

令和 8 年度の主な事業について

1 重点課題

- 配慮を必要とする消費者の見守り活動の充実・活性化
 - ・ 今後、県内においても高齢化・単身世帯化が更に進行することが予想されており、配慮を要する高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止・拡大防止のための対応を強化する必要がある。
 - ・ 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置や、市町村の実情に応じた多様な主体と連携した見守り活動の充実を促進する。
 - ・ 出前講座（いばらきくらしのセミナー）等においては、自宅への商品配達等で消費者と日々、直接関わる民間事業者等への受講の呼びかけを強化し、地域における見守りネットワークの強化を図る。

- 高齢者・若者の消費者被害未然防止・拡大防止
 - ・ 高齢者は日中に在宅していることが多いため、悪質な訪問販売や電話勧誘に遭遇することも多く、さらに美容や健康など高齢者の関心が高い商品の定期購入トラブル等も増加していることから、消費生活センターにおける相談件数の割合が高くなっている。
 - ・ 若者は、進学や就職で環境が大きく変わり、契約を結ぶ機会も増えるが、契約関連の知識や経験が十分でないことから、消費者トラブルに遭うリスクが高い傾向にある。
 - ・ 関東甲信越ブロックの各都県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するほか、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を行う。SNS では新たに、LINE での情報発信も開始する。
 - ・ 消費者ホットライン「188」の周知を行うとともに、県消費生活センターにおいて、令和 8 年度中に WEB サイトからの消費生活相談の受付及びメールによる回答を開始する。

2 令和 8 年度の消費者行政予算

- ・ 県消費生活センターによるオンライン等での個別情報交換を通じて市町村相談体制の支援を行う。また、弁護士と連携した法律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 7	R 8	増減
消費行政費		127,632	120,235	▲7,397
内 訳	(1) 消費生活相談体制の整備	106,763	97,416	▲9,347
	(2) 消費者教育の推進	9,524	9,914	390
	(3) 広報・啓発活動の実施	2,569	2,809	240
	(4) 事業者指導の実施	7,160	8,023	863
	(5) その他推進事務費	1,616	2,073	457

[主な増減の要因]

- (1) 全国消費生活相談情報ネットワークシステム (PIO-NET) 更新に係る交付金の活用終了に伴う減

3 主な事業

(1) 消費生活相談体制の整備 [R7 決算見込：89,899 千円、R8 当初：97,416 千円]

① 県消費生活センターの運営 (R7 決算見込：52,725 千円、R8 当初：61,533 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、相談対応等を実施する。
 - ◆ 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：月曜～金曜 (9 時～17 時) 及び日曜 (9 時～16 時 [電話のみ])

○ 市町村相談窓口への助言等

- ・ 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、電話、オンライン等により市町村相談員に助言、情報提供等を行うことで、市町村の相談体制を支援する。

② 市町村相談体制への支援 (R7 決算見込：33,999 千円、R8 当初：33,086 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教育の推進等の取組を支援する。
 - ◆ 令和 8 年度活用予定：37 市町村、29,451 千円

○ 消費生活相談員の資質向上

- ・ 市町村消費生活相談員の相談能力の向上や課題解決等のため、県消費生活相談員等を講師とした実務研修や新任相談員研修を実施する。
また、消費生活相談員の相談対応能力の充実、強化を図るため、複数の弁護士をアド

バイザーとする少人数グループでのより実践的な事例研究会（レベルアップ研修）を開催する。

- ◆新任研修：7月頃開催、参加者20名程度
- ◆実務研修：10月頃開催、参加者40名程度
- ◆レベルアップ研修：10月頃開催、参加者40名程度（グループワーク）
- ・ 県消費生活相談員の更なる資質向上や、令和8年9月から運用開始が予定される新たな消費生活相談システムの操作方法等の習熟のため、国民生活センター等で実施する研修に積極的に参加する。
 - ◆新たな消費生活相談システム操作研修：5月から6月、県相談員全員受講
 - ◆相談員専門研修：7月から3月、県相談員全員受講
(消費生活相談に係る法的知識、相談対応の技法の習得・向上等の専門研修)

○消費生活相談員養成講座の開催

- ・ 消費生活相談員の養成等を図るため、消費生活相談員の国家資格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の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。
 - ◆消費生活相談員等養成講座 [R7]：11日間、49名受講（資格取得10名）
 - ◆人材バンク登録者：94名（R8.1現在）
- ・ 相談員の担い手を確保するため、市町村に対し、市町村職員OBや50歳代後半の職員の積極的な受講を促していく。

③高度で専門的な相談への対応（R7 決算見込：3,175千円、R8 当初：2,797千円）

○弁護士と連携した相談対応（県消費生活センター）

- ・ 県弁護士会との連携により、定期的に県消費生活相談員が弁護士から面談で法律的なアドバイスを受ける。
 - ◆一般法律相談（弁護士）：月2回、第2・第4火曜日

○弁護士への随時相談体制の整備（県及び市町村消費生活センター）

- ・ 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している。

(2) 消費者教育の推進 [R7 決算見込：8,841千円、R8 当初：9,914千円]

○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（24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する。

◆出前講座受講者 R6：99回・6,740名 R7：67回4,977名(R8.1現在)

○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・民間事業者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）の実施、高齢者が遭いやすい消費者トラブル等に関するリーフレットの配布を行うとともに、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する。

◆出前講座（高齢者向け）[R7] 5回 136名（R8.1現在）

◆消費者教育啓発講座 [R7] オンデマンドで2テーマ配信、視聴回数合計 334回

○教員向け消費者教育講座の開催

- ・ 成年年齢の引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する。

○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など、県民への普及啓発を実施する。
- ・ 小売店等に掲示できる啓発ポップやポスターを作成・配布し、消費行動が行われる現場での広報を実施する。

[参考] エシカル消費の認知度

全 国：27.1%（消費者庁調査：R7.11）

茨城県：32.4%（茨城県ネットリサーチ調査：R7.11）

(3) 広報・啓発活動の実施 [R7 決算見込：2,216千円、R8当初：2,809千円]

○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指定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する。

◆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）の周知等を実施する。SNSでは新たに、LINEでの情報発信も開始する。

- ・ 消費者に対し注意喚起が必要と判断したトラブル事例を関係機関等に情報提供する「緊急情報発信」や、県警の「ひばりくん防犯メール」による発信、随時情報発信ができるSNSの活用等により、速度感のある広報・周知を行う。

(4) 事業者指導の実施

[R7 決算見込 : 8,019 千円、R8 予算 : 8,023 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、近隣県とも連携しながら、行政指導や行政処分を実施する。

◆特定商取引法 [R7] : 指導4件 (R8.1 現在)

◆景品表示法 [R7] : 指導4件 (R8.1 現在)