

茨城県消費者基本計画に係る  
消費者関連施策の実施状況について

(平成29年度実績)

茨 城 県

## 目 次

基本方針 1	安全・安心な消費生活の確保	1
	(1) 商品・サービスの安全性の確保	
	(2) 食品等の安全性の確保	
	(3) 規格・表示・計量の適正化	
	(4) 事業者指導の実施	
基本方針 2	消費者被害の未然防止・救済	9
	(1) 消費者被害の未然防止	
	(2) 消費生活相談体制の充実	
	(3) 消費生活相談員等の育成	
	(4) 消費者問題の早期解決	
基本方針 3	消費者の自立の支援	17
	(1) 消費者ニーズの把握	
	(2) 消費者への情報発信	
	(3) 消費者教育の充実強化	
	(4) 多重債務問題への対応	
基本方針 4	多様化・複雑化する消費者問題への対応	24
	(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援	
	(2) 高度情報通信社会への対応	
基本方針 5	環境に配慮した消費生活の推進	29
	(1) 地球温暖化防止活動の推進	
	(2) 循環型社会の形成	
	(3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進	
	(4) 環境学習の推進	
資 料	消費者関連施策の事業実績一覧	33

## 基本方針 1 安全・安心な消費生活の確保

消防安全課・薬務課・生活衛生課・産業政策課・建築指導課・住宅課・生活文化課・消費生活センター

### (1) 商品・サービスの安全性の確保

#### 【実施状況】

- ・各種法令に基づき、県内の販売店や生活衛生関係施設などへの立入検査、指導等を実施し、製品事故を未然に防止するとともに、施設における衛生水準や住まいの安全性の確保等を図った。
- ・消費者から苦情が寄せられた商品について、原因を究明するため商品テストを実施し、その結果を消費者へ提供することにより、トラブルの解決を図った。
- ・各種広報媒体を活用し、消費者へ情報発信を行うとともに、医薬品に関する消費者からの相談対応やリフォームアドバイザーの派遣などにより、消費者トラブルの未然防止を図った。
- ・貸金業法に基づき2事業者に対して立入検査を行い、貸金業者の適正な運営を促進するとともに、資金需要者等の利益保護を図った。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、各種法令に基づき、事業者・施設への立入検査・指導や試験検査等を実施し、消費者の利益保護や生活衛生関係施設の衛生水準向上を図ることにより、安全・安心な消費生活の確保に努める。また、監視指導業務を行う環境衛生監視員の知識や技術の向上にも取り組む。
- ・引き続き、消費者からの苦情や相談に適切に対応するとともに、リフォームアドバイザー派遣制度の活用促進を図ることで、消費者トラブルの未然防止に努める。
- ・引き続き、貸金業者に対して定期的な立入検査等により、指導監督を行うとともに、国や警察などの関係機関との連絡を密にし、資金需要者の保護に努める。

#### ①商品等の安全性の確保

ア 消費生活用製品の安全性の確保〔生活文化課〕※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査件数 137件

#### 関連数値目標の状況 (1) 商品・サービスの安全性の確保

##### ① 商品等の安全性の確保 ア 消費生活用製品の安全性の確保

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費生活用製品安全法に基づく立入検査件数	年間 113 件	年間 123 件	年間 137 件 (240.0%)	年間 135 件

#### 【評価】

- ・ライターなどの特定製品 10 品目及び屋内式ガス瞬間湯沸器などの特定保守製品 9 品目を対象に、適正表示の有無を確認するため、小売業者に対して立入検査を実施。
- ・県内 32 市及び事務処理特例条例により権限移譲している 12 町村によって、期待値を上回る 137 件の立入検査が実施された。
- ・なお、平成 29 年度の検査では、PSC マークがないものや設計標準使用期間の記載がないものなどの不適正表示商品は確認されなかった。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・各市町村に対して、人口規模に合わせた立入検査目標数を設定するなど、さらなる働きかけを行うとともに、検査体制の一層の充実に努める。

イ	電気製品の安全性の確保〔消防安全課〕 ※権限移譲等による市町村実施分を含む。 電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査件数	99件
ウ	ガス消費機器の安全性の確保〔消防安全課〕 ※権限移譲等による市町村実施分を含む。 ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく 販売店等への立入検査件数	ガス事業法 35件 液化石油ガス法 64件
エ	家庭用品の安全性の確保〔薬務課〕 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく家庭用品の試買検査件数	168件
オ	商品に関する苦情への対応〔消費生活センター〕 国民生活センター及び製品評価技術基盤機構（NITE）と連携した商品テストを含む実施件数	3件
<b>②医薬品等の安全性の確保</b>		
ア	医薬品等の安全性の確保〔薬務課〕 医薬品医療機器等法及び関係法令に基づく薬局・医薬品販売事業者への立入検査件数	1,701件
イ	医薬品の正しい知識の普及啓発〔薬務課〕 「くすりの相談室」における消費者からの相談対応件数	1,511件
<b>③サービスの安全性の確保</b>		
ア	生活衛生関係営業施設に対する監視・指導〔生活衛生課〕 関係法令に基づく生活衛生関係営業施設への立入検査件数	3,244件
イ	貸金業者に対する指導・監督〔産業政策課〕 貸金業法に基づく立入検査件数	2件
<b>④住まいの安全性の確保</b>		
ア	宅地建物取引業者に対する指導・監督〔建築指導課〕 宅地建物取引業者に対する立入調査件数	50件
イ	建築物の安全性の確保〔建築指導課〕 建築物の完了検査率 ※完了検査率＝検査済証交付件数／建築確認件数	92.0%
ウ	リフォーム被害の未然防止〔住宅課〕 住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣回数	4回

(2) 食品等の安全性の確保

生活衛生課・農業技術課・薬務課・漁政課・農業政策課

【実施状況】

- ・各種法令等に基づく検査を実施するとともに、生産から販売に至る流通過程において安全管理体制の整備を進め、食品等の安全性の確保を図った。

【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、各種法令等に基づく検査を実施し、食品等の安全性の確保に努める。
- ・食の安全性を確保するため、農畜産物等の放射性物質検査をはじめとする食品の試験検査等を実施し、その検査結果を迅速に公表するとともに、食の安全・安心に係るリスクコミュニケーションを開催するなど、引き続き食の安全安心確保のための施策を推進する。

食の不安を感じる県民の割合 [生活衛生課]

68.8%

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
食の不安を感じる県民の割合	79.8%	64.9%	68.8% (73.8%)	50%未満

※H29実績値：いばらきネットモニターアンケートによる。

【評価】

- ・刻みノリによるノロウイルス大規模食中毒やポテトサラダによるO157食中毒など、食の安全を揺るがす報道があったものの、食の安全に「不安を感じる」と回答した人の割合（【とても不安を感じる】9.0%，【少し不安を感じる】59.8%の合計68.8%）は前年度比5.7ポイント減(H28年度：74.5%)と減少する結果となった。なお、「不安を感じる」と回答した人の不安を感じる項目としては、食品添加物、偽装表示、輸入食品が多かった。

一方、食品の総合的な安全対策を図るための施策を示す「茨城県食の安全・安心確保アクションプラン」においては、全65プランのうち、約75%にあたる、49プランで目標達成率80%を超え、一定の成果を上げることができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・依然として食の安全に不安を感じる割合が約7割となっていることから、県内を流通する県内産農畜水産物、輸入食品等の試験検査を実施するとともに、その結果を迅速にホームページ「いばらき食の安全情報Web Site」を通じて情報発信する。また、継続した各種の食の安全・安心確保の施策を図り、県民の食の安全に対する不安解消に努めていく。

①安全な生産・販売体制の確保

ア 食品営業施設等への監視・指導の強化 [生活衛生課]

食品衛生法及び関係法令に基づく食品営業施設等への監視・指導件数

30,819件

イ 食品等の試験検査等の充実強化 [生活衛生課]

食品等の放射性物質の検査件数

33,397件

※検査数には食肉を含むため、下記ウと一部重複する。

(193品目)

ウ 食肉の安全な流通の確保 [生活衛生課]

と畜場及び食鳥処理場における検査数

牛 31,764頭

豚 1,291,783頭

鶏 23,101,274羽

エ 輸入食品の安全性の確保 [生活衛生課]

食品衛生法及び食の安全・安心推進条例に基づく輸入食品の検査件数

465件

オ ハサップ(※)システムの導入促進 [生活衛生課]

ハサップシステム導入施設数

累計610施設  
(平成29年度:23施設)

※ハサップ:食品の原料から製品に至る全ての製造過程において起こりうる危害を想定し、その発生を防止する重要ポイントと監視方法を定めて、効果的かつ効率的に衛生管理する方法。

(HACCP:Hazard Analysis and Critical Control Point)

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保  
① 安全な生産・販売体制の確保 オ ハサップシステムの導入促進

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
ハサップシステム導入施設数	累計 523施設	累計 602施設	累計 610施設 (110.1%)	累計 680施設

【評価】

- ・茨城県食品衛生法施行条例において定める営業施設の管理運営基準に、ハサップ導入型基準を追加し、従来型基準とのいずれかを選択するという一部改正を平成27年10月に行い、ハサップによる衛生管理方法を法的に位置付け、かつ、県独自の届出制度を設けるなど、普及促進のための環境を整えたことにより、平成29年度は23施設、累計で610施設の導入結果となった。

【課題・今後の取組方針】

- ・2021年に義務化されるハサップによる衛生管理に向け、保健所窓口及び監視時において事業者への周知を行うとともに、(公社)茨城県食品衛生協会と連携し、食品衛生推進員に対する研修会を開催し、ハサップに基づく衛生管理について事業者等への周知及び啓発を図る。

カ エコ農業の推進 [農業技術課]

環境保全型農業直接支払事業の取組面積

726ha

※環境保全型農業直接支払事業

- ・ 交付金を活用し、地球温暖化防止や生物多様性保全等といった環境保全効果の高い営農活動に取り組む農業者に対し、国・県・市町村が掛かり増し経費の支援を行うもの。

