

2 暮らしのトラブルの防止とその救済に向けて

§ 施策の展開方向

(1) 消費者被害の未然防止を図ります

ア 消費者情報オンライン・ネットワークシステムの整備

県や市町村の相談窓口において、消費生活相談に関する情報を共有化できる体制を整備するため、相談情報を蓄積するための消費者情報オンライン・ネットワークシステムを整備するとともに、適切な運用が行える人材の育成に努めます。

担当部局：総務部

【主な取組】

- オンライン協定市町村の促進
- 職員、相談員の資質向上のための研修の実施

イ 消費者トラブルに関する情報提供の充実

不当な取引行為に関する事例など消費者トラブルに関する情報を情報紙やインターネット等を活用して迅速かつ的確に提供します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 消費者トラブルに関する情報の迅速な提供
- 幅広い年齢層のニーズに応じた啓発講座・講演会の開催
- 情報紙、啓発資料の作成・発行
- 出前講座、講師派遣の実施

ウ 消費者被害の未然防止に関する調査研究

複雑・多様化している消費者被害を未然に防ぐため、警戒を要する新たな販売手口や、問題性の高い商品・役務・社会問題化しつつあるテーマについて、情報収集・分析を行い、早期に消費生活相談窓口への提供を行うとともに消費者への的確な情報提供を行います。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 消費者からの相談・苦情に伴う商品テストの実施
- 衣・食・住関連商品企画テストの実施
- 県内消費生活相談窓口への緊急情報の提供



(埼玉県消費生活支援センター 商品テスト室)

- 写真の装置は、「高速液体クロマトグラフ」といいます。
タンパク質、ビタミン類、糖類、高分子化学品の分析に使用します。

§ 施策の展開方向

(2) 消費者取引の適正化を図ります

ア 不当な取引行為の防止

(ア) 消費者に被害を及ぼす悪質商法事案に迅速に対応するため、地域での対応能力を高めるとともに、県・市町村の連携を強化します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 「消費生活相談情報速報」を随時、県内相談窓口へ発信
- 県及び市町村消費者相談行政担当職員研修、法令研究会等の開催
- 苦情処理アドバイザー（弁護士相談）の活用

(イ) 特定商取引に関する法律を始めとする関係法令を厳正に適用して、取り締まりを強化します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 不当な取引を行っているおそれのある事業者に関し、随時、調査・立入検査の実施
- 他都県と連携した合同事業者指導及び処分の実施

(ウ) 埼玉県民の消費生活の安定及び向上に関する条例に基づいて、不当な取引行為に対する事業者指導を強化するほか、業界との連絡会議を行うなど、取引行為の適正化に向けた施策を推進します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 条例に基づく事業者指導等の実施

(工) ヤミ金融対策協議会の活動を通じ、ヤミ金融業者の撲滅を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- ヤミ金融対策協議会の積極的な活動（相談、普及啓発）

イ 消費者契約法の普及啓発

消費者が消費者契約法を有効に活用できるよう、講演会の開催やパンフレットの配布等により普及啓発を積極的に行います。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 情報紙、啓発資料の作成、配布

ウ 事業者に対する指導の充実強化

特定商取引法や景品表示法、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、旅行業法、貸金業の規制等に関する法律、建設業法、宅地建物取引業法等に基づき、関係事業者に対する指導等を行い、適正な事業活動の促進を図ります。

担当部局：総務部、危機管理防災部、産業労働部、県土整備部、都市整備部

【主な取組】

- 液化石油ガス販売所に対する立入検査、指導の実施
- 貸金業者への立入検査の実施
- 旅行業者等への立入検査の実施
- 宅地建物取引業者等に対する指導の実施

エ 個人情報の保護及び適正な取扱い

(ア) 個人情報の適正な取扱いに関する意識啓発及び指導・助言を行います。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 個人情報保護の理念や仕組み等の普及啓発

(イ) 個人情報の保護と情報セキュリティ対策の徹底を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 電子県庁の情報セキュリティ※対策の徹底
- 市町村における情報セキュリティ※確保対策の支援

※ 情報セキュリティ

個人や組織の保有する情報資産が漏洩、改ざん、破壊などの侵害にさらされることを防ぐしくみです。



平成18年度 ヤミ金融対策街頭キャンペーン(JR浦和駅前)／埼玉県ヤミ金融対策協議会

§ 施策の展開方向

(3) 消費者トラブルに関する相談・苦情処理体制の充実を図ります

ア 相談・苦情処理体制の充実

(ア) 消費者からの相談・苦情に対して、助言やあっせん等を行います。
また、法律的に困難な相談は、弁護士の助言を受けて対応するほか、
職員・相談員の資質向上のための研修を実施します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 相談・苦情及び緊急情報提供体制の整備
- 苦情処理アドバイザー（弁護士）制度の整備
- 職員・相談員研修の実施

