

広島県消費者基本計画（第3次）の実施状況等について

〔令和4年9月1日〕
消費生活課

広島県消費者基本計画（第3次）（以下「第3次基本計画」という。）第5章の2「進行管理」に基づき、同計画に定めた125項目の具体的な施策について、令和3年度の実績を評価し、今後の取組方針を定めるとともに、10の施策目標に対する進捗状況を検証した。

〔参考〕【第3次基本計画第5章の2】本計画の具体的な施策については、毎年度実施状況を取りまとめるとともに、施策目標の達成状況を検証します。検証の結果を広島県消費生活審議会に報告して評価を受け、県のホームページで公表します。

1 令和3年度の評価等

(1) 評価

ア 評価基準

125項目の具体的な施策について、令和3年度までの取組状況を次の基準により評価した。

評 価	基 準
計 画 以 上	計画を上回る取組の実績があった
ほぼ計画どおり	ほぼ計画どおりの取組の実績があった
未 達	計画していた取組には達しなかった
そ の 他	事件・事案が生じなかった、又はコロナの影響により実施しなかった等

イ 評価結果

125項目の具体的な施策のうち、「計画以上」及び「未達」はなかった。

約85%の105施策が「ほぼ計画どおり」実施されており、前年度より若干増加した。

これは、長引くコロナ禍において、前年度は中止していた啓発講座などの消費者教育の推進を、オンライン開催等により実施したことによる。

「その他」のうち、コロナの影響により講習等の開催回数を減少・中止したものが14施策で、残り6施策は事件・事案なしであった。

施策目標	具 体 的 な 施 策	評 価 結 果			
		令 和 3 年 度		令 和 2 年 度	
		ほ ぼ 計 画 ど お り	そ の 他	ほ ぼ 計 画 ど お り	そ の 他
I 消費者被害の防止と救済					
1 消費生活相談体制の充実(1~18)	18	17	1	17	1
2 外国人・高齢者等への支援(19~28)	10	8	2	9	1
3 事業者指導の強化(29~37)	9	6	3	6	3
II 消費者の選択の機会と安全・安心の確保					
4 商品・サービス・食品の安全性の確保(38~44)	7	3	4	5	2
5 事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保(45~54)	10	6	4	7	3
III 消費者教育の推進					
6 様々な場における消費者教育の推進(55~93)	39	36	3	32	7
7 消費者教育推進のための人づくり(94~99)	6	5	1	4	2
8 消費生活と関連する他の教育との連携推進(100~110)	11	9	2	7	4
IV 県民意見の反映と多様な主体との連携・協働					
9 消費者行政への県民意見の反映(111~113)	3	3		3	
10 関係機関等との連携・協働(114~125)	12	12		12	
計	125	105	20	102	23

※ 詳細については、〔別紙2〕参照

(2) 今後の取組方針

ア 取組区分

令和3年度の評価結果を踏まえ、第3次基本計画で取り組む施策目標について、次の区分により、今後の取組方針を定めた。

区 分	内 容
拡 充	施策の範囲を拡大，又は新たに追加していくもの
継 続	現行の実施方法等を継続していくもの
見 直 し	より効果的・効率的な実施方法等に見直すもの

イ 取組方針

125項目の具体的な施策の全てについて、「継続」の取組方針であった。

2 施策目標に対する進捗状況等

10の施策目標における令和3年度までの主な取組と課題、成果指標に対する達成状況等は、次のとおりであった。

ア 施策目標1「消費生活相談体制の充実強化」

【主な取組】

- ・消費者が自らに合った方法で相談したり，問題解決ができるようFAQ（よくある相談事例）の事例追加等を行った。
- ・県・市町の消費生活相談員を対象とした研修を実施し，相談対応能力の向上を図るとともに，ヘルプデスクや弁護士等による専門家相談を実施し，市町における相談対応を支援した。
- ・県と市町の共同処理の実態や専門家相談の市町別活用状況を把握するとともに，市町ごとの相談内容や属性等の分析結果をもとに，県と市町相談窓口の役割分担を整理し，県内どこの相談窓口相談しても，同じ解決結果が得られるよう「体系的な研修計画」，「県と市町の連携マニュアル」を策定した。

【課題】

- ・電話相談が不得意な人，消費者トラブルを自己解決しようとする人などの多様なニーズに対応するため，メール相談やFAQの認知度を更に向上させる必要がある。
- ・市町間において依然として相談対応力に差が生じていることから，県と市町の連携などにより市町相談窓口体制の維持向上を図る必要がある。

