

## 第4章 施策の展開

### 基本的方向：Ⅰ 消費者被害の防止と救済

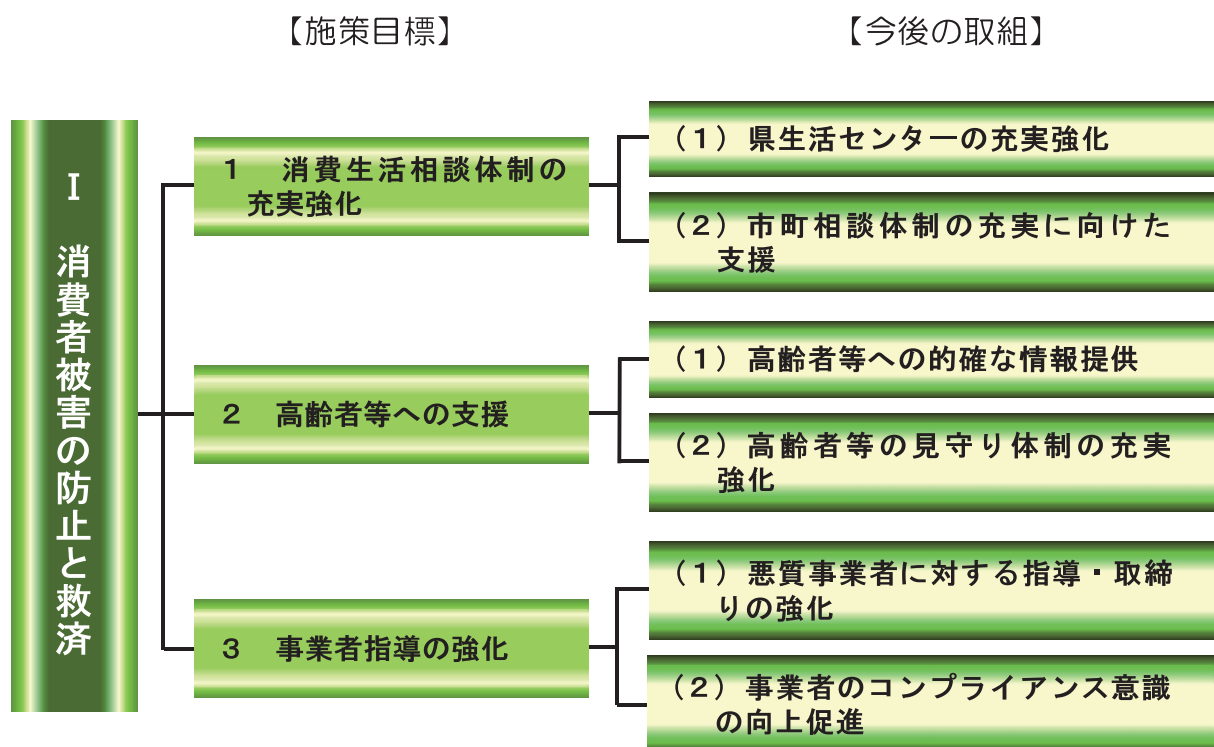
消費者行政の使命の一つは、すべての県民を、悪質商法をはじめとする様々な消費者被害・トラブルから守り、安全・安心な暮らしを確保することにあります。

県民が消費者被害に遭ったときは、身近な窓口で、いつでも、迅速かつ適切に対応できるよう相談体制を充実強化し、県民から信頼される相談窓口をめざします。

また、高齢者の消費者被害が増加していることから、高齢者等への的確な情報提供や見守り体制の充実強化に取り組みます。

さらに、消費者被害をもたらしている事業者に対しては厳正に対処する必要があることから、指導・取締りを強化し、消費者被害の減少に努めます。

「消費者被害の防止と救済」では、次の施策に取り組みます。



## 施策目標 : 1 消費生活相談体制の充実強化

### めざす姿

- ◆ 県生活センターは、県内消費生活相談窓口の中核としての機能を備え、市町支援や複雑・困難な事案に的確に対応できる体制となっています。
- ◆ 県民に身近な市町消費生活相談窓口の体制が充実強化され、いつでも、どこの相談窓口でも、同様のサービスを受けることができます。

