

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る相談件数は、1年間に約90万件です。消費生活センターは、消費者からの相談に対して、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。

また、オンライン取引が拡大し、巧妙な悪質商法による被害が増加する中、消費生活センター等で受け付ける相談も複雑化・多様化している状況も踏まえ、消費者の利便性や相談サービスの質の向上、地域の機能維持、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりに資するように、消費生活相談のデジタル化を進め、サービス向上への取組を進めています。

困ったときの最初の一步【消費者ホットライン188】

消費者トラブルで困っているのに、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、地方公共団体が設置している身近な消費生活センター等相談窓口につながる3桁の電話番号「消費者ホットライン188（いやや）」を整備しています。

「188（いやや）」を多くの方に知って活用いただくため、普及啓発にも努めています。



高齢者等の消費者被害の防止

消費者トラブルに遭いやすい方々の被害を効果的に防止するためには、それぞれの方が置かれている状況に応じた、身近な地域での「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。

消費者安全法には、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）」を設置できることが規定されています。これにより、地域で発見された消費者被害の端緒情報を、消費生活センターへの相談につなげることが期待されます。消費者庁では、地方消費者行政強化交付金等による支援に加え、見守りの活動の優良事例の収集・横展開や担い手養成のための講座の開催など、消費者安全確保地域協議会の設置・活動促進を図り、消費者被害の防止に努めています。