

消費者行政ステップアップへの15の施策提言の概要

I 消費者教育推進のための具体的な施策の検討

<提言①> 相談情報等を活用した消費者教育の実施 (P 8)

- 消費生活相談の現場から消費者教育に役立つ情報を集約・蓄積するため、県などに「消費者教育推進責任者」を設置するとともに、専門家の協力を得て、消費者教育のプログラムを作成する。
- 相談員の声を生かすため、県・市町村の相談担当者会議等で検討、提案する。
- 相談現場を、消費者教育の場と捉え、考え方をアドバイスする機会として位置付ける。

<提言②> 消費者教育アドバイザーの登録・活用 (P 9)

- 消費者教育の担い手として、専門的な研修の受講者等を「消費者教育アドバイザー」として登録し、学校や社会福祉施設等へ派遣する仕組みについて検討する。
- 同アドバイザー派遣に際しては、派遣先に合わせた教育プログラムを提示する。

<提言③> ITを活用した消費者教育の実施 (P 9)

- 印刷物による情報提供には制約があることから、国が構築予定のポータルサイトの活用や、県のホームページの充実、子ども向けプログラムの導入など、ITを活用した消費者教育について検討する。

<提言④> 消費者教育でのNPO等との協働・連携 (P 9)

- 消費者教育を担うことのできるNPO等をバックアップし、県と協働で消費者教育の事業を展開することを検討する。

<提言⑤> 教育・福祉分野との連携強化 (P 10)

- 県が作成する中学・高校生用の消費者教育資料を、学校の授業に反映させるため、既存の「学校における消費者教育推進協議会」を活用する。
- 高齢者・障害者に接する機会が多い関係者向けに、消費者問題の研修・情報提供を行うとともに、高齢者等向けに出前講座を実施する。

II 苦情処理のあっせん等に係る機能の充実強化

<提言⑥> 専門的・広域的な処理機能の強化 (P 12)

- 処理困難な相談事案について県と市町村の共同処理機能を強化するため、市町村が行うあっせんへの立会い・助言や、広域的被害について事業者への県による一括交渉を行う。
- 市町村が利用しやすい弁護士相談の仕組みを設けるとともに、県の市町村支援事業のメニューについて市町村相談員へ周知する。

<提言⑦> 情報収集・提供の充実強化 (P 12)

- 市町村、県、他県等で、緊急性のある情報を迅速に収集・提供する機能を強化するとともに、基本的な情報についても市町村が利用しやすい形で提供する。
- 県のセンサー的機能を生かした情報収集・分析や、悪質事例への対処方法を含めた適確な情報提供に努めるとともに、市町村のニーズ把握にも留意する。

＜提言⑧＞ 相談情報の有効活用の新たな仕組みづくり (P 13)

- 苦情相談を分析して、消費者啓発・教育をはじめ、事業者指導、事業者団体への支援、新規施策の企画立案に活用する。
- 相談員等からのアンケート調査等により意見を聴取する仕組みをつくる。

＜提言⑨＞ 人材の確保・資質向上への施策充実 (P 13)

- 相談員等向け研修会に多くの相談員の参加を促進するとともに、市町村の新人相談員の育成のため、指導員を派遣することに加え、かながわ中央消費生活センターで新人相談員の実務研修を受入れる。
- 解決能力の高い相談員の人材確保の仕組みを検討するほか、特に、中央消費生活センターの職員等の分野別専門性を高める。

＜提言⑩＞ 苦情処理におけるNPOや民間団体との連携の強化 (P 14)

- NPOとの協働による週末消費生活相談を継続する。
- 専門性の高い案件の処理のために、専門家やその団体、民間ADR（裁判外紛争処理）機関との協力関係を確立しておく。

Ⅲ 事業者及び事業者団体による自主的な取組みの促進

＜提言⑪＞ 自主行動基準作成の支援 (P 16)

- 県は事業者団体と連携し、事業者の先進的な取組みや事業者・事業者団体が作成する自主行動基準を紹介するなど、事業者に対して消費者志向経営を普及させる方策を検討する。

＜提言⑫＞ 企業経営者等に対する教育・研修への支援 (P 16)

- 事業者団体は、消費者志向に立った企業経営者等の育成に向けた教育研修に取り組むことが必要であり、県は事業者・事業者団体への支援策を検討する。

＜提言⑬＞ 消費者団体と事業者団体との連絡組織の設置促進 (P 16)

- 県は事業者団体と連携し、消費者団体と事業者団体が、「消費者志向経営」を共通の目標として、情報交流・意見交換を行う場の設置を促進する。

＜提言⑭＞ 消費者志向の企業活動を奨励する仕組みづくり (P 17)

- 消費者の信頼確保の取組みを行う事業者へのインセンティブ（動機付け）や、先進的な取組み事例を広く県民に紹介する情報提供の仕組みを検討する。行政や事業者団体等による表彰や認証制度のほかに、第三者的な機関等による格付け等の手法も考えられる。
- 消費者志向の取組みを行う事業者等の情報を、県の消費者向けの広報媒体等で紹介する。

＜提言⑮＞ 事業者団体との協働による消費者志向の企業風土づくり (P 17)

- 県内の事業者団体との連携を強化し、定期的な消費者情報の提供や、事業者団体の会合での「消費者問題出前講座」、さらには、県内の事業者団体と行政機関（県・政令市）を構成員とした「神奈川県事業者団体消費者問題協議会」（仮称）の設置を行う。