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保				
① 安全な生産・販売体制の確保 カ エコ農業の推進				
指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
環境保全型農業直接支払事業の取組面積	506ha	1,100ha	726ha (37.0%)	1,800ha

**【評価】**

- ・ 未取組市町村数への働きかけを実施し、新たに河内町での取組が開始され、取組市町村数は昨年より1団体増加の35市町村となった。

**【課題・今後の取組方針】**

- ・ 平成30年度から、国際水準GAPに取り組むことが要件化されるなど大幅な変更があった。このため、期待値達成が難しくなることが考えられるが、県が開催するGAP講習会を受講することで、要件を充足させるなどして交付金の受給を継続しやすく、かつ新規参入がしやすい環境を構築していく。
- ・ 国に対し、交付金に要する予算確保について引き続き要望を行う。
- ・ 未取組の市町村に対して個別に働きかけるなど、事業推進を図る。

キ GAPによる適正な生産管理の普及促進 [農業技術課]

GAP導入産地の割合

48%  
(平成28年度実績)

ク 健康食品等による健康被害の未然防止 [薬務課]

健康食品等の試買検査件数

50件

ケ 水産物の安全な生産体制の確保 [漁政課]

貝毒検査の実施件数

24件

コ 地産地消の推進 [農業政策課]

茨城をたべよう運動の認知度

36.4%

②食の安全に関する情報発信

ア 食の安全・安心意見交換会の開催 [生活衛生課]

食の安全・安心意見交換会の参加者数

5,149名  
(21回開催)

イ いばらき食の安全情報WebSiteによる情報発信 [生活衛生課]

いばらき食の安全情報WebSiteへのアクセス回数

30,079回

【実施状況】

- ・各種法令に基づく検査等によって、商品の表示内容を確認し、不適正な表示を是正することで、消費者が安心して商品やサービスを選択できる機会の確保を図った。
- ・適正な計量による商品の信頼を確保するため、関係市町村と協力し、計量法に基づく立入検査及びパンフレットの配布等を実施し、計量思想の普及・啓発を図った。
- ・食品適正表示推進員を養成するとともに、食品表示に関する研修会等を開催したほか、出前方式の研修を実施するなど、食品等事業者の自主的な取組を支援した。

【課題・今後の取組方針】

- ・表示の適正化を図るため、立入検査や指導件数の増加に努めるほか、講師派遣や事前相談を通じて、不適正表示の未然防止を図る。
- ・定期的な立入検査の際、少数ではあるものの、不正確な内容量表記の商品が見受けられた。乾燥による自然減量が主な原因となっており、事業者に対して分かりやすい説明を心がけ、より一層の適正計量の推進を図る。
- ・アレルギー表示方法の変更、栄養成分表示の原則義務化等、食品表示基準の平成 32 年度完全施行に向け、平成 29 年度に一部改正された原料原産地表示制度内容（輸入品を除くすべての加工食品を対象とし、重量割合 1 位の原材料の原産地又は製造地表示が義務化）も踏まえ、食品の表示及び情報伝達の適正化の推進を図っていく。

①規格・表示等の適正化

ア 家庭用品の品質表示の適正化 [生活文化課] ※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
 家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査件数 167件

関連数値目標の状況 (3) 規格・表示・計量の適正化				
① 規格・表示等の適正化				
ア 家庭用品の品質表示の適正化				
指標名	基準値 (H26 年度)	H29 年度 期待値	H29 年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32 年度)
家庭用品品質表示法に基づく立入検査件数	年間 145 件	年間 159 件	年間 167 件 (157.1%)	年間 180 件

【評価】

- ・消費者が日常生活に使用する繊維製品、電気機械器具等のうち、品質の識別が困難で、かつ、品質の識別が特に必要な 93 品目（例：衣類、洗面器などの合成樹脂加工品、電気洗濯機などの電気機械器具、魔法瓶などの雑貨工業品）を対象に、適正表示の有無を確認するため、小売業者に対して立入検査を実施。
- ・県内 32 市及び事務処理特例条例により権限移譲している 12 町村によって、期待値を上回る 167 件の立入検査が実施された。
- ・なお、平成 29 年度の立入検査では、不適正表示商品は確認されなかった。

【課題・今後の取組方針】

- ・各市町村に対して、人口規模に合わせた立入検査目標数を設定するなど、さらなる働きかけを行うとともに、検査体制の一層の充実に努め、目標値の達成を目指す。

イ 虚偽又は誇大な広告・表示による不当な勧誘行為の防止 [生活文化課]

景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数 措置命令 一件  
 指導 13件



ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化 [生活衛生課]

食品適正表示推進員の養成者数

累計 1,855名  
(平成 29 年度: 147名)

食品表示ガイドブックの作成・配布

10,000部

関連数値目標の状況 (3) 規格・表示・計量の適正化

① 規格・表示等の適正化 ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化

指標名	基準値 (H26 年度)	H29 年度 期待値	H29 年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32 年度)
食品適正表示推進員の養成者数	累計 1,555 名	累計 2,027 名	累計 1,855 名 (63.6%)	累計 2,500 名

【評価】

- 平成 29 年度は、食品表示基準の改正（新たな原料原産地表示）があったこと、また、食品適正表示推進員の養成講習会を、一部内容が重複する食品表示に関する研修会より先に開催したこと等により、平成 28 年度の 71 名に比較して約 2 倍の 147 名の養成者数となった。しかしながら、目標達成率が 63.6%となっていることからさらなる方策が必要と考えられる。

【課題・今後の取組方針】

- アレルギー表示方法の変更、栄養成分表示の原則義務化等、食品表示基準の平成 32 年度完全施行に向け、食品の表示及び情報伝達の適正化の推進を図っていく。また、平成 29 年度は 2 回開催した養成講習会については、平成 30 年度は 3 回開催することとし養成者数の増加を図る。

エ 食品表示相談ダイヤル制度・食品表示ウォッチャー制度の普及 [生活衛生課]

食品表示ウォッチャーからの不適正表示の報告件数

一件

②計量の適正化 [計量検定所]

※権限移譲等による市町村実施分及び計量法施行令に定める特定市町村（水戸市、日立市、つくば市）を含む。

計量法に基づく事業所等への立入検査件数

商品量目	110件
燃料油メーター	117件
石油ガスメーター	57件

(4) 事業者指導の実施

警察本部生活環境課・警察本部サイバー犯罪対策課・生活文化課

【実施状況】

- ・特定商取引法に基づく事業者指導を行うとともに、他都県等との情報交換等を実施し、悪質な事業者等による消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・悪質業者に対する取締りを推進し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るとともに、サイバー犯罪における相談対応を行った。

【課題・今後の取組方針】

- ・特定商取引法違反の疑いのある事業者の悪質な行為についての調査等により、行政指導・行政処分を行うとともに、悪質業者に対する取締りを一層強化し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

ア 事業者指導の実施 [生活文化課]

特定商取引法に基づく違反事業者への行政指導件数  
処分 一件  
指導 2件

景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数（再掲）  
処分 一件  
指導 13件

イ 他の都道府県との連携強化 [生活文化課]

他の都道府県と連携した事業者指導件数 該当なし

ウ 事業者名の公表等 [生活文化課]

行政処分（指示）を受けた事業者名の公表件数 該当なし

エ 悪質事業者に対する取締強化 [警察本部生活環境課]

各種法令違反事業者の検挙件数

特定商取引法違反 8件  
出資法違反 2件  
金商法違反 2件  
貸金業法違反 2件  
著作権法違反 3件  
商標法違反 6件  
医薬品医療機器等法違反 1件  
宅建業法 1件

(平成29年実績)

オ サイバー犯罪に対する監視体制の強化 [警察本部サイバー犯罪対策課]

サイバー犯罪の相談件数 2,061件  
(平成29年実績)

## 基本方針2 消費者被害の未然防止・救済

### (1) 消費者被害の未然防止

生活文化課・消費生活センター

#### 【実施状況】

- ・各種広報媒体を活用し、消費者への情報発信を行うとともに、悪質商法の事例や対処法を紹介する消費者教育講師を地域や学校、企業等に派遣することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・催眠（SF）商法等の緊急性の高い相談情報を、市町村消費生活センター等からの報告を受け、いち早く県内市町村等へ発信し、消費者被害の拡大防止を図った。また、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報について即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。
- ・高齢者の被害防止を目的に、市町村消費生活センター等と連携して高齢者向け消費者被害防止キャンペーンを9月に実施した。また、1月～3月には若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行う。
- ・引き続き、メールマガジン・ラジオ放送など各種媒体を活用した情報発信や、消費者被害防止キャンペーンによる啓発を実施するほか、緊急性の高い相談情報は速やかに県内市町村等へ発信していく。
- ・また、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報については、即時に県警察本部に提供するなど、消費者被害の拡大防止に努める。

#### ア 消費者被害情報等の収集・発信〔消費生活センター〕

メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数	メールマガジン	12回
	ラジオ放送	114回
（生活文化課 96回、消費生活センター18回）		

#### 消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報の提供

- ・各消費生活センターで受けた相談情報をPIO-NETに速やかに登録することで、消費者被害情報の共有を行っているほか、県消費生活センターホームページへ消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報を掲載し、県民へ広く情報発信を行った。

#### 県警本部との連携

- ・ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。

イ 消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]  
消費者教育講師派遣事業の受講者数

11,432名  
(派遣回数131回)

関連数値目標の状況 (1) 消費者被害の未然防止 イ 消費者教育講師等の派遣

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費者教育講師等派遣事業の受講者数	年間 9,298名	年間 10,618名	年間 11,432名 (161.7%)	年間 12,000名

