

第3次静岡県消費者行政推進基本計画 進捗評価

代表指標名		基準値		目標	進捗状況		今後の方向性
		2016 (H28)	期待値 2018 (H30)		区分	主な取組	
自ら学び自立する消費者の育成							
1	成果指標	52.1%	59.3%	59.2%	目標値以上	消費者教育フォーラムを開催し、SDGs やエシカル消費について考える講演、ワークショップや展示を実施するとともに、生活情報誌「くらしのめ」においてエシカル消費特集号を作成し、それを周知することで消費者市民社会の理念普及に努めた。	令和元年度は、エシカルな認証ラベルを周知するキャンペーンやポータルサイト「プラス・エシカル」の開設に加え、事業者向けセミナーを実施している。今後も消費者庁との共催イベント「エシカル・ラボ」の開催など、SDGs の取組としてのエシカル消費の促進を通じて、消費者市民社会の理念普及に努めていく。
			54.9%				
1	活動指標	105回	115回	毎年度 120回	○	学校で39回、老人会や自治会など地域コミュニティで54回、企業・団体で10回、その他保護者会などで12回出前講座を実施した。内容は悪質商法の手口と対処方法をテーマとしたものが80回と約7割を占め、インターネットの契約トラブルが17回、その他消費者市民社会を学ぶものなどを実施した。	出前講座実施の依頼を待つだけでなく、積極的なPRに努める。特に職域での実施を増やすため、事業所へのダイレクトメールや事業者団体への広報を強化する。また、消費者教育講師のスキルアップを図り、休日・夜間での実施を含め、多くの依頼に対応していく。
			-				
安全な商品・サービスの提供による安心の確保							
2	成果指標	67.9%	72.6%	80%以上	B	県の食品衛生監視や食品検査の食品安全確保に向けた取組についての情報提供や説明をタウンミーティングや意見交換の機会を通じて行うとともに、食品検査結果や食中毒情報、放射線物質関連情報等の安全情報や食品衛生監視状況を県HP や食品販売店舗に設置した掲示板で発信した。	県政世論調査の結果から、食の安全に対して判断に迷う県民が2割程度存在していることから、様々な媒体や機会を通じて食品の安全・安心に向けた各事業の情報発信を充実させ、県民にとって分かりやすく正しい知識の理解普及に努める。
			72.7%				
2	活動指標	269件	270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100件実施し、15件を指導した。 また、県民生活センターによる外食店表示調査を170件実施し、19件を指導した。	引き続き、県民生活センターと保健所による合同監視、外食店表示調査による迅速かつ厳正な表示状況の監視・指導を行い、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。
			-				
消費者被害の防止と救済							
3	成果指標	474千円	783千円	380千円 以下	基準値 以下	出前講座の開催による消費者教育や、スキルアップ研修の開催による消費生活相談窓口の体制強化に取り組んだものの、30年度には、29年度同様に特定の事業者が関わる利殖商法の被害相談に加え、不動産サブリースの高額な被害相談があり、その影響が大きく現れた。	引き続き、悪質商法の注意喚起と事前の消費生活相談を啓発していく。特に高齢者の被害額が大きい傾向にあることから、自治会や老人会での出前講座を拡大するとともに、見守りを必要とする高齢者に対しては、市町福祉部局等のネットワークを通じた見守り活動を促進し、被害を未然に防げるよう努めていく。
			436千円				
3	活動指標	13回	14回	毎年度 15回	○	各県民生活センターがそれぞれに企画した高度専門消費生活相談研修会を11回実施し、相談員ら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。また、県民生活課が主催し、成年年齢引下げを見据え、若者の消費者トラブルに関する研修会を県内3地域で実施した。	引き続き、多様化・複雑化する消費トラブルに適切に対応できるよう、時宜に応じた研修メニューを企画・実施し、県・市町の相談員のレベルアップを図っていく。また、研修メニューや日程など、3県民生活センターと県民生活課で共有し、その進捗管理を徹底する。
			-				

※ 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