平成28年度広島県消費者基本計画（第２次）の実施状況等について

平成29年8月28日
消　費　生　活　課

広島県消費者基本計画（第２次）第５章の２「進行管理」に基づき，同計画に定めた128の具体的施策について，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た。

１　平成28年度の取組について

平成28年度の施策の実施状況を，計画に定める施策目標や取組の方向に基づき，次の分類により評価した。

計画以上	計画を上回る成果があった。
ほぼ計画どおり	ほぼ計画ど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。
未達	計画していた成果には達しなかった。
その他	事件，事案が生じなかったため，実施しなかった等

【検証結果】

施策目標	施策数	実施状況			
		計画以上	ほぼ計画どおり	未達	その他
1　消費生活相談体制の充実強化	19	0	18	0	1
2　高齢者等への支援	8	0	8	0	0
3　事業者指導の強化	9	0	8	0	1
4　商品・サービス・食品の安全性の確保	11	0	11	0	0
5　事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保	8	0	6	0	2
6　様々な場における消費者教育の推進	41	0	41	0	0
7　消費者教育推進のための人づくり	7	0	7	0	0
8　消費生活と関連する他の教育との連携推進	9	0	9	0	0
9　消費者行政への県民意見の反映	4	0	4	0	0
10　関係機関等との連携・協働	12	0	12	0	0
計	128	0	124	0	4

○　10の施策目標について，いずれの目標においても計画に対して「未達」となった施策はなく，全体で128施策のうち124施策が「ほぼ計画どおり」となり，平成28年度の取組は概ね計画どおりの成果があったと評価できる。

○　「その他」となった取組は,

消費者苦情処理委員会，公益通報者保護制度,

特定生活関連物資の指定，災害時の生活関連商品の安定確保,

であり，事件，事案が生じなかったことによるものである。

２　平成29年度の取組方針について

平成29年度の取組について，当該施策の必要性の観点から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，一層注力していく必要がある。
継　続	今後も現在の取組方針により継続する必要がある。
見直し	今後も継続するが，より効果的・効率的な実施方法に見直す必要がある。
廃　止	目標を達成し，現状が改善されたので，今後取り組む必要はない。

施策目標	施策数	取組方針			
		拡充	継続	見直し	廃止
1　消費生活相談体制の充実強化	19	1	18	0	0
2　高齢者等への支援	8	0	8	0	0
3　事業者指導の強化	9	0	9	0	0
4　商品・サービス・食品の安全性の確保	11	0	11	0	0
5　事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保	8	0	8	0	0
6　様々な場における消費者教育の推進	41	0	41	0	0
7　消費者教育推進のための人づくり	7	0	7	0	0
8　消費生活と関連する他の教育との連携推進	9	0	7	2	0
9　消費者行政への県民意見の反映	4	0	4	0	0
10　関係機関等との連携・協働	12	0	12	0	0
計	128	1	125	2	0

○　平成29年度に実施の128施策のうち，125施策が「継続」，1施策は「拡充」，2施策は「見直し」を行うこととした。

○　「拡充」するとした施策は，

・　専門家との連携が十分でない市町を支援するため，新たに市町からの弁護士相談を受け付けることとしたもの

である。

○　一方，「見直す」とした施策は，

・　食育に関する支援事業において，健康生活応援店認証基準の見直し，及び「けんこうチャレンジ」事業の参加者数増加に向けて取組を見直す

ことを内容とするものである。

３　施策目標の進捗状況

128 の具体的施策の実施状況を踏まえ，10 の施策目標について，計画期間内における目標の達成見込みを次のとおり点検した。

点検区分	内　容
順調	計画どおり進められており，計画期間内に施策目標の達成が見込まれる
概ね順調	遅れの要因はあるが，取組の改善により施策目標の達成が見込まれる
やや遅れている	現状の取組を改善・強化すれば，施策目標の達成が見込まれる
遅れている	目標達成が見込まれない