【評価】

- ・消費者教育啓発員を消費生活センターに1名配置し、講師派遣を小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけ、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童や生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- ・企業での新入社員研修や高齢者の団体等へ消費者教育講師を派遣し、消費生活に関する知識や情報を提供することにより、消費者被害の未然防止を図った。
- ・こうした取組の結果、期待値以上の受講者数を得ることができ、毎年増加しているインターネット・スマホ等の最新トラブル事例及び対処法を紹介することができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行うことで、事業活用団体の増加を図る。

## 【実施状況】

- ・県消費生活センターに配置した市町村消費生活相談支援員による、市町村相談員からの相談に対する助言を行うとともに、迅速かつ円滑な相談処理や効果的な啓発事業が行えるよう、国の「地方消費者行政推進交付金」を活用した市町村への財政的支援を行い、相談窓口開設日の拡充や消費生活相談員の資質向上など、市町村消費生活センターの機能充実・強化を図った。
- ・弁護士や一級建築士と連携し、金融取引や住宅関連などの専門的な相談に対応できる体制を整備したことにより、消費生活相談への対応強化を図った。  
さらに、増加傾向にあるデジタルコンテンツ・インターネットに関連する相談への対応を強化するため、平成 29 年度からデジタル・インターネットの専門家による相談を開始した。
- ・各種広報媒体を活用し、最寄りの消費生活相談窓口へ相談できるよう、「消費者ホットライン（188）」の周知を実施した。

## 【課題・今後の取組方針】

- ・消費生活相談員が参加するレベルアップ・スキルアップ研修会では、最新の消費生活相談の傾向等を分析し、相談員が様々な消費者トラブルに対応できるよう研修内容の充実・強化を図る。
- ・消費生活相談支援員による技術的支援を通じて市町村消費生活センター等相談員の相談対応能力の向上を図る。
- ・引き続き、住民に身近な市町村における消費生活相談体制の充実を図り、相談窓口の開設日拡充の促進や、消費生活相談員の資質向上への支援を実施する。
- ・最寄りの消費生活相談窓口に直接相談できる「消費者ホットライン」のより一層の周知を行う。

## ①県消費生活センターの機能充実

## ア 高度で専門的な相談への対応 [消費生活センター]

弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数

- ・株式や金融商品、保険契約等に関する相談（月 2 回実施） 6 1 件
- ・建築物の設計、構造等に関する相談（月 2 回実施） 1 2 件
- ・デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談（月 1 回実施） 2 5 件

## イ 消費生活相談あっせんの実施 [消費生活センター]

消費生活センターにおける苦情相談処理結果

	県及び市町村合計	県
消費生活相談件数（苦情相談）	18,575件	3,972件
そのうちあっせん件数 （相談件数に対する割合）	2,024件 (10.9%)	271件 (6.8%)
そのうち解決に至った件数 （あっせんによる解決率）	1,885件 (93.1%)	250件 (92.3%)

※平成 30 年 6 月 19 日現在 PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されている平成 29 年度の数値。

ウ 消費生活センターの周知 [消費生活センター]

市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合

79.4%

関連数値目標の状況 (2) 消費生活相談体制の充実  
① 県消費生活センターの機能充実 ウ 消費生活センターの周知

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合	75.1%	80.1%	79.4% (86.0%)	85.0%

【評価】

- ・リーフレット配布やラジオ広報により、身近な市町村の相談窓口で3ケタのダイヤルで相談可能な「消費者ホットライン(188)」の周知を図った。
- ・市町村消費生活相談員の資質向上を図るため、レベルアップ・スキルアップ研修会を実施した。
- ・県消費生活センターに配置した消費生活相談支援員により、市町村への巡回指導や地区別研修を実施し、市町村相談員の資質向上及び市町村相談体制の強化を図った。
- ・こうした取組の結果、市町村受付割合は昨年度(平成28年度:78.0%)より1.4ポイント増加し、概ね期待値を達成できた。

【課題・今後の取組方針】

- ・市町村における消費生活相談窓口の平日全日開設など開設日の拡充を促進するとともに、ホットラインの周知を図り、身近な市町村での相談受付を推進する。
- ・併せて、市町村消費生活相談員の資質向上のための研修や、消費生活相談支援員による技術的支援を継続し、市町村消費生活センター等の機能強化を推進する。

②市町村消費生活相談体制充実への支援

ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用〔生活文化課〕

市町村に対する事業費補助額（茨城県消費者行政推進事業費補助金）

78,156千円  
(44市町村)

市町村消費生活センター等の窓口開設日数

9,936日

関連数値目標の状況 (2) 消費生活相談体制の充実				
② 市町村消費生活相談体制充実への支援				
ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用				
指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
市町村消費生活センター等の窓口開設日数	年間 9,560日	年間 9,790日	年間 9,936日 (163.5%)	年間 10,000日
【評価】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>市町村消費生活センター長等会議の場で窓口開設日数の拡充について働きかけを行うとともに、国の地方消費者行政推進交付金を活用した市町村への財政的支援を行い、消費生活相談体制の整備を支援した。</li> <li>平成28年度は、潮来市・稲敷市が週4日から週5日に、八千代町が月2日から週1日にそれぞれ相談窓口の開設日数を拡充した。平成29年度は、笠間市が週5日から週6日に、また、7月からは、常総市が週4日から週5日にそれぞれ相談窓口の開設日数を拡充したことにより、期待値を達成することができた。</li> </ul>				
【課題・今後の取組方針】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、住民に身近な市町村における消費生活相談体制の充実を図り、相談窓口の土曜日開設なども含め、開設日拡充の促進・支援を行う。</li> </ul>				

イ 市町村消費生活相談支援員の配置〔消費生活センター〕

県消費生活センターへの市町村消費生活相談支援員の配置

3名

支援員による市町村への技術的支援の実施数

電話相談 1,228件

巡回訪問 52回

(42市町村)

ウ 市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施〔消費生活センター〕

県消費生活センターへの市町村消費生活相談支援員の配置（再掲）

3名

支援員・相談員による市町村相談員を対象とする実務研修会の実施数

地区別研修会 5地区 各2回

新任消費生活相談員研修 2回

③弁護士等と連携した相談の実施

ア 高度で専門的な相談への対応〔消費生活センター〕

弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数（再掲）

・株式や金融商品、保険契約等に関する相談（月2回実施）

61件

・建築物の設計、構造等に関する相談（月2回実施）

12件

・デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談（月1回実施）

25件

イ 消費生活相談員への法律アドバイスの実施〔消費生活センター〕

弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数

36件

④広域的な消費生活相談体制整備への支援〔生活文化課〕

県消費生活センターへの市町村消費生活相談支援員の配置（再掲）  
市町村の相談体制の整備計画の状況を踏まえ，必要に応じて支援を行う。

3名



(3) 消費生活相談員等の育成

生活文化課・消費生活センター

【実施状況】

- ・ 県及び市町村の相談員を対象とした、弁護士による法律相談及びレベルアップ・スキルアップ研修会を開催し、相談対応能力の向上を図った。
- ・ 国民生活センター等が実施する各種研修に参加し、県及び市町村の消費生活相談員の資質向上を図った。
- ・ 弁護士や一級建築士、インターネットの専門家等と連携し、金融取引や住宅関連などの専門的な相談に対応できる体制を整備したことにより、消費生活相談への対応強化を図った。

【課題・今後の取組方針】

- ・ 研修会については、最新の消費生活相談の傾向等を分析し、消費生活相談員が様々な消費者トラブルに対応できるよう、研修内容の充実強化を図る。
- ・ 一級建築士や弁護士等と連携した専門分野における法律相談も含め、引き続き法律相談制度の活用を図る。
- ・ 県及び市町村消費生活センターには平成30年4月1日現在で計105名（うち95名が消費者安全法に定める有資格者）の消費生活相談員が勤務しているが、県及び市町村の相談員とも高年齢化が進んでいる。相談員として任用可能な人材の確保を図り、消費生活センターを安定的に運営するため、国家資格試験の内容を網羅した消費生活相談員等養成講座を平成30年度に開催する。

- ア 弁護士による法律アドバイスの実施〔消費生活センター〕  
 弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数（再掲） 36件
- イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催〔消費生活センター〕
- ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催〔消費生活センター〕  
 消費生活相談員の研修会参加者数
- ・ レベルアップ研修会（少人数での相談事例研修会） 84名  
 （2回開催）
  - ・ スキルアップ研修会（専門家を講師とした専門分野別研修会） 356名  
 （6回開催）
- 消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合 95.5%  
 （42市町村）

関連数値目標の状況 (3) 消費生活相談員等の育成

- イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催  
 ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合	97.7% (43市町村)	100% (44市町村)	95.5% (42市町村) (95.5%)	100% (44市町村)

【評価】

- ・ 消費者問題に詳しい弁護士や、金融商品や電子決済などの専門家（弁護士、有識者等）を講師として専門分野別研修（スキルアップ研修）や相談事例の検討会（レベルアップ研修）を実施し、相談員の専門的知識及び問題解決能力の向上を図った。
- ・ 県内全市町村の相談員について研修会への参加を目指したが、平成29年度においては、2町において研修会への参加がなかった。

【課題・今後の取組方針】

- ・ 最新の消費生活相談の傾向等を分析するなど、消費生活相談員が様々な消費者トラブルへの相談に対応できるよう、研修内容の充実強化を図るとともに、市町村消費生活センター長等会議の場などで呼びかけ、県内全市町村の相談員が研修会へ出席できるよう働きかける。

(4) 消費者問題の早期解決

生活文化課・消費生活センター

【実施状況】

- ・県消費生活センターでの相談対応において、解決が著しく困難な事案は発生しなかったことから、消費生活審議会が担うあっせん・調停制度の適用はなかった。
- ・市町村の消費者行政担当課，県消費生活センター及び生活文化課で構成する市町村消費者行政推進協議会において地区別研修会を開催し，消費者問題の早期解決に向けた意見交換や情報交換を行った。

