

茨城県消費者基本計画に係る  
消費者関連施策の実施状況について

(令和3年度実績)

茨 城 県

## 目 次

基本方針 1	安全・安心な消費生活の確保	1
	(1) 商品・サービスの安全性の確保	
	(2) 食品等の安全性の確保	
	(3) 規格・表示・計量の適正化	
	(4) 事業者指導の実施	
基本方針 2	消費者被害の未然防止・救済	10
	(1) 消費者被害の未然防止	
	(2) 消費生活相談体制の充実	
	(3) 消費生活相談員等の育成	
	(4) 消費者問題の早期解決	
基本方針 3	消費者の自立の支援	19
	(1) 消費者ニーズの把握	
	(2) 消費者への情報発信	
	(3) 消費者教育の充実強化	
	(4) 多重債務問題への対応	
基本方針 4	多様化・複雑化する消費者問題への対応	28
	(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援	
	(2) 高度情報通信社会への対応	
基本方針 5	環境に配慮した消費生活の推進	34
	(1) 地球温暖化防止活動の推進	
	(2) 循環型社会の形成	
	(3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進	
	(4) 環境学習の推進	
資 料	消費者関連施策の事業実績一覧	39

## 基本方針1 安全・安心な消費生活の確保

### (1) 商品・サービスの安全性の確保

消防安全課・薬務課・生活衛生課・産業政策課・建築指導課・住宅課・生活文化課・消費生活センター

#### 【実施状況】

- ・家電製品やガス器具など身の回りの製品による消費者事故を未然に防止するため、各種法令に基づき販売店等へ立入検査を実施し、不当な器具が販売されていないことを確認した。
- ・消費者から苦情が寄せられた商品について、原因を究明するため商品テストを実施し、その結果を消費者へ提供することにより、トラブルの解決を図る体制をとっているが、令和2年度においては相談者からの依頼案件はなかった。
- ・県内の生活衛生関係施設（理容所、美容所、クリーニング所、旅館、公衆浴場、興行場、特定建築物、遊泳用プールなど）に対して、環境衛生監視員による監視指導を実施した。
- ・関係法令に基づき、県内の薬局や医薬品販売業者等への立入検査や試験検査等を実施し、保健衛生上の危害の発生を未然に防止した。
- ・貸金業法に基づき立入検査を行い、貸金業の適正な運営を確保するとともに、資金需要者等の利益保護を図った。
- ・宅地建物取引業者への立入検査等により、消費者の利益の保護や建築物の安全性の確保を図るとともに、リフォームアドバイザーの派遣等によりリフォーム被害の未然防止を図った。

#### 【第3期計画全体の評価】

- ・計画期間を通じて、家電製品やガス器具など身の回りの製品による消費者事故を未然に防止するため、各種法令に基づき販売店等へ立入検査を実施し、不当な器具が販売されていないことを確認した。
- ・商品テストについては、関係機関と連携をとりながら、適切に対応した。
- ・環境衛生監視員による効率的、効果的な監視指導を実施した結果、県内の生活衛生関係施設の衛生の向上を図ることができた。
- ・薬局等への立入検査や試験検査等を実施し、保健衛生の向上を図ることにより、安全・安心な消費生活の確保に寄与した。
- ・平成28年度から令和3年度までに、宅地建物取引業者に対し213件の立入調査を行い、その業務の適正な運営と宅地建物取引の公正の確保を図った。なお、令和2年度及び令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の計画を変更し規模を縮小して実施した。
- ・住宅耐震・リフォームアドバイザーについては、関係機関との連携による相談体制が整えられており、リフォーム被害の未然防止に寄与した。
- ・令和2年度以降、新型コロナウイルス感染症の影響で立入検査を見送った市町村もあったが、令和3年度は前年度を上回る194件の立入検査が実施された。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、製品事故を未然に防止するため、各種法令に基づく立入検査、指導等を実施するとともに、消費者庁から提供される消費者事故等の情報について分析を行い、消費者に対して事故のリスクを周知し、適切な対応を促すことにより、事故の再発・拡大防止を図る。また、消費者からの苦情や相談に適切に対応するとともに、消費者トラブルの未然防止に努める。
- ・生活衛生関係施設の衛生水準向上を図るため、効果的な監視指導を進めるとともに、これらの監視指導業務を行う環境衛生監視員の知識や技術の向上を図る。
- ・引き続き、法令に基づき、薬局等への立入検査や試験検査等を実施し、保健衛生の向上を図ることにより、安全・安心な消費生活の確保に努める。
- ・貸金業者に対して定期的な立入検査等による指導監督を行うとともに、国や警察などの関係機関との連絡を密にし、資金需要者等の利益保護に努める。
- ・今後も、法令に基づき、建築物の安全性の確保に努めるとともに、消費者の利益保護等を図ることが必要であるため、宅地建物取引業者の立入検査などを実施する。

①商品等の安全性の確保

ア 消費生活用製品の安全性の確保〔生活文化課〕※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査件数 147件

関連数値目標の状況 (1) 商品・サービスの安全性の確保

① 商品等の安全性の確保 ア 消費生活用製品の安全性の確保

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費生活用製品安全法に基づく立入検査件数	年間 113 件	年間 135 件	年間 147 件 (154.5%)

【実施状況】

- ・ライターなどの特定製品 10 品目及び屋内式ガス瞬間湯沸器などの特定保守製品 9 品目を対象に、適正表示の有無を確認するため、小売業者に対して立入検査を実施。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で立入検査の実施を見送った市もあったが、県内 29 市及び事務処理特例条例により権限移譲している 12 町村によって、目標値を上回る 147 件の立入検査が実施された。
- ・なお、令和 3 年度の検査では、P S C マークが無いものや設計標準使用期間の記載がないものなどの不適正表示商品は確認されなかった。

【第 3 期計画全体の評価】

- ・令和 2 年度、令和 3 年度については新型コロナで立入検査を控える市があったものの、計画開始当初から期待値を上回る検査を行い、消費生活用製品の安全性の確保を図ることができた。
- ・平成 28 年度から令和 3 年度までで、P S C マークが無いものや設計標準使用期間の記載がないものなどの不適正表示商品は無く、安全性が確保されていることを確認できた。

【課題・今後の取組方針】

- ・全体の目標値は達成しているが、市町村ごとに人口規模に合わせて設定された目標数を達成できていない市があるため、確実に目標数の実施が図れるよう、実施計画書の作成などを各市へはたらきかけ、検査体制の一層の充実に努める。

イ 電気製品の安全性の確保〔消防安全課〕※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査件数 88件

ウ ガス消費機器の安全性の確保〔消防安全課〕※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく  
販売店等への立入検査件数 ガス事業法 35件  
液化石油ガス法 71件

エ 家庭用品の安全性の確保〔薬務課〕  
有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく家庭用品の試買検査件数  
168件

オ 商品に関する苦情への対応〔消費生活センター〕  
国民生活センター及び製品評価技術基盤機構（N I T E）と連携した商品テストを含む実施件数 1件

②医薬品等の安全性の確保

ア 医薬品等の安全性の確保〔薬務課〕  
医薬品医療機器等法及び関係法令に基づく薬局・医薬品販売事業者への立入検査件数  
1,293件

- イ 医薬品の正しい知識の普及啓発〔薬務課〕  
「くすりの相談室」における消費者からの相談対応件数 1, 438件
- ③サービスの安全性の確保
- ア 生活衛生関係営業施設に対する監視・指導〔生活衛生課〕  
関係法令に基づく生活衛生関係営業施設への立入検査件数 1, 321件
- イ 貸金業者に対する指導・監督〔産業政策課〕  
貸金業法に基づく立入検査件数 1件
- ④住まいの安全性の確保
- ア 宅地建物取引業者に対する指導・監督〔建築指導課〕  
宅地建物取引業者に対する立入調査件数 9件
- イ 建築物の安全性の確保〔建築指導課〕  
建築物の完了検査率 87.0%  
※完了検査率＝検査済証交付件数／建築確認件数
- ウ リフォーム被害の未然防止〔住宅課〕  
住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣回数 14回

## (2) 食品等の安全性の確保

生活衛生課・農業技術課・薬務課・漁政課・販売流通課

### 【実施状況】

- ・各種法令等に基づく検査の実施や、生産から販売に至る流通過程において安全管理体制の整備を進めることにより、食品等の安全性の確保を図った。
- ・関係法令等に基づき、試験検査を実施する計画であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止した。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・令和2～3年度にかけて新型コロナウイルス感染症の影響で、食の安全・安心に係る食品等の試験検査やリスクコミュニケーションを計画通りに進めることができなかった。そのような状況の中で、令和3年度は県民が不安を感じている輸入食品の検査を実施し、結果を公表した。新型コロナウイルス感染症前の定期的な情報提供や、県民の不安に係る項目に絞った検査の実施が、食の不安の解消に寄与した。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、各種法令等に基づく検査を実施し、食品等の安全性の確保に努める。
- ・農畜産物等の放射性物質検査をはじめとする食品の試験検査等を実施し、その検査結果を迅速に公表するとともに、食の安全・安心に係るリスクコミュニケーションを開催するなど、引き続き食の安全安心確保のための施策を推進する。
- ・引き続き、関係法令等に基づく検査を実施し、健康食品の安全性の確保に努める。

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
食の不安を感じる県民の割合	79.8%	50%未満	25.1% (183.6%)

※R2 実績値：いばらきネットモニターアンケートによる。

【実施状況】

- ・食の安全に「不安を感じる」と回答した人の割合(【とても不安を感じる】4.4%、【少し不安を感じる】20.7%の合計25.1%)は前年度比1.4ポイント減少(R1年度：26.5%)する結果となった。
- ・県に望む食の安全対策は「輸入食品の安全性の確保」が最も高く、「農薬の使用や残留に関する農産物の安全性の確保」、「食品の検査強化」の順であった。
- ・県に望む食の安全対策の検査強化の項目は「食品中に残留する農薬の検査」が最も高く、「食中毒等の細菌に関する検査」、「遺伝子組換え食品に関する検査」の順であった。

【第3期計画全体の評価】

- ・県内流通食品について試験検査の実施、その結果の公表を電子媒体(ホームページ、SNS)を通じて、迅速に情報提供してきた結果、食の不安を感じる県民の割合は、目標値より大幅に減少させることができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・県内を流通する県内産農畜水産物、輸入食品等の試験検査を実施するとともに、その結果を迅速にホームページやSNSを通じて情報発信する。また、継続して各種の食の安全・安心確保の施策を図り、県民の食の安全に対する不安解消に努めていく。

①安全な生産・販売体制の確保

ア 食品営業施設等への監視・指導の強化 [生活衛生課]

食品衛生法及び関係法令に基づく食品営業施設等への監視・指導件数 11,428件

イ 食品等の試験検査等の充実強化 [生活衛生課]

食品等の放射性物質の検査件数 1,916件  
 ※検査数には食肉を含むため、下記ウと一部重複する。(170品目)

ウ 食肉の安全な流通の確保 [生活衛生課]

と畜場及び食鳥処理場における検査数  
 牛 26,664頭  
 豚 1,279,147頭  
 鶏 22,424,806羽

エ 輸入食品の安全性の確保 [生活衛生課]

食品衛生法及び食の安全・安心推進条例に基づく輸入食品の検査件数 162件

オ ハサップ(※)システムの導入促進 [生活衛生課]

ハサップシステム導入施設数 累計736施設  
 (令和3年度：21施設)

※ハサップ：食品の原料から製品に至る全ての製造過程において起こりうる危害を想定し、その発生を防止する重要ポイントと監視方法を定めて、効果的かつ効率的に衛生管理する方法。

(HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Point)

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保  
① 安全な生産・販売体制の確保 オ ハサップシステムの導入促進

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
ハサップシステム導入施設数	累計 523施設	累計 680施設	累計 736施設 (135.7%)

【実施状況】

- 令和3年度は21施設に対し、ハサップシステムの導入促進を行った結果、累計で736施設となった。
- 令和3年6月1日から改正食品衛生法が完全施行され、原則すべての食品等事業者にはサップに沿った衛生管理の実施を求めることとなった。  
※なお、実績値の数値は、いばらきハサップ、(公社)茨城県食品衛生協会ハサップ普及促進事業、民間ハサップの認証を受けた施設数となる。

【第3期計画全体の評価】

- 改正食品衛生法の完全施行に向けハサップによる衛生管理の普及促進に努めた結果、第3期計画期間中、毎年20施設以上の施設にハサップシステム導入のための指導を行い、食品等の安全性確保に寄与することができた。

【課題・今後の取組方針】

- 食品衛生法改正に伴うハサップによる衛生管理の制度化により保健所窓口及び監視時において事業者に対し、書類を含めた確認や必要に応じた適切な指導を実施する。  
また、中小食品等事業者を対象にハサップシステムの適切な運用を、(公社)茨城県食品衛生協会と連携して行う。

