

令和 7 年度の主な事業について

1 重点課題

○市町村における相談受付率の底上げ

- 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 20.0%~90.2%と差がみられる状況にある。
- 相談受付率が低い市町村に対し、住民への相談窓口の周知強化や相談員のスキルアップに向けた助言・指導等を行って相談窓口の活用を促進させ、相談受付率の向上を図る。
- 相談受付率の高い市町村における取組内容等を調査し、優良事例を県内に展開して、住民に身近な相談窓口である市町村の相談受付率の底上げを図る。
- 市町村平均相談受付率の推移

年度	R3	R4	R5	R6
平均相談受付率	77.2%	77.4%	74.8%	75.0%

○若者への消費者教育の推進

- 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。
- 高等学校や専門学校、大学、企業（新入社員向け研修）等における出前講座「いばらきくらしのセミナー」実施を働きかけ、若者の消費者被害防止に向けた取組を推進する。あわせて、教員向け消費者教育講座の実施による教員の質の向上を図る。
- 若者の相談状況（相談に占める割合）の推移 単位：件（%）

年齢区分	R2	R3	R4	R5	R6
20 歳代未満	587 (2.6)	435 (2.2)	503 (2.4)	431 (2.1)	426 (1.9)
20 歳代	1,667 (7.5)	1,525 (7.8)	1,711 (8.3)	1,644 (8.0)	1,538 (7.0)
30 歳代	2,001 (9.0)	1,733 (8.9)	1,802 (8.7)	1,754 (8.5)	1,585 (7.2)

2 令和 7 年度の消費者行政予算

- 県消費生活センターによる巡回訪問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 関係者、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、エン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 6	R 7	増減
消費行政費		110,479	127,632	17,153
内 訳	(1)消費生活相談体制の整備	90,093	106,763	16,670
	(2)消費者教育の推進	9,326	9,524	198
	(3)広報・啓発活動の実施	2,649	2,569	▲80
	(4)事業者指導の実施	6,806	7,160	354
	(5)その他推進事務費	1,605	1,616	11

[主な増減の要因]

- (1) 消費生活相談員等会計年度任用職員の給与改定による増
- (2) 全国消費生活相談情報ネットワークシステム (PIO-NET) 更新に伴う交付金の増

3 主な事業

(1) 消費生活相談体制の整備 [R6 決算見込：84,603千円、R7 当初：106,763千円]

①県消費生活センターの運営 (R6 決算見込：52,305千円、R7 当初：56,341千円)

○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、巡回訪問、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 (R6 決算見込：28,892千円、R7 当初：46,443千円)

○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7年度活用予定：38市町村、42,187千円
- ・ 令和8年10月に新たな消費生活相談システムの運用開始が予定されており、消費者庁から、令和7年度中に新システムに対応した業務環境を整備するよう求められているため、市町村における業務環境の整備が円滑に進むよう支援する。

○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）などを開催する。
 - ◆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）
- ・ 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2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 [R6]：11日間、55名受講（資格取得10名）
 - ◆人材バンク登録者：86名（R7.3.31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 [R6 決算見込：3,406千円、R7 当初：3,979千円]

○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、一級建築士と連携した相談対応を実施する。
 - ◆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

○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する。

(2) 消費者教育の推進 [R6 決算見込：7,775千円、R7 当初：9,524千円]

○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 R5：92回・7,822名 R6：99回・6,740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）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） [R6] 30回、1,004名
 - ◆消費者教育啓発講座 [R6] 2回オンラインで開催、125名

○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：27.4%（消費者庁調査：R6.11）

茨城県：36.1%（茨城県ネットリサーチ調査：R6.10）

(3) 広報・啓発活動の実施 [R6 決算見込：1,952千円、R7 当初：2,569千円]

○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。
- ・ 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、随時情報発信ができるSNSを活用し、速度感のある広報・周知を行う。

(4) 事業者指導の実施

[R6 決算見込 : 7,315 千円、R7 予算 : 7,160 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 [R6] : 指導 5 件
 - ◆景品表示法 [R6] : 指導 2 件