

平成 24 年度 広島県消費者基本計画の実施状況等について

〔平成 25 年 9 月 3 日〕
消費生活課

広島県消費者基本計画 I-5 「計画の進行管理」に基づき、同計画に定めた 120 の施策を、計画で定めた 8 つの重点目標に区分し、「食品の安全に関する推進プラン」に基づき実施する施策を除く 100 施策について実施状況を取りまとめるとともに、各担当部局において評価等を行った。

1 平成 24 年度の取組状況等

※ 平成 24 年度施策の評価は、各施策の目標数値等（事業計画等で設定されている数値（参加者数、普及率、開催回数等））を達成しているか否かの観点から、各担当部局において次の分類で評価した。

達成	目標数値等を上回る成果があった。	6 施策
ほぼ達成	ほぼ目標数値等のおおりの成果があった、又は、参加者の評価や例年の実績等との比較から成果があったと認められる。	83 施策
未達成	目標数値等を下回る成果に終わった。	なし
その他	事件、事案が生じなかったため、実施しなかった等	11 施策

○ 100 施策のうち 6 施策が「達成」、83 施策が「ほぼ達成」となっている。その他の 11 施策は、事件、事案が生じなかったため、実施しなかった施策であることから、平成 24 年度の取組は、概ね目標どおりの成果があったと評価できる。

○ 「達成」の評価項目は、1 項目が 1 の「消費生活相談体制の充実強化」に係る施策である。計画では、消費者被害に遭った際、「何もしなかった人の割合」の平成 26 年度の目標を 20%としているが、これを大きく下回る成果を挙げたことによるものである。

また、1 項目は、2 「商品・サービスの安全確保」に係る施策であり、「融資保証金詐欺や架空請求詐欺等の取締りの強化」に関して、検挙目標を大きく上回る成果を挙げたことによるものである。

その他の 4 項目は、6 「環境への影響に配慮できる消費者の育成」に係る施策であり、「ひろしま環境の日」行動宣言登録者の拡大、各種リサイクル法の啓発等が、目標数値等を上回る成果があったことによるものである。

重点目標	施策数	取組状況			
		達成	ほぼ達成	未達成	その他
1 消費生活相談体制の充実強化	18	1	17		
(1) 相談窓口の周知・誘導、専門の消費生活相談員の配置等による相談体制の充実の促進	9	1	8		
(2) 相談情報の蓄積や検索ができる PIO-NET システムが設置可能な環境整備	2		2		
(3) 県・市町の消費生活相談員の資質向上のための法的知識やあっせん技術などに関する研修の充実	3		3		
(4) 弁護士会、福祉関係等の相談機関との相互連携の強化	2		2		

(5) 相談処理での解決が見込めない場合における苦情処理委員会の活用	1		1		
(6) 差止請求権を行使できる適格消費者団体との連携による消費者被害の防止	1		1		
2 商品・サービスの安全確保	43	1	37		5
(1) 関係機関との相談情報の共有による消費者トラブルへの迅速な対応と被害の拡大防止	2		1		1
(2) 消費者事故情報の迅速な集約及び県民・関係機関等へ提供	5		4		1
(3) 携帯電話やインターネットのトラブルに関する情報提供、警察等関係機関との連携による被害防止	5		4		1
(4) 悪質な事業者に対する指導体制の強化及び国・近隣県等との連携	8	1	7		
(5) 製品等の表示、計量、広告等の適正指導の強化	8		8		
(6) 事業者のコンプライアンス意識の向上等、消費者視点での事業活動の支援	4		3		1
(7) 生活関連物資について不当な事業活動の是正による公正な価格形成の促進	2		1		1
(8) 医療・介護・福祉分野におけるサービスの適正化の促進	2		2		
(9) 多重債務者の相談窓口への迅速な誘導及び関係機関等との連携による生活再建等並びに警察と連携したヤミ金融撲滅対策の強化	7		7		
4 高齢者等社会的弱者への支援	6		5		1
(1) 関係団体等と連携した高齢者、障害者等社会的弱者への的確な情報提供	4		3		1
(2) 消費生活のリーダー的人材の養成、市町及び関係団体等と協力した地域における消費者力の向上	2		2		
5 消費者の自立支援	14		13		1
(1) 県民の商品・サービスに関する学習機会の拡大、県民に対する暮らしや消費生活に関する情報提供の充実	10		9		1
(2) 幼児期からの発達段階に応じた体系的な消費者教育の推進	4		4		
6 環境への影響に配慮できる消費者の育成	8	4	3		1
(1) 消費者の環境配慮行動の促進	5	3	2		
(2) 廃棄物の排出抑制や資源の再利用に取り組む消費者の育成	3	1	1		1
7 県民意見の消費者行政への反映	4		4		
(1) 消費者団体等の自主的活動の支援、県民や消費者団体等の意見を施策に反映するための意見交換会の実施等	2		2		
(2) 県民や消費者団体との協働の仕組みづくりの推進	2		2		
8 関連機関との連携強化	7		4		3
(1) 県庁内関係部局や市町等行政機関との連携確保	5		3		2
(2) 国や近隣県等と連携した広域的な事業者指導体制の構築	2		1		1
計	100	6	83		11
「食品の安全に関する推進プラン」に基づく事業 （「広島県食品安全推進協議会」で管理）	20				
合 計	120				

