

宮城県消費者施策推進基本計画

平成18年12月

宮 城 県

目 次

「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって

1	計画策定の目的	1
2	計画の位置付け	1
3	計画の期間	2
4	計画の実施状況の管理	2

消費者行政をめぐる現状と課題について

1	現状	3
2	課題	8

計画で推進する施策とその内容

1	消費生活の安全の確保	10
2	商品やサービスの選択の機会確保	12
3	情報の提供	14
4	教育機会の提供	16
5	消費者被害の救済	18
6	環境に配慮した消費行動の推進	19
7	その他	22

主要重点推進項目

1	高齢者の消費者被害対策について	24
2	若者の消費者被害対策について	26
3	多重債務者対策について	26

「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって

1 計画策定の目的

これまで県は、昭和51年に施行された「消費生活の保護に関する条例（昭和51年宮城県条例第14号）」に基づき、様々な消費者施策を実施してきました。

一方、国は昭和43年に制定された「消費者保護基本法（昭和43年法律第78号）」に基づき関係政策を実施してきましたが、制定からの時間の経過とともに規制緩和や情報化の進展など消費者を取り巻く社会経済情勢が大きく変化してきたことを踏まえ、平成16年6月に法律改正が行われ、「消費者基本法（昭和43年法律第78号）」（以下「法律」という。）となりました。

法律においては、従来の「消費者の保護」の観点から、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念として、地方公共団体の消費者政策もこの基本理念に従って推進することとされました。また、平成17年4月には、法律に基づき、消費者の利益の擁護・増進を図るための国の施策の指針を定めた「消費者基本計画」が策定されました。

国におけるこれらの動きや、消費生活相談件数が増加傾向にあること等を受けて、県では、平成17年12月に「消費生活の保護に関する条例」を改正し、平成18年4月から「消費生活条例（昭和51年宮城県条例第14号）」（以下「条例」という。）としました。

この条例においては、法律の基本理念と同様に「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本として消費者施策を推進することとし、併せて同施策の計画的な推進を図るために基本計画を策定することが規定されました。

本計画は、条例に基づき、消費者施策の大綱やその他施策の推進に必要な事項を定めることにより、消費者施策の計画的な推進を図るために策定するものです。

2 計画の位置付け

条例第8条第1項の規定により、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本として消費者施策の計画的な推進を図るために策定する計画です。

また、県政運営の総合的な指針（下記 参照）を踏まえ、県の消費者行政

分野の計画としての性格を有し、総合計画や「宮城県環境基本計画」、「宮城県循環型社会形成推進計画」、「食の安全安心の確保に関する基本的な計画」等の関連計画との整合性も図りながら、県民の消費生活の安定と向上を目的とします。

現在、本県では平成28年度を目標年度とした「(仮称)みやぎの将来ビジョン」を策定中です。

3 計画の期間

本計画は、平成18年度から平成22年度までの5年間を計画期間とします。ただし、計画期間内でも、社会情勢の変化等に対応するために、必要に応じて見直すこととします。

4 計画の実施状況の管理

施策の計画的な推進を図るため、関連事業の実施状況を毎年検証・評価しながら、県ホームページ等で公表します。

消費者行政をめぐる現状と課題について

我が国では、昭和30年代以降経済が飛躍的に成長し、それに伴い私たちのライフスタイルも豊かで潤いのあるものになりました。しかし、その反面、大量生産、大量消費、大量廃棄型の社会経済システムはゴミ問題を始め、公害などの環境問題を発生させ、また、複雑多様化した経済活動や商取引は消費者トラブルの増加を招くなど、負の面も露呈してきています。

ここでは、消費者問題をめぐる幅広い様々な問題の中から、消費者行政の視点に立って、特徴的な何点かの現状と課題について整理しました。

1 現状

消費生活相談の変化 - 相談件数の増加と内容の変化 -

近年、規制緩和や情報化社会の進展等により新しい商品やサービスが出現し、消費者の選択肢が広がり、及び生活が便利になった反面、取引形態の多様化や複雑化等に伴う消費者トラブルの発生も増加しています。

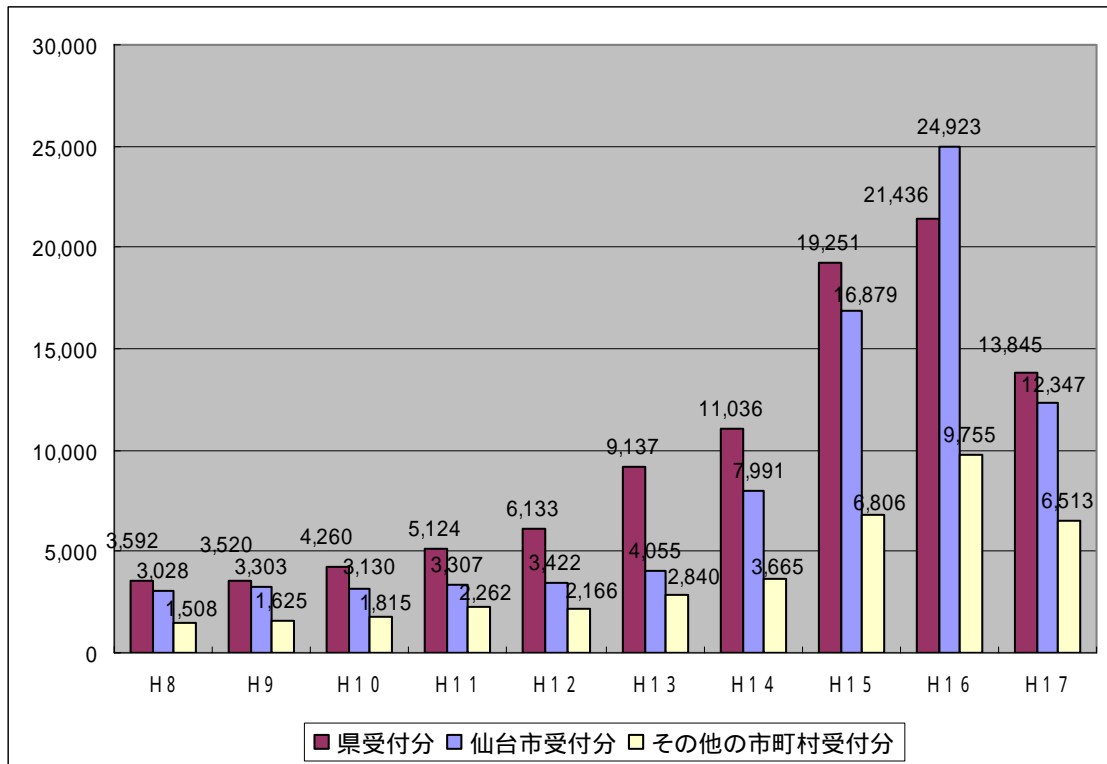
また、「架空請求」や「不当請求」など、悪質事業者等による消費者をねらった新しい手口が次々と生まれ、手口自体も複雑・巧妙化しています。そのため、いつ、だれがそのトラブルに巻き込まれるかわからないというように、消費者は様々なトラブルの危険にさらされている状態にあります。

