

ふじのくに消費者教育推進県域協議会設置要綱

(設 置)

第1条 消費者教育を効果的、体系的に推進するため、県の役割と推進体制を明確にするとともに、多様な主体の連携による実効性のある協議の場の設置を目的として、消費者教育推進法第20条第1項の規定に基づき、ふじのくに消費者教育推進県域協議会（以下「県域協議会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 県域協議会は次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関する構成員の情報の交換及び調整に関すること。
- (2) 静岡県消費者教育推進計画の策定に関する構成員の意見の調整に関すること。
- (3) 静岡県消費者教育推進計画の進捗状況の確認に関すること。
- (4) 消費者教育推進に係る、調査、研究等に関すること。
- (5) その他、消費者教育の推進に必要な事務に関すること。

(組 織)

第3条 県域協議会に、座長を置く。

- 2 座長には、学識者をもって充てる。
- 3 構成員には、別表に掲げる機関・団体等から推薦のあった者をもって充てる。
- 4 構成員は、必要に応じて、増員、減員ができるものとする。
- 5 座長及び構成員の任期は、県域協議会において構成員が協議し別に定める。

(会 議)

第4条 県域協議会は、座長が招集する。

- 2 座長は、必要があると認めるときは、構成員以外の者の出席を求めることができる。

(会議の公開)

第5条 県域協議会は、公開で行うものとする。

- 2 県域協議会の議事要旨及び構成員配布資料はホームページ等で公開する。

(事務局)

第6条 県域協議会の事務局は静岡県くらし・環境部県民生活課に置く。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、県域協議会の運営に関して必要な事項は、構成員が協議し別に定める。

附 則

この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 30 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和元年 10 月 25 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 2 年 8 月 25 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 4 年 8 月 25 日から施行する。

別 表

	団体・機関等	区分
1	常葉大学	学識
2	静岡県弁護士会	学識
3	静岡県司法書士会	学識
4	静岡県消費者団体連盟	消費者団体
5	静岡県生活協同組合連合会	消費者団体
6	一般社団法人静岡県労働者福祉協議会	消費者団体
7	公益社団法人日本青年会議所 東海地区静岡ブロック協議会	事業者団体
8	静岡県金融広報委員会	関係機関
9	社会福祉法人静岡県社会福祉協議会	関係機関
10	静岡県教育研究会	教育関係者
11	静岡県教育委員会事務局教育政策課	教育関係者
12	静岡県教育委員会事務局義務教育課	教育関係者
13	静岡県教育委員会事務局高校教育課	教育関係者
14	静岡県教育委員会事務局特別支援教育課	教育関係者
15	静岡県教育委員会事務局社会教育課	教育関係者
16	静岡県くらし・環境部県民生活課	関係機関
17	静岡県東部県民生活センター	関係機関
18	静岡県中部県民生活センター	関係機関
19	静岡県西部県民生活センター	関係機関
20	静岡県賀茂広域消費生活センター	関係機関

静岡県消費者基本計画

～持続可能な未来に向けた安全・安心で豊かな消費生活の実現～

1 計画策定の趣旨

- これまで、2010年度を始期とする第1次から第3次までの消費者行政推進基本計画を策定し、12年間にわたり、消費者行政施策を展開してきた。
- また、2014年度を始期とする第1次及び第2次の消費者教育推進計画を策定し、消費者教育を推進してきた。
- 消費者を取り巻く環境変化に柔軟に対応するために、2022年度を始期とする静岡県消費者基本計画を策定する。
- 静岡県消費者基本計画では、第4次消費者行政推進基本計画と第3次消費者教育推進計画を一体化させ、消費生活に関連する施策を総合的に推進する。

