

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28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	15
	(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	22
	(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	27
	(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	31

## 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、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。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、法令に基づく事業者・施設への立入検査、指導や試験検査等を実施し、消費者の利益保護等を図ることにより、安全・安心な消費生活の確保に努める。
- ・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。

#### 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 1 3 3 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)	H28 年度 期待値	H28 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 119 件	年間 133 件 (333.3%)	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 133 件の立入検査が実施された。
- ・なお、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、目標値の達成を目指す。

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 9 2 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 41件  
 液化石油ガス法 58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

## ②医薬品等の安全性の確保

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  
 1,721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 1,540件

## ③サービスの安全性の確保

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 3,555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 3件

## ④住まいの安全性の確保

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 100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 89.8%  
 ※完了検査率＝検査済証交付件数／建築確認件数

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 12回

## (2) 食品等の安全性の確保

生活衛生課・産地振興課・薬務課・漁政課・販売流通課

### 【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]

74.5%

### 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)	H28年度 期待値	H28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%	69.9%	74.5% (53.5%)	50%未満

※H28実績値：いばらきネットモニターアンケートによる。

### 【評価】

- 冷凍メンチカツによる0157食中毒や刻みノリによるノロウイルス大規模食中毒等、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は前年度比1.1ポイント減(H27年度：75.6%)と僅かに減少する結果となった。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8割にあたる51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7割を超える結果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

29,033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

27,843件

※検査数には食肉を含むため、下記ウと一部重複する。

(249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 25,105頭

豚 1,296,198頭

鶏 22,404,634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 587 施設  
(平成 28 年度：40 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)	H28 年度 期待値	H28 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 575 施設	累計 587 施設 (123.1%)	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、40 施設の導入結果となった。

【課題・今後の取組方針】

- ・ハサップ義務化に関する検討会を立ち上げ、事業者への周知方法、監視体制等の課題の抽出、(公社)茨城県食品衛生協会と連携方法等について検討する。また国のハサップ義務化に向けた動向を注視しつつ、更なる導入促進を図っていく。

カ エコ農業の推進 [産地振興課エコ農業推進室]

環境保全型農業直接支払事業の取組面積

753 ha

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)	H28 年度 期待値	H28 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	800ha	753ha (84.0%)	2,000ha

【評価】

- ・取組市町村数については、新たに 2 市増加したが、取組面積は、全国の環境保全型農業直接支払交付金の要望額が国の予算額を上回り、交付金の減額が予想されたことも影響し、平成 28 年度期待値まで増やすことができなかった。

※環境保全型農業直接支払交付金

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。

【課題・今後の取組方針】

- ・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とともに、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 [産地振興課工コ農業推進室] GAP導入産地の割合	41% (平成27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	16件
コ	地産地消の推進 [販売流通課] 茨城をたべよう運動の認知度	26.7%

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	5,988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	30,765回

(3) 規格・表示・計量の適正化

生活文化課・生活衛生課・計量検定所

【実施状況】

- ・商品の信頼性を確保するため、各種法令に基づく検査等を市町村と協力して実施し、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。
- ・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、立入検査数の増加に努める。
- ・計量法に基づく立入検査では、少数ではあるものの、不正確な表示の商品が見受けられるため、今後とも事業者に対する分かりやすい説明・啓発に努め、より一層の計量の適正化を目指す。
- ・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る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 158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)	H28 年度 期待値	H28 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 152 件	年間 158 件 (185.7%)	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 158 件の立入検査が実施された。
- ・なお、平成 28 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 5 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 1,708名  
(平成 28 年度: 71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)	H28 年度 期待値	H28 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 1,870 名	累計 1,708 名 (48.6%)	累計 2,500 名

【評価】

- 食品営業施設の表示責任者を食品適正表示推進員として 71 名養成し、食品等事業者の自主的な食品適正表示への取組を支援した。しかしながら、食品営業施設の表示担当者（責任者含む）を対象とした食品表示に関する研修会の開催時期が近かった等の理由により、達成率は 48.6%にとどまる結果となった。

【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、平成 29 年度に一部改正される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。

