

基本的方向：Ⅳ 県民意見の反映と多様な主体との連携・協働

県民の安心・安全な暮らしの確保に向けては、消費者、事業者等様々な視点に立った消費者施策の推進が求められています。

このため、より多くの県民や消費者団体等から意見を聴取し、消費者施策への反映を図ります。

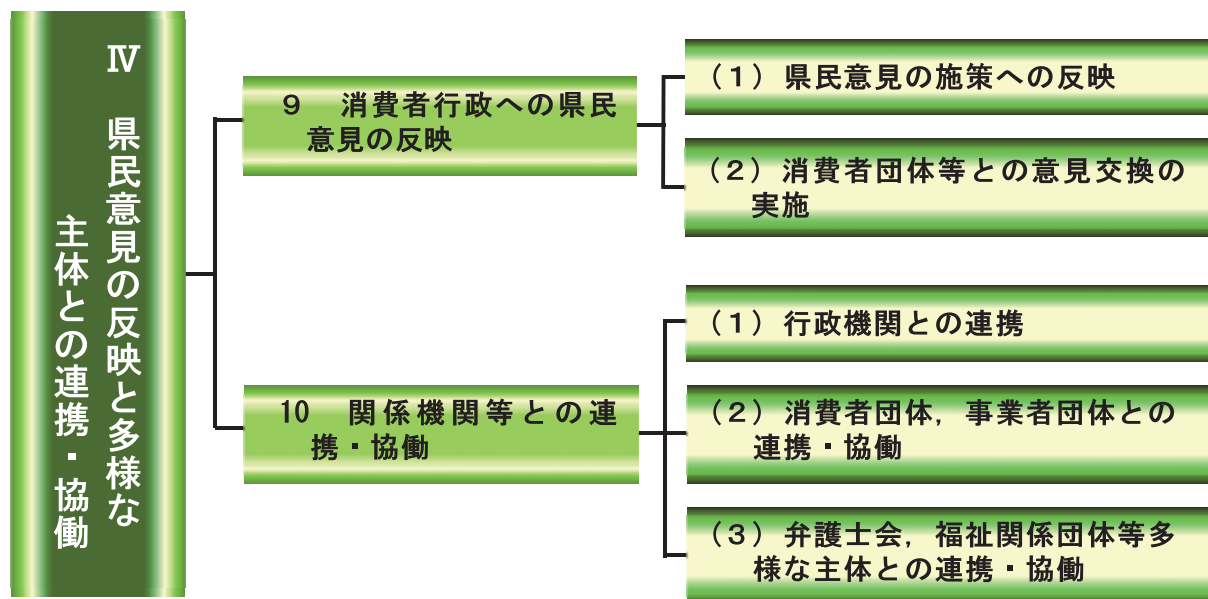
また、県や市町の消費者行政担当部局のみならず、関係するその他の部局や消費者団体をはじめとする様々な機関・団体が連携・協働することにより施策推進の効果を高めます。

さらに、県民が消費者問題に関心を持ち、地域での様々な活動につなげることができるよう意識の醸成に努めます。

「県民意見の反映と多様な主体との連携・協働」では、次の施策に取り組みます。

【施策目標】

【今後の取組】



施策目標 : 9 消費者行政への県民意見の反映

めざす姿

- ◆ 県民や消費者団体等からの情報や意見を消費者行政に反映できる仕組みが構築されています。

現状と課題

- 本県では、消費生活に関する重要事項を調査・審議するため、知事の附属機関として「広島県消費生活審議会」を設置しています。学識経験者、消費者代表、事業者代表等により構成される、この審議会を通じて、消費者行政に対する意見を聴取し、施策に反映しています。
- 今後は、より多くの県民の意見を把握し、消費者行政に反映させるため、県内で様々な活動を展開している消費者団体等との意見交換の場を設けるとともに、県民から寄せられた意見等を施策に反映させるよう検討する必要があります。



広島県消費生活審議会



県内消費者団体との意見交換会

今後の取組

(1) 県民意見の施策への反映

【取組の方向】

- 広島県消費生活審議会を通じて、消費者施策に対する意見を聴取し、施策への反映を図ります。
- 消費者施策に県民の意見を反映させるための場や手法を整備し、実施します。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
広島県消費生活審議会の活用	広島県消費生活審議会において、様々な立場で構成される委員に意見を求め、消費者施策に反映させる。
県民意見の施策への反映	県民に対して消費者施策に関するアンケート調査を実施するなどの方法によって、県民の意見を施策に反映させる。
	行政と接する機会の少ない若者についてはホームページ等を活用し、意見を求める。

