



～くらしの理想郷“ふじのくに”を目指して～

静岡県消費者行政推進基本計画

[進捗評価]

平成 25 年 3 月

(目次)

○「消費者施策の展開の方向」の進捗評価

○「消費者施策の展開の方向」の評価方法	1
1 自ら学び自立する消費者の育成	2
2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保	6
3 消費者被害の防止と救済	16
4 環境に配慮した暮らしづくりの推進	23

○「施策推進のための体制整備」の状況

1 多様な消費者問題に迅速に対応するための連携強化	25
2 県および市町の消費生活相談窓口の強化	29
3 消費者事故等に関する情報の収集・国への通知	31

「消費者施策の展開の方向」の進捗評価

○「消費者施策の展開の方向」の評価方法

4つの「消費者施策の展開の方向」について、静岡県総合計画と整合させた「指標」及び「目標数値」を設定し、現状値（平成23年度実績値）と平成25年度目標値を比較し、以下の区分により達成状況の評価を行った。

区分	達成状況		
A	目標の早期実現が可能		
B	目標達成に向け、順調に推移	B ⁺	現状値が目標設定時の指標推移の想定以上であり、目標達成が見込まれる
		B	現状値から判断し、目標達成が見込まれる
		B ⁻	現状値に若干の遅れが見られるが、目標達成は十分可能と見込まれる。
C	目標達成に向け、より一層の推進を要する		
D	目標達成困難		
—	統計値等発表前	指標確定前、当該年度に調査なし等	

また、「消費者施策の展開の方向」の各事業の取組実績を数値で示し、消費者行政の推進の視点から検証した。

消費者施策の展開の方向

1 自ら学び自立する消費者の育成

(1) 目的と指標の達成状況

目的	確かな目で本物を見極め、自ら考え行動できる「自立する消費者」を育成・支援するため、消費者への情報提供や消費教育の充実を図ります。				
	指標名	基準値	現状値	H25 目標	達成状況
	消費生活相談において消費者が自主的に交渉できるよう助言した割合	(H21) 84.4 %	(H23) 80.5%	90%	C

(2) 評価

- 平成 21 年度から、国の交付金を原資とする消費者行政活性化基金事業により、メディア・啓発誌等による広報や消費者講座の開催、メールマガジン「くらしのめ〜ル」の配信（平成 23 年 10 月から月 2 回配信）等による啓発を拡充しているが、消費生活相談において自主的に交渉できるよう助言した割合は減少した。これは、ファンド型投資商品や公社債に関する相談等、消費者が自主交渉できない新たな事案の増加、また自主的交渉が困難な高齢者の相談割合の増加が要因と考えられ、一層の推進が必要である。

(3) 今後の施策展開

- 消費者が自主交渉できない新たな事案が増加しているため、今後も引き続き「自立した消費者」の育成に向けた消費教育の充実及び消費者に対する情報提供、啓発等の未然防止策に関係機関と連携して取り組む。
- 高齢者に対しては、消費者被害の未然防止が第一であることから、戸別訪問などフェイス・トゥ・フェイスの啓発を継続実施する。
- 引き続き、パソコンや携帯電話に「くらしのめ〜ル」を配信し、くらしに役立つ消費生活情報を消費者に対し直接、いち早く届ける。
- 将来、消費者の中核を占める小・中・高校生に対する学校教育においては、新学習指導要領において消費教育が随時取り入れられているが、国では、消費を通じてより良い社会の実現を目指す消費者教育を推進する「消費者教育推進法」が平成 24 年 8 月に公布されたことから、本県においても、消費教育のあり方について研究を行う。

(4) 取組の実績

①消費者啓発の強化

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	県主催啓発講座参加者数(委託事業を含む) (県民生活課)	6,869 人	5,488 人	9,000 人以上 (H25)

2	消費者団体委託啓発講座参加者数 (県民生活課)	5,976 人	9,509 人	6,000 人以上 (H25)
3	消費者フォーラム参加者数 (県民生活課)	210 人	250 人	—
4	生協指導検査件数 (県民生活課)	9 件	8 件	11 件 (H23)
5	地産地消率(量販店等での県産青果物のシェア) (マーケティング推進課)	27%	33%	30% (H25)
6	地産地消月間での地産地消フェア実施店舗数 (マーケティング推進課)	延べ472 店舗	延べ486 店舗	延べ490 店舗 以上(H24)
7	県産品を選んで購入する県民の割合 (マーケティング推進課)	74%	73%	—

○消費者啓発強化事業の実施

- ・消費者団体等に委託した高齢者被害防止講座の充実により、県主催講座への参加者数は増加し、消費者啓発の強化に寄与した〔県民生活課〕。

○消費者団体への活動支援

- ・消費者団体が実施する啓発事業を支援し、県民への消費者啓発を強化した〔県民生活課〕。

○消費生活協同組合の育成・指導

- ・生協法に基づく検査及び指導を実施し、消費者の自発的な協同組織である生協の健全な発展に寄与した〔県民生活課〕。

○地産地消運動の推進

- ・量販店と連携した地産地消運動を推進した結果、地産地消率が33%に上昇した〔マーケティング推進課〕。
- ・県民の日(8/21)と富士山の日(2/23)を中心とした地産地消フェアの開催を重点的に働き掛けた結果、実施店舗が延べ486店舗に増加した〔マーケティング推進課〕。
- ・これまでの地産地消運動の推進により、県産品を選んで購入する県民の割合は、16年度の47%から大きく増加し、ここ数年は高止まりしている〔マーケティング推進課〕。

②暮らしに関する情報提供

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費生活情報誌「くらしのめ」発行回数 (県民生活課)	7 回	7 回	6 回 (H23)
2	「医療ネットしずおか」ホームページアクセス数 (医務課・薬事課)	223,962 件	268,861 件	—
3	食育指導者の育成数 (健康増進課)	997 人	1,784 人	—
4	食育教室開催箇所数、受講者数 (健康増進課)	61 箇所 1,659 人	50 箇所 1,606 人	—
5	食の安全に関するタウンミーティング実施回数 (衛生課)	12 回	15 回	12 回 (H25)
6	食の安全推進のための意見交換会実施回数 (衛生課)	2 回	2 回	2 回 (H25)

7	薬とくらしの教室講座数 (薬事課)	122 講座	59 講座	—
8	薬の相談室相談件数 (薬事課)	6,825 件	6,696 件	—
9	「静岡こだわりの逸品ガイド」ホームページアクセス数 (マーケティング推進課)	162,721 件	158,935 件	—

○消費に関する統計調査の実施・公表

- ・静岡県小売物価統計調査を実施し、その結果を「静岡県消費者物価指数」として毎月県のホームページで公表するなど、県内の物価の動向に関する情報を提供した〔統計調査課〕。

○消費生活に関する情報提供

- ・消費者行政活性化基金を活用して「くらしのめ特集号」を新聞購読全世帯に配付するなど、情報提供に寄与した〔県民生活課〕。

○住まいに関する情報提供

- ・住まいづくり支援ガイドを作成して、県民に配布し、最新の住情報提供に努めた。〔住まいづくり課〕

○医療機関・薬局に関する情報提供

- ・医療機関や薬局の機能に関する情報を把握し、「医療ネットしずおか」や医療相談を通じて、県民に分かりやすく提供した〔医務課・薬事課〕。

○望ましい食生活に関する知識の普及や情報提供

- ・食文化の伝承等、幅広い食育知識を持った人づくりが着実に進められた〔健康増進課〕。

○食の安全に関する情報提供

- ・消費者等に対し、県の施策等の情報提供を行うとともに意見交換を行い、消費者の意見を食品安全行政に反映させるよう努めた〔衛生課〕。
- ・消費者団体、業界団体、有識者及び行政が情報提供や意見交換を行い、出された意見等を食品安全行政に反映させるよう努めた〔衛生課〕。

○医薬品に関する情報提供

- ・医薬品に関する正しい知識普及のための講座を開催し、消費者に対する医薬品に関する情報提供に寄与した〔薬事課〕。
- ・医薬品等に関する相談に応じることなどにより、消費者に対する医薬品に関する情報提供に寄与した〔薬事課〕。

