

平成21年度 安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画の概要

検討委員会名	安心・安全な消費生活実現プラン検討委員会
中期ビジョン等の重点目標	【5 安心・安全の京都】 重点目標4 多様なセーフティネットを構築し、日々安心して暮らせる信頼の京都府づくりを進めます。
関係プラン名	
作成時期	平成21年6月現在
背景・目的	府民が消費者被害に遭わないよう、消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、行政が連携・協働して、「地域安心力」を高め、安心・安全な消費生活の実現を目指す。
開始年度	平成17年度
当年度の予定	
(1) 検討方向	改定 市町村を含めた消費生活相談体制の整備等を検討する。
(2) 目標	○相談機能の充実、悪質事業者の指導の強化 ・市町村の消費生活相談窓口の新增設や窓口の強化並びに府のセンター及び振興局の機能を強化し、市町村へ相談窓口への支援や「消費者あんしんチーム」を創設して困難事案の早期解決を図る。 ・消費生活相談を担う人材を育成する。 ・市町村多重債務相談窓口や関係機関連携による多重債務者への法律相談等の早期対応で、生活再建への支援を実施する。 ○くらしの安心・安全ネットワーク事業の推進 「くらしの安心・安全ネットワーク」参加団体が連携・協働した「声かけ」運動などきめ細かい取組の推進や消費者と事業者の交流会の実施により、「地域安心力」を高める。 ○人材育成の強化 社会福祉関係者をはじめ日常の業務を通じて高齢者等被害に遭いやすい消費者に接触する機会が多い事業者などを対象とした消費生活サポーターズ研修の実施や府民ボランティア「くらしの安心推進員」養成研修を実施し、消費生活相談窓口へ早期につなげる人材を育成し、消費者被害を未然に防止する。
(3) 実施予定事業	消費者あんしんサポート事業費 67,500千円 ○消費者行政活性化基金市町村補助金 (40,000千円) 市町村の消費生活相談窓口の新增設や窓口の強化、市町村独自の消費者行政活性化事業に要する経費を助成。 ○消費者あんしんチームの創設 等 (10,500千円) ・府のセンター機能を強化し、市町村窓口寄せられた相談について、助言や弁護士による専門相談の機会を提供する。 ・困難事案について、府・市町村職員等及び弁護士で構成する「消費者あんしんチーム」を創設し、早期解決を図る。 ・消費生活相談員等の養成のための及びスキルアップのため、講習、研修等を実施する。 ○くらしの金融緊急対策 (4,000千円) ・市町村多重債務相談窓口との連携、相談体制を充実 ・関係機関連携による多重債務者への早期対応と周知 ・多重債務相談カード(カルテ)を活用し、債務整理や生活再建のための相談窓口での情報を共有化 ・府や市町村の相談を法的・専門的にバックアップするための法律相談会を実施するとともに、相談窓口の相互紹介等により、一人ひとりの事情に応じた生活再建を支援 ○休日等消費生活相談 (1,800千円) ○くらしの安心・安全ネットワークづくり (11,200千円) ・くらしの安心・安全ネットワーク活動の推進 - くらしの安心・安全ネットワークへの参加団体の拡大を図るとともに、ホームページや会員団体に毎週メール配信する「くらしの安心ネット・いろいろ情報便」を活用し、情報の共有化を推進するとともに、広く府民に情報を届け消費者被害を防止 ・人材育成の強化 - 消費生活サポーターズ研修やくらしの安心推進員の養成研修等による消費者被害の防止に取組む人材の育成

(4) 委員意見	
前年度評価	
(1) 成果	○相談機能の充実、悪質事業者の指導の強化 市町村多重債務相談窓口や関係機関連携による多重債務者への無料法律相談への紹介(430件)等への対応で、生活再建への支援を実施 ○くらしの安心・安全ネットワーク事業の推進 「くらしの安心・安全ネットワーク」参加団体が連携・協働した「声かけ10万回」運動などきめ細かい取組の推進や消費者と事業者の交流会の実施により、「地域安心力」を高める取組を展開 ○人材育成の強化 消費生活サポーターズ1,410名の研修 くらしの安心推進員215名の登録
(2) 実施事業	○くらしの金融緊急対策事業 2,500千円 「多重債務相談ネットワーク」の構築 ・市町村多重債務相談窓口との連携、相談体制を充実 ・関係機関連携による多重債務者への早期対応と周知 ・多重債務相談カード(カルテ)を活用し、債務整理や生活再建のための相談窓口での情報を共有化 ・府や市町村の相談を法的・専門的にバックアップするための法律相談会を実施するとともに、相談窓口の相互紹介等により、一人ひとりの事情に応じた生活再建を支援 ○休日等消費生活相談事業 1,800千円 ○くらしの安心・安全ネットワークづくり事業 6,000千円 ・相談機能の充実 専門的助言による迅速な問題解決を図るための弁護士相談を実施。 ・くらしの安心・安全ネットワーク活動の推進 くらしの安心・安全ネットワークへの参加団体の拡大を図るとともに、ホームページ「京都くらしの安心・安全ネットワーク広場」や会員団体に毎週メール配信する「くらしの安心ネット・いろいろ情報便」を活用し、情報の共有化を推進するとともに、広く府民に情報を届け消費者被害を防止 ・人材育成の強化 消費生活サポーターズ研修やくらしの安心推進員の養成研修・フォローアップ研修による消費者被害の防止に取組む人材の育成
(3) 委員評価	○市町村への情報提供などに努力しているが、情報提供の幅を広げ、さらにその機能を充実していくよう期待する。 ○消費生活をめぐる多岐の問題を解決できる体制を整えるという視点から、一層、市町村を支援し、人材育成にも取り組んでいくようにすべきある。 ○啓発活動にあたっては、啓発効果を考え、その方法にさらに工夫を凝らしていくよう努力してほしい。
検討体制	坂東 俊矢 京都産業大学大学院法務研究科教授・弁護士 谷本 圭子 立命館大学法学部教授 若林 靖永 京都大学大学院経済学研究科教授 小林 智子 京都府生活協同組合連合会会長理事 松本久美子 NPO法人京都消費生活有資格者の会理事 北岡 恵夫 京都府中小企業団体中央会理事 十川 洋美 京都府農業協同組合中央会専務理事
担当課	消費生活安全センター TEL 075-671-0030 FAX 075-671-0016 E-mail kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp