

現状・課題

- 高齢化の進行、デジタル化の進展や電子商取引の拡大により、ますます複雑化、多様化する消費者問題に対応するため、どこに住んでいても質の高い相談や支援が受けられる体制が必要
- 高齢者、障がい者及び認知症により判断力が不十分になった人などの消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害防止と早期発見のため、地域での見守りネットワークによる見守りが重要
- 成年年齢引下げに伴い若年者の消費者被害が懸念されるため、若年者への重点的な消費者啓発が必要

### 1. 地域における相談体制の充実・強化

複雑化・多様化する消費者問題に的確に対応するため、地域における消費生活相談体制の充実・強化を図る。また、消費者ホットライン188や相談窓口の認知度を高めるとともに、社会のデジタル化を踏まえた相談体制のあり方を検討し、相談窓口の利用を促進する。

#### 【県の相談体制の充実強化】

県内の相談窓口の中核として、高度で複雑な相談を適切に処理するための専門的知識や技術、市町村支援のための高い指導力が必要。

- ・消費生活相談員の資質向上及び人材育成 個(1)
- ・インターネットを活用した相談体制の検討 個(3)
- ・県消費生活センターの役割の周知 個(4)

#### 【市町村の相談体制の充実強化支援】

消費者に最も身近な相談窓口として、どこに住んでいても質の高い相談や支援が受けられるよう相談体制の維持・強化が必要。

- ・県主催の研修機会を充実 個(1)
- ・市町村のニーズに応じた適切な支援の提供 個(2)
- ・市町村消費生活センター、相談窓口の役割の周知 個(4)

県全体の消費者問題解決力の向上

### 2. 消費者と事業者との取引の適正化

#### 【消費者に向けて】

##### 消費者トラブルに関する注意喚起 個(1)

県内の消費生活相談情報を分析し、適時に注意喚起情報を発出する。

##### 適格消費者団体との連携 個(2)

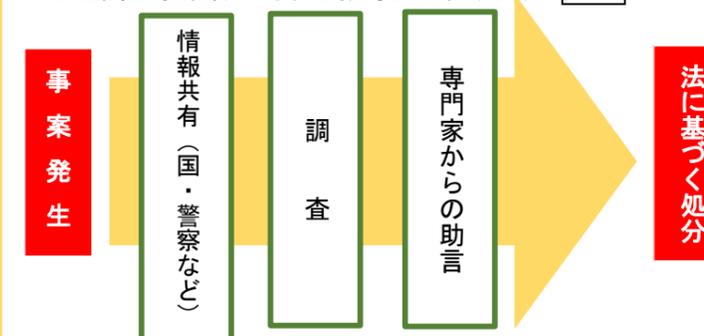
事業者の不当な契約条項・勧誘行為に対する「差止請求権」を有する適格消費者団体と連携し、県内の消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図る。

#### 【事業者に向けて】

##### ●事業者の法令遵守の意識醸成 個(4)

事業者の勉強会や来庁の機会を捉え、相談事例を踏まえた助言を行う。

##### ●悪質な事業者に対する指導及び行政処分 個(3)



### 3. 高齢者・若年者・障がい者等支援の推進

#### 「見守りネットワーク」のイメージ



#### (1) 高齢者等地域見守りネットワークの充実 個(1)

高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、更に悪質・深刻化。

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、高齢者等を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者、警察等が高齢者の消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要のため、「山形県消費者安全確保地域協議会(仮称)」を設置し、県内における見守り体制の構築を推進。

#### (2) 各種媒体を活用した消費者トラブル未然防止のための情報発信 個(2)

消費者被害未然防止に向け、県のホームページやLINE、facebook、Twitter等のSNSを用いた注意喚起をタイムリーに発信するほか、様々な機会を活用し、効果的な情報提供の実施。

#### (3) 成年年齢引下げに対応した若年者への情報発信 個(3)

2022年4月の改正民法の施行により成年年齢が18歳に引下げられるため、これまで未成年者取消権で保護されていた18歳・19歳の若年者の保護の対象除外による消費者被害の増加が懸念される。

消費者被害の未然防止のため、若年者が使用している電子ツール(スマートフォン等)に様々なSNSを活用し、効果的な情報を発信。

#### (4) 障がい者の消費者被害の防止 個(4)

本県において障がい者に関する相談件数が増加。

障がい者の特性に応じたテラーメイド型の消費者教材を製作し、消費者被害の防止を推進。

### 4. 多重債務対策の推進

#### 【多重債務者相談の現状】

改正貸金業法(H18改正、H22.6全面施行)により、新規借入を年収の3分の1までとする総量規制、上限金利の引き下げ、貸し手側への規制等により、多重債務者の発生は抑制され相談件数は減少傾向にあるが、引き続き対策が必要。

【国の抜本的・総合的対策】改正貸金業法の成立を受け、H18内閣に多重債務者対策本部を設置。H19「多重債務問題改善プログラム」を決定。H20以降、「多重債務者相談強化キャンペーン」を例年実施。

#### 多重債務者対策協議会 個(1)

県の関係部署、警察、弁護士会、金融機関その他関係団体・機関が、相互に連携を図りながら、法的な解決支援や生活再建に向けたサポートなど、多重債務者への総合的かつ効果的な対策を推進する。

#### 無料法律相談会 個(2)

多重債務者相談強化キャンペーンに併せて開催を継続し、相談者の掘り起こしを行う。

#### 相談窓口の充実

・多重債務者相談ハンドブックの更新。 個(1)  
・市町村担当者に対する研修を実施。 個(3)

#### 関連問題への対策 個(1)

ギャンブル等依存症に関する支援体制の強化。

#### 業者への指導 個(5)

県登録の貸金業者への立入検査・指導等。