

第 4 期島根県消費者基本計画の評価

1 平成 29 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 29 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、77.1%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、87.9%で前年度と同じだったが、目標値には達しなかった。

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、9.2%で目標値の「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、架空請求はがきに関する被害情報や消費生活センターをかたる不審な電話やはがきの注意情報等を15回提供した。【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28回で目標値を上回った。【Ⅰ－②】

(ウ) 県民意見の反映

・消費者団体等ネットワーク化調査で消費者団体との意見交換を実施したため、目標を大きく上回った。【Ⅰ－③】

イ 消費生活相談体制の充実

(ア) 県消費者センターの充実

・県消費者センターの消費者相談のあっせん時解決率は89.5%で目標値を上回った。【Ⅱ－④】

・平成25年度以降、県消費者センターへの相談件数は減少傾向が続いてきたが、50歳代以上の女性を対象とした架空請求はがきの相談が多数寄せられたため、4年ぶりに増加に転じた。

(イ) 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は16市町村で、累計では19市町村となった。これにより相談業務にかかる助言、協力、情報提供を行うことができた。

【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松江市と浜田市で開催した。

ウ 消費者教育の推進

(ア) 消費生活情報の発信

- ・消費生活に関する情報の提供回数は、ツイッター、フェイスブックを多用した結果、1,747回に上り、目標値の3倍以上となった。【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、181回で目標値を上回った。受講人数は8,967人で前年度を10%下回った。【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、4団体で前年度より1団体増えた。【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15件で目標を達成した。【Ⅲ－⑧】
- ・消費者団体の連携と活性化の可能性を探るため、消費者団体等ネットワーク化調査検討事業を実施した。

(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（松江、大田）、消費生活相談員育成講座（松江、浜田）、消費者リーダーレベルアップ講座（松江、浜田）を開催し、計90名が修了し、目標値を上回った。【Ⅲ－⑨】
- ・消費者リーダー育成講座の受講者で情報提供を希望される者に対して、定期的に消費者啓発資料を提供した。

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浜田市と飯南町で設立された。これまでに松江市を含めて3市町で設立されたが、平成29年度の目標は達成できなかった。【Ⅳ－⑩】

(イ) トラブルに遭わないための未然防止と救済

- ・啓発用メモ帳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付したことにより、目標を達成した。【Ⅳ－⑪】

2 平成29年度の評価からの課題

(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国会へ提出されたことから、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。