2 計画の基本理念

- 消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を計画的に推進する。

3 計画の目指す姿

- 消費者・事業者・行政機関の共創によって、持続可能な未来に向け、誰一人取り残すことのない、安全・安心で豊かな消費生活の実現を目指す。

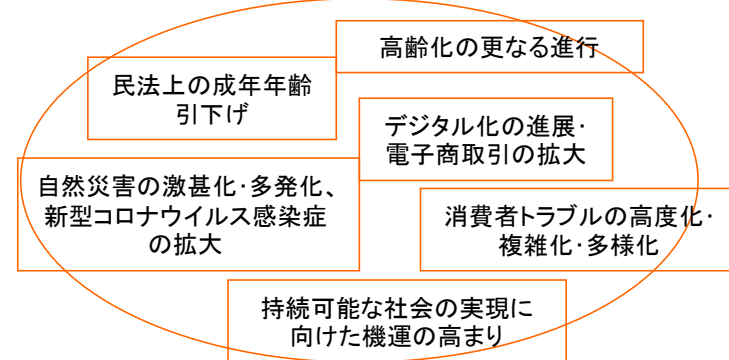
4 計画の位置づけ

- 静岡県消費生活条例(平成11年静岡県条例第35号)第8条の2に基づく消費者施策に関する基本的な計画
- 消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第10条第1項に基づく消費者教育の推進に関する施策に関する計画
- 静岡県の新ビジョン(総合計画)を補完し、特定課題に対応する分野別計画

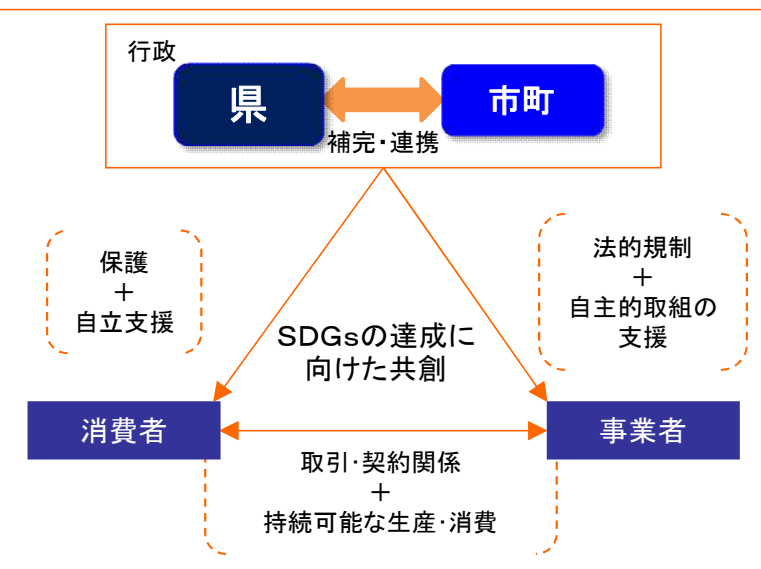
5 計画の期間

2022(令和4)年度から2025(令和7)年度まで

6 消費者を取り巻く状況



- 2022年4月の民法上の成年年齢引下げや高齢化の更なる進行への対応、2015年に国連総会で採択された持続可能な開発目標(SDGs)の達成に向け、消費者教育の重要性が一層高まっている。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で、巣ごもり消費が増加し、インターネット通販などの在宅取引が拡大するなど、消費行動が変化している。
- デジタル化の進展等により、消費者トラブルは高度化・複雑化・多様化している。
- 高齢化の更なる進行により、自らを守ることができない高齢者の被害増加が見込まれるため、地域での見守り体制構築が急務である。
- 悪質事業者の手口は多様化・複雑化し、消費者被害は後を絶たないことから、引き続き、早期の事業者指導が必要である。



大柱1

自ら学び自立し行動する消費者の育成

- SDGs達成の手段として「人が幸せになるエシカル消費」を推進
 - 成年年齢引下げに対応し、高校生・大学生・専門学校生・新社会人等を対象とした若者の消費者教育を重点的に実施
 - 地域では、高齢者向けの消費者教育・啓発を実施
 - 消費者教育の担い手不足解消のため、担い手の確保と資質向上を図る研修を実施
 - 消費者団体・事業者団体等、多様な主体との連携
- 重点施策1 人が幸せになるエシカル消費の推進
- 重点施策2 成年年齢引下げに対応した若者の消費者教育の推進

