

静岡県消費者基本計画の進捗（評価書案）

資料1-2

指 標	基準値	現状値	目標値	進 捗 状 況		今後の取組方針（C・A）
	2020 (R2)	2023 (R5)	2025 (R7)	評価 区分	主な取組状況（P・D）	
消費生活相談における被害額※	329千円 /人	492千円 /人	280千円 /人	基準値 以下	消費者教育、事業者指導、消費生活相談等の施策を執行したものの、SNSやインターネット広告で勧誘される投資などの儲け話等、1件あたりの被害が高額なトラブルが増加したことにより、県全体の被害額が大きく増加した。内容を見ると、全年代において被害が増加しているが、家事や仕事で忙しく、消費者教育を受ける機会が少ない50歳代を中心とした中高年層の被害が特に多くなっており、対策が必要となっている。	高校生等を対象とする出前講座の実施など、引き続き若者への消費者教育・啓発の更なる充実を図っていくほか、高齢者や中高年を対象に「シニア向けデジタル活用講座」を実施し、デジタルリテラシーの向上を図る。 また、SNSやインターネット広告を通じた被害については、中高年層も含め年代ごとの特徴に応じた啓発動画を作成し、インターネット広告として配信していく。 さらに、インターネット広告の特性を踏まえ、注視すべきテーマを絞り広告等適正化監視を実施することで、消費者被害の未然防止を図っていく。
<b>1 自ら学び自立し行動する消費者の育成</b>						
消費者教育出前講座実施回数 （維持目標）	137回	232回	毎年度 260回	○	公立・私立の高等学校や特別支援学校において「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った。新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が下げられたことに伴い、高等学校等における実施校数は増加したが、クラス単位等の少人数ではなく学年単位等での大人数で講座の開催が可能となったことから、前年度に比べて実施回数が減少した。	引き続き「高校生消費者教育出前講座」をはじめとした出前講座を実施するとともに、若者や高齢者などの消費者教育、啓発機会の拡大に向け、関係機関への働きかけを行っていく。就職フェア等の場を活用した啓発や、出展企業への出前講座実施の呼びかけを行うなど、新社会人向けの対策を強化する。高齢者や中高年に対しては、「シニア向けデジタル活用講座」も新たに実施し、デジタルリテラシーの向上を図る。
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	336人	毎年度 300人	○	2023年度は、「消費者関連法の改正と消費者被害の救済について」「最新の消費者被害の現状と課題」「高齢者の消費者被害の現状と見守りのポイント」の3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した。オンデマンド研修の活用等、消費者教育講師が受講しやすい環境づくりに努め、目標値を上回った。	2024年度は、「消費生活のデジタル化」「エシカル消費」「最新の消費者被害と消費生活センターの役割」の3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最新の知識の習得を目指し、集合型研修では、専門家から講座の実施方法について実践的な講義を受けた上で講師同士で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。
<b>2 消費被害の防止と救済</b>						
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	365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、デジタル化への対応や靈感商法など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った。各県民生活センターの研修は集合型とし、地域の相談員の関係構築を図りながら事例検討も取り入れる一方、県民生活課の研修はオンデマンドにより開催することで、県内全域の相談員が受講しやすい環境づくりに努めた。	引き続き多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、デジタル化の進展や電子商取引の拡大に関する知見を深め、具体的な相談事例及び解決方法を学ぶ研修を実施し、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事例検討会を軸とした集合型で実施し、県民生活課の研修は県内全域の相談員を対象としてオンデマンドで開催する。また、対応困難な相談者への接し方や、消費生活相談員のストレス緩和に関する講座を実施する。
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%	94.6%	毎年度 94%	○	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し、相談員の資質向上を図ったほか、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実施したことにより、目標値を上回った。	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、引き続き、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とともに、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、目標値の維持を図る。

※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

指 標	基準値	現状値	目標値	進 捗 状 況		今後の取組方針（C・A）
	2020 (R2)	2023 (R5)	2025 (R7)	評価 区分	主な取組状況（P・D）	
<b>3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化</b>						
HACCP実施状況監視率 (維持目標)	—	100%	毎年度 100%	○	食品衛生法の改正を受けて、2021年6月から、原則全ての食品等事業者がHACCPに沿った衛生管理を実施している。立入検査を実施する際は、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検証し、必要な助言・指導を行った。	2024年度も引き続き、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く。その中で、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定着及び精度の向上を図っていく。
景品表示法適正化調査件数 (維持目標)	204件	281件	毎年度 270件	○	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103件実施し、景品表示法の観点から啓発及び13件の指導を行った。また、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178件実施し、うち29件を指導した。	引き続き、広告表示適正化監視において、実績表示(いわゆるナンバーワン表示)や期間限定表示等の調査テーマに基づき、インターネット広告を中心に調査を進める。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。
<b>4 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化</b>						
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	35回	60回	○	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こと等により、2022年度より講座数は増加したものの、2023年度の目標である43回を下回った。また、社会のデジタル化が進む中、インターネット通販の定期購入に係る相談などが高齢者を中心に増加していることから、高齢者や見守り者を対象として、デジタル機器やサービスの活用方法、インターネット上の消費者トラブルとその対処方法等を教える専門の講師を32名養成した。	高齢者の被害は件数、被害額ともに他の年齢層と比べて高い傾向にあるため、引き続き出前講座や啓発を行っていく。また、2023年度に養成した講師を派遣し、高齢者や見守り者に対してデジタル機器やサービスの活用方法、インターネット上の消費者トラブルとその対処方法等を教える「シニア向けデジタル活用講座」を新たに実施し、デジタルリテラシーの向上を図る。
消費者安全確保地域協議会設置 市町数	1市町	5市町	累計 16市町	●	2023年度は御殿場市、川根本町が新たに協議会を設置した。また、協議会の設立がない西部地区の市町を訪問して協議会設置の働きかけを積極的に行い、協議会設置の機運醸成を図ったが、2023年度の目標である10市町での設置には至らなかった。 【設置済市町】富士市（令和2年度）、東伊豆町（令和3年度）、南伊豆町（令和4年度）、御殿場市・川根本町（令和5年度）（沼津市（令和6年度））	一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯が増加していることから、引き続き、高齢者の見守り・声かけ体制の整備を進めていく。消費者安全確保地域協議会の利点や先進事例を示し、設置を前向きに検討している市町を中心に、情報提供や必要な支援を行い、設置の促進に努める。また、福祉の見守りネットワーク等の既存のネットワークと連携した形での設置について、関係部局と連携し、協議会設置の働きかけを行う。