

「千葉県消費生活基本計画」（第2次）の進捗管理について

平成29年1月31日
環境生活部くらし安全生活課

1 「千葉県消費生活基本計画」（第2次） <計画期間：H26～H30>

「千葉県消費生活基本計画」（第2次）は、「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」（平成20年6月施行）に基づき、消費生活の安定及び向上に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため策定したものであり、同計画に基づき計画初年度の進捗状況を報告するものである。

● 目 標

『消費者 元気 暮らしやすさ いちばんの ちば』

● 最終目標に関する指標

「消費生活に関する県民の満足度」（消費生活に関し、暮らしやすいと感じている県民の割合）

目標年度（30年度）：50.0%

現 状（24年度）：34.5%

● 計画の特徴

- 県内の消費生活相談窓口には、年間約4万件を超える消費生活相談が寄せられており、高齢者からの相談が3分の1を占めていることから、特に高齢者の悪質商法被害の防止対策に重点的に取り組む。
- 平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえて、それぞれのライフステージに応じて、消費者が主体的に行動できる力を育てる消費者教育を推進する。
- 県としては、国、市町村、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体など多様な主体と一層連携・協働し、消費者が直面する様々な課題の解決を図っていく。

● 重点的課題と施策の方向性

- ① 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり
 - ・ 市町村における相談窓口の充実
 - ・ 県消費者センター機能の充実
- ② 消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり
 - ・ 消費者被害の未然防止と拡大防止
 - ・ 安全・安心ネットワークづくり
- ③ ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進
 - ・ 消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進
- ④ 取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化
 - ・ 悪質事業者に対する取締りの強化
- ⑤ 生活関連物資の安定供給と消費生活の安全・安心の確保
 - ・ 生活必需商品の安定供給
 - ・ 消費生活の安全・安心の確保の促進

● 計画の推進体制

基本計画については、県庁内に設置した副知事を本部長とする消費者行政推進本部を中心に進捗管理を行い、各年度の進捗管理・評価については消費者行政審議会に報告の上、公表する。

平成 27 年度事業の主な取組み実績

重点的課題 1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

〔主な取組み実績〕

○市町村消費者行政推進事業

市町村の消費生活相談員及び担当職員に対する研修や会議を実施し、市町村における消費生活相談体制の充実・強化を図りました。

- ・市町村消費者行政担当課長会議（1 回）
- ・市町村消費者行政担当職員及び相談員研修会（4 回：193 人）

○消費生活専門研修事業 ※重点課題 3 に再掲

消費生活相談や消費者教育・学習等を担うことのできる人材養成のための研修として、消費生活講座（教養コース・法令コース）を実施した。（1 回、115 名参加）

○県消費者センター運営事業

県消費者センターの施設の運営、及び消費生活や個人情報に関する相談及び苦情等の処理、商品テストを行いました。

- ・相談及び苦情処理 9,998 件
- ・商品テスト件数 15 件

○県民との協働事業の実施 ※重点課題 3 に再掲

民間団体・NPO 等が企画・立案し、県の委託事業として実施する県民提案事業を実施した。（H27 14 団体 14 事業実施）

○外国人テレホン相談事業

県内在住の外国人が、安全で快適な生活をおくることができるよう、出入国関係から生活一般にかかわる電話相談を実施しました。（日本語・英語・中国語・スペイン語）

- ・相談件数：993 件

重点的課題 2 消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり

〔主な取組み実績〕

○広報・啓発強化事業

消費者問題の周知や消費者教育・学習等に使用する資料を作成し、活用した。（クリアファイル・啓発用リーフレット等の作成配布、悪質商法撲滅CM放映）

○消費者教育啓発事業（県消費者センター） ※重点課題 3 に再掲

消費者の自立を支援し、消費者トラブルを未然に防ぐため「消費者自立支援講座」、「サポーター養成講座」等、消費者教育・学習を実施しました。また、被害の拡大防止のため、情報の提供や啓発を行いました。（消費者自立支援講座 60 回、サポーター養成講座 2 回）

○消費者教育担い手人材リスト整備事業 ※重点課題 3 に再掲

地域で消費者教育・学習に関する情報提供を行う消費者教育担い手人材リストの整備を行った。（候補者リストの整理、候補者に啓発資料を年 2 回郵送）

重点的課題3 ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進

〔主な取組み実績〕

- 消費者教育啓発事業（学校における消費者教育）
 - ・教員対象研修会 「消費者教育研修」を8月3日に県総合教育センターで実施。参加者45名。

- 消費者教育に関する情報提供
金融教育講座として以下の授業を実施。
 - ・平成27年11月26日(木)、27日(金)
 - 柏市立藤心小学校：参加者1年生～6年生までの481人

