

# I 消費者行政の課題と取組

## 1 消費者行政の現状

消費者を取り巻く社会経済環境は、規制緩和の進展や経済社会のIT化、国際化、新型コロナウイルス感染症の拡大などを反映し大きく変化している。

このような中、情報通信技術を活用した新しい商品・サービスの出現や取引方法の多様化により、消費者の選択肢が広がり消費生活は豊かになってきている反面、取引の方法や内容をめぐる新たな消費者トラブルが発生し、消費者問題は複雑多様化している。

令和元年度に県及び県内市町村の消費生活センター等の相談窓口が受け付けた消費生活相談の件数は49,270件であり、前年度の49,358件に比べて88件(0.2%)減少している。このうち福岡県消費生活センターが受け付けた相談件数は9,087件であり、前年度の9,225件から138件(1.5%)減少している。

県消費生活センターで受け付けた相談の内容は、1位が「デジタルコンテンツ」、2位が「商品一般」(架空請求など)、3位が「不動産貸借」の順であり、高齢者からの相談が依然として多数寄せられている。

また、令和2年1月以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、「イベントや宿泊などの解約・キャンセル」、「生活必需品の不足や転売」に関する相談が増加している。

## 2 消費者行政の課題

消費者被害を防止するためには、住民が消費生活に関して気軽に相談することのできる身近な相談窓口が存在することが重要であるが、そのためには県においては勿論のこと、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実が望まれる。

このため、県では、市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備充実を促すことに努めてきたが、その結果、平成23年度までに県内全市町村において消費生活に関する何らかの相談窓口が設置され、平成29年度までには、県内全ての市町村が専門の消費生活相談員を配置した相談窓口(広域連携によるものを含む。)を設けるに至っている。

このような市町村相談窓口の拡充に伴い、身近な消費生活相談や消費者への情報提供等を担う市町村に対し、県消費生活センターには、市町村の特性に応じた適切な支援や市町村相互間の連絡調整、広域的見地からの助言・情報提供等、「センター・オブ・センターズ」としての機能を確実に実施することが求められているところである。

他方、消費者トラブルは、社会経験と消費生活に関する知識が不足しがちな若年者や、判断力の衰えと身近な相談相手の不在などにより悪質事業者の標的となりやすい高齢者に深刻な被害をもたらす傾向がある。これらの者を悪質事業者の違法・不当な行為から守ることも消費者行政の重要な目的の一つである。

この目的の達成のためには、法執行の強化のほか、消費者教育の充実、地域住民の意識向上や担い手育成等を含めて取組の充実を図るべきである。その際、取組の効果的・効率的な推進、実効性の確保の観点から関係機関、団体等と幅広く連携が図られるよう取組を推進していく必要がある。

### 3 消費者行政の取組

福岡県消費生活条例は、県民の消費生活の安定及び向上を図ることをその目的としており、消費者施策の推進は消費者の権利の確立を図ること及び消費者の自立を支援することを基本とするものと定めている。

福岡県ではこれを踏まえ、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に対応するほか、関係の行政機関及び団体とも連携して、若年者や高齢者の消費者トラブル、不当・架空請求等の不法行為、多重債務問題等、消費者行政上の様々な課題に取り組んできた。

平成 21 年 3 月には福岡県消費者行政活性化基金を設置し、平成 27 年 1 月に設立された国の消費者行政推進交付金を活用して県内市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備拡充、消費生活相談員及び関係行政職員に対する研修、消費者教育・啓発の充実等に活用し、本県消費者行政の充実・強化を図ってきた。消費者教育・啓発の推進については、市町村や消費者団体など多様な主体の取組とも連携を行っている。

また、悪質事業者に対する取組強化のため専任の組織（県消費生活センター事業者指導課）を設けて積極的な指導・処分を行ってきたが、高齢者をターゲットにした悪質商法の被害の増加やその手口の巧妙化など、消費者行政の重要性の高まりをふまえ、平成 28 年度から執行体制の強化を図るため、生活安全課の内部組織であった消費生活センターを独立した出先機関として設置している。

今後も取組の一層の充実・適正化及びフォローアップを行い、県民の消費生活における安全・安心を確保していくこととしている。