2 平成 25 年度の取組等

※ 平成 25 年度の取組について、当該施策の必要性の観点から、各担当部局において次の分類で取組方針を決定した。

拡 充	当該施策の範囲を拡大，又は，一層注力していく。	5 施策
見直し	当該施策のより効果的・効率的な実施方法に見直す。	1 施策
継 続	今後も同様に実施していく。	94 施策

- 100 施策のうち 94 施策は平成 24 年度同様に「継続実施」，5 施策については「取組の拡充」，1 施策については「取組の見直し」を検討することとしている。
- 「拡充する」とした施策は，
 - ・ 検査実施数や啓発回数を増やすといった内容のもの
 - ・ 消費者教育の推進に関する法律が制定されたことに伴う消費者教育の強化に関する施策などである。
- 一方，「見直し」とした施策は，
 - ・ 青少年を対象とした新たなイベントを開催するという内容のものである。

重点目標	施策数	取組方針		
		拡充	見直し	継続
1 消費生活相談体制の充実強化	18			18
(1) 相談窓口の周知・誘導，専門の消費生活相談員の配置等による相談体制の充実の促進	9			9
(2) 相談情報の蓄積や検索ができる PIO-NET システムが設置可能な環境整備	2			2
(3) 県・市町の消費生活相談員の資質向上のための法的知識やあっせん技術などに関する研修の充実	3			3
(4) 弁護士会，福祉関係等の相談機関との相互連携の強化	2			2
(5) 相談処理での解決が見込めない場合における苦情処理委員会の活用	1			1
(6) 差止請求権を行使できる適格消費者団体との連携による消費者被害の防止	1			1
2 商品・サービスの安全確保	43	1	1	41
(1) 関係機関との相談情報の共有による消費者トラブルへの迅速な対応と被害の拡大防止	2			2
(2) 消費者事故情報の迅速な集約及び県民・関係機関等へ提供	5			5
(3) 携帯電話やインターネットのトラブルに関する情報提供，警察等関係機関との連携による被害防止	5		1	4
(4) 悪質な事業者に対する指導体制の強化及び国・近隣県等との連携	8	1		7
(5) 製品等の表示，計量，広告等の適正指導の強化	8			8
(6) 事業者のコンプライアンス意識の向上等，消費者視点での事業活動の支援	4			4
(7) 生活関連物資について不当な事業活動の是正による公正な価格形成の促進	2			2
(8) 医療・介護・福祉分野におけるサービスの適正化の促進	2			2
(9) 多重債務者の相談窓口への迅速な誘導及び関係機関等との連携による生活再建等並びに警察と連携したヤミ金融撲滅対策の強化	7			7

4 高齢者等社会的弱者への支援	6	1		5
(1) 関係団体等と連携した高齢者、障害者等社会的弱者への的確な情報提供	4			4
(2) 消費生活のリーダー的人材の養成、市町及び関係団体等と協力した地域における消費者力の向上	2	1		1
5 消費者の自立支援	14	2		12
(1) 県民の商品・サービスに関する学習機会の拡大、県民に対する暮らしや消費生活に関する情報提供の充実	10			10
(2) 幼児期からの発達段階に応じた体系的な消費者教育の推進	4	2		2
6 環境への影響に配慮できる消費者の育成	8	1		7
(1) 消費者の環境配慮行動の促進	5	1		4
(2) 廃棄物の排出抑制や資源の再利用に取り組む消費者の育成	3			3
7 県民意見の消費者行政への反映	4			4
(1) 消費者団体等の自主的活動の支援、県民や消費者団体等の意見を施策に反映するための意見交換会の実施等	2			2
(2) 県民や消費者団体との協働の仕組みづくりの推進	2			2
8 関連機関との連携強化	7			7
(1) 県庁内関係部局や市町等行政機関との連携確保	5			5
(2) 国や近隣県等と連携した広域的な事業者指導体制の構築	2			2
計	100	5	1	94
「食品の安全に関する推進プラン」に基づく事業 （「広島県食品安全推進協議会」で管理）	20			
合 計	120			

