資料 3

平成21年度の消費者行政

1　事業計画

(1) 消費者啓発

①広報活動

「広報ながの」や、長野県が発行する啓発用パンフレットを配布すると共に、各種メディアを利用し、より多くの市民に啓発を行う。

②出前講座

高齢者に対する振り込め詐欺の手口や悪質商法の対応などに加え、児童・生徒を対象とした金銭感覚や携帯電話の正しい使い方などの教育・啓発を推進する。

③生活知識講座

暮らしの知識を豊かにし、賢い消費者になっていただくため、生活していく上での身近な問題をテーマに専門の講師を依頼し開催する。

(2) 消費生活相談

消費者が巻きこまれる各種のトラブルについて、電話又は面談により、主に相談員３名で実施する。平成16年度をピークに相談件数は減少傾向にあるが、新手の悪質商法などの情報をPIO-NET等を利用し一早く収集する中で、相談に応対する。

(3) 多重債務者対策

急激な景気後退による企業の倒産や派遣打ち切りなど、個人・法人を問わず多重債務に苦しむ市民が増えている。一般家庭が多重債務に陥る理由の大半は生活のための借金であり、こうした問題を解決するために、「長野市多重債務者包括支援プログラム」に基づいて、弁護士・司法書士の協力を得て債務整理を進める。

また、モノが溢れる豊かな時代に、我慢や倹約といった、収入に見合った消費生活を送るための知識の普及等、多重債務者にならないための啓発を行う。

(4) 市民相談

日常生活における悩みやトラブル、交通事故に起因する諸問題等について、法律的解釈や判断を必要とする市民に解決への助言を行う。

①法律相談	毎週第２火曜日及び毎月第２・第４水曜日	13：30～15：30
②税務相談	毎月第２・第４木曜日	13：00～16：00
③登記相談	毎月第３木曜日	13：00～16：00
④公証相談	毎月第１木曜日・第３水曜日	13：00～16：00
⑤手続相談	毎月第１水曜日	13：00～16：00

