

## 次年度の主な事業について

### 1 重点課題

県民が県内どこに住んでいても質の高い消費生活相談を受けられる機会を確保する。

（これまで県内すべての市町村において消費生活相談窓口が開設され、市町村における相談受付割合は約8割となるなど、身近な市町村における相談対応は概ね実施されているが、相談対応日数が週1日以下にとどまる市町村が5町あり、市町村の状況にばらつきがあることから、その解消により更なる県民の利便性向上を図る。

#### ◆県総合計画の数値目標

指 標 名	現状値 (R1 年度)	目標値 (R3 年度)
消費生活相談窓口対応日数が週4日以上 の市町村数	39	44

※週4日以上は、消費者安全法のセンター設置基準

### 2 次年度の消費者行政予算

- 相談窓口開設日数が週1日以下の5町に対する開設日数増加の要請や、県消費生活センター及び市町村消費生活センターに整備したリモートによる相談体制の活用などにより、市町村窓口対応の拡充を図るとともに、R2年度から強化した、県センターによる市町村相談員への指導助言体制により、市町村相談窓口の対応力強化を図る。また、専門家と連携した相談体制整備により、専門的な事案に対応する。
- 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、消費者トラブルから自己防衛するために必要な知識等の習得や、自ら考える消費行動（エンカル消費）の普及などの消費者教育や啓発活動を行う。
- 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 2	R 3	増減
消費行政費		121,211	121,435	+224
内 訳	(1) 消費生活相談体制の整備	100,701	100,164	▲537
	(2) 消費者教育の推進	9,297	10,697	+1,400
	(3) 広報・啓発活動の実施	1,315	1,369	+54
	(4) 事業者指導の実施	6,555	6,366	▲189
	(5) その他推進事務費	3,343	2,839	▲504

### 3 主な事業

#### (1) 消費生活相談体制の整備 [R3 予算：100,164 千円]

##### ① 県消費生活センターの運営 (45,784 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]）

[平成 30 年度第 1 回審議会における委員意見他]

- ・ 相談員は非常に高度かつ精神的な負担がかかる業務をされており、処遇にも配慮が必要。  
⇒R2 年 4 月より、県センターの運営体制見直し（業務見直し等）や、会計年度任用職員への移行などに合わせ、相談員の処遇改善を行った。

###### ○ 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。

※新型コロナへの対応等を踏まえ、R2 年度後半に県消費生活センター及び市町村消費生活センターへ設置した PC 用外付けカメラ等を活用し、リモートによる専門家相談や、市町村への助言・指導等も併せて展開していく。

[平成 30 年度第 1 回審議会における委員意見]

- ・ 市町村支援を担う相談員（市町村消費生活相談支援員）の配置数が県内全体で 3 名というのは少ないと思う。  
⇒R2 年 4 月から、県センターの運営体制見直し（主任消費生活相談員 3 名と市町村消費生活相談支援員 3 名を統合）を行い、主任消費生活相談員 6 名を中心に市町村支援を行うこととして、市町村への助言・指導体制を強化した。

[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、更に一歩進むと思う。  
⇒R2 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。

##### ② 市町村相談体制への支援 (50,479 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、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・強化などの新たな取組を支援。
  - ◆R3 年度活用予定：41 市町村、43,171 千円

### ○ 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/回（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）

### ○ 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 [R2]：12日間、50名参加（資格取得3名）

※年間5名程度の新規資格取得を目標

- ◆人材バンク登録者：42名

[平成30年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 相談員の人材確保にも力を入れてほしい。

### ③ ワンストップ相談体制の整備（3,901千円）

#### ○ 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。

#### ○ 相談員の研修参加支援

- ・ 国民生活センター等で実施する研修へ参加することで、県相談員の更なる専門性向上を図る。

- ◆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）

## (2) 消費者教育の推進

[R3 予算：10,697千円]

### ○ 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（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（年間100回程度を予定）。

◆出前講座 H30：132回、11,210名 R1：115回、9,166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や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）[R1] 25回、1,282名

◆消費者教育啓発講座 [R1] 県内7会場、延べ186名

[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。

◆教員向け消費者教育講座 [R1]：27名参加（国民生活センター共催）

[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。

### ○ エシカル消費の啓発活動

- 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、多くの県民が集まるスポーツイベント等において、プレゼント付きイベントを開催するなど、幅広く県民にエシカル消費を知ってもらおう普及啓発活動を実施。

◆スポーツイベントとのコラボ、クイズキャンペーン等 年10回程度を予定

[参考] エシカル消費の認知度

全国平均：12.2%（消費者庁調査：R2.2月）

茨城県：18.4%（茨城県ネットモニター調査：R1.6月）

[平成30年度第1回審議会における委員意見]

- SDGsに関連した取組に期待したい。

(3) 広報・啓発活動の実施 [R3 予算：1, 369千円]

○ 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。

[令和2年度第1回審議会における委員意見]

- ・ 相談までどうつながかが重要。188の周知に力を入れるべき。
- ・ 情報発信においては、特に若者向けには SNS での発信が有効と思う(高齢者向けには紙媒体を併用するなど)。

○ 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。

(4) 事業者指導の実施 [R3 予算：6, 366千円]

○ 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(元警察)を2名配置し、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 [R1] : 指導3件

◆景品表示法 [R1] : 措置命令1件、指導8件