

# 茨城県消費者基本計画事業実績報告

【計画期間：平成20年度～22年度】

# 目 次

## 施策の実施状況

### I 消費者の自立の支援

- 1 自立した消費者実現のための消費者に対する情報提供や学習機会の充実  
・・・ 1 頁
- 2 消費者に対する情報提供・学習機会の提供等ができる消費者団体の育成  
・・・ 2 頁
- 3 環境に配慮した消費行動の推進  
・・・ 2 頁
- § 計画（数値目標）の達成状況 I  
・・・ 3 頁

### II 重点的に取り組むべき消費者被害の未然防止と拡大防止

- 1 高齢者、障害者や青少年に対する消費者被害の未然防止及び事業者指導  
等による消費者被害の拡大防止  
・・・ 4 頁
- 2 高度情報通信社会の進展に対応した消費者トラブルの未然防止・拡大防止  
・・・ 4 頁
- § 計画（数値目標）の達成状況 II  
・・・ 5 頁

### III 相談体制の充実と紛争解決の促進

- 1 県と市町村との役割分担による消費生活相談体制の充実  
・・・ 6 頁
- 2 消費者被害救済に向けた裁判外紛争処理機関との連携  
・・・ 7 頁
- 3 多重債務者対策  
・・・ 7 頁
- § 計画（数値目標）の達成状況 III  
・・・ 8 頁

※計画（数値目標）の達成状況は、A～Eの5段階で評価しています。

A（80%以上～100%）	B（60%以上～80%未満）
C（40%以上～60%未満）	D（20%以上～40%未満）
E（0～20%未満）	

## 施策の実施状況 I 消費者の自立の支援

### 1 自立した消費者実現のための消費者に対する情報提供や学習機会の充実

新しい商品・サービスの登場によって消費者トラブルは、複雑化・多様化する傾向にあり、消費者トラブルを未然に防止するためには、消費者の教育・啓発が重要です。

このため消費者への正確な情報の提供、消費契約等を学習する機会の提供などにより、消費者の自立を支援しています。

#### 【平成22年度実績】

##### (1) 消費者への情報発信

- ・新聞8紙への広告掲載：22年4月～23年3月 12回掲載（半3段）
- ・メールマガジンの発行：年8回（登録者261名：H22年度末時点）
- ・広報紙の県内全戸配布：年1回（市町村を通じて1,246,000部を配布）

##### (2) 消費者への学習機会の提供

###### ①消費者教育講師の派遣

94回派遣（受講者数5,852名）

中 学 生	22回	（受講者数1,401名）
高校生以上	18回	（受講者数1,978名）
一 般	29回	（受講者数1,343名）
高 齢 者	25回	（受講者数1,130名）

###### ②食の安全・安心意見交換会の開催

14回開催（675名参加）

開催地：常陸太田市，坂東市，神栖市，牛久市，鉾田市，行方市，土浦市(2)，筑西市(2)，水戸市(2)，日立市(2)

##### (3) 金融・金銭教育の実施

###### ①金融教育研究校及び金銭教育研究校の指定

金融教育研究校：笠原中(水戸)，坂本中(日立)，石岡商業高校，潮来高校  
金銭教育研究校：徳島小(潮来)，諸川小(古河)

###### ②金融に関する消費者教育セミナーの開催（対象：学校関係者）

平成22年 8月18日開催

参加者約130名

講演「金融教育の進め方，金融教育に関する授業の実践事例」

###### ③金融経済講演会の開催（対象：一般消費者）

平成22年11月11日開催

参加者約200名

講演「金融経済のこれから～世界の潮流変化を考える～」

## 2 消費者に対する情報提供・学習機会の提供等ができる消費者団体の育成

消費者への情報や学習機会の提供などをきめ細かに実施するためには、地域において各種実践活動を推進している消費者団体の役割が大きいため、消費者団体の活動支援、地域における消費者リーダー等の育成を行っています。

