

第2次静岡県消費者行政推進基本計画の進捗評価

(くらし・環境部県民生活課)

1 趣旨

「くらしの理想郷“ふじのくに”」の実現を目指し、消費生活に関する様々な施策や事業を、総合的かつ計画的に推進するために策定した「第2次静岡県消費者行政推進基本計画」の進捗状況を勘案し、今後の施策展開等に反映するとともに、計画の一部改正を行う。

2 第2次静岡県消費者行政推進基本計画の概要

(1) 計画期間

平成26年度から平成29年度までの4年間

(2) 施策の展開の方向及び主な取組と推移の状況

施策の展開の方向	重点取組	指標	推移状況	修正
1 自ら学び自立する消費者の育成	・消費者教育の推進	県民生活センター及び市町が受け付けた消費生活に関する苦情相談件数	基準値以下	指標変更
		県が実施する消費者教育講座の受講者数	A	—
2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保	・食の安全の確保	食の安全に対する県民の信頼度	B	—
		ウォッチャー調査における原産地等の適正表示の割合	B	指標変更
		食品表示監視の件数	目標値以上	—
3 消費者被害の防止と救済	・消費者からの相談への対応と情報の提供 ・事業者に対する指導	消費生活相談における平均既支払額	目標値以上	目標値修正
		県民から不当取引行為防止に向けた協力が得られた件数	目標値以上	目標値修正
4 環境に配慮した暮らしづくりの推進	・廃棄物の発生抑制	一般廃棄物排出量（1人1日当たり）	28年3月公表	—
		地球温暖化防止の県民運動参加人数	B	B

※計画の進行管理のために、施策の展開の方向ごとに指標及び数値目標を設定

※計画の推進と進捗管理については、毎年、消費者行政の推進の観点から検証し、静岡県消費生活審議会に評価をいただいた上で公表することとなっている。

<推移状況区分>

目標値以上	「現状値」が「目標値」以上の推移のもの
目標値～基準値	A…「現状値」が「期待値」の推移の30%以上のもの、 B…「現状値」が「期待値」の推移の±30%の範囲内のもの、 C…「現状値」が「期待値」の推移の-30%以下のもの
基準値以下	「現状値」が「基準値」以下*の推移のもの
—	統計値等発表前、当該年度に調査なし等

3 静岡県消費生活審議会（平成27年9月）での主な意見

委員からの意見	対応
消費生活相談件数を指標から外すとのことだが、相談件数は非常に重要であり、今後も継続して分析してほしい。	県民への注意喚起や悪質事業者の処分等消費者行政の施策立案に消費生活相談の内容分析は不可欠であり、今後も継続していく。
若者（高校生、大学生）の生活実態を踏まえた消費者教育を展開してほしい。	若者を担い手とし、かつ啓発の対象とした消費者教育推進事業を28年度に実施予定。

