

## 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
H26	6,156	3,644	9,800	2	6	8	10	22(12)	32
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

※ ( ) 内は配置市町村数

- 平成26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たため、県全体の件数は、ほぼ横ばいだった。
- 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。(H31:22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56%、市町村が44%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(H30:都道府県25%)に比べ県の割合が高く(41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(H31.4月)

地方消費者行政強化作戦(H27.3月～) <政策目標>相談体制の質の向上	全国の状況	本県の状況
1 消費生活センターの設立促進		
・人口5万人以上の全市町	35 道府県 (平均 94.8%)	100% (県内4市)
・人口5万人未満の市町村の50%以上	21 道府県 ( " 49.1%)	18.2% (2市/11市町村)
○消費生活相談員		
2 管内(市町村)の50%以上に配置	43 都道府県 ( " 83.5%)	相談員配置率 86.7%
3 資格保有率を75%以上に引き上げ	26 都道府県 ( " 81.8%)	資格保有率 80.6%
4 研修参加率を100%に引き上げ	9 県 ( " 91.6%)	研修参加率 93.5%

## 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