○県産農林水産物に関する情報提供

- ・美味しい静岡・いっぴんコラムの開設や独自ドメインの取得等により、アクセス数は20年度の53,899件から大幅に増加したが、ここ数年は横ばい状態である〔マーケティング推進課〕。

③消費者教育の推進

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費者ホーム講座受講者数 (県民生活課)	249 人	237 人	250 人 (H25)

2	環境学習指導員派遣者数 (環境ふれあい課)	552 人	440 人	261 人 (H24)
3	小・中学生に対する食品安全教室開催回数 (衛生課)	18 回	4 回	—
4	消費者を対象とした食品衛生講習会開催回数 (衛生課)	11 回	13 回	—
5	「静岡こだわりの逸品ガイド」ホームページアクセス数【再掲】 (マーケティング推進課)	162,721 件	158,935 件	—

○消費者学習支援の推進

- ・消費者ホーム講座を実施し、消費者の自宅での学習機会を提供し、消費教育の推進に寄与した〔県民生活課〕。

○私立学校での取組促進

- ・関係各機関からの情報提供を行い、私立学校における消費教育の充実に努めた〔私学振興課〕。

○環境に配慮した消費生活に関する環境教育・環境学習の推進

- ・地域における消費教育の学習会へ環境学習指導員を講師として派遣し、消費教育の推進に寄与した〔環境ふれあい課〕。

○小・中学生に対する食の安全教室の開催

- ・食品表示や食中毒防止方法等について学習することにより、正しい食品安全の知識啓発に努めた〔衛生課〕。

○食品衛生消費者講座や消費者懇談会の開催

- ・食品表示や食中毒防止方法等について講習を行い、正しい食品安全の知識の啓発に努めた〔衛生課〕。

○県産農林水産物に関する情報提供

- ・美味しい静岡・いっぴんコラムの開設や独自ドメインの取得等により、アクセス数は20年度の53,899件から大幅に増加したが、ここ数年は横ばい状態である【再掲】〔マーケティング推進課〕。

○公立学校での消費教育の推進

- ・消費教育を含め、新学習指導要領において充実が図られた内容等について、小・中・高等学校教員を対象に、教科等指導リーダーの指導者養成講座や教務主任への教育課程説明会を開催し、周知を行った〔学校教育課〕。

○社会教育施設における消費教育の推進

- ・県内の市町や大学、民間教育事業団体等が実施する様々な分野・領域の講座情報を、「しずおか県民カレッジ」としてホームページで発信しており、消費者教育を含む講座情報も紹介している〔社会教育課〕。

消費者施策の展開の方向

2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

(1) 目的と指標の達成状況

目的	商品やサービスそのものの安全の確保、取引や表示の適正化などに取り組むほか、消費者を第一に考え、事業活動を展開する事業者の育成に努めます。				
	指標名	基準値	現状値	H25 目標	達成状況
	食の安全に対する県民の信頼度	(H21) 54.7%	(H24 県政世論調査) 68.8%	66%	B+

(2) 評価

- ・食の安全に関するタウンミーティングの開催などのリスクコミュニケーションを推進したことにより、「食の安全に対する県民の信頼度」については 68.8%と、目標値である 66%を超え、概ね良好に推移しているが、食品の放射性物質汚染や全国的な表示の改ざんなど信頼を低下させる要因は多く、食の安全に対する正しい知識の理解普及に努める必要がある。

(3) 今後の施策展開

- ・今後も引き続き、各分野において消費者への情報提供・公開、事業者等への監視・指導を実施し、安全な商品・サービスが提供される消費者の安心確保に努める。
- ・福島第一原子力発電所事故に起因する食品等の放射性物質汚染が社会問題化し、食品の安全の確保が必要となっていることから、県内に流通する農畜水産物や加工食品等に対する放射性物質検査を実施し、検査結果等を適時公表するとともに、タウンミーティングやセミナーを開催し、食品と放射性物質に関する正しい知識を普及することなどにより、食品の信頼度の向上を図る。
- ・インターネットによる不当な広告表示や不当な取引行為を行う事業者による被害が発生しているため、これらの事業者に対しては、近隣の都県と連携して指導を行うとともに、消費者に対して被害に遭わないよう注意喚起を促す。

(4) 取組の実績

①食の安全の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費者と県が合意した意見の食品安全施策への反映率 (衛生課)	100%	100%	100% (H25)
2	食品の検査結果等の情報提供回数(年間) (衛生課)	4回	80回	30回以上 (H25)
3	食品業者、飲食店の監視指導結果等の公表頻度 (衛生課)	随時	随時	随時 (H25)

4	保健所等における食の総合相談窓口での相談対応完了率 (衛生課)	99.9%	99.8%	100% (H25)
5	食育推進計画を作成・実施している市町の割合 (健康増進課)	82.9%	97.1%	100% (H25)
6	教育ファームの取組がなされている市町の割合 (茶業農産課)	51.4%	74.3%	75% (H25)
7	地場産品導入協議会のある市町の割合 (茶業農産課)	62.8%	77.1%	100% (H25)
8	食品表示調査件数 (県民生活課)	2,438 件	2,246 件	2,750 件 (H25)
9	食品表示ウォッチャーによる店舗調査件数 (県民生活課)	950 件	908 件	1,000 件 (H25)
10	食品表示合同監視指導件数 (衛生課)	100 件	102 件	100 件 (H25)
11	製茶工場合同監視実施率 (茶業農産課)	23%	20%	15% (H24)
12	不適正な表示割合(お茶) (茶業農産課)	4%	4%	0% (H25)
13	適正な表示割合(しいたけ) ※23 年度設定指標 (林業振興課)	—	80%	100% (H25)
14	水産物表示研修会回数 (水産振興課)	5 回	5 回	5 回 (H25)
15	遺伝子組換え食品の収去検体数 (衛生課)	60 検体	60 検体	60 検体 (H25)
16	しずおか農林水産物認証制度認証累積数 (マーケティング推進課)	50 件	53 件	70 件以上 (H18~24)
17	養殖水産物イベントによる PR 活動回数 (水産資源課)	5 回	4 回	5 回 (H25)
18	貝毒中毒事故発生件数 (水産振興課)	0 件	0 件	0 件 (H25)
19	牛個体識別耳標の装着・情報入力実施率 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
20	地産地消率(量販店等での県産青果物のシェア) 【再掲】 (マーケティング推進課)	27%	33%	30% (H25)
21	環境保全型農業の取組面積 (農山村共生課)	3,283ha	3,577ha	4,600ha (H25)
22	動物用医薬品販売業者への立入検査実施率 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
23	畜産物抗生物質残留検査で基準値を超える検体数 (畜産課)	0 検体	0 検体	0 検体 (H25)
24	水産用医薬品残留検査で基準値を超える検体数 (水産資源課)	0 検体	0 検体	0 検体 (H25)
25	BSE検査対象牛の検査実施率 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
26	家畜の法定伝染病発生件数 (畜産課)	5 件	2 件	0 件 (H25)
27	食品営業許可施設及び許可外施設の監視率 (衛生課)	106.6%	100.0%	100% (H25)
28	食品中の異物混入苦情処理完了率 (衛生課)	100%	100%	100% (H25)