このような社会情勢を反映して、県の消費生活センターを始めとする相談機関に寄せられる相談件数も増加傾向(下記 参照)にあり、また、その内容も多様化・複雑化してきています。

平成17年度の相談件数は、前年度及び前々年度と比較すると減少していますが、これは15年度及び16年度が架空請求等の影響で、極端に相談件数の増加が見られた時期であり、この特殊な状況を除いて過去10年間をみると増加傾向にあるといえます。

過去10年間の相談機関別の受付状況（県全体）

単位：件



消費者トラブルに巻き込まれやすい世代

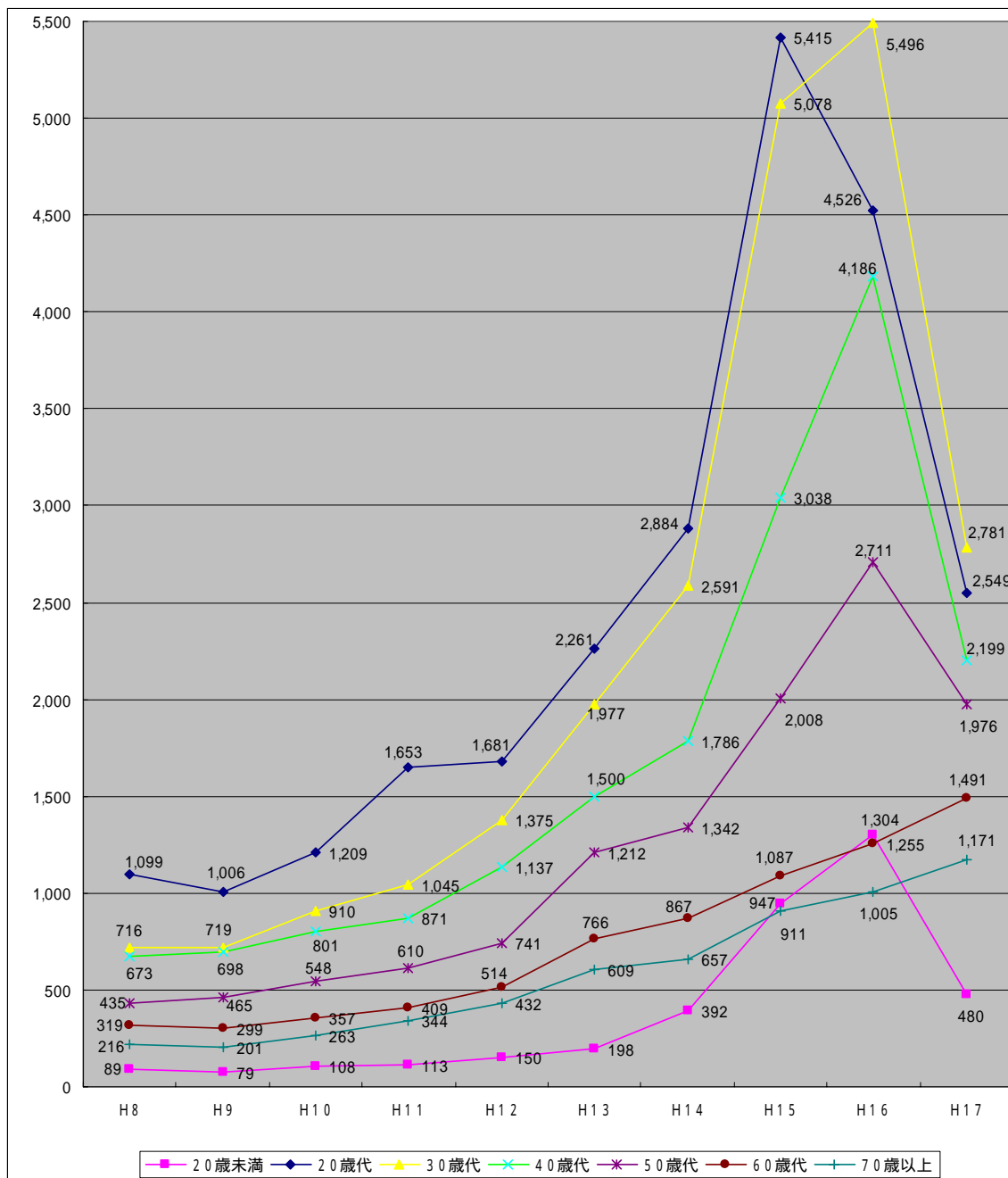
平成17年度に県の相談機関に寄せられた苦情相談の各年代別の状況をみると、30歳代から50歳代までの年代の割合が半数を占めています。