大柱2

消費者被害の防止と救済

- 相談体制の維持・拡充のため、消費生活相談員を養成、確保
 - 高度化・複雑化する消費者トラブルに対応するため、専門家と連携した相談対応、相談員の資質向上を図る研修を実施
 - 認知機能の低下が見られる高齢者の見守りをきめ細やかに継続して行うため、市町の「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)の設置を促進
 - 急速に進展するデジタル化に対応できない消費者への支援を強化
- 重点施策3 高齢者の見守り体制の強化

大柱3

商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化

- 食の安全の確保のため、監視指導、検査等を徹底
 - 不当取引や不当表示を行った事業者に対しては、厳正な処分・指導を実施
 - 事業者の法令への理解促進のための啓発・注意喚起を実施
- 重点施策4 事業者への指導・啓発の強化

大柱4

消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化

- SDGsの達成に向け、消費者・事業者・行政機関が連携
 - 県民生活センターを中心に地域の消費者行政を推進
 - 地域消費者行政推進連携協議会を新たに設置
 - 市町と連携し、新たな消費者教育の場を開拓
 - 県民生活センターに指定消費生活相談員の設置を検討
- 重点施策5 市町との連携体制の強化

指標	基準値	参考値	現状値	目標値	2022 (R4) 年度の取組状況と今後の取組方針	(参考) 2021 (R3) 年度の取組結果
	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4) 9月末	2025 (R7)		
消費生活相談における被害額※	329千円 /人	383千円 /人	431千円 /人	280千円 /人	消費者教育、事業者指導、消費生活相談等の施策を着実に執行するとともに、被害額増加の大きな要因である副業や投資などの儲け話に関する消費者被害について、出前講座等で注意喚起する。また、高齢者の被害が高額であることから、市町において、福祉等の見守りネットワークと連携した消費者安全確保地域協議会の設置を促進するなど、高齢者の見守り・声かけ体制の整備を進めていく。	消費者教育、事業者指導、消費生活相談等の施策を概ね順調に執行したものの、2021年度以降、副業や投資などの儲け話に関する被害額が増加していることから、県全体の被害額も増加した。
1 自ら学び自立し行動する消費者の育成						
消費者教育出前講座実施回数	137回	168回	135回	240回	引き続き「高校生消費者教育出前講座」を実施するとともに、その保護者、大学生・専門学校生、新社会人への消費者教育、啓発機会の拡大に向け、関係機関への働きかけを行い、出前講座については、オンライン・オンデマンド講座も活用しながら実施していく。また、新型コロナの影響で社会のデジタル化が加速していることから、高齢者が消費者トラブルに対する知識を身に付け、安全・安心にデジタル技術を活用するための出前講座を新たに実施する。	成年年齢引き下げに対応するため、2020年度から「高校生消費者教育出前講座」を開講した。2021年度からは、対象を私立学校と保護者に拡大したことにより、実施回数が増加した。一方で、新型コロナ感染拡大の影響により、高校以外の出前講座の実施回数は減少した。
消費者教育講師のフォローアップ研修受講者数(維持目標)	139人	199人	実施中	毎年度 150人	2022年度は、「契約・法改正」「成年年齢引下げ」「高齢者」「デジタル化」の4つのテーマ設定によるオンデマンド研修に、集合型の研修を加えて実施する。オンデマンド研修では知識の習得を目指し、集合型研修では講座の実施方法についての意見交換を行うなど、目的や内容に応じた効果的な方法で実施する。	2021年度は、消費者教育講師が最新の知識を習得し、様々な依頼に対応できるよう、「若者」「デジタル化」「エンカル」の3つのテーマ設定による研修を実施し、講師のスキルアップを図った。新型コロナ感染対策のため、オンデマンド研修のみとしたが、受講者の利便性が高まったことで、受講者数が大幅に増加した。
2 消費被害の防止と救済						
