者啓発事業などを実施 ・県センターから啓発資料の作成方法を紹介し、消費者啓発の充実を依頼	・32市町村が消費者行政活性化基金を活用し、相談員のレベルアップ研修や消費者啓発事業などを実施	・市町村の消費者行政活性化策を支援 ・31市町村が消費者行政活性化基金を活用し、センター機能強化や消費者啓発事業等を実施		

【目 標】		【取り組むべき重点施策案】		【平成21年度実績】		【平成22年度進捗状況】		【平成23年度事業案】	
県民を消費者被害から守り、被害者を救済する	消費者被害の防止	誰もがいつでも相談できる窓口の整備	・市町村消費生活センターの整備と周知	・市町村消費者行政担当課長会議でセンターの整備及び消費者安全法に基づく周知を依頼 ・21市町村が消費者行政活性化基金を活用し、センター機能強化や消費者啓発事業等を実施	・32市町村が消費者行政活性化基金を活用し、センター機能強化や消費者啓発事業等を実施	・31市町村が消費者行政活性化基金を活用し、センター機能強化や消費者啓発事業等を実施 ・市町村の消費生活センターや相談窓口の充実、強化を支援			
			・県消費生活センターの受付時間、方法の拡大	・H21.4月より受付時間を延長(9時～17時) ・H22.1月より「消費者ホットライン」運用開始	・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 ・県の相談員を増員(8人/日→10人/日) ・消費者ホットライン専用電話回線より相談対応	・県の相談員を増員(10人/日→12人/日) ・消費者ホットライン専用電話回線より相談対応			
			・高齢者・障害者等への丁寧な相談の実施	・H21.8月 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 ・H21.9月 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	・H22.8月 高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会を開催(参加団体27団体→30団体に増し、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	・高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会の拡充			
		被害・危害情報の迅速な提供	・情報の一元管理による迅速な情報提供	・県庁各課で把握した重大な消費者事故情報を集約する体制を整備	・市町村消費者行政担当課長及び相談員に対して消費者安全法に基づく消費者情報の集約に関する説明会を実施	・各課からの消費者重大事故等の情報の集約			
			・市町村との情報ネットワークの強化	・県センターHPを奈良県HP内に開設	・県センターHP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	・市町村との情報ネットワークの活用			
			・多様な情報提供ツールによる情報提供	・各種啓発冊子、啓発講座、県センターHP等による情報提供	・各種啓発冊子、啓発講座、県センターHP等による情報提供	・各種啓発冊子、啓発講座、県センターHP等による情報提供			
	消費者被害の救済	消費者の苦情処理・あつせん	・苦情処理・あつせんによる解決	・県センターにあつせん室を設置	・あつせんによる解決の増 ・あつせんコーナーの機器整備	・あつせんによる解決の増(市町村相談分も対応)			
			・苦情処理委員会の活用	・開催実績なし	・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 ・苦情処理委員会による解決の増	・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 ・苦情処理委員会による解決の増			
		被害を受けた消費者の支援	・訴訟費用の貸付	・訴訟費用の貸付資金を予算措置	・訴訟費用の貸付資金を予算措置	・訴訟費用の貸付資金を予算措置			
			・法律専門家の紹介	・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	・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	・高度専門相談員(弁護士等)の配置(市町村相談分も対応)			
・多重債務者対策事業	・H21.6月 多重債務者対策協議会を開催し、H20の取組状況及びH21の事業計画の報告、意見交換等により連携を強化 ・H21.12.6～12日に無料相談会実施	・H22.9月 多重債務者対策協議会を開催し、H21の取組状況及びH22の事業計画の報告、意見交換等により連携を強化 ・H22.11月 多重債務者問題研修会実施 ・H22.12.3～5日、10～12日に無料相談会実施	・多重債務者対策協議会の開催 ・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						

【目 標】		【取り組むべき重点施策案】		【平成21年度実績】	【平成22年度進捗状況】	【平成23年度事業案】
悪質事業者を市場から排除する。	悪質事業者の排除	⇒	法による取締りの強化 ・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	・H21.4月 警察官OBを事業者専門指導員として配置 ・事業者を県センターに呼び出し、法令遵守を指導 ・悪質事業者に関する被害状況を警察に情報提供し、捜査協力 ・H21.11月 近畿府県消費者被害情報連絡会において情報交換	・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 ・事業者調査に係る機器整備 ・事業者専門指導員による事業者指導を実施 ・H22.12月 近畿府県消費者被害情報連絡会において情報交換 ・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	・事業者専門指導員による指導強化 ・事業者専門指導員の増員(1名→2名)(市町村相談分も対応) ・近畿経済産業局や近隣府県特商法担当部署との連携強化 ・消費生活相談早期警戒システムの活用
	事業者の法令遵守、コンプライアンス意識の向上	⇒	適正な指導・啓発 ・事業者団体との連携	・警察官OBを事業者専門指導員として配置 ・悪質な勧誘を行う新聞販売店を指導するため、新聞公正取引協議会と連携 ・事業者団体等に対して、法令遵守の指導を実施	・警察官OBを事業者専門指導員として配置 ・事業者団体等に対して、法令遵守の指導を実施	・事業者専門指導員による指導強化 ・事業者専門指導員の増員(1名→2名)(市町村相談分も対応)

