

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、国際化などを反映して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って消費生活が豊かになった反面、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。

平成25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56,271件であり、前年度の52,270件に比べて4,001件(7.7%)増加している。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前年度の11,147件よりやや少ない11,003件であったことから、市町村を含む県全体での相談件数の増加は市町村に対する相談件数の増加によるものといえることができる。

市町村に対する消費生活相談の件数が増加した背景には、平成21年に福岡県消費者行政活性化基金が設置されて以降、市町村において同基金を活用した相談窓口の整備充実が進んだこと、なかんずく平成24年度以降においては中小規模の市町村が近隣市町村と連携して広域の相談窓口を設け、そこに専門の消費生活相談員を置く取組が広がったことがある。これにより、かつて身近な相談窓口がなかった地域において消費生活相談に係る行政需要が顕在化するとともに、住民の相談先が県と市町村に分散したのではないかと考えられる。

また、県全体で相談件数が増加した要因に関しては、60歳以上の年齢層からの相談が増加したことを指摘することもできる。福岡県消費生活センターが平成25年度に受け付けたこの年代に係る相談においては、健康食品の送り付けや不審な電話勧誘販売、はがきによる架空請求などの事例が増加している。

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も勿論のこと、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26年8月時点では、県内54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。

このように近年、消費生活に関する市町村の相談窓口が住民にとって身近で充実したものになってきたことに伴い、県にあっては福岡県消費生活センターの「センター・オブ・センターズ」としての機能を充実させ、市町村の相談窓口との連携をより効果的なものにしていくことが課題として重要性を増しているといえることができる。

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ため、特に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にとっての重要な課題である。この目的のためには、関係機関とも連携を密にして適切かつ果断な法執行により悪質事業者を取り締まる一方、適切な消費者教育・啓発によって情報提供の一層の充実を図ることが効果的と考えられる。

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。

福岡県消費生活センターではこれを踏まえ、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、食の安全に関する問題、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、以降はこれ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、多重債務者対策等を行うとともに、悪質事業者に対する取組強化のため専任の組織として事業者指導班を設けて積極的な指導・処分を行っている。

平成 26 年 6 月には「福岡県消費者教育推進計画」を策定した。

今後ともこれらの取組の一層の充実・適正化及びフォローアップを行い、上述の諸課題に対処することとしている。