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

1 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 137 件  
燃料油メーター 88 件  
石油ガスメーター 36 件  
液化石油ガスメーター 1 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、他の都道府県と連携した行政指導を実施し、悪質な訪問販売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。
- ・サイバー犯罪における相談対応を行ったほか、悪質事業者の取締を行った。

【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調査等を行い、行政指導・行政処分を行うことで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
- ・引き続き、犯罪における相談対応や悪質事業者の取締を実施していく。

ア 事業者指導の実施 [生活文化課]

特定商取引法に基づく事業者指導件数  
指示 1件  
指導 10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 2件

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 5件  
出資法違反 1件  
貸金業違反 1件  
著作権法違反 49件  
商標法違反 2件  
(平成28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 2,758件  
(平成28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

10,338名  
(派遣回数130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)	H28年度 期待値	H28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 10,178名	年間 10,338名 (118.2%)	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。

(2) 消費生活相談体制の充実

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や、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、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。
- ・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。
- ・一級建築士や金融専門弁護士による専門的な相談にデジタル・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。
- ・最寄りの消費生活相談窓口で直接相談できる「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)
- ・建築物の設計、構造等に関する相談 (月2回実施)

70件  
25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）	19,221件	4,270件
そのうちあっせん件数 （相談件数に対する割合）	1,959件 （10.2%）	293件 （6.9%）
そのうち解決に至った件数 （あっせんによる解決率）	1,794件 （91.6%）	279件 （95.2%）

※平成29年6月20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28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 78.0%

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)	H28年度 期待値	実績値 H28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%	78.4%	78.0% (87.9%)	85.0%

【評価】

- ・リーフレット配布やラジオ広報により、「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(H27年度：77.6%)より0.4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）

82,254千円  
(43市町村)

市町村消費生活センター等の窓口開設日数

9,886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)	H28年度 期待値	実績値 H28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 9,706日	年間 9,886日 (223.2%)	年間 10,000日
<b>【評価】</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議等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、2市が週4日から週5日に、1町が月2日から週1日に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>				
<b>【課題・今後の取組方針】</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、市町村における消費生活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 1,328件

巡回訪問 62回

(43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）

70件

・建築物の設計、構造等に関する相談（月2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

69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）

3名

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) 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。
- ・ 一級建築士や金融専門弁護士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。

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)

69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究会)

77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)

309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)	H28年度 期待値	実績値 H28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28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】

- 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。
- 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。

##### 【課題・今後の取組方針】

- 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。
- 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。

#### 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

(83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)	19,221件	4,270件
そのうちあっせん件数 (相談件数に対する割合)	1,959件 (10.2%)	293件 (6.9%)
そのうち解決に至った件数 (あっせんによる解決率)	1,794件 (91.6%)	279件 (95.2%)

※平成29年6月20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28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。

## 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28年10月6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28年11月6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」を開催した。

#### 【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や大会の開催を継続する。



### (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。
- ・その他，インターネット等の適正な利用方法などを伝えることのできるメディア教育指導員を学校等に派遣するとともに，児童・生徒以外の高齢者など幅広い年代層を対象に，消費者教育講師を派遣し，出前講座を実施した。
- ・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での食育講座の開催等により，望ましい食生活に関する知識の普及啓発を図った。
- ・薬物乱用防止キャンペーンを実施することにより，県民に対し広く薬物乱用の有害性・危険性を広報啓発するとともに，薬物根絶意識の醸成を図った。

##### <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，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する学習をしているほか，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，技術・家庭科の授業において，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，購入及び活用について学習している。
- ・高等学校においては，家庭科の授業において，消費生活や生活における経済の計画などについて学習している。
- ・特別支援学校の小学部生活科では，「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」など，消費者教育の内容を扱っており，指導内容や時間は，各生徒の実態に応じて実施している。
- ・児童生徒が，地域の食文化や生産・流通・消費の仕組み，農林水産物に関する知識を習得する機会として，学校給食における地場産物活用を推進した。