- 生涯大学校管理運営事業
高齢者に学習機会を提供している生涯大学校において、消費者教育等を実施しました。

- 認知症サポーターの養成
認知症の人やその家族を温かく見守る応援者となる「認知症サポーター」を市町村と連携して養成しました。

- 環境学習の推進
①環境講座の実施②環境学習指導者養成講座（教員コース）の開催③環境学習アドバイザー派遣事業④エコメッセの支援⑤環境月間におけるポスターの募集・表彰等⑥千葉県環境大使と進める環境保全事業

重点的課題4 取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化

〔主な取組み実績〕

- 事業者指導事業
悪質な事業者に対し、厳正に指導や処分を行い、消費者被害も未然防止や拡大防止を図りました。
 - ・特定商取引法（指導32件・処分1件）

- 犯罪抑止総合対策の推進
悪質商法事犯については、5事件5人を検挙しました。（平成27年中）

- 健康食品等の表示指導
健康増進法に基づく表示を行う者に対する適正表示の啓発、指導を実施しました。
 - ・業者への個別指導131食品延べ179回、集団指導及び普及啓発36回2,649人
 - ・県民への個別指導8件、集団指導及び普及啓発21回12,264人

- 食の安全推進事業（食品表示法）
巡回調査：657店舗
講習会の開催：15回
品種特定分析、産地判別分析の実施

- 食品表示の適正化に向けた取締り
食の安全に係る事犯について、積極的な情報収集に努めました。（平成27年中）

重点的課題5 生活関連物資の安定供給と消費生活の安全・安心の確保

〔主な取組み実績〕

- 青少年の社会環境づくり及び非行防止対策事業
九都県市共同啓発ポスター（1,000部）・リーフレット（35,000部）、非行防止リーフレット（新中学生版 65,000部・新高校生版 65,000部）の作成・配布、講演の実施（59か所）

- 食品安全推進事業
千葉県食品等安全・安心協議会：2回開催

- リスクコミュニケーションの開催
食の安全・安心に関する関係者間の情報や意見の交換を行うリスクコミュニケーションを一般県民、大学生等、小学生と対象を分けて実施しました。
 - ・一般県民対象：1回 HACCPについて
 - ・大学生、専門学校生対象：2回 食品衛生について
 - ・小学生対象：15回 食べ物の安全性

- パンフレット等による食品衛生の意識啓発
食の安全・安心レポート：1回 23,000部発行

- 畜産物の放射性物質検査
 - ・原乳の放射性物質検査：24検体
 - ・牛肉の放射性物質検査：126検体

- いきいきちばっ子食育推進事業
 - 「食に関する指導事業地区別研究協議会」各教育事務所ごとに1回ずつ
 - 「地域における食育指導推進事業」年3回
 - 「高等学校と連携した食育活動支援事業」小・中学校5校、高等学校2校で実施

重点課題	指標項目	現状 (24年度)	本年度 (27年度)	目標値 (30年度)
最終目標	消費生活に関する満足度 「消費生活に関し、暮らしやすい」と感じている県民の割合	34.5%	—	50.0%
重点的課題1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり	消費者トラブルにあったときに、「安心して相談できるところがある」と思う県民の割合	47.6%	—	60.0%
	消費生活センター設置市町村数	26市	30市	37市 (28年度)
	市町村における消費生活相談窓口の開設(週平均)	3.28日	3.57日	3.5日
重点的課題2 消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり	いつでも相談できる人がいると思う県民の割合	48.2%	—	60.0%
	安全・安心ネットワークが整備された市町村数	29団体	—	全市町村
	消費者教育担い手人材リストの新規登録人数	—	405人	300人
重点的課題3 ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進	消費者教育学習の機会が提供されていると思う県民の割合	9.0%	—	20.0%
	消費者教育に関する研修を受講した教職員数(基準年からの述べ人数)	799人	1,030人	2,000人
	消費者教育・学習の担い手研修・受講者数(基準年からの述べ人数)	956人	1,291人	2,000人
重点的課題4 悪質事業者の指導強化と取引の適正化	悪質商法が減ってきたと思う県民の割合	6.1%	—	20.0%
	特商法及び条例に基づく行政処分件数	24件	指導32件 処分1件	適正に実施します。
重点的課題5 生活関連物資の安定供給と安全性の確保	生活関連物資の安定供給と安全性の確保について不安を感じる県民の割合	29.0%	—	20.0%
	食品営業施設の監視指導実施件数	70,968件	67,877件	72,000件
	住生活に関する県民の満足度	60.0%	59.9%	増加を目指します。

《参考》県政世論調査(*)における消費生活に関する満足度(「満足している」回答)

(単位: %)

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
商品の安全や悪質商法に関する相談体制について	11.3	13.0	12.9	13.9	12.7	14.6	17.1

* 県民の生活意識や県政への関心などを把握し県政運営の基礎資料とするため、H18から県民3,000人に実施