【成果指標に対する進捗状況】

項目	現状 (H30)	目標 (R6)	令和3年度までの達成状況
県生活センターにおける電話及び面接以外の相談件数の割合	1.9%	10.0%以上	3.0%
令和元年度の消費生活相談窓口開設日数 [*] が維持された市町数	※のとおり	全市町での消費生活相談窓口開設日数の維持(23市町)	23市町

※県内市町の消費生活相談窓口の開設日数 (R元)

開設日数	週6日	週5日	週4日	週2日	週1日	隔月1日	合計
市町数	1市	9市6町	2市	2市	2町	1町	14市9町

イ 施策目標2「外国人・高齢者等への支援」

【主な取組】

- ・高齢単身者等の消費者被害を防止するため，離れて暮らす家族に消費者トラブルの早期発見や対処に必要な情報を提供するため，年末年始の帰省時期に全市町で，高齢者等を含む各世帯員に高齢者等の被害防止に資する情報を市町のSNSで配信し，帰省家族（子供）等から各市町の消費生活相談窓口等適切な相談窓口につながるよう取り組んだ。
- ・日本語の話せない外国人が県内のどこの消費生活相談窓口でも消費生活相談ができるよう，ひろしま国際センターと連携・整備した三者通話による外国語相談窓口，並びに同センターと作成した外国人からの消費生活相談対応に必要な通訳確保マニュアルについて，消費相談員等への周知を図った。

【課題】

- ・帰省時期における各市町のSNSを使って高齢単身者と離れて暮らす家族（子供）に向けた情報発信を通じて注意喚起する方法は、各市町からも継続した情報発信についておおむね好意的な意見が聞かれる一方で、高齢単身者の消費者被害防止にどれだけ繋がったのか検証ができていない。今後、市町を含む相談窓口での反応や情報発信したリンク先の閲覧数などを確認して、情報発信の効果を検証する必要がある。
また、より広く周知するため連携先を各市町SNS以外にも拡大する必要がある。
- ・日本語学校等の外国語関係機関のヒアリングなども踏まえ、相談を必要としている外国人が消費生活相談窓口相談できているかどうか確認するとともに、外国人や周囲の人に外国語で消費生活相談ができることをSNS等で更に周知していく必要がある。

【成果指標に対する進捗状況】

項目	現状（H30）	目標（R6）	令和3年度までの達成状況
外国人等 ^{注1} からの県・市町の相談受付件数	9件	40件以上	54件
高齢単身者等の家族への情報提供体制を整備した市町数	—	全23市町	23市町

^{注1}外国人の周囲の日本人（監理団体、事業者、大学・日本語学校、知人等）を含む。

ウ 施策目標3「事業者指導の強化」

【主な取組】

- ・事業者指導専門員として、警察OBを2名配置し特定商取引法に基づく勧誘・契約・解約時における問題点等について、事業者に対し、適宜、口頭・文書で指導を行った。
- ・主に高齢者宅を訪問し、住宅の外壁塗装を勧誘するに当たり、消費者が契約の意思がないことをはっきりと告げたにもかかわらず、勝手に外壁を塗り始めるなど強引な勧誘を繰り返していた訪問販売事業者とその代表者等について、特定商取引法に基づく行政処分を行った。

【課題】

- ・悪質事業者に対して法令に基づき厳正に対応しているが、消費者被害は依然発生している。

【参考指標】

項目	現状（H30）	令和3年度の状況
消費者聴取の実施件数	13件	14件
行政処分の実施件数	2件	3件
業務改善要請の実施件数	6件	4件
事業者に対する不適切行為の指導回数	152回	89回※

※新型コロナウイルス感染防止対策のため来所相談・面談を休止したこと等により件数が減少したもの。

(2) 基本的方向Ⅱ「消費者の選択の機会と安全・安心の確保」

ア 施策目標4「商品・サービス・食品の安全性の確保」

【主な取組】

- ・消費者庁等から通知された事故情報について、市町へ通知し注意喚起を促した。
- ・消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を実施し、家庭用品等の指定製品の表示について検査を行った。
- ・中国地方電気通信消費者支援連絡会や不動産取引の適正化に関する連絡会等、多様な分野の事業者団体と意見交換の場を設け、苦情相談の状況や最新の業界内情報等について意見交換を行った

【課題】

- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、実地による検査の実施や事業者団体との意見交換について制限される中、オンライン等による効果的な実施方法について検討していく必要がある。

【参考指標】

項目	現状（H30）	令和3年度の状況
製品事故情報の発信回数（県HPを除く）	23件	16件
事業者団体との情報交換回数	18回	9回※

※新型コロナウイルス感染防止対策のため実施回数が減少したことによる。

イ 施策目標5「事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保」

【主な取組】

- ・事業者指導専門員を1名配置し、景品表示法に係る事業者からの様々な相談に対応した。
- ・法に違反する疑いのある表示について指導を実施した。
- ・「広島県食品表示対策連絡会」、「広島県食品安全推進協議会」等を通じ、庁内の情報共有等を図った。

