

## 消費生活センターのコーナー

## 長野県消費者行政の司令塔!! 本庁機能とセンター機能を一体化

長野県企画部消費生活室・長野消費生活センター

〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1

TEL：消費生活相談(8:30-17:00) 026-223-6777

ホームページ <http://www.pref.nagano.lg.jp/kikaku/seikatsu/jyouhou/index.htm>

## 1 長野県消費生活室と一体化した長野消費生活センター

長野消費生活センターは、昭和48年4月に長野市に設置され、主に県北部地域の消費者を対象に消費生活相談、啓発・教育、情報提供などを行なってきました。

国においては、平成21年9月1日に消費者行政の一元化を図るため、司令塔となる消費者庁を創設したところですが、本県では同年1月1日に長野県消費生活条例が施行されたのにあわせ、生活文化課の消費者係を格上げし消費生活室として新設しました。消費者行政の企画や不当取引の監視指導と消費者相談を一体的に行なうため消費生活室と長野消費生活センターを一体化した組織（事務所の共有、職員の兼務）とし、複雑・多様化する消費者問題に迅速かつ機動的に対処しています。

## 2 消費生活の安定向上を図る取り組み

消費生活室・長野消費生活センターでは県民から寄せられるさまざまな相談にアドバイス、あっせん等を行い消費者被害の未然防止等を図るとともに、長野県の消費者行政の司令塔として、消費者取引の適正化及び安全の確保、消費者の自立支援、消費者相談の充実に取り組んでいます。

## (1) 市町村相談窓口の充実

喫緊の課題となっている市町村における消費生活相談体制の強化を図るため、「市町村消費生活相談員養成事業」「相談担当者研修事業」を実施し、相談実務に即した内容の講座（研修）を充実させて相談員の養成や相談担当職員のレベルアップを図っているところです。

また市町村消費生活相談支援員を配置し市町村における相談窓口の整備や相談対応のスキルについての指導、情報提供などをきめ細かく行い大きな成果を上げています。

## (2) 一般消費者に対する啓発・教育

情報を適切に選択し活用できる判断力を身につけた「かしこい消費者」を育成するため、さまざまな啓発・教育を行なっています。啓発の効果をより広範囲に効果的に拡大する試みとして、テレビCMを作成し放送しました。また高齢者向けには悪質商法に対する注意喚起をはかるパンフレット、若者向けには社会問題化している携帯電話等のITトラブル被害を防止するためのパンフレットを、作成・配布するなどの取り組みを行なっています。

平成23年2月には多くの消費者の意識の高揚を図るため消費者問題シンポジウムを開催し、日本弁護士連合会会長宇都宮健児先生を講師に迎えて「多重債務問題から貧困問題の解決へ」と題して講演を行なっていただく予定です。