

消費生活センターのコーナー

「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」

千葉県消費者センター

〒273-0014 千葉県船橋市高瀬町66-18

TEL：消費生活相談 047-434-0999（月～金 9：00-16：30）

ホームページ http://www.pref.chiba.lg.jp/syozoku/b_kenmin/customer/center/

千葉県では平成20年度に県民の生活に密着した消費生活の課題等について県内各地でタウンミーティングを重ね、平成21年3月、「千葉県消費生活基本計画」を策定しました。

本計画に基づき、当消費者センターでは平成21年度に千葉県消費者センターでは相談窓口の開設時間を9：00～16：30に拡大しました。市町村への対応については、相談員等の実務研修の受け入れや解決困難事例について県の苦情処理部会へ付託し問題解決が迅速に行われるよう相談業務の支援を積極的に行っているところです。

平成22年度は、更に土曜日の相談窓口開設に向け準備を進めています。

また、悪質商法等のターゲットとされやすい高齢者や若者、障害者などの各世代等に応じた消費者教育として、例年団体等の要望により消費生活指導員を講師として派遣する「消費者自立支援講座」を実施しており、平成20年度は、県内各地の学校や公民館等において70回の講座を行いました。

昨年9月には消費者庁が発足されたことから消費者行政活性化基金を利用し、相談員が相談業務等で必要な様々な知識を習得するため20回のパワーアップ研修会を実施し県内相談員等の資質向上に努めたところです。

さて、本県の相談状況ですが、平成20年度の消費生活相談は全県で44,785件あり当センターでは9,429件（21%）を受け付けました。

件数はここ数年減少傾向にありますが相談内容は複雑かつ高度化し、1件の対応に、より時間を要しているのが現状です。

相談を内容別に分類しますと「契約・解約」に関する相談が7,642件と一番多く、次いで「販売方法」「接客・対応」に関する相談と続いています。

また、相談の多い商品・役務を年代別にみますと各年代とも「オンライン等関連サービス」が圧倒的に多く、次いで「フリーローン・サラ金」「不動産賃貸」の順となっており、年代別の特徴としては、40歳代以降から「工事・建築」の相談が多くなっています。

今後も消費者が自ら進んで必要な知識を得られるよう、また県民の方々が悪質商法等の被害に遭わないよう情報の発信や相談窓口の強化等にさらに努めてまいります。

「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば」を目指して！

