

消費生活センターのコーナー

消費者問題に対する栃木県消費生活センターの取り組み

栃木県消費生活センター

〒320-8501 栃木県宇都宮市埴田1-1-20 県庁本館7階
TEL：消費生活相談 028-625-2227（月～土 9：00-17：00）

ホームページ http://www.pref.tochigi.lg.jp/life/shouhi/seikatsu/shouhi_index.html

栃木県においては、巧妙化・多様化する消費者問題に迅速・機動的に対応するため、本年4月、出先機関であった消費生活センターと本庁組織を一体化し、本庁に消費生活センター（消費者行政推進室）を設置した。

また、景品表示法を所管する消費生活センターに、JAS法も移管することにより、食品表示に関する一体的な調査・指導が行える体制を整備した。

このような組織改編等を踏まえ、今年度は、『安全・安心な消費生活の実現』を目指し、次のことについて、重点的に取り組んでいく。

1 正しい消費知識の普及啓発

消費者行政活性化基金を積極的に活用し、消費者月間キャンペーンや、マスメディアやラッピングバスによる広報の実施、県内の劇団による消費者被害防止啓発演劇の巡回公演や、消費者団体とのタイアップによる出前講座の委託などの取り組みを行う。

2 消費生活相談の機能強化

栃木県内の全消費生活センターに寄せられた平成21年度の相談件数は18,740件で、前年度と比較して、554件減小（2.9%減）したが、相談内容を見ると、手口が巧妙化・多様化する傾向にある。

相談体制の強化策として、消費者行政活性化基金を活用して、これまで月額相談員7名であった相談体制を、この4月から、月額相談員を3名雇用することにより、10名体制と

した。さらに、月額相談員の勤務時間について、昨年度までは、1日当たり6時間勤務の週5日勤務だったが、今年度からは、7時間15分勤務の4日勤務とした。これに、月額相談員3名が週3日以内の勤務をすることにより、平日の午前9時から午後5時までの相談受付時間内に相談業務に対応できる相談員の延べ時間数を増大させた。

土曜日相談についても、2名から3名の相談体制へと1名増員し、受付時間についても、1時間延長して午後5時までとし、平日と同じ受付時間にした。

また、県と市町村の相談員や窓口担当職員のスキルアップのための研修として、相談事例の研究や通信講座を委託して実施するとともに、弁護士などから高度なアドバイスを受ける事業などを予定している。

その他にも、相談員養成研修の実施など、消費生活相談の機能強化を図っていく。

3 悪質商法等を行う事業者に対する厳正な処分・指導

平成21年度は、特定商取引法の業務停止命令を3社に対し、また、景品表示法の指示を1社に対し実施するなど、事業者に対する処分・指導を行った。

今年度は、JAS法を消費生活センターに移管するとともに、事業者指導にあたる職員の実質的な増員を図ったところであり、事業者に対する厳正な処分・指導に努める。