

島根県の消費者行政の概要

資料 2

平成 30 年 10 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
行政職員 5 名、警察職員 1 名
嘱託職員 13 名（事務担当（県職員OB）1 名、不当取引専門指導員（警察OB）1 名、啓発担当 1 名、消費生活相談員 10 名（松江 8 名、益田 2 名））

2 「第 4 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：平成 28 年 4 月～平成 32 年 3 月（4 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

	H29 実績	H31 目標
指 標		
・クーリング・オフ制度を知っている人の割合	77.1%	85%
・消費生活相談窓口を知っている人の割合	87.9%	100%
・消費者被害にあった人	9.2%	8%以下

3 消費者対策推進事業（実績）

（1）消費者相談の状況

相談件数は近年減少傾向にあったが、平成 29 年度の県への相談件数は急増（7 年ぶりに 3 千 9 百件超え）。内容は複雑・多様化している。相談内容の 1 位は、はがきによる架空請求を主な内容とする商品一般

区 分	H 2 5 年度	H 2 6 年度	H 2 7 年度	H 2 8 年度	H 2 9 年度	(件)
県	3,878	3,535	3,334	3,204	3,923	
市町村	1,914	2,012	1,903	1,961	2,038	
計	5,792	5,547	5,237	5,165	5,961	

（2）普及啓発

- 出前講座

H29 年度	1 8 1 回	8,967 人受講
(H28 年度)	1 8 5 回	10,015 人受講
(H27 年度)	1 8 4 回	8,652 人受講
(H26 年度)	1 0 9 回	5,455 人受講
- 計画講座
 - ☆消費者リーダー育成講座 受講生 **51 人**
松江(21 人)・大田(20 人) の 2 会場×各 4 回、インターネット受講(10 人)
 - ☆消費生活相談員育成講座 受講生 **51 人** (2 会場×8 回) (受験 37 人うち 6 人合格)
 - ☆消費者レベルアップ講座 受講生 **15 人** (松江・浜田)
- 情報提供
 - ☆新聞：山陰中央新報 毎月第 1 木曜、島根日日 毎月第 2・4 金曜 等
 - ☆ラジオ：エフエム山陰 毎月第 4 木曜、BSS 毎月第 3 木曜 等
 - ☆広報紙：「くらしの情報」各 1 万部配布 (8 月) (12 月)、15,000 部 (3 月)
 - ☆タペストリー 5 本組×2 セット、チラシ、クリアファイル、リーフレット作成
 - ☆ facebook、Twitter：随時
- イベント等
 - ☆消費者月間イベント (5 月)：ゆめタウン益田でのイベント、県庁ロビー等展示
 - ☆シニア向け講座 (5 月)：県立図書館「終活講演会」
 - ☆子育て世代向けイベント (9 月)：スティックビル講演会「子育て世代のお金事情」
 - ☆スサノオマジック連携事業 (3 月)：チラシ・グッズ配布

(3) 法執行

- ・特定商取引法 H29年度実績 行政指導6件(文書指導2件、口頭指導4件)
(H28年度実績 行政指導1件(口頭指導1件))
- ・景品表示法 H29年度実績 違反件数受理39件、口頭注意15件、文書指導3件
(H28年度実績 違反受理件数30件、口頭注意13件、文書指導1件)
(H27年度実績 違反件数受理32件、口頭注意9件)

(4) その他

- ・島根県消費生活審議会<消費者教育推進地域協議会>
(委員18人、会長 玉樹智文、H28.7.27～H30.7.26)
- ・消費生活協同組合(12生協)の運営状況調査(書類・実地検査)を実施
- ・島根県消費者教育推進連絡会議

4 消費者庁の地方消費者行政強化作戦の当県達成度

消費者庁は、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方消費者行政のための交付金を通じた当面の政策目標を掲げ、都道府県ごとに達成することを目指している。
島根県は下記の目標のうち、1と4は達成しているが、2の項目については未達成が多い。

当面の政策目標 <県H30年4月1日、国H29年4月1日現在> 島根県 都道府県数

【政策目標1】 相談体制の空白地域の解消 ・相談窓口未設置の市町村を解消	19市町村 設置	解消	解消
【政策目標2】 相談体制の質の向上 ・消費生活センターの設立促進 人口5万人以上の全市町 人口5万人未満の市町村の50%以上 消費生活相談員 ・市町村の50%以上に配置 ・資格保有率を75%以上に引き上げ (県含む) ・研修参加率を100%に引き上げ	3市中3市 100% 16市町村3市 18.8% 8市 42.1% 16人(資格保有者数) 22人(相談員数) (72.7%) 19市町参加 (100%)	達成 未達成 未達成 未達成 達成	30 19 41 24 7
【政策目標3】 適格消費者団体の空白地域の解消 ・適格消費者団体が存在しない3ブロック (東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援		—	

<県H30年4月1日、国H29年9月現在>

【政策目標4】 消費者教育の推進(全都道府県・政令市) ・消費者教育推進計画の策定 消費者教育推進地域協議会の設置	H28年3月25日策定 H26年9月3日設置	達成 達成	46 45
--	---------------------------	----------	----------

<県H30年4月1日、国H29年9月末現在>

【政策目標5】 「見守りネットワーク」の構築 ・消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の全市町)	3市中 2市 (松江市 H28.10 設置) (浜田市 H30.2 設置) <飯南町 H29.4 設置>	未達成	31市
--	---	-----	-----

※島根県では、見守りネットワークを平成31年度までに全市町村に設置する目標。