

第3次静岡県消費者行政推進基本計画 進捗評価

代表指標名	基準値	進捗状況		評価区分	今後の方向性（C・A） （新型コロナウイルスの影響を踏まえた対応）		
		現状値	目標				
		期待値	2021				
自ら学び自立する消費者の育成							
1	成果指標 消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合	52.1%	60.4%	59.2%	目標値以上	エシカル消費の普及啓発のため、商業施設での親子向けイベントや消費者庁との共催イベント「エシカル・ラボ」を開催した。また、ポータルサイト「プラス・エシカル」を開発するほか、エシカル消費啓発用のロゴマークを作成した。今年度は、新型コロナウイルス感染防止の観点から、集合型イベントではなく、消費者がSNSで参加できるポータルサイト上でのイベントを開催している。	目標値を上回った成果を維持拡大できるよう、引き続き、重点的にエシカル消費を普及啓発することにより、消費者市民社会の理念普及に努める。「エシカル」の認知度向上を図りつつ、ライフスタイルとしての「エシカル」が、社会にとっての持続可能性(SDGs)だけでなく、消費者にとっても魅力的なくらしに通ずることの共感づくりに努める。取組についても引き続き、新型コロナウイルス感染防止に配慮した方法で実施する。
			56.4%				
1	活動指標 消費者教育出前講座実施回数 (維持目標)	105回	125回	毎年度 120回	○	消費生活相談員や消費者教育講師が講師となり、学校で48回、民生委員等高齢者の見守り者に25回、高齢者に16回、企業・団体に16回、その他放課後児童クラブの親子等に20回出前講座を実施した。今年度は、成年年齢引き下げに対応して、「高校生消費者教育出前講座」を開講し、公立高校・特別支援学校で実施している。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、高校以外の出前講座の依頼は減少している。	成年年齢の引下げが近づいていることから、「高校生消費者教育出前講座」を私立高校においても実施するとともに、若者の消費トラブルや対処方法などを家庭で共有できるよう、高校生の保護者に対する出前講座も実施していく。また、出前講座の実施にあたっては、3密回避、代替手段による実施等により新型コロナウイルス感染症影響下においても県民が安心して参加できる講座の開催を目指す。
			—				
安全な商品・サービスの提供による安心の確保							
2	成果指標 食の安全に対する県民の信頼度	67.9%	73.2%	80%以上	B	県が行う食品衛生監視や食品検査等の食品安全確保に向けた取組について、消費者の理解を促進するためのタウンミーティングや意見交換を行うとともに、食品検査結果や食中毒情報、放射性物質検査結果等の安全情報や食品衛生監視状況を県HPや食品販売店舗に設置した掲示板で発信した。また、食品関連事業者への表示作成の支援や、新しい表示について周知を行い、消費者に対しては、表示制度や見方等の正しい知識の普及啓発を行った。	県政世論調査の結果から、食の安全に対して判断に迷う県民が2割弱存在することから、様々な媒体や機会を通じて食品の安全・安心に向けた各事業の情報発信を充実させ、県民にとって分かりやすく正しい知識の理解普及に努める。タウンミーティングや意見交換については、新型コロナウイルス感染防止に配慮した方法で実施する。
			75.2%				
2	活動指標 表示適正化調査件数 (維持目標)	269件	270件	毎年度 270件	○	食品製造販売業者を対象として景品表示法と食品表示法それぞれの観点から、県民生活センターと保健所による合同監視を100件実施し、景品表示法の観点から9件指導した。また、県民生活センターによる外食店表示調査を170件実施し、23件を指導した。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、目標件数の実施は困難な状況にある。	今後も、県民生活センターと保健所による合同監視、外食店表示調査による迅速かつ厳正な表示状況の監視・指導を行い、消費者が自主的かつ合理的に商品、サービスを選択できる環境の確保を図る。
			—				
消費者被害の防止と救済							
3	成果指標 消費生活相談における被害額※	474千円	359千円	380千円 以下	目標値以上	消費者行政推進基本計画及び消費者教育推進計画に基づき、消費者教育、事業者指導、消費生活相談等の施策を概ね順調に執行した。昨年度は特定事業者による預託商法の被害が収束したことに加え、従来からの継続的な取組により、「消費生活相談における被害額」は過去最低にまで減少した。	被害額が目標値を上回っていることから、現行2計画の最終年となる来年度も、引き続き、施策を着実に執行していく。特に、年齢の高い高齢者の消費者被害が高額であることから、市町における福祉等の見守りネットワークと連携した、高齢者の見守り・声かけ体制の整備を促進する。
			418千円				
3	活動指標 消費生活相談員のスキルアップ研修開催回数 (維持目標)	13回	15回	毎年度 15回	○	各県民生活センターがそれぞれに企画した高度専門消費生活相談研修会を12回実施し、相談員らが法令知識や多様化・複雑化する相談への対応力などのスキルアップを図った。また、県民生活課が主催し、成年年齢引下げを見据えた若者の消費者トラブルに関する研修会を3回実施した。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮した方法で研修を実施する。	目標回数を実施し、相談員の資質向上の機会を提供できているため、引き続き、多様化・複雑化する消費トラブルに適切に対応できるよう、時宜に応じた研修メニューを企画・実施し、県・市町の相談員のレベルアップを図っていく。研修の実施にあたっては、新型コロナウイルス感染防止に配慮した方法で実施する。
			—				

※ 相談時に聞き取った、相談案件に関して消費者が支払った額の平均額