

岩手県消費者施策推進計画 平成 24 年度事業実施状況について

1 全体の事業実施状況

岩手県消費者施策推進計画（平成 22 年度改定）は、「消費者被害のない地域づくりを進め、県民の消費生活の安定と向上を図る」ことを基本目標とし、平成 26 年度までの 5 年間で計画期間としている。

平成 24 年度は、46 の事業・取組を実施した。その結果、概ね順調に実施されている。

また、事業見直しにより、平成 25 年度以降に目標達成に向けた事業及び指標の見直し等を行うこととしている。

2 5 つの施策ごとの評価

施策	施策の主な内容と事業	実施結果の検証
1 商品やサービスの安全の確保	<p>(1) 監視指導及び検査の徹底 消費生活用製品、電気用品、医薬品などの安全性を確保するため、法に基づく監視指導を実施する。</p> <p>① 生活用製品販売事業者等の監視指導 ② 医薬品等販売施設の監視指導 ③ 食品安全に関する監視指導・検査 ④ 生活衛生施設の監視指導 ⑤ 水道の水質に関する監視指導</p> <p>(2) 消費者事故の調査・公表 消費者庁への消費者事故の報告と重要な事故情報の県民への提供を行う。</p> <p>① 消費者事故情報の報告・情報の提供 ② 商品テストの実施・結果情報の提供</p> <p>(3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化 生活関連物資の価格動向調査及び緊急時等における流通の円滑化等への対応。</p> <p>① 石油製品の価格動向調査・緊急時等における対応</p>	<p>(1) 生活用製品販売事業者への立入検査が年間目標に対し低い実施率に留まったものもあるが、その他の検査は概ね計画どおり実施した。実施率の低い項目は、検査予定事業者の廃業等によるもので、今後の検査実施計画の見直しなどを行っていく。 検査等の結果、違反事例はなかった。</p> <p>(2) 消費者事故は速やかに消費者庁に報告されているほか、重大事故情報は県のホームページで公表した。</p> <p>(3) 石油製品の価格動向調査は計画どおり実施した。</p>
2 消費者と事業者との取引の適正化	<p>(1) 規格・表示の適正化の推進 消費者が正しい情報が得られるよう商品等の規格・表示に係る監視指導を実施する。</p> <p>① 家庭用品等の表示の監視指導 ② JAS 法、食品衛生法に基づく食品表示の適正化、監視指導 ③ 計量法に基づく商品量目の立入検査</p> <p>(2) 消費者契約の適正化の推進 適正な消費者契約締結に向けて事業者に対する立入検査や処分等を実施する。</p> <p>① 特商法及び県消費生活条例に基づく事業者への処分・指導 ② 景表法に基づく事業者への指示等 ③ 貸金業法等に基づく指導監督の実施</p>	<p>(1) 監視指導等は概ね計画どおり実施した。 単位価格表示の実施率が低い結果となったのは、調査対象店舗の半数調査から全数調査に変更したためであり、今後とも、商品の規格・表示の適正化に向けて取り組むこととする。</p> <p>(2) 業法等に基づく立入検査等は、概ね計画どおり実施した。</p>

