

地方消費者行政の現場を支える

消費者行政の最前線を支援

消費者からの相談を受け付けているのが、都道府県や市区町村に置かれている「消費生活センター」です。

全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、1年間に約91.1万件（2017年）でした。消費生活センターは、消費者からの苦情相談に対して、相談者に情報提供や助言を行ったり、相談者と事業者との間に入り、解決に向けて対応に当たるあっせんを行ったりするなど、消費者行政の最前線として活動しています。消費者庁は、消費者がどこに住んでいても質の高い相談救済が受けられるように各市町村や都道府県の消費生活センター等の体制整備、地域における消費者問題への取組のほか、新たに生じた消費者問題に対して適切に対応できるよう各地での取組を地方消費者行政強化交付金等によって支援しています。

困ったときの最初の一步【消費者ホットライン188】

消費生活の問題で困っているのに、どこに相談したらいいかわからない。そうしたことで消費者が泣き寝入りすることのないよう、消費者庁では、全国共通の電話番号から身近な消費生活センター等を御案内します。消費者庁では、消費生活の問題をどこに相談してよいか分からない方のために、消費者ホットライン188（いやや）の利用を呼び掛けています。



高齢者等の消費者被害の防止

高齢者等の消費者被害に遭いやすい方々への被害を効果的に防止するためには、それぞれの特性の状況に応じた、身近な地域の多様な主体による「見守り」が重要です。

特に認知症等の高齢者や障がい者の消費者トラブルの未然防止や被害の拡大防止には、周囲の気付きが不可欠であり、家族のみならず、地域の様々な主体が協力して、地域での見守りを強化していくことが必要です。

消費者安全法の改正（平成26年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を組織することが可能になりました。地域で発見された消費者被害の端緒情報が確実に消費生活センターへ相談としてつながることが期待されます。消費者庁では、地方公共団体へ向けた事例集等を公表するなど、設置促進を図っています。

さらに、消費者安全確保地域協議会設置に取り組む地方公共団体に対し、地方消費者行政強化交付金等による支援を行っています。