カ エコ農業の推進 [農業技術課]

環境保全型農業直接支払事業の取組面積

445ha

※環境保全型農業直接支払事業

- 交付金を活用し、地球温暖化防止や生物多様性保全等といった環境保全効果の高い営農活動に取り組む農業者に対し、国・県・市町村が掛かり増し経費の支援を行うもの。

関連数値目標の状況 (2) 食品等の安全性の確保  
① 安全な生産・販売体制の確保 カ エコ農業の推進

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
環境保全型農業直接支払事業の取組面積	506ha	1,800ha	445ha (—)

【実施状況】

- 令和3年度の取組市町村数は、令和2年度の26市町村から1減少し、25市町村であった。
- 令和2年度実績(430ha)から15ha増加した。本事業は、令和2年度からの第2期で、要件や対象活動の変更があったため、令和元年度から令和2年度は取組の減少が見られた。しかし、令和3年度では、新たな対象活動である秋耕へ取組む対象者がいたことから、面積が増加したと考えられる。

**【第3期計画全体の評価】**

- ・平成30年度から、国際水準GAPに取り組むこと、令和2年度からは有機農業の取組水準を「国際水準の有機農業」に合致させるといった大幅な事業内容の変更が、目標年度までの間に相次いであった。このため、目標値設定当初の見込みと実績値を単純に比較することは難しい状況となった。

**【課題・今後の取組方針】**

- ・国内でみどりの食料システム戦略に基づき環境保全型農業を更に推進していく情勢の中、当該交付金について引き続き周知を進めていく。

キ	GAPによる適正な生産管理の普及促進 [農業技術課] GAP導入産地の割合	70% (令和3年度実績)
ク	健康食品等による健康被害の未然防止 [薬務課] 健康食品等の試買検査件数 ※新型コロナウイルス感染症の影響により中止	0件
ケ	水産物の安全な生産体制の確保 [漁政課] 貝毒検査の実施件数	24件
コ	地産地消の推進 [販売流通課] 茨城をたべよう運動の認知度	39.5%

**②食の安全に関する情報発信**

ア	食の安全・安心意見交換会の開催 [生活衛生課] 食の安全・安心意見交換会の参加者数 ※新型コロナウイルス感染症の影響により中止	0名
イ	いばらき食の安全対策室による情報発信 [生活衛生課] いばらき食の安全対策室へのアクセス回数 ※県HPへ移行したため閲覧回数の計上不可	



(3) 規格・表示・計量の適正化

生活文化課・生活衛生課・計量検定所

【実施状況】

- ・消費者が安心して商品やサービスを選択できる機会を確保するため、商品等の規格及び表示の適正化について、各種法令等に基づく検査等を実施した。
- ・食品適正表示推進員を養成するとともに、食品表示に関する研修会等を開催したほか、出前方式の研修を実施するなど、食品等事業者の自主的な取組を支援した。
- ・適正な計量による商品の信頼を確保するため、計量法に基づく立入検査及びパンフレットの配布等を実施した。なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の計画を変更し規模を縮小して実施した。

【第3期計画全体の評価】

- ・平成28年度から令和3年度までに、各種法律に基づき事業者に対し43件の指導（口頭指導41件、文書指導2件）を行い、消費者が安心して選択できる機会を確保した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、食品適正表示推進員養成講習会や出前講座等の事業を計画通りに実施することができなかったが、一方で、食品表示法改正に伴う事業者からの相談や巡回指導に精力的に取り組み、法改正の普及啓発を図ることが出来た。
- ・各種計量器類の立入検査を実施し、不正のあった事業所に対しては、文書等による指導を行い、適正計量の確保が図られた。

【課題・今後の取組方針】

- ・表示の適正化を図るため、立入検査や指導件数の増加に努めるほか、講師派遣や事前相談を通じて、不適正表示の未然防止を図る。
- ・平成29年度に一部改正された食品表示法に基づく原料原産地表示制度（輸入品を除くすべての加工食品を対象とし、重量割合1位の原材料の原産地又は製造地表示が義務化）の経過措置期間が令和4年3月31日までで終了したため、食品の表示及び情報伝達の適正化の推進を図っていく。
- ・適正な計量の確保を図るため、引き続き立入検査を実施し、今後とも事業者に対してわかりやすい説明・啓発に努める。

①規格・表示等の適正化

ア 家庭用品の品質表示の適正化 [生活文化課] ※権限移譲等による市町村実施分を含む。  
 家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査件数 165件

関連数値目標の状況 (3) 規格・表示・計量の適正化

① 規格・表示等の適正化

ア 家庭用品の品質表示の適正化

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
家庭用品品質表示法に基づく立入検査件数	年間145件	年間180件	年間165件 (57.1%)

【実施状況】

- ・消費者が日常生活に使用する繊維製品、電気機械器具等のうち、品質の識別が困難で、かつ、品質の識別が特に必要な93品目（例：衣類、洗面器などの合成樹脂加工品、電気洗濯機などの電気機械器具、魔法瓶などの雑貨工業品）を対象に、適正表示の有無を確認するため、小売業者に対して立入検査を実施。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で立入検査の実施を見送った市もあったが（13件予定）、県内29市及び事務処理特例条例により権限移譲している12町村によって、165件の立入検査が実施された。

- ・なお、令和3年度の検査では、2件の不適正表示商品が確認され、消費者庁へ報告し、いずれも製品の表示者が広域事業者のため、消費者庁で調査・指導を行うこととなる。

**【第3期計画全体の評価】**

- ・令和元年度の時点で目標値を達成したものの、令和2・3年度は新型コロナの影響により立入検査の実施を見送った市があったことから、検査数が落ち込み、最終年度での期待値の達成には至らなかった。
- ・計画期間のうち、平成30年度と令和3年度の2年で不適正表示商品が確認され、当該商品は、表示者が広域事業者だったため、消費者庁が調査・指導を行い、表示の適正化を図ることができた。

**【課題・今後の取組方針】**

- ・消費者の適切な商品選択機会を確保するため、法令に基づく立入検査の件数を増やすことにより、適正表示商品の有無について監視を強化する。
- ・各市に対して、人口規模に合わせた立入検査目標数を設定するなど（町村は検査目標数固定）、さらなる働きかけを行うとともに、検査体制の一層の充実に努め、目標値の達成を目指す。

**イ 虚偽又は誇大な広告・表示による不当な勧誘行為の防止 [生活文化課]**

景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数 措置命令 0件  
指導 4件

**ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化 [生活衛生課]**

食品適正表示推進員の養成者数 累計 2,142名  
※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により養成者講習会の開催中止（令和3年度：0名）  
 食品表示ガイドブックの作成・配布 4,000部

**関連数値目標の状況 (3) 規格・表示・計量の適正化**

**① 規格・表示等の適正化      ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化**

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
食品適正表示推進員の養成者数	累計 1,555名	累計 2,500名	累計 2,142名 (62.1%)

**【実施状況】**

- ・令和4年3月31日で原料原産地表示に関する新基準の経過措置期間が終了するにあたり、講習会開催に関する問い合わせが多数寄せられた。その要望を受け、R2年度、R3年度と養成者講習会の開催を検討したが、新型コロナウイルス感染症拡大により開催を断念した。

**【第3期計画全体の評価】**

- ・R元年度までは目標値を達成できるペースで食品適正表示推進員の養成者講習会を開催することが出来ていたが、R2年度以降は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、講習会を開催することができず、最終的に目標値を達成するには至らなかった。

**【課題・今後の取組方針】**

- ・定期的な巡回や出前講座を実施し適正な表示の指導および普及啓発を図る。食品適正表示推進員養成講習会については令和4年度に2回開催することとし、現状に合わせて実施し養成者数の増加を図る。

エ 食品表示相談ダイヤル制度・食品表示ウォッチャー制度の普及〔生活衛生課〕

食品表示ウォッチャーからの不適正表示の報告件数

一件

②計量の適正化〔計量検定所〕

※権限移譲等による市町村実施分及び計量法施行令に定める特定市町村（水戸市、日立市、つくば市）を含む。

計量法に基づく事業所等への立入検査件数

商品量目	38件
燃料油メーター	182件
石油ガスメーター	23件

(4) 事業者指導の実施

警察本部生活環境課・警察本部サイバー犯罪対策課・生活文化課

【実施状況】

- ・特定商取引法等に基づく事業者指導を行うとともに、他都県等との情報交換や連携した行政指導を実施し、悪質な事業者等による消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・悪質業者に対する取締りを推進し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るとともに、サイバー犯罪における相談対応を行った。

【第3期計画全体の評価】

- ・平成28年度から令和3年度までに、事業者に対し22件の指導（口頭指導21件、文書指導1件）を実施した。また、他都県との情報交換や合同指導（計8回）を行い、悪質な事業者等による消費者被害の未然防止・拡大防止が図られた。

【課題・今後の取組方針】

- ・特定商取引法等違反の疑いのある事業者の悪質な行為についての調査等により、行政指導・行政処分を行うとともに、悪質業者に対する取締りを一層強化し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

ア 事業者指導の実施〔生活文化課〕

特定商取引法に基づく違反事業者への行政指導件数

処分 一件  
指導 3件

景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数（再掲）

処分 0件  
指導 4件

イ 他の都道府県との連携強化〔生活文化課〕

他の都道府県と連携した事業者指導件数

2件

ウ 事業者名の公表等〔生活文化課〕

行政処分（指示）を受けた事業者名の公表件数

景品表示法違反 0件

エ 悪質事業者に対する取締強化〔警察本部生活環境課〕

各種法令違反事業者の検挙件数

特定商取引法違反	5件
出資法違反	2件
貸金業法違反	0件
著作権法違反	19件
商標法違反	4件

オ サイバー犯罪に対する監視体制の強化〔警察本部サイバー犯罪対策課〕

サイバー犯罪の相談件数

3,409件

## 基本方針2 消費者被害の未然防止・救済

生活文化課・消費生活センター

### 【実施状況】

- ・各種広報媒体を活用し、消費者への情報発信を行うとともに、悪質商法の事例や対処法を紹介する消費者教育講師を地域や学校、企業等に派遣することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・催眠（SF）商法等の緊急性の高い相談情報を、市町村消費生活センター等からの報告を受け、いち早く県内市町村等へ発信し、消費者被害の拡大防止を図った。また、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報について即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。
- ・高齢者の被害防止を目的に、県警本部及び市町村消費生活センター等と連携して高齢者向け消費者被害防止キャンペーンを9月に実施した。また、1月～3月には若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。
- ・民法改正（R4.4.1施行）による成年年齢の18歳への引下げにより、若年者の消費者トラブルの増加が懸念されることから、国の「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を踏まえ、教育庁と連携し、高校における消費者庁作成の消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業の実施など、若年者に対する消費者教育の推進を図った。さらに、「教員を対象にした消費者教育講座」をリモートで開催した。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・メールマガジンやラジオなど従来からの広報媒体により情報発信を行うだけでなく、SNSなどの新しい媒体も活用し、新しい情報の受け手に応じた情報発信に取り組んだ。
- ・催眠（SF）商法、訪問販売等、複数の市町村にまたがり被害が拡大する恐れがあり、緊急に情報共有が必要な相談情報について、市町村消費生活センター、市町村社会福祉協議会、県警察本部等と情報共有するとともに、各市町村消費生活センター等の庁舎への注意喚起用チラシ掲示等により注意喚起を行った。また、消費生活緊急情報としてホームページ、SNS等を通じて広く情報発信した。関係機関との情報共有及び情報発信により、的確な相談対応と消費者被害の未然防止、拡大防止を図った。
- ・「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」については、新型コロナウイルス感染症対策のため、R2年以降、街頭キャンペーンの実施は控える事になったが、地域包括支援センターや民生委員児童委員の会員など新たに啓発リーフレットを配布し、各地域の高齢者の啓発に繋げることができた。
- ・「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」については、R2年度より、リーフレットやポスターにQRコードからホームページ特設サイトへ消費者を直接誘導し、悪質商法の事例やアドバイスを掲載し啓発を行った。また、各種広報媒体を活用して情報を発信し、消費者被害の未然防止・拡大防止が図られた。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行う。
- ・引き続き、メールマガジン・ラジオ放送など各種媒体を活用した情報発信や、消費者被害防止キャンペーンによる啓発を実施するほか、緊急性の高い相談情報は速やかに県内市町村等へ発信していく。
- ・また、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報については、即時に県警察本部に提供するなど、消費者被害の拡大防止に努める。
- ・引き続き、成年年齢引下げを見据え、教育庁等と連携しながら、若年者への消費者教育を推進することにより、消費者被害の未然防止を図る。

