

施策133

消費生活の安全の確保

【主担当部局：環境生活部】

めざす姿

事業者から安全で安心な商品やサービスが提供されるとともに、消費者団体、地域住民、事業者団体、教育機関、市町等のさまざまな主体の連携により、消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、県民一人ひとりが消費生活に関する正しい知識や情報を得て、自主的かつ合理的な消費活動を行っています。

平成27年度末での到達目標

身近なところで、さまざまな主体の連携による消費者啓発や消費者教育、情報提供が行われ、地域で支え合う意識が高まることにより、消費者トラブルの予防や解決など県民の皆さんの自主的な取組が広がっています。

評価結果をふまえた施策の進展度と判断理由

進展度 *	B (ある程度進んだ)	判断理由	県民指標も活動指標も目標値を達成していますが、ホテル等における食材の不適切表示が県内においても発生したことから、完全に進展したとは言えないと判断し、「B」としました。
----------	----------------	------	---

【\*進展度：A（進んだ）、B（ある程度進んだ）、C（あまり進まなかった）、D（進まなかった）】

県民指標						
目標項目	23年度	24年度	25年度		26年度	27年度
	現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値
消費生活情報を県民が利用している件数	/	54,500件	54,500件	1.00	56,000件	56,000件
	53,322件	51,032件	57,505件		/	/
目標項目の説明と平成26年度目標値の考え方						
目標項目の説明	消費生活に関する講座、研修会、情報提供事業の情報を利用している件数（交通安全・消費生活課調べ）					
26年度目標値の考え方	平成27年度目標値達成に向けて、目標値を56,000件としました。					

活動指標							
基本事業	目標項目	23年度	24年度	25年度		26年度	27年度
		現状値	目標値 実績値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値
13301 消費者の自立のための支援（環境生活部）	消費生活講座が役に立つと回答した受講者の割合	/	97.6%	98.4%	1.00	99.6%	100%
		96.8%	98.4%	99.2%		/	/

13302 消費者被害の防止・救済（環境生活部）	消費生活相談の解決につながる助言を行った割合		97.3%	98.0%	1.00	99.3%	100%
		96.8%	98.0%	98.2%			

(単位：百万円)

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
予算額等	118	132	95		
概算人件費		135			
(配置人員)		15 人			

### 平成 25 年度の取組概要

- ①「みえ・くらしのネットワーク」会員との連携による消費者月間記念講演会や消費者フェスタ等の講演会（3 回 989 人）、出前講座（25 回 752 人）、青少年消費生活講座（20 回 2403 人）等啓発事業を実施するとともに、ホームページ等さまざまな広報媒体による情報提供を実施
- ②消費者啓発地域リーダー養成講座（5 回 49 人増）を開催するとともに教材提供等により活動を支援（リーダー登録者累計 108 人）
- ③三重県消費者教育推進地域協議会の設置、教職員研修会や e ラーニング教材作成（3 本）の支援
- ④消費生活相談員の養成講座（62 人）の開催、研修への派遣による消費生活相談員の資質向上  
市町の相談窓口充実のため、巡回訪問、市町ホットラインによる助言、相談マニュアル作成等により支援を行うとともに、市町の広域的連携の調整（会議 4 回）、助言により 2 町が相談員配置
- ⑤事業者に対して、特定商取引法に基づく行政指導（2 件）、近隣県や関係機関との連携強化による情報共有と合同指導（1 件）を実施
- ⑥食材の表示の適正化のため、不当商取引指導専門員を 2 名増員し、研修会開催や講師派遣（4 回）、自己点検等自主的取組の支援を実施。また景品表示法に基づく指導、業界団体への要望（6 件）を実施

### 【年間実施結果】

#### 平成 25 年度の成果と残された課題（評価結果）

- ①消費生活講座等の開催、さまざまな広報媒体による情報提供や啓発活動、平成 24 年度に制作した Web コンテンツの配信等により、県民の皆さんの消費者被害の未然防止に関する意識が醸成されつつありますが、依然として消費者問題が発生しているため、今後も相談の状況に応じて効果的に啓発を行っていく必要があります。
- ②高齢者の消費者被害防止のため、老人クラブや福祉関係者等に働きかけ、消費者啓発地域リーダーを養成しました。高齢者の相談割合が増加していることから、今後さらに、地域リーダーの実践力を高め、地域啓発を促進する必要があります。
- ③消費者、事業者、教育関係者、福祉関係者等で構成する三重県消費者教育推進地域協議会を設置したことから、今後、総合的・体系的な消費者教育推進計画について検討する必要があります。
- ④市町の広域的連携の調整を行った結果、2 町に消費生活相談員が配置されるなど、徐々に相談体制が充実されていますが、小規模な市町における単独の消費生活相談員配置は難しい状況にあります。市町と十分意見交換しながら、市町の相談体制充実に向けて更に働きかけや助言を行っていく必要があります。
- ⑤健康食品の送りつけ商法など悪質な被害事例が依然として発生していることから、消費者被害の発生・拡大防止を図るため、更に関係機関等との連携を強化し、事業者指導に取り組む必要があります。

⑥ホテル等における食材の不適切表示が県内においても発生したことから、事業者における研修会開催や自己点検等自主的取組の支援を行いました。食品表示の適正化に向けて、事業者に対する啓発や監視指導を強化していく必要があります。

平成26年度の改善のポイントと取組方向(環境生活部 次長 北村文明 059-224-2468)

- ①さまざまな主体が参画するネットワークの拡大を進め、連携して幅広く啓発活動を行います。また、本県で相談の多い工事・建築関連のトラブルや急増する悪質商法、振り込め詐欺など、相談状況に応じて、警察や関係団体等と連携して啓発を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。
- ②高齢者の消費者被害防止のため、市町や関係団体等と連携し、地域の状況に応じて消費者啓発地域リーダーの増員や実践力向上のための研修会開催、教材の提供など、地域啓発の促進に取り組みます。
- ③関係部局、関係機関と連携し、消費者教育の教材の充実など具体的推進策を進めるとともに、三重県消費者教育推進地域協議会において、総合的・体系的な消費者教育推進計画等について検討します。
- ④県消費生活センターは、県内の消費者行政の中核センターとして、消費者事故等に関する情報集約や情報提供を行うとともに、専門的な相談対応等を行います。また、県民の皆さんに一番身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、広域的連携による相談体制の充実等について働きかけや助言を行います。
- ⑤悪質な商取引や不当な表示等について、市町や警察、近隣県、関係機関等と連携して合同指導を行うなど効果的・効率的な事業者指導を行います。
- ⑥食材の表示の適正化に向けて、不当商取引指導専門員を継続して2名増員し、消費者庁、関係部局、事業者団体等との連携により、事業者に対して巡回訪問や研修会開催等の周知・啓発、自主的取組の支援、監視指導の強化に取り組みます。