#### 【課題・今後の取組方針】

##### <消費者教育，普及・啓発関係>

- ・今後も引き続き，消費者教育講師やメディア教育指導員の派遣を行うとともに，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。また，若い世代の食育の推進については，対象を大学生や企業の新入職員等へ拡大して実施していく。
- ・薬物乱用防止については，県民に広く啓発する必要があることから，引き続き，キャンペーンを実施する。

##### <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かか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，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。
- ・特別支援学校では，小学部から高等部まで連続性のある指導ができるよう，個別の指導計画や個別の教育支援計画を活用し，学習状況や個に応じた支援の内容等を引き継ぐ。

## 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、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。

## 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 130回 10,338名

- ・幅広い年代層を対象に、消費者教育・金融教育を実施。

講座：「これからの経済と金融」（今の時代に役立つ金融経済の基本的な知識）

- ・平成28年11月2日～平成29年2月8日（全8回）：県西生涯学習センター
- ・申込者54名（定員50名を超えて受入）
- ・講座満足度88%

- ・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 118名
- ・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣 25名
- ・社会福祉協議会研修会への講師派遣 95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216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）

50.0%  
(22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)	H28年度 期待値	実績値 H28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)	71.2% (31市町村)	50.0% (22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、消費生活相談員を対象に、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】

- ・各市町村の消費生活センター等に消費者教育啓発講座のより一層の周知を図り、参加を働きかける。
- ・研修会の開催時期や場所について市町村相談員が参加しやすいよう検討するとともに、講義内容の充実・強化を図る。

## 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

10,338名  
(派遣回数130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)	H28年度 期待値	H28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 10,178名	年間 10,338名 (118.2%)	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。

- 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 (6/27~7/10) 県内 44 市町村 約 29,700 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 [保健予防課]  
各研修会等を通じた食育の普及啓発 24 回  
いばらき食育推進大会の開催 参加者 1,412 名  
食育教材の作成 (4,000 部)，食育講座の実施 (県立高等学校 3 校) 等
- 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) 52.8%

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)	H28 年度 期待値	実績値 H28 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%	46.5%	52.8% (415%)	50.0%

【評価】

- ・ 学校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 [女性青少年課]  
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 233 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 37 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 (H28. 8. 25) 70 名  
・ 金融経済講演会 (H28. 10. 30) 約 100 名  
・ 暮らしに役立つ金融セミナー (H29. 2. 22) 約 220 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 19,700 人  
・ 麻薬・覚醒剤乱用防止運動 (10/1~11/30) 県内 26 カ所 約 32,800 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

(4) 多重債務問題への対応

障害福祉課・生活文化課・消費生活センター

【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28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に努める。

- 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 16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 9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 18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

### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

長寿福祉課・障害福祉課・女性青少年課・  
国際課・生活文化課・消費生活センター

#### 【実施状況】

- ・消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、各種会議等へ消費者教育講師を派遣し、幅広い世代を対象に消費生活に関する知識の普及・啓発を行った。また、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。
- ・パソコンやスマートフォンなどの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、適正な利用方法などを伝えることのできるメディア教育指導員の派遣を行った。
- ・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、民生委員や介護関係職員などを対象に、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。
- ・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。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・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行う。
- ・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。
- ・「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）

978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]

高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック

5,000部印刷

・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

4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

22.7%  
(10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 118名
- ・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣 25名
- ・社会福祉協議会研修会への講師派遣 95名

また、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、平成29年度より協力を依頼。

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)	H28年度 期待値	実績値 H28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)	31.8% (14市町村)	22.7% (10市町村) (42.8%)	100% (44市町村)

【評価】

- ・高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブックを作成し、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を行ったが、取組市町村の割合は22.7%に留まった。

【課題・今後の取組方針】

- ・高齢者からの消費生活相談が増加していることや、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等関係部署との連携も含め、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 [長寿福祉課・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93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）

817名  
(派遣回数17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  
22.7%  
(10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	118名
・地域ケアコーディネーター養成研修への講師派遣	25名
・社会福祉協議会研修会への講師派遣	95名

また，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，平成29年度より協力を依頼。

- 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  
34.1%  
(15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）