### 【平成22年度実績】

#### (1) 消費者団体の活動支援

- ①茨城県消費者大会（県民文化センター）  
平成22年7月22日 参加者：約1,500名  
講演：全国消費者団体連絡会事務局長 阿南 久氏
- ②消費者団体等活動発表  
平成22年9月6日～20日 県庁11階アトリウム

#### (2) 消費生活協同組合の活動支援

- ・生活協同組合の検査指導 5件  
〔茨城県県庁生活協同組合，茨城保険生活協同組合，関東鉄道生活協同組合  
すゞ陽生活協同組合，取手市職員生活協同組合〕

## 3 環境に配慮した消費行動の推進

消費生活と環境問題は密接に関連しており、消費者には、地球環境問題や資源・エネルギー問題等を視野に入れた消費行動が求められています。

このため、日常の消費生活におけるグリーン購入、エネルギーの節約、ごみ減量化などの取組を促進するとともに、環境学習や人材育成を推進しています。

### 【平成22年度実績】

#### (1) 環境学習及び環境教育の推進

- ①エコ・カレッジによる人材育成  
地域や職場における環境学習・環境保全活動のリーダーを養成  
受講者：57名（延べ823名）
- ②茨城県環境アドバイザーの派遣  
学校，公民館，自治会等が行う環境学習会等に講師を派遣  
派遣回数：132回

#### (2) 省資源・省エネルギーの推進

- ・茨城エコ・チェックシートを配布：205,000部

#### (3) ごみの減量化・リサイクルの推進

- ①レジ袋の無料配布の中止の推進：協定締結事業者42社（レジ袋辞退率85%）  
無料配布中止実施店舗557店舗
- ②エコショップの推進：421店舗
- ③ごみゼロの日活動：40市町村 参加者：368千人 回収ゴミ：533 t

## 計画（数値目標）の達成状況 I

### 1 自立した消費者実現のための消費者に対する情報提供や学習の機会の充実

消費者が商品やサービスの多様化に対応し、適正な対応や判断ができるよう、クーリングオフなどの基本的な契約知識や情報を得ることのできる機会を提供しています。

(消費生活センター)

指 標 名	計画時(H18)	目標値(H22)	H20実績	H21実績	H22実績
茨城県消費者教育講師派遣事業の受講者数	7,499人	10,300人	7,051人	7,140人	5,852人
目標値に対する達成状況（伸び率ベース）			E	E	<b>E</b>

※茨城県消費者教育講師派遣事業：学校や地域の団体・事業者等からの要請により、消費者教育講師を無料で派遣する。

#### 計画（数値目標）が進展しなかった主な要因

- ・市町村消費生活相談窓口の整備が進展したことに伴い、市町村が相談員等を活用し、独自に消費者教育・啓発の取組を強化したこと。

### 2 環境に配慮した消費行動の推進

消費生活と環境問題は、密接に関連しているため、消費者一人ひとりが資源のリサイクルやごみの減量化など環境を意識した消費生活を推進しています。(廃棄物対策課)

指 標 名	計画時(H16)	目標値(H22)	H19実績	H20実績	H21実績
1人1日当たりの ゴミ排出量 リサイクル率	972 g 18%	890 g 24%	999 g 18.4%	973 g 18.3%	923 g 18.4%
目標値に対する達成状況（伸び率ベース）			E	E	<b>C</b>

## 施策の実施状況Ⅱ 重点的に取り組むべき消費者被害の未然防止と拡大防止

### 1 高齢者、障害者や青少年に対する消費者被害の未然防止及び事業者指導等による消費者被害の拡大防止

消費生活相談件数が減少する中、高齢者や障害者を狙った消費者被害は依然として大きな割合を占めており、ホームヘルパーや民生委員等と連携した見守り活動により、消費者被害の未然に防止に取り組んでいます。

また、青少年は消費生活に関する知識が十分でないことから、学校等との連携を強化し、基本的な契約知識や、携帯電話やインターネットの危険性についての啓発等を実施しています。

さらに、消費者被害の拡大防止を図るため、不当な取引を行う事業者に対する迅速な指導等を実施しています。

#### 【H22年度実績】

##### (1) 高齢者や障害者への情報提供

- ①高齢者を対象とした出前講座：25回 受講者：1,130名
- ②高齢者被害防止キャンペーンの実施：4回（水戸市、守谷市で実施）
- ③相談専用電話「高齢者被害110番」の設置

