

## 消費生活センターのコーナー

## 「市町村と、共に歩む消費生活相談」

かながわ中央消費生活センター（神奈川県県民部消費生活課横浜駐在事務所）

〒221-0835 神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター 6階

TEL：045-312-1121（代）FAX：045-312-3506

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/syohi/chuou/index.html>

かながわ中央消費生活センターは、県と市町村が一体となって県内の消費生活相談体制を充実するため、日々消費生活相談を受けるほか、「地域消費生活相談支援システム」を活用した相談情報の収集・分析と、被害未然防止情報の提供等により、市町村の消費生活相談に対する支援を行っています。

近年、インターネットの普及や少子・高齢化の進展、不況による生活不安等により、消費者をめぐる環境は大きく変化し、消費者被害もますます多様化・複雑化しています。

こうした中、当センターでは、平日昼間の時間帯に相談ができない方の利便性向上のため、平成17年5月から、NPO団体との協働による週末電話相談（土・日曜）を行ってきましたが、これに加え平成19年度からは、休日及び夜間（水曜）の相談も開始し、平成20年度は休日1,700件、夜間300件の相談がありました。また、平成19年度からメール相談をスタートさせ、平成20年度は400件を超える相談がありました。さらに、平成21年度からセンターの相談時間を月曜から金曜は9時30分から19時、土・日曜及び祝休日は9時30分から16時30分とし、相談体制の充実を図りました。

当センターが受け付けた相談件数は、架空・不当請求が激増した平成16年度（12,000件）をピークに減少したものの、平成20年度

は約7,500件でした。また、市町村を含めた県内における相談総件数は65,000件程で、前年度に比べ約6,500件、1割の減少となっており、いわゆる「クリック詐欺」といわれるパソコンのサイト利用料に関する不当請求などの「オンライン等関連サービス」の相談が減少したものの引き続き1位となっています。

また、景気低迷による企業倒産や失業者の増加等を反映して、消費者金融やクレジット会社等からの借金返済に窮し、多重債務に陥ってしまった方に対する取組みとして、NPO団体と協働し、相談者を確実に法律の専門家につなぎ、多重債務に困窮する県民の救済と生活再建を支援しています。

今後も県民にとって利用しやすく、迅速・適切な対応が取れる消費生活相談窓口として、センター機能の充実・強化に努めるとともに、市町村との連携を一層強化し、県民が「自立した消費者」として、主体的に行動できるよう支援するための相談・助言対応を展開し、トラブルの解決をサポートする消費生活センターを目指してまいります。