(1) 消費者被害の未然防止

ア 消費者被害情報等の収集・発信〔消費生活センター・生活文化課〕

メールマガジン・ラジオ放送・SNS（ツイッター等）を活用した情報発信回数

メールマガジン	12回
ラジオ放送	18回
SNS（ツイッター等）	144回

消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報の提供

- ・各消費生活センターで受けた相談情報をPIO-NETに速やかに登録することで、消費者被害情報の共有を行っているほか、県消費生活センターホームページへ消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報を掲載し、県民へ広く情報発信を行った。

県警本部との連携

- ・ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。

イ 消費者教育講師等の派遣〔消費生活センター〕

消費者教育講師派遣事業の受講者数

6,402名  
(派遣回数95回)

関連数値目標の状況 (1) 消費者被害の未然防止 イ 消費者教育講師等の派遣

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費者教育講師等派遣事業の受講者数	年間 9,298名	年間 12,000名	年間 6,402名 (-)

【実施状況】

- ・消費者教育啓発員を消費生活センターに1名配置し、講師派遣を小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけを行い、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童や生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- ・企業での新入社員研修や高齢者の団体等へ消費者教育講師を派遣し、消費生活に関する知識や情報を提供することにより、消費者被害の未然防止を図った。
- ・こうした取組の結果、毎年増加しているインターネット・スマートフォン関連をはじめとした最新のトラブル事例及び対処法を紹介することができた。
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、目標値を大きく下回ることとなったものの、対応策として、リモートによる研修を10件（計1,406名）実施した。

【第3期計画全体の評価】

・学校や地域などへ消費者教育講師等を派遣し、「悪質商法と対処法」などをテーマに6年間で延べ約670回、約5万2千人に出前講座を行った。年間目標値には達することはできなかったが、平成30年度までは基準値を超えて1万人以上に講座を行うことができた。令和元年度以降は新型コロナウイルスの影響で実施が困難な状況が続き、十分な取組を行うことができなかったものの、リモートで講座を開催するなど、相手方のニーズに応じ、新たな手法を採り入れて啓発に努め、消費者被害の未然防止に資することができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行うことで、事業活用団体の増加を図る。
- ・民法改正（R4.4.1施行）に伴う成年年齢の18歳への引下げに伴い、より学校教育、特に

高校生に対する消費者教育が重要となることから、教育庁等との更なる緊密な連携を図っていく。

- ・新型コロナウイルス感染症への対応策として、更なるリモートの活用を推進する。

## (2) 消費生活相談体制の充実

生活文化課・消費生活センター

### 【実施状況】

- ・市町村相談員からの相談に対する助言を行うとともに、迅速かつ円滑な相談処理や効果的な啓発事業が行えるよう、国の「地方消費者行政強化交付金」等を活用し、相談窓口開設日の拡充や消費生活相談員の資質向上、若年者への消費者教育などの取組について市町村への財政的支援を行うことにより、市町村消費生活センターの機能充実・強化を図った。
- ・弁護士や一級建築士と連携し、金融取引や住宅関連などの専門的な相談に対応できる体制を整備したことにより、消費生活相談への対応強化を図った。（平成30年度に、金融専門弁護士と連携した専門相談は「一般法律相談」に統合した。）  
さらに、増加傾向にあるデジタルコンテンツ・インターネットに関連する相談への対応を強化するため、平成29年度からデジタル・インターネットの専門家による相談を開始した。
- ・各種広報媒体を活用し、最寄りの消費生活相談窓口へ相談できるよう、「消費者ホットライン（188）」の周知を実施した。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・市町村消費生活センターの機能拡充・強化を図るため、国の交付金を活用し、相談窓口開設日の拡充、相談員の資質向上や消費者教育・啓発等の取組に対し市町村へ財政的支援を行った。また、県事業としても交付金を活用し、リモート相談体制の整備や窓口開設日数の少ない市町村の体制整備を行い、相談体制の充実を図ることができた。
- ・一級建築士等の専門家による相談は、6年間で建築物の設計、構造等による相談が123件、デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談が187件であった。専門家による相談件数は増加傾向にあり、相談機能の充実、強化並びに消費生活相談への対応強化を図ることができた。
- ・メールマガジンやラジオなど従来からの広報媒体による情報発信に加え、SNSなどの新しい媒体も活用し、より多くの県民への周知を行った。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・消費生活相談員が参加するレベルアップ・スキルアップ研修会では、最新の消費生活相談の傾向等を分析し、相談員が様々な消費者トラブルに対応できるよう研修内容の充実・強化を図る。
- ・すべての県消費生活センター相談員が市町村消費生活センター等相談員への技術的支援を実施できるよう体制を整備し、国家資格の有資格者のうち特に豊富な経験・知識を有する者を消費者安全法に規定する『指定消費生活相談員』と指定する（R2.4～）など、市町村消費生活相談員等への技術的支援体制を強化した。これらを通じて市町村消費生活センター等相談員のさらなる相談対応能力の向上を図る。
- ・引き続き、住民に身近な市町村における消費生活相談体制の充実を図り、相談窓口の開設日拡充の促進や、消費生活相談員の資質向上等への支援を実施する。
- ・最寄りの消費生活相談窓口に直接相談できる「消費者ホットライン（188）」のより一層の周知を行う。

### ①県消費生活センターの機能充実

#### ア 高度で専門的な相談への対応〔消費生活センター〕

弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数

- ・建築物の設計、構造等に関する相談（月1回実施） 25件
- ・デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談（月1回実施） 55件

イ 消費生活相談あっせんの実施 [消費生活センター]  
消費生活センターにおける苦情相談処理結果

	県及び市町村合計	県
消費生活相談件数 (苦情相談)	19,562件	4,606件
そのうちあっせん件数 (相談件数に対する割合)	2,377件 (12.2%)	379件 (8.2%)
そのうち解決に至った件数 (あっせんによる解決率)	2,189件 (92.1%)	331件 (87.3%)

※令和4年5月18日現在 PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) に登録されている令和3年度の数值。

ウ 消費生活センターの周知 [消費生活センター]  
市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合 77.1%

関連数値目標の状況 (2) 消費生活相談体制の充実

① 県消費生活センターの機能充実 ウ 消費生活センターの周知

指 標 名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 R3年度 (達成率)
市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合	75.1%	85.0%	77.1% (20.2%)

【実施状況】

- ・窓口開設日数が週1日以下であった5町に対し、県相談員の派遣やリモート相談体制の整備を行った結果、5町すべてで週4日以上窓口開設を実現し、受付割合の向上につながった。
- ・リーフレット配布やラジオ広報、SNSなどの各種広報媒体により、身近な市町村の相談窓口で3ケタのダイヤルで相談可能な「消費者ホットライン(188)」の周知を図った。
- ・市町村消費生活相談員の資質向上を図るため、レベルアップ・スキルアップ研修会を実施した。
- ・市町村への巡回指導や地区別研修を実施し、市町村相談員の資質向上及び市町村相談体制の強化を図った。
- ・昨年度よりは達成率は上昇したものの、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う庁舎の利用制限等により、目標値に達することはできなかった。

【第3期計画全体の評価】

- ・各種広告媒体に「消費者ホットライン(188)」から身近な市町村消費生活センター等で相談が可能であることを掲載し、周知が図られた。
- ・市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う市町村庁舎の利用制限等もあり、年間目標値には達することはできなかったものの、全市町村で週4日以上窓口開設が実現したことから、今後受付率の向上が見込まれる。

【課題・今後の取組方針】

- ・市町村における消費生活相談窓口の受付率向上に向けた働きかけを推進するとともに、消費者ホットラインの周知を図り、身近な市町村での相談受付を推進する。
- ・併せて、国家資格保有者の確保や市町村相談員の資質向上のための研修、県消費生活センター相談員による技術的支援を継続し、市町村消費生活センター等の機能強化を図る。



②市町村消費生活相談体制充実への支援

ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用 [生活文化課]

市町村に対する事業費補助額 (茨城県消費者行政強化事業及び政推進事業費補助金)

33,098千円  
(41市町村)

市町村消費生活センター等の窓口開設日数

10,550日

関連数値目標の状況 (2) 消費生活相談体制の充実

② 市町村消費生活相談体制充実への支援

ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
市町村消費生活センター等の窓口開設日数	年間 9,560日	年間 10,000日	年間 10,550日 (225%)

【実施状況】

- 市町村消費生活センター長等会議の場で窓口開設日数の拡充について働きかけを行うとともに、国の地方消費者行政強化交付金等を活用した市町村への財政的支援を行い、消費生活相談体制の充実・強化を図った。
- 相談窓口が週1日以下の5町に対し、県相談員の派遣や県センとのリモート体制を整備するなどして、河内町、八千代町、利根町が週4日、五霞町、境町が週5日の窓口開設となった。

【第3期計画全体の評価】

- 平成28年度は、潮来市・稲敷市が週4日から週5日に、八千代町が月2日から週1日に相談窓口の開設日数を拡充した。また、平成29年度は、笠間市が週5日から週6日に、常総市が週4日から週5日に開設日数を拡充した。そして、令和3年度には、県内全ての市町村で週4日以上窓口開設となり、身近な市町村での相談体制が整った。

【課題・今後の取組方針】

- 受付率の低い市町村に対し、リモート相談の活用や窓口の周知広報等、受付率の向上に向けた働きかけを行う。

イ 消費者安全法に基づく指定消費生活相談員の配置 [消費生活センター]

県消費生活センターへの指定消費生活相談員の配置

6名

県消費生活相談員による市町村への技術的支援の実施数

電話相談 803件

巡回訪問 35回

(35市町村)

ウ 市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施 [消費生活センター]

県消費生活センターへの指定消費生活相談員の配置

6名

相談員による市町村相談員を対象とする実務研修会の実施数

地区別研修会 5地区 各2回

新任消費生活相談員研修 2回

### ③弁護士等と連携した相談の実施

#### ア 高度で専門的な相談への対応 [消費生活センター]

弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数 (再掲)

- ・建築物の設計、構造等に関する相談 (月 1 回実施) 2 5 件
- ・デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談 (月 1 回実施) 5 5 件

#### イ 消費生活相談員への法律アドバイスの実施 [消費生活センター]

弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数 7 5 件

### ④広域的な消費生活相談体制整備への支援 [生活文化課]

県消費生活センターへの指定消費生活相談員の配置 6 名

市町村の相談体制の整備計画の状況を踏まえ、必要に応じて支援を行う。

## (3) 消費生活相談員等の育成

生活文化課・消費生活センター

### 【実施状況】

- ・県及び市町村の消費生活相談員を対象とした、レベルアップ研修会を 1 回・スキルアップ研修会を 4 回開催し、相談対応能力の向上を図った。
- ・国民生活センター等が実施する各種研修に参加し、消費生活相談員の資質向上を図った。
- ・弁護士や一級建築士、インターネットの専門家等と連携し、住宅やネット関連などの専門的な相談に対応できる体制を整備し、消費生活相談への対応強化を図った。
- ・消費生活相談員として任用可能な人材の確保を図り、消費生活センターを安定的に運営するため、国家資格試験の内容を網羅した消費生活相談員等養成講座を開催した。

### 【第 3 期計画全体の評価】

- ・県及び市町村の相談員を対象とした、レベルアップ研修会を毎年 1 回、スキルアップ研修会を毎年 4 回実施し、消費生活員の資質向上が図られた。
- ・一級建築士等の専門家による相談は、6 年間で建築物の設計、構造等による相談が 1 2 3 件、デジタルコンテンツやインターネットに関連する相談が 187 件であった。専門家による相談件数は増加傾向にあり、相談機能の充実、強化並びに消費生活相談への対応強化を図ることができた。
- ・消費生活相談員養成講座を計 4 回開催し、消費生活相談員資格試験には平成 30 年度は 2 人、令和元年度は 7 人、令和 2 年度は 3 人、令和 3 年度は 13 人が合格し、相談員の育成が図られた。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・研修会については、最新の消費生活相談の傾向等を分析し、消費生活相談員が様々な消費者トラブルに対応できるよう、研修内容の充実強化を図る。
- ・一級建築士や弁護士、インターネットの専門家等と連携した専門分野における法律相談も含め、引き続き法律相談制度の活用を図る。  
なお、インターネットの専門家によるデジタル相談は、市町村消費生活センターの利便性等を考慮し WEB 会議システムを活用する。
- ・引き続き、消費生活センターを安定的に運営するため、消費生活相談員等養成講座を開催し、相談員の人材確保を図る。