29	集団給食施設の監視率 (衛生課)	102.3%	110.2%	100% (H25)
30	学校給食衛生管理研修会実施率 (学校教育課)	100%	100%	100% (H25)
31	学校給食施設の巡回指導施設箇所数 (学校教育課)	20 箇所	25 箇所	20 箇所 (H25)
32	食品添加物製造施設の違反件数(添加物) (衛生課)	0 件	0 件	0 件 (H25)
33	食品製造施設の違反件数(添加物) (衛生課)	0 件	3 件	0 件 (H25)
34	食品製造施設の違反件数(アレルギー物質) (衛生課)	0 件	1 件	0 件 (H25)
35	と畜場等への衛生管理講習会の実施回数 (衛生課)	56 回	48 回	50 回 (H25)
36	青果卸売市場の検査実施率 (農業振興課)	32%	33%	33.3% (H25)
37	水産物卸売市場の検査実施率 (水産振興課)	26%	26%	25% (H25)
38	輸入食品取扱施設の監視率 (衛生課)	98.4%	70.2%	100% (H25)
39	輸入食品の収去検体数 (衛生課)	518 検体	498 検体	300 検体 (H25)
40	医薬品類似食品の違反件数(医薬品成分等調査) (薬事課)	0 件	1 件	0 件 (H25)
41	医薬品類似食品試買検査における違反件数(表示) (薬事課)	1 件	0 件	0 件 (H25)
42	食品の収去検査における検体数 (衛生課)	4,243 検体	4,451 検体	4,000 検体 (H25)
43	農畜産物の残留農薬検査検体数 (衛生課)	140 検体	137 検体	135 検体 (H25)
44	畜水産物の動物用医薬品検査検体数 (衛生課)	348 検体	325 検体	325 検体 (H25)
45	流通食品等のアレルギー物質検査検体数 (衛生課)	116 検体	134 検体	100 検体 (H25)
46	畜産農家への立入検査実施率 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
47	養殖業者向け講習会開催回数 ※23 年度から実施 (水産資源課)	—	3 回	3 回 (H25)
48	食品衛生推進員による延べ指導件数 (衛生課)	65,165 件	67,622 件	65,000 件 (H25)
49	県内農産物の農薬取締法違反事例数 (農山村共生課)	1 件	0 件	0 件 (H25)
50	養殖魚の水産用医薬品残留検査で基準値を超える 検体数 (水産資源課)	0 検体	0 検体	0 検体 (H24)

○消費者の信頼を確保するための施策

【消費者意見の反映】

- ・タウンミーティングや意見交換会により出された意見等について、県の食品安全行政に係る施策に反映するよう努めた〔衛生課〕。

【食品の安全に関する情報提供・公開の推進】

- ・食品の検査結果等について、定期的に情報提供することにより、消費者の食品に関する安心確保に努めた〔衛生課〕。
- ・違反食品や食中毒等により行政処分を行った場合には、概要等の情報提供を行い、消費者への注意喚起等に努めた〔衛生課〕。
- ・保健所等において、消費者が抱える食品に関する疑問・不安に一元的に対応することにより、県民の食の安全に関する信頼度向上に努めた〔衛生課〕。

【食品の安全に関する教育活動】

- ・市町による食育推進計画の策定により、地域における食育の推進体制の整備を進めた〔健康増進課〕。
- ・教育ファームの取組を拡大することで、農業・農村への理解を促進し、安全安心な農産物提供に対する理解促進に寄与した〔茶業農産課〕。
- ・学校給食への地場産品導入に対する取組を実施し、安全安心な地場産品の提供に寄与した〔茶業農産課〕。

【食品表示の適正化の推進】

- ・食品表示調査を通じて不適正表示の指導・啓発を行い食品表示の適正化に寄与した〔県民生活課〕。
- ・消費者による通常の消費生活の中での食品表示監視を行い、食品表示に精通した消費者の育成に寄与した〔県民生活課〕。
- ・健康福祉部、経済産業部、くらし・環境部が合同で食品営業施設に対し、食品表示監視指導を行うことにより表示の適正化を推進した〔衛生課〕。
- ・市場に出荷された農産物に品名・産地名など適正な食品表示がされているか検査した〔農業振興課〕。
- ・製茶工場に対し、食品表示監視指導を実施したことにより、表示の適正化を推進した〔茶業農産課〕。
- ・お茶の商品表示について、不適正な表示の事業者に対し指導を行い、表示の適正化を推進した〔茶業農産課〕。
- ・しいたけの品質表示内容について、道の駅等の直販所を中心に現場指導を実施し、適正表示の促進に寄与した〔林業振興課〕。
- ・水産加工団体、市場関係者等を対象に、県内5地区において「水産物表示研修会」を開催した〔水産振興課〕。
- ・遺伝子組み換え食品の検査を行うことにより、表示不適正食品の排除に努めた〔衛生課〕。

【県産食品の信頼確保】

- ・しずおか農林水産物認証制度の新規認証取得は7件あったものの、3者が未更新、1者が廃業したことにより、3件の増加に止まった〔マーケティング推進課〕。
- ・県民を対象にした養殖業のPR事業において、水産用医薬品等に関する説明も実施し、消費者に対する食の安全情報を提供した〔水産資源課〕。
- ・県、浜松市及び浜名漁協により「浜名湖貝毒監視連絡会」を構成し、年間を通して、原因プランクトンの発生調査及び貝毒検査を実施し、貝毒中毒事故の発生を防止した〔水産振興課〕。
- ・個体識別システムの推進により家畜疾病の防疫が徹底することで、食肉の安全性確保

に寄与した〔畜産課〕。

- ・量販店と連携した地産地消運動を推進した結果、地産地消率が33%に上昇した【再掲】〔マーケティング推進課〕。
- ・化学肥料・化学農薬の使用量を減らした環境保全型農業を推進し、安全安心な農産物の供給を進めた〔農山村共生課〕。

○生産から流通・消費における食の安全確保のための施策

【生産段階における指導の強化】

- ・農薬の適正使用を推進し、安全な農産物の生産に努めた〔農山村共生課〕。
- ・動物用医薬品の適正な流通を確認し、医薬品の使用に起因する危害発生の防止に努めた〔畜産課〕。
- ・畜産物の抗生物質残留検査により、安全性の高い畜産物を供給した〔畜産課〕。
- ・養殖業者の生産物について水産用医薬品残留検査を実施し、消費者の食の安全性に関する信頼性向上に寄与した〔水産資源課〕。
- ・BSE検査の推進により、BSE発生予防及びまん延防止し、食肉の安全確保に寄与した〔畜産課〕。
- ・検査の実施により家畜伝染病を早期に発見し、まん延を防止した〔畜産課〕。

【製造、加工、調理段階における監視指導の強化】

- ・食品営業許可施設及び許可外施設に対し、適正な食品の製造・加工・調理を監視指導することにより、食品の安全確保に努めた〔衛生課〕。
- ・食品中の異物混入に対する苦情に対し、迅速に対応することにより、消費者の食品及び食品事業者に対する不安・不信軽減に努めた〔衛生課〕。
- ・集団給食施設の食中毒防止を図ることにより、健康被害発生防止に努めた〔衛生課〕。
- ・県立学校及び施設における学校給食調理従業員を対象に研修会を開催し、食中毒の防止等を含めた学校給食における衛生管理の徹底及び学校給食従業員としての資質向上を図った〔学校教育課〕。
- ・担当指導主事、退職学校栄養職員を学校給食施設へ派遣し、衛生管理の実態調査を行うとともに、衛生管理の徹底を図るための改善指導をし、「学校給食衛生管理基準」(H21.4施行)に照らした適切な学校給食の実施を図った(国事業・H22～)〔学校教育課〕。
- ・食品添加物製造施設に対し、添加物の適正な製造を監視指導することにより、違反食品の発生防止に努めた〔衛生課〕。
- ・食品製造施設に対し、添加物の適正使用指導及び食品検査を行うことにより、違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・食品製造施設に対し、アレルギー物質の適正表示指導及び食品検査を行うことにより、違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・と畜場及び食鳥処理場の従事者等に対し、衛生的な食肉等の取扱いを啓発することにより、食肉の安全確保に努めた〔衛生課〕。

【流通段階における監視指導の強化】

- ・安全・安心な青果物を安定的に供給するため、卸売市場(青果)の検査を実施した〔農業振興課〕。
- ・新鮮な水産物を安定的に供給するため、地方卸売市場の指導検査を実施した〔水産振興課〕。

- ・輸入食品取扱施設に対し、適正な表示等の監視指導を行うとともに、食品検査を行い違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・医薬品類似食品中から医薬品成分等が検出されないことを確認することにより、食の安全確保に寄与した〔薬事課〕。
- ・医薬品類似食品を試買し、表示を確認するなどにより、食の安全確保に寄与した〔薬事課〕。

【試験検査体制の充実】

- ・県内製造及び流通食品の検査により、適正製造の指導及び違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・農畜産物の残留農薬検査により、違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・畜水産物の動物用医薬品残留検査により、違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。
- ・流通食品等のアレルギー物質の食品検査を行うことにより、違反食品の排除に努めた〔衛生課〕。