しかし、その一方で、社会経験の少なさ等から適切な消費行動をとることが難しい若者や、判断力や思考力の低下等がみられる高齢者から寄せられる苦情相談も約4割を占めています。

若者と高齢者から寄せられる相談の割合が高いということから考えると、これらの人たちが消費者トラブルに巻き込まれるケースが多いと推定されます。

年代別相談（苦情）件数の推移（県受付分）

単位：件



クレジット社会の進展

最近の一般的な消費行動として、商品の代金支払にクレジットカードを利用する人が多くなってきています。

多額の現金を持ち歩かなくて済む、高額な商品も欲しい時にすぐ購入できるという利便性がある反面、ついつい使い過ぎてしまったり、さらには多重債務、自己破産に至るといったケースも決して珍しいこと

ではありません。

そのような事態にならないためにも，自分の返済能力をしっかりと考えて，それを上回る利用はしないなどの自己管理が大切です。

また，その自己管理を身につけるには，小さいころからのお金やものに対する健全な価値観や消費行動を身に付けることができるよう教育を行うことが重要です。

参考数値

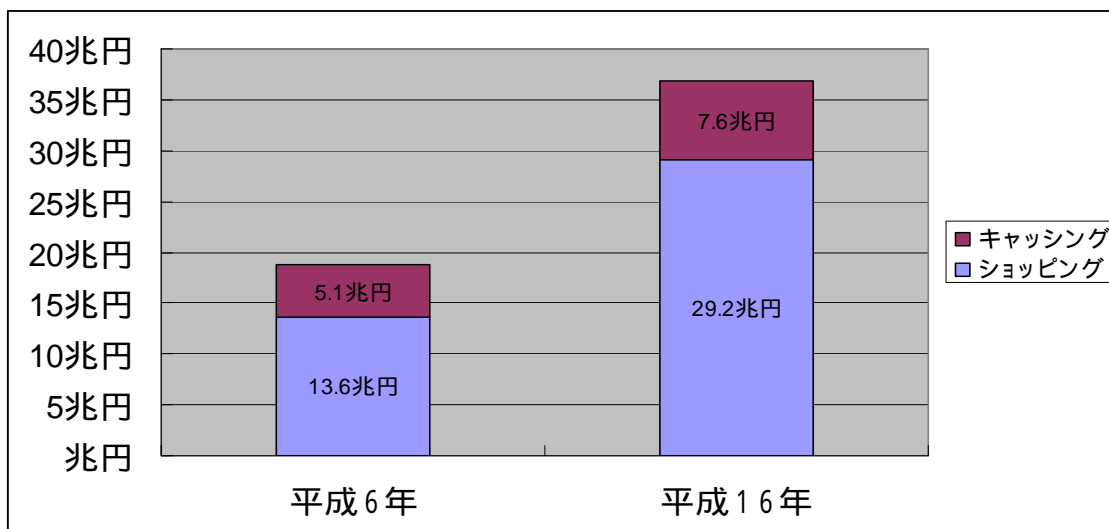
クレジットカードの発行枚数（日本クレジット産業協会の「消費者信用統計」より）

平成6年度	平成16年度
22,751万枚	27,338万枚

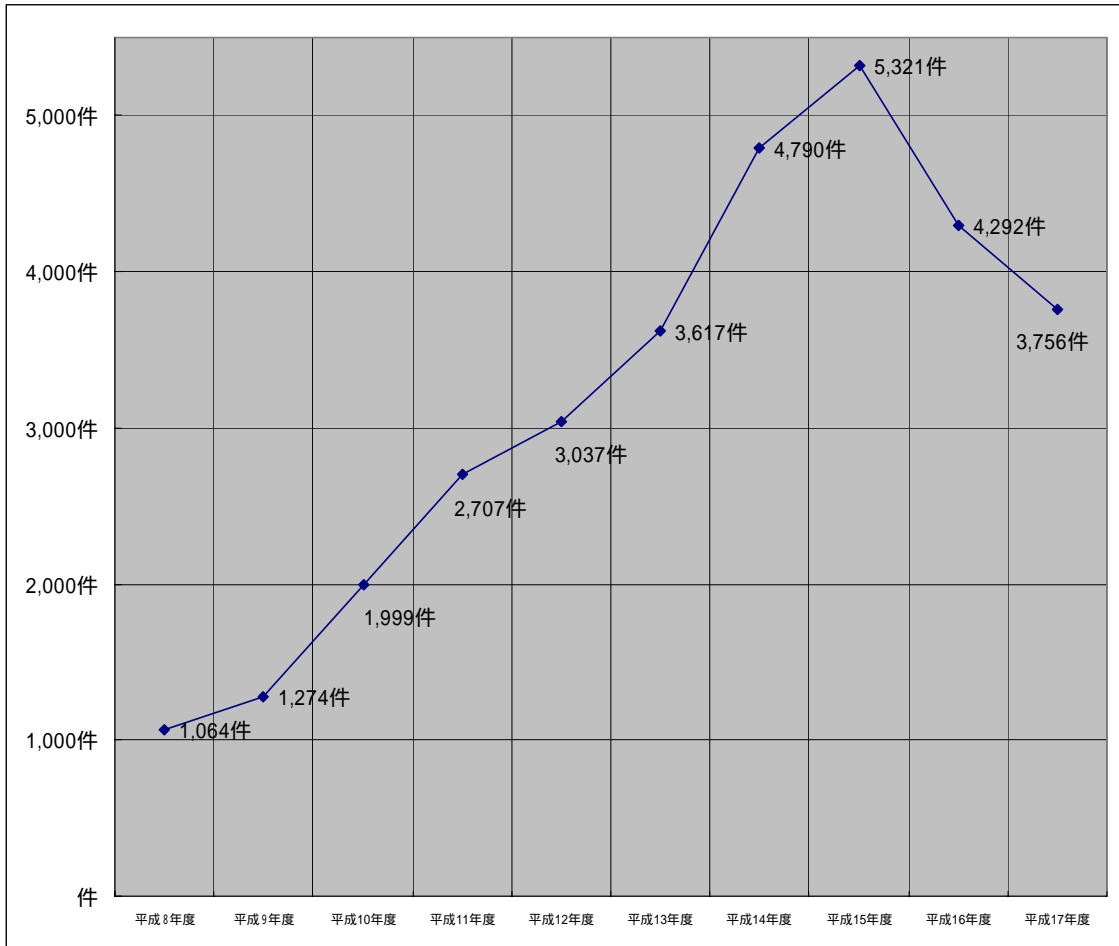
クレジット信用供与額の推移（日本クレジット産業協会の「消費者信用統計」より）

単位：億円

区 分	平成6年	平成16年
ショッピング	136,321	291,611
キャッシング	51,430	76,363
クレジットカード信用供与額	187,751	367,974



自己破産件数の推移（宮城県） 仙台地方裁判所の集計より



2 課題

消費者被害の未然防止 - 的確な情報提供や啓発，見守り等 -

架空請求や不当請求などの悪質な手口から消費者を守るためには，消費者から消費生活センター等の相談窓口寄せられた苦情相談の情報なども有効に活用して，適時適切に情報提供することにより，消費者被害の未然防止を図ることが必要です。

また，未成年者を始めとする若者，核家族化に伴う一人暮らしの高齢者，障害のある人など，トラブルに巻き込まれやすい消費者を守るためには，それらの人々を対象に重点的に啓発や教育を行うことが必要です。

加えて，家族，民生委員・児童委員，ホームヘルパー，ケアマネージャー等の若者や高齢者等の周りにいる人々の意識啓発も図りながら，地域全体で見守っていくことが大切です。

さらには，社会情勢の変化が激しい現在，次々と生まれる新たな現象に行政も消費者も的確に対応していくことが求められます。

一方，事業者や事業者団体に対しては，適正な事業活動や自主的な取組ができるように，それらの活動等を支援するとともに，適切な指導等を行っていくことが必要です。

消費者被害の救済 - 消費生活相談機能の充実等 -

被害を受けてしまった消費者の救済については，まず，消費生活相談を受け付ける機関の機能の充実が重要です。