消費者の安全・安心を確保する	安全・安心な商品の確保	⇒	食品の安全確保 ・安全確認体制の整備	・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	・県センターの兼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	・食品の異物検査等を実施
		⇒	適正な表示・広告の指導 ・関係機関、事業者団体等との連携	・H21より食品表示監視協議会(事務局:奈良農政事務所)に消費者行政担当が加入し、連携を強化 ・H21.11月 食品表示等に関する事業者・消費者交流会開催(雪印、カルビー、味の素、キュービーからの取組報告等) ・広告審査関係官庁連絡会議により事業者団体と連携	・食品表示監視協議会(事務局:奈良農政事務所)により、食品表示にかかる連携を強化 ・H23.1月 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	・消費者庁、事業者団体等との連携を強化 ・事業者専門指導員による指導強化
		⇒	消費者による監視	・食品表示サポーター等による県民からの情報受付	・食品表示サポーター等による県民からの情報受付	・食品表示サポーター等による県民からの情報受付
	⇒	危害商品・食品等の情報の提供 ・多様な情報提供ツールによる迅速な情報提供	・県センターHPを奈良県HP内に開設	・県センターHP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	・市町村との情報ネットワークの活用	
高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備	⇒	見守り体制の整備 ・地域の見守りネットワークの整備	・H21.8月 高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会において、各団体が連携して見守り体制の強化を確認 ・「高齢者・障害者見守り通信」を福祉部局、関係団体にメール配信 ・「くらしの安全・安心サポーター」の養成	・H22.8月 高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会を開催(参加団体27団体→30団体に増し、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 ・「高齢者・障害者見守り通信」を福祉部局、関係団体にメール配信 ・「くらしの安全・安心サポーター」の養成	・高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会の拡充 ・関係機関の連携による情報提供	

【目 標】		【取り組むべき重点施策案】		【平成21年度実績】	【平成22年度進捗状況】	【平成23年度事業案】
消費者の安全・安心を確保する	高齢者・障害者が安心して生活できる環境の整備	⇒	適正な契約の支援 ・成年後見制度等の活用促進	・H21.8月 高齢消費者・障害消費者被害防止情報交換会において、県社会福祉士会の成年後見センターの活用などを確認	・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	・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

消費者の自立支援	役立つ情報の提供	⇒	相談窓口の周知 ・県・市町村消費生活センターの周知	・県センター紹介パンフレット作成 ・県センター案内看板を新調 ・新聞広告や県広報誌「県民だより奈良」H21.10月号で県センターを紹介	・県センター中南和相談所の看板を新調 ・県、市町村相談窓口一覧を県HPに掲載 ・県、市町村相談窓口一覧のチラシを作成 ・街頭キャンペーンによる広報活動	・県HP、チラシ等による周知 ・街頭キャンペーンによる広報活動
		⇒	時機を得た情報の提供 ・HP、消費者ニュースの充実	・県センターHPを奈良県HP内に開設 ・消費者ニュースを年4回発行(補助事業)	・県センターHPによる情報提供 ・消費者ニュースを年4回発行(補助事業)	・県センターHPによる情報提供 ・県センター広報誌「消費者だより」を発行
	消費者教育・啓発の実施	⇒	各階層への啓発事業 ・講演会、講座、啓発資料	・悪徳商法対策講座等の啓発講座を実施 ・H22.1月 消費生活講演会開催 ・啓発冊子、パンフレットの作成、配布	・悪徳商法対策講座等の啓発講座を実施 ・H22.7～12月 消費者力検定講座実施 ・H22.9月 暮らしと食の講演会開催 ・啓発冊子、パンフレットの作成、配布	・消費者被害の発生状況を踏まえた啓発活動
		⇒		・出前講座(シニア講座、ヤング講座)の実施 ・「くらしの安全・安心サポーター」の派遣	・出前講座用機材(パソコン、プロジェクター)整備 ・出前講座(シニア講座、ヤング講座)の実施 ・「くらしの安全・安心サポーター」の派遣	・出前講座(シニア講座、ヤング講座)の実施 ・「くらしの安全・安心サポーター」の派遣 ・県センター1階で少人数向けのミニ講座を実施(夏休みに中学生を対象にした講座等)
		⇒	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	・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) ・近畿府県合同作成の学生向け啓発リーフレット「あま〜い誘いにご用心!」を作成し、県内の高校に配布	・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) ・近畿府県合同作成の学生向け啓発リーフレット「あま〜い誘いにご用心!」を作成し、県内の高校に配布	・学校での消費者教育の推進 ・学生向け啓発リーフレットの作成
	消費者活動の支援	⇒	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	・講師派遣、資料提供等支援	・講師派遣、資料提供等支援	・講師派遣、資料提供等支援
		⇒		・「くらしの安全・安心サポーター」の養成	・「くらしの安全・安心サポーター」の養成 ・サポーター勉強会等の活動支援	・「くらしの安全・安心サポーター」の養成、活動支援
		⇒	消費者団体交流促進 ・消費者活動団体への働きかけ	・H22.2月 消費者団体との共催によるシンポジウムを開催	・H22.10月 消費者団体交流会を開催 ・H23.3月 消費者団体との共催によるシンポジウムを開催予定	・シンポジウム、交流会の開催等