3 取組方針の達成状況（平成 26 年度末）

※ 取組方針の達成状況（平成 26 年度末）は、各施策の目標数値等（事業計画等で設定されている数値（参加者数、普及率、開催回数等））を達成しているか否かの観点から、各担当部局において次の分類で評価した。

A	既に達成した	3 施策
B	達成に向け順調に推移している	84 施策
C	今後（平成 25 年度以降）の展開により達成可能である	12 施策
D	達成するためには、かなりの努力が必要である	1 施策
E	その他	なし

- 100 施策のうち、3 施策が「既に達成した」、84 施策が「達成に向け順調に推移している」となっており、8 割以上の施策が順調に推移している状況にある。
- 計画期間終了までに、計画に掲げる施策が達成できるよう、引き続き、取り組みを行っていく。
- とりわけ、高度化する消費者相談への適格な対応や、事業者指導の強化、消費者教育の推進に関する法律の施行に伴う消費者の自立に向けた教育の推進を行っていく必要があることから、消費者行政活性化基金を有効に活用し、これらの施策を積極的に実施していく。

重点目標	施策数	達成状況					評価
		A	B	C	D	E	
1 消費生活相談体制の充実強化	18		15	2	1		➡
(1) 相談窓口の周知・誘導、専門の消費生活相談員の配置等による相談体制の充実の促進	9		8	1			
(2) 相談情報の蓄積や検索ができる PIO-NET システムが設置可能な環境整備	2		1	1			
(3) 県・市町の消費生活相談員の資質向上のための法的知識やあっせん技術などに関する研修の充実	3		3				
(4) 弁護士会、福祉関係等の相談機関との相互連携の強化	2		1		1		
(5) 相談処理での解決が見込めない場合における苦情処理委員会の活用	1		1				
(6) 差止請求権を行使できる適格消費者団体との連携による消費者被害の防止	1		1				
2 商品・サービスの安全確保	43		37	6			➡
(1) 関係機関との相談情報の共有による消費者トラブルへの迅速な対応と被害の拡大防止	2		2				
(2) 消費者事故情報の迅速な集約及び県民・関係機関等へ提供	5		5				
(3) 携帯電話やインターネットのトラブルに関する情報提供、警察等関係機関との連携による被害防止	5		4	1			
(4) 悪質な事業者に対する指導体制の強化及び国・近隣県等との連携	8		7	1			
(5) 製品等の表示、計量、広告等の適正指導の強化	8		4	4			
(6) 事業者のコンプライアンス意識の向上等、消費者視点での事業活動の支援	4		4				
(7) 生活関連物資について不当な事業活動の是正による公正な価格形成の促進	2		2				

(8) 医療・介護・福祉分野におけるサービスの適正化の促進	2		2					
(9) 多重債務者の相談窓口への迅速な誘導及び関係機関等との連携による生活再建等並びに警察と連携したヤミ金融撲滅対策の強化	7		7					
4 高齢者等社会的弱者への支援	6		6					↑
(1) 関係団体等と連携した高齢者、障害者等社会的弱者への的確な情報提供	4		4					
(2) 消費生活のリーダー的人材の養成、市町及び関係団体等と協力した地域における消費者力の向上	2		2					
5 消費者の自立支援	14	1	10	3				↑
(1) 県民の商品・サービスに関する学習機会の拡大、県民に対する暮らしや消費生活に関する情報提供の充実	10	1	8	1				
(2) 幼児期からの発達段階に応じた体系的な消費者教育の推進	4		2	2				
6 環境への影響に配慮できる消費者の育成	8	2	5	1				↑
(1) 消費者の環境配慮行動の促進	5	1	4					
(2) 廃棄物の排出抑制や資源の再利用に取り組む消費者の育成	3	1	1	1				
7 県民意見の消費者行政への反映	4		4					↑
(1) 消費者団体等の自主的活動の支援、県民や消費者団体等の意見を施策に反映するための意見交換会の実施等	2		2					
(2) 県民や消費者団体との協働の仕組みづくりの推進	2		2					
8 関連機関との連携強化	7		7					↑
(1) 県庁内関係部局や市町等行政機関との連携確保	5		5					
(2) 国や近隣県等と連携した広域的な事業者指導体制の構築	2		2					
計	100	3	84	12	1			
「食品の安全に関する推進プラン」に基づく事業 （「広島県食品安全推進協議会」で管理）	20							
合計	120							