消費者トラブルの増加等に伴い消費生活相談件数の増加が見られ，また，新しい手口による悪質商法が出現し，相談内容が複雑・多様化しています。消費生活相談を実施する機関において，相談を受け付ける側の技能向上を始め，様々な面から相談対応機能の充実を図っていくことが求められます。

特に，消費者の最も身近な相談窓口として，市町村の果たす役割は今後一層重要になります。

しかし，市町村によっては消費生活相談員が配置されていないなど，相談・苦情処理体制が十分とはいえない状況も見られます。このような状況が改善され，住民の身近な相談窓口としての市町村の機能充実を推進していくことが必要です。

県民全体の消費生活の安定と向上のためにも，消費生活相談を受け

付ける県の相談機関の在り方や、相談業務を始めとする消費者行政分野での県と市町村とのそれぞれの役割を検討していく必要があります。

なお、消費生活相談による対応では解決や調整が困難な事例については、対応可能な機関を紹介するなど、他の関係機関との連携や協力により被害の救済を図ることが必要です。

環境に配慮した消費行動の推進

かけがえのない地球の環境を保全し、次世代に引き継ぐことは現代の私たちに与えられた大きな課題です。

県では「宮城県環境基本計画」により環境保全等に関する施策の基本的方向性を示しています。国や県が関連施策を推進するだけで地球環境が保全されるものではなく、私たち一人一人が、身近にできる環境への負荷を低く抑える取組を実践するとともに、消費者及び事業者がそれぞれの立場で環境に配慮した消費行動や事業活動に努めていくことが必要です。

計画で推進する施策とその内容

の現状や課題を踏まえて、県が本計画で推進する消費者施策とその内容は、以下のとおりです。

1 消費生活の安全の確保

県民が安全で安心した生活を送ることができるように、商品・サービスに対する監視や関係事業者への指導等を行うほか、県民からの相談や情報提供を積極的に受け付け、県民とともに消費生活の安全・安心の確保に努めます。

主な取組事項

- ・消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）など製品安全4法に基づき、関連製品について、必要に応じて事業所や販売店への立入検査を実施するなど、製品の安全を確保します。【消防課，生活・文化課 等】
- ・最近のFF式石油温風暖房機や瞬間湯沸器等の事故のように、私たちの生活に身近な製品の不具合や欠陥により、人命にかかわるような重大な事故を招くおそれがある場合は、速やかに、かつ、広く関連情報を提供するとともに、関係事業者へ必要な働きかけを行うなど、当該製品の使用者の安全を最大限に確保します。【消防課，生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・医薬品について、「くすりの相談室」を開設し、相談・苦情処理等を行うほか、「薬と健康の週間」に展示会等を開催し、医薬品に関する正しい知識の普及啓発を図ります。【薬務課】
- ・食品の栄養表示や健康食品に関する虚偽や誇大広告等について、監視や指導・相談等を行い、広告表示の適正化を図るほか、消費者への正しい情報の提供や普及啓発を推進します。【健康対策課】
- ・木造住宅の耐震診断や改修についての相談窓口を開設するなど、発生が予想される宮城県沖地震への県民の住まいの備えを支援します。【住宅産業振興室】