第2次静岡県消費者行政推進基本計画の進捗評価と今後の方向性

施策の方向	(1)自ら学び自立する消費者の育成														
目的	確かな目で本物を見極めることができ、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者教育の充実を図ります。														
指標名	基準値	現状値		H29 目標	推移状況										
県民生活センター及び市町が受け付けた消費生活に関する苦情相談件数 (P10-NET データ及び「市町消費者行政関係調査」、県民生活課調査)	(H24) 21,761 件	(H25) 24,043 件	(H26) 24,218 件	19,800 件 以下	基準値 以下										
県が実施する消費者教育講座の受講者数 (県民生活課調査)	(H24) 10,078 人	(H25) 9,185 人	(H26) 11,074 人	11,600 人	A										
<p><評価></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「消費生活に関する苦情相談件数」は2年続けて基準値に達していない ○ 消費生活相談体制の強化・充実を推進し、県民に対し、被害に遭っても泣き寝入りせず、気軽に相談していただくよう啓発を行っている中で、苦情相談件数の減少を目標とすることは時期尚早 ○ 「自ら学び自立する消費者の育成」の事業効果をより適切に測る指標が必要 <p><今後の方向性></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「消費者ホットライン（188）」の周知・消費生活に関する情報提供の継続 ○ 消費者教育推進県域協議会で具体的な消費者教育の取組を検討し、本県独自のイメージマップを活用した体系的な消費者教育の取組を推進 <p><指標及び目的の一部改正></p> <p>【目的】</p> <p>確かな目で本物を見極め、よりよい社会経済の形成を意識して商品・サービスを選択するとともに、人や環境にやさしい社会づくりにも思いを馳せ、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者教育の充実を図ります。</p> <p>【指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合」に変更 <p>【割合を高める】</p> <p>改正理由 「苦情相談件数の減少を目指す」指標には異論があった。消費者教育の充実を重視するという観点から、より適切に事業効果を測ることができる指標へ改正する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>指標名</th> <th>基準値</th> <th colspan="2">現状値</th> <th>H29 目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合 (県民生活課調査)</td> <td>(H26) 38.7%</td> <td>=</td> <td>=</td> <td>59.2%</td> </tr> </tbody> </table>						指標名	基準値	現状値		H29 目標	消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合 (県民生活課調査)	(H26) 38.7%	=	=	59.2%
指標名	基準値	現状値		H29 目標											
消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合 (県民生活課調査)	(H26) 38.7%	=	=	59.2%											

施策の方向	(2)安全な商品・サービスの提供による安心の確保														
目的	消費者が安心して消費生活を送れるよう、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、地産地消運動の推進等を通じ、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		H29 目標	推移状況										
食の安全に対する県民の信頼度 (県政世論調査)	(H25) 65.4%	(H26) 67.3%	(H27) 69.1%	75%	B										
ウォッチャー調査 ^{※1} における原産地等の適正表示の割合 (県民生活課調査)	(H24) 94.6%	(H25) 99.3%	(H26) 96.1%	100%	B										
食品表示監視の件数 (県民生活課調査)	(H20~24平均) 254件	(H25) 221件	(H26) 276件	260件/ 年	目標値 以上										
<p>※県民に委嘱した食品表示ウォッチャーが、県内食品販売店において、生鮮食品及び加工食品の原産地や原料原産地の表示状況の調査を行う。</p>															
<p><評価></p>															
<ul style="list-style-type: none"> ○ 「食品表示監視の件数」の現状値は目標値を上回り、表示の適正化や消費者を第一に考えて事業活動を展開する事業者の育成に向けた取組は、おおむね順調に推移 ○ 不当表示の監視を強化するための業務の見直しに伴い、「適正表示の割合」を測る指標を変更 															
<p><今後の方向性></p>															
<ul style="list-style-type: none"> ○ 食の安全に関する情報提供やタウンミーティングの開催によるリスクコミュニケーションの推進など、食の安全に対する正しい知識の理解普及を促進 ○ 価格表示や外食店のメニュー表示に対する監視の強化・食品関連事業者における食品表示責任者の養成支援などにより、表示の適正化を推進 															
<p><指標の一部改正></p>															
<ul style="list-style-type: none"> ○ 「食品表示合同調査」における適正表示の割合に変更【割合を高める】 <p>改正理由 27年4月の食品表示法施行に伴い「食品表示ウォッチャー調査」が廃止されたため、これに変わり「食品表示合同調査」のデータを使用する。</p>															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>指標名</th> <th>基準値</th> <th colspan="2">現状値</th> <th>H29 目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>食品表示合同調査[※]における適正表示の割合 (県民生活課等調査)</td> <td>(H20~24平均) 95.8%</td> <td>(H25) 93.2%</td> <td>(H26) 90.9%</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	指標名	基準値	現状値		H29 目標	食品表示合同調査 [※] における適正表示の割合 (県民生活課等調査)	(H20~24平均) 95.8%	(H25) 93.2%	(H26) 90.9%	96%					
指標名	基準値	現状値		H29 目標											
食品表示合同調査 [※] における適正表示の割合 (県民生活課等調査)	(H20~24平均) 95.8%	(H25) 93.2%	(H26) 90.9%	96%											
<p>※鮮魚、緑茶など食品の表示について、県民生活センター、保健所、農林事務所等関係する機関が合同で調査を実施。</p>															