##### (2) 関係機関等との連携強化

- ・成年後見制度利用支援事業実施市町村：31市町村  
※成年後見制度実施要綱整備済の市町村数

##### (3) 青少年向けの情報提供

- ①消費者教育講師派遣事業：40回（中学生以下22回，高校生以上18回）
- ②メディア教育指導員研修会の開催：284回  
指導員養成数：82名（累計）
- ③若者被害防止キャンペーンの実施：2回（水戸市、つくば市で実施）

##### (4) 不当な取引行為等に係る事業者指導等

- ①特定商取引法に基づく業務停止命令等の行政処分6件，行政指導5件
- ②景品表示法に基づく行政指導：8件

##### (5) 家庭用品等製品の安全の確保

- ①家庭用品品質表示法 調査店舗数：144店舗
- ②消費生活用製品安全法 調査店舗数：85店舗

### 2 高度情報通信社会の進展に対応した消費者トラブルの未然防止・拡大防止

IT技術の進歩によって利便性が向上する一方で、携帯電話やインターネットなどに関連した消費者トラブルが増加傾向にあるため、消費者教育講師やメディア教育指導員を中心にIT技術の特性とリスク等を正しく理解するための普及啓発に取り組んでいます。

- (1) ITトラブルに係る消費者相談事例等の情報提供
- (2) ITの利用に係る消費者トラブル防止のための知識の普及等

## 計画（数値目標）の達成状況Ⅱ

### 1 高齢者に対する消費者被害の未然防止・拡大防止

これから超高齢社会を迎えるにあたって高齢者を狙った悪質商法の被害が増えることが予想されるため、地域一体なった支援体制の整備を推進しています。（長寿福祉課）

指 標 名	計画時(H18)	目標値(H22)	H20実績	H21実績	H22実績
地域包括支援センターの設置数	52ヶ所	61ヶ所	57ヶ所	59ヶ所	59ヶ所
目標値に対する達成状況（伸び率ベース）			C	B	<b>B</b>

※地域包括支援センター：市町村が設置する高齢者の総合相談支援、権利擁護などを業務とする施設。県は地域支援事業交付金の交付により整備・運営を支援している。

### 2 高度情報通信社会の進展に伴う消費者被害の未然防止・拡大防止

高度情報通信社会の進展に伴う消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、ホームページ等を活用した消費者への情報提供を行っています。（消費生活センター）

指 標 名	計画時(H18)	目標値(H22)	H20実績	H21実績	H22実績
県消費生活センターのホームページ年間アクセス数	137,892件	160,000件	167,448件	153,967件	247,191件
目標値に対する達成状況（伸び率ベース）			A	B	<b>A</b>

## 施策の実施状況Ⅲ 相談体制の充実と紛争解決の促進

### 1 県と市町村との役割分担による消費生活相談体制の充実

県では、県民が身近なところで消費生活相談が受けられるようにするため、市町村の相談体制の充実強化、消費生活相談員の資質向上等を支援しています。

また、県は主に高度の専門的又は広域的な相談に対応できるよう、弁護士会や建築士会等と連携を強化するとともに、専門的な知識を有する相談員の養成を図るなど相談体制の強化を図っています。

#### 【H22年度実績】

##### (1) 市町村消費生活センター設置促進

- ・ 22年度中に新たに消費生活センター等を設置：8市町  
(茨城町、北茨城市、太子町、城里町、五霞町、境町、河内町、利根町)  
※22年7月末時点で、県内全市町村に消費生活センター等の相談窓口が開設

##### (2) 消費生活相談員等の人材確保・養成

- ・ 消費生活相談員等養成講座の開催  
講座内容：受験対策講座 49科目（土日開催，通算16日間）  
実務研修講座 14科目（土日開催，通算5日間）  
受講者数：92名（受験対策講座71名，実務研修講座21名）  
消費生活相談専門員試験合格者：8名（県内の合格者数15名）

