

令和 4 年度の主な事業について

1 重点課題

○市町村間の相談受付率の格差是正

- ・令和 3 年度に、県内全ての市町村で週 4 日以上消費生活相談窓口が整備された。しかし、市町村ごとの相談受付率をみると 11.1%~90.5%と差がみられる状況にある。
- ・そこで、相談受付率が 50%を下回る 8 町（茨城町、大洗町、城里町、河内町、八千代町、五霞町、境町、利根町）に対し、相談員のスキルアップに向けた助言・指導や情報提供、住民への相談窓口の周知等を行い、相談受付率 50%以上を目指す。

○成年年齢引下げに対応した若年層への消費者教育の推進

- ・4 月からの成年年齢引下げに伴う若年層の消費者被害の防止に向け、高等学校等での消費者教育の授業実施や出前講座「いばらきくらしのセミナー」の活用、教員向け消費者教育講座の実施に加え、大学等と連携した講座や普及啓発等を実施する。

2 令和 4 年度の消費者行政予算

- ・県消費生活センターによる巡回指導等を通じて市町村相談体制の支援を行う。また、弁護士や IT 関係、建築士など専門家と連携した相談体制整備により、高度な専門知識を必要とする事案に対応する。
- ・消費者一人ひとりが自立した消費者として適切に行動する力を養うことができるよう、消費者教育講師の派遣や学校での消費者教育の充実、エシカル消費の啓発などを推進する。
- ・ホームページや SNS 等、各種媒体を通じて消費者被害未然防止に向けた広報活動を実施する。
- ・法令に違反する行為を行う悪質事業者に対しての指導等を実施する。

◆当初予算額

(単位：千円)

区 分		R 3	R 4	増減
消費行政費		121,435	118,603	▲2,832
内 訳	(1) 消費生活相談体制の整備	100,164	97,050	▲3,114
	(2) 消費者教育の推進	10,697	10,522	▲175
	(3) 広報・啓発活動の実施	1,369	3,426	+2,057
	(4) 事業者指導の実施	6,366	5,976	▲390
	(5) その他推進事務費	2,839	1,629	▲1,210

※本庁内の事業再編による事務費の集約、市町村の交付金活用期間の終了等により R3 より予算額が減少しているが、市町村では自主財源を確保して引き続き事業を行っている。
なお、自主財源も含めた市町村の消費者行政予算については、次回審議会で報告する。

3 主な事業

(1) 消費生活相談体制の整備 [R3 決算見込 : 85,026 千円、R4 当初 : 97,050 千円]

① 県消費生活センターの運営 (R3 決算見込 : 39,273 千円、R4 当初 : 47,749 千円)

○ 県消費生活センターの設置・運営

- ・ 県消費生活センターに消費生活相談員を配置し、相談対応等を実施。
 - ◆消費生活相談員 : 12 名 (主任消費生活相談員 6 名、消費生活相談員 6 名)
 - ◆開設日等 : 平日 (9 時~17 時) 及び日曜 (9 時~16 時 [電話のみ])

[平成 30 年度第 1 回審議会における委員意見]

- ・ 相談員は非常に高度かつ精神的な負担がかかる業務をされており、処遇にも配慮が必要。
⇒ R2 年 4 月より、県センターの運営体制見直し (業務見直し等) や、会計年度任用職員への移行などに合わせ、相談員の処遇改善を行った。

○ 市町村相談窓口への助言・指導等

- ・ 主任消費生活相談員 (指定消費生活相談員) 6 名を中心に、市町村において相談処理が困難な事案等について、巡回訪問、電話、オンライン等により市町村相談員に助言・指導、情報提供等を行うことで、市町村の相談体制を支援。

[令和 2 年度第 1 回審議会における委員意見]

- ・ テレビ電話など、お互いの顔が見える形の相談窓口という仕組みがあると、更に一歩進むと思う。
⇒ R2 年度後半より、県センターと市町村センターへ PC 用外付けカメラを設置し、リモートによる専門家相談などが実施できる環境を整備した。

