

第4期消費者基本計画（国）に対応した県の消費者行政の取組状況等について

資料2

○ 消費者行政の現状と県による市町村支援の状況

「地方消費者行政強化作戦 2020」(※) における政策目標 (市町村に関する目標を抜粋)		山形県		全国
		R5.4.1 現在の達成状況(消費者庁公表見込)	前年度までの状況	R4.4.1 現在 (消費者庁公表)
<政策目標1>消費生活相談体制の強化		センター設置市:10市	未達成	27 都道府県 で達成
消費生活センターの設置促進	1-1 設置市町村の県内人口カバー率 90%以上 (広域連携による配置を含む)	人口カバー率: 88% (推定値)	R4:10市(88%) R3:10市(88%)	
<政策目標2>消費生活相談の質の向上		配置市町村数:23市町	達成	41 都道府県 で達成
消費生活相談員の配置	2-1 配置市町村の県内人口カバー率 90%以上 (広域連携による配置を含む)	人口カバー率: 91% (推定値)	R4:23市町(91%) R3:24市町(91%)	
<政策目標2>消費生活相談の質の向上		相談員の数:33人 (県:10人、市町村:23人)	達成	28 都府県で 達成
消費生活相談員のレベルアップの促進	2-2 相談員資格保有率 75%以上 (県の相談員数を含む)	相談員資格保有者数:26人 (県:9人、市町村:17人)	資格保有率: 79%	
	2-3 相談員の研修参加率 100% (県の相談員数を含む)	相談員の数:33人 研修参加実人数:32人	研修参加率: 97%	
<政策目標3>消費者教育の推進		実施市町村数:18市町村	未達成	4 都県で達 成
地域における消費者教育推進体制の確保	3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市町村割合 75%以上	実施市町村割合: 51%	R4:46% R3:54%	
<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実		設置市町村数:1市 (山形市のみ)	未達成	16 府県で達 成
消費者安全確保地域協議会の設置	4-1 配置市町村の県内人口カバー率 50%以上	人口カバー率: 23% (推定値)	R4:1市(23%) R3:1市(23%)	

※「地方消費者行政強化作戦 2020」は、令和2年4月に第4期消費者基本計画(令和2年3月閣議決定)を踏まえ、消費者庁が策定(対象期間は、令和2～6年度)
(どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指したもの。)

<政策目標1><政策目標2>に対する県の取組

県は、これまで、市町村における消費生活相談の充実のため、市町村の相談窓口に対する助言、巡回訪問やOJT研修による相談員等のレベルアップのための支援、市町村の相談員等を対象とした研修会や事例検討会の開催、市町村主催の研修会(出前講座等)への協力等を行ってきた。

県消費生活センターによる市町村相談窓口の支援(令和4年度実績)

- (1) 経由相談(市町村の相談に対する助言)
各市町村の相談窓口の相談員又は担当職員が受け付けた困難事案について、県の相談員が相談解決に向けた助言を電話で行う。
 - ・県4センター受付分:64件
- (2) 巡回訪問・OJT研修による消費生活相談員のレベルアップのための支援
県の相談員が市町の相談員又は担当職員に対し、相談の心構えやPIO-NET 端末の入力・活用について、具体的な相談処理方法などを助言する。
 - ・巡回訪問 3市2町で7回実施(村山市、天童市、南陽市、西川町、庄内町)
 - ・OJT研修 2市1町で4回実施(上市市、南陽市、中山町)
 - ・出前講座OJT研修 3回実施(8市1町参加)
 - ・オンライン研修 1市で1回(南陽市)
- (3) 市町村の相談員等を対象とした研修会の開催
市町村の相談窓口の対応能力の向上のため、弁護士や警察等を講師とした初任者向け研修や事例検討等を定期的に行う 5回開催
- (4) 国民生活センター地域開催研修の共催実施
消費生活相談員の研修への参加を促進するため、国民生活センター地域開催研修を共催 2回開催

<政策目標3>に対する県の取組

県消費生活センターによる消費者教育事業の実施(令和4年度実績)

- (1) 県内の学校・団体等が企画する研修会等に消費生活相談員等を派遣 149回実施

合計		幼児・小学生		中・高・大学生		勤労者(企業内研修等)		高齢者		一般消費者(町内会等)		障がい者		地域指導者等(※)	
件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	人数
149	7,005	6	190	39	4,945	1	20	64	899	8	133	15	290	16	528

※地域指導者等:老人クラブ連合会、地域包括支援センター等

- (2) 消費生活の必要な情報を知る機会を提供するため、休日に消費生活講座を実施 9回実施
- (3) 山形県弁護士会と連携し、県内の高等学校において「弁護士による法律授業」を実施 8回実施
- (4) 市町村による講習実施率向上を図るため、市町村とタイアップした「消費者力アップ講座」を実施 4回実施(朝日町、河北町、鮭川村、庄内町)

<政策目標4>に対する県の取組

地域における見守り活動の充実を図るための事業の実施(令和4年度実績)

- (1) 令和5年3月「山形県消費者安全確保地域見守りネットワーク協議会」を設置
- (2) 「高齢者や障がい者等の消費生活見守りハンドブック」、見守りの方向け「ケロちゃんが行く」クリアファイル及び高齢者、障がい者、見守りの方向け「消費者ホットライン」啓発グッズを作成・配布