【課題・今後の取組方針】

- ・今後，解決が著しく困難な事案が発生した場合には，消費生活審議会のあっせん・調停制度の活用や裁判外紛争処理機関等との連携を円滑に行っていく。
- ・引き続き，市町村消費者行政推進協議会による研修会を実施することにより，市町村との連携体制の強化を図り，消費者問題の早期解決に向けた支援を行う。

①市町村との連絡体制の強化 [生活文化課・消費生活センター]

市町村消費者行政推進協議会における地区別研修会の開催回数

4回

(85名参加)

②消費生活審議会あっせん・調停制度の活用

ア 消費生活審議会あっせん・調停制度の活用 [生活文化課・消費生活センター]

該当なし

<参考>消費生活センターにおける苦情相談処理結果

	県及び市町村合計	県
消費生活相談件数 (苦情相談)	18,575件	3,972件
そのうちあっせん件数 (相談件数に対する割合)	2,024件 (10.9%)	271件 (6.8%)
そのうち解決に至った件数 (あっせんによる解決率)	1,885件 (93.1%)	250件 (92.3%)

※平成30年6月19日現在で，PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されている平成29年度の数値。

イ 訴訟提起者への支援 [生活文化課]

該当なし

③裁判外紛争処理機関等との連携 [生活文化課・消費生活センター]

特に専門的な知識が必要となる事案については，製品分野の裁判外紛争処理機関(ADR)や関係機関が設置する各種相談窓口等と連携を図り，消費者問題の早期解決に努める。

<県消費生活センターに寄せられた相談事案に係る連携状況（平成29年度）>

- ・裁判外紛争処理機関内（ADR）との連携実績 該当事案なし
- ・相談開始時において法的な相談を要すると判断した事案への対応  
法テラス茨城やひまわりほっとダイヤルを紹介 (65件)
- ・事業者からの相談事案への対応  
茨城労働局やがんばる中小企業経営相談ホットライン，中小企業基盤整備機構を紹介 (50件)

※1件の相談で複数機関に紹介したケースは，それぞれ1件として計上。

## 基本方針3 消費者の自立の支援

### (1) 消費者ニーズの把握

生活文化課

#### 【実施状況】

- 消費生活審議会における意見や政党・団体等からの要望を消費者施策に反映し、消費者の立場に立った施策が展開できるよう努めた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 消費者関連施策について、消費生活審議会から意見聴取を行うほか、消費者団体等からの要望を施策に反映するよう努めていく。

#### ア 消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握 [生活文化課]

消費生活審議会の開催回数

1回

(平成29年8月31日開催)

消費者団体、生活協同組合等との意見交換会の開催回数

1回

(平成29年11月15日開催)

政党・団体からの政策要望に対する対応

随時実施

#### イ 県民からの意見の把握 [生活文化課]

引き続き、県政モニター制度や住民提案等で寄せられた県民(消費者)からの意見を検討し、消費者施策に反映するよう努めていく。

### (2) 消費者への情報発信

生活文化課・消費生活センター

#### 【実施状況】

- 県ホームページ、ラジオ放送など、各種広報媒体を活用し、消費者への迅速な情報提供を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- 高齢者の被害防止を目的に、市町村消費生活センター等と連携して高齢者向け消費者被害防止キャンペーンを9月に実施した。また、1月～3月には若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。
- 催眠(SF)商法等の緊急性の高い相談情報を、市町村消費生活センター等からの報告を受け、いち早く県内市町村等へ発信し消費者被害の拡大防止を図った。
- 県消費者団体連絡会と県生活協同組合連合会と協力し、消費者月間(5月)事業の一環として「消費者フォーラム」を開催したほか、消費者の意識を高め、自立した消費者の育成を図ることを目的とした「消費者大会」の開催を支援した。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 引き続き、各種広報媒体(ホームページ、ラジオ、新聞、メール等)を用いた消費者への情報発信を行う。また、高齢者向け・若者向け消費者被害防止キャンペーンを市町村消費生活センター等と連携し、同時に実施することで効果的な情報発信を行う。また、消費者団体等と協力し、消費者啓発を目的としたフォーラムなどの開催を継続する。

ア 各種広報媒体を通じた情報発信〔生活文化課・消費生活センター〕

メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数	メールマガジン 12回 ラジオ放送 114回
	(生活文化課 96回, 消費生活センター18回)
県消費生活センターホームページへのアクセス回数	40,044回
催眠(SF)商法等緊急情報の発信	3回

関連数値目標の状況 (2) 消費者への情報発信 ア 各種広報媒体を通じた情報発信

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
県消費生活センターホームページへのアクセス回数	年間 122,711回	年間 161,357回	年間 40,044回 (-)	年間 200,000回

【評価】

- 平成27年3月から茨城県のホームページが変更されたことに伴い、掲載内容を精査し順次移行作業を行った。
- 茨城県消費者基本計画及びリーフレットへのアクセス数が消費者基本計画策定時より大幅に減少していることにより、アクセス回数の総数についても大幅に減少した。

【課題・今後の取組方針】

- アクセス数が消費者基本計画策定時より大幅に減少していることから、ホームページの掲載内容を更に見直し、県民に必要な情報を提供するとともに、レイアウトについても見やすいように検討していく。

イ 報道機関への情報提供〔生活文化課・消費生活センター〕  
行政処分(指示)を受けた事業者名の公表件数(再掲)

該当なし

### (3) 消費者教育の充実強化

#### 【実施状況】

##### <消費者教育、普及・啓発関係>

- ・消費者教育啓発員（県消費生活センターに1名配置）から小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけを行い、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童・生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。
- ・食育を通じた生活習慣病予防対策として、適塩、肥満予防等の重要性について、研修会等の機会を捉えて関係機関等へ周知するとともに、「いばらき食育推進大会」の開催等により、県民へ食育推進の普及啓発を行った。また、茨城県食育推進計画（第三次）に基づき、若い世代への食育の推進に向け、食育教材の作成及び県立高等学校や県内企業等の若手社員への食育講座の開催により、望ましい食生活に関する知識の普及啓発を図った。

##### <学校教育関係>

- ・小学校においては、社会科の授業において、消費者や生産者の立場などから多角的に考えて、これからの産業の発展について自分の考えをまとめたりしているほか、家庭科の授業においては、身近な消費生活と環境について、物や金銭の大切さ、計画的な使い方、身近な物の選び方や買い方、物の使い方の工夫について学習している。
- ・中学校においては、社会科の授業において、身近な消費生活を中心に経済活動の意義について理解するとともに、経済活動や起業などを支える金融の仕組みや働きについて学習しているほか、家庭科の授業においては、消費者の基本的な権利と責任、販売方法の特徴、物資・サービスの選択、購入及び活用、環境に配慮した消費生活の工夫と実践などについて学習している。
- ・高等学校においては、家庭科で生活活動に関わる事柄を相互に関連させ、契約、消費者信用及びそれらをめぐる問題などを具体的に取り上げた学習を行い、公民科では消費者基本法や消費者契約法を踏まえた消費者の問題について学習をおこなったほか、生活文化課と連携を図り、教員研修会で県消費生活センターの消費者教育啓発員による講義を行った。
- ・特別支援学校においては、小学部生活科では、「金銭の扱い」、「買い物」、「自動販売機の利用」、中学部数学科では「計画的な消費が分かる」、高等部では、県消費生活センター出前講座を活用するなどして、契約等に関する内容を体験的に学習している。また、児童生徒の実態に応じた内容を小学部段階から系統的に学習できるよう、個別の指導計画を作成し、活用している。

#### 【課題・今後の取組方針】

##### <消費者教育、普及・啓発関係>

- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。
- ・今後も引き続き、研修会やイベント等を通じて関係機関や県民へ食育推進の普及啓発を図っていく。

##### <学校教育関係>

- ・小中学校においては、優先順位を考えた計画的な支出や消費者に関わるトラブルなどを理解し、情報社会における消費生活の変化に対応できるよう授業の工夫・改善を図る必要がある。
- ・高等学校においては、成年年齢の引下げを踏まえ、実践的な能力を身に付けるため、消費者庁作成の「社会への扉」を全県立高校及び県立中等教育学校の家庭科の授業で活用し、生徒たちが、消費者として適切な意思決定に基づいて行動ができるように、授業の工夫や改善を図る必要がある。
- ・特別支援学校においては、児童生徒が学校で学んだことを日常生活において実践できるように、家庭との連携を密にしながら学習内容を共有する必要がある。
- ・また、消費者教育・啓発及び学校教育の両方に関係する取組として、2018年度から2020年度までの3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき、高校生や大学生等の若年者を対象とした実践的な消費者教育を推進する。

## ア 授業等における消費者教育の充実

[義務教育課・高校教育課・特別支援教育課・総務課私学振興室]

- ・小学校家庭科の授業において、物や金銭の大切さに気付き、計画的な使い方を考えたり、身近な物の選び方、買い方を考えたりして、適切に購入できる能力や実践的な態度を育てるよう授業の工夫・改善を図った。
- ・中学生が身近な消費行動を振り返り、家庭生活における消費の重要性に気付き、自分や家族の生活の仕方や消費の在り方を改善することなど、消費者としての自覚がもてるよう授業の工夫・改善を図った。
- ・高等学校においては、消費者として、自ら進んで消費生活に必要な情報を収集し、適切な意思決定や消費行動で意見を表明し、行動することができるよう、授業の工夫・改善を図った。
- ・各特別支援学校においては、修学旅行や校外学習の事前学習として買い物や金銭についての学習を取り入れ、具体的な消費活動についての授業を行った。

## イ 教育職員研修等の充実

[義務教育課・高校教育課・特別支援教育課・総務課私学振興室]

教員向けの授業研究会や研修会における、授業の取組の事例報告を通して、教員への周知を図った。

- ・茨城県小学校等教育課程連絡協議会 (H29. 7. 27~28)
- ・茨城県中学校等教育課程連絡協議会 (H29. 7. 24~25)
- ・茨城県高等学校教育課程研究協議会家庭部会 (H29. 8. 2)
- ・茨城県高等学校教育研究会家庭部会研究大会 (H29. 11. 30)