② 市町村相談体制への支援 (R3 決算見込 : 41,853 千円、R4 当初 : 45,265 千円)

○ 市町村消費生活センター機能拡充等への財政的支援

- ・ 地方消費者行政強化交付金を活用して市町村への助成を行い、消費生活センターの機能拡充や消費者行政の充実・強化に向けた消費者教育等の取組を支援。
 - ◆ R4 年度活用予定 : 42 市町村、40,964 千円

○ 消費生活相談員の資質向上

- ・ 各分野の専門家を講師とした、市町村相談員の相談能力向上のための研修会 (スキルアップ研修) や、弁護士を講師とした、少人数グループでの事例研究会 (レベルアップ研修) などを開催。
 - ◆スキルアップ研修 : 年 4 回、参加者 60 名程度/回
 - ◆レベルアップ研修 : 年 1 回、参加者 40 名程度 (グループワーク)

[令和元年度第 1 回審議会における委員意見]

- ・ その時の課題に合わせたような相談員のスキルアップが重要である。
⇒ 研修会のテーマについて、その時々々のトラブルの話題を取り上げて実施。
例) R2.11 月 フリマサイトの上手な利用方法と相談事例について (講師 : (株)メルカリ)

- ・ 国民生活センター等で実施する研修へ参加することで、県相談員の更なる資質向上を図る。

◆相談員全員（年1回・法的知識、相談対応の技法の習得・向上等の専門研修）

○ 消費生活相談員等養成講座の開催

- ・ 消費生活相談員等の養成等を図るため、消費生活相談員の国家資格（H28年度から「消費生活相談員」資格が国家資格化）の取得を目指す者等を対象とした講座を開催し、相談員の人材確保を図る。併せて、県センターに設置している相談員人材バンクへ、有資格者の登録及び市町村への人材情報の提供等を行うことで、人材確保の円滑化を図る。
- ・ R4年度は、養成講座受講者で試験に合格した者のうち希望者に対して、県センターでの実務研修を実施する予定。

◆消費生活相談員等養成講座 [R3]：11日間、49名参加（資格取得13名）

◆人材バンク登録者：49名

[平成30年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 相談員の人材確保にも力を入れてほしい。

③ 高度で専門的な相談への対応（R3決算見込：3,900千円、R4当初：4,036千円）

○ 専門家と連携した相談対応

- ・ より専門的な相談事案に対応するため、弁護士、一級建築士、IT専門家と連携した相談対応を実施。
 - ◆一般法律相談（弁護士）：月2回、第2・第4火曜日
 - ◆建築専門相談（一級建築士）：月1回、第1火曜日
 - ◆デジタル・通信関係専門相談（弁護士、IT専門家）：月1回、第3火曜日

○ 弁護士への随時相談体制の整備

- ・ 県内2地区（北部・南部）に1名ずつ指定弁護士を配置し、県及び市町村の消費生活相談員が電話・面談等により随時、法的助言を受けられる体制を整備。

(2) 消費者教育の推進 [R3決算見込：8,241千円、R4当初：10,522千円]

○ 消費者教育講師の派遣

- ・ 基本的な消費者契約に関する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、「消費者教育啓発員（元教員1名を県センターに配置）」や「消費者教育講師（20名登録）」を、学校や高齢者団体等に出前講座講師として無料で派遣（年間100回程度を予定）。

◆出前講座受講者 R2:65回・3,595名 R3(R3.12まで):78回・5,329名

○ 地域における消費者被害防止活動の促進

- ・ 高齢者に接する機会の多い民生委員・ホームヘルパー等を対象とした出前講座や、消費者教育に関する研修（消費者教育啓発講座）を実施するとともに、市町村や関係部局との連携により、地域における高齢者等の見守り活動を促進。