【自主管理体制の推進の支援】

- ・畜産農家に巡回指導を実施することで家畜疾病を早期発見・予防するとともに、畜産物の品質向上にも寄与した〔畜産課〕。
- ・養殖関係者を対象とした講習会を開催し、安全な養殖魚を供給するための品質管理手法に対する理解促進を図った〔水産資源課〕。
- ・県知事から委嘱された食品衛生推進員を通じ、地域における食品衛生の向上及び食中毒発生防止を図った〔衛生課〕。

○農水産物認証制度の推進

- ・しずおか農水産物認証制度の新規認証取得は7件あったものの、3者が未更新、1者が廃業したことにより、3件の増加に止まった【再掲】〔マーケティング推進課〕。

○農薬の適正使用の推進

- ・農薬の適正使用を推進し、安全な農産物の生産に努めた【再掲】〔農山村共生課〕。

○畜産物安全性確保のための検査・指導

- ・畜産農家に巡回指導を実施することで家畜疾病の早期発見・予防するとともに、畜産物の品質向上にも寄与した【再掲】〔畜産課〕。

○水産用医薬品等の適正使用指導の推進

- ・養殖業者の生産物について水産用医薬品残留検査を実施し、消費者の食の安全性に関する信頼性向上に寄与した【再掲】〔水産資源課〕。

②製品等の安全の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費生活用製品安全法に基づく市町の立入検査店舗数(国への報告件数) (県民生活課)	203 店舗	196 店舗	—
2	家庭用品品質表示法に基づく市町立入検査店舗数(国への報告件数) (県民生活課)	203 店舗	211 店舗	—
3	消費者事故情報の受付数(県・市町受付分) (県民生活課)	238 件	347 件	—
4	製品の重大事故受付件数(県受付分) (県民生活課)	31 件	40 件	—

5	商品テスト件数(試買・持込) (県民生活課、環境衛生科学研究所)	3件	3件	3件 (H25)
---	-------------------------------------	----	----	-------------

○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

- ・市町に権限委譲済みにつき、市町の指導件数を取りまとめて国に報告した〔県民生活課〕。

○消費者事故等の状況や動向に関する調査・分析

- ・県及び市町で受け付けた消費者事故等の状況を把握し、動向を注視している〔県民生活課〕。

○製品事故等危害・欠陥に関する情報提供

- ・受け付けた製品事故情報を消費者庁に情報提供した〔県民生活課〕。

○商品テストの実施

- ・商品テスト機器を整備し、安全な商品・サービスの提供による安心の確保に寄与した〔県民生活課、環境衛生科学研究所〕。

③適正な取引の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	事業者指導件数(特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例) (県民生活課)	15件	11件	—

○特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例による取引適正化の推進

- ・事業者指導・処分を行うことにより、取引の適正化に寄与した〔県民生活課〕。

④適正な表示の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	食品表示等監視・調査件数(JAS法、景品表示法) (県民生活課)	1,370件	1,324件	—
2	食品表示の信頼度指数 (県民生活課)	55.0%	59.0%	66%以上 (H25)
3	食品表示合同監視指導件数【再掲】 (衛生課)	100件	102件	100件 (H25)
4	食品営業許可施設及び許可外施設の監視率【再掲】 (衛生課)	106.6%	100.0%	100% (H25)
5	温泉利用施設等立入指導実施率 (衛生課)	111.5%	115.1%	100% (H25)
6	栄養成分表示店数 (健康増進課)	744店	776店	900店 (H25)
7	電気用品販売事業者立入検査件数 (新産業集積課)	133件	141件	150件 (H24)

○景品表示法、JAS法などによる表示適正化の推進

- ・事業者指導を行うことにより、表示適正化の推進に寄与した〔県民生活課〕。

○食品衛生法、健康増進法などによる食品表示の適正化指導

- ・健康福祉部、経済産業部、くらし・環境部が合同で食品営業施設に対し、食品表示監視指導を行うことにより表示の適正化を推進した【再掲】〔衛生課〕。
- ・食品営業許可施設及び許可外施設に対し、適正な食品の製造・加工・調理を監視指導することにより、食品の適正表示を推進した〔衛生課〕。

○温泉利用施設の表示の適正化指導

- ・温泉利用施設に対する立入指導を行い、温泉成分表示の適正化に取り組んだ〔衛生課〕。

○栄養成分表示店登録制度の普及

- ・外食等利用者が健康づくりに必要な情報を得られる店舗は増加傾向にあり、県民の健康づくりを支援する環境整備が進んだ〔健康増進課〕。

○電気用品表示に関する販売者指導

- ・電気用品販売事業者への立入調査により、粗悪な電気用品による危険及び災害の発生防止に寄与した〔新産業集積課〕。

⑤地産地消の推進と高品質な県内農林水産物の提供

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	地産地消率(量販店等での県産青果物のシェア)【再掲】 (マーケティング推進課)	27%	33%	30% (H25)
2	地産地消月間での地産地消フェア実施店舗数【再掲】 (マーケティング推進課)	延べ472店舗	延べ486店舗	延べ490店舗 以上(H24)
3	県産品を選んで購入する県民の割合【再掲】 (マーケティング推進課)	74%	73%	—
4	県内農産物の農薬取締法違反事例数【再掲】 (農山村共生課)	1件	0件	0件 (H25)
5	家畜の法定伝染病発生件数【再掲】 (畜産課)	5件	2件	発生0件 (H25)
6	畜産農家への立入検査実施率【再掲】 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
7	HACCP対応水産物流通加工施設数 (水産振興課)	累計2施設	累計3施設	累計4施設 (H25)
8	みかん等果樹、野菜、わさび等特産作物の産出額 (みかん園芸課)	1,101億円	平成25年1 月公表予定	990億円 (H25)
9	木材生産量 (林業振興課)	25万1千m ³	28万2千m ³	45万m ³ (H25)
10	養殖業者向け講習会開催回数【再掲】 ※23年度から実施 (水産資源課)	—	3回	3回 (H25)

○地産地消運動の推進

- ・量販店と連携した地産地消運動を推進した結果、地産地消率が33%に上昇した【再掲】〔マーケティング推進課〕。
- ・県民の日(8/21)と富士山の日(2/23)を中心とした地産地消フェアの開催を重点的に働き掛けた結果、実施店舗が延べ486店舗に増加した【再掲】〔マーケティング推進課〕。
- ・これまでの地産地消運動の推進により、県産品を選んで購入する県民の割合は、16年度の47%から大きく増加し、ここ数年は高止まりしている【再掲】〔マーケティング推進課〕。

推進課】。

○卸売市場の合理化推進

- ・地域拠点市場を中心とした卸売市場の連携を促進し、各市場の強みを生かしたネットワークの形成を図っている〔農業振興課〕。

○農薬の適正使用の推進

- ・農薬の適正使用を推進し、安全な農産物の生産に努めた【再掲】〔農山村共生課〕。

○家畜伝染性疾病対策の推進

- ・検査の実施により家畜伝染病を早期に発見し、まん延を防止した【再掲】〔畜産課〕。

○畜産物安全性確保のための検査・指導

- ・畜産農家に巡回指導を実施することで家畜疾病を早期発見・予防するとともに、畜産物の品質向上にも寄与した【再掲】〔畜産課〕。

○水産流通加工施設の整備支援

- ・新鮮で安全・安心な水産物の安定供給を図るために必要な施設の整備を支援している〔水産振興課〕。

○県産農林水産物の生産・流通対策

- ・柑橘選果場の整備など、果樹、野菜、わさび産地の体質強化による生産力向上を図り、安全で良質・多彩な農産物供給に寄与した〔みかん園芸課〕。
- ・消費者と生産者の畜産交流会を開催し、農場の視察や食肉の安全安心講習会を通して消費者への食の安全安心情報の提供に寄与した〔畜産課〕。
- ・県産材を使用した木造住宅等への助成等により品質の明らかな県産材の出荷体制を強化するとともに、専門的な技術を有する森林技術者の育成、高性能林業機械の導入等により安定供給能力の向上を図り、前年実績を上回ることができた〔林業振興課〕。
- ・養殖関係者を対象とした講習会を開催し、安全な養殖魚を供給するための品質管理手法に対する理解促進を図った【再掲】〔水産資源課〕。