施策の方向	(3)消費者被害の防止と救済				
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等を通じ、消費者を第一に考え、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		H29 目標	推移状況
消費生活相談における平均既支払額※ (PIO-NET データから県民生活課算出)	(H24) 347 千円	(H25) 272 千円	(H26) 189 千円	340 千円/年 以下	目標値 以上
県民から不当取引行為防止に向けた協力が得られた件数 (県民生活課調査)	(H20~24 平均) 24.6 件	(H25) 30 件	(H26) 33 件	25 件/年	目標値 以上
※相談時に聞き取った、相談案件に関して消費者が支払った額の平均額					
<評価>					
○ 「消費生活相談における平均既支払額」(相談案件に関して消費者が支払った額の平均額)は2年続けて減少し、消費生活相談への対応や、法令に基づく事業者指導を通じた消費者被害の防止と救済に向けた取組は、おおむね順調に推移					
○ 相談傾向の変化により、現状値が目標値を大幅に超えたため、目標値を修正					
○ 事業者の営業実態を的確に把握するため、より多くの消費者から聞き取りへの協力を得ていることから、「県民から不当取引行為防止に向けた協力が得られた件数」についても目標値を修正					
<今後の方向性>					
○ 引き続き、市町の広域連携を含めた相談体制の強化や、研修等による相談員の質の向上とともに、消費者を第一に考える事業者の育成に取り組む					
<指標の一部改正>					
○ 平均既支払額の修正【金額の引き下げ】					
改正理由 契約単価の高い利殖商法の減少等により平均既支払額が目標値(340千円/年以下)より下がっていることから、修正を行う。					
指標名	基準値	現状値		H29 目標	
消費生活相談における平均既支払額※ (PIO-NET データから県民生活課算出)	(H24) 34万7千円	(H25) 27万2千円	(H26) 18万9千円	16万1千円/年 以下	
※相談時に聞き取った、相談案件に関して消費者が支払った額の平均額					
○ 件数の修正【件数の増加】					
改正理由 不当取引事業者の行政処分実施のためには、より多くの消費者から聴取を行う必要があり、実績が目標値(25件)を上回っていることから、修正を行う。					
指標名	基準値	現状値		H29 目標	
県民から不当取引行為防止に向けた協力が得られた件数 (県民生活課調査)	(H20~24 平均) 24.6 件	(H25) 30 件	(H26) 33 件	30 件/年	

施策の方向	(4)環境に配慮した暮らしづくりの推進					
目的	静岡県環境基本計画等により、県民総参加のもと、環境に配慮したライフスタイルへの転換・継続を促進します。					
	指標名	基準値	現状値		H29 目標	推移状況
	一般廃棄物排出量（1人1日当たり） （県廃棄物リサイクル課調査）	(H24) 943 g/人日	(H25) 917 g/人日	H28.3 公表予定	900g/人・日 以下	—
	地球温暖化防止の県民運動参加人数 （ふじのくにエコチャレンジ実行委員会発表）	(H24) 154,168 人	(H25) 161,991 人	(H26) 160,062 人	16 万 7 千 人	B
<p><評価></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 環境への負荷が少なく持続的発展が可能な循環型社会の形成に向け、消費者の3R活動の機会拡大が図られており、一般廃棄物の排出量（1人1日あたり）は順調に減少 ○ 「地球温暖化防止の県民運動参加人数」は目標達成に向け、十分な水準を維持 <p><今後の方向性></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ごみ削減運動の展開等を引き続き実施していく ○ 新たに地球温暖化防止のための複数年の“約束”募集や省エネ節電コンテストの実施期間を拡大し、県民運動参加者の取組の継続化と参加人数の増加を図る 						