消費生活相談員のスキルアップ研修受講者数(維持目標)	219人	340人	97人	毎年度 300人	多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、時宜に応じた内容の研修を実施し、県及び市町の相談員のスキルアップを図る。各県民生活センターの研修は、地域の相談員の関係構築を図るため、事例検討も取り入れて集合型で実施する。県民生活課の研修は、オンライン・オンデマンド研修を活用するなど、相談員が受講しやすい環境づくりに努め、受講者数の維持を図る。	2021年度は、各県民生活センターが実施する集合型の研修や事例検討会、県民生活課がオンデマンドで実施する「キャンセル依存症」等の研修により、県及び市町の相談員等が法令知識や多様化・複雑化する相談への対応力などのスキルアップを図った。新型コロナ感染対策のため、オンデマンド研修のメニューを拡充したことにより、受講者数が増加した。
県及び市町の消費生活相談員が実施したあっせん解決率(維持目標)	93.5%	94.3%	93.8%	毎年度 94%	多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、スキルアップ研修、市町への巡回訪問指導、県民生活センターへの受入研修等を実施する。市町の困難事案については、県の相談員が助言を行うなど、県による市町支援を強化し、あっせん解決率の維持を図る。	2021年度のあっせん解決率は順調に推移している。県及び市町の消費生活相談員を対象としたスキルアップ研修や、市町への巡回訪問指導、県民生活センターへの受入研修等により、相談員の資質向上を図った。
3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化						
HACCP実施状況監視率(維持目標)	—	2021年6月から実施	52%	毎年度 100%	2022年度は、食品等事業者が実施するHACCPに沿った衛生管理に対する助言・指導について、静岡県食品衛生監視指導計画の重点監視指導に関する事項とし、各保健所で作成する監視指導計画に基づき、監視指導を行っている。引き続き、事業者の衛生管理計画及び実施状況に対する助言、指導、検証を行い、HACCPに沿った衛生管理の精度の向上を図っていく。	2021年6月から、原則全ての食品等事業所がHACCPを導入することとなったため、立入検査を実施する際には、事業者に対して、衛生管理計画の作成、衛生管理計画に基づく衛生管理の実施及び衛生管理実施状況の記録並びに記録の保存等に係る技術的助言を行うとともに、事業者が作成した衛生管理計画等の実施状況を確認し、必要な助言・指導を行った。
景品表示法適正化調査件数(維持目標)	204件	272件	166件	毎年度 270件	計画的に目標件数の調査を実施できており合同監視を30件実施し景品表示法の観点から5件指導した。また、2021年度まで実施した外食店等表示調査に替えて、インターネット広告の監視を含め全ての商品サービスを対象とする広告表示等適正化監視を136件実施し、1件措置命令、23件指導している。合同監視、広告表示等適正化監視による迅速かつ厳正な表示状況の監視・指導を継続して実施し、消費者が自主的かつ合理的に商品、サービスを選択できる環境の確保を図る。	食品製造販売業者を対象として景品表示法と食品表示法それぞれの観点から、県民生活センターと保健所による合同監視を100件実施し、景品表示法の観点から21件指導した。また、県民生活センターによる外食店表示調査を172件実施し、23件を指導した。
4 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化						
高齢者及び見守り者への消費者教育出前講座実施回数	18回	11回	13回	60回	2022年6月に開催した地域消費者行政連携推進協議会において、単独で出前講座等を実施することが困難な市町に対しては、県の出前講座を活用するよう呼びかけを行った。また、新型コロナの影響で社会のデジタル化が加速していることから、高齢者が消費者トラブルに対する知識を身に付け、安全・安心にデジタル技術を活用するための出前講座を新たに実施する。	高齢者の被害は件数、被害額ともに深刻であり、出前講座や啓発を強化する必要があるが、2021年度は、新型コロナへの感染に対する懸念から、高齢者及び見守り者が参加する出前講座の実施回数が減少した。
消費者安全確保地域協議会設置市町数	1市町	2市町	3市町	累計 16市町	2022年7月に南伊豆町が福祉の見守りネットワークと連携して設置した。地域消費者行政連携推進協議会等において設置について呼びかけを行い、福祉等のネットワークと連携した形での設置を進めているが、ネットワークの目的、形態、活動状況が様々であることから、市町の状況に応じてきめ細やかに支援を行い、設置の促進に努めていく。	2020年度に富士市、2021年度に東伊豆町が消費者安全確保地域協議会を設置し、県内の設置市町数は2市町となった。東伊豆町は、福祉の見守りネットワークと連携して設置した。

※相談時に聞き取った、相談案件に関して消費者が支払った額の平均額