- ア 弁護士による法律アドバイスの実施〔消費生活センター〕  
 弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数 75件
- イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催〔消費生活センター〕  
 消費生活相談員の研修会参加者数  
 ・レベルアップ研修会（少人数での相談事例研修会） 40名（1回開催）
- ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催〔消費生活センター〕  
 消費生活相談員の研修会参加者数  
 ・スキルアップ研修会（専門家を講師とした専門分野別研修会） 244名（4回開催）  
 消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合  
 95.5%（42市町村）
- ＜参考：消費生活相談員等養成講座の開催＞  
 消費生活相談員等養成講座の受講者数 49名  
 ※うち消費生活相談員資格試験の合格者数 13名

関連数値目標の状況 (3) 消費生活相談員等の育成

- イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催  
 ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合	97.7% (43市町村)	100% (44市町村)	95.5% (42市町村) (-)

【実施状況】

- ・インターネット取引、キャッシュレス決済の仕組み、改正特商法、金融商品の知識、裁判手続き、電気通信行政等をテーマにスキルアップ研修会や相談事例を検討するレベルアップ研修会を実施し、相談員の専門的知識及び問題解決能力の向上を図った。
- ・県内全市町村の研修会への全参加を目指したが、令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響等により2町が参加できなかった。

【第3期計画全体の評価】

- ・消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合は、新型コロナウイルス感染症の影響等により、目標値に達することができなかった。（6年間の実績値は88.6%～95.5%）

【課題・今後の取組方針】

- ・最新の消費生活相談の傾向等を分析するなど、消費生活相談員が様々な消費者トラブルへの相談に対応できるよう、研修内容の充実強化を図るとともに、市町村消費生活センター長等会議の場などで呼びかけ、県内全市町村の相談員が研修会へ出席できるよう働きかける。

(4) 消費者問題の早期解決

生活文化課・消費生活センター

【実施状況】

- ・県内市町村において、解決が著しく困難な事案が発生し、消費生活審議会が担うあっせん・調停制度は、R3年度の適用はなかった。
- ・市町村の消費者行政担当課、県消費生活センター及び生活文化課で構成する市町村消費者行政推進協議会については、事務局の負担軽減や県主催の研修会の参加者拡充により情報交換などの代替が可能であることから、R3年度をもって解散した。

【第3期計画全体の評価】

- ・解決が著しく困難な事案に対し、計7回、調停委員会を開いて解決に努めた。
- ・市町村消費者行政担当課等との研修や会議を通じて消費者行政に関する情報・意見交換を行い、消費者問題の解決や未然防止が図ることができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・今後、解決が著しく困難な事案や特に専門的な知識が必要となる事案が発生した場合には、消費生活審議会のあっせん・調停制度の活用や裁判外紛争処理機関等との連携を円滑に行っていく。

① 市町村との連絡体制の強化 [生活文化課・消費生活センター]

市町村消費者行政推進協議会における地区別研修会の開催回数

0回  
(R3解散)

②消費生活審議会あっせん・調停制度の活用

ア 消費生活審議会あっせん・調停制度の活用 [生活文化課・消費生活センター]

0件

<参考>消費生活センターにおける苦情相談処理結果

	県及び市町村合計	県
消費生活相談件数（苦情相談）	19,562件	4,606件
そのうちあっせん件数 （相談件数に対する割合）	2,377件 (12.2%)	379件 (8.2%)
そのうち解決に至った件数 （あっせんによる解決率）	2,189件 (92.1%)	331件 (87.3%)

※令和4年5月18日現在で、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録されている令和3年度の数値。

イ 訴訟提起者への支援 [生活文化課]

該当なし

③裁判外紛争処理機関等との連携 [生活文化課・消費生活センター]

特に専門的な知識が必要となる事案については、製品分野の裁判外紛争処理機関(ADR)や関係機関が設置する各種相談窓口等と連携を図り、消費者問題の早期解決に努める。

<県消費生活センターに寄せられた相談事案に係る連携状況（令和3年度）>

- ・裁判外紛争処理機関内（ADR）との連携実績 該当事案なし
- ・相談開始時において法的な相談を要すると判断した事案への対応  
法テラス茨城やひまわりほっとダイヤルを紹介 130件
- ・事業者からの相談事案への対応  
茨城労働局やがんばる中小企業経営相談ホットライン、中小企業基盤整備機構を紹介 21件

※1件の相談で複数機関に紹介したケースは、それぞれ1件として計上。

## 基本方針3 消費者の自立の支援

### (1) 消費者ニーズの把握

生活文化課

#### 【実施状況】

- ・消費生活審議会における意見や政党・団体等からの要望を消費者施策に反映し、消費者の立場に立った施策が展開できるよう努めた。

#### 【第3期計画全体の評価】

- ・消費生活審議会等からの意見を反映し、茨城県消費者基本計画（第4次）アクションプランを策定するなど、消費者の立場に立った施策の展開を行った。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・消費者関連施策について、消費生活審議会から意見聴取を行うほか、消費者団体等からの要望を施策に反映するよう努めていく。

#### ア 消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握 [生活文化課]

消費生活審議会の開催回数

3回

(第1回：R3.6.22、第2回：R3.10.28、第3回R4.2.28)

消費者団体、生活協同組合等との意見交換会の開催回数

1回

(R3.11.17開催)

政党・団体からの政策要望に対する対応

随時実施

#### イ 県民からの意見の把握 [生活文化課]

引き続き、県政モニター制度や住民提案等で寄せられた県民（消費者）からの意見を検討し、消費者施策に反映するよう努めていく。

## 【実施状況】

- ・ 県ホームページ、ラジオ放送など、各種広報媒体を活用し、消費者への迅速な情報提供を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図った。
- ・ 高齢者の被害防止を目的に、市町村消費生活センター等と連携して高齢者向け消費者被害防止キャンペーンを9月に実施した。また、1月～3月には若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。
- ・ 催眠（SF）商法等の緊急性の高い相談情報を、市町村消費生活センター等からの報告を受け、いち早く県内市町村等へ発信し消費者被害の拡大防止を図った。
- ・ 県消費者団体連絡会や県生活協同組合連合会と協力して開催している「消費者フォーラム」や「消費者大会」は、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。

## 【第3期計画全体の評価】

- ・ メールマガジンやラジオなど従来からの広報媒体により情報発信を行うだけでなく、SNSなどの新しい媒体も活用し、新しい情報の受け手に応じた情報発信に少しずつ取り組んだ。今後も様々な媒体を活用しながら迅速で質の高い情報提供を行っていく必要がある。
- ・ 催眠（SF）商法、訪問販売等、複数の市町村にまたがり被害が拡大する恐れがあり、緊急に情報共有が必要な相談情報について、市町村消費生活センター、市町村社会福祉協議会、県警察本部等と情報共有するとともに、各市町村消費生活センター等の庁舎への注意喚起用チラシ掲示等により注意喚起を行った。また、消費生活緊急情報としてホームページ、SNS等を通じて広く情報発信した。関係機関との情報共有及び情報発信により、的確な相談対応と消費者被害の未然防止、拡大防止が図られた。

## 【課題・今後の取組方針】

- ・ 引き続き、各種広報媒体（ホームページ、ラジオ、新聞、メール等）を用いた消費者への情報発信を行う。また、高齢者向け・若者向け消費者被害防止キャンペーンを市町村消費生活センター等と連携し、同時に実施することで効果的な情報発信を行う。また、消費者団体等と協力し、消費者啓発を目的としたフォーラムなどの開催を継続する。

## ア 各種広報媒体を通じた情報発信〔生活文化課・消費生活センター〕

メールマガジン・ラジオ放送・SNS（ツイッター等）を活用した情報発信回数

メールマガジン	12回
ラジオ放送	18回
SNS（ツイッター等）	144回

県消費生活センターホームページへのアクセス回数

40,074回

催眠（SF）商法等緊急情報の発信

3回

## 関連数値目標の状況 (2) 消費者への情報発信 ア 各種広報媒体を通じた情報発信

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
県消費生活センターホームページへのアクセス回数	年間 122,711回	年間 200,000回	年間 40,074回 ( - )

## 【実施状況】

- ・ R3年度にホームページをリニューアルしたところ、「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」特設ページのアクセス回数が大幅に増加したが、全体のアクセス回数としては、前年度比14.7%減の結果となった。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・平成27年3月から茨城県のホームページが変更された後、令和3年7月中旬に大幅なリニューアルを行なった。基本的には既存のページの構成をできるだけ見やすいよう刷新し、掲載内容を精査したうえで順次更新作業を行ったが、期待したアクセス回数の増は達成できなかった。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・県民に必要な情報を提供できるよう、ホームページ掲載内容のさらなる充実を図っていく。

### イ 報道機関への情報提供 [生活文化課・消費生活センター]

行政処分（指示）を受けた事業者名の公表件数（再掲） 景品表示法違反 0件  
高齢者向け・若者向け消費者被害防止キャンペーンについて情報提供 各1回

保健体育課・総務課私学振興室・義務教育課・高校教育課・特別支援教育課・生涯学習課・環境政策課・健康推進課・青少年家庭課・薬務課・生活文化課・消費生活センター

### (3) 消費者教育の充実強化

#### 【実施状況】

- ・消費者教育・啓発及び学校教育の両方に関係する取組として、民法改正（R4.4.1施行）による成年年齢の18歳への引下げにより、若年者の消費者トラブルの増加が懸念されることから、2018年度から2020年度までの3年間を集中強化期間とする国の「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、教育庁等と連携しながら、高校における消費者教育教材「社会への扉」（消費者庁作成）を活用した授業の実施など、若年者に対する消費者教育の推進を図った。  
さらに、「教員を対象にした消費者教育講座」をリモートで開催した。

#### <消費者教育、普及・啓発関係>

- ・消費者教育啓発員（県消費生活センターに1名配置）から小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけを行い、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童・生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- ・食育を通じた生活習慣病予防対策として、「第3次健康いばらき21プラン」の施策展開の方向を踏まえ、適塩・肥満予防等の重要性について、研修会等の機会を捉え関係者に周知した。
- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年やその保護者に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。

#### <学校教育関係>

- ・小学校においては、社会科の授業で、消費者や生産者の立場などから多角的に考えて、これからの産業の発展について自分の考えをまとめているほか、家庭科の授業では、身近な消費生活と環境について、物や金銭の大切さ、計画的な使い方、身近な物の選び方や買い方、物の使い方の工夫について学習している。
- ・中学校においては、社会科の授業で、身近な消費生活を中心に経済活動の意義について理解するとともに、経済活動や起業などを支える金融の仕組みや働きについて学習しているほか、家庭科の授業では、計画的な金銭管理の必要性や、物資・サービスの選択に必要な情報を活用した購入の工夫、消費者の基本的な権利と責任、環境に配慮した消費生活の工夫と実践などについて学習している。
- ・県立高等学校及び県立中等教育学校においては、家庭科の授業で、消費者庁作成の消費者教育教材「社会への扉」を活用し、契約や消費者信用とそれらをめぐる問題などについて具体

的な事例をもとに学習を行った。公民科の授業においては、消費者基本法や消費者契約法を踏まえた消費者の問題について学習を行った。また、令和4年度から実施される学習指導要領は、消費者教育が重要事項の一つに掲げられており、その確実な実施に向けた実践的な授業改善についての教員研修会を、生活文化課と連携して実施した。

- ・特別支援学校の小学部生活科では、「金銭の扱い」、「買い物」、「自動販売機の利用」、中学部数学科では「計画的な消費が分かる」、高等部では、県消費生活センター出前講座を活用するなどして、契約等に関する内容を体験的に学習している。また、修学旅行や校外学習の事前学習として買い物や金銭についての学習を取り入れ、具体的な消費活動についての授業を行っている。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・小中学校や高校、特別支援学校に消費者教育講師等を派遣し、6年間で延べ約440回、約3万5千人に出前講座を行い、消費者教育の充実が図られた。小学校では携帯・インターネットトラブルについて、中学・高校生は若者に多い消費者トラブルの事例と解決法を中心に講座を実施した。学校教育の中で消費者教育の重要性が高まっていることから、今後もより実践的な消費者教育を行っていくこととする。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、消費者教育・啓発及び学校教育の両方に関係する取組として、成年年齢引下げを見据え、教育庁等と連携した若年者への消費者教育を推進する。

#### <消費者教育、普及・啓発関係>

- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。さらに、インターネット接続機器（スマートフォンやタブレット、ゲーム機等）を使用する者の年齢が低年齢化しているため、保育園や幼稚園等に子どもを通わせている保護者についても、啓発活動を行っていく。
- ・今後も引き続き、研修会やイベント等を通じて関係機関や県民に食育推進の普及啓発を図っていく。