- ・生活関連商品の需給状況や価格動向についての情報収集を行い，必要な場合には，関係事業者への協力要請を行うなど，価格の安定や円滑な供給の実現に努めます。【生活・文化課 等】
- ・大地震等の災害時における対応として，食料や飲料水等の生活必需品の安定供給や物価監視等を行うとともに，災害に乗じた悪質商法による被害の未然防止を図ります。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・食の安全安心については，平成18年3月に策定された「食の安全安心の確保に関する基本的な計画」に基づき，安全で安心できる食品の供給の確保，食の安全安心に係る信頼関係の確立，食の安全安心を支える体制の整備の3つを大綱として関連施策を推進します。
【食と暮らしの安全推進課 等】

メモ

「製品安全4法」とは・・・。

一般消費者が使用する製品のうち安全性の確保が求められる商品について，国がその製品を指定し，必要な技術基準等を定めた法律で，消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）のほか，液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（昭和42年法律第149号），ガス事業法（昭和29年法律第51号）及び電気用品安全法（昭和36年法律第234号）の4つの法律をいいます。

2 商品やサービスの選択の機会確保

消費者が自ら適切に商品やサービスを選択できるように，表示や規格等に関して検査や監視指導を行うほか，消費者が事業者と適正な契約を締結できるよう普及啓発や事業者指導等を行います。

主な取組事項

1 表示や規格等の適正化

- ・不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）に基づき，不当な表示や景品付き販売を監視し，適宜指導を行うことにより，消費者が商品やサービスを適切に選択できる機会を確保します。【食と暮らしの安全推進課，生活・文化課 等】
- ・事業者や事業者団体が実施する消費者の信頼を確保するための自主的な取組に協力・支援します。【生活・文化課】
- ・家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）に基づき，繊維製品や合成樹脂加工品等について，必要に応じて販売店等への立入検査を実施するなど，品質表示の適正を確保することにより消費者の利益保護に努めます。【生活・文化課】
- ・食品表示に関して，「食品表示110番」や「食品表示ウォッチャー」等の情報に基づき監視指導を行うほか，説明会等を開催することにより制度の普及啓発を図ります。【食と暮らしの安全推進課】
- ・温泉法施行規則（昭和23年厚生省令第35号）に基づき，温泉成分等の掲示について，温泉利用施設に対して立入検査等を実施し，安心・快適に温泉が利用できるように努めます。【薬務課】
- ・商店や事業所において使用される特定計量器（はかり，タクシーメーター等）の正確性を公的に担保するための検定検査や定期検査を実施するほか，使用事業所等への立入検査を実施し，適正な計量を確保するなど，取引の適正化に努めます。【産業立地推進課】

- ・スーパー等を対象に，商品量目についての立入検査を実施し，関係事業者に対して表示量目の適正化を指導します。【産業立地推進課】

2 適正な契約等の確保

- ・消費者関係法令（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号），消費者契約法（平成12年法律第61号），割賦販売法（昭和36年法律第159号），景品表示法等）及び条例等に基づき，消費者が不当な契約の締結に依りたりしないように，ホームページ等を通じて，各制度についての消費者への普及啓発を図ります。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・不適正な事業活動を行っている事業者については，その実態等を調査し，消費者被害の拡大を防止するため，必要に応じて事業者を指導するほか，情報提供を行っていきます。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・認知症等に伴って判断力の特に低下した高齢者等が不当な契約等を締結しないように，市町村や関係機関と連携して，成年後見等の権利擁護制度の普及と利用を促進します。【長寿社会政策課 等】

3 情報の提供

消費者が適切な消費行動をとることができるように、様々な手法や媒体を用いて、悪質商法等の関連情報を積極的に提供し、消費者トラブルの未然防止を図ります。

主な取組事項

1 消費生活に関する情報提供

- ・ホームページに消費生活に関する各種情報を、適時適切に掲載し、情報を積極的に提供します。【生活・文化課、消費生活センター 等】
- ・消費生活に関するパネル展示等を行い、一般消費者の意識啓発を図る消費生活展を開催するほか、消費生活センター内には常設展示スペースを設置し、時代に対応した身近な消費生活に関する情報を提供します。【消費生活センター】
- ・一般消費者等を対象とした消費生活講座や講演会を開催し、消費者の関心の高いテーマに関して、適任の講師を招いて、有益な情報を提供します。【消費生活センター、地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・新聞を始めとする各種情報誌等に、主に消費者トラブルに関する記事を掲載し、幅広く情報を提供することにより、消費者トラブルの未然防止を図ります。【消費生活センター、地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・消費者物価指数等を始めとする消費生活と関連性の高い各種情報を提供します。【統計課、生活・文化課】

2 高齢者等に対する情報提供

- ・高齢者や周りの人々に対する啓発事業を積極的に行うとともに、地域において高齢者の見守り活動が展開されるように、福祉、警察、関係団体等との連携を強化し、高齢者の消費者被害の未然防止を図ります。【生活・文化課 等】
- ・高齢者やその家族等が抱える日常生活や福祉、保健、医療サービス

等に関する様々な悩みについて、総合的な相談窓口を設置し、医師、保健師、弁護士等の専門相談員等が相談に応じるほか、助言や関連情報の提供等を行います。【長寿社会政策課】