◆出前講座（高齢者向け）[R3（R3.12まで）] 9回、220名

◆消費者教育啓発講座 [R3] 県内5会場、延べ139名

動画配信：視聴回数460回

[令和2年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 高齢者の相談が約5割を占めており、高齢者への対策が重要であると思う。

○ 教員向け消費者教育講座の開催

- ・ 成年年齢の引き下げにより懸念される若者の消費者被害防止を図るため、高等学校の家庭科教員等を主な対象として、消費者教育指導力向上に向けた研修講座を実施。

◆教員向け消費者教育講座 [R3] 動画配信：視聴回数228回

[令和元年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 教員向け研修会は良い取り組みである。引き続き、消費者教育に力を入れてほしい。

[令和3年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 教員が消費者教育について話ができる体制を強めていくことが重要だと思う。

○ エシカル消費の普及・啓発

- ・ 人・社会・地域・環境に配慮した消費行動（エシカル消費）への関心が高まる中、消費者庁においても、その普及・啓発が重要な消費者施策のひとつとして位置づけられていること等を背景に、エシカル消費特設ウェブサイト「エシカルいばらき」の運営やエシカル商品が当たるクイズキャンペーンの実施、啓発イベントの開催など、県民にエシカル消費を知ってもらう普及啓発を実施。

◆啓発イベント（3→5回程度）、クイズキャンペーン（9→11回程度）等、R3年度より内容を拡充して実施予定。

[参考] エシカル消費の認知度

全国平均：12.2%（消費者庁調査：R2.2月）

茨城県：22.7%（茨城県ネットモニター調査：R3.11月）

[令和3年度第2回審議会における委員意見]

- ・ 消費者の買う責任・使う責任を強化する必要がある。

⇒次期消費者基本計画の施策に、新たに「エシカル消費の普及啓発」を追加。

- ・ 次期計画もSDGsと結びつけて表現できるとよい。

⇒次期消費者基本計画の体系図にSDGsとの関係性を記載。

(3) 広報・啓発活動の実施 [R3 決算見込 : 3,422 千円、R4 当初 : 3,426 千円]

○ 悪質商法被害防止キャンペーンの実施

- ・ 警察、県内市町村、関東甲信越ブロックの各都県や政令都市の消費生活センター等と共同して、若者や高齢者などを対象とした悪質商法被害防止キャンペーンを実施。

◆毎年9月 : 高齢者悪質商法等被害防止強化月間

◆毎年1～3月 : 若者向け悪質商法等被害防止強化月間

○ 情報発信・広報活動

- ・ 消費生活センターのホームページやSNS、ラジオなどの広報媒体を活用し、消費者被害未然防止のための注意喚起や消費者ホットライン(188)の周知等を実施。
- ・ R4年度は、新たに外国人向けに、消費生活センターの案内を多言語で作成予定。

[令和3年度第2回審議会における委員意見]

・ 多様な媒体で周知していくべき。

⇒R3.5からツイッターを開始。

・ 情報発信の効果が分かるような指標があるとよい。

⇒次期消費者基本計画に、効果を測る指標として消費生活センターやエンカル消費の「認知度」を入れ込む。

○ 消費者月間の周知

- ・ 県内の消費者団体及び県生協連との共催により、毎年5月の消費者月間において「茨城県消費者フォーラム」を開催し、消費者問題に関する啓発等を実施。

(4) 事業者指導の実施 [R3 決算見込 : 6,139 千円、R4 予算 : 5,976 千円]

○ 事業者指導専門員の配置

- ・ 生活文化課に事業者指導専門員(警察OB等)を配置し、特定商取引法や景品表示法等に基づき、法令等に違反する行為を行う悪質事業者に対し、行政指導や行政処分を実施。

◆特定商取引法 [R3 (R4.1まで)] : 指導4件

◆景品表示法 [R3 (R4.1まで)] : 措置命令0件、指導4件

[令和3年度第2回審議会における委員意見]

・ 行政指導は消費者被害の未然・拡大防止の重要な要素である。