#### <学校教育関係>

- ・小中学校においては、購入方法や支払い方法の複雑化や消費者被害の低年齢化に伴い、計画的な金銭管理と購入や消費者に関わるトラブルを理解し、情報社会における消費生活の変化に対応できるよう授業の工夫・改善を図る必要がある。
- ・高等学校においては、2022年度からの成年年齢の引下げを見据え、消費者として適切な意思決定に基づいて行動ができるように、また、生徒の実態に応じた授業の工夫や改善を図るため、教員研修を行う必要がある。
- ・特別支援学校では、児童生徒が学校で学んだことを社会生活においても実践できるよう、家庭との連携を密にしながら学習内容の共有化を図る必要がある。

## ア 授業等における消費者教育の充実

〔義務教育課・高校教育課・特別支援教育課・総務課私学振興室〕

- ・小学校の家庭科においては、自分や家族の生活と結びつけて捉え、実生活で実践できるよう、消費者の役割や身近な物の選び方を具体的に検討する活動を取り入れるなど、授業の工夫・改善を図った。
- ・中学生にとって想定しやすい具体的な消費生活の場面や消費者被害を取り上げたり、「衣食住の生活」における学習活動と結びつけたりするなど、身近な消費行動を振り返り、消費者としての自覚がもてるよう、授業の工夫・改善を図った。
- ・高等学校においては、家庭科の授業において、消費者教育教材「社会への扉」を活用し消費者として、自ら進んで消費生活に必要な情報を収集し、適切な消費行動ができ



るよう、授業の工夫・改善を図った。

消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業の実施	計	149校
(内訳)	県立高等学校	95校
	私立高等学校等	32校
	国公立特別支援学校高等部等	22校

#### イ 教育職員研修等の充実

〔義務教育課・高校教育課・特別支援教育課・総務課私学振興室〕

教員向けの授業研究会や研修会における、授業の取組の事例報告を通して、教員への周知を図った。

- ・茨城県小学校等教育課程連絡協議会 (R3. 7. 27)
- ・茨城県中学校等教育課程連絡協議会 (R3. 7. 28)
- ・茨城県高等学校教育課程説明会(家庭) 動画配信 (R3. 10. 1～R3. 10. 29)
- ・令和3年度いばらき高等学校等学力向上推進総合事業(水海道第一) (R. 3. 11. 17)
- ・令和3年度教員向け消費者教育講座(動画配信) (R3. 10. 12～R4. 3. 31)

#### ウ 地域における消費者教育の充実〔生活文化課・消費生活センター・生涯学習課〕

- ・消費者教育講師派遣事業の受講者数 95回 6,402名

(高齢者等の見守り活動の促進)

- ・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数 127名
- ・消費者教育啓発講座の開催(民生委員・介護職員・訪問看護職員向け講座)  
県内5か所 延べ受講者数 98名  
動画配信申請者数 87名  
動画視聴回数 460回

(金融広報委員会との連携)

- ・金融広報アドバイザーの派遣回数 48回
- ・金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣 5校  
(小学校1校、中学校2校、高等学校2校)
- ・金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数  
教員のための金融教育セミナー(R3. 8. 16) 34名(オンライン)  
金融経済講演会(R3. 10. 23) 123名(ズームを含む)

#### エ 消費者教育の担い手の育成〔消費生活センター〕

消費生活相談員が研修会に参加した市町村割合(消費者教育啓発講座への参加)

-%(一市町村)

※平成29年度をもって市町村向け消費者教育啓発講座は終了

<参考：消費生活相談員に係るその他の研修会参加者数>

- ・レベルアップ研修会(少人数での相談事例研修会) 40名(1回開催)
- ・スキルアップ研修会(専門家を講師とした専門分野別研修会) 244名(4回開催)

関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化 エ 消費者教育の担い手の育成

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費生活相談員が消費者教育に関する研修会に参加した市町村割合	56.8% (25市町村)	100% (44市町村)	※目標達成のため終了

【実施状況】

- 悪質商法に関する相談が後を絶たないことから、消費者被害の未然防止を図るため、効果的な啓発活動ができるよう、市町村の消費生活相談員が地域における消費者教育の担い手として、消費者教育を行うために必要な知識及び実務能力を修得するための研修会を実施してきた。事業を開始した平成26年度以降で見ると、県内市町村の9割以上の市町村において消費生活相談員等が当該研修会を受講し当初の目的を達したものと考えられることから、市町村相談員向け研修会については、平成29年度をもって終了とした。

【第3期計画全体の評価】

- 市町村の消費生活相談員が地域における消費者教育の担い手として活躍できるよう、平成26年度から平成29年度にかけて、消費者教育を行うために必要な知識及び実務能力を修得するための研修会を実施した。4年間で延べ32日間実施し、延べ229名が参加し、実践的な消費者教育について学習することができた。平成30年度以降はスキルアップ研修等において、消費者教育の担い手育成を図ることができた。

【課題・今後の取組方針】

- 今後は、県及び市町村の相談員を対象に継続して実施しているレベルアップ・スキルアップ研修会などにおいて、必要に応じて消費者教育に関するテーマを盛り込むことにより、消費生活相談員の知識習得及び消費者教育の担い手育成を図っていく。

オ 消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]

消費者教育講師派遣事業の受講者数

6,402名  
(派遣回数95回)

関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化 オ 消費者教育講師等の派遣

※「基本方針2(1)消費者被害の未然防止 イ 消費者教育講師等の派遣」に係る数値目標を併記。

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費者教育講師等派遣事業の受講者数	年間 9,298名	年間 12,000名	年間 6,402名 (—)

【実施状況】

- 消費者教育啓発員を消費生活センターに1名配置し、講師派遣を小中学校・高校・特別支援学校等へ働きかけを行い、学校を中心に啓発員又は消費者教育講師を派遣することにより、児童や生徒等の発達段階に応じた消費者教育を行った。
- 企業での新入社員研修や高齢者の団体等へ消費者教育講師を派遣し、消費生活に関する知識や情報を提供することにより、消費者被害の未然防止を図った。
- こうした取組の結果、毎年増加しているインターネット・スマートフォン関連をはじめとした最新のトラブル事例及び対処法を紹介することができた。
- 一方、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、期待値を大きく下回ることとなっ

た。

- ・また、新型コロナウイルス感染症への対応策として、リモートによる研修を2件（計336名）実施した。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・学校や地域などへ消費者教育講師等を派遣し、「悪質商法と対処法」などをテーマに6年間で延べ約670回、約5万2千人に出前講座を行い、消費者教育の充実を図った。年間目標値には達することはできなかったが、平成30年度までは期待値を超えて1万人以上に講座を行うことができた。令和元年度以降は新型コロナウイルスの影響で実施が困難な状況が続いたが、オンラインでの開催など、相手方のニーズに応じた取組を行い、消費者教育の充実を図ることができた。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・基本的な消費者契約の知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体、教員等を対象に、消費者教育講師等派遣事業のより一層の周知を行うことで、事業活用団体の増加を図る。
- ・民法改正（R4.4.1施行）に伴う成年年齢の18歳への引下げに伴い、より学校教育、特に高校生に対する消費者教育が重要となることから、教育庁等との更なる連携を図り、消費者教育を推進する。
- ・新型コロナウイルスへの対応策として、更なるリモートの活用を推進する。

### カ いばらきエコスタイルの推進 [環境政策課]

転入転居者向け省エネ啓発パンフレットの配布

150,000部

### キ 食生活に関する知識の普及啓発 [健康推進課]

(民間企業と連携した減塩啓発活動)

年間12社と連携

- ・減塩商品特設コーナーの設置や減塩商品のポップを表示
  - ・減塩の日（いばらき美味しおDay）に併せた県内スーパーのチラシ等による広報及び減塩商品の販売促進
  - ・県内のスーパーや公共機関等に減塩の日のポスター・チラシの掲示
  - ・県庁食堂カフェテリアひばりにおける適塩ランチの提供
- (各研修会等を通じた食育の普及啓発) 3回
- ・栄養団体等への食育研修会等

### ク 児童生徒の食育の推進 [保健体育課]

学校給食における地場産物活用状況（品目数ベース）

67.4%

### 関連数値目標の状況 (3) 消費者教育の充実強化 ク 児童生徒の食育の推進

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
学校給食における地場産物活用状況 (品目数ベース)	44.5%	50.0%	67.4% (416.4%)

### 【実施状況】

- ・市町村担当者や栄養教諭等に対し、研修会など様々な機会での地場産物の活用と食に関する指導を行うよう働きかけたことにより、関係者の地場産物活用への意識が向上し、前年度に続き目標値を上回る結果につながったと考えられる。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・学校給食における地場産物活用の推進においては、給食実施の多くを占める市町村担当者や栄養教諭等への働きかけが特に重要であることから、これらの学校給食関係者が一堂に

会す研修等で、地場産物活率の高い市町村の事例紹介等といった情報共有、連携強化を図ってきた。

- ・さらに、児童生徒を対象とした地場産物を用いたつくろう料理コンテストを実施してきたことにより、学校給食関係者に加え、児童生徒も含めて学校現場全体での地場産物活用への機運が醸成されてきたことで、目標値を上回る結果につながったと考えられる。

【課題・今後の取組方針】

- ・市町村の一部では地場産物の活用率が目標に達していない自治体がある。他県に隣接するなど地理的条件のほか、給食費との兼ね合いから地場産物の活用が難しいことが理由として考えられる。
- ・今後も、県関係課・学校給食会等などと連携しながら、研修会等を通じてさらなる地場産食材の利用と食に関する指導について市町村に働きかけていく。

ケ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]

メディア教育指導員の養成者数 一名  
(累計123名)  
メディア教育指導員の派遣回数 107回

コ 金融教育の推進 [生活文化課]

・金融広報アドバイザーの派遣回数 48回  
・金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣 5校  
(小学校1校、中学校2校、高等学校2校)  
・金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数  
教員のための金融教育セミナー (R3. 8. 16) 34名 (オンライン)  
金融経済講演会 (R3. 10. 23) 123名 (オンラインを含む)

サ 危険ドラッグ等薬物乱用の危険性等に関する知識の普及啓発 [薬務課]

麻薬等乱用防止キャンペーンの実施

- ・「ダメ。ゼッタイ。」普及運動 (6/20~7/19) 県内1か所 約1,000人  
内容：リーフレット及びポケットティッシュ等の啓発資材の配布
- ・麻薬・覚醒剤・大麻乱用防止運動 (10/1~11/30) 県内3か所 約310人  
内容：チラシ・啓発物品の配布、各種イベントにおける横断幕掲示
- ・免許センターにおける薬物乱用防止啓発映像の放映
- ・電車・バス内へポスター掲出
- ・映画館における薬物乱用防止啓発映像の放映

## 【実施状況】

- ・庁内及び県警、県弁護士会、法テラスなどの関係機関を構成員とする「茨城県多重債務者対策協議会」において、多重債務相談に関する取組の情報共有を実施した。
- ・また、県及び市町村の公金等徴収窓口とのネットワークを活用し、滞納者との納税相談の中で、借金等による生活困窮の相談があった場合は、消費生活センター等へ誘導を行うこととしている。
- ・弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会を開催し、多重債務問題の解決を図った。

## 【第3期計画全体の評価】

- ・計画期間を通じて、庁内及び県警、県弁護士会、法テラスなどの関係機関を構成員とする「茨城県多重債務者対策協議会」において、多重債務相談に関する取組の情報共有を実施した。
- ・弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の開催により、多重債務問題の解決を図ることができた。相談者の中には、法律専門家への受任や事項の適用検討等、債務整理につながった者もあり、多重債務問題解決に資することができた。

## 【課題・今後の取組方針】

- ・多重債務者対策協議会や関係機関とのネットワークを維持し、多重債務者を相談窓口へ誘導するとともに、無料相談会を継続して実施し、多重債務問題に関する相談体制の一層の充実を図る。

## ア 無料法律相談会の開催 [生活文化課・消費生活センター]

弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の相談者数(R3. 10. 25~28) 14名

## イ 多重債務者への精神的な支援 [生活文化課・消費生活センター]

「心の健康相談会」の相談者数

一名  
(0回開催)

## ウ 茨城県多重債務者対策協議会における連携強化 [生活文化課・消費生活センター]

茨城県多重債務者対策協議会の開催回数

一回

※多重債務者対策の取組状況について、書面により情報共有を実施した。

県消費生活センターから弁護士へ誘導した相談件数

28件

## エ 市町村における多重債務関係機関ネットワークの活用 [生活文化課]

税務、福祉、消費生活などの関係課で構成するネットワークにおいて情報共有を図るとともに、多重債務者が円滑に債務整理や生活困窮者自立支援法等を踏まえた生活再建の相談を受けられるよう、会議の場で市町村へ働きかけを行った。