・要介護者が利用する介護サービスについてのサービス内容や運営状況等の情報を公表することにより、利用者が事業者を適切に選択できるようにします。【長寿社会政策課】

・国が推進する「高齢者見守りネット」(悪質商法早期警戒情報の提供等)等の施策と連携して、的確な対応に務めます。【生活・文化課 等】

3 住まいに関する情報提供

・住宅・宅地相談窓口を開設し、住宅や宅地に関する相談や情報提供を行います。【住宅課】

4 教育機会の提供

社会経験の不足がちな若者や判断力の低下する高齢者は、悪質な手口による消費者トラブルに巻き込まれやすいことから、このような人たちを中心に商取引、金融、悪質商法の手口に関する教育や啓発を充実して、消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルから自分自身を守ることができるようにします。

消費者教育については、家庭における消費者教育、学校における消費者教育及び地域における消費者教育の3つを柱として推進します。

主な取組事項

- ・お金のものに関する健全な価値観や正しい金融知識を身に付けられるよう関係機関とも連携しながら、各学校において、児童生徒の発達段階に応じた消費者教育を推進します。【義務教育課，高校教育課 等】
- ・小中学校の授業や行事等に講師を派遣し，児童生徒，教員，保護者等を対象に消費者教育・金銭教育を行います。【生活・文化課】
- ・県内の小中学校の児童生徒からお金のものに関するポスターを募集し，優秀作品を表彰することにより，児童生徒の金銭等に関する意識の向上や健全な価値観の養成を図ります。【生活・文化課】
- ・県内のすべての高等学校等に対して，消費者教育副読本「知っておこう！これだけは」を配布し，意識啓発を行います。【生活・文化課】
- ・高等学校への弁護士派遣や，家庭科等の教員を対象に消費生活講座を開設するなどして，消費生活に関する教育を行います。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・学校や公民館等に消費生活センターの職員等を派遣し，児童生徒，一般消費者，高齢者等を対象として消費生活に関する講座等を開設し，教育・啓発を行います。特に，若者や高齢者からの相談が増加している傾向を受けて，高校生，大学生，高齢者等への啓発に重点を置いて実施します。【消費生活センター，地方振興事務所県民サ

ービスセンター，生涯学習課 等】

- ・金融に関する様々な広報活動を行っている宮城県金融広報委員会の活動と連携し，各種講座への金融広報アドバイザーの派遣等を行い，金融，経済等に関する情報提供を行います。【生活・文化課】

メモ

「宮城県金融広報委員会」とは・・・。

宮城県・東北財務局・日本銀行仙台支店及び県内金融機関等により構成されており，中立公正な立場から，暮らしに身近な金融に関する幅広い広報活動を行っています。

5 消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれてしまった県民を救済・支援するため、消費生活相談対応機能の充実等を図るほか、被害の拡大防止に努めます。

主な取組事項

- ・消費生活センター等において、消費生活に関する相談を受け付け、苦情や紛争の処理・解決に努めます。【消費生活センター，地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・消費者からの苦情の申出に対して、県は調査・助言・あっせんその他必要な措置を速やかに講じるなど適切に対処し、他の消費者への被害の拡大を防止します。【消費生活センター，地方振興事務所県民サービスセンター】
- ・消費者からの苦情申出のうち、解決が著しく困難なものについては、宮城県消費者被害救済委員会を開催し、あっせん又は調停に付すことにより、解決を目指します。【生活・文化課】
- ・被害を受けた消費者の訴訟に係る費用の貸付けを行い、消費者を経済的に支援します。【生活・文化課】
- ・条例第41条に基づく県民からの申出に対して、必要な措置を講じます。【生活・文化課 等】
- ・意図的・計画的な悪質商法等の被害から、県民を守るために、消費生活相談機関と警察との連携を密にし、また、警察による適切な取締りを行います。【生活・文化課，消費生活センター，地方振興事務所県民サービスセンター，県警生活環境課 等】

メモ

「条例第41条に基づく知事への申出」とは・・・。
事業者の条例違反の事業活動や、条例に規定されている措置がとられていないこと等により、相当多数の消費者の利益が侵害され、又は侵害されるおそれがあると認めるとき、県民が知事に対して必要な措置をとるよう申し出ることができる制度です。

6 環境に配慮した消費行動の推進

地球温暖化やごみ減量の問題など、地球環境保全の問題は消費生活における大きなテーマの一つで、今後一層環境に配慮した消費行動が必要とされます。環境への取組に関する教育や普及啓発を行うほか、消費者や事業者の環境に配慮した取組を支援していきます。

主な取組事項

- ・グリーン購入をテーマとしたシンポジウムやセミナーの開催、市町村の取組支援、優れた取組の表彰、みやぎグリーン購入ネットワークの運営支援等を通じて、グリーン購入の普及を促進します。また、環境に配慮した製品を宮城県グリーン製品として認定し、その普及を図ります。【環境政策課、資源循環推進課】
- ・循環型社会の形成に向けて、環境情報交流のWEBサイト「みやぎの環境情報館」の運営や県庁発のメールマガジン「循環通信」の発行などを通じ、廃棄物等の3R（発生抑制(Reduce)、再使用(Reuse)、再生利用(Recycle)）に関する情報発信を充実していきます。【資源循環推進課】
- ・小学生等を対象に、ごみやリサイクルに関する演劇を上演することにより、子どものころから環境問題に対して正しい知識や理解を得られるようにします。【資源循環推進課】
- ・毎年10月の「3R推進月間」に合わせて、買い物袋持参運動を実施し、レジ袋の削減を図り、環境にやさしい買い物を推進します。【資源循環推進課】
- ・すばらしいみやぎを創る運動や各地域における生活学校運動への支援を通して、地域に密着した環境への取組を推進します。【生活・文化課】

メモ

「グリーン購入」とは・・・，

製品やサービスを購入する際に、環境を考慮して、購入の必要性をよく考え、環境への負荷ができるだけ少ないものを環境負荷の低減に努める事業者から、優先して購入することです。