基本的方向Ⅰ　消費者被害の防止と救済

- 施策目標１は，消費生活相談窓口の認知度は，消費者団体における調査が隔年実施のため成果指標はないが，若者を対象に県で独自に調査（500 人規模を２回実施）したところ，いずれの調査においても若者の窓口認知度は 70%を超える結果となっており，相談窓口を週５日開設する市町数に遅れがあるものの，取組の改善により施策目標の達成が見込まれる。
- 施策目標２及び３は計画どおり進められており，施策目標の達成が見込まれる。

施策目標	目標指標			H28 年度取組状況	点検結果
	項目	現状（H25）	目標		
1　消費生活相談体制の充実	消費生活相談窓口の認知度	71.9% (H24)	80%	69.9% (27 年度)	概ね順調
	相談窓口を週５日以上開設する市町数	14 市町	全市町 (23 市町)	16 市町	
	PIO-NET 設置又は LGWAN 等利用市町数	14 市町	全市町 (23 市町)	19 市町	
2　高齢者への支援	高齢者等の消費者被害防止のための見守り体制がある市町数	6 市町	23 市町 (全市町)	17 市町	順調
	「見守りねっと」メールマガジン登録者数	279 人	3,000 人	1,703 人	
3　事業者指導の強化	特定商取引法に関する事業者指導件数	指導件数 213 件 行政処分 1 件	－	指導件数 170 件 行政処分 1 件	順調

基本的方向Ⅱ　消費者の選択の機会と安全・安心の確保

- 施策目標４・５は計画通り進められており，施策目標の達成が見込まれる。

施策目標	目標指標			H28 年度取組状況	点検結果
	項目	現状（H25）	目標		
4　商品･サービス･食品の安全性の確保	法令に基づく立入検査件数 ＬＰガス法 貸金業法 家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法 食品安全推進協議会における協議・情報交換	 240 件 18 業者 2 店舗 2 回	 － － － －	 133 件 14 業者 5 店舗 2 回	順調
5　事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保	景品表示法に関する指導件数	相談対応 55 件	＿	相談対応 113 件	順調

基本的方向Ⅲ　消費者教育の推進

・　若者（30 歳未満）の窓口認知度は，消費者団体における調査が隔年実施のため成果指標がないが，若者を対象に県で独自に調査（500 人規模を 2 回実施）したところ，いずれの調査においても若者の窓口認知度は 70%を超える結果となった。啓発講座が２市町で未開催，かつ啓発講座の大規模化による開催回数の未達があるものの，取組の改善により施策目標６の達成が見込まれる。

・　施策目標７，施策目標８は計画通り進められており，施策目標の達成が見込まれる。

施策目標	目標指標			H28 年度 取組状況	点検結果
	項目	現状（H25）	目標		
6　様々な場における消費者教育の推進	（重点的取組目標） 若者の相談窓口認知度	39.2%	70%	43.6% (27 年度)	概ね順調
	県･市町開催の啓発講座等の実施状況	県・21 市町 344 回	毎年度，県・全(23)市町 毎年度，現状以上の回数	県・21 市町 302 回	
7　消費者教育推進のための人づくり	（参考指標） 教育指導者研修会の実施回数 啓発講座講師研修の実施回数	1 回(23 人) 1 回(25 人)	― ―	1 回(32 人) 1 回(24 人)	順調
8　消費生活と関連する他の教育との連携推進	金融広報委員会の講師派遣制度活用件数 弁護士会･司法書士会の出前講座開催件数（県あっせん分）	1 件 ―	― ―	2 件 5 件	順調

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

・　施策目標９・１０は計画通り進められており，施策目標の達成が見込まれる。

施策目標	目標指標			H28 年度 取組状況	点検結果
	項目	現状（H25）	目標		
9　消費者行政への県民意見の反映	県民意見の調査件数 消費者団体との意見交換会開催回数	― ―	― ―	1,028 件 1 回	順調
10　関係機関等との連携･協働	中国地方悪質事業者対策会議の開催 消費者団体の消費者問題に関する啓発活動への補助 弁護士会･司法書士会の出前講座開催件数（県あっせん分）	2 回 5 件 ―	― ― ―	2 回 2 件 5 件	順調