7, 820名  
(派遣回数97回)

消費者教育講師等派遣事業の受講者数（教員）

一名  
(派遣回数一回)

### 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)	H28年度 期待値	実績値 H28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 131名	年間 一名 (-)	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28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7,820名が受講した。さらに，消費者教育を担う教育現場の支援として，教員を対象とした派遣事業を実施しており，教員が参加する会議や研修会等にて，消費者教育講師派遣事業等に関するチラシの配布を行ったが，平成28年度は出前講座の依頼がなかったことから，教員の受講者はいない状況となった。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・今後，教員を対象とした会議等の場を活用し，出前講座を利用しやすくなるよう，教員向け講座の内容や講義時間等を再検討し，教員研修の年間計画の段階で出前講座を盛り込むよう教育庁に働きかける必要がある。
- ・なお，平成29年度においては，すでに高等学校教員向けに最新の消費生活相談情報をテーマとした出前講座を実施した。

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

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）

233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作成，配布。

### 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，外国人向け消費者被害啓発用パンフレットの作成及び消費生活センターホームページの外国語版の作成を実施する予定。

#### イ 外国語による相談・救済 [消費生活センター・国際課]

外国人相談センターにおける相談件数

1, 558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ォン（3者同時通話）を利用した消費生活相談を実施する。

(2) 高度情報通信社会への対応

【実施状況】

- ・パソコンやスマートフォンなどの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、適正な利用方法などを伝えることのできるメディア教育指導員の派遣を行った。
- ・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】

- ・学校等からの依頼に基づき、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、一級建築士や金融専門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 [女性青少年課]

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) 233回

イ 重要なセキュリティ情報の提供 [情報政策課]

情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数 8,101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 2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（6/27～7/10）県内44市町村 約29,700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）

（平成29年10月公表予定）

（平成26年度実績）

#### 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1,955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

115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

44,925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

（240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、再使用、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、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は、第3次茨城県廃棄物処理計画期間の平成23年度～27年度は横ばいで推移し、全国平均よりも多くなった。
- ・ 排出抑制対策として、市町村と連携し、生ごみの水切り及び紙類の減量化を図るための簡易包装の呼びかけ、食べられるにもかかわらず廃棄される食品、いわゆる食品ロス削減の取組みを推進していく。

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 1,005g  
 (平成27年度実績)  
 ごみゼロの日活動におけるごみ回収量 355トン  
 (28万人参加)

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)	H27年度 期待値	実績値 H27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	980g	1,005g (-)	919g

※公表されている直近のH27年度実績を記載。

【評価】

- ・ 平成27年度は1,005gで前年度(H26年度:1,006g)よりも1g減少したものの、第3次茨城県廃棄物処理計画期間の平成23年度～27年度は横ばいで推移し、全国平均よりも多くなった。
- ・ この要因は、家庭系ごみに含まれる生ごみの水分の減量化が進んでいないこと、紙類の減量化が進まなかったことと考えられる。

【課題・今後の取組方針】

- ・ 市町村と連携し、生ごみの水切り及び紙類の減量化を図るための簡易包装の呼びかけ、食べられるにもかかわらず廃棄される食品、いわゆる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15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443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639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・農村環境課・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処理施設への接続や合併処理浄化槽の設置を促進した。

#### 【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。
- ・地域における協議会等の活動を支援することで、家庭における水質浄化の取組を促進する。

#### 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・農村環境課・環境対策課]

汚水処理人口普及率

82.6% (平成27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)	H27年度 期待値	実績値 H27年度 (達成率)	目標値 (H32年度)
汚水処理人口普及率	81.5%	82.3%	82.6% (138%)	86.4%

※公表されている直近のH27年度実績を記載。

#### 【評価】

- ・公共事業費が削減されるなか、下水道・農業集落排水施設の整備事業を着実に実施した。また、補助を活用し合併処理浄化槽への転換が大きく図られたことから、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、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推進を図るとともに、下水道・農業集落排水施設の接続向上を図る。

