

## 令和 6 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 8.4%~90.1%と差がみられる状況にある。
- 相談受付率が低い 5 町（河内町、八千代町、五霞町、境町、利根町）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。
- 5 町における相談受付率の推移

年度	R2	R3	R4	R5 (R6.1 月時点)
平均相談受付率	21.8%	25.8%	28.4%	38.8%

#### ○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

- 令和 4 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。
- 引き続き、就職する生徒が多い高校や専門学校等への出前講座実施の働きかけ（R5 実績：13 校）、教員向け消費生活講座受講校の増加（R5 実績：64.7%（99/153 校））に向けた取組を進める。
- 若年層の相談状況（相談に占める割合）の推移

年齢区分	R1	R2	R3	R4	R5 (4~12 月)
20 歳代未満	491 件	587 件	435 件	503 件	312 件
20 歳代	1,469 件	1,667 件	1,525 件	1,711 件	1,281 件

### 2 令和 6 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

消費生活相談員に対する勤勉手当の支給を開始し、待遇の向上を図った。

(単位：千円)

区 分		R 5	R 6	増減
消費行政費		108,258	110,479	2,221
内 訳	(1)消費生活相談体制の整備	88,309	90,093	1,784
	(2)消費者教育の推進	9,935	9,326	▲609
	(3)広報・啓発活動の実施	2,428	2,649	221
	(4)事業者指導の実施	5,981	6,806	825
	(5)その他推進事務費	1,605	1,605	0

[主な増減の要因]

- (1) 消費生活相談員等会計年度任用職員への勤勉手当支給による増
- (2) 交付金活用期間の終了による交付金の減

### 3 主な事業

(1) 消費生活相談体制の整備 [R5 決算見込：80,235 千円、R6 当初：90,093 千円]

① 県消費生活センターの運営 (R5 決算見込：44,172 千円、R6 当初：52,888 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。

[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 (R5 決算見込：32,219 千円、R6 当初：33,226 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 6 年度活用予定：40 市町村、27,497 千円
- ・ すべての県民が身近な市町村の消費生活センター等で相談ができるよう、開設日の一部にしか町が雇用した相談員を配置していない 5 町（河内町、八千代町、五霞町、境町、利根町）の相談体制の整備を推進。（リモート相談体制の継続）

各町での受付率が引き続き上昇するよう、各町への働きかけ（現況確認、町が雇用した相談員の配置日数増や交付金の活用の促し）を継続する。

### ○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。
  - ◆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2年度第1回審議会における委員意見]

・ 今の時代のトラブルに対応できるよう、相談員の資質向上への対応をお願いしたい。

⇒研修会のテーマについて、その時々での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）
- R5.6月 最近の広告表示トラブルについて（講師：公益社団法人日本広告審査機構）

- ・ 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（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 [R5]：11日間、47名受講（資格取得10名）
  - ◆人材バンク登録者：74名（R6.2.26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（R5 決算見込：3,844千円、R6 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。
  - ◆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。

### (2) 消費者教育の推進 [R5 決算見込：10,016千円、R6 当初：9,326千円]

※国交付金を活用している消費者教育啓発講座の内容見直しによる減少。

令和6年度は、民生委員や介護事業者等へのリーフレット配布及び介護事業者等を対象とした啓発講座の開催により、高齢者への見守り力強化を促進。

### ○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。
- ・ 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  
[R5（R6.1まで）] 13校 → 令和7年度までに全校実施  
◆出前講座受講者 R4：114回・7,817名 R5（R6.1まで）：73回・6,513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）[R5（R6.1まで）] 7回、172名  
◆消費者教育啓発講座 [R5] 4回オンラインで開催、当日参加124名  
動画配信：視聴回数222回
- ・ 令和6年度は、高齢者に接する機会の多い民生委員や介護事業者等を対象に、消費者トラブル等に関するリーフレットを作成・配布するとともに、介護事業者等を対象とした悪質商法被害防止等に関する講座を開催する。

[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。

[令和5年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 高齢者の消費者被害防止対策として、日常生活の中で意識付けをするようなやり方を検討してはどうか。

[令和5年度第2回審議会における委員意見]

- ・ 高齢者の被害防止の啓発ポスター等の配布先に、病院やタクシー会社を加えてはどうか。
- ・ 啓発リーフレットの内容を、トラブルへの気づきや消費生活センターへの相談につながりやすいようなものにしてはどうか。
- ・ 高齢者の被害防止を小中高生にも知らせることで、孫世代からの高齢者への啓発や見守りにつながると思う。

### ○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。
- ・ 教員向け消費生活講座受講校の割合  
64.7% (R5 99/153校) →94% (R6 145/154校)、令和7年度までに全校実施

[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。
- ・ 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：29.3%（消費者庁調査：R5.11）

茨城県：30.8%（茨城県ネットモニター調査：R5.10）

[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 [R5 決算見込：1,818千円、R6 当初：2,649千円]

### ○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。

- ・ 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。

[令和5年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 相談のイメージがしやすいよう、具体的な解決事例も含めた周知や啓発ができるとより効果があるのではないか。
- ・ 苦情相談の具体的な事柄について、一定のポリシーを立ててもう少し踏み込んだ情報公開ができるとよいのではないか。

[令和5年度第2回審議会における委員意見]

- ・ 随時情報発信できるものについては、今後も必要な情報を素早く流すようにしてほしい。
- ・ スマートフォンや玄関など常に目につくところに貼れるようなステッカーを配布してはどうか。

#### ○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、令和5年度に作成・公開した事業者向けのセミナー動画を活用し、消費者志向経営の取組を推進。
- ・ 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

[R5 決算見込 : 5,925 千円、R6 予算 : 6,806 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、行政指導や行政処分を実施。

◆特定商取引法 [R5 (R6.2まで)] : 指導5件

◆景品表示法 [R5 (R6.2まで)] : 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。