

静岡県消費者基本計画の進捗評価

指 標	基準値	現状値	目標値	進 捗 状 況		今後の取組方針（C・A）
			(変更後)	評価区分	主な取組状況（P・D）	
	2020 (R2)	2022 (R4)	2025 (R7)			
消費生活相談における被害額※	329千円 /人	395千円 /人	280千円 /人	基準値以下	消費者教育、事業者指導、消費生活相談等の取組については概ね順調に実施したものの、インターネット通販での定期購入や、SNSで勧誘される副業や投資等の儲け話などのデジタルを介したトラブルが増加したこと等により、県全体の被害額が増加した。	高校生等の若者向け出前講座や、大学生と協働で制作した動画による啓発の実施、高齢者のデジタルリテラシーの向上を図る出前講座の専門講師の養成などにより、消費者教育・啓発を強化するとともに、消費生活相談員の研修を充実し、デジタル関連トラブルの対応力の向上を図る。また、高齢者の被害が高額であることから、市町において、福祉等の見守りネットワークと連携した消費者安全確保地域協議会の設置を促進するなど、高齢者の見守り・声かけ体制の整備を進めていく。
1 自ら学び自立し行動する消費者の育成						
消費者教育出前講座実施回数	137回	259回	240回 毎年度 260回	◎	公立・私立の高等学校や特別支援学校において「高校生消費者教育出前講座」を実施するとともに、その保護者、大学生・専門学校生、新社会人への消費者教育、啓発機会の拡大に向け、関係機関への働きかけを行ったことや、新型コロナウイルス感染防止のための行動制限の緩和などにより、講座数が増加した。	引き続き「高校生消費者教育出前講座」を実施するとともに、その保護者、大学生・専門学校生、新社会人への消費者教育、啓発機会の拡大に向け、関係機関への働きかけを行っていく。また、より効果的に高校生消費者教育出前講座を実施するため、新たに講座用の教材を制作する。
消費者教育講師のフォローアップ研修受講者数（維持目標）	139人	296人	毎年度 150人 毎年度 300人	◎	消費者教育講師が最新の知識を習得し、様々な依頼に対応できるよう、「契約・法改正」「成年年齢下げ」「高齢者」「デジタル化」の4つのテーマ設定によるオンデマンド研修に加えて、集合型の研修による意見交換会を実施した。例年より開催回数が多く、また、オンデマンド研修を活用したことにより受講者の利便性が高かったことから、受講者数が大幅に増加した。	2023年度は、「法改正・消費者救済」「最新の消費者トラブル」「高齢者の見守り」の3つのテーマ設定によるオンデマンド研修に、集合型の研修を加えて実施する。オンデマンド研修では最新の知識の習得を目指し、集合型研修では、専門家から講座の実施方法について実践的な講義を受けた上で講師同士で意見交換を行うなど、目的や内容に応じた効果的な方法で実施する。
2 消費被害の防止と救済						
消費生活相談員のスキルアップ研修受講者数（維持目標）	219人	417人	毎年度 300人	◎	各県民生活センターが実施する集合型の研修や事例検討会、県民生活課がオンデマンドで実施する研修により、県及び市町の相談員等が社会のデジタル化や成年年齢引下げに対応するための法令知識や、多様化・複雑化する相談への対応力などのスキルアップを図った。例年の研修に加えて、靈感商法への対応として法改正等に対応する研修を実施したことにより、受講者数が大幅に増加した。	多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、時宜に応じた内容の研修を実施し、県及び市町の相談員のスキルアップを図る。各県民生活センターの研修では、地域の相談員の関係構築を図るため、事例検討も取り入れて集合型で実施し、県民生活課の研修では、オンデマンド研修を活用するなど、相談員が受講しやすい環境づくりに努め、受講者数の維持を図る。2023年度は、靈感商法への対応として、実際の相談事例を踏まえた事例検討会も実施する。
県及び市町の消費生活相談員が実施したあっせん解決率（維持目標）	93.5%	94.9%	毎年度 94%	○	県及び市町の消費生活相談員を対象としたスキルアップ研修や、市町への巡回訪問指導、県民生活センターへの受入研修等により、相談員の資質向上を図ったこと等により、目標値を上回った。	多様化・複雑化する消費者トラブルに適切に対応できるよう、引き続き、スキルアップ研修、市町への巡回訪問指導、県民生活センターへの受入研修等を実施する。市町の困難事案については、県の相談員が助言を行うなど、県による市町支援を強化し、あっせん解決率の維持を図る。