グリーン購入は、消費生活など購入者自身の活動を環境にやさしいものにするだけでなく、供給側の企業に環境負荷の少ない製品の開発を促すことで、経済活動全体を変えていく可能性を持っているとされています。

グリーン購入の目安として、次の「グリーンコンシューマー10原則」があります。

- 1 必要なものを必要な量だけ買う
- 2 使い捨て商品ではなく、長く使えるものを選ぶ
- 3 包装はないものを最優先し、次に最小限のもの、容器は再使用できるものを選ぶ
- 4 作るとき、使うとき、捨てるとき、資源とエネルギー消費の少ないものを選ぶ
- 5 化学物質による環境汚染と健康への影響の少ないものを選ぶ
- 6 自然と生物多様性をそこなわないものを選ぶ
- 7 近くで生産・製造されたものを選ぶ
- 8 作る人に公正な分配が保証されるものを選ぶ
- 9 リサイクルされたもの、リサイクルシステムのあるものを選ぶ
- 10 環境問題に熱心に取り組み、環境情報を公開しているメーカーや店を選ぶ

「3R」とは・・・，

循環型社会実現のキーワードである、リデュース（Reduce）、リユース（Reuse）、リサイクル（Recycle）の頭文字の3つのR（アール）です。

一つめのR（リデュース）とは、物を大切に使い、ごみの発生を“抑制”することです。

具体例1 必要の無い物は買わない、もらわない。

具体例2 買物にはマイバッグを持参する（レジ袋は受け取らない）。
等
二つめのR（リユース）とは、不要となった物を“再使用”することです。

具体例1 使わなくなった本や衣類は使う人に譲るか、リサイクルショップを活用する。

具体例2 ビール瓶や一升瓶を酒屋に返却する。等

三つめのR（リサイクル）とは、再使用できない物（ごみ）を資源として“再生利用”することです。

具体例1 ごみを正しく分別し、できるだけ資源として再利用する。

具体例2 ごみを再生して製造された製品（リサイクル製品）を積極的に利用する。等

7 その他（相談機能の充実，関係団体への支援，関係機関との連携等）

1 から 6 までの施策のほか，以下の取組により県民の消費生活の安定と向上を目指します。

主な取組事項

- ・消費生活センターの消費生活相談員等を対象として，解決困難な事例や法律的な判断が必要な事例について，定期的に法律相談会を開催し，相談対応機能の向上を図ります。【消費生活センター 等】
- ・市町村の消費者行政に関しては，消費生活相談員等を対象とする研修会や解決困難な事例についての法律相談会等を開催するなど，市町村の相談対応機能の向上を支援し，もって県全体の相談対応機能の充実に図ります。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・消費者関係団体等との合同研修により地域の消費者活動のリーダーを育成し，また，団体が自主的に行う消費者教育や啓発の活動を支援します。【生活・文化課】
- ・消費生活協同組合に対する運営資金の貸付けなどを行い，組合の健全な運営を支援し，もって消費者（組合員）の利益を守ります。【生活・文化課】
- ・東北経済産業局，市町村，警察本部等と消費者被害防止を目的として定期的に情報交換を行い，悪質商法等を排除し，消費者の一層の保護を図ります。【生活・文化課，消費生活センター，県警生活環境課 等】
- ・県内行政機関と弁護士会，司法書士会等との連携を図り，定期的に情報交換・意見交換を行います。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・違法貸金業者（いわゆる「ヤミ金融」）による被害に対しては，関係機関や団体で構成する連絡会議を設置し，連携を図りながら被害の防止に努めます。【経営金融課，生活・文化課，消費生活センター，県警生活環境課 等】

- ・他県等の消費生活担当部局や国民生活センター等との連携を図り，東北や全国の情報収集等に努めます。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・日本司法支援センターとの連携を図り，また，同センターが行う相談窓口の情報提供活動に協力・支援します。【生活・文化課，消費生活センター 等】
- ・金融知識等を県民に広く普及した功績のあった人や団体を表彰し，また，消費者支援活動に功績のあった人等を国に対して推薦し，今後の一層の活躍を期待することにより，金銭や金融に関する知識の県民への浸透や消費者支援活動の充実を図ります。【生活・文化課】
- ・消費生活審議会に消費者代表の委員の参画を求め，意見等を聴くことにより，一般消費者の意見を県の消費者行政に反映し，県民の消費生活の安定と向上に努めます。【生活・文化課】

メモ

日本司法支援センター（愛称「法テラス」）とは・・・。

総合法律支援法に基づき，総合法律支援（法による紛争解決のための制度利用をより容易にするとともに，弁護士等の法律専門職によるサービスをより身近に受けられるようにするための総合的な支援）に関する事業を迅速かつ適切に行うことを目的として設立された法人です。

代表的な業務として，相談者の相談内容に応じて，最も適した機関や団体（地方公共団体，弁護士会，司法書士会等）を紹介する情報提供業務などを行います。

主要重点推進項目

の「計画で推進する施策とその内容」においては、計画期間である5年間で推進する施策の全体について記載しましたが、中でも重点的に対策を必要とする次の3点（高齢者対策，若者対策，多重債務者対策）を主要重点推進項目として取り組んでいくこととします。

1 高齢者の消費者被害対策について

高齢化社会の進展は、本県でも例外ではなく、県内の65歳以上の高齢者は47万人を超え、県民の5人に1人を占めています。また、一人暮らしの高齢者も数万人に上ります。

消費生活相談の窓口には、催眠商法や点検商法といった高齢者をねらった悪質商法に関する相談も多く寄せられています。

このような高齢者をねらった悪質商法等からの被害を防ぐためには、高齢者自らが意識を高めて被害に遭わないようにするとともに、家族や周りにいる人々の見守りや気づきが大切です。

