

令和3年度富山県の消費者行政の取組みについて

1 相談体制の充実・強化

(1) 県消費生活センター機能強化

- ① 消費生活センターにおいて消費生活相談及び消費者金融相談を受付
・火曜日の相談受付時間を延長（～19時まで、事前予約制 富山）
- ② 多重債務専門相談員（弁護士、司法書士）の配置
- ③ 苦情処理専門員（弁護士）委嘱
- ④ 消費生活アドバイス事業に係る補助（土日の消費生活アドバイス事業）
- ⑤ 商品テストの実施

⑥ ZOOMによるオンライン相談の実施

(2) 市町村における消費生活相談体制の充実のための支援

- ① 相談員・担当職員の研修等
・相談員の養成・レベルアップのための研修等の実施（H21～）
- ② 市町村消費生活相談窓口支援研修会の開催（H30～）
- ③ 相談対応マニュアルの作成・配布（H30改訂、R1～活用）
- ④ 市町村窓口等の周知・啓発用デザイン素材の作成・提供（H26～）
- ⑤ 弁護士会との消費者問題事例研究会の実施（H21～）

2 富山県消費者教育推進計画に基づく消費者教育の推進

(1) 高齢者等に対する消費者教育推進事業

- ① 高齢者等見守り研修会の開催（H25～ ①81名 ②新型コロナウイルス感染症の影響により中止 ③74名）
- ② 高齢者・障害者のための消費生活見守りハンドブックの作成（H30（一部改訂））
- ③ 富山県民だまされんちゃ官民合同会議メンバー等による普及啓発（H27～）
- ④ 高齢者を対象とした消費生活出前講座（①16回425名 ②6回149名）

(2) 若年層への消費者教育の強化

- ① 弁護士による高校生等を対象とした消費生活講座（①34回4,453名 ②29回2,942名）

- ② 大学生等を対象とした消費生活講座（①15回1,940名 ②3回352名）
- ③ 中学生を対象とした消費生活講座（①7回1,169名 ②2回90名）
- ④ 夏休み子ども生活・科学教室（①2回14名 ②冬休みに開催1回10名）
- ⑤ 教員（小中・高校）を対象とした研修会の開催（H25～）
- ⑥ 大学生による中高生のための消費者教育モデル事業
- ⑦ 大学生向け消費者講座用テキスト作成（R1作成）
- ⑧ 高校生向け消費生活ハンドブック（R3一部改訂）
- ⑨ 中学生のための消費生活ハンドブックの作成（H29作成）
- ⑩ 成年年齢引下げに伴う高校生の保護者向け啓発チラシの作成（R2、3作成）

(3) 消費者教育の人材（担い手）の育成

- ① 多様な主体による連携強化・発展型の消費者教育強化事業（H26～）
- ② 富山県くらしのアドバイザーの設置（富山県消費者協会へ委託）
 - ・ 県民からの消費生活に関する相談（くらしの相談会①63回2,184名 ②30回651名）
 - 意見などを把握し消費者行政に反映させるとともに、消費生活知識の普及を行うため、15市町村に70名配置
- ③ 高齢者等見守り研修会の開催〈再掲〉
- ④ 教員（小中・高校）を対象とした研修会の開催〈再掲〉

(4) 環境や人、社会に配慮した消費行動の推進

- ① 企業参画型エシカル消費PR事業（富山県消費者協会へ委託）
 - エシカル消費の普及啓発に関して県と包括連携協定を締結している企業（アルビス(株)）の店舗内においてエシカル消費普及啓発イベント「エシカルフェア」を行い、県民により一層の普及啓発を図る。
 - ・ 「地産地消コーナー」、「食品ロス削減コーナー」、「ノートレイコーナー」等の設置
 - ・ 啓発用パネル、チラシ、パンフレット等の設置
 - ・ ミニ講座の開催

(5) その他の消費者教育推進事業（普及・啓発）

- ① 富山県消費者月間（10月）における啓発
 - ・ 富山県消費者大会の開催

② 消費生活講座の開催

- ・消費生活出前講座（①23回1,793名 ②4回94名）

③ 消費者啓発資料の作成、各種情報提供

- ・消費生活情報誌「くらしの情報とやま」8,700部の発行(隔月)
- ・各種啓発リーフレットの発行、テレビ・新聞・県ホームページ・Twitter等を通じた情報提供

④ 金融広報活動事業

- ・金融経済情報の提供、生活設計の勧め及び金銭教育の普及

(6) くらしの安心ネットとやま (H18.9.29設立)

- ・関係機関・団体が相互に消費者問題に関する情報を共有し、連携することによって、広域化、複雑化、多様化する消費者問題について、被害の未然防止、早期救済を図り、もって安全・安心な消費生活の実現を目指すことを目的に設立

R1.6.27 消費者安全法第11条の3による消費者安全確保地域協議会に位置づけ

- ・構成団体は、現在、53団体・機関（事務局含む）
（福祉関係団体12、消費者団体等10、協力機関8、市町村15、国・県の機関8）
- ・平成19年度から、ネット内に消費生活推進リーダーを設置し、悪質商法撃退教室の講師など、広報・啓発活動を実施
- ・地域での見守りや啓発活動を支援するため、見守り活動等を行う団体・グループ等に対し、消費生活に関する情報の配信や出前講座を実施（H26～）

3 多重債務者対策

- (1) 多重債務者対策協議会の開催（H19～H30、R1～休止：情報共有継続中）
- (2) 相談窓口の周知
- (3) 専門的な相談窓口（弁護士会、司法書士会、法テラス富山等）への誘導
- (4) 法律専門家による相談会を県センターで実施（月3回）
- (5) 実務担当者研修会の開催

参加者：県及び市町村の各種窓口担当者（福祉、税金、自殺対策等）

4 生活関連物資等の価格動向の情報収集等

(1) 石油製品等価格調査 (H18.5月～)

- ・毎月2回、ガソリン、軽油及び灯油の価格をガソリンスタンド20店舗で調査し、平均値をホームページで公表
- ・毎月1回、LPガスの価格を、LPガス取扱店5店舗で調査し、平均値をホームページで公表

(2) 生活関連物資価格調査 (H22.5月～)

- ・毎月1回、食料品及び日用品の価格をスーパーマーケット20店舗で調査し、品目ごとの平均値をホームページで公表
- ・調査品目は、20品目 (H24までは11品目)

5 事業者指導

(1) 「特定商取引法」及び「富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づく事業者への指導等

(令和2年度の状況)

- ・北陸三県悪質事業者対策会議の開催 (担当学会議の書面開催2回)
広域的に悪質な取引行為等を行う事業者に対して、北陸三県による情報共有・連携を強化するため開催

(2) 「不当景品類及び不当表示防止法」に基づく事業者への指導等

- ・広告の一斉監視の実施
中元・年末年始 チラシ広告収集