

■鳥根県消費者基本計画（第3期） 平成25年度実績評価シート

1. 計画全体の指標

成果指標名	現状値 (H23)	計画期間実績値				目標値 (H27)	H25の状況	今後の対応
		H24	H25	H26	H27			
クーリングオフ制度を知っている人の割合	85%	数値 82.6%	83.1%			85%	目標値（＝過去最高値の23年度数値）に比べ下回ったものの、22年度の73%をいまだ大きく上回っている。	引き続きクーリング・オフ制度等についての消費者教育・啓発活動に努める。

2. 施策体系 節別・項別指標

施策体系	成果指標名	現状値 (H23)	計画期間実績値				目標値 (H27)	H25の状況	今後の対応
			H24	H25	H26	H27			
第1節 消費者の自立を支えるための施策 (行政自身の役割の遂行)	市町村の消費生活相談窓口のうち「消費生活センター」の数	6	数値 6	6			8	県内の市町村消費生活センター数は増えなかったが、全市にPIO-NETが配備された。	消費生活相談員の人材育成など、センター設置要件に係る各種支援を継続する。
第1項 消費生活の安全の確保等 (1) 消費者事故の未然防止・拡大防止 (2) 規格・表示、取引行為等の適正化 (3) 生活物資の安定供給と危機管理体制の整備	消費者被害注意情報発行回数	11	数値 7	15			15	詐欺、悪質商法、製品リコール問題など幅広く消費者問題について広報した結果、目標値に達した。	消費者被害注意情報は市町村・福祉関係者などによる二次広報が期待できることから、今後とも発行に努める。
	特定商取引法、景品表示法等に関わる事業者への指導件数 (H16～累計数)	334	数値 354	400			510	特定商取引法関係は4件、景品表示法関係は42件となり、前年度と比較して増加した。	引き続き違法事実の探知や事業者相談機会の確保に努める。
第2項 消費者被害の救済 (1) 消費者相談及びあっせん (2) 個人情報保護	消費者相談の斡旋時解決率	77.8%	数値 84.4%	88.2%			87.0%	24年度と同様に斡旋時解決率の向上し、目標値を上回った。	実務や研修派遣を通じて相談員の資質向上を図り、斡旋時解決率の向上に努める。
	達成率		97.0%	101.4%					
第3項 消費者の意見の反映及び透明性の確保	県民からの消費者行政への提言件数	2	数値 0	1			4	県民ホットラインによる提言が1件あった。	県民が消費者行政に関心を持つよう啓発に努める。
	達成率		0.0%	25.0%					
第4項 関係機関間の役割分担と相互支援	消費とくらしの安全室と県庁内外関係機関との連絡調整件数	23	数値 27	27			23	鳥根県相談業務相互支援ネットワーク会議（県警と連携）など新たな連携を図ることができた。	既存会議の合理化を図ると並行して、社会状況の変化に応じた新規連携を積極的に検討する。
	達成率		117.4%	117.4%					
第2節 消費者の自立を促進するための施策 (民間の役割等に対する支援)	特定の法人格を有する消費者団体の数	2	数値 2	3			4	新たに消費者活動推進事業を活用する団体があった。	消費者活動推進事業の新規受託団体を求める共に、受託事業以外での協働の在り方を検討する。
第1項 消費者へのアプローチ (1) 情報の提供 (2) 教育機会の提供 (3) 適切な消費行動の促進	学校における消費者教育の実践研究数	3	数値 2	2			5	各研究会に文書で研究実施を働きかけたが、結果的に2校の実施に留まった。	各研究会と直接面談する機会を設け、本事業を含め消費者教育への協力依頼を行う。
	達成率		40.0%	40.0%					
	消費者問題出前講座参加のべ人数	6,465	数値 6,276	6,751			6,700	前年度と比較して増加し、目標値を上回った。	出前講座の制度周知を図ると共に、「出張出前講座」など積極的な機会提供に努める。
	達成率		93.7%	100.8%					
第2項 消費者団体等へのアプローチ (1) 団体活動の支援 (2) 人材の育成 (3) 広報啓発活動の協働	消費者団体連絡会開催数	5	数値 2	5			5	県内の消費者団体に出向き、意見交換を実施した。	引き続き、充実した意見交換の場を設定するよう努める。
	達成率		40.0%	100.0%					
	県主催の専門研修の修了者数 (H16～累計のべ数)	279	数値 316	343			460	消費者リーダー育成講座やレベルアップ講座を実施した。	リーダー講座の難易度や開催時期等を見直し、修了率の向上を図る。
	達成率		68.7%	74.6%					
	県と民間の消費者行政事業協働件数	11	数値 11	10			15	消費者活動推進事業による協働が10件あった。	消費者団体、NPO法人に積極的に呼びかけを行い、新規受託団体数の増加に努める。
	達成率		73.3%	66.7%					
第3項 事業者団体等へのアプローチ	事業者団体懇談件数	7	数値 10	10			10	従来からの懇談会に積極的に参加し、情報収集するとともに、県消費者行政への協力依頼等を行った。	事業者は消費者教育の担い手としても期待され、懇談先の拡大を検討する。
	達成率		100.0%	100.0%					

3. 総評（定性評価）

<p>(1) 現状</p> <p>○行政の体制（取引の適正化、苦情処理、紛争処理体制）整備については、全市に全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）や相談員が配置されるなど着実に進んでいる。</p> <p>○消費者の知識として、クーリング・オフ制度は認知されてきているが、悪質商法の手口や消費者問題全般への関心を周知していく余地が残る。</p> <p>(2) 課題</p> <p>○複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、相談窓口の機能を充実させる必要がある。有資格相談員を設置しているのは4市（松江市、出雲市、安来市、雲南市）であり、県内の有資格者の育成が課題である。</p> <p>○消費者被害の防止には、自立した消費者の育成が必要不可欠であり、より効果的な消費者教育・啓発の取組が必要である。</p> <p>○高齢者を狙う悪質商法が、ますます巧妙化してきており、未然防止の対策を強化していく必要がある。</p> <p>(3) 今後の取組</p> <p>○相談等に携わる人材育成に努め、市町村相談員のレベルアップや専門家の養成、消費者団体活動の担い手の育成に努める。</p> <p>○様々な広報手段の活用や消費者団体との連携により、消費者に被害の未然防止・拡大抑制につながる情報を確実に提供する。</p> <p>○高齢者の被害防止のため、家族や地域での見守りの体制作りを推進していく。</p>
