

島根県の消費者行政の概要

令和 6 年 1 1 月

1 体制（環境生活総務課消費とくらしの安全室・消費者センター）

- 職員 19 名
行政職 7 名
会計年度任用職員 12 名（うち消費生活相談員 9 名（松江 7 名、益田 2 名））

2 「第 5 期島根県消費者基本計画」の推進（島根県消費生活条例による）

- 計画期間：令和 2 年 4 月～令和 7 年 3 月（5 年間）
- 目的：県民の消費生活の安定及び向上の確保
- 理念：消費者の権利を尊重、消費者の自立を支援、高齢者等の利益を擁護
- 施策体系：基本方針 I 消費者教育の推進

施策① 消費者教育の総合的・一体的推進

施策② 消費者団体等の活動への支援

施策③ 消費生活情報の発信

基本方針 II 消費生活相談体制の充実・強化

施策④ 県消費者センターの充実

施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援

基本方針 III 消費生活の安全・安心の確保

施策⑥ 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止

施策⑦ 消費者事故等の未然防止・拡大防止

施策⑧ 規格・表示、取引行為の適正化

施策⑨ 県民意見の反映

		R5 実績	R6 目標
全 体 指 標	・クーリング・オフ制度を知っている人の割合	79.40%	85%
	・消費生活相談窓口を知っている人の割合	87.5%	100%
	・社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合	63.3%	80% (当初 50%)

3 重点事業の概要

(1) 消費者教育の推進

令和 4 年 4 月から成年年齢が 18 歳に引下げられ、若年者の消費者被害が増加することが懸念される。このため県では、若年者向けの消費者教育、啓発事業を推進している。

- 消費者教育コーディネーター 1 名配置 (R2 年度～)
- 消費者教育外部人材活用講師派遣事業（プロフェッショナル出前授業）(R2 年度～)
弁護士、司法書士等実務経験者を外部講師として学校等へ派遣

【R5 外部講師派遣実績：19 校】

松江南高、飯南高、大東高、出雲農林高、出雲商業高、島根中央高、江津高、隠岐高、盲、出雲養護、石見養護、立正大湘南高、出雲北陵高、明誠高、松江一中、宍道中、大社中、島根大学法文学部、県高等学校 PTA 連合会

- ・若者向け出前講座の実施
消費者教育コーディネーター、消費生活相談員、行政職員等を県内中学校、高校、特別支援学校、放課後デイサービス施設へ派遣
【R5実績】若年者向け講座 41回、1,859人受講
- ・啓発資料の作成・配布
【R5実績】
「すくすく消費者」1,700部 小・中・高校、特別支援学校、高専教員等対象
「めざせ！社会を変える消費者市民」6,700部 全公私立中学2年生対象
「オトナ消費者へステップアップ」800部 県立大学新入生対象
- ・SNSを活用した情報提供
若者の利用率の高いSNS（X, Instagram, Facebook）やYouTubeを通じた情報提供

（2）消費生活相談体制の充実・強化

県では、県民がどこの市町村に住んでいても質の高い消費生活相談を受けられるよう、国が掲げる地方消費者行政強化作戦2020に基づき、市町村の消費生活相談体制の充実に向けて支援している。

- ・市町村の相談体制を支援するため、令和2年度から県センターに指定消費生活相談員2名を配置。
- ・研修会・巡回訪問の拡充などにより、相談業務にかかる助言、協力、情報提供などの技術的支援を実施。

【消費生活相談件数】 (件)

区分	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
県	3,003	3,298	2,951	3,036	3,005
市町村	1,720	1,838	1,646	1,820	1,764
計	4,723	5,136	4,597	4,856	4,769

（3）消費生活の安全・安心の確保

- ・高齢者や障がい者等は、社会的孤立や判断力の低下等の要因により、悪質商法や特殊詐欺の被害に遭いやすく、地域で見守る仕組みづくりが必要である。
- ・消費者安全法に基づく市町村地域見守りネットワーク（市町村消費者安全確保地域協議会）の構築を支援する。

【設置状況：16市町村設置済】

松江市(H28.10)、飯南町(H29.4)、浜田市(H30.2)、西ノ島町(H31.1)、大田市(H31.2)、雲南市(R元.11)、美郷町(R2.3)、安来市(R2.4)、江津市(R4.4.1)、出雲市(R4.10)、隠岐の島町(R5.2.22)、奥出雲町(R5.4.1)、益田市(R6.4.1)、知夫村(R6.6.12)、邑南町(R6.6.27)、津和野町(R6.7.1)

※県では見守りネットワークを令和6年度までに全市町村に設置することを目標。