⑥計量の適正化

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	工場・店舗等への立入検査件数(計量検定所) (新産業集積課)	977 件	980 件	—

○計量検定業務の適正な推進

- ・食料品の量目、燃料油メーター、家庭用ガスメーター等の立入検査により、適正な計量の実施に寄与した〔新産業集積課〕。

⑦生活物資の安定供給

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	主要 13 市の物価調査結果の公表回数 (県民生活課)	12 回	12 回	12 回 (H23)
2	消費生活モニター委嘱数 (県民生活課)	100 人	100 人	100 人 (H23)

○消費に関する統計調査の実施・公表

- ・静岡県小売物価統計調査を実施し、その結果を「静岡県消費者物価指数」として毎月県のホームページで公表するなど、県内の物価の動向に関する情報を提供した【再掲】〔統計調査課〕。

○物価調査

- ・平常時における県下の消費者物価の動向を注視するとともに、調査結果を県のホームページで公表している〔県民生活課〕。

○消費生活モニター制度

- ・非常時には消費生活モニターに価格調査を依頼し、生活物資価格や店頭での物資の需給動向を監視することとしている〔県民生活課〕。

消費者施策の展開の方向

3 消費者被害の防止と救済

(1) 目的と指標の達成状況

目的	消費者からの相談への対応等を通じ、消費者被害の発生の防止と、被害者の救済に努めるほか、法令に基づく事業者指導を通じ、適正な事業活動を展開する事業者の育成に努めます。				
	指標名	基準値	現状値	H25 目標	達成状況
	消費生活相談体制が確立された市町の割合	(H21) 48.6%	(H23) 60.0%	100%	C

(2) 評価

- 消費生活相談体制が整備された市町の割合は、平成 23 年度は前年度と同じ 60.0%であったが、消費者が最も身近な市町で消費生活相談を受けることができるよう働きかけた結果、1 町が平成 24 年 4 月に消費生活センターを設置した。併せて、市町相談員の資質向上研修を充実させているが、市町における相談受付件数及びあっせん件数が増加するなど、消費者被害の防止と救済に向けての対応力は高まっている。
- 平成 23 年 12 月に、県（県民生活課及び県民生活センター）と県警察本部との間で締結した「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携に関する協定書」にならい、平成 24 年 7 月上旬までに、全 35 市町で管轄の警察署と協定を締結し、地域レベルにおいても迅速かつ正確に情報共有する体制が整備された。

(3) 今後の施策展開

- 不当な表示や取引を行う事業者は依然として存在し、高齢者を狙った悪質な取引も顕在化しているため、市町における消費生活センターの設置の促進、相談員の資質向上、各法に基づく事業者等への監視・指導による不当な取引行為の防止と適正な事業活動を促進するほか、高齢者の見守りネットワークの充実、協定に基づく警察との関係強化など、多様な主体の連携による消費者被害の防止と救済を推進する。

(4) 取組の実績

①消費者からの相談への対応と情報の提供

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費者被害防止啓発回数 (県民生活課)	13 回	16 回	14 回 (H23)
2	消費生活相談員レベルアップ研修への延べ参加者数 (県民生活課)	844 人日	792 人日	—
3	県民生活センターの消費生活相談受付件数 (県民生活課)	6,950 件	6,471 件	—

4	医療安全相談において納得の得られなかった相談の割合 (医務課)	0.9% (1,048 件)	0.5% (1,031 件)	0% (H25)
5	県民から寄せられた食に関する相談への対応完了率 (衛生課)	99.9%	99.8%	100% (H25)
6	危機管理情報の発信件数 (危機政策課)	7 件	2 件	—

○消費者被害の防止策等の情報提供

- ・消費者被害に関する注意喚起情報を記者提供することにより、消費者被害の防止に寄与した〔県民生活課〕。

○消費生活相談体制の強化

- ・県民生活センターごとに市町職員及び相談員を対象とした研修会を実施し、市町の消費生活相談業務を支援した〔県民生活課〕。

○各市町の区域を超えた広域的な消費生活相談への対応

- ・県民生活センターでは、適切な助言や情報提供に努め、消費者被害の防止と救済に寄与した〔県民生活課〕。

○医療安全相談の推進

- ・相談業務における適切な助言や研修会等への講師派遣を通じて医療に関する情報提供を行い、医療安全の向上に寄与した〔医務課〕。

○食の総合相談窓口による対応

- ・保健所等において、消費者が抱える食品に関する疑問・不安に一元的に対応することにより、県民の食の安全に関する信頼度向上に努めた【再掲】〔衛生課〕。

○危機管理情報（安全・安心情報）による消費者への注意喚起

- ・特定メーカーの食用油に関する情報や子どものライター使用に関する注意喚起などの情報を提供し、消費者保護に寄与した〔危機政策課〕。

②苦情処理と紛争解決

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	消費生活審議会苦情処理部会への消費者苦情あっせん・調停付託件数 (県民生活課)	0 件	0 件	—
2	消費生活相談における「あっせん解決」件数 (県民生活課)	230 件	182 件	250 件 (H25)
3	食品表示不審情報への対応件数 (県民生活課)	70 件	79 件	—
4	食品中の異物混入苦情処理完了率 (衛生課)	100%	100%	100% (H25)

○消費者行政企画の推進

- ・苦情処理部会への付託に至らないが、県民生活センターが相談者の意向をはかりながら適切な相談・あっせん対応をしている〔県民生活課〕。

○各市町の区域を超えた広域的なあっせんの実施

- ・消費者が自主交渉できない案件の増加により、あっせん解決件数は減少しているが、迅速な対応に努め消費者被害の救済に寄与した〔県民生活課〕。

○苦情食品への対応

- ・食品表示不審情報窓口寄せられた情報に基づき、必要な指導や国への移送を行った〔県民生活課〕。
- ・食品中の異物混入に対する苦情に対し、迅速に対応することにより、消費者の食品及び食品事業者に対する不安・不信軽減に努めた【再掲】〔県民生活課、衛生課〕。

③多重債務問題への対応

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	静岡県多重債務者対策会議開催回数 (県民生活課)	1回	1回	1回 (H23)
2	多重債務者対策庁内連絡会議開催回数 (県民生活課)	0回	0回	随時
3	多重債務者相談ウィークの実施 (県民生活課)	年1回	年1回	年1回 (H23)
4	ヤミ金融検挙件数(貸金業法違反・出資法違反) (県警本部生活経済課)	13件6人	9件15人	—

○静岡県多重債務者対策会議の開催

- ・対策会議において関係機関等と情報共有及び意見交換を行い、多重債務者対策の円滑な推進に寄与した〔県民生活課〕。

○多重債務者対策庁内連絡会議での情報共有

- ・会議の開催はないが、多重債務相談ウィークでは福祉担当等の庁内関係部局と連携して相談会を実施した〔県民生活課〕。

○対象者の掘り起こし

- ・相談ウィークでは県内14市町と協力して相談会を実施し、多重債務者の掘り起こしを図った〔県民生活課〕。

○福祉部門との連携による生活再建支援の推進

- ・相談者の状況・相談内容に応じて、各種セーフティネット制度の紹介及び関係機関の案内をしている〔県民生活課、地域福祉課〕。

○ヤミ金融取締りの強化

- ・貸金業法違反及び出資法違反での検挙人員は年々増加している〔警察本部生活経済課〕。

④不当な取引行為の防止

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	事業者指導件数(特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例)【再掲】 (県民生活課)	15件	11件	—
2	事業者指導件数(景品表示法) (県民生活課)	64件	73件	—
3	事業者指導件数(JAS法) (県民生活課)	281件	311件	—
4	違法取引検挙件数(特定商取引法違反、詐欺罪等) (県警本部生活経済課)	36件29人	13件17人	—

