

平成 30 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

〔 令和 2 年 1 月 9 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 30 年度の取組について

平成 30 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	計画を上回る取組の実績があった。
ほぼ計画どおり	ほぼ計画どおり又は例年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	40	0	1
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	8	0	1
9 消費者行政への県民意見の反映	4	0	3	0	1
10 関係機関等との連携・協働	12	0	12	0	0
計	128	0	121	0	7

- 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 121 施策が「ほぼ計画どおり」となり、平成 30 年度は概ね計画どおり取組を実施している。

- 「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」、「市町の消費者月間への取組協力」、「金融・金銭教育研究校制度への協力」、「消費者団体等との意見交換」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 令和元年度を取組方針について

平成 31（令和元）年度を取組について、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	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	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	8	1	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	126	1	1

- 令和元年度に実施の 128 施策のうち、「継続」が 126、「見直し」が 1 施策、「廃止」が 1 施策であった。

- 「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制度を店舗や県民が利用しやすい基準とするために見直すというものである。

- 「廃止」とした施策は、

- ・ P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）の設置要件を満たさない市町を含めた全県的な相談情報の共有を進める中で、残りの 4 市町の L G W A N（総合行政ネットワーク）による接続が完了したことによるものである。

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
その他	目標指標なし

基本的方向Ⅰ 消費者被害の防止と救済

- ・ 施策目標1の消費生活相談窓口の認知度については、消費者団体が実施した調査によると、70.1%が消費生活相談窓口を知っていると回答しているが、目標である80%には、まだ開きがある。また、相談窓口を週5日以上開設している市町は16市町に止まっており伸び悩んでいる状況にある。
- ・ 施策目標2については、見守り体制のある市町やメールマガジンの登録者数が徐々に増えているものの、目標達成には、まだ開きがあることから、事業内容の周知をはじめ、県民・市町・関係団体への働きかけを一層強く行う必要がある。
- ・ 3は計画どおり進められている。

施策目標	目標指標			H30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%	70.1% (H29)	やや遅れている
	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)	23市町	
2 高齢者等への支援	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)	21市町	概ね順調
	「見守りねっと」メールマガジン登録者数	279人	3,000人	2,008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 152件 行政処分1件	その他

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は計画どおり進められている。

施策目標	目標指標			H30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				その他
	・LPガス法	240件	—	198件	
	・貸金業法	18業者	—	14業者	
	・家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法	2店舗	—	3店舗	
	・食品安全推進協会における協議・情報交換	2回	—	2回	

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 70件 指導・注意 10件	その他
---------------------------	---------------	-------------	---	-----------------------------	-----

基本的方向Ⅲ 消費者教育の推進

- ・ 若者（30歳未満）の窓口認知度は向上したものの（40.5%）、目標とは依然として開きがある。今後、施策目標6の目標達成に向け取組の強化を図る必要がある。
- ・ 施策目標7、8については、概ね計画どおり進められているが、一部需要の掘り起こしが必要な状況となっている。

施策目標	項目	目標指標		H30年度 取組状況	点検 結果
		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%	40.5% (H29)	やや遅れている
	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・22市町 350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	1回(23人)	—	1回(17人)	その他
	啓発講座講師研修の実施回数	1回(25人)	—	1回(25人)	
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	1件	—	—	その他
	弁護士会・司法書士会の出前講座開催件数(県あつせん分)	—	—	—	

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は概ね計画どおり進められている。

施策目標	項目	目標指標		H30年度 取組状況	点検 結果
		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	—	—	1,000件	その他
	消費者団体との意見交換会開催回数	—	—	—	
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	2回	—	2回	その他
	消費者団体の消費者問題に関する啓発活動への補助	5件	—	2件	