【課題】

- ・食品をはじめとする商品・サービスの表示を行う事業者に対する取組が中心となっており、消費者に対して、安心して商品等を適切に選択するための情報の提供等が十分にできていない。

【参考指標】

項目	現状 (H30)	令和3年度の状況
景品表示法に基づく事業者指導件数	10件	8件
景品表示法に係る事業者からの相談件数	70件	80件
食品表示ウォッチングカードの回収枚数	1,287枚	658枚※

※新型コロナウイルス感染防止対策のため食品表示ウォッチャーの活動機会が抑制されたことなどによる。

(3) 基本的方向Ⅲ 「消費者教育の推進」

ア 施策目標6「様々な場における消費者教育の推進」

【主な取組】

- ・消費者啓発講座として、県・市合わせて15市町179回の講座を開催した。
- ・若者の消費者被害防止サイト（広島県消費者啓発サイト）を運用し、若者が被害に遭いやすい消費者トラブルに関する情報をSNS（Facebook, Twitter）等で提供するとともに、消費生活センターの告知を合わせて行い、相談窓口やメール相談への誘導を図った。
- ・「くらしのフレッシュ便」に被害事例、事故情報等をはじめ、消費生活に係る情報を掲載し、市町及び希望する大学等各種学校に配信した。

【課題】

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、消費者啓発講座の県・市の開催回数については、基準となるH30年度の22市町350回から、R2年度以降、高齢者向けの講座を中心に低迷している。今後は、講座以外の手法による消費者教育の検討や高齢者の見守り者に向けた取組を強化するなど、市町とも連携してコロナ禍に対応した高齢者向けの消費者教育の実施に努める。また、成年年齢引き下げに対応するため、若者の保護者に向けた消費者啓発講座の実施についてもPTA連合会などに働きかける。

イ 施策目標7「消費者教育推進のための人づくり」

【主な取組】

- ・中学校、高等学校及び特別支援学校の教員を対象に、実践的な消費者教育に資するための知識の習得を図ることを目的とした「消費者教育指導者研修会」を、初めて、オンラインで開催し、成年年齢引き下げに伴う注意事項などについて理解を深めた。
- ・消費者として身に付けておくべき基礎的な知識等にも視点を置いた啓発講座を開催できるよう、消費者教育イメージマップの2領域（製品安全、持続可能な消費）について、標準教材（パワーポイント等）を作成し、市町、高等学校・大学等に補助教材としての活用をホームページで公開した。

【課題】

- ・新たに制作した消費者教育教材の関係分野等に対応した講師を確保し、教材を使った講座の場を確保していく必要がある。

【成果指標に対する進捗状況】

項目	現状 (H30)	目標 (R6)	令和3年度までの達成状況
地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数	県・22市町 350回	県・全23市町 430回	県・15市町 179回

【成果指標に対する進捗状況】

項目	現状 (H30)	目標 (R6)	令和3年度までの達成状況
消費生活相談員以外の講師登録者数	5人	21人以上	5人

ウ 施策目標 8 「消費生活と関連する他の教育との連携促進」

【主な取組】

- ・広島県金融広報委員会が実施している出前講座等の情報を集約し、県の運営する Web サイト「消費者教育・啓発のための出前講座等検索システム（広島県内）」で提供した。

【成果指標に対する進捗状況】（再掲）

項目	現状（H30）	目標（R6）	令和3年度までの達成状況
消費生活相談員以外の講師登録者数	5人	21人以上	5人

（4）基本的方向Ⅳ 県民意見の反映と多様な主体との連携・協働

ア 施策目標 9 「消費者行政への県民意見の反映」

【主な取組】

- ・若者向け消費啓発講座について、参加した生徒の関心や気づきなどのアンケート結果を踏まえ、次回の講座内容に反映するなどした。

イ 施策目標 10 「関係機関等との連携・協働」

【主な取組】

- ・中国経済産業局、中国地方各県特商法所管課及び県警等で構成する「中国地方悪質事業者対策会議」については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、対面による開催を見送り、書面により情報共有を図った。
- ・「多重債務者相談強化キャンペーン 2021」期間中（令和3年9月～12月）に、弁護士会等と連携し、広島市において「お金のトラブルとこころのケアに関する無料相談会」を開催するとともに、県生活センターにおいて、ファイナンシャルプランナーによる会計管理相談会（無料）を実施した。

【課題】

- ・新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、対面による会議開催等が制限される中、オンラインによる意見交換や情報共有に積極的に取り組み、関係団体等との連携・協働を推進していく必要がある。