### 現状と課題

- 県生活センターでは、県民のニーズに合ったよりきめ細かなサービスを提供するとともに、効率的な運営を行うため、相談時間の延長や相談員の増加などに取り組んできました。今後は県内消費生活相談窓口の中核として、これまで以上に複雑・困難な相談にも的確に対応でき、窓口に対する信頼をより深めていくことが求められています。
- 県生活センターをはじめ県内すべての市町に設置されている相談窓口の存在は県民に周知されつつありますが、年齢層別の認知度に差があることから、すべての年齢層で、相談窓口の認知度を高め、利用向上につなげる必要があります。
- 特に、相談窓口の認知度が低い若者に対しては、より一層の啓発が必要です。
- 市町の相談窓口は、開設日や相談員の人数等が異なっていることから、どこの相談窓口でも同様のサービスを提供できるよう、市町への支援を充実させることが重要です。
- 高度情報化の進展や取引形態の多様化、巧妙化する悪質業者の手口の出現等に伴い、相談内容が複雑・多様化しているため、対応する相談員等の資質向上と専門家等との連携が不可欠です。
- PIO-NET に蓄積された相談情報は、被害の未然防止・拡大防止に向けて有効に活用されています。しかし、一部で迅速な情報発信等には十分活用できていない状況が見受けられ、また、PIO-NET 未設置の市町では、他市町の相談情報が分からないため、相談対応の参考にできないなどの状況もあります。

## 今後の取組

### (1) 県生活センターの充実強化

#### 【取組の方向】

- 県内の消費生活相談窓口の中核として、より高度で複雑な相談を適切に処理できるよう相談対応技術の向上や専門家等との相談ネットワーク機能の強化を図ります。
- 消費者被害の未然防止・拡大防止のため、PIO-NET の相談情報の早期集約と有効活用を図ります。
- 県内の相談員の資質向上を図り、相談体制を強化します。
- 市町や様々な相談窓口の周知を図り、その利用を促進します。

#### 【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
県生活センターの窓口機能の強化	高度で複雑な相談を適切に処理できる相談対応技術の向上を図る。
専門家等との相談ネットワーク機能の強化	弁護士等専門家による高度な相談に対応する体制を強化する。 ICT を活用して、どこに住んでいても専門家等からの助言を受けられる体制を整備する。
相談員対象の研修の充実	県内の相談員を対象とした相談対応技術を向上させるための研修の充実を図る。
ICT を活用した相談対応に必要な知識・ノウハウの共有	ICT を有効活用できるよう、県と市町相談員対応の連携に関するマニュアルを作成する。 相談対応技術の向上に向けて、ICT を活用し、相談処理に有益な知識・ノウハウを共有する。
県・市町相談窓口の認知度向上、利用促進	広報誌、ホームページ等を活用し、県内相談窓口の周知を図り、窓口利用を促進する。 若者の利用が多いインターネット（ホームページや SNS）等を活用し、消費者被害防止情報を提供するとともに、「メール相談」への誘導を図る。

<p>相談情報の早期の集約と有効活用</p>	<p>消費者被害の未然・拡大防止のため、市町と協力して、PIO-NET 入力を迅速化するとともに、蓄積された情報を早期に集約し、市町にフィードバックする仕組みを構築する。</p>
<p>県庁内の様々な相談窓口との連携及び周知・広報</p>	<p>住宅や建築、医療や食品等様々な相談窓口との連携を強化し、消費者に対する円滑な連絡体制を構築する。</p> <p>住宅や建築、医療や食品等県庁内の様々な相談窓口を一体的に周知・広報する。</p> <p>住宅リフォーム相談等、様々な分野において、相談窓口を担当する職員を対象とした研修の充実を図る。</p>
<p>苦情処理委員会による調停の実施</p>	<p>相談で解決が見込めない事案について、必要に応じて広島県消費者苦情処理委員会による調停を実施する。</p>

## (2) 市町相談体制の充実に向けた支援

### 【取組の方向】

- 県内どこの相談窓口でも同様のサービスを受けられるよう、市町の相談窓口の充実強化を支援します。

### 【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
市町の相談体制の充実強化への支援	県へのエスカレーション（県・市町相談員の共同処理）の促進やICTの活用により、市町の相談体制の充実強化を支援する。
	県・市町の相談対応連携マニュアルを作成する。
	県の相談窓口と連携して対応することにより、市町相談員のレベルアップを図る。
	相談体制の整備に向けて、専門資格（国家資格）を有する相談員の配置を促進する。
PIO-NET 設置要件を満たさない市町を含めた全県的な相談情報の共有	PIO-NET 刷新（平成 27（2015）年 10 月予定）により、設置要件を満たさない市町に LGWAN（総合行政ネットワーク）等の代替システムの活用等を推進し、全県的な相談情報の共有を図る。
市町と情報交換できる場の拡充	担当者会議，巡回ヒアリング，ICT の活用，合同事例検討会等，市町と情報交換できる場を拡充する。