## 基本方針4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

長寿福祉課・障害福祉課・青少年家庭課・女性活躍・県民協働課・生活文化課・消費生活センター

### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

#### 【実施状況】

- ・市町村消費生活センター長等会議などの場において、市町村における地域の見守り活動の推進について働きかけを行うとともに、民生委員や介護職員などへ、高齢者等の見守り活動を通じた消費者被害の発見が、消費生活センター等への相談や被害の救済につながるように、連携・協力を要請した。
- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年やその保護者に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。
- ・9月を高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン月間に定め、市町村消費生活センターや県警察本部と共同した啓発活動に取り組んだ。また、1月～3月に市町村消費生活センター等と連携して若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施した。
- ・また、例年、各キャンペーンの期間中に2日間実施していた特別電話相談を、令和3年度は従来行っていなかった敬老の日及び成人の日を含む各4日間実施した。
- ・外国人相談センターでは、在住外国人が日常生活や職場などで直面する様々なトラブルについて、相談に応じた。

#### 【第3期計画全体の評価】

- ・「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」については、新型コロナウイルス感染対策のために、市町村消費生活センター等と連携した街頭キャンペーンを実施できなかった。そのため、地域包括支援センターや民生委員児童委員の会員の方に啓発リーフレットを配布し、地域の見守りの活動を推進することができた。  
「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」については、令和2年度より、リーフレットやポスターにQRコードを掲載し、ホームページ特設サイトへ消費者を直接誘導するなど、より効果的な啓発を行った。また、各種広報媒体を活用して情報を発信し、消費者被害の未然防止・拡大防止が図られた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、福祉部（前 保健福祉部）行政等の関連部署との連携を図り、市町村における高齢者等の見守り活動を推進するとともに、民生委員、介護職員等に対して、見守り活動への連携・協力依頼を継続して実施する。
- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。さらに、インターネット接続機器（スマートフォンやタブレット、ゲーム機等）を使用する者の年齢が低年齢化しているため、保育園や幼稚園等に子どもを通わせている保護者についても、啓発活動を行っていく。
- ・在住外国人が増加する中、相談にあたり通訳が必要な外国人に対応するため、外国人相談センターと連携し相談体制の充実を図るとともに、外国人向け相談方法の一層の周知を行う。

#### ①高齢者への支援

ア 高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣 [消費生活センター]

消費者教育講師派遣事業の受講者数（高齢者）

260名  
(派遣回数10回)

イ 高齢者ガイドブックの作成・配布 [生活文化課・消費生活センター]  
 高齢者を対象とした出前講座等において、消費者被害防止のための啓発リーフレットを配布

・出前講座開催状況 10回 (リーフレット配布部数：1,098部)  
 (うち、民生委員関連) 4回 ( " : 430部)

ウ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進 [生活文化課・消費生活センター]  
 消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合

90.9%  
 (40市町村)

社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数

・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数 127名

福祉部(前 保健福祉部)が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に、消費者トラブルを追加し、協力を依頼(平成29年度～)。

また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。

関連数値目標の状況 (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

① 高齢者への支援

ウ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合	15.9% (7市町村)	100% (44市町村)	90.9% (40市町村) (89.2%)

【実施状況】

- ・高齢者向けの消費者被害防止のための啓発リーフレットを作成し、出前講座等で配布することで、見守り活動の重要性について普及・啓発を行った。また、市町村に対して地域における見守りネットワーク等の活動についての働きかけ及び市町村への実施状況調査を行った結果、取組市町村の割合は、令和2年度に比べネットワーク体制による見守り活動実施市町村が2市町村増加したものの、全市町村での取組には至らなかった。
- ・取組市町村における主な取組状況としては、以下のとおり。
  - ①他部局と連携し、消費生活相談窓口への誘導や情報共有
  - ②地域包括支援センター等へ見守り活動の実施を依頼
  - ③他部局が構築している見守り活動の構成員として消費生活センター等が参加
  - ④「見守り協定」や「包括連携協定」等に消費者被害防止に係る見守り活動を盛り込み

【第3期計画全体の評価】

- ・平成28年度から令和3年度の6年間で、ネットワーク体制をとった見守り活動を実施している市町村は10市町村から40市町村まで増加したが、目標値である全44市町村には至らなかった。
- ・ネットワーク体制のない4市町村でも、相談者を消費者相談窓口案内する等、何らかの形で見守り活動を実施しており、実質的には地域での見守りが行われている状況である。

【課題・今後の取組方針】

- ・高齢者からの消費生活相談の割合が高い水準にあることや、高齢者等を狙った悪質商法やニセ電話詐欺も依然として深刻な状況であることから、引き続き、市町村の地域包括支援センターをはじめとした福祉部署等との連携も含め、地域における見守りネットワーク等の体制構築に向け、各種会議・研修会等を利用した市町村への働きかけを行っていく

エ 成年後見制度の普及啓発〔長寿福祉課・生活文化課〕  
市町村、市町村社会福祉協議会を対象とした説明会の開催 参加者 516名  
(リモート)

オ 地域包括支援センター等と連携した相談・救済〔生活文化課・消費生活センター〕  
相談者の状態（高齢者、障害者等）により、相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は、相談者の居住する市町村消費生活センターへ協力を依頼しており、市町村消費生活センターの判断により地域包括支援センターと連携して相談に対応。

## ②障害者への支援

ア 特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣〔消費生活センター〕  
消費者教育講師派遣事業の受講者数（特別支援学校） 101名  
(派遣回数 5回)

イ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進〔生活文化課・消費生活センター〕  
消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合 90.9%  
(40市町村)

社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数  
・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数 127名

福祉部（前 保健福祉部）が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に、消費者トラブルを追加し、協力を依頼（H29年度～）。

また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。

ウ 成年後見制度の普及啓発〔障害福祉課・生活文化課〕  
成年後見制度利用支援事業を実施している市町村割合 4.5%  
(2市町村)

エ 障害の特性に配慮した相談対応〔消費生活センター〕  
身体に障害があり、電話・来所による相談ができない相談者については、メールでの相談を受け付けている。

オ 基幹相談支援センター等と連携した相談・救済〔生活文化課・消費生活センター〕  
相談者の状態（高齢者、障害者等）により、相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は、相談者の居住する市町村消費生活センターへ協力を依頼しており、市町村消費生活センターの判断により基幹相談支援センターと連携して相談に対応。

## ③若年者への支援

ア 学校等への消費者教育講師の派遣等〔消費生活センター〕  
消費者教育講師等派遣事業の受講者数（小中学生、高校生、大学生等） 5,465名  
(派遣回数 77回)  
教員を対象にした消費者教育講座 受講者数 31名



関連数値目標の状況 (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援  
 ③ 若年者への支援 ア 学校等への消費者教育講師の派遣等

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
消費者教育講師派遣事業等の受講者数(教員)	年間 97名	年間 200名	年間 31名 (-%)

【実施状況】

- ・消費者教育講師派遣事業については、幅広い世代を対象とした出前講座として実施しており、令和3年度においては、小中学校、高校生、大学生等を対象とした出前講座としては、合計で462名が受講した。
- ・主に高校の授業における消費者教育の充実・強化を図るため、教員向けの消費者教育講座を開催した。

【第3期計画全体の評価】

- ・学校や地域など幅広い世代へ消費者教育講師等を派遣し、「悪質商法と対処法」などをテーマに6年間で延べ約670回、約5万2千人に出前講座を行い、消費者被害の未然防止に努めた。中でも、小中高大生等を対象とした講座は、6年間で延べ約500回、約3万8千人に実施し、消費者教育の推進に取り組んだ。令和元年度以降は新型コロナウイルスの影響で実施が困難な状況が続いたが、オンラインでの開催など、相手方のニーズに応じた取組を行った。

【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き、若年者への消費者被害の未然防止に向け、教育庁等と連携し、出前講座の積極的な活用など、若年者への消費者教育を推進していく。

イ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]

メディア教育指導員の養成者数(再掲)

一名  
(累計123名)

メディア教育指導員の派遣回数

107回

ウ 大学等と連携した相談・救済 [生活文化課・消費生活センター]

大学等で消費者教育を実施するにあたっての大学生向け副教材を配布(平成28年度実施)。

④外国人への支援

ア 外国語による情報提供 [消費生活センター]

外国語による情報提供の手法について検討を実施。

なお、平成29年度において、外国人向け消費者被害啓発用パンフレットを作成した。また、複数の外国語による消費生活相談の案内をホームページへ掲載。

作成言語 英語・中国語・タイ語・ポルトガル語

ホームページ URL :

<https://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/navi.html>

イ 外国語による相談・救済 [消費生活センター・女性活躍・県民協働課]

外国人相談センターにおける相談件数

1,157件

外国人相談センター((公財)茨城県国際交流協会)と連携し、電話通訳サービストリオフオン(3者同時通話)を利用した消費生活相談体制について、上記パンフレット及びホームページに記載し、活用の促進を図った。

## (2) 高度情報通信社会への対応

青少年家庭課・情報システム課・警察本部サイバー犯罪対策課・  
生活文化課・消費生活センター

### 【実施状況】

- ・情報通信機器の普及によって増加しているインターネット関連のトラブルを未然に防止するため、適正な利用方法を青少年やその保護者に指導するメディア教育指導員の派遣等を行った。
- ・安全で快適にインターネットを利用するため、県ホームページにおいて、県民向けに各種セキュリティ情報（セキュリティ対策の基本情報、各種相談窓口等）を提供した。また、県警察本部では、サイバー犯罪に関する情報交換や違法・有害情報に対する防止対策の推進等を目的として、茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会を開催した。
- ・消費生活相談員を対象に、インターネットなどの消費者トラブル、電気通信サービスに関する消費者保護ルール等をテーマとした研修会を実施したほか、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）を通じた相談情報の共有、ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供するなど、消費者被害情報等の収集・提供を行った。

### 【第3期計画全体の評価】

- ・消費生活相談員を対象とするスキルアップ研修会において、6年間にわたって、インターネット等の消費者トラブル等に関するテーマとした研修を実施し、相談員の専門的知識及び問題解決能力の向上が図られた。

### 【課題・今後の取組方針】

- ・青少年がインターネットを介して被害者にも加害者にもならないよう、インターネットの特性やトラブル対処方法、保護者の役割などを伝えることのできるメディア教育指導員を養成するとともに、学校等の依頼に基づき指導員を派遣し、青少年の安全・安心なインターネット利用の促進を図る。さらに、インターネット接続機器（スマートフォンやタブレット、ゲーム機等）を使用する者の年齢が低年齢化しているため、保育園や幼稚園等に子どもを通わせている保護者についても、啓発活動を行っていく。
- ・引き続き、県ホームページにおけるセキュリティ情報の提供を行っていく。
- ・引き続き、消費生活相談員を対象に、インターネットなどの消費者トラブルに関する研修会を実施するほか、消費者被害情報や製品事故情報等について消費者に対し迅速に情報発信を行っていく。また、一級建築士や弁護士、インターネットの専門家による専門的な法律相談を実施する。

#### ア 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進 [青少年家庭課]

メディア教育指導員の養成者数（再掲）

一名

（累計123名）

メディア教育指導員の派遣回数

107回

#### イ 重要なセキュリティ情報の提供 [情報システム課]

情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数

5,477件

(<https://www.pref.ibaraki.jp/kikaku/joho/it/security/securitytop.html>)

#### ウ 茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会における連携強化

[警察本部サイバー犯罪対策課]

茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会の開催回数

0回（隔年開催）

#### エ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催 [消費生活センター]

インターネットなどの消費者トラブルをテーマとした研修会の開催

3回

オ 消費者被害情報等の収集・発信〔消費生活センター・生活文化課〕

メールマガジン・ラジオ放送・SNS（ツイッター等）を活用した情報発信回数

メールマガジン	12回
ラジオ放送	18回
SNS（ツイッター等）	144回

消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報の提供

- ・各消費生活センターで受けた相談情報をPIO-NETに速やかに登録することで、消費者被害情報の共有を行っているほか、県消費生活センターホームページへ消費者緊急情報やニセ電話詐欺多発警報情報を掲載し、県民へ広く情報発信を行った。

県警本部との連携

- ・ニセ電話詐欺や悪質商法等の相談情報を即時に県警察本部に提供し、消費者被害の拡大防止に協力した。

## 基本方針5 環境に配慮した消費生活の推進

### (1) 地球温暖化防止活動の推進

環境政策課・中小企業課

#### 【実施状況】

- 日常生活の中で消費される電気・ガス等のエネルギー消費量を抑え、温室効果ガスの排出量を削減するため、省エネを呼びかけるリーフレットを配布した。また、県民に対し、「いばらきエコチャレンジ」への参加の働きかけを行ったほか、事業所に対し、「茨城エコ事業所登録制度」や「エコアクション21」の普及啓発などの取組を実施した。

