

# 山口県消費者基本計画の進捗状況

令和 2 年 9 月 8 日

山口県消費生活審議会

# I 山口県消費者基本計画（平成30年11月改定）の概要

## 1 目 的

本計画は、消費生活条例の目的である、「県民の消費生活の安定と向上を図ること」を目的とする。

## 2 基 本 理 念

### 「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

消費者施策を推進するに当たっては、消費者基本法及び消費生活条例において定める消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本とする。

## 3 基本計画の体系

5つの項目を柱に施策を推進する。

1 消費生活における安心・安全の確保

2 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

3 消費者の自立に向けた支援

4 消費者教育の推進

5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

## 4 計 画 期 間

2018年度から2022年度までの5年間とする。

## 5 計画の進行管理

計画の進捗状況については、毎年度、消費者施策の評価・検証を行い、県消費生活審議会に報告し、公表する。

また、計画期間中に、消費者を取り巻く社会経済情勢の急激な変化があった場合には、必要に応じて、内容を見直す。

## Ⅱ 山口県消費者基本計画（平成30年11月改定）の進捗状況

本計画から新たに、評価指標を5つの項目の柱ごとに設け、進捗状況を評価するとともに、計画期間での目標達成を目指す。

### ◇評価指標 ①

「消費生活における安心・安全の確保」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「消費者安全確保地域協議会<sup>1</sup>の設置市数」を設定する。

目標値は、現状から着実な増加を図ることを基本とし、全市において高齢者や障害者等の見守り体制が整備されるよう、全13市とする。

名 称	現状値	目標値
消費者安全確保地域協議会の設置市数	全13市中3市 《2017年度末》	全13市 《2022年度末》

#### 【進捗状況】

名 称	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
消費者安全確保地域協議会の設置市数	全13市中 3市	全13市中 4市	全13市 中6市			

※設置済… H28年度：下松市、H29年度：周南市・柳井市、H30年度：宇部市、R元年度：萩市・岩国市

### ◇評価指標 ②

「消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「県・市町消費生活相談員の研修参加率」を設定する。

目標値は、研修費用が自主財源化される中、現状を維持することを基本とし、全ての消費生活相談員の研修機会が確保できるよう、100%とする。

名 称	現状値	目標値
県・市町消費生活相談員の研修参加率	100% 《2017年度末》	100% 《2022年度末》

#### 【進捗状況】

名 称	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
県・市町消費生活相談員の研修参加率	100%	100%	93.8%			

1 高齢者や障害者等の消費者被害を防ぐために市町や地域の関係者が連携して構築する、消費者安全法に基づく見守りネットワークのこと。見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できる旨法に規定されており、必ずしも本人の同意がない場合でも、個人情報を共有することができる。

### ◇評価指標 ③

「消費者の自立に向けた支援」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「被害発生時相談先としての消費生活センターなどの選択率（県政世論調査）」を設定する。

目標値は、現状から着実な増加を図ることを基本とし、「同居している家族・親族」を上回る70%とする。

名 称	現状値	目標値
被害発生時相談先としての消費生活センターなどの選択率（県政世論調査）	47.7% 《2017年度調査》	70% 《2022年度調査》

#### 【進捗状況】

名 称	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
被害発生時相談先としての消費生活センターなどの選択率	47.7%	46.9%	35.1%			

### ◇評価指標 ④

「消費者教育の推進」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「高等学校・大学等の『やまぐち・くらしの安心ネット<sup>2</sup>』の活用率」を設定する。

目標値は、新たな取組として、県内全ての高等学校・大学等に対しネットを使って配信する消費生活情報の活用を促進し、活用した学校の割合を100%とする。

名 称	現状値	目標値
高等学校・大学等の「やまぐち・くらしの安心ネット」の活用率	0% 《2017年度末》	100% 《2022年度末》

#### 【進捗状況】

名 称	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
高等学校・大学等の「やまぐち・くらしの安心ネット」の活用率	0%	74.5%	85.6%			

2 成年年齢引下げに伴う消費者被害の防止に向けた取組として、生徒や保護者に注意してほしい消費生活情報を毎月1回程度、県内すべての高等学校等にメール配信するもの。若者版のほかに、高齢者版を社会福祉関係団体や消費者団体等へメール配信している。

## ◇評価指標 ⑤

「国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「188（いやや）見守りサポーター<sup>3</sup>への参加事業者数」を設定する。

目標値は、新たな取組として、年間30事業者との協力関係が構築できるよう、150事業者とする。

名 称	現状値	目標値
188（いやや）見守りサポーターへの参加事業者数	0事業者 《2017年度末》	150事業者 《2022年度末》

### 【進捗状況】

名 称	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)
188（いやや）見守りサポーターへの参加事業者数（累計）	0 事業者	37 事業者	155 事業者			

3 悪質商法や架空請求などの消費者被害から高齢者等を守るため、日常の事業活動の中で、高齢者等への声かけや見守りなどを行う県内の事業者。県への登録制となっており、具体的には、注意喚起のチラシ配布や消費者被害防止のための社内研修などを行う。