## ウ 地域における消費者教育の充実 [生活文化課・消費生活センター・生涯学習課]

- ・消費者教育講師派遣事業の受講者数 1 3 1 回 1 1, 4 3 2 名

(高齢者等の見守り活動の促進)

- ・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数 2 3 0 名
- ・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣 受講者数 1 7 名
- ・社会福祉協議会研修会への講師派遣 受講者数 1 3 9 名
- ・消費者教育啓発講座の開催 (民生委員・介護職員・訪問看護職員向け講座)  
県内7カ所 延べ受講者数 1 9 6 名

(金融広報委員会との連携)

- ・金融広報アドバイザーの派遣回数 3 8 回
  - ・金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣 6 校  
(小学校2校, 中学校2校, 高等学校2校)
  - ・金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数
- |                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 教員のための金融教育セミナー (H29. 8. 25) | 約 6 0 名   |
| 金融経済講演会 (H29. 10. 22)       | 約 2 0 0 名 |
| 暮らしに役立つ金融セミナー (H30. 2. 24)  | 約 3 0 0 名 |

## エ 消費者教育の担い手の育成 [消費生活センター]

消費生活相談員が研修会に参加した市町村割合（消費者教育啓発講座への参加）

38.6%  
(17市町村)

### 関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化 エ 消費者教育の担い手の育成

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費生活相談員が消費者教育に関する研修会に参加した市町村割合	56.8% (25市町村)	78.4% (34市町村)	38.6% (17市町村) (-)	100% (44市町村)

#### 【評価】

- 悪質商法に関する相談が後を絶たないことから、消費者被害の未然防止を図るため、効果的な啓発活動ができるよう、市町村の消費生活相談員が地域における消費者教育の担い手として、消費者教育を行うために必要な知識及び実務能力を修得するための研修会を実施した。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 事業を開始した平成26年度以降でみると、県内市町村の9割以上の市町村において消費生活相談員等が当該研修会を受講し、当初の目的を達したものと考えられることから、市町村相談員向け研修会については、平成29年度をもって終了とした。

## オ 消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]

消費者教育講師派遣事業の受講者数

11,432名  
(派遣回数131回)

### 関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化 オ 消費者教育講師等の派遣

※「基本方針2(1)消費者被害の未然防止 イ 消費者教育講師等の派遣」に係る数値目標を併記。

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	H29年度 実績値 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費者教育講師等派遣事業の受講者数	年間 9,298名	年間 10,618名	年間 11,432名 (161.7%)	年間 12,000名

#### 【評価】

- 消費者教育啓発員を消費生活センターに1名配置し、講師派遣を小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけ、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童や生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- 企業での新入社員研修や高齢者の団体等へ消費者教育講師を派遣し、消費生活に関する知識や情報を提供することにより、消費者被害の未然防止を図った。
- こうした取組の結果、期待値以上の受講者数を得ることができ、毎年相談割合の多くを占めるインターネット・スマホ等の最新トラブル事例及び対処法を紹介することができた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行うことで、事業活用団体の増加を図る。
- 成年年齢引き下げに伴い、より学校教育、特に高校生に対する消費者教育の重要性が増大することから、教育庁との更なる緊密な連携を図る。

カ いばらきエコスタイルの推進 [環境政策課]  
市町村等と連携した街頭キャンペーンの実施  
・県内一斉省エネ街頭キャンペーン (6/26～7/9) 県内44市町村 約32,300人  
内容：省エネを呼びかけるリーフレットや啓発品の配付

キ 食生活に関する知識の普及啓発 [健康長寿福祉課]  
各研修会等を通じた食育の普及啓発 28回  
いばらき食育推進大会の開催 参加者1,459名  
食育教材の作成 6,000部 (増刷)  
食育講座の実施 県立高等学校4校, 県内事業所等11箇所

ク 児童生徒の食育の推進 [保健体育課]  
学校給食における地場産物活用状況 (品目数ベース) 54.8%

関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化		ク 児童生徒の食育の推進		
指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
学校給食における地場産物活用状況 (品目数ベース)	44.5%	47.5%	54.8% (343.3%)	50.0%

【評価】

- ・栄養教諭等や市町村担当者に対し、研修会など様々な機会において地場産物を活用するよう働きかけたことにより、目標値を上回る結果につながったと考えられる。

【課題・今後の取組方針】

- ・市町村の中には地場産物の活用率が低い自治体がある。活用に積極的でないほか、給食費との兼ね合いから地場産物の活用が困難なことが理由と思われる。
- ・今後も、生産者や学校給食会など各関係機関と連携しながら、研修会等を通じてさらなる地場産食材の利用について市町村に働きかけていく。

ケ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]  
メディア教育指導員の養成者数 一名  
(累計109名)  
メディア教育指導員の派遣回数 200回

コ 金融教育の推進 [生活文化課]  
金融広報アドバイザーの派遣回数 38回  
金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣 6校  
(小学校2校, 中学校2校, 高等学校2校)  
金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数  
・教員のための金融教育セミナー (H29. 8. 25) 約60名  
・金融経済講演会 (H29. 10. 22) 約200名  
・暮らしに役立つ金融セミナー (H30. 2. 24) 約300名

サ 危険ドラッグ等薬物乱用の危険性等に関する知識の普及啓発 [薬務課]  
麻薬等乱用防止キャンペーンの実施  
・「ダメ。ゼッタイ。」普及運動 (6/20～7/19) 県内15カ所 約16,800人  
・麻薬・覚醒剤乱用防止運動 (10/1～11/30) 県内34カ所 約37,500人  
内容：チラシ・啓発物品の配布, 各種イベントにおける横断幕掲示



## 【実施状況】

- ・庁内及び県警，県弁護士会，法テラスなどの関係機関を構成員とする「茨城県多重債務者対策協議会」において，多重債務相談に関する取組の情報共有を実施した。
- ・また，県及び市町村の公金等徴収窓口とのネットワークを活用し，滞納者との納税相談の中で，借金等による生活困窮の相談があった場合は，消費生活センター等へ誘導を行うこととしている。
- ・弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会を開催するとともに，多重債務者への心の健康相談会を併せて実施し，多重債務問題の解決を図った。（実施期間：平成29年11月10日～11月14日の5日間）

## 【課題・今後の取組方針】

- ・多重債務者対策協議会や関係機関とのネットワークを維持し，多重債務者を相談窓口へ誘導するとともに，無料相談会を継続して実施し，多重債務問題に関する相談体制の一層の充実を図る。

- ア 無料法律相談会の開催〔生活文化課・消費生活センター〕  
 弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の相談者数 20名  
 (5回開催)
- イ 多重債務防止のための広報啓発〔生活文化課・消費生活センター〕  
 茨城放送「ラジオ県だより」における広報啓発 1回
- ウ 多重債務者への精神的な支援〔生活文化課・障害福祉課〕  
 「心の健康相談会」の相談者数 10名  
 (5回開催)
- エ 茨城県多重債務者対策協議会における連携強化〔生活文化課・消費生活センター〕  
 茨城県多重債務者対策協議会の開催回数 一回  
 ※多重債務者対策の取組状況について，書面により情報共有を実施した。  
 県消費生活センターから弁護士へ誘導した相談件数 36件
- オ 市町村における多重債務関係機関ネットワークの活用〔生活文化課〕  
 税務，福祉，消費生活などの関係課で構成するネットワークにおいて情報共有を図るとともに，多重債務者が円滑に債務整理や生活困窮者自立支援法等を踏まえた生活再建の相談を受けられるよう，会議の場で市町村へ働きかけを行った。

## 基本方針4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

地域ケア推進課・障害福祉課・青少年  
家庭課・国際交流課・生活文化課・消  
費生活センター

### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

#### 【実施状況】

- ・市町村消費生活センター長等会議などの場において、市町村における地域の見守り活動の推進について働きかけを行うとともに、民生委員や介護職員などを対象に、高齢者等の見守り活動を通じて、消費者被害への対応を支援し、相談や救済につなげるための連携・協力を要請した。
- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。
- ・9月を高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン月間に定め、市町村消費生活センターや県警察本部と共同した啓発活動に取り組んだ。また、1月～3月に市町村消費生活センター等と連携して若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。
- ・外国人相談センターでは、在住外国人が日常生活や職場などで直面する様々なトラブルについて、相談に応じた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、保健福祉行政等の関連部署との連携を図り、市町村における高齢者等の見守り活動を推進するとともに、民生委員、介護職員等に対して、見守り活動への連携・協力依頼を継続して実施する。
- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。
- ・在住外国人が増加する中、「外国人相談センター」のより一層の周知を行うとともに、消費生活センターと連携することで、相談体制の充実を図る。

### ①高齢者への支援

#### ア 高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]

消費者教育講師派遣事業の受講者数（高齢者）

1, 108名  
(派遣回数19回)

#### イ 高齢者ガイドブックの作成・配布 [生活文化課・消費生活センター]

覚えておきたいクーリング・オフ

2, 000部

高齢者の消費者トラブル見守りガイド

2, 000部

・大好きいばらき安全・安心くらしのセミナーで活用したほか、市町村へ配布。

・セミナー開催状況

民生委員関連

5回

社会福祉協議会関連

3回

地域コーディネーター養成研修会

1回

ウ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進 [生活文化課・消費生活センター]  
消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合

68.2%  
(30市町村)

社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数

- ・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数 230名
- ・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣 受講者数 17名
- ・社会福祉協議会研修会への講師派遣 受講者数 139名

保健福祉部が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に、消費者トラブルを追加し、協力を依頼（平成29年度～）。

また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。

関連数値目標の状況 (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

① 高齢者への支援

ウ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合	15.9% (7市町村)	45.5% (20市町村)	68.2% (30市町村) (176.7%)	100% (44市町村)