高齢者に配慮した情報提供や啓発

ITの普及によりインターネットが情報入手手段の主要を占めるようになってきていますが、高齢者の生活様式等を考えると必ずしもインターネットが最も効果的な情報提供手段とはいえない面もあります。

高齢者に対する情報提供や啓発を行うに当たっては、効果的な提供手法という点に十分配慮することが必要です。

例えば、講座や講演会等を開催する場合には、町内会や老人クラブなどの地域の活動の場に出かけていく出前型を中心とし、また、内容的にも高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルの内容や県内での発生状況等の関連情報を中心にするなど、わかりやすい情報提供や啓発を積極的に推進します。

地域での見守り体制の充実

高齢者は、悪質商法の被害に遭っていても、だまされていることに気づかなかつたり、あるいは被害に遭ったとわかってもだれにも相談しない傾向があるといわれます。

このような傾向を踏まえて、高齢者を消費者被害から守るためには、

家族，民生委員・児童委員，ホームヘルパー等の高齢者の周りにいる人々が高齢者を見守り，その変化に気づき，相談機関等に適切につなぐことが必要になります。

高齢者の周りに対する人々に対しても，関連情報の提供や講座等による意識啓発等を積極的に行い，国が推進する悪質商法等に関する情報提供システムである「見守り新鮮情報」等の関連施策との連携も図りながら，地域における見守り体制の充実を支援します。

各種相談窓口の充実等

消費者トラブルに巻き込まれてしまった場合や，取引や契約等に不安がある場合など，高齢者が気軽に相談できる窓口の存在は重要です。

消費生活センター等，県の相談機関の相談対応機能の充実を図るとともに，地域の身近な相談窓口である市町村に対しては，関係職員への研修を実施するなど，機能充実の支援を行うほか，専門の相談窓口や相談員が未設置の市町村には設置の要請を行っていきます。

また，福祉部門が設置する相談機関や日本司法支援センター等との連携も図っていくこととします。

福祉・警察・関係団体等との連携強化

高齢者の消費者被害の防止や救済には， で記載したように民生委員・児童委員，ホームヘルパー，ケアマネージャー等の高齢者の身近にいる福祉関係者との連携が大切です。

また，消費生活相談機関と地域包括支援センター，警察，弁護士会等の関係団体との連携も必要です。

消費者行政部門とこれら福祉部門や警察，関係団体等との連携を強化するため，必要に応じて関係者間による情報や意見の交換を行います。

成年後見制度等の権利擁護制度の周知

認知症などにより判断能力が不十分な人を保護し，支援する制度である成年後見制度について，その内容の周知を図り，制度の利用が必要な人が適切に利用できるようにすることにより，消費者被害の発生を未然に防止します。

2 若者の消費者被害対策について

社会経験の不足などが主な原因で、消費者被害に遭いやすい若者に対しては、教育や啓発が重要な役割を担っています。

長期的な観点に立てば、小さなころからの家庭、学校、地域における消費者教育が重要であると考えますが、高校生や大学生等の若者に対しては、被害に遭いやすい商法等の情報を積極的に提供して意識啓発を行い、消費者トラブルから自らを守る力を養成することが大切です。

発達段階に応じた消費者教育の充実

お金やものに関する健全な価値観を始めとして、正しい金銭知識や消費者トラブルに巻き込まれないようにするための適切な消費行動などを身に付けるためには、小学校、中学校、高等学校のそれぞれの発達段階に応じた的確な消費者教育が大切です。

教育委員会との連携を図りながら、消費者教育を推進し、若者が適切な消費行動をとれるように支援します。

若者が被害に遭いやすい商法等の情報提供・啓発

情報通信サービス、キャッチセールス、アポイントメントセールス等の若者が被害に遭いやすい商法に関する情報不足が若者の消費者被害を拡大している面があります。

これらの商法に関する情報等を積極的に提供し、意識啓発することにより、若者が悪質商法等から自らを守れるよう支援します。

3 多重債務者対策について

複数の消費者金融等から借入れし、返済が困難な状況に陥っている多重債務者は、最悪の場合に自らの命を絶ったり、家族までも巻き込んでしまうなど、その問題は深刻です。

多重債務状態に陥るケースには、クレジットカードの使い過ぎだけでなく、家族等の高額な医療費の支払、リストラ等に伴う生活費の調達、家業の運転資金、借金の保証人など、様々な理由があります。

このため、啓発や教育により多重債務に陥らないようにすることと併せて、多重債務に陥ってしまった人の救済が必要です。

しかし、多重債務の解消は本人の努力だけではなかなか難しいことが多く、弁護士等の法律の専門家に加えて、行政も必要な支援をしていく

ことが大切です。

相談窓口における助言や情報提供等

消費生活相談窓口等において、弁護士や司法書士による任意整理，簡易裁判所による特定調停，個人再生手続，自己破産等の債務整理のための方法などの助言や情報提供等を行います。

消費生活相談機関と関係機関との連携による的確な対応・つなぎ

消費生活センター等に寄せられた相談のうち，債務整理等の専門的な対応が必要な事案については，法律相談の専門機関の紹介や必要に応じてパイプ役を果たすなど，関係機関との連携を図ります。

ヤミ金融に関する関係機関の連携強化

法定の上限利息を超える法外な利息を課したり，暴力的な取立てを行うなど，いわゆる「ヤミ金融」と呼ばれる違法な貸金業者の問題については，多重債務の問題とも密接な関係があります。

ヤミ金融問題については，国，県，警察，弁護士会，司法書士会等で構成する「宮城県ヤミ金融連絡会議」において，関係機関間の連携強化を図り，被害の拡大等を防止します。