

第 4 期島根県消費者基本計画の評価

1 平成 30 年度の評価

(1) 全体指標に関する評価

テレビ・ラジオをはじめとする広報媒体の活用や出前講座等により、消費者啓発に努めてきた結果、いずれの指標も一定の水準を維持している。(調査方法：島根県政世論調査 平成 30 年 8 月実施)

ア「クーリング・オフ制度の認知度」

・クーリング・オフ制度の認知度は、78.5% (1.4 ポイント上昇) で目標値の 85% には達していない。

イ「消費生活相談窓口の認知度」

・相談窓口の認知度は、89.7% (1.8 ポイント上昇) で平成 30 年度の目標値 95% には達していない。

ウ「消費者被害に遭った人の割合」

・消費者被害に遭った人の割合 (本人が購入した商品や利用したサービスが原因で、家族や知人が被害を受けた場合も含む。) は、10.7% となり、目標値の「8% 以下」を達成していない。

(2) 個別指標に関する評価

ア 安全で安心な消費生活の確保

(ア) 消費者事故等の未然防止・拡大防止

・消費者被害注意情報は、天皇陛下のご退位に便乗した商法や、チケット転売仲介サイトのトラブルに対する注意喚起など 8 回発出したが、目標値には達しなかった。

【Ⅰ－①】

(イ) 規格・表示、取引行為の適正化

・家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づき、県や市が実施した事業者への立入検査件数は 26 回で目標値を上回った。【Ⅰ－②】

(ウ) 県民意見の反映

・消費者団体との意見交換を 10 回実施し、目標値を上回った。【Ⅰ－③】

イ 消費生活相談体制の充実

市町村相談体制の充実に向けた支援

・巡回訪問を 19 市町村で実施し、消費生活相談業務にかかる OJT や助言、協力、情報提供を行った。【Ⅱ－⑤】

・平成 28 年度から国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す者を支援するための消費生活相談員育成講座を大田市で開催した。

ウ 消費者教育の推進

(ア) 消費生活情報の発信

・テレビ、ラジオ、新聞、SNS (フェイスブック、ツイッター) 等を使った消費生活に関する情報の提供回数は、713 回で目標値を上回った。【Ⅲ－⑥】

(イ) 消費者教育の総合的・一体的推進

・消費者問題出前講座の実施回数は、172 回で目標値を上回った。受講人数は 9,279 人で前年度より 312 人増えた。【Ⅲ－⑦】

- ・消費者教育に関する教材開発や授業方法の研究を委託する「学校における消費者教育の実践研究」の受託数は、5件で前年度より1件増え、目標値に達した。【Ⅲ－⑦】
- (ウ) 消費者団体への支援
 - ・県と民間の消費者行政事業協働件数は、消費者活動推進事業の取組など17件で目標値を上回った。【Ⅲ－⑧】
- (エ) 地域における消費者リーダーの育成
 - ・地域の消費者リーダーの育成のために、消費者リーダー育成講座（江津市、雲南市）、消費生活相談員育成講座（大田市）、消費者リーダーレベルアップ講座（松江市）を開催し、計50名が修了したが、目標値には達しなかった。【Ⅲ－⑨】
- エ 高齢者等の消費者被害の未然防止
 - (ア) 地域見守りネットワークづくりの推進
 - ・地域見守りネットワークは、新たに大田市と西ノ島町で設立され、松江市、浜田市、飯南町を含めた5市町で設立済みとなったが、平成30年度の目標値（12市町村）には達しなかった。【Ⅳ－⑩】
 - (イ) トラブルに遭わないための未然防止と救済
 - ・消費者被害防止啓発用シールを32,000部を作成し、警察を通じて独居高齢者等を訪問して配布したことにより、目標を達成した。【Ⅳ－⑪】

2 平成30年度の評価からの課題

(1) 消費者教育の充実

ア 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むことを目的としており、自立した消費者として、まずは被害に遭わないことが大切であることから、クーリング・オフ制度と消費生活相談窓口の認知度の向上に向け、より効果的かつ効果的な消費者教育・啓発を推進していくことが必要である。

イ 民法改正により2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることから、若年者への消費者教育をより一層推進していく必要がある。

ウ 消費者活動の活性化に向け、消費者団体のネットワーク化に取り組む必要がある。

(2) 消費者相談体制の充実

消費者被害を迅速かつ適切に救済するためには、住民にとって最も身近な市町村の相談窓口体制を一層充実させるため、専門相談員の配置や担当職員のレベルアップに取り組む必要がある。

(3) 高齢消費者等の被害防止

高齢者等の消費者相談が多数寄せられ、特殊詐欺被害も高止まりしていることから、社会的孤立、認知能力の低下等に起因する消費者被害を未然に防止するため、地域見守りネットワークの構築を進めて、高齢者を地域で見守る体制づくりが必要である。