

①施策の目的等

施策の名称	施策Ⅱ-1-6 消費者対策の推進
目的	○自立した消費者の育成、取引の適正化、苦情処理・紛争解決体制の整備等を推進し、県民の消費生活の安心・安全を確保します。

②成果参考指標の目標（実績）と施策の現状、及びその評価

数値目標	年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	単位	数値目標	年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	単位
クーリング・オフ制度を知っている人の割合	目標値		85.0	85.0	85.0	85.0	%	消費生活相談窓口を知っている人の割合	目標値		85.0	90.0	95.0	100.0	%
	実績値	76.0							実績値	-					
	達成率	-	-	-	-	-			達成率	-	-	-	-	-	
消費者被害に遭った人の割合（目標値はそれ以下）	目標値		8.0	8.0	8.0	8.0	%		目標値						%
	実績値	-							実績値	-					
	達成率	-	-	-	-	-			達成率	-	-	-	-	-	
定性目標	平成28年度～平成31年度 ○平成24年制定の消費者教育推進法が掲げる、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」に向けた消費者教育を充実させる。														
成果参考指標の実績等の補足説明（任意記載）	○平成26年度に実施した「消費生活に関する県民意識調査」では、消費生活相談窓口を知っている人の割合は84.2%、消費者被害に遭った人の割合は17.9%。平成27年度は数値がなく、平成28年度以降は県政世論調査（広聴広報課実施）の項目に盛り込んで継続的に把握する。 ○消費者庁が実施する全国調査「消費者意識基本調査」では、消費者被害に遭った人の割合は平成25年度8.0%、平成26年度10.6%、平成27年度10.9%。														

③評価時点での施策目的に対する現状

評価時点で施策目的に対する現状 (客観的事実・データなどに基づいた施策の現状や取組状況)	○出前講座を184回（参考：H26年度109回）実施するなど、消費者の自立を促進する直接的な教育に力を入れている。 ○景品表示法に基づく行政指導9件（参考：H26年度3件）の実施など、取引・表示の適正化を推進する取組は一定の成果を上げてきている。 ○県内の消費者相談件数は5,237件で、前年度比310件減少したものの、近年は高齢者等を狙った悪質商法や特殊詐欺にかかる相談が増えてきている。相談者のうち60歳以上の割合は約35%、前年より若干減少したものの依然として高い水準にある。また、相談の内容も、高度情報化社会の進展や経済のグローバル化により、ますます複雑化・高度化してきている。 ○計量器等が適切に利用されているか確認するための立入検査における不適正率は、平成27年度は0.4%となり、目標値0%は達成できなかった。（不適正率：不適正件数97件/検査件数23,029件=0.4%）
---	---

④今年度末の施策目的の達成度予測

28年度の施策目的の達成度予測 A:達成できる B:概ね達成できる（見直す点がある） C:達成は困難	判断	その理由
B		○第4期島根県消費者基本計画（消費者教育推進計画）を踏まえ、消費者教育関係者間の連携強化を図ることとしており、教育体制の進展が期待できる。 ○テレビ・ラジオ、SNSおよび出前講座等により今後も様々な広報に努めることから、クーリング・オフや消費生活相談窓口の認知度について向上が期待できる。 ○H28年度に景品表示法に課徴金制度が導入され、その適正な運用により不当表示の抑止効果が高まる。 ○市町村の体制整備については、全市町村において消費生活相談窓口が設置され、また全市に全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）が導入されるなど、着実に進んでいる。ただし相談員の設置状況など体制の厚みについては市町村間に格差が認められる。

⑤課題の認識

(1)平成31年度末の施策目的の達成状況（予測） A:達成できる B:概ね達成できる C:達成は困難	判断	その理由（④の「判断」と異なる「判断」の場合のみ記載）
B		
(2)施策の目的達成に向けての課題		○消費者市民社会という新しい教育テーマに取り組む上で、県直接教育では限界があることから、学校や一般社会での消費者教育体制の整備を行う必要がある。 ○自立した消費者の集まりである消費者団体は高齢化・後継者不足等の課題を抱えており、活性化支援を行う必要がある。 ○高齢者等を狙う悪質商法がますます巧妙化してきており、消費者被害未然防止対策として、広報啓発と取締の双方を強化していく必要がある。 ○県・市町村の相談体制整備のために、国家資格を持つ人材を育成すると共に、継続的に相談員の資質向上を図る必要がある。

⑥今後の取組みの方向性

課題解決に向けての今後の取組みの方向性	○悪質商法被害防止にとどまらず、消費者市民社会を意識した広報啓発と教育に努める。 ○学校の家庭科・公民科教員や消費者団体、民間の消費生活専門資格取得者などと連携し、消費者教育提供体制を整備する。 ○消費者団体活動のアイデアとして先進活動事例を紹介したり、孤立した各団体を繋ぐことで技術交流や将来のネットワーク化の動きを促進するなど、消費者団体の自立性・自律性の向上に資する支援を図る。 ○出前講座の実施や様々な広報手段の活用、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。 ○事業者の法令遵守状況に対する監視・指導を迅速かつ適正に行い、県民が安全に安心して消費行動ができる環境をつくる。 ○高齢者や障がい者の被害防止のため、各地域で見守りネットワークを構築できるよう支援する。 ○県相談員の相談技法の習得・向上に努めるとともに、市町村の業務支援・人材育成支援を行い、県民の被害救済体制を充実させる。
---------------------	---

施策評価シート別紙2(事務事業一覧)

施策の名称	施策Ⅱ-1-6 消費者対策の推進				
-------	------------------	--	--	--	--

(単位:千円)

	事務事業名	目的(意図)	前年度 事業費	今年度 事業費	所管課名
1	企画立案・総合調整事務	円滑に消費者行政を推進するため、連絡調整を行う。	540	1,182	環境生活総務課
2	消費者啓発推進事業	自立かつ合理的に行動し、消費者被害に遭わないよう、消費生活に関する正しい知識を得る。	4,146	5,069	環境生活総務課
3	学校における消費者教育の推進事業	児童・生徒・学生とその保護者は消費者市民として必要な知識と意識を培う。教員は消費者教育技術を向上させる。	400	1,337	環境生活総務課
4	消費者団体等活動支援事業	自立かつ活発に消費者問題に関する活動を行う。	3,524	3,033	環境生活総務課
5	消費生活協同組合の指導事業	組合活動の理解を深め、健全な組合運営を行う。	350	420	環境生活総務課
6	相談・苦情処理事務	問題解決方向を見出し、苦情が解消する。	22,411	25,810	環境生活総務課
7	島根県消費者行政推進事業	消費者相談体制や普及啓発事業の強化などに取り組み、消費者行政の活性化を図る。	34,353	35,000	環境生活総務課
8	計量検定検査事務	適正な計量結果が得られるようにする	9,642	9,059	商工政策課
9	貸金業法に関する事務	貸金業法で保障されている権利や利益を確保する。	2,057	2,108	中小企業課
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					