

## 令和 5 年度の主な事業について

### 1 重点課題

#### ○相談受付率の低い市町村の受付率向上

- 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 0%~91.6%と差がみられる状況にある。
- 相談受付率が特に低い 2 町（境町、五霞町）に対し、住民への相談窓口の周知強化や広域連携の推進、相談員のスキルアップに向けた助言・指導等を行い、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

- 昨年 4 月の成年年齢引下げに伴う若年層の消費者被害の防止について、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よる教員の質の向上を図る。
- 就職する生徒が多い高校(30 校)、専門学校等(59 校)への出前講座実施  
11 校(R4)→37 校(R5)、令和 7 年度までに全校実施
- 教員向け消費生活講座受講校の割合  
80% (R4 122/152 校)→87% (R5 134/153 校)、令和 7 年度までに全校実施

### 2 令和 5 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 4	R 5	増減
消費行政費		118,603	108,258	▲10,345
内 訳	(1) 消費生活相談体制の整備	97,050	88,309	▲8,741
	(2) 消費者教育の推進	10,522	9,935	▲587
	(3) 広報・啓発活動の実施	3,426	2,428	▲998
	(4) 事業者指導の実施	5,976	5,981	5
	(5) その他推進事務費	1,629	1,605	▲24

[主な減額の要因]

- (1) 市町村の交付金活用期間の終了等による交付金の減 (▲8,109 千円)  
※交付金活用期間が終了した市町村でも、引き続き自主財源を確保して事業を実施。  
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。
- (2) 交付金活用期間の終了による民生委員向け消費者教育啓発講座分の減 (▲645 千円)
- (3) 外国人向け啓発資材作成分の減 (▲1,000 千円)

### 3 主な事業

(1) 消費生活相談体制の整備 [R4 決算見込 : 83,421 千円、R5 当初 : 88,309 千円]

① 県消費生活センターの運営 (R4 決算見込 : 45,347 千円、R5 当初 : 47,197 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])

○ 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、更に一步進むと思う。

⇒令和 2 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。

[令和 4 年度第 1 回審議会における委員意見]

- ・ 県も市町村も同じ水準で素早い相談対応ができるよう、相談の傾向等について相互で情報共有をしていくのが大切ではないか。

⇒定期的に実施する研修等の中で、情報共有を図っていく。

② 市町村相談体制への支援 (R4 決算見込 : 34,104 千円、R5 当初 : 37,076 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。
  - ◆令和 5 年度活用予定 : 42 市町村、32,855 千円
- ・ 境町、五霞町は、令和 5 年度から相談員配置日数を増加。引き続き広域連携 (町民がどちらの町の相談窓口も利用できる) の実施に向け支援していく。

### ○ 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）

R3.11月 キャッシュレス決済の仕組みについて（講師：山本国際コンサルタンツ）

R5.2月 靈感商法トラブル相談への対応方法について（講師：コラソン法律事務所）

- ・ 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。

- ◆消費生活相談員等養成講座 [R4]：11日間、45名受講（資格取得10名）

- ◆人材バンク登録者：51名

- ・ 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（R4 決算見込：3,970千円、R5 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 [R4 決算見込：10,339千円、R5当初：9,935千円]

※消費者教育啓発講座の一部（民生委員向け）が国交付金の計画期間終了により減少。

令和5年度は、講座に代えて新任民生委員向け研修会にて、悪質商法等に関する講義実施。

○ 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。
- ・ 就職する生徒が多い高校（30校）、専門学校等（59校）への出前講座実施  
11校（R4）→37校（R5）、令和7年度までに全校実施。

◆出前講座受講者 R3:95回・6,402名 R4（R4.12まで）:85回・5,776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）[R4（R4.12まで）] 9回、249名

◆消費者教育啓発講座 [R4] 県内5会場、延べ140名

動画配信：視聴回数401回

- ・ 令和5年度は、講座に代えて新任民生委員向け研修会にて、悪質商法等に関する講義を実施。また、県内全ての民生委員向けに、見守り力強化に向けたリーフレットを配布。

[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。
- ・ 教員向け消費生活講座受講校の割合  
80%（R4 122/152校）→87%（R5 134/153校）、令和7年度までに全校実施

[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。

[令和4年度第2回審議会における委員意見]

- ・ 教育委員会と連携し、教員向けに消費者教育に関する情報提供や教材の周知をしてほしい。

## ○ 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、講演会の開催など、県民への普及啓発を実施。
- ・ 新たに、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。

[参考] エシカル消費の認知度

全国平均：26.9%（消費者庁調査：R4.12月）

茨城県：24.6%（茨城県ネットモニター調査：R4.10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。

[令和4年度第2回審議会における委員意見]

- ・ エシカル消費の認知度は徐々に知られていくものだと思うので、エシカルキャンペーンの取組はぜひ継続してほしい。

⇒引き続き実施していく予定。

## (3) 広報・啓発活動の実施 [R4 決算見込：10,318千円、R5 当初：4,033千円]

※R4 は、国補正予算を活用して靈感商法を含めた悪質商法被害防止に向けた啓発を実施した（6,537千円）ため、決算見込額が増加。

## ○ 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。

[令和4年度第2回審議会における委員意見]

- ・ SNSのフォロワーを増やす工夫をしてほしい。

⇒QRコードからSNSに誘導するチラシを作成し、出前講座の際に配布してフォロワー増を図る。

- ・ ホームページを親しみやすい見せ方にするとういのではないか。

⇒イラストの挿入やフォントの変更により、親しみやすいページに改良。

○ 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。

○ 消費者志向経営の推進

- ・ 消費者志向経営の取組を県内事業者に広めるため、事業者向けのセミナーを開催する。
- ・ ホームページ等での情報発信のほか、経済団体のメールマガジンやホームページ等も活用した広報を実施。

[令和4年度第2回審議会における委員意見]

- ・ 県庁内の関連部局とも連携しながら取組推進を図ってほしい。  
⇒関係課と連携し、情報を共有しながら県内事業者への働きかけを行っていく。

(4) 事業者指導の実施 [R4 決算見込 : 5,316 千円、R5 予算 : 5,981 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 0B 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 [R4 (R5.1 まで)] : 指導 3 件
  - ◆景品表示法 [R4 (R5.1 まで)] : 措置命令 0 件、指導 1 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。