

富山県の消費者行政の推進について

1 相談体制等

【 過去 5 年間の推移 】

年度	相談件数 (件)			消費生活センターの設置数(4/1 現在) (箇所)			専任相談員の配置数(4/1 現在) (名)		
	県	市町村	計	県	市町村	計	県	市町村	計
H20	8,031	2,833	10,864	2	2	4	11	5(4※)	16
H27	6,066	3,192	9,258	2	6	8	10	22(12)	32
H28	5,598	3,576	9,174	2	6	8	10	21(12)	31
H29	5,669	3,977	9,646	2	6	8	10	22(13)	32
H30	5,406	4,302	9,708	2	6	8	10	22(13)	32
R 元	4,688	3,880	8,568	2	6	8	10	22(13)	32

※ () 内は配置市町村数

- 平成 27 年度から減少傾向にあった相談件数は、平成 29 年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加した。平成 30 年度は、県のセンターでは、SMS を使った架空請求の減少等により、減少に転じたが、依然としてハガキによる架空請求の相談が多く寄せられ、全体の相談件数は増加した。令和元年度は、架空請求ハガキに関する相談が減少したこと等により、相談件数は大きく減少した。
- 平成 21 年 9 月の消費者庁創設に伴い、平成 21 年度から国の「地方消費者行政推進交付金」等の活用により、市町村の消費生活相談窓口の整備が進み、市町村の相談員数は、平成 20 年度の 5 名から大きく増加している。(R 元：22 名)
- 消費相談において、都道府県は主として専門的・広域的な相談に対応しつつ、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めることとされた(消費者基本法)。本県の相談割合は、県が 55%、市町村が 45%と、平成 20 年度(県 74%、市町村 26%)に比べると減少しているが、全国(R 元:都道府県 25%)に比べ県の割合が高く(43 位)、どこに住んでいても質の高い相談が受けられるよう、市町村窓口のより一層の充実が必要。

(参考) 相談体制に関する国の政策目標に対する本県の状況 ※現況調査 (R2.4 月)

地方消費者行政強化作戦 2020 政策目標	全国の達成状況	本県の状況
1 消費生活センターの設立促進		
・設置市町村の県内人口カバー率 90%以上	26 都道府県(平均 86.3%)	78%
2 消費生活相談員の配置・レベルアップの促進		
・配置市町村の県内人口カバー率 90%以上	39 都道府県(// 95.5%)	96%
・相談員資格保有率 75%以上	27 都道府県(// 76.0%)	83%
・相談員の研修参加率 100% (各年度)	4 都道府県(// 91.3%)	87%
3 地域における消費者教育推進体制の確保		
・講習等(出前講座を含む)の実施市町村割合 75%以上	10 都道府県(// 59.0%)	81%

2 とやま消費者プラン～富山県消費者教育推進計画～について

平成31年3月に「富山県消費者教育推進計画（平成26年12月策定）」を新たに親しみやすい副題「とやま消費者プラン」を付して改定し、県民のライフステージに応じて、体系的・効果的に消費者教育を推進している。

【計画の位置付け】

消費者教育推進法第10条第1項に基づく計画

【計画期間】

令和元年度から令和5年度（5年間）

【目指すべき消費者像】

- ・自立する消費者
- ・「消費者市民社会」の形成に寄与する消費者

【重点的に取り組むテーマ】

- ① 高齢者等への消費者教育の推進
- ② 若年層への消費者教育の強化
- ③ 消費者教育の人材（担い手）育成
- ④ 環境や人、社会に配慮した消費行動の推進

【計画の推進体制】

県消費生活審議会（「消費者教育推進地域協議会」として位置付け）において、施策の取組状況等を検証・評価