#### 【第3期計画全体の評価】

- 県民に向けて「いばらきエコスタイル」を推進し、家庭での温暖化対策に係る意識向上が一定程度図られ、家庭部門の二酸化炭素の排出が削減された。また、茨城エコ事業所登録制度について、ホームページ等での制度の紹介等により、着実に登録数が伸びており、普及が図られた。

#### 【課題・今後の取組方針】

- 引き続き、市町村等と連携していばらきエコスタイル等の普及を図るほか、環境にやさしい企業における登録・認定制度を活用し、県民及び事業者等が一体となった様々な取組を実施する。

ア	いばらきエコスタイルの推進 [環境政策課] 転入転居者向け省エネ啓発パンフレットの配布	150,000部
イ	環境に配慮した消費行動の促進 [環境政策課] 家庭部門の二酸化炭素の削減率 (2013年度比)	△21.1% (平成30年度実績)
ウ	クールシェア・ウォームシェアの推進 [環境政策課] いばらきエコスタイルの普及・啓発の一部として実施。	
エ	環境にやさしい企業の普及啓発 [環境政策課・中小企業課] 茨城エコ事業所登録制度の登録事業所数	31件 (累計2,177件)
	※茨城エコ事業所登録制度 地球温暖化防止のため省エネ・省資源などの簡易な環境マネジメントの取り組みを実践している事業所を「茨城エコ事業所」として登録し、それらを広く県民に紹介することにより、持続可能な社会づくりを目指す県独自制度。	
	エコアクション21の認証・登録企業数	111社
	※エコアクション21 エコアクション21ガイドライン(環境省)に基づいた事業者の環境への取組が、ガイドラインの要求事項を満たしていることを認証し、事業者を登録する制度。(地域事務局:茨城県中小企業団体中央会)	
オ	いばらきエコチャレンジの推進 [環境政策課] いばらきエコチャレンジ事業への参加世帯数	52,205世帯
カ	エコドライブの普及促進 [環境政策課] 転入転居者向け省エネ啓発パンフレットの配布	150,000部

(2) 循環型社会の形成

【実施状況】

- ・循環型社会の形成に向けた、県民等による廃棄物の減量化や適正処理に関する取組を促進するため、多様な普及啓発活動を実施した。  
例年、ごみ散乱防止キャンペーンとして実施している地域美化活動については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため県下統一的な実施は見送り、市町村ごとの判断とした。
- ・食品ロス削減に向けた取組として、いばらき食べきり協力店（令和4年3月31日現在197店舗登録）の登録や、消費期限の近い商品から購入する「手前どり」の啓発ポップを県内小売店（約650店舗）に掲示することで、消費者への意識啓発を行った。
- ・使用済みペットボトルから新たなペットボトルに再生する水平リサイクルを推進するため、サントリーホールディングス（株）と令和3年7月に協定を締結した。
- ・地域における環境学習や環境保全活動を推進するため、学校や自治会等が開催する環境学習会や自然観察会等へ、様々な分野の環境アドバイザーを派遣した。
- ・地域や職場において率先して環境学習・環境保全活動を行うリーダーを養成するため、エコ・カレッジを開催した。

【第3期計画全体の評価】

- ・循環型社会の形成に向けては、県民の意識改革が重要であることから、様々な普及啓発活動を実施してきたが、これまでの行政から県民への直接的な啓発活動に加え、民間企業等との連携により、店舗を情報発信の拠点とすることで効果の高い啓発活動を行うことができた。

【課題・今後の取組方針】

- ・資源の適正な循環や食品ロスの削減、ごみの不適正な処理に起因する周辺環境や環境汚染問題などSDGsの達成に向けて、廃棄物の減量化や、適正処理に関する県民等の取組みをさらに推進していく必要がある。
- ・引き続き環境学習の機会拡大や環境保全活動のリーダー養成に努める。

ア いばらきゼロエミッションの推進 [資源循環推進課]

1人1日当たりのごみ（一般廃棄物）排出量 969g  
（令和2年度実績）  
 ごみゼロの日活動におけるごみ回収量 ※新型コロナの影響により県全体での実施は見送り -トン

関連数値目標の状況 (2) 循環型社会の形成 ア いばらきゼロエミッションの推進

指標名	基準値 (H25年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
1人1日当たりのごみ（一般廃棄物）排出量	1,005g	919g	969g (41.9%)

※公表されている直近のR2年度実績を記載。

【実施状況】

- ・1人1日当たりのごみ排出量は、令和2年度には969gとなり、基準年度からみて減少傾向にあるものの、未婚や高齢者の一人暮らしなどの単独世帯が増加することにより、ごみの排出単位である世帯数が増加し、ごみを減らしにくい状況が生じている。

【第3期計画全体の評価】

- ・上述のとおり、社会構造の変容により、ごみを減らしにくい状況となっており、目標を達成することはできなかった。しかし、着実にごみ排出量は減少してきており、これまでの取組には、一定の成果が認められた。

【課題・今後の取組方針】

- ・ごみの減量化や再生利用を促進するためには、県民や事業者の理解と協力が不可欠であることから、市町村と連携して、県民や事業者に対する3R等に関する普及啓発をより一層進めていく。

イ 茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進 [資源循環推進課]

認定されたリサイクル製品数

累計 15 製品

ウ エコ・ショップ認定制度の普及促進 [資源循環推進課]

エコ・ショップの認定店舗数

累計 410 店舗

(3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

下水道課・農地整備課・環境対策課

【実施状況】

- ・家庭から排出される生活排水を適正に処理するため、下水道や農業集落排水施設、合併処理浄化槽などの各污水处理施設について、地域の実情や経済性等を総合的に勘案し、整備を推進している。

【第3期計画全体の評価】

- ・污水处理施設の整備構想「生活排水ベストプラン」に基づき、下水道や農業集落排水施設、合併処理浄化槽等の整備を行い、生活排水の適正処理を促進した。

【課題・今後の取組方針】

- ・污水处理の早期概成に向けて、各污水处理施設の整備を着実かつ効率的に進めるとともに、人口減少の動向や地域の状況を見ながら、市町村と連携して、污水处理整備の構想である「生活排水ベストプラン」の見直しを適切に進めていく。
- ・地域における協議会等の活動を支援することで、家庭における水質浄化の取組を促進する。

ア 下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進

[下水道課・農地整備課・環境対策課]

污水处理人口普及率

86.0% (令和2年度実績)

関連数値目標の状況 (3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

ア 下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進

指 標 名	基準値 (H26 年度)	目標値 (R3 年度)	実績値 (R3 年度) (達成率)
污水处理人口普及率	81.5%	86.4%	86.0% (91.8%)

※R3 年度実績については集計中のため、公表されている R2 年度実績を記載

【実施状況】

- ・下水道・農業集落排水施設の整備や合併処理浄化槽の設置を促進することで、污水处理人口普及率を着実に向上させたものの、人口減少が計画以上に進み、整備拡大区域の人口も減少したこと等から目標値を達成することができなかった。

【第3期計画全体の評価】

- ・第3期全体を通して污水处理施設の整備を促進し、污水处理人口普及率を着実に向上させたが、わずかながら目標値の達成には至らなかった。

【課題・今後の取組方針】

- ・污水处理人口普及率のさらなる向上のため、各污水处理の整備事業を着実に進めていくとともに、污水处理の早期概成に向け、時間軸等を考慮し、「生活排水ベストプラン」の見直しを適切な時期に進めていく。
- ・特に、森林湖沼環境税を活用した湖沼流域内における高度処理型浄化槽の設置を推進するとともに、下水道・農業集落排水施設については、国の交付金等を積極的に活用するなど、引き続き、未普及世帯の解消による水質保全に取り組む。

イ 家庭における水質浄化の取組の促進 [環境対策課]

霞ヶ浦問題協議会やクリーンアップひぬまネットワーク、牛久沼流域水質浄化対策協議会の活動を支援することで、水質浄化の意識啓発を図り、家庭における水質浄化の取組を促進する。なお、各組織は活動として、水質浄化に関する広報活動、県内各湖沼流域の清掃活動や小中学校が行う環境学習支援などを行った。

(4) 環境学習の推進

環境政策課

【実施状況】

- ・地域における環境学習や環境保全活動を推進するため、学校や自治会等が開催する環境学習会や自然観察会等へ、様々な分野の環境アドバイザーを派遣した。
- ・地域や職場において率先して環境学習・環境保全活動を行うリーダーを養成するため、エコ・カレッジを開催した。

【第3期計画全体の評価】

- ・第3期全体を通して、学校や自治会等が開催する環境学習会や自然観察会へ環境アドバイザーの派遣や、エコ・カレッジを開催したことにより、地域や職場において率先して環境学習・環境保全活動を行うリーダーの養成に努めた。

【課題・今後の取組方針】

- ・引き続き環境学習の機会拡大や環境保全活動のリーダー養成に努める。

ア 茨城県環境アドバイザーの派遣 [環境政策課]  
地域、学校等への環境アドバイザーの派遣回数

79回

イ 環境学習・環境保全活動のリーダー養成 [環境政策課]  
環境保全活動実践リーダーの養成者数

3,793名

関連数値目標の状況 (4) 環境学習の推進 イ 環境学習・環境保全活動のリーダー養成

指標名	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	実績値 (R3年度) (達成率)
環境保全活動実践リーダーの養成者数	年間 6,550名	年間 6,600名	年間 3,793名 (一)

【実施状況】

- ・環境学習会や自然観察会などにアドバイザーを派遣することにより、環境保全に関する県民の理解と関心を深めることができた。
- ・エコ・カレッジは、現在の環境に関する課題や環境保全及び環境学習の手法等を学ぶ講座であり、修了後に地球温暖化防止活動推進員として県内各市町村で活動する者も多い。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、期待値6,600名に対し、実績値3,793名となり目標を下回った。

【第3期計画全体の評価】

- ・環境アドバイザーの派遣を促進するため、委嘱する環境アドバイザーを増員するとともに制度を周知し利用促進に努めたが、新型コロナウイルス感染症の影響等により目標値を下回った。

【課題・今後の取組方針】

- ・県民への環境保全意識の定着を図り、自発的に環境保全活動に取り組む人材の増加を図るため、新型コロナウイルス感染症の感染防止を図りながら環境アドバイザーの派遣及びエコ・カレッジを開催する。



○消費者関連施策の事業実績一覧（令和3年度）

施策の箇所	施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	R3年度 事業実績		
1	(1)	①	ア 消費生活用製品の安全性の確保	消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査件数	生活文化課	年間113件	年間135件	147件
			イ 電気製品の安全性の確保	電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査件数	消防安全課			88件
			ウ ガス消費機器の安全性の確保	ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく販売店等への立入検査件数	消防安全課			ガス事業法 35件 液化石油ガス法 71件
			エ 家庭用品の安全性の確保	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく商品の試買検査件数	薬務課			168件
			オ 商品に関する苦情への対応	国民生活センター及びN I T Eと連携した商品テストを含む実施件数	消費生活センター			1件
		②	ア 医薬品等の安全性の確保	医薬品医療機器等法及び関係法令に基づく薬局・医薬品販売事業者への立入検査件数	薬務課			1,293件
			イ 医薬品の正しい知識の普及啓発	「くすりの相談室」における消費者からの相談対応件数	薬務課			1,438件
		③	ア 生活衛生関係営業施設に対する監視・指導	関係法令に基づく生活衛生関係営業施設への立入検査件数	生活衛生課			1,321件
			イ 貸金業者に対する指導・監督	貸金業法に基づく立入検査件数	産業政策課			1件
		④	ア 宅地建物取引業者に対する指導・監督	宅地建物取引業者に対する立入調査件数	建築指導課			9件
			イ 建築物の安全性の確保	建築物の完了検査率	建築指導課			87%
			ウ リフォーム被害の未然防止	住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣回数	住宅課			14回
	(2)			食の不安を感じる県民の割合	生活衛生課	79.8%	50%未満	25.1%
		①	ア 食品営業施設等への監視・指導の強化	食品衛生法及び関係法令に基づく食品営業施設等への監視・指導件数	生活衛生課			11,428件
			イ 食品等の試験検査等の充実強化	食品等の放射性物質の検査件数	生活衛生課			1,916件 (170品目)
			ウ 食肉の安全な流通の確保	と畜場及び食鳥処理場における検査数	生活衛生課			牛 26,664頭 豚 1,279,147頭 鶏 22,424,806羽
			エ 輸入食品の安全性の確保	食品衛生法及び食の安全・安心推進条例に基づく輸入食品の検査件数	生活衛生課			162件
			オ ハサップシステムの導入促進	ハサップシステム導入施設数	生活衛生課	累計 523施設	累計 680施設	累計736施設 (年間21施設)
			カ エコ農業の推進	環境保全型農業直接支払事業の取組面積	農業技術課	506ha	1,800ha	445ha
			キ G A Pによる適正な生産管理の普及促進	G A P導入産地の割合	農業技術課			70% (R2年度実績)
ク 健康食品等による健康被害の未然防止			健康食品等の試買検査数	薬務課			0件	
ケ 水産物の安全な生産の確保			貝毒検査の実施件数	漁政課			24件	
コ 地産地消の推進			茨城をたべよう運動の認知度	販売流通課			39.5%	
②		ア 食の安全・安心意見交換会の開催	食の安全・安心意見交換会の参加者数	生活衛生課			0名 (0回開催)	
		イ いばらき食の安全情報WebSiteによる情報発信	いばらき食の安全情報WebSiteへのアクセス回数	生活衛生課				
(3)		①	ア 家庭用品の品質表示の適正化	家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査件数	生活文化課	年間145件	年間180件	165件
			イ 虚偽又は誇大な広告・表示による不当な勧誘行為の防止	景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数	生活文化課			措置命令 0件 指導 4件
	ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化		食品適正表示推進員の養成者数	生活衛生課	累計 1,555名	累計 2,500名	累計2,142名	
1	(3)	①	エ 食品表示相談ダイヤル制度・食品表示ウォッチャー制度の普及	食品表示ウォッチャーからの不適正表示の報告件数	生活衛生課			-件
			② 計量の適正化	計量法に基づく事業所等への立入検査件数	計量検定所			商品量目 38件 燃料油メーター 182件 石油ガスメーター 23件

