

1. 全体指標

※ピンク色：目標達成

※平成28～29年度の状況

成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値				目標値 (H31)	備考
		H28	H29	H30	H31		
クーリングオフ制度を知っている人の割合	76%	数値 77.8% 達成率 91.5%	77.1% 90.7%			85%	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 77.1%：よく知っている(22.5%)、ある程度知っている(54.6%) 見聞きしたことはあるがよく知らない(15.8%)、見聞きしたこともない(4.9%)
消費生活相談窓口を知っている人の割合	-	数値 87.9% 達成率 103.4%	87.9% 97.7%			H28 85% H29 90% H30 95% H31 100%	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 87.9%：名前や業務の内容、所在地、連絡先等知っている6.8%、名前や業務内容を知って いる31.6%、名前は知っている49.5% 全く知らない9.7%
消費者被害に遭った人の割合	-	数値 9.6% 達成率 80.0%	9.2% 85.0%			8%以下	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 9.2% 被害にあった経験がない(79.8%)、わからない(6.7%)

2. 個別指標

基本方針・施策体系	成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値				目標値 (H31)	29年度実績及び計画
			H28	H29	H30	H31		
I 安全で安心な消費生活の確保								
施策① 消費者事故等の未然防止・拡大防止	消費者被害注意情報提供回数	5	数値 4 達成率 20.0%	15 100.0%			15回以上 その他 (消費者庁発の注意情報を県HPに掲載・市町村等への情報提供28回)	
施策② 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く事業者への立入検査件数	17	数値 27 達成率 135.0%	28 110.0%			20 県：奥出雲町横田（8店舗）、津和野町（6店舗） 市：松江市（2店舗）、浜田市（1店舗）、出雲市（2店舗）、益田市（4店舗）、安来市（4店舗）、雲南市（1店舗）	
施策③ 県民意見の反映	消費者団体等との意見交換回数	5	数値 6 達成率 100.0%	26 433.3%			6 消費者団体等ネットワーク化調査検討事業を通じて実施 25 消費生活協同組合連合会との意見交換 1	
II 消費生活相談体制の充実								
施策④ 県消費者センターの充実	消費者相談のあっせん時解決率	89%	数値 90.4% 達成率 103.9%	89.5% 102.9%			87% 県消費者センターへの相談件数 3,923件（昨年度比 719件増）	
施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援	巡回訪問を実施した市町村数 (H31までの累計)	12	数値 13 達成率 68.4%	19 100.0%			19 巡回計画 15市町村（うち新規6市町）、その他要望があり16市町村巡回	
III 消費者教育の推進								
施策⑥ 消費生活情報の発信	消費生活に関する情報の提供回数	495	数値 1,119 達成率 223.8%	1747 349.4%			500 テレビ 10回、ラジオ200回、新聞 55回、広報紙 29回、フェイスブック 48回、ツイッター 1,405回	
施策⑦ 消費者教育の総合的・一体的推進	消費生活に関する出前講座の実施回数	184	数値 185 達成率 108.8%	181 106.5%			170 対象別実績 若年者73回、高齢者55回、地域44回、職域9回	
	学校における消費者教育の実践研究数	3	数値 3 達成率 60.0%	4 80.0%			5 中学校技術家庭科研究会（2校）、社会科研究会（2校）	
施策⑧ 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	13	数値 15 達成率 100.0%	15 100.0%			15 消費者団体教育機能強化事業10団体、消費者月間1件（ゆめタウン益田）啓発イベント3件（高齢者向け、子育て世代向け、スサノオマジック）、パネル展1件	
施策⑨ 地域における消費者リーダーの育成	県主催の専門研修・講座の修了者数	72	数値 83 達成率 118.6%	90 128.6%			70 消費者リーダー育成講座 34人 消費生活相談員育成講座 45人 消費者リーダーレベルアップ講座 11人（上記講座修了者を除く）	
IV 高齢者等の消費者被害の未然防止								
施策⑩ 地域見守りネットワークづくりの推進	市町村の地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）が整備されている市町村数（H31までの累計）	-	数値 1 達成率 100.0%	3 50.0%			19 目標（新規）：28年度1市町村、29年度5市町村、30年度6市町村、31年度7市町村 設立済：松江市 H28.10、飯南町H29.4、浜田市H30.2	
施策⑪ トラブルに遭わないための未然防止と救済	独居高齢者の個別訪問戸数	-	数値 64,370 達成率 201.2%	32,000 100.0%			32,000 警察を通じ、独居高齢者に啓発用メモ帳32,000部配布	

3. 今後の課題

(1) 消費者教育の充実

- ア 消費者被害を未然に防止するためには、クーリング・オフ制度の周知を始め、自立した消費者を育成することが重要であり、消費生活相談窓口の認知度向上も含めて、より効率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 成年年齢引き下げの民法改正法案が成立し、2022年4月に施行されることから、若年者への消費者教育に、より一層取り組む必要がある。
- 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) 高齢消費者の被害防止

高齢者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。