○特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例による取引適正化の推進

- ・事業者指導・処分を行うことにより、取引の適正化に寄与した【再掲】〔県民生活課〕。

○景品表示法、JAS 法などによる表示適正化の推進

- ・事業者指導を行うことにより、表示適正化の推進に寄与した〔県民生活課〕。

○違法な取引の取締り

- ・高齢者を狙った特定商取引違反及び詐欺罪等の悪質商法事犯の検挙が多くなっている〔警察本部生活経済課〕。

⑤事業者に対する指導

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	液化石油ガス法に基づく立入検査実施件数 (消防保安課)	61 件	40 件	40 件 (H24)
2	事業者指導件数(特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例)【再掲】 (県民生活課)	15 件	11 件	—
3	事業者指導件数(景品表示法)【再掲】 (県民生活課)	64 件	73 件	—
4	不動産取引に関わる苦情相談件数 (住まいづくり課)	572 件	548 件	500 件 (H23)
5	立入検査において指摘を受けなかった病院の割合 (医務課)	75.1%	72.6%	100% (H25)
6	薬事監視要措置件数 (薬事課)	56 件	27 件	36 件 (H26)
7	旅館業等立入指導実施率 (衛生課)	85.5%	83.4%	100% (H25)
8	動物取扱業者立入検査件数 (衛生課)	456 件	571 件	—
9	食品営業許可施設及び許可外施設の監視率【再掲】 (衛生課)	106.6%	100.0%	100% (H25)
10	農薬販売者・農薬使用者立入調査件数 (農山村共生課)	843 件	747 件	792 件 (H23)
11	県内肥料生産業者・販売業者への立入調査件数 (農山村共生課)	8 件	11 件	10 件 (H23)
12	県内農産物の農薬取締法違反事例数【再掲】 (農山村共生課)	1 件	0 件	0 件 (H25)
13	動物用医薬品販売業者への立入検査実施率 (畜産課)	100%	100%	100% (H25)
14	飼育動物診療施設の立入検査率(全施設数の 1/5) (畜産課)	89%	95%	100% (H25)
15	家畜用飼料等の製造・販売施設等への立入検査数 (畜産課)	71 箇所	73 箇所	80 箇所 (H25)
16	貸金業者への立入検査件数 (商工金融課)	56 件	48 件	47 件 (H24)
17	電気工事業者立入調査件数 (新産業集積課)	159 件	107 件	110 件 (H24)
18	旅行業者等への立入検査件数 (観光政策課)	13 件	16 件	16 件 (H25)

- 液化石油ガス法に基づく許認可等の審査、検査、指導
 - ・LP ガス販売等事業者について、平成 23 年度は 40 件の立入検査を行い、消費者の保安の確保等を指導した。なお、事業者指導は、個別立入から講習会や団体指導等へと切替えを図っているところである〔消防保安課〕。
- 特定商取引法、割賦販売法、景品表示法、県消費生活条例による指導
 - ・事業者指導・処分を行うことにより、取引の適正化に寄与した【再掲】〔県民生活課〕。
 - ・事業者指導を行うことにより、表示適正化の推進に寄与した【再掲】〔県民生活課〕。
- 宅建業者等の指導・監督
 - ・良質な宅地建物取引業者の育成のため各種講習会への講師派遣や計画的な立ち入り調査を実施することにより、目標の達成を図っていく〔住まいづくり課〕。
- 医療機関への立入検査
 - ・継続的な立入検査の実施により、指摘を受ける施設数が減少していることから、県民本位の医療提供の促進が図られている〔医務課〕。
- 衛生検査所への立入検査
 - ・2 年に 1 度立入検査を行い、衛生検査所に対する指導監督を実施することにより、適正な医療提供体制の確保に寄与している〔医務課〕。
- 施術所への立入検査
 - ・5 年に 1 度立入検査を行い、施術所に対する指導監督を実施することにより、あんま・はり・きゅう等を適正に提供できる体制の確保に寄与している〔医務課〕。
- 歯科技工所への立入検査
 - ・必要に応じ立入検査を行い、歯科技工所に対する指導監督を実施することにより、適正な医療提供体制の確保に寄与している〔医務課〕。
- 医薬品販売業者等への許認可・監視指導
 - ・医薬品販売業者等に対する適正な許認可事務及び適切な監視指導により、消費者被害の防止に寄与した〔薬事課〕。
- 旅館業等の許認可・監視指導
 - ・旅館等の生活衛生関係営業施設等に対する立入指導を行い、安全対策に取り組んだ〔衛生課〕。
- 動物取扱業の許認可・監視指導
 - ・動物の販売、保管、貸出し、訓練、展示をしている取扱業の適正化が図られた〔衛生課〕。
- 食品営業に関する許認可・監視指導、食品関係事業者の指導
 - ・食品営業許可施設及び許可外施設に対し、適正な食品の製造・加工・調理を監視指導することにより、食品の安全確保に努めた【再掲】〔衛生課〕。
- 農薬販売者・使用者及び肥料生産者・販売者の事業場等への立入検査
 - ・農薬販売店、農薬使用者への立入検査を実施し、農薬の適正使用を指導して、安全な農産物の供給を推進した〔農山村共生課〕。
 - ・肥料製造業者への立入検査を実施し、肥料の適正な生産を指導して、安全な農産物の供給を推進した〔農山村共生課〕。
 - ・農薬の適正使用を推進し、安全な農産物の生産に努めた【再掲】〔農山村共生課〕。
- 動物用医薬品等の許認可・監視指導

- ・動物用医薬品の適正な流通を確認し、医薬品の使用に起因する危害発生の防止に努めた【再掲】〔畜産課〕。
- 飼育動物診療施設への立入検査
 - ・動物診療施設のエックス線装置の管理、医薬品の取扱いについて指導し、動物診療の適正化を推進した〔畜産課〕。
- 家畜用飼料等の製造・販売施設等への立入検査
 - ・飼料の製造・販売事業所へ立入指導を実施し、飼料による危害を防止し安全性の高い畜産物の供給を推進した〔畜産課〕。
- 貸金業者に対する指導・監督
 - ・貸金業者への立入検査を実施し、法令遵守、業務の適正化等を指導した〔商工金融課〕。
- 電気工事業者に対する指導・監督
 - ・電気工事事業者への立入調査により、電気工作物による感電、電気火災等の危険防止に寄与した〔新産業集積課〕。
- 旅行業者に対する指導・監督
 - ・登録旅行業者に対する監督指導を実施し、消費者との公正な取引の維持に寄与した〔観光政策課〕。
- 建設業者の指導・監督
 - ・新築住宅を引き渡した建設業者のうち、住宅瑕疵担保履行法に基づく資力確保措置及び県への届出を怠っている業者に対して指導を行い、安全安心な住宅の供給に寄与した〔建設業課〕。

⑥高齢者の取引の安全の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	県民生活センターへの見守り報告件数 (県民生活課)	68 件	96 件	50 件 (H23)
2	地域包括支援センターの設置割合(設置累計) (長寿政策課)	高齢者 7,216 人に 1 か所(123 所)	高齢者 7,100 人に 1 か所(126 か所)	高齢者 6,800 人に 1 か所(140 か所) (H26)
3	介護サービス事業所に対する定期指導実施率 (介護指導課)	100%	100%	100% (H23)
4	介護サービス情報のアクセス数(1月平均) (介護指導課)	5,565 件	3,574 件	7,000 件 (H25)

- 高齢者見守りネットワークの活用
 - ・通報シートや相談受付票等を活用し、高齢者の取引の安全の確保に寄与した〔県民生活課〕。
- 高齢者・家族等が安心して暮らすための施策の推進
 - ・地域包括支援センターは計画どおり設置が進んでいる。高齢者の相談件数も伸長している〔長寿政策課〕。
- 提供される介護サービスの適正化
 - ・介護サービスの質の確保・向上を図るため、介護サービス事業所(2,629 事業所)の実地指導を実施し、適切な指導を行った〔介護指導課〕。

○適切な介護サービス利用の促進

- ・介護サービス利用者が自ら適切な事業者を選択できるよう、新規の介護サービス事業者の基本情報を公表した〔介護指導課〕。

⑦障害のある人の取引の安全の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	市町における地域自立支援協議会設置率(年度末) (障害者政策課)	88.6%	97.1%	100% (H25)
2	障害者110番への相談件数 (障害福祉課)	111件	117件	—