施策の箇所		施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	R3年度 事業実績		
1	(4)	ア 事業者指導の実施	特定商取引法に基づく違反事業者への行政指導件数	生活文化課			処分 指導 1件 3件		
			景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数【再掲】	生活文化課			処分 指導 0件 4件		
		イ 他の都道府県との連携強化	他の都道府県と連携した事業者指導件数	生活文化課			2件		
		ウ 事業者名の公表等	行政処分(指示)を受けた事業者名の公表件数	生活文化課			景品表示法 0件		
		エ 悪質事業者に対する取締強化	各種法令違反事業者の検挙件数	警察本部生活環境課			特定商取引法違反 5件 出資法違反 2件 貸金業法違反 0件 著作権法違反 19件 商標法違反 4件		
		オ サイバー犯罪に対する監視体制の強化	サイバー犯罪の相談件数	警察本部サイバー犯罪対策課			3,409件		
2	(1)	ア 消費者被害情報等の収集・発信	メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数	生活文化課 消費生活センター			メールマガジン 12回 ラジオ放送 18回 SNS(ツイッター等) 144回		
			イ 消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数	消費生活センター	9,298名	12,000名	6,402件	
	(2)	①	ア 高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数	消費生活センター			一級建築士 25件 IT専門家 55件	
				イ 消費生活相談あつせんの実施	県消費生活センターにおける苦情相談のうちあつせん件数の割合	消費生活センター			8.2% (379件)
			ウ 消費生活センターの周知	市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合	消費生活センター	75.1%	85.0%	77.1%	
	(2)	②	ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用	市町村消費生活センター等の窓口開設日数	生活文化課	年間 9,560日	年間 10,000日	10,550日	
				イ 支援員による市町村への技術的支援の実施数	支援員による市町村への技術的支援の実施数	消費生活センター			電話相談 803件 巡回訪問 35回
			ウ 市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施	支援員・相談員による市町村相談員を対象とする実務研修会の実施数	消費生活センター			地区別研修会 5地区 各2回 新任消費生活相談員研修 2回	
	(3)	③	ア 高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士と連携した専門相談の実施件数【再掲】	消費生活センター			一級建築士 25件 IT専門家 55件	
				イ 消費生活相談員への法律アドバイスの実施	弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数	消費生活センター			75件
	(3)	④	ア 県消費生活センターへの指定消費生活相談員の配置	県消費生活センターへの指定消費生活相談員の配置	生活文化課			6名	
				イ 弁護士による法律アドバイスの実施	弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数【再掲】	消費生活センター			75件
					ウ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催	消費生活相談員がレベルアップ研修会・スキルアップ研修会に参加した市町村割合	消費生活センター	97.7% (43市町村)	100% (44市町村)
	(3)	ウ	消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	消費生活相談員の研修会参加者数	消費生活センター			40名 (1回開催)	
				イ 市町村との連絡体制の強化	市町村消費者行政推進協議会における地区別研修会の開催回数	生活文化課			0回 (R3解散)
				ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	消費生活相談員の研修会参加者数	消費生活センター			244名 (4回開催)
	(4)	①	ア 消費生活審議会あつせん・調停制度の活用	消費生活審議会あつせん・調停制度の活用	生活文化課 消費生活センター			0件	
				イ 裁判外紛争処理機関等との連携	裁判外紛争処理機関内(ADR)との連携実績	生活文化課 消費生活センター			該当事案なし
					ウ 法テラス茨城やひまわりほっとダイヤルを紹介	法テラス茨城やひまわりほっとダイヤルを紹介	生活文化課 消費生活センター		
	(4)	③	裁判外紛争処理機関等との連携	茨城労働局やがんばる中小企業経営相談ホットライン、中小企業基盤整備機構を紹介	生活文化課 消費生活センター			21件	
				3	(1)	ア 消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握	消費生活審議会の開催回数	生活文化課	
消費者団体、生活協同組合等との意見交換会の開催回数							生活文化課		1回

施策の箇所		施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	R3年度 事業実績		
3	(2)	ア 各種広報媒体を通じた情報発信	県消費生活センターホームページへのアクセス件数	消費生活センター	年間 122,711回	年間 200,000回	40,074回		
			メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数【再掲】	生活文化課 消費生活センター			メールマガジン 12回 ラジオ放送 18回 SNS(ツイッター等) 144回		
			催眠(SF)商法等緊急情報の発信	消費生活センター			3回		
		イ 報道機関への情報提供	行政処分(指示)を受けた事業者名の公表件数【再掲】	生活文化課			0件		
高齢者向け・若者向け消費者被害防止キャンペーンについて情報提供	生活文化課 消費生活センター				各1回				
(3)		ア 授業等における消費者教育の充実	消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業の実施	義務教育課 高校教育課 特別支援教育課 総務課私学振興室			国公立高等学校等 95校 私立高等学校等 28校 国公立特別支援学校等 22校		
			ウ 地域における消費者教育の充実	消費者教育講師派遣事業の受講者数	生活文化課 消費生活センター 生涯学習課			6,402名 (95回)	
		民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣					127名		
		消費者教育啓発講座の開催(民生委員・介護職員・訪問看護職員向け講座)					延べ98名 (県内5か所)		
		金融広報アドバイザーの派遣回数					48回		
		金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣					5校		
		金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数					157名		
		エ 消費者教育の担い手の育成	消費生活相談員が消費者教育に関する研修会に参加した市町村割合	消費生活センター	56.8% (25市町村)	100% (44市町村)	-%		
		オ 消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数【再掲】	消費生活センター	9,298名	12,000名	6,402名 (95回)		
		カ いばらきエコスタイルの推進	省エネを呼びかけるリーフレットや啓発品の配布	環境政策課			150,000部 (県内44市町村)		
		キ 食生活に関する知識の普及啓発	民間企業と連携した減塩啓発活動	健康推進課			12社		
			栄養団体等への食育研修会等	健康推進課			3回		
		ク 児童生徒の食育の推進	学校給食における地場産物活用状況(品目数ベース)	保健体育課	44.5%	50.0%	67.4%		
		ケ 青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数	青少年家庭課			-名 (累計123名)		
			メディア教育指導員の派遣回数	青少年家庭課			107回		
		コ 金融教育の推進	金融広報アドバイザーの派遣回数	生活文化課			48回		
			金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣	生活文化課			5校		
			金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数	生活文化課			157名		
		サ 危険ドラッグ等薬物乱用の危険性等に関する知識の普及啓発	「ダメ。ゼッタイ。」普及運動	薬務課			約1,000人		
			麻薬・覚醒剤乱用防止運動				約310名 (県内3か所)		
		(4)		ア 無料法律相談会の開催	弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の相談者数	生活文化課 消費生活センター			14名 (4回開催)
					イ 多重債務者への精神的な支援	「心の健康相談会」の相談者数	生活文化課 消費生活センター		
				ウ 茨城県多重債務者協議会における連携強化	茨城県多重債務者対策協議会の開催回数	生活文化課			-回
県消費生活センターから弁護士へ誘導した相談件数	消費生活センター						28件		
4	(1)	①	ア 高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣	消費生活センター			260名 (10回開催)		
			イ 高齢者ガイドブックの作成・配布	消費生活センター			1,528部 (10回開催)		

施策の箇所		施策名	施策の指標	担当課所	基準値 (H26年度)	目標値 (R3年度)	R3年度 事業実績			
4	(1)	①	ウ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進	消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合	生活文化課 消費生活センター	15.9% (7市町村)	100% (44市町村)	90.9% (40市町村)		
				社会福祉協議会、民生委員・児童委員等の研修会における協力依頼人数	生活文化課 消費生活センター			127名		
		エ	成年後見制度の普及啓発(高齢者)	市町村、市町村社会福祉協議会を対象とした説明会の開催	長寿福祉課 生活文化課			参加者516名		
4	(2)	②	ア	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数(障がい者)	消費生活センター			101名 (5回開催)	
				イ 市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進	消費生活に関する高齢者・障害者見守り活動を実施している市町村割合【再掲】	生活文化課 消費生活センター	15.9% (7市町村)	100% (44市町村)	90.9% (40市町村)	
				ウ	成年後見制度の普及啓発(障害者)	成年後見制度利用支援事業を実施している市町村割合	障害福祉課 生活文化課			4.5% (2市町村)
		③	ア	学校等への消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数(小中学生、高校生、大学生等)	消費生活センター				5,465名 (77回開催)
					消費者教育講師等派遣事業の受講者数(教員)	消費生活センター	年間97名	年間200名	31名	
		4	(1)	③	イ	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数【再掲】	青少年家庭課		
	メディア教育指導員の派遣回数【再掲】					青少年家庭課			107回	
④	イ			外国語による相談・救済	外国人相談センターにおける相談件数	女性活躍・県民協働課 消費生活センター			1,157件	
(2)	ア			イ	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	メディア教育指導員の養成者数【再掲】	青少年家庭課			-名 (累計123名)
						メディア教育指導員の派遣回数【再掲】	青少年家庭課			107回
	イ		ウ	重要なセキュリティ情報の提供	情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数	情報システム課			5,477件	
				茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協会における連携強化	茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協会の開催回数	警察本部サイバー犯罪対策課			0回 (隔年開催)	
	エ		オ	消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	インターネットなどの消費者トラブルをテーマとした研修会の開催	消費生活センター			3回	
				消費者被害情報等の収集・発信	メールマガジン・ラジオ放送を活用した情報発信回数【再掲】	生活文化課 消費生活センター			メールマガジン 12回 ラジオ放送 18回 SNS(ツイッター等) 144回	
5	(1)		ア	イ	いばらきエコスタイルの推進	省エネを呼びかけるリーフレットの配布	環境政策課			150,000部 (県内44市町村)
					環境に配慮した消費行動の促進	家庭部門の二酸化炭素の削減率(2013年度比)	環境政策課			△21.1% (H30年度実績)
		エ	オ	環境にやさしい企業の普及啓発	茨城エコ事業所登録制度の登録事業所数	環境政策課			31件 (累計2,177件)	
					エコアクション21の認証・登録企業数	中小企業課			111社	
		カ	イ	いばらきエコチャレンジの推進	いばらきエコチャレンジ事業への参加世帯数	環境政策課			52,205世帯	
				エコドライブの普及促進	省エネを呼びかけるリーフレットの配布	環境政策課			150,000部 (県内44市町村)	
	(2)	ア	イ	いばらきゼロエミッションの推進	1人1日当たりのごみ(一般廃棄物)排出量	資源循環推進課	1.005g (H25年度)	919g	969g (R2年度実績)	
					ごみゼロの日活動におけるごみ回収量	資源循環推進課			-トン (-人参加)	
		イ	ウ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	認定されたリサイクル製品数	資源循環推進課			累計15製品	
				エコ・ショップ認定制度の普及促進	エコ・ショップの認定店舗数	資源循環推進課			累計410店舗	
	(3)	ア	下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進	汚水処理人口普及率	下水道課 農地整備課 環境対策課	81.5%	86.4%	86.0% (R2年度実績)		
	(4)	ア	イ	茨城県環境アドバイザーの派遣	地域、学校等への環境アドバイザーの派遣回数	環境政策課			79回	
				環境学習・環境保全活動のリーダー養成	環境保全活動実践リーダーの養成者数	環境政策課	年間6,550名	年間6,600名	3,793名	

※  は、数値目標を設定している指標