3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化						
HACCP実施状況監視率（維持目標）	—	100%	毎年度 100%	○	2021年6月から、原則全ての食品等事業者がHACCPに沿った衛生管理を実施している。立入検査を実施する際には、事業者に対して、衛生管理計画の作成、衛生管理計画に基づく衛生管理の実施及び衛生管理実施状況の記録並びに記録の保存等に係る技術的助言を行うとともに、事業者が作成した衛生管理計画等の実施状況を検証し、必要な助言・指導を行った。	2023年度は、食品等事業者が実施するHACCPに沿った衛生管理に対する助言・指導について、静岡県食品衛生監視指導計画の重点監視指導に関する事項とし、各保健所で作成する監視指導計画に基づき、監視指導を行っている。引き続き、事業者の衛生管理計画及び実施状況に対する助言、指導、検証を行い、HACCPに沿った衛生管理の精度の向上を図っていく。
景品表示法適正化調査件数（維持目標）	204件	271件	毎年度 270件	○	食品製造販売業者を対象として景品表示法と食品表示法それぞれの観点から、県民生活センターと保健所による合同監視を102件実施し、景品表示法の観点からは17件指導した。また、2021年度まで実施した外食店等表示調査に替えて、インターネット広告の監視を含め全ての商品サービスを対象とする広告表示等適正化監視を169件実施し、うち23件を指導した。	広告表示適正化監視において、実績表示（いわゆるナンバーワン表示）や期間限定表示等の調査テーマを設定し、テーマを中心に調査を進める。合同監視、広告表示等適正化監視による迅速かつ厳正な表示状況の監視・指導についても継続して実施し、消費者が自主的かつ合理的に商品、サービスを選択できる環境の確保を図る。
4 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化						
高齢者及び見守り者への消費者教育出前講座実施回数	18回	32回	60回	○	地域消費者行政連携推進協議会において、単独で出前講座等を実施することが困難な市町に対しては、県の出前講座を活用するよう呼びかけを行ったことや、新型コロナウイルス感染防止のための行動制限の緩和などにより、講座数が増加した。参考：本出前講座以外に、高齢者がデジタル機器やサービスを安全・安心に活用するための知識を伝える「シニア向けネットサービス活用講座」を実施し、デジタル化に伴う高齢者のトラブル防止を図った（34回実施、参加人数312名）。	高齢者の被害は件数、被害額ともに他の年齢層と比べて高い傾向にあるため、引き続き、出前講座や啓発を行っていく。社会のデジタル化が進む中、インターネット通販の定期購入に係る相談などが高齢者を中心に増加していることから、デジタル機器やサービスに不慣れな高齢者等に対する出前講座を拡充していくため、2023年度は、高齢者のデジタルリテラシー向上を図る出前講座の専門講師を養成していく。
消費者安全確保地域協議会設置市町数	1市町	3市町	累計 16市町	●	2022年7月に南伊豆町が福祉の見守りネットワークと連携して新たに協議会を設置した。2023年2月に開催した地域消費者行政連携推進協議会において、消費者庁の担当者を招き、高齢者等への見守りの必要性や協議会設置の意義等について講話いただき、各市町での協議会設置の機運醸成を図ったが、目標の達成には至らなかった。	一人暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯が増加していることから、引き続き、高齢者の見守り・声かけ体制の整備を進めていく。協議会の設置を前向きに検討している市町を中心に、情報提供や必要な支援を行い、設置の促進に努める。また、福祉の見守りネットワーク等の既存のネットワークと連携した形での設置について、関係部局と連携して検討を進める。

※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