【評価】

- ・高齢者の消費者トラブル見守りガイドを作成し、会議や研修会等で配布することで、見守り活動の重要性について普及・啓発を行った。また、市町村に対して地域における見守りネットワーク等の活動についての働きかけ及び市町村への実施状況調査を行った結果、取組市町村の割合は平成30年4月1日時点で68.2%（30市町村）となった。
- ・取組市町村における主な取組状況としては、以下のとおり。
  - ①他部局と連携し、消費生活相談窓口への誘導や情報共有
  - ②地域包括支援センター等へ見守り活動の実施を依頼
  - ③他部局が構築している見守り活動の構成員として消費生活センター等が参加
  - ④「見守り協定」や「包括連携協定」等に消費者被害防止に係る見守り活動を盛り込み

【課題・今後の取組方針】

- ・高齢者からの消費生活相談の割合が高い水準にあることや、高齢者等を狙った悪質商法やニセ電話詐欺も依然として深刻な状況であることから、引き続き、市町村の地域包括支援センターをはじめとした福祉部署等との連携も含め、地域における見守りネットワーク等の体制構築に向け、会議・研修会等を利用した市町村への働きかけを行っていく。

エ 成年後見制度の普及啓発 [地域ケア推進課・生活文化課]

市町村、市町村社会福祉協議会を対象とした説明会の開催

参加者87名

オ 地域包括支援センター等と連携した相談・救済 [生活文化課・消費生活センター]

相談者の状態（高齢者、障害者等）により、相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は、相談者の居住する市町村消費生活センターへ協力を依頼しており、市町村消費生活センターの判断により地域包括支援センターと連携して相談に対応。

## ②障害者への支援

### ア 特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]

消費者教育講師派遣事業の受講者数 (障害者) 108名  
(派遣回数 5回)

### イ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進 [生活文化課・消費生活センター] 消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合

68.2%  
(30市町村)

社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数

・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣	受講者数	230名
・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣	受講者数	17名
・社会福祉協議会研修会への講師派遣	受講者数	139名

保健福祉部が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に、消費者トラブルを追加し、協力を依頼 (H29年度～)。

また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。

### ウ 成年後見制度の普及啓発 [障害福祉課・生活文化課]

成年後見制度利用支援事業を実施している市町村割合 72.7%  
(32市町村)

### エ 障害の特性に配慮した相談対応 [消費生活センター]

身体に障害があり、電話・来所による相談ができない相談者については、メールでの相談を受け付けている。

### オ 基幹相談支援センター等と連携した相談・救済 [生活文化課・消費生活センター]

相談者の状態 (高齢者, 障害者等) により, 相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は, 相談者の居住する市町村消費生活センターへ協力を依頼しており, 市町村消費生活センターの判断により基幹相談支援センターと連携して相談に対応。

### ③若年者への支援

#### ア 学校等への消費者教育講師の派遣等 [消費生活センター]

消費者教育講師等派遣事業の受講者数 (小中学生, 高校生, 大学生等)

8, 150名  
(派遣回数98回)

消費者教育講師等派遣事業の受講者数 (教員)

192名  
(派遣回数3回)

関連数値目標の状況 (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援  
② 若年者への支援 ア 学校等への消費者教育講師の派遣等

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
消費者教育講師派遣事業等の受講者数 (教員)	年間 97名	年間 148名	年間 192名 (186.3%)	年間 200名

#### 【評価】

- ・消費者教育講師派遣事業については、幅広い世代を対象とした出前講座として実施しており、平成29年度においては、小中学校、高校生、大学生等を対象とした出前講座としては、合計で8,150名が受講するとともに、消費者教育を担う教員向け出前講座として2校に消費者教育講師を派遣し、計62名が受講した。
- ・教員が参加する会議や研修会等において、消費者教育講師派遣事業等に関するチラシの配布を行うなど当該事業の啓発を行うとともに、県高等学校教育課程研究協議会家庭部会 (参加者130名) に消費者教育啓発員を派遣し、「最新の消費者トラブル状況やその対応方法」と題した講話を行った。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・成年年齢引き下げに伴い、より学校教育における消費者教育の重要性が増大することから、教育庁との更なる緊密な連携を図る。

#### イ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]

メディア教育指導員の養成者数 (再掲)

一名  
(累計109名)

メディア教育指導員の派遣回数 (再掲)

200回

#### ウ 大学等と連携した相談・救済 [生活文化課・消費生活センター]

大学等で消費者教育を実施するにあたっての大学生向け副教材を配布 (平成28年度実施)。

### ④外国人への支援

#### ア 外国語による情報提供 [消費生活センター]

外国語による情報提供の手法について検討を実施。

なお、平成29年度においては、外国人向け消費者被害啓発用パンフレットを作成し、ホームページへ掲載した。

作成言語 英語・中国語・タイ語・ポルトガル語

ホームページ URL :

<http://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/sodan/annai/documents/gaikokujinn.html>

#### イ 外国語による相談・救済 [消費生活センター・国際交流課]

外国人相談センターにおける相談件数

1,339件

外国人相談センター ((公財)茨城県国際交流協会) と連携し、電話通訳サービストリオフオン (3者同時通話) を利用した消費生活相談体制について、上記パンフレット及びホームページに記載し、活用の促進を図った。

(2) 高度情報通信社会への対応

【実施状況】

- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。
- ・安全で快適にインターネットを利用するため、県ホームページにおいて、県民向けに各種セキュリティ情報を提供した。また、県警察本部では、サイバー犯罪に関する情報交換や違法・有害情報に対する防止対策の推進等を目的として、茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会を開催した。
- ・消費生活相談員を対象に、インターネットなどの消費者トラブルをテーマとした研修会を実施したほか、PIO-NETを通じた相談情報の共有、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供するなど、消費者被害情報等の収集・提供を行った。

【課題・今後の取組方針】

- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。
- ・引き続き、消費生活相談員を対象に、インターネットなどの消費者トラブルに関する研修会を実施するほか、消費者被害情報や製品事故情報等について消費者に対し迅速に情報発信を行っていく。また、一級建築士や弁護士による専門的な相談を実施しているほか、デジタル・インターネットの専門家を加え、専門分野における法律相談の体制強化を図る。

ア 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]

メディア教育指導員の養成者数 (再掲) 一名  
(累計109名)  
メディア教育指導員の派遣回数 (再掲) 200回

イ 重要なセキュリティ情報の提供 [情報システム課]

情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数 6,363件  
(<https://www.pref.ibaraki.jp/kikaku/joho/it/security/securitytop.html>)

ウ 茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会における連携強化

[警察本部サイバー犯罪対策課]

茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会の開催回数 1回 (隔年開催)

エ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催 [消費生活センター]

インターネットなどの消費者トラブルをテーマとした研修会の開催 1回

オ 消費者被害情報等の収集・発信 [消費生活センター]

メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数  
メールマガジン 12回  
ラジオ放送 114回  
(生活文化課96回, 消費生活センター18回)

消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報の提供

- ・各消費生活センターで受けた相談情報をPIO-NETに速やかに登録することで、消費者被害情報の共有を行っているほか、県消費生活センターホームページへ消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報を掲載し、県民へ広く情報発信を行った。

県警本部との連携

- ・ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。

## 基本方針5 環境に配慮した消費生活の推進

### (1) 地球温暖化防止活動の推進

環境政策課・中小企業課

#### 【実施状況】

- 日常生活の中で消費される電気ガス等のエネルギー消費量を抑え、温室効果ガスの排出量を削減するため、市町村等と連携した街頭キャンペーンやセミナーを実施した。また、エコチャレンジ事業への参加への働きかけを行ったほか、「茨城エコ事業所登録制度」や「エコアクション21」の普及啓発などの取組を実施した。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 引き続き、街頭キャンペーンやセミナーを実施することによりエコスタイル、エコドライブ等の普及・啓発を行うほか、環境にやさしい企業における登録・認定制度を活用し、県民及び事業者が一体となった様々な取組を実施する。

#### ア いばらきエコスタイルの推進 [環境政策課]

市町村等と連携した街頭キャンペーンの実施

- 県内一斉省エネ街頭キャンペーン (6/26~7/9) 県内44市町村 32,300人  
内容：省エネを呼びかけるリーフレットや啓発品の配付

#### イ 環境に配慮した消費行動の促進 [環境政策課]

家庭部門の二酸化炭素の削減率 (2013年度比)

△ 4.5%

(平成26年度実績)

※平成27年度実績については  
平成30年10月公表予定

#### ウ クールシェア・ウォームシェアの推進 [環境政策課]

いばらきエコスタイルの普及・啓発の一部として実施。

#### エ 環境にやさしい企業の普及啓発 [環境政策課・中小企業課]

茨城エコ事業所登録制度の登録事業所数

55件

(累計1,981件)

##### ※茨城エコ事業所登録制度

地球温暖化防止のため省エネ・省資源などの簡易な環境マネジメントの取り組みを実践している事業所を「茨城エコ事業所」として登録し、それらを広く県民に紹介することにより、持続可能な社会づくりを目指す県独自制度。

エコアクション21の認証・登録企業数

117社

##### ※エコアクション21

エコアクション21ガイドライン (環境省) に基づいた事業者の環境への取組が、ガイドラインの要求事項を満たしていることを認証し、事業者を登録する制度。  
(地域事務局：茨城県中小企業団体中央会)

#### オ いばらきエコチャレンジの推進 [環境政策課]

いばらきエコチャレンジ事業への参加世帯数

45,379世帯

#### カ エコドライブの普及促進 [環境政策課]

エコドライブを推進するためのスマートムーブセミナーの開催

3回

(73名参加)

(2) 循環型社会の形成

【実施状況】

- ・ 廃棄物の減量化を図り、もって循環型社会の形成を促進するため、廃棄物の排出抑制、再利用、再生利用の循環的利用を行い、循環的利用ができないものは適正に処分するという「いばらきゼロエミッション」に向けた事業として、ごみ散乱防止キャンペーン等の啓発活動やエコ・ショップ制度を促進した。
- ・ スーパーマーケット事業者等における県全域を対象としたレジ袋無料配布中止に関する県協定に基づき、啓発を行い、店舗におけるレジ袋無料配布中止の取組を促進した。