#### 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。

(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

128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

4,810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)	H28年度 期待値	実績値 H28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 4,810名 (72.8%)	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月県HPで参加者を募集)
- ・期待値6,600名に対し、実績値4,810名と達成率73%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)	H28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	133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			92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 41件 液化石油ガス法 58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	薬務課			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N I T E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	薬務課			1,721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	薬務課			1,540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			3,555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			3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			100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			89.8%	
			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			12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	74.5%
			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			29,033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			27,843件 (249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 25,105頭 豚 1,296,198頭 鶏 22,404,634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587施設 (年間40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	産地振興課 エコ農業推進室	累計 506ha	累計 2,000ha	累計 753ha	
	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	産地振興課 エコ農業推進室			41% (H27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	薬務課			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			16件	
	コ 地産地消の推進			茨城をたべよう運動の認知度	販売流通課			26.7%	
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			5,988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			30,765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	158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 1件 指導 5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1,708名 (年間71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)	H28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		1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 137件 燃料油メーター 88件 石油ガスメーター 36件 水道メーター 1件		
	(4)	ア		事業者指導の実施	特定商取引法に基づく事業者指導件数	生活文化課		指示 1件 指導 10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		2件		
		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 5件 出資法違反 1件 貸金業違反 1件 著作権法違反 49件 商標法違反 2件 (H28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		2,758件 (H28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	10,338名 (130回)	
	(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 70件 一級建築士 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		6.9% (293件)	
		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%	78.0%	
	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	9,886日	
		イ		市町村消費生活相談支援員の配置	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 1,328件 巡回訪問 62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	
		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 70件 一級建築士 25件	
	(3)	③	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		69件	
			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		69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)	95.5% (42市町村)	
					消費生活相談員の研修会参加者数	消費生活センター			77名 (2回開催)	
			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			309名 (6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 (83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)	H28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	61,921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（SF）商法等緊急情報の発信	消費生活センター			3回			
	(3)	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			
			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)	50.0% (22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	10,338名 (130回)			
			食生活に関する知識の普及啓発	保健予防課			24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	保健予防課			参加者1,412名			
			いばらき食育推進大会の開催	保健予防課						
	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%	52.8%			
			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	女性青少年課			-名 (累計109名)		
	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派遣回数	女性青少年課			233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			37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390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			16名 (5回開催)		
			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		
			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			9名 (5回開催)		
			エ	茨城県多重債務者対策協議会の開催回数 茨城県多重債務者協議会における連携強化	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			18件	
4	(1)	①	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			978名 (19回)		
			イ	高齢者ガイドブックの作成・配布	高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブックの作成	消費生活センター			5,000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)	22.7% (10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			238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	長寿福祉課 生活文化課			参加者93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			817名 (17回)	
					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【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)	22.7% (10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【再掲】	生活文化課 消費生活センター			238名	
		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			34.1% (15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			7,820名 (97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	-名 (-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)	H28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】	女性青少年課			一名 (累計109名)	
				メディア教育指導員の派遣回数【再掲】	女性青少年課			233回	
	(2)	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	国際課 消費生活センター			1,558件	
				メディア教育指導員の養成者数【再掲】	女性青少年課			一名 (累計109名)	
	(2)	ア	イ	メディア教育指導員の養成者数【再掲】	女性青少年課			233回	
				メディア教育指導員の派遣回数【再掲】	女性青少年課			233回	
				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	情報政策課			8,101件
				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)
				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			2回
				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			H29.10公表予定 (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			55件 (累計1,955件)
				エコアクション21の認証・登録企業数	中小企業課			115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			44,925世帯
	カ	エコドライブの普及促進	エコドライブ実体験セミナーの開催回数	環境政策課			3回 (240名参加)		
	(2)	ア	イ	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	1,005g (H27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			355トン (28万人参加)	
		イ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	認定されたりサイクル製品数	廃棄物対策課			累計15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443店舗	
	(3)	ア	イ	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639店舗
				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 農村環境課 環境対策課	81.5%	86.4%	82.6% (H27年度実績)
	(4)	ア	イ	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			128回
				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	4,810名

※  は、数値目標を設定している指標