

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	%	
	取組目標値								実績値		87.9	87.9				
	実績値	75.5	77.8	77.1					達成率	-	103.5	97.7	-			
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	%以下		目標値						%	
	取組目標値								実績値							
	実績値		9.6	9.2					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）	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度から、消費者トラブルの相談先の周知を目指す「消費生活相談窓口を知っている人の割合」、消費者被害を減らすことを目指す「消費者被害に遭った人の割合」を、成果参考指標として追加した。 三つの指標は、県政世論調査で継続的に把握する。 															

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)	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の自立のための広報啓発は、マスメディアやインターネット、啓発紙など様々な手段で実施している。特に直接的な教育機会として重要な出前講座は平成29年度の実受講者数が8,967人（参考：平成28年度10,015人）、このうち社会人として自立する前後の若者が49%、消費者被害に遭いやすい高齢者が22%と、広報啓発の必要性の高い層を重視して実施している。 特定商取引法に基づく行政指導は6件（参考：平成28年度1件）、景品表示法に基づくものは行政指導18件（同14件）及び事業者からの相談対応82件（同63件）と増加しており、案件の発生に応じ取引・表示の適正化を図っている。 平成29年度の県への消費生活相談件数は、はがきによる架空請求に関する相談が増加したため、3,923件（参考：平成28年度3,204件）と4年ぶりに増加に転じ、60歳以上の割合が約38%で、依然高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺に係る相談が多い。 平成28年4月の消費者安全法改正に基づく高齢消費者等の見守りネットワークが、市町村では松江市に続き飯南町・浜田市で設置された。 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、全体で0.2%で、前年度の0.1%に比べて悪化した。
---	--

④総合的な評価

評価時点での総合的な評価	判断	その理由
A:順調に進んでいる B:概ね順調に進んでいる（見直す点がある） C:あまり順調に進んでいない	B	<ul style="list-style-type: none"> マスメディアやインターネットなどで消費者啓発を行うと共に、教員研修などに努めたが、クーリング・オフ及び相談窓口の認知度は前年度並である。今後成年年齢引き下げなど新しい教育課題への対応も必要である。 県内で消費者被害に遭った人の割合は全国調査8.1%を上回っており、被害情報の速やかな把握と法令に基づく事業者指導・行政処分に努める必要がある。 近年の消費者法規制強化（課徴金制度）による違法行為抑止効果が期待されるが、事業者への制度周知が課題である。 全市町村に消費生活相談窓口が設置され、悪質業者の情報を含む相談内容の全国データベース（PIO-NET）を導入する自治体も増えつつある。 地域の消費者問題を解決するため、消費者団体と連携しながら取り組んでいるが、当該団体の活性化や高齢者など消費者被害に遭いやすい人を見守る仕組みを全県に広げる取組を行う必要がある。

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）
(2)施策の目的達成に向けての課題	B	<ul style="list-style-type: none"> 消費者市民社会や、環境や社会問題に配慮した消費活動（エシカル消費）、2022年4月の成年年齢引き下げに備えた若年消費者教育の充実などの新しい教育課題が複数存在し、対応を図る必要がある。 法制度に関する事業者の認知度が低い状況がうかがえ、取引・表示の適正を図る上で事業者の認知度を高める取組とともに、消費者への啓発活動が必要である。 消費者被害の複雑・多様化や消費者関連法令の改正等に対応するため、相談員の能力の向上が必要である。 市町村により相談員の配置や専門資格取得者の有無、見守りネットワークへの取組みなどについて地域差があり、継続して支援が必要である。 各地域の消費者団体は高齢化・後継者不足などの課題を抱えており、地域の消費者問題解決力強化のために必要な支援や仕組み作りを図る必要がある。

⑥今後の取組の方向性

課題解決に向けての今後の取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> 悪質商法の手口をはじめとする消費生活情報を様々な媒体で県民に提供すると共に、消費者教育の新しい課題に対応できるよう、消費者教育関係者との連携を強化して取組を行う。 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うとともに、関係機関と連携を密にし、事業者などに取引・表示の適正化について研修会などで啓発を図る。 相談員を国民生活センターなど主催の研修に積極的に参加させることにより、能力の向上を図る。 国家資格取得支援・研修受講支援など相談員の人材育成を図るとともに、ICTを活用するなどして効率的・効果的に市町村の業務支援を行い、県民の被害救済体制を充実させる。 消費者団体間の技術交流や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とともに、各市町村ごとに高齢消費者被害などを未然に防ぐための見守りネットワーク設置を支援する。
--------------------	---

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。	425	1,231	環境生活総務課
2	消費者啓発推進事業	自立の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。	5,248	4,522	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。	1,375	2,092	環境生活総務課
4	消費者団体等活動支援事業	自立のかつ活発に消費者問題に関する活動を行う。	1,173	1,371	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。	357	424	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、苦情を解消する。	25,725	26,407	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。	37,979	33,172	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	11,089	30,208	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。	1,969	2,129	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					