○障害のある人に対する生活支援、相談体制の充実

- ・地域自立支援協議会の設置率が約97%となり、障害のある人の消費生活における相談体制の充実に寄与した〔障害者政策課〕。

○障害者110番の運営

- ・障害のある人からの117件の相談に対応し、障害のある人の消費生活における安心の確保に寄与した〔障害福祉課〕。

⑧外国人に対する相談体制の整備

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	多文化ソーシャルワーカーの育成 (多文化共生課)	—	—	各市町1人以上 (H26)

○外国人住民が生活しやすい環境づくり

- ・社会福祉、多文化共生の両面から外国人県民に対する相談機能の向上を図るため、多文化ソーシャルワーカーを育成することについて、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会から同意を得た。平成25年度から、県・県社会福祉協議会共催で県・市町社会福祉協議会職員を対象に「多文化ソーシャルワーカー育成研修」を実施する予定〔多文化共生課〕。

⑨地域コミュニティづくりの推進

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	県助成や市町事業等により、地区集会所等を有する コミュニティの割合 (自治行政課)	59.5%	59.0%	60% (H24)

○コミュニティづくり推進業務

- ・地区のコミュニティ活動の拠点となる地区集会所等の整備を通じ、消費者被害防止活動の環境づくりに寄与した〔自治行政課〕。

消費者施策の展開の方向

4 環境に配慮した暮らしづくりの推進

(1) 目的と指標の達成状況

目的	静岡県環境基本計画に基づき、県民総参加のもと、環境に配慮したライフスタイルを推進します。				
	指標名	基準値	現状値	H25 目標	達成状況
	一般廃棄物排出量(1人1日当たり)	(H21) 1,012g	(H22) 975g	974g以下	B+

(2) 評価

- ・「一般廃棄物排出量（1人1日当たり）」は減少し、目標値に近づいており順調に推移している。

(3) 今後の施策展開

- ・資源の循環利用を推進するためには、県民一人ひとりが、家庭、事業所、地域のそれぞれの場面において、**3R**に取り組む**県民総参加の運動**を展開し、併せて、資源として利用できない廃棄物についての適正処理を更に推進していく。
- ・東日本大震災等に伴う電力供給不足を火力発電所の増強で対応していることから、温室効果ガス排出量の増加が見込まれるため、節電・省エネの観点からもライフスタイル、ビジネススタイルを見直していくことが必要である。
このため、引き続き、日常生活の10項目をマークシートを用いて自らチェックする取組や、電気・ガスの使用量削減の成果を検針票で確認する取組により普及啓発に努め、県民や事業者が自ら行う取組を促進する。

(4) 取組の実績

①廃棄物の発生抑制

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	一般廃棄物排出量(1人1日当たり) 【再掲】 (廃棄物リサイクル課)	975g	平成25年3月 公表予定	974g/人日 (H25)
2	産業廃棄物不法投棄発見件数 (廃棄物リサイクル課)	57件/年	58件/年	16件/年 (H27)

○一般廃棄物の発生抑制の推進

- ・環境意識の高まりや消費者意識への啓発により、一般廃棄物は減少傾向になっている〔廃棄物リサイクル課〕。

○不法投棄対策

- ・産業廃棄物の不法投棄を許さないという意識により、不法投棄を発見した場合に通報されている〔廃棄物リサイクル課〕。

②資源循環の確保

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	ふじのくにエコショップ宣言登録店舗数 (廃棄物リサイクル課)	218 店舗	561 店舗	450 店舗 (H25)
2	地域循環のシステム実施数 (廃棄物リサイクル課)	9 地域	9 地域	18 地域 (H27)
3	水のイベント参加者数 (水利用課)	39,000 人	35,000 人	30,000 人以上 (H25)

○ごみの減量・リサイクルと環境美化の推進

- ・ふじのくにエコショップ宣言登録店舗については、目標を上回る 561 店舗まで拡大した。環境に配慮した取組を行う事業者が増加、消費者の 3 R 活動の機会拡大が図られた〔廃棄物リサイクル課〕。
- ・地域循環のシステムについては、市町とともに研究会を設立し先進事例の研究を行った。消費者意識の啓発を図るとともに、生ごみの堆肥化など市町の取組を支援する〔廃棄物リサイクル課〕。

○水の合理的・循環的利用の促進

- ・水の大切さ、節水の必要性などについての啓発を行い、適切な水の利用(消費)の推進に寄与した〔水利用課〕。

③地球温暖化対策の推進

	業務指標	H22	H23	目標(年度)
1	地球温暖化防止の県民運動参加人数 (環境政策課)	167,149 人	159,256 人	200,000 人 (H25)

○温室効果ガス削減への取組

- ・県民や事業者、市町と連携し、地球温暖化防止の県民運動を展開することで、消費者に向けた省エネや節電の普及啓発に寄与した〔環境政策課〕。

「施策推進のための体制整備」の状況

1 多様な消費者問題に迅速に対応するための連携強化

県生活相談専門アドバイザーへの委嘱、消費生活相談員向け研修における講師の実施等により、**県弁護士会・県司法書士会等と、県・市町との連携は一段と強化された。**

県警察本部とは、悪質化する消費者被害の拡大防止と被害者救済を目的に、迅速かつ正確に情報共有する体制の整備に向け、「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携に関する協定書」を締結した。

①県庁内の連携体制の強化

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	静岡県消費者行政推進本部会議開催数 (県民生活課)	0回	1回	1回 (H23)
2	危機管理連絡調整・対策会議開催数 (危機政策課)	月1回	月1回	月1回 (H23)
3	消費生活侵害事犯の疑いがある相談の県警への 情報提供件数 (県民生活課)	—	25件	—

○静岡県消費者行政推進本部の設置

・推進本部の総合調整の下、県全体として消費者行政の推進に取り組んだ〔県民生活課〕。

○危機管理連絡調整会議の開催

・月に1回程度開催して各部局との情報共有を図り、消費者問題に対する体制強化に寄与した〔危機政策課〕。

○危機事案に関する情報の警察本部への情報提供

・危機管理情報（安全・安心情報）の提供や危機管理連絡調整会議の開催等を通じて、警察本部との情報共有を行い、消費者問題に関する連携強化に寄与した〔危機政策課〕。

○詐欺事案等法令違反に関する情報の警察本部への情報提供

・平成23年12月に、県（県民生活課及び県民生活センター）と県警察本部との間で、「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携に関する協定書」を締結した〔県民生活課〕。

②国等との連携

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	消費者事故情報の消費者庁への通知件数(県受付分) (県民生活課)	86件	115件	—

2	消費者庁への消費者の安全確保に必要な措置の要請件数 (県民生活課)	0件	0件	—
---	--------------------------------------	----	----	---

- 重大事故・消費者事故情報等の内閣総理大臣（消費者庁）への通知
 - ・PIO-NET、FAX等により、消費者事故を通知している〔県民生活課〕。
- 消費者の安全確保に必要な措置の消費者庁への要請
 - ・要請実績はないが、各種会議等において消費者庁に対し、本県の消費者問題の状況及び取組を情報提供している〔県民生活課〕。
- 国等との情報交換
 - ・各種会議等において消費者庁に対し、本県の消費者問題の状況及び取組を情報提供している〔県民生活課〕。
- 商品テストの情報交換
 - ・商品テストの結果については、独立行政法人国民生活センターに情報提供している〔県民生活課〕。

③都道府県との連携

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	周辺都道府県との対策会議・推進協議会開催回数 (県民生活課)	18回	18回	18回 (H23)

- 周辺都道府県等との対策会議などへの参加による連携
 - ・不当取引事業者情報、不当表示に関する情報交換、連携指導・処分を通じて、広域事案への対応を図り、取引や表示の適正化に寄与した〔県民生活課〕。

④市町との連携

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	県全体の消費生活相談件数における市町受付割合 (県民生活課)	71.5%	73.5%	—
2	消費者事故情報の受付数(県・市町受付分)【再掲】 (県民生活課)	238件	347件	—
3	消費生活相談員レベルアップ研修への延べ参加者数【再掲】 (県民生活課)	844人日	792人日	—
4	市町消費者行政担当者会議の開催回数 (県民生活課)	2回	1回	—
5	消費者啓発講師養成講座の受講者数 (県民生活課)	41人	42人	—

