

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)		R6. 4. 1 時点の達成状況 (暫定値)		
		前年度までの状況		
		山形県 (R6. 4. 1)		全国公表値 (R5. 4. 1)
<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	28 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 <u>90%以上</u> (広域連携による配置を含む)	人口カバー率: <u>88%</u> (推定値) R5: 10 市 (88%) R4: 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	43 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 <u>90%以上</u> (広域連携による配置を含む)	人口カバー率: <u>91%</u> (推定値) R5: 23 市町 (91%) R4: 23 市町 (91%)		
<政策目標2> 消費生活相談の質の向上		相談員の数: 31 人 (県: 10 人、市町村: 21 人)	達成	30 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 <u>75%以上</u> (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: <u>84%</u> R5: 33 人中 26 人 (79%) R4: 33 人中 27 人 (82%)		
	2-3 相談員の研修参加率 <u>100%</u> (県の相談員数を含む)	相談員の数: 31 人 研修参加実人数: 28 人 研修参加率: <u>90%</u> R5: 97% R4: 97%	未達成	
<政策目標3> 消費者教育の推進		実施市町村数: 16 市町村	未達成	5 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 <u>75%以上</u>	実施市町村割合: <u>46%</u> R5: 51% R4: 46%		
<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: 3 市 1 町	未達成	18 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 <u>50%以上</u>	人口カバー率: <u>36%</u> (推定値) ※R6.12 未現在 R5: 10: 2 市 (30%) R4: 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のほか、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5年度実績)

- 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: 78件
- 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1町で6回実施(村山市、天童市、米沢市、朝日町)
・OJT研修 2市2町で5回実施(米沢市、南陽市、中山町、高島町)
・オンライン研修 1市で1回(南陽市)
- 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、新任者向け研修会や事例検討会等を開催 6回開催
- 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 1回開催

<政策目標3>に対する県の主な取組

県及び県消費生活センターによる消費者教育事業の実施(令和5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 218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
218	5,915	9	327	34	1,824	2	142	123	2,207	15	408	16	357	19	650

※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

- 高齢者や障がい者を見守る方向けの消費者教育養成講座を実施 高齢者 45回、障がい者 16回実施
- 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 12回実施
- 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(山辺町、大江町、小国町、高島町)
- 若年期や成年期の一般消費者や高齢者等の見守りの方を対象にセルフ講座動画(YouTube)を作製

<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5年度実績)

- 令和5年7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」を開催(先進事例紹介)
- 県内市町村への訪問(35市町村)
- 見守りの方向けe-ラーニング教材提供(53名申込)、点検商法にかかる見守り動画(YouTube)作成、見守りワークブックの作成・配布、啓発用バナースタンド作成