(2) 消費者団体等との意見交換の実施

【取組の方向】

- 消費者問題に携わる様々な団体との意見交換を通じて情報収集を行います。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
消費者団体等との意見交換の場の設置	消費者団体、NPO 法人、弁護士会等との意見交換の場を定期的に設けることによって、より密接な情報収集を行い、消費者施策に反映させる。

めざす姿

- ◆ 消費者団体や関係機関・団体が連携・協働して、消費者被害防止に向けた取組や消費者の安全・安心の確保に向けた取組が行われています。

現状と課題

- 県内で起きている様々な消費者問題の解決に向けて、行政機関や消費者団体・弁護士会等の関係団体が取組を行っています。これらの取組をより効果的に行い、取組を県内全域に広め、浸透させていくためには、関係する機関や団体が情報を共有するとともに、連携・協働していくことが求められています。
- 平成 20（2008）年 1 月に内閣総理大臣から適格消費者団体として認定を受けた「NPO 法人消費者ネット広島」の取組を県民に周知するとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止のために大きな役割を果たすこの団体の活動を支援する必要があります。
- 社会問題として深刻化した多重債務問題について、国の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、平成 19（2007）年 7 月に「広島県多重債務者対策協議会」を設置し、関係機関との情報の共有を図り、無料相談会等を開催してきました。多重債務問題の解決に向けて、引き続き関係機関で連携して取り組んでいく必要があります。

(1) 行政機関との連携

【取組の方向】

- 庁内の関係部局，教育委員会や警察本部と連携して，消費者問題の解決に向けた取組を推進します。
- 国，他の都道府県との積極的な情報交換により，消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。
- 県域を越えて広域的に活動する事業者による消費者被害に対しては，国，近隣県等と連携した広域的な指導体制により，消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。
- 県が収集した情報は，迅速かつ適切に市町へ提供し，市町と連携して消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
県庁内の協議会等との連携	「広島県建築安全安心マネジメント推進協議会」や「広島県『減らそう犯罪』連絡調整会議」等，県庁内に設置された協議会等と連携して，消費者問題への取組を促進する。
事業者指導のための広域的な連携	広域的な消費者問題に対応するため，国や中国5県で構成する「中国地方悪質事業者対策会議」の取組を強化する。
警察における即報体制の継続維持	病院，保健所及び警察庁等の関係機関と連携して，消費者被害にかかる事案を認知した際の即報体制を継続維持する。
消費者被害防止に向けた市町との連携	県が収集した消費者被害等の情報は，迅速かつ適切に市町へ提供する。

(2) 消費者団体、事業者団体との連携・協働

【取組の方向】

- 地域に密着して消費者問題に関する啓発活動を行う消費者団体と連携・協働し、消費者施策を推進することにより、県民の消費者問題に関する意識の醸成を図ります。
- 様々な事業者団体と連携し、県民への適正な情報の提供、苦情処理体制の整備等により、消費者の安全・安心の確保に向けた取組を促進します。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
消費者ネット広島との連携・支援	適格消費者団体「消費者ネット広島」と連携して消費者施策を推進する。 消費者団体訴訟制度や集団的消費者被害救済制度の周知を図る。
様々な消費者団体との連携	消費者団体が取り組む消費者問題に関する啓発活動を支援する。
様々な事業者団体との連携	「不動産取引の適正化に関する連絡会」、「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」等様々な事業者団体と消費者トラブルに関する情報を共有するとともに、トラブル事例の発信、紛争解決手法の協議などを行う。
ADR（裁判外紛争解決手続）との連携及びその活用	様々な ADR と連携し、事案解決に向けて ADR の適切な活用を促進する。

(3) 弁護士会，福祉関係団体等多様な主体との連携・協働

【取組の方向】

- 専門的知識を必要とする消費者問題の解決に向けて，弁護士会や司法書士会等関係団体と連携・協働した取組を行います。
- 福祉関係団体との連携・協働による個々の活動の中で消費者問題に取り組みます。

【具体的な施策】

実施施策	施策の内容
様々な団体との連携・協働	弁護士会，司法書士会等の団体が行っている活動を支援する。
	「広島県多重債務者対策協議会」において，弁護士会，司法書士会等の関係機関が連携して，無料相談会等を実施する。 また，無料相談会において，相談者の精神面を支えるため，こころのケア相談を実施する。
福祉関係団体との連携・協働	広島県社会福祉協議会等の福祉関係団体が行っている取組やネットワークを活用して，消費者被害防止に向けた取組を実施するとともに，支援策を情報提供する。