

静岡県消費者基本計画の進捗状況一覧

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、新型コロナウイルス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、新型コロナウイルス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。新型コロナウイルス感染対策のため、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「ギャンブル依存症」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。新型コロナウイルス感染対策のため、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、新型コロナウイルス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、新型コロナウイルス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