施策	施策の主な内容と事業	実施結果の検証
<p>3 消費者に対する有用な情報や教育機会の提供</p>	<p>(1) 情報の提供 消費者が必要とする情報を提供する。 ① 消費生活に関する情報の提供 ② 住宅関連情報の提供</p> <p>(2) 教育の機会提供 消費生活に関する教育の充実を図る。 ① 出前講座、消費生活関係教育の実施 ② 地域で活動を行う人材の育成</p> <p>(3) 高度情報通信社会の進展への対応 インターネット等利用上のトラブルの未然防止のために教育を実施する。 ① 学校での情報モラル教育の実施</p> <p>(4) 環境に配慮した消費生活の推進 消費者等が消費生活の中で実践できる取組みを促進する。 ① 3R（リデュース、リユース、リサイクル）の普及啓発とリサイクル製品の利用促進</p>	<p>(1) 消費者への情報の提供は、概ね計画通りに実施した。</p> <p>(2) 消費者への教育機会の提供は、事業見直しにより一部対象を絞って実施したが、参加者からは高い満足度を得られた。地域で活動を行う消費生活サポーターを無償ボランティアとし、定期的に情報提供を行う形とした。出前講座などでの広報を行い、登録者数は大幅増となった。</p> <p>(3) 学校でのモラル教育は順調に実施した。</p> <p>(4) 再生資源利用認定製品の認定など計画を上回る取組を進めたが、リサイクル率は伸び悩んでいる。震災対応のため昨年度見送ったエコショップの新規認定は、目標値を大幅に上回る結果となった。</p>
<p>4 消費者被害の救済</p>	<p>(1) 相談対応の充実 相談員の専門性向上を図るとともに、県が市町村をサポートする体制を整備する。 ① 消費生活相談員の資質向上 ② 法的サポート体制の整備</p> <p>(2) 多重債務問題に対する解決支援 多重債務問題の解決に向けた支援実施。 ① 多重債務者弁護士無料相談の実施</p> <p>(3) 取締りの強化 消費者被害の早期解決に資するため取締りを強化。 ① 法令違反等の取締り強化</p> <p>(4) ADR（裁判外紛争解決手続）の活用 ADRを活用しての問題解決に向けた支援の実施。 ① 消費生活審議会紛争解決部会、市町村等弁護士あっせん事業による紛争解決</p>	<p>(1) 相談員の資質向上のための研修講座や市町村の解決力向上のためのサポート事業などを計画どおり実施した。</p> <p>(2) 多重債務弁護士無料相談を年間149回と概ね計画どおり実施した。</p> <p>(3) ヤミ金や悪質商法関係の取締りを実施した。</p> <p>(4) ADRの利用が適当な事案について、この手法を活用して解決を図った。</p>
<p>5 地方公共団体、関係機関等との連携</p>	<p>(1) 他の都道府県・国との連携 複雑化・多様化・広域化する消費者問題に対応するため、国等との連携の実施。 ① 国民生活センター、国、他都道府県との連携</p> <p>(2) 市町村・関係団体等との連携・協働 市町村消費生活センターの整備支援とともに、市町村・関係団体等とのネットワークによる連携・協働の推進 ① オール岩手の連携・協働</p>	<p>(1) 概ね計画どおり国等との連携を図った。</p> <p>(2) 市町村の相談窓口の整備に支援を行うとともに、市町村や関係団体とともに消費者行政推進ネットワークの活動として、消費者110番の実施や情報の共有を図った。</p>

3 指標設定した事業の評価

(1) 評価基準 評価の基準は次のとおり。

A	目標を達成した	指標の全てが 100%以上の達成度
B	概ね目標を達成した	指標の全てが 80%以上 100%未満の達成度
C	目標を達成できなかった	指標のいずれかが 80%未満の達成度
参考指標	目標は設定していないが、事業内容が数値化できるものは参考指標を設定	

(2) 事業評価

岩手県消費者施策推進計画事業評価・指標進捗状況一覧表

項目	小項目	指標	事業評価			参考指標
			A	B	C	
1 商品や安全サービスの確保	(1) 監視指導及び検査の徹底	行動指標	3	3	3	1
		成果指標	5	3		
	(2) 消費者事故の調査・公表	行動指標	1			
		成果指標				
	(3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化	行動指標	1			
		成果指標				
2 消費者と事業者との取引の適正化	(1) 規格・表示の適正化の推進	行動指標	5	1		
		成果指標	2	2	1	
	(2) 消費者契約の適正化の推進	行動指標	5			2
		成果指標	3			
3 消費者に対する有用な情報や教育機会の提供	(1) 情報の提供	行動指標	1			1
		成果指標	2		1	
	(2) 教育の機会提供	行動指標	4	1	2	3
		成果指標	4		2	
	(3) 高度情報通信社会の進展への対応	行動指標				1
		成果指標				
	(4) 環境に配慮した消費生活の推進	行動指標	2			
		成果指標	1		1	
4 消費者被害の救済	(1) 相談対応の充実	行動指標	1	1		6
		成果指標				
	(2) 多重債務問題に対する解決支援	行動指標				2
		成果指標				
	(3) 取締りの強化	行動指標				2
		成果指標				
	(4) ADR(裁判外紛争解決手続)の活用	行動指標				2
		成果指標				
5 地方公共団体、関係機関等との連携	(1) 他の都道府県・国との連携	行動指標				
		成果指標				
	(2) 市町村・関係団体等との連携・協働	行動指標				1
		成果指標		1		
合計		行動指標	23(14)	6(8)	5(8)	21(26)
		成果指標	17(16)	6(5)	5(5)	
		行動指標	67.6%(46.7%)	17.6%(26.7%)	14.7%(26.7%)	
		成果指標	60.7%(61.5%)	21.4%(19.2%)	17.8%(19.2%)	

()は昨年度の数値