## 目標指標

項目	現状 (H25年度)	目標	目標年度
消費生活相談窓口の認知度	71.9% (H24年度)	80%	H31年度
相談窓口を週5日以上開設する市町数	14市町	全市町 (23市町)	H31年度
PIO-NET設置又はLGWAN等利用市町数	14市町	全市町 (23市町)	H31年度

## 参考指標

項目	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
県内消費生活相談件数	31,076件	29,872件	27,399件	26,864件	29,606件
専門家相談の実施回数	27回 ※1	46回	39回	34回	34回
県内消費生活相談員研修実施回数	18回	20回	19回	17回	14回 ※2 (48回)

※1 21年9月から実施

※2 OJT研修(市町相談員4人×12回)



電話相談対応の様子



面接相談の様子

## 施策目標 : 2 高齢者等への支援

### めざす姿

- ◆ 県内すべての市町において、高齢者等<sup>(※1)</sup>に対する消費者被害防止のための取組や見守り体制が充実強化されています。

### 現状と課題

- 高齢化が進展し、高齢者からの消費生活相談が著しく増加しています。なかでも、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の占める割合が比較的高いことなどから、高齢者の被害状況を踏まえた効果的な取組を行う必要があります。
- また、障害のある人が被害に遭うケースもあることから、未然防止・拡大防止を図るための対応を行う必要があります。
- 高齢者等の消費者被害を防ぐためには、高齢者等への働きかけに加え、高齢者等を見守る立場の人への働きかけが重要なことから、高齢者等の見守りに関するウェブサイト「見守りねっと<sup>(※2)</sup>」を運用し情報を発信するとともに、地域の民生委員や福祉・介護関係者等を対象とした、高齢者等の見守りサポーター養成研修をすべての市町で実施してきました。
- 今後はこうした取組を推進するとともに、各地域単位で見守り体制を整備し、充実強化を図っていく必要があります。

※1 「高齢者等」とは、高齢者に加え、身体障害、知的障害、精神障害や、認知症高齢者等の判断能力が不十分な人を含みます。

※2 メールマガジンやウェブサイトを通じて、高齢者等を見守る立場の人に、県内の最新の消費者被害の手口や見守りのポイント等の情報を迅速に提供するものです。



## 今後の取組

### (1) 高齢者等への的確な情報提供

#### 【取組の方向】

- 高齢者等が自ら消費者被害を回避できるよう、講習会等を通じて高齢者等の自立を促進します。
- 高齢者等に関する消費者被害状況等を把握し、福祉関係団体や警察等を通じて、高齢者等に効果的な情報提供を行います。

#### 【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
高齢者等を対象とした講習会等の実施	警察が行う参加・体験型防犯講習会等、高齢者等を対象に効果的な講習会等を実施する。
高齢者等を対象とした効果的な情報提供	高齢者等の消費者被害状況等を踏まえ、高齢者等一人ひとりに情報が行き届くよう、福祉関係団体や警察等の様々な場を通じて効果的な情報提供を行う。



高齢者向け啓発冊子



## (2) 高齢者等の見守り体制の充実強化

### 【取組の方向】

- 見守る立場の人に対する研修を実施した市町等に、研修受講者を中心に各地域に研修内容の取組を広げ、見守り体制を整備していくよう働きかけていきます。
- 高齢者等を見守る立場にある人等と連携し、地域での重層的な支援体制を充実強化します。

### 【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
高齢者等を見守る立場の人を対象とした研修の実施	各地域において、市町や福祉団体・介護事業者等、様々な機関・団体と連携し、高齢者等を見守る立場の人を対象とした研修を実施する。 市町が開催する見守り研修を支援する。
高齢者等の見守り体制の整備促進	市町に対して、研修受講者を中心に高齢者等を見守る体制を整備していくよう働きかける。 様々な機関・団体と連携を強化し、本来の業務に高齢者等が消費者被害に遭わないよう見守る視点を加えた見守り体制の整備を働きかける。
高齢者等を見守る立場の人への的確な情報提供の実施	「見守りねっと」(ウェブサイトやメールマガジン)等により情報を提供する。 NPO法人と連携して「見守りねっと」の登録を促進する。