##### (3) 消費生活相談員の資質向上

- ①消費者問題に詳しい弁護士を講師とした少人数での相談事例研究会  
1回開催 参加者：延べ60名
- ②金融商品や電子決済など分野の専門家を講師とした研修会  
5回開催 参加者：延べ331名

##### (4) 市町村との連携強化

- ①市町村消費生活行政推進協議会総会，研修会への参加（5／18）
- ②ブロック研修会への参加（県南11／9，鹿行11／26）

##### (5) 弁護士会との連携強化

- ・ 県及び市町村の相談員が随時弁護士が法的な助言を受けられる体制の整備  
(県内5地区に各1名の弁護士を指定)  
相談件数：94件（県相談員：8件 市町村相談員：86件）



## 2 消費者被害救済に向けた裁判外紛争処理機関との連携

消費者問題の複雑化・多様化に伴い問題解決には、弁護士や建築士など専門家との連携が必要なことから、専門家や民間団体、裁判外紛争処理機関と連携した取組を推進しています。

### 【H22年度実績】

#### (1) 消費生活センターにおけるあっせんの実施

・あっせん実施件数311件      あっせん解決274件（88.1%）

#### (2) 消費生活審議会におけるあっせん・調定の実施 実績無し

#### (3) 弁護士や建築士等の専門家と連携した相談体制の強化

##### ①一級建築士と連携した相談体制の整備

月2回（建物の設計・構造等専門的な知識・経験を有する相談に対応）

相談件数：9件

##### ②金融専門の弁護士と連携した相談体制の整備

月2回（株式や金融商品の購入、保険契約等に関する相談に対応）

相談件数：91件

## 3 多重債務者対策

複数の消費者金融等から借入れし、返済が困難な状況に陥っている多重債務者に係る問題は、深刻な社会問題となっているため、弁護士会や司法書士会と連携した多重債務者の救済を行うとともに、生活再建に向けた助言、精神的なケア等を実施しています。

### 【H22年度実績】

#### (1) 消費生活相談機関と関係機関との連携

・消費生活センター等から弁護士等への誘導件数 123件（相談件数437件）

#### (2) 多重債務問題に係る関係機関の連携強化

##### ①多重債務者対策協議会の開催（2回開催）

##### ②無料法律相談会の開催（12会場・相談者119名）

※水戸会場では、併せて「心の健康相談」を実施（相談者7名）

#### (3) 市町村における多重債務ネットワーク構築等への支援

・多重債務ネットワーク構築済の市町村数 37市町村（H22年度末）

## 計画（数値目標）の達成状況Ⅲ

### 1 県と市町村との役割分担による消費生活相談体制の充実

消費者被害を迅速に救済するためには、身近な市町村で消費生活に係る相談が受けられるようにすることが有効であるため、市町村消費生活センター等の周知広報を強化するとともに、相談員のレベルアップ等を図っています。（生活文化課）

指 標 名	計画時(H18)	目標値(H22)	H20実績	H21実績	H22実績
市町村消費生活相談受付割合	51.3%	65.0%	54.0%	59.3%	69.9%
目標値に対する達成状況（伸び率ベース）			E	C	<b>A</b>

### 2 多重債務者対策

多重債務者対策は、専門家と連携した多重債務の解消、生活再建に向けたサポートが重要であるため、市町村消費生活センター等が中心となった迅速な対応ができるよう消費生活センターや相談窓口の整備を推進しています。（生活文化課）

指 標 名	計画時(H18)	目標値(H22)	H20実績	H21実績	H22実績
消費生活センター又は消費生活相談窓口を設置している市町村数	39市町村	44市町村 (県内全市町村)	32市町村	36市町村	44市町村
目標値に対する達成状況（設置数ベース）			B	A	<b>A</b>

※計画時(H18)の消費生活センター及び消費生活相談窓口の設置39市町村には、専門の相談員を配置していない窓口も含む。  
実績値は、専門の相談員を配置した消費生活センター及び消費生活相談窓口を設置した市町村数としている。