2　予算額

(1) 消費者啓発一般事務

10,528千円　（消費生活協議会・消費生活講座開催費用、消費生活相談員賃金、事務費等）

(2) 市民相談

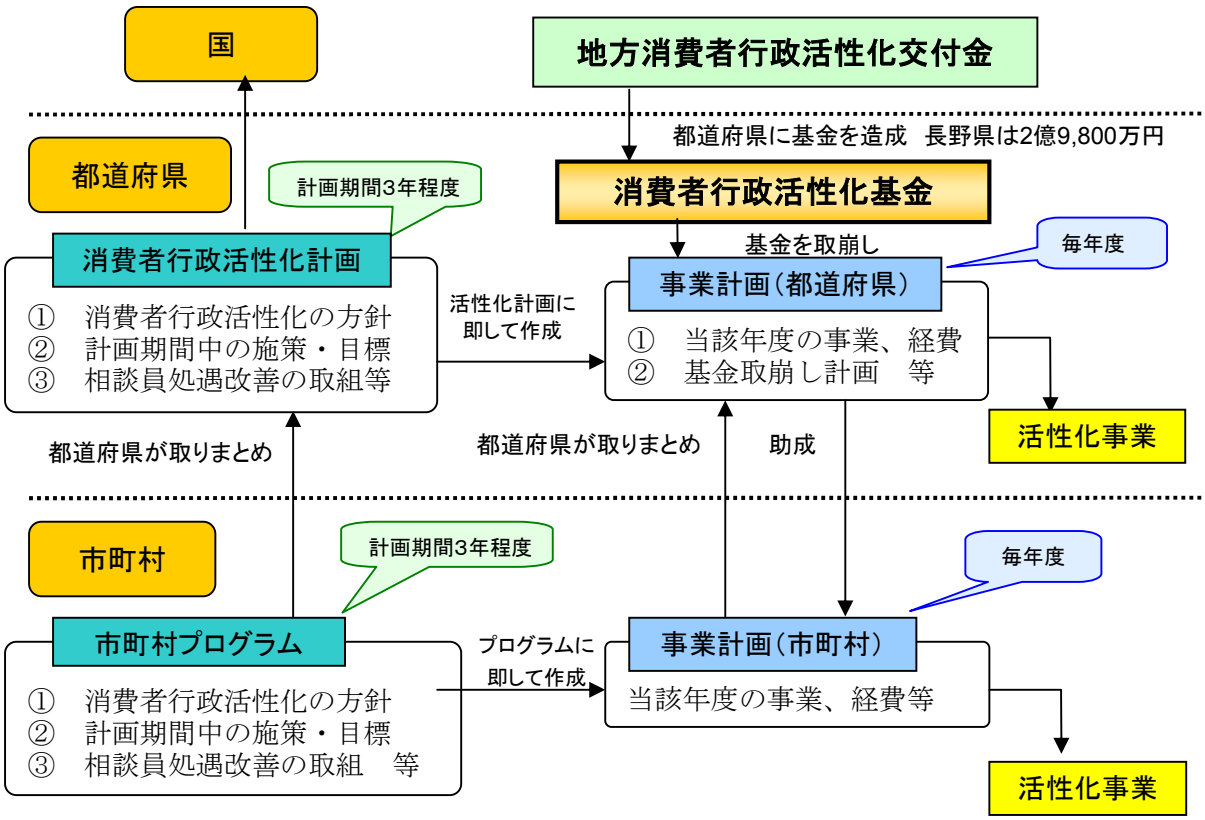
3,561千円　（弁護士報酬・その他謝礼等）

３　地方消費者行政活性化支援事業

近年、消費生活業務の複雑化・高度化が進む中、消費者行政一元化の取組みに伴い、更なる相談の増加が見込まれ、こうした環境変化に対応し、国民の安全を確保していくため、相談窓口の強化に早急に取り組む必要がある。

そこで、今後３年間を地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」とし、都道府県に造成した基金を活用して、相談窓口強化等に取り組む地方公共団体を集中的に支援し、消費生活センターの設置や拡充、相談員のレベルアップ等の事業を実施する。

(1) 基金造成による地方消費者活性化事業の概要



(2) 市町村事業の実施例

① 消費生活センター機能強化事業（上限 1,000 万円）

・一週間に４日以上の相談事業を行う消費生活センターの新設・増設・拡充　等

・相談室の設置、事務用機器の購入も対象

② 消費生活相談スタートアップ事業（上限 250 万円）

・センター基準を満たさないものの、消費生活相談窓口の開設・機能強化

③ 消費生活相談員養成事業（上限 500 万円）

・管内の消費生活相談を担う人材の、養成や実務能力の向上を図るための相談窓口への配置

④ **消費生活相談員等レベルアップ事業**（上限 300 万円）

・相談業務に従事する相談員（職員を含む）のレベルアップを図るため、研修会の開催や研修参加の支援

⑤　消費生活相談窓口高度化事業（上限 200 万円）

・弁護士や一級建築士等の専門的知識を有する者を活用し、高度に専門的な消費生活相談への対応力を向上（講師の謝金・旅費等）

・消費生活センターを設置する市町村が対象

⑥　広域的消費生活相談機能強化事業（上限 新設.800 万円、拡充.400 万円）

・複数の市町村が連携して、共同で消費生活センターを設置し相談事業を実施。

・中心となる市町村が事業主体

⑦　食品表示・安全機能強化事業（上限 100 万円）

・食品表示・安全分野の対応力を強化するため、専門家の活用、研修の開催、啓発強化

・消費生活センターを設置する市町村が対象

⑧　**消費者行政活性化オリジナル事業**（上限 300 万円）

・地域独自の消費者行政活性化の取組を支援

ア　消費者教育・啓発の強化に係る事業

イ　消費者行政についての広報・周知の強化に関する事業

ウ　商品テストの実施の強化に係る事業

エ　消費生活センターや相談窓口が、病院、保健所、警察、消防等関係機関と連携の強化を図るための事業

オ　その他、消費生活相談窓口の機能強化を図るための地域独自の事業

(3) 長野市の基金活用事業（予定）

年度	事　　業　　内　　容	
21	○消費生活相談員等レベルアップ事業 ・消費生活相談員、職員　研修参加	○消費者行政活性化オリジナル事業 ・啓発パネル、パンフレットの作成 ・啓発用映像機器の購入 ・放送媒体を活用した広報
22	○消費生活相談員等レベルアップ事業 ・消費生活相談員、職員　研修参加	○消費者行政活性化オリジナル事業 ・啓発パンフレットの作成 ・放送媒体を活用した広報 ・消費者シンポジウムの開催
23	○消費生活相談員等レベルアップ事業 ・消費生活相談員、職員　研修参加	○消費者行政活性化オリジナル事業 ・啓発パネル、パンフレットの作成 ・放送媒体を活用した広報