【課題・今後の取組方針】

- ・ 1人1日当たりのごみ排出量が全国平均を上回っている状況にある。
- ・ 平成30年度から、県民及び事業者による食品ロスの削減のための取組を促進するため、啓発ポスターの配布、街頭キャンペーン、食べきり協力店の募集を実施する。
- ・ レジ袋の無料配布中止運動に取り組む事業者を増加させるため、未参加の事業者に対して協力要請を行う必要がある。

ア いばらきゼロエミッションの推進 [廃棄物対策課]

1人1日当たりのごみ（一般廃棄物）排出量 983g  
(平成28年度実績)  
 ごみゼロの日活動におけるごみ回収量 364トン  
(28.7万人参加)

関連数値目標の状況 (2) 循環型社会の形成 ア いばらきゼロエミッションの推進

指標名	基準値 (H25年度)	H28年度 期待値	実績値 H28年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
1人1日当たりのごみ（一般廃棄物）排出量	1,005g	968g	983g (59.5%)	919g

※公表されている直近のH28年度実績を記載。

【評価】

- ・ 1人1日当たりのごみ排出量は、平成28年度には983gとなり、H27年度に比べて22g減少した。しかし、依然として全国平均（925g）を上回っている。
- ・ 生活系ごみが708gと全国平均（646g）を大幅に上回っていることが要因として挙げられることから、より一層生活系ごみの発生を抑制することが必要となっている。

【課題・今後の取組方針】

- ・ 生活系ごみ及び事業系ごみの発生を抑制するため、市町村との連携のもと県民及び事業者に対して3R等に関する普及啓発を進めるとともに、外食産業を中心として、食品ロス削減の取組みを推進していく。

イ 茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進 [廃棄物対策課]

認定されたリサイクル製品数 累計16製品

ウ エコ・ショップ認定制度の普及促進 [廃棄物対策課]

エコ・ショップの認定店舗数 累計440店舗

エ レジ袋無料配布中止の取組促進 [環境政策課]

レジ袋の無料配布中止を実施している店舗数 累計606店舗



### (3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

下水道課・農地整備課・環境対策課

#### 【実施状況】

- ・家庭から排出される生活排水を適正に処理するため、下水道や農業集落排水施設、合併処理浄化槽の整備を進めるとともに、下水道・農業集落排水施設への接続を促進した。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・汚水処理人口普及率 100%に向け、各汚水処理施設の整備を着実に進めるとともに、市町村と連携し、戸別訪問や接続支援事業の活用などにより、下水道・農業集落排水施設への接続を促進していく。

#### ア 下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進

[下水道課・農地整備課・環境対策課]

汚水処理人口普及率

84.0% (平成29年度実績)

#### 関連数値目標の状況 (3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

##### ア 下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進

指標名	基準値 (H26年度)	H29年度 期待値	実績値 H29年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
汚水処理人口普及率	81.5%	83.9%	84.0% (104.2%)	86.4%

#### 【評価】

- ・下水道・農業集落排水施設の整備事業を着実に実施し、期待値を超える目標達成ができた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・平成28年6月に改定した「生活排水ベストプラン」に基づき、汚水処理人口普及率の目標値達成に向け、各汚水処理の整備事業を着実に進めていく。
- ・特に、森林湖沼環境税を活用した湖沼流域内における高度処理型浄化槽の設置を推進するとともに、下水道・農業集落排水施設については、拡充された接続支援事業を積極的に活用するなど、未接続世帯の解消による水質保全に、引き続き取り組む。

#### イ 家庭における水質浄化の取組の促進 [環境対策課]

霞ヶ浦問題協議会やクリーンアップひぬまネットワーク、牛久沼流域水質浄化対策協議会の活動を支援することで、水質浄化の意識啓発を図り、家庭における水質浄化の取組を促進する。なお、各組織は活動として、水質浄化に関する広報活動、県内各湖沼流域の清掃活動や小中学校が行う環境学習支援などを行った。

(4) 環境学習の推進

環境政策課

【実施状況】

- ・地域や学校などに専門家である環境アドバイザーを派遣し、環境学習の機会拡大を図るとともに、環境保全活動のリーダーを養成するための講座を開催した。

【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き地域や職場における環境保全活動を担うリーダーの養成に努めるとともに、修了者の実践行動を支援するための体制の充実を図る。

ア 茨城県環境アドバイザーの派遣 [環境政策課]  
 地域、学校等への環境アドバイザーの派遣回数

1 2 4 回

イ 環境学習・環境保全活動のリーダー養成 [環境政策課]  
 環境保全活動実践リーダーの養成者数

5, 3 9 3 名

関連数値目標の状況 (4) 環境学習の推進 イ 環境学習・環境保全活動のリーダー養成

指 標 名	基準値 (H26 年度)	H29 年度 期待値	実績値 H29 年度 (達成率)	目標値 (H32 年度)
環境保全活動実践リーダーの養成者数	年間 6,550 名	年間 6,600 名	年間 5,393 名 (81.7%)	年間 6,600 名

【評価】

- ・環境保全団体が開催する地球温暖化などの環境学習会や小中学校が開催する自然観察会などにアドバイザーを派遣し、地域の環境保全意識醸成及び地域の活動支援に寄与した。(アドバイザー派遣先：県ホームページで随時募集)
- ・エコ・カレッジは、環境の基礎的な知識を習得するための講座や具体的な活動を実践するための手法などのプログラムから構成され、修了者は、地球温暖化防止活動推進員として、県内市町村で活動している。(毎年5～6月に県ホームページで参加者を募集)
- ・期待値6,600名に対し、実績値5,393名と達成率81.7%となり概ね目標を達成した。

【課題・今後の取組方針】

- ・県民への環境保全意識の定着を図り、自発的に環境保全活動に取り組む人材の増加を図るため、引き続き環境アドバイザーの派遣及びエコ・カレッジを開催する。

○消費者関連施策の事業実績一覧（平成29年度）

施策の箇所	施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (H32年度)	H29年度 事業実績		
1	①	ア 消費生活用製品の安全性の確保	消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査件数	生活文化課	年間113件	年間135件	137件	
		イ 電気製品の安全性の確保	電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査件数	消防安全課			99件	
		ウ ガス消費機器の安全性の確保	ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく販売店等への立入検査件数	消防安全課			ガス事業法 35件 液化石油ガス法 64件	
		エ 家庭用品の安全性の確保	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく商品の試買検査件数	業務課			168件	
		オ 商品に関する苦情への対応	国民生活センター及びNITEと連携した商品テストを含む実施件数	消費生活センター			3件	
	②	ア 医薬品等の安全性の確保	医薬品医療機器等法及び関係法令に基づく薬局・医薬品販売事業者への立入検査件数	業務課			1,701件	
		イ 医薬品の正しい知識の普及啓発	「くすりの相談室」における消費者からの相談対応件数	業務課			1,511件	
	③	ア 生活衛生関係営業施設に対する監視・指導	関係法令に基づく生活衛生関係営業施設への立入検査件数	生活衛生課			3,244件	
		イ 貸金業者に対する指導・監督	貸金業法に基づく立入検査件数	産業政策課			2件	
	④	ア 宅地建物取引業者に対する指導・監督	宅地建物取引業者に対する立入調査件数	建築指導課			50件	
		イ 建築物の安全性の確保	建築物の完了検査率	建築指導課			92.0%	
		ウ リフォーム被害の未然防止	住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣回数	住宅課			4回	
	(2)			食の不安を感じる県民の割合	生活衛生課	79.8%	50%未満	68.8%
		①	ア 食品営業施設等への監視・指導の強化	食品衛生法及び関係法令に基づく食品営業施設等への監視・指導件数	生活衛生課			30,819件
			イ 食品等の試験検査等の充実強化	食品等の放射性物質の検査件数	生活衛生課			33,397件 (193品目)
			ウ 食肉の安全な流通の確保	と畜場及び食鳥処理場における検査数	生活衛生課			牛 31,764頭 豚 1,291,783頭 鶏 23,101,274羽
			エ 輸入食品の安全性の確保	食品衛生法及び食の安全・安心推進条例に基づく輸入食品の検査件数	生活衛生課			465件
			オ ハサップシステムの導入促進	ハサップシステム導入施設数	生活衛生課	累計 523施設	累計 680施設	累計610施設 (年間23施設)
			カ エコ農業の推進	環境保全型農業直接支払事業の取組面積	農業技術課	506ha	1,800ha	726ha
			キ G A Pによる適正な生産管理の普及促進	G A P導入産地の割合	農業技術課			48% (H28年度実績)
ク 健康食品等による健康被害の未然防止			健康食品等の試買検査数	業務課			50件	
ケ 水産物の安全な生産の確保			貝毒検査の実施件数	漁政課			24件	
コ 地産地消の推進			茨城をたべよう運動の認知度	農業政策課			36.4%	
②		ア 食の安全・安心意見交換会の開催	食の安全・安心意見交換会の参加者数	生活衛生課			5,149名 (21回開催)	
		イ いばらき食の安全情報WebSiteによる情報発信	いばらき食の安全情報WebSiteへのアクセス回数	生活衛生課			30,079回	
(3)		①	ア 家庭用品の品質表示の適正化	家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査件数	生活文化課	年間145件	年間180件	167件
			イ 虚偽又は誇大な広告・表示による不当な勧誘行為の防止	景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数	生活文化課			措置命令 一件 指導 13件
	ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化		食品適正表示推進員の養成者数	生活衛生課	累計 1,555名	累計 2,500名	累計1,855名 (年間147名)	
		食品表示ガイドブックの作成・配布	生活衛生課			10,000部		