(イ) 県民相談、消費者金融相談、建設工事紛争相談、宅地建物取引相談、
住宅相談などの連携により、相談体制の充実・強化を図ります。

担当部局：総務部、県土整備部、都市整備部

【主な取組】

- 相談体制の整備

イ 市町村の相談・苦情処理体制の充実

複雑多様化する消費生活相談に対応するため、消費者にとって身近な存在である市町村の消費生活相談窓口の開設及び拡充を促進します。

担当部局：総務部

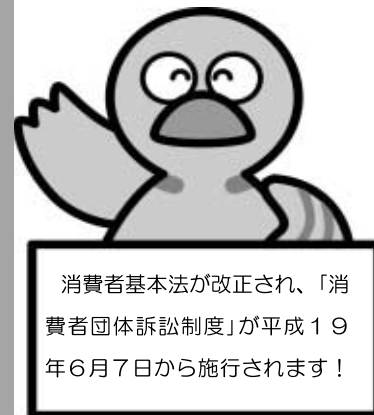
ウ 消費者団体訴訟制度の普及

消費者団体訴訟制度について消費者に広く普及啓発を行います。
また、内閣総理大臣の承認を受けた適格消費者団体に対する支援として、
相談情報開示のガイドラインを策定するなどして情報提供を行います。

担当部局：総務部

【主な取組】

- ホームページ・情報紙の充実
- 適格消費者団体への情報提供のガイドライン等の策定
- 適格消費者団体への支援のあり方の検討



(出典：内閣府パンフ「消費者団体訴訟制度」)

§ 施策の展開方向

(4) 紛争の適切な解決を促進します

ア 裁判外紛争解決体制の充実

契約トラブルなどを迅速に解決するため、消費生活審議会消費生活苦情処理部会のあっせん、調停の手続きの円滑な運用を図ります。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 消費生活苦情処理部会のあっせん、調停の実施

イ 他の裁判外紛争解決機関との連携

適正迅速に被害の救済を図るため、裁判外紛争解決（ADR）を行う事業者団体、消費者団体、NPOと情報交換し、連携を図ります。

担当部局：総務部



平成18年度 埼玉県消費生活審議会

§ 施策の展開方向

(5) 商品事故に関する原因究明体制の充実を図ります

ア 商品テストの実施

商品事故等による消費者被害の救済と未然・再発防止を図るため、高度かつ広範なテスト機能を備えた消費生活支援センターで商品テストを実施します。また、商品テストの実施結果を情報提供します。

担当部局：総務部

【主な取組】

- 相談・苦情に伴うテストの実施
- 衣・食・住生活関連商品の企画テストの実施

イ 試験研究機関等の連携強化

欠陥商品による危害の原因究明体制を整備するため、国や県の各試験研究機関や民間機関等との緊密な連携体制を構築します。

担当部局：総務部、産業労働部



(出典：埼玉県消費生活支援センター 商品テスト(衣料品燃烧実験))

§ 施策の展開方向

(6) 高齢者・障害者・外国人の安全で安心できる暮らしを確保します

ア 高齢者・障害者の危害の防止

(ア) 高齢者や障害者に対して商品・サービスの安全性に関する情報を提供し、危害の防止を図ります。 担当部局：福祉部、産業労働部

(イ) 介護保険やその他の福祉サービスに関する利用者や家族からの相談・苦情に適切に対応する体制の充実を図ります。 担当部局：福祉部

【主な取組】

- 相談体制の充実強化
- 介護すまいる館での住環境づくりの支援
- 高齢者・障害者の危害の防止に係わる技術開発の推進

イ 高齢者・障害者の取引の安全の確保

(ア) 高齢者や障害者の福祉用具の販売・賃貸サービスの適正化や、高齢者の生活に深く関わりのある介護サービスの質の向上など安心して福祉サービスを受けられる環境づくりを進めます。 担当部局：福祉部

【主な取組】

- 介護すまいる館での相談・福祉用具等の展示及び研修会の開催
- 介護サービス情報の公表
- ボランティア体験プログラム参加者の支援

(イ) 高齢者や障害者の消費者トラブルの未然防止と被害救済のため、地域や家族との連携による見守りや情報提供の充実を図ります。

担当部局：総務部、福祉部

【主な取組】

- 要援護高齢者等支援ネットワーク※構築支援
- ボランティア体験プログラム参加者の支援

※ 要援護高齢者等支援ネットワーク

社会福祉協議会、民生委員などの福祉関係者や電気、ガス、新聞など高齢者宅を訪問する機会が多い、事業者、団体からなる日常業務を通じた高齢者の見守りを行うネットワークです。

ウ 外国人に対する相談体制の整備・情報提供の充実

外国人が安全に安心して生活できるよう相談体制を整備するとともに、情報提供を充実します。

担当部局：総合政策部

【主な取組】

- 多言語による情報提供や住まい探しのサポートの充実
- 県・市町村・NGOの外国人相談員を対象とした研修の充実