

島根県消費者行政の概要

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

会計年度任用職員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、
消費者教育コーディネーター1名、啓発担当1名、
消費生活相談員9名（松江7名（うち指定消費生活相談員2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、
消費生活上特に配慮を要する消費者の利益を擁護

		現状（R元年度）	目標（R6年度）
全体指標	・クーリング・オフ制度を知っている人の割合	81.9%	85%
	・消費生活相談窓口を知っている人の割合	91.0%	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	—	50%

3 消費者行政施策の概要、実績

(1) 消費者教育の推進

①消費者教育コーディネーターの配置：1名（令和2年4月1日）

地域において消費者教育を担う様々な人材（行政職員、消費生活相談員、教育関係者、福祉関係者、消費者団体、事業者等）が有機的に活動できるように、それらの人材をつないだり、調整したりする役割を担うコーディネーターを配置。

②島根県消費者教育外部人材活用講師派遣事業

成年年齢の引下げを見据え、若年者の消費者被害を防止するため、県内の中学校、高等学校、義務教育学校、特別支援学校等に弁護士、司法書士等実務経験者を派遣し出前授業を行う。

③消費者団体ネットワーク支援事業

県内初となる県域の消費者ネットワーク「消費者ネットしまね」が令和元年12月20日に設立。

消費者団体等のネットワーク化や組織の活性化を促進し、自立した消費者の育成と地域の消費者問題解決力向上を図るため、「消費者ネットしまね」に委託し、地域ブロック交流会や消費者教育・啓発事業を実施する。

④消費者問題出前講座

消費者被害の未然防止・拡大防止と消費者の自立を目指し、消費者問題に関する知識及び情報提供を行うため講座講師を派遣する。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
回数	184回	185回	181回	172回	142回
受講者	8,652人	10,015人	8,967人	9,279人	7,928人

⑤計画講座

☆消費者リーダー育成講座：オンラインによる講座開設（11月予定）

令和元年度実績：出雲21人・益田12人の2会場×各4回

☆消費生活相談員育成講座：9回、出雲市で実施

令和元年度実績：大田市、9回（受講者25人（うち国家資格試験5人合格））

☆消費者リーダーレベルアップ講座：未定

令和元年度実績：松江市、受講者17人

⑥情報発信、情報提供

- ☆新聞：山陰中央新報 毎月第1金曜、島根日日 毎月第2、4金曜 等
- ☆ラジオ：エフエム山陰 年6回不定期、山陰放送 年6回不定期 等
- ☆広報紙：「くらしの情報」各1万部配布（8月）（12月）（3月）
- ☆インターネット（SNS）：ホームページ、Facebook、Twitter 随時
現在 YouTube 等を活用した動画配信を準備中
- ☆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
- ☆消費者月間イベント（5月）：県庁ロビー等展示
- ☆その他：シニア向け・子育て世代向け講演会を例年実施
※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により中止

(2) 消費生活相談体制の充実・強化

①消費生活相談の状況

相談件数は前年度に比べ425件（12.4%）減少。平成29年頃から全国的に急増したはがきによる架空請求に関する相談が平成30年7月の国の架空請求対策以降、大幅に減少したことが要因となっている。

(単位：件)

区分	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
県	3,334	3,204	3,923	3,428	3,003
市町村	1,903	1,961	2,038	1,893	1,720
計	5,237	5,165	5,961	5,321	4,723

②指定消費生活相談員の配置：2名（令和2年4月1日）

国家資格試験合格者で5年以上の実務経験を有する相談員を「指定消費生活相談員」として指定し、市町村に助言、協力、情報提供その他の援助を実施。

③外国人住民向け多言語対応消費生活相談・啓発事業

外国人住民を対象に多言語による消費生活相談とともに、被害防止に向けた啓発事業を実施。

(3) 消費生活の安全・安心の確保

①地域見守りネットワークの構築支援

高齢者や障がい者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を地域の関係者で見守る「地域見守りネットワーク」の構築を推進。

設置市町村：松江市、浜田市、大田市、安来市、雲南市、飯南町、西ノ島町

②法執行

・特定商取引法

	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
行政指導	1件	6件	0件	2件
うち文書指導	0件	2件	0件	0件
うち口頭指導	1件	4件	0件	2件

・景品表示法

	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
違反件数受理	30件	39件	43件	46件
うち文書指導	1件	3件	0件	0件
うち口頭指導	13件	15件	15件	20件

・消費生活協同組合(11生協)の運営状況調査(書類・実地検査)を実施 11件

・家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく立入検査 計26件

4 消費者庁の「地方消費者行政強化作戦2020」(R2年度～R6年度)

消費者庁は、地方消費者行政の充実・強化を通じて、消費者のより豊かで安全・安心な生活を実現するため、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じた当面の政策目標として、都道府県ごとに以下の項目を達成することを目指し、地方公共団体等の取組を支援する。

政策目標	目標値
【政策目標1】消費生活相談体制の強化(消費生活センター) ・設置市区町村の都道府県内人口カバー率	90%以上
【政策目標2】消費生活相談の質の向上(消費生活相談員) ・配置市区町村の都道府県内人口カバー率	90%以上
・相談員資格保有率	75%以上
・相談員の研修参加率	100%(各年度)
・指定消費生活相談員を配置	全都道府県
【政策目標3】消費者教育の推進等 ・消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施	「社会への扉」等教材活用実績 100%
・若年者の消費者ホットライン188の認知度	30%以上(全国)
・若年者の消費生活センターの認知度	75%以上(全国)
・消費者教育コーディネーターの配置の推進	全都道府県、政令市
・消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定	都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合 50%以上
・講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合	75%以上
・エンカル消費の推進	全都道府県、政令市
・消費者志向経営の普及・推進	全都道府県
・食品ロス削減の取組の推進	全都道府県、政令市
【政策目標4】高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 ・設置市区町村の都道府県内人口カバー率	50%以上
・地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率	50%以上
・見守り活動を通じた消費者被害の未然防止・拡大防止	
【政策目標5】特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実	
【政策目標6】法執行体制の充実	全都道府県
【政策目標7】地方における消費者政策推進のための体制強化 ・地方版消費者基本計画の策定	全都道府県、政令市
・消費者行政職員の研修参加率	80%以上(各年度)