消費者啓発劇の様子



高齢者を見守る立場の人向け啓発リーフレット

## 目標指標

項目	現状 (H25 年度)	目標	目標年度
高齢者等の消費者被害防止のための見守り体制がある市町数	6市町	23市町 (全ての市町)	H31 年度
「見守りねっと <sup>(※)</sup> 」メールマガジン登録者数	279人	3,000人	H31 年度

※ 事業開始時期：平成 25 年 10 月

## 参考指標

項目	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
見守り情報 <sup>(※)</sup> 提供回数	—	—	—	—	26回

※「見守りねっと」における「注意喚起」等の情報提供（事業開始時期：平成 25 年 10 月）

見守りねっと～高齢者等の被害を防ぐ～



ウェブサイト「見守りねっと」画面

見守りねっと 広島

検索

## 施策目標 : 3 事業者指導の強化

### めざす姿

- ◆ 消費者被害の未然防止・拡大防止に向けて、事業者に対し、特定商取引法等の法令に基づく指導が徹底されています。
- ◆ 消費者被害をもたらしている事業者に対する取締りが強化され、消費者被害が減少しています。

### 現状と課題

- 県内の相談窓口には、特定商取引法等の法令についての認識が不十分なまま事業を行い、法令違反のおそれのある行為を行っている事業者に関する苦情が寄せられています。こうした事業者に対しては、適切な事業活動を行うよう指導を行っているところです。  
今後も関係法令に関する指導を行い、事業者のコンプライアンス意識を向上させる必要があります。
- 詐欺的な行為等の違法行為を行う事業者や、行政機関から指導を受けているにもかかわらず、違法行為を繰り返している事業者が後を絶たないことから、こうした事業者に対して、行政処分を行うなど、厳正な対処を行う必要があります。
- 高速交通網の整備や情報通信技術の発達に伴い、県域を越えて広域的に活動する事業者もいることから、中国地方においては、平成 23（2011）年度に「中国地方悪質事業者対策会議」を設置して国や近隣県との連携を図り、県域を越えて違法行為を行う事業者に対して国や近隣県と同時に行政処分を行っているところです。  
今後も国や近隣県と連携を深め、広域的に活動を行う事業者に対して効果的な取組を行う必要があります。

(1) 悪質事業者に対する指導・取締りの強化

【取組の方向】

- 悪質事業者に対する指導の強化を図ります。
- 消費者被害をもたらす悪質な行為を行う事業者に関する情報を迅速に収集・提供し、消費者被害の未然防止・拡大防止につなげます。
- 複数県において広域的に違法行為を行っている事業者に対しては、国や近隣県と連携して、効果的な指導や行政処分を実施します。
- 警察による悪質事業者の取締りを強化することにより、被害の拡大の防止と被害の抑止を図ります。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
特定商取引法に関する事業者指導の強化	事業者指導のための人員を配置し、事業者への指導を随時行うとともに、違法行為を繰り返す事業者に対しては、行政処分を行う。
消費者被害に関する情報提供体制の構築	警察との連携を強化し、詐欺的な行為等による消費者被害に関する情報提供体制を構築することによって、消費者被害の未然防止につなげる。
国及び近隣県との連携強化	国や近隣県との連携を強化し、広域的に違法行為を行う事業者に関しては、複数機関での情報共有を図るとともに、同時に調査を行い指導や行政処分を実施する。
警察による悪質事業者の取締りの強化	警察が県内関係機関や他県警察と情報共有を図り、特に高齢者を対象とした悪質事業者の取締りを強化する。

## (2) 事業者のコンプライアンス意識の向上促進

### 【取組の方向】

- 消費者が安心して商品・サービスを楽しむことができるよう、事業者のコンプライアンス意識の向上を図ります。

### 【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
コンプライアンス意識向上のための事業者や事業者団体への働きかけ	事業者団体への講師派遣，会議等への出席，啓発資料の作成・配布により，コンプライアンスを周知する。
	老人福祉法に基づく有料老人ホームについては立入検査や新規開設時の事前協議，県ホームページへの指導指針の掲載による周知等によってコンプライアンスを推進する。
	建設業法に基づく事業者に対する指導監督や説明会の実施により，建設業法の遵守を推進する。
	新規免許業者や苦情相談の寄せられた業者を中心とした宅地建物取引業者事務所への立入検査，建築関係業界団体の研修会への参画等により，建築関係者へのコンプライアンス意識の向上を図る。
公益通報者保護制度の周知啓発	県ホームページにより，労働者に対し，公益通報の対象・通報先・通報の際の注意点の周知を図るとともに，事業者に対してコンプライアンス経営の重要性・必要性についての啓発を行う。