

「施策」総括票

施策展開	2-(4)-ア	安全・安心に暮らせる地域づくり	
施策	⑤消費生活安全対策の推進		121頁
対応する 主な課題	○消費者生活相談件数は、減少傾向だが悪質商法等の手口は多様化、複雑化しており、消費者トラブルの未然防止、被害拡大防止を図るため、相談窓口の機能強化及び県民への啓発・消費者教育を強化する必要がある。		
関係部等	環境生活部		

I 主な取組の推進状況 (Plan・Do)

(単位:千円)

平成24年度			
	主な取組	決算見込額	活動概要
1	消費者啓発事業	26,365	順調 ○消費者啓発講座の開催(149回)及び消費生活相談(約6,200件)を実施した。(1)
2	消費者行政活性化事業	228,356	順調 ○バスやモノレール、映画館を利用した消費生活相談窓口の周知、市町村への消費者啓発グッズの配布及び消費者相談窓口周知のリーフレットを県内全戸に配布した。また8市1町に対して消費者行政活性化補助を行った。(2)
3	消費者行政推進事業	1,603	順調 ○消費者関連法に基づく商品・役務等の指導(170件)及び立入検査(8件)や、消費生活共同組合の立入検査(2件)及び運営指導を行った。(3)

II 成果指標の達成状況 (Do)

(1) 成果指標

	成果指標名	基準値	現状値	H28目標値	改善幅	全国の現状
1	消費者啓発講座受講者数	8,890人 (23年)	8,026人 (24年)	9,500人	△864人	-
	状況説明	消費者啓発講座は、県民からの依頼や受講者募集により実施していることから年度毎に受講者の増減があるが、平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行されたことにより今後は関係機関との連携強化が求められるため、消費者啓発講座の役割は拡大していくものと見込まれる。				

様式2(施策)

(2)参考データ

参考データ名	沖縄県の現状			傾向	全国の現状
	16市町村 (23年)	35市町村 (24年)	—		
相談窓口設置市町村数	—	—	—	↗	—
景品表示法相談・苦情処理件数	213件 (22年)	231件 (23年)	170件 (24年)	→	—

Ⅲ 内部要因の分析 (Check)

・規制緩和、急激な高齢化やITの進化に伴い悪質商法の手口が複雑化・巧妙化していることから、消費者問題に対する意識高揚と消費生活に関する知識の普及啓発を図り「自立する消費者」を育成するため、効果的な消費者教育講座の実施や情報提供を行う必要がある。

・消費者への消費者相談窓口及び消費者トラブル等の情報提供については、相談できずに困っている者、高齢者など消費者関連情報が届きにくい者への効果的な周知・啓発を行う必要がある。

・消費者が安心して商品等を選択できるために、事業者に対する商品・役務の表示等に関する指導の取組強化を図るほか、消費生活関連法に基づく立入検査を実施していく必要がある。

Ⅳ 外部環境の分析 (Check)

・平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」の基本理念である、幼児期から高齢期までの段階の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進や場(学校、地域及び家庭等)の特性に対応した効果的な推進を図るため、教育及び福祉関係機関等と連携を密にした消費者教育を推進する必要がある。

・消費者被害の未然防止・救済を図るため、消費生活相談窓口が未設置である市町村に対して窓口の設置を促すとともに、住民に身近な自治体での消費生活相談及び情報発信により、消費者被害の未然防止・救済を図る必要がある。

Ⅴ 施策の推進戦略案 (Action)

・潜在的消費者被害者や高齢者等への効果的広報・啓発を図るため、消費者啓発講座への積極的な参加の働きかけ、消費者問題啓発用チラシの配布等について、地域密着で活動している民生委員等の福祉関係者との連携や自治会等の活用を図る。

・ライフステージごとに体系的な消費者教育が図れるように、教育委員会(学校)及び福祉関係機関等と協議を行い、互いに連携しながら消費者教育の推進に取り組む。

・市町村消費者行政連絡会議や市町村職員向け研修を行うなど、市町村相談窓口の設置促進、相談体制のフォローアップを行なうとともに、関係機関、各業界団体等との連携を強化し、消費者被害の未然防止に繋がる取り組みを推進する。

・商品・役務の適正表示に関しては、関係機関等と連携し、制度の周知啓発、指導の強化など協働で実施できる事業に取り組むこととする。