施策の箇所		施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (H32年度)	H29年度 事業実績	
1	(3)	①	エ 食品表示相談ダイヤル制度・食品表示ウォッチャー制度の普及	食品表示ウォッチャーからの不適正表示の報告件数	生活衛生課		-件	
		②	計量の適正化	計量法に基づく事業所等への立入検査件数	計量検定所		商品量目 110件 燃料油メーター 117件 石油ガスメーター 57件	
	(4)	ア	事業者指導の実施	特定商取引法に基づく違反事業者への行政指導件数	生活文化課			処分 1件 指導 2件
			景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数【再掲】	生活文化課			処分 1件 指導 13件	
		イ	他の都道府県との連携強化	他の都道府県と連携した事業者指導件数	生活文化課			該当なし
		ウ	事業者名の公表等	行政処分（指示）を受けた事業者名の公表件数	生活文化課			該当なし
	エ	悪質事業者に対する取締強化	各種法令違反事業者の検挙件数	警察本部生活環境課			特定商取引法違反 8件 出資法違反 2件 金商法違反 2件 貸金業法違反 2件 著作権法違反 3件 商標法違反 6件 医薬品医療機器等法違反 1件 宅建業法 1件 (H29年度実績)	
	オ	サイバー犯罪に対する監視体制の強化	サイバー犯罪の相談件数	警察本部サイバー犯罪対策課			2,061件 (H29年実績)	
	2	(1)	ア	消費者被害情報等の収集・発信	メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数	生活文化課 消費生活センター		メールマガジン 12回 ラジオ放送 114回
			イ	消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数	消費生活センター	9,298名	12,000名
(2)		①	ア	高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数	消費生活センター		弁護士 61件 一級建築士 12件 IT専門家 25件
			イ	消費生活相談あっせんの実施	県消費生活センターにおける苦情相談のうちあっせん件数の割合	消費生活センター		
		ウ	消費生活センターの周知	市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合	消費生活センター	75.1%	85.0%	79.4%
②		ア	茨城県消費者行政推進交付金の活用	市町村消費生活センター等の窓口開設日数	生活文化課	年間 9,560日	年間 10,000日	9,936日
			市町村に対する事業費補助額	生活文化課			78,156千円 (44市町村)	
		イ	支援員による市町村への技術的支援の実施数	支援員による市町村への技術的支援の実施数	消費生活センター			電話相談 1,228件 巡回訪問 52回
		ウ	市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施	支援員・相談員による市町村相談員を対象とする実務研修会の実施数	消費生活センター			地区別研修会 5地区 各2回 新任消費生活相談員研修 2回
③		ア	高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数【再掲】	消費生活センター			弁護士 61件 一級建築士 12件 IT専門家 25件
		イ	消費生活相談員への法律アドバイスの実施	弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数	消費生活センター			36件
(3)		ア	弁護士による法律アドバイスの実施	弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数【再掲】	消費生活センター			36件
			イ	消費生活相談員レベルアップ研修会の開催	消費生活相談員がレベルアップ研修会・スキルアップ研修会に参加した市町村割合	消費生活センター	97.7% (43市町村)	100% (44市町村)
		ウ	消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	消費生活相談員の研修会参加者数	消費生活センター			84名 (2回開催)
(4)		①	市町村との連絡体制の強化	市町村消費者行政推進協議会における地区別研修会の開催回数	生活文化課			4回 (85名参加)
		②	ア	消費生活審議会あっせん・調停制度の活用	消費生活審議会あっせん・調停制度の活用	生活文化課 消費生活センター		該当なし
3		(1)	ア	消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握	消費生活審議会の開催回数	生活文化課		1回
				消費者団体、生活協同組合等との意見交換会の開催回数	生活文化課		1回	

施策の箇所	施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (H32年度)	H29年度 事業実績			
3	(2)	ア 各種広報媒体を通じた情報発信	県消費生活センターホームページへのアクセス件数	消費生活センター	年間 122,711回	年間 200,000回	40,044回		
			メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数【再掲】	生活文化課 消費生活センター			メールマガジン 12回 ラジオ放送 114回		
			催眠（S F）商法等緊急情報の発信	消費生活センター			3回		
	(2)	イ 報道機関への情報提供	行政処分（指示）を受けた事業者名の公表件数【再掲】	生活文化課			該当なし		
	(3)	エ	消費者教育の担い手の育成	消費生活相談員が消費者教育に関する研修会に参加した市町村割合	消費生活センター	56.8% (25市町村)	100% (44市町村)	38.6% (17市町村)	
			オ	消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数【再掲】	消費生活センター	9,298名	12,000名	11,432名 (131回)
		キ	食生活に関する知識の普及啓発	各研修会等を通じた食育の普及啓発	健康長寿福祉課			28回	
				いばらき食育推進大会の開催	健康長寿福祉課			参加者1,459名	
				食育教材の作成	健康長寿福祉課			6,000部	
		ク	児童生徒の食育の推進	学校給食における地場産物活用状況（品目数ベース）	保健体育課	44.5%	50.0%	54.8%	
		ケ	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数	青少年家庭課			-名 (累計109名)	
				メディア教育指導員の派遣回数	青少年家庭課			200回	
		コ	金融教育の推進	金融広報アドバイザーの派遣回数	生活文化課			38回	
				金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣	生活文化課			6校	
	金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数			生活文化課			約560名		
	(4)	ア	無料法律相談会の開催	弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の相談者数	生活文化課 消費生活センター			20名 (5回開催)	
			イ	多重債務防止のための広報啓発	茨城放送「ラジオ県だより」における広報啓発	生活文化課 消費生活センター			1回
		ウ	多重債務者への精神的な支援	「心の健康相談会」の相談者数	生活文化課 障害福祉課			10名 (5回開催)	
				エ	茨城県多重債務者対策協議会の開催回数	生活文化課			-回
県消費生活センターから弁護士へ誘導した相談件数	消費生活センター			36件					
4	(1)	①	ア	高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数（高齢者）	消費生活センター			1,108名 (19回)
			イ	高齢者ガイドブックの作成・配布	覚えておきたいクーリング・オフの作成・配布	消費生活センター			2,000部
		高齢者の消費者トラブル見守りガイドの作成・配布			消費生活センター			2,000部	
		ウ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進	消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合	生活文化課 消費生活センター	15.9% (7市町村)	100% (44市町村)	68.2% (30市町村)	
				社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数	生活文化課 消費生活センター			386名	
		エ	成年後見制度の普及啓発（高齢者）	市町村、市町村社会福祉協議会を対象とした説明会の開催	地域ケア推進課 生活文化課			参加者87名	
		②	ア	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数（障害者）	消費生活センター			108名 (5回)
					イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進【再掲】	生活文化課 消費生活センター	15.9% (7市町村)	100% (44市町村)
			ウ	成年後見制度の普及啓発（障害者）	成年後見制度利用支援事業を実施している市町村割合	障害福祉課 生活文化課			72.7% (32市町村)
		③	ア	学校等への消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数（小中学生、高校生、大学生等）	消費生活センター			8,150名 (98回)
	消費者教育講師等派遣事業の受講者数（教員）				消費生活センター	年間97名	年間200名	192名 (3回)	

施策の箇所	施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (H32年度)	H29年度 事業実績		
4	(1) ③	イ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数【再掲】	青少年家庭課			-名 (累計109名)	
			メディア教育指導員の派遣回数【再掲】	青少年家庭課			200回	
	(1) ④	イ 外国語による相談・救済	外国人相談センターにおける相談件数	国際交流課 消費生活センター			1,339件	
			メディア教育指導員の養成者数【再掲】	青少年家庭課			-名 (累計109名)	
	(2)	ア	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数【再掲】	青少年家庭課			-名 (累計109名)
				メディア教育指導員の派遣回数【再掲】	青少年家庭課			200回
		イ	重要なセキュリティ情報の提供	情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数	情報システム課			6,363件
		ウ	茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会における連携強化	茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会の開催回数	警察本部サイバー犯罪対策課			1回 (隔年開催)
		エ	消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	インターネットなどの消費者トラブルをテーマとした研修会の開催	消費生活センター			1回
		オ	消費者被害情報等の収集・発信	メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数【再掲】	生活文化課 消費生活センター			メールマガジン 12回 ラジオ放送 114回
5	(1)	イ	環境に配慮した消費行動の促進	家庭部門の二酸化炭素の削減率(2013年度比)	環境政策課			△4.5% (H26年度実績)
			エ	環境にやさしい企業の普及啓発	茨城エコ事業所登録制度の登録事業所数	環境政策課		
		エコアクション21の認証・登録企業数			中小企業課			117社
		オ	いばらきエコチャレンジの推進	いばらきエコチャレンジwebへの参加世帯数	環境政策課			45,379世帯
	カ	エコドライブの普及促進	エコドライブ体験セミナーの開催回数	環境政策課			3回 (73名参加)	
	(2)	ア	いばらきゼロエミッションの推進	1人1日当たりのごみ(一般廃棄物)排出量	廃棄物対策課	1,005g (H25年度)	919g	983g (H28年度実績)
				ごみゼロの日活動におけるごみ回収量	廃棄物対策課			364トン (28.7万人参加)
		イ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	認定されたリサイクル製品数	廃棄物対策課			累計16製品
		ウ	エコ・ショップ認定制度の普及促進	エコ・ショップの認定店舗数	廃棄物対策課			累計440店舗
		エ	レジ袋無料配布中止の取組促進	レジ袋の無料配布中止を実施している店舗数	環境政策課			累計606店舗
	(3)	ア	下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進	汚水処理人口普及率	下水道課 農地整備課 環境対策課	81.5%	86.4%	84.0%
	(4)	ア	茨城県環境アドバイザーの派遣	地域、学校等への環境アドバイザーの派遣回数	環境政策課			124回
		イ	環境学習・環境保全活動のリーダー養成	環境保全活動実践リーダーの養成者数	環境政策課	年間6,550名	年間6,600名	5,393名

※  は、数値目標を設定している指標