- 消費者安全法に基づく県、市町の役割分担
 - ・住民に身近な市町消費生活相談窓口の体制強化が図られた結果、市町における受付割合は年々増加している〔県民生活課〕。
- 市町との消費者事故等の発生に関する情報交換
 - ・PIO-NET等により、県・市町相互で消費者事故等の発生に関する情報交換を行っている

る〔県民生活課〕。

○相談業務市町支援

- ・県民生活センターごとに市町職員及び相談員を対象とした研修会を実施し、市町の消費生活相談業務を支援した【再掲】〔県民生活課〕。

○市町消費者行政推進

- ・市町行政職員へ行政連絡等を実施し、市町消費者行政の円滑な推進に寄与した〔県民生活課〕。

○市町啓発支援

- ・市町等が開催する消費者セミナーへの講師派遣や、消費者啓発講師養成講座を実施し、市町啓発の支援に寄与した〔県民生活課〕。

⑤県民や消費者団体等からの意見の反映

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	消費者問題連絡会議の開催回数 (県民生活課)	1回	1回	随時
2	食の安全に関するタウンミーティング実施回数【再掲】 (衛生課)	12回	15回	12回 (H25)
3	消費生活モニター委嘱数【再掲】 (県民生活課)	100人	100人	100人 (H23)
4	食の安全推進のための意見交換会実施回数【再掲】 (衛生課)	2回	2回	2回 (H25)

○消費者問題連絡会議の開催

- ・関係機関・団体と情報交換を行い、消費者を取り巻く諸問題に関する対策の円滑な推進に寄与した〔県民生活課〕。

○タウンミーティングの開催

- ・消費者等に対し、県の施策等の情報提供を行うとともに意見交換を行い、消費者の意見を食品安全行政に反映させるよう努めた【再掲】〔衛生課〕。

○消費生活モニター制度

- ・消費生活モニターから意見・情報を収集し、消費者行政を進める上での参考とした〔県民生活課〕。

○食の安全推進のための意見交換会の開催

- ・消費者団体、業界団体、有識者及び行政が情報提供や意見交換を行い、出された意見等を食品安全行政に反映させるよう努めた【再掲】〔衛生課〕。

⑥弁護士会・司法書士会等との連携

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	県民生活センターにおける特別法律相談受付件数 (県民生活課)	1,288件	1,096人	1,700件 (H23)
2	静岡県多重債務者対策会議開催回数【再掲】 (県民生活課)	1回	1回	1回 (H23)

3	消費者問題連絡会議の開催回数【再掲】 (県民生活課)	1回	1回	随時
---	-------------------------------	----	----	----

○特別法律相談の実施

- ・県弁護士会、県司法書士会に協力いただき、県民生活センターにおいて、県民からの法律相談に対応している〔県民生活課〕。

○静岡県多重債務者対策会議への参画

- ・対策会議において関係機関等と情報共有及び意見交換を行い、多重債務者対策の円滑な推進に寄与した【再掲】〔県民生活課〕。

○消費者問題連絡会議の開催

- ・関係機関・団体と情報交換を行い、消費者を取り巻く諸問題に関する対策の円滑な推進に寄与した【再掲】〔県民生活課〕。

⑦消費者団体、NPO等との連携

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	消費者団体、NPO等との協働による消費者啓発人数 (県民生活課)	13,770人	12,917人	—

○消費者団体、NPO等との連携強化

- ・消費者団体、NPO等と連携し、高齢者や勤労者等への消費者啓発を効果的に実施した〔県民生活課〕。

2 県および市町の消費生活相談窓口の強化

消費者行政活性化基金の活用により、県民生活センターの相談窓口を強化した。

全市町が基金を活用して相談窓口体制を整備していることに対応し、県では研修会の充実等の技術的援助により、市町窓口対応力の一層の強化を促進した。

①県相談窓口の充実

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	事例検討会の開催数 (県民生活課)	14 回	14 回	—
2	高度専門消費生活相談研修会の開催数 (県民生活課)	6 回	6 回	—
3	専門アドバイザーの設置人数 (県民生活課)	7 人	7 人	—

○静岡県消費者行政活性化基金等を活用した相談窓口の充実

- ・消費者行政活性化基金により、研修の充実や専門アドバイザー（弁護士、司法書士、IT）の設置を行い、県民生活センターにおける相談員の資質向上と相談窓口の強化が図られた〔県民生活課〕。

②市町相談窓口の支援

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	消費生活相談員レベルアップ研修への延べ参加者数【再掲】 (県民生活課)	844 人日	792 人日	—
2	消費者行政活性化基金活用市町数 (県民生活課)	35 市町	35 市町	35 市町 (H23)

○市町相互間の連絡調整及び技術的援助

- ・県民生活センターごとに市町職員及び相談員を対象とした研修会を実施し、市町の消費生活相談業務を支援した【再掲】〔県民生活課〕。

○静岡県消費者行政活性化基金の活用

- ・県下全市町が基金を活用した結果、7市町が消費生活センターを設置する等、消費相談窓口の体制強化を図った〔県民生活課〕。

体制整備に向けた工程表の進捗状況

		21年度				22年度				23年度				24年度			
		工程表		現状		工程表		現状		工程表		現状		工程表		現状	
工程表		消費者行政活性化基金事業期間								消費者行政推進基本計画期間							
		消費者行政活性化基金事業期間								24年度まで延長							
現状		消費者行政推進基本計画期間								静岡県総合計画期間(25年度まで)							
		消費者行政活性化基金事業期間								24年度まで延長							
県体制整備	工程表	表示・取引指導の強化 ・不当取引指導員の増員 ・食品表示啓発事業の充実 ・法執行アドバイザーの設置 等				市町の体制整備状況を勘案し県体制を検討				県消費者行政体制強化							
	進捗状況	不当取引指導員増員 3人(6人体制)				食品表示ガイドブック作成 法執行アドバイザー設置				法執行アドバイザー設置							
県・市町共通	工程表	消費生活相談窓口の機能強化 ・相談員レベルアップ研修等の充実 ・専門アドバイザーの設置 ・商品テストの充実 ・相談マニュアルの改訂 等				消費生活相談員養成事業実施				県全体の消費者行政強化							
	進捗状況	レベルアップ研修の充実(594人受講) 専門アドバイザー設置 商品テスト機器整備				レベルアップ研修(596人受講) ITアドバイザー設置 商品テスト機器整備 相談マニュアル改訂 資格取得支援講座(52人受講)				レベルアップ研修(571人受講) 資格取得支援講座(30人受講)							
市町体制整備	工程表	消費生活相談窓口の機能強化 ・基金の積極的活用の働きかけ ・基金説明会の開催 ・市町長への要請 ・広域的センター研究会の設置 等				市町消費生活センターの新設 ・広域的センターの新設 ・消費生活相談員の新規配置・増員 を促進				市町消費生活相談体制強化							
	進捗状況	基金活用 全市町 市町会議での要請 センター新設 2市町 有資格者相談員 39人				基金活用 全市町 市町会議での要請 センター新設 4市町 有資格者相談員 45人				基金活用 全市町 市町長訪問要請 12市町 賀茂地域広域検討会 有資格者相談員 47人							
備考	工程表	地方消費者行政活性化基金 県計画・市町プログラム作成				活性化基金 県計画・市町プログラム改定											
	進捗状況	県計画・市町プログラム作成				県計画・市町プログラム改定				県計画・市町プログラム改定 基金事業期間延長承認							

3 消費者事故等に関する情報の収集・国への通知

PIO-NET、FAX 等により、消費者事故を速やかに通知する体制を整備した。

①的確な情報収集と通知

	事業内容	H22	H23	目標(年度)
1	消費者事故情報の受付数(県・市町受付分)【再掲】 (県民生活課)	238 件	347 件	—

- ・石けんによるアレルギー発症が全国的に問題となり、本県においても消費者事故情報の受付数は増加したが、PIO-NET、FAX 等により、消費者事故を速やかに通知する体制を整備している〔県民生活課〕。