

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	2-(4)-ア	安全・安心に暮らせる地域づくり	施策	⑤ 消費生活安全対策の推進
			施策の小項目名	○消費生活安全対策
主な取組	消費者啓発事業			
対応する主な課題	⑧消費生活相談件数は、減少傾向だが悪質商法等の手口は多様化、複雑化しており、消費者トラブルの未然防止、被害拡大防止を図るため、相談窓口の機能強化及び県民への啓発・消費者教育を強化するとともに、事業者の不当な取引行為に対する指導等を強化する必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
消費生活の安定を図るため、消費者トラブル等に関する相談・苦情の受付、解決に必要な助言、情報提供、斡旋を行うとともに、消費者の商品トラブルの未然防止や拡大防止、消費選択の能力向上を図るための意識啓発に取り組む。		150回				
実施主体		県				
担当部課【連絡先】		子ども生活福祉部消費・くらし安全課 【098-866-2187】				
		各種消費者教育講座の開催及び消費生活相談の実施				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名 消費者啓発事業費							R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画	
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
県単等	委託	32,131	32,011	31,831	31,228	29,353	32,012	県単等	OR3年度：	新型コロナウイルスの感染防止に配慮しつつ、出来る範囲で若年者対象の消費者教育や離島における消費者教育に取り組んだ。
									OR4年度：	新計画では消費者トラブル等に関する相談等の受付、解決に必要な助言、情報提供を行うとともに、トラブル未然防止のための意識啓発に取り組む。
予算事業名							R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画	
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
									OR3年度：	
									OR4年度：	

様式1(主な取組)

活動指標名	消費者啓発講座				R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	254	250	255	130	140	150	93.3%	29,353	順調	<p>令和元年度に策定した第2次沖縄消費者教育推進計画に基づきあらゆる年齢層への講座の実施を働きかけると同時に各年代層のニーズに対応出来るよう講座の開催内容を工夫し多様な情報提供の場としての拡充を図っている。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>令和元年度までは、実績値が計画値を大幅に上回っていた。しかし、令和2年度からは新型コロナの影響で講座の中止や見合わせが相次ぎ、講座実施件数が半減した。しかし、昨年度よりもコロナウイルス新規感染者数が大幅増となる中で目標値の約93%は達成できた。</p>
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和3年度 of 取組改善案						反映状況				
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍における消費者教育の手法として、Web講座を活用する。 ・新型コロナの流行が収束に向かうようなら、年度後半に金融経済講演会の実施を検討するとともに、積極的に講座活用の呼びかけを行う。 						<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ禍における消費者教育の手法として、Web講座を11件実施した(令和2年度は1件)。 ・新型コロナの流行は収束しなかったが、12月に金融経済講演会の実施をするほか年度後半に積極的に講座を実施した。 				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・令和2年度より消費生活センターに高校公民の教諭が配置され、若年者に対する消費者教育(金融教育)を強化する体制がとられた。また、前年度と異なり消費者教育委託事業では消費生活センター相談員が講師となったことから、講師と教諭が連携することで外部環境は前年度よりも厳しいと思われる中でも前年度より講座回数を増やすことができた。

○外部環境の変化

・今年度も新型コロナの影響があったが、前年度よりも新規感染者数が令和2年度の10倍超となり、講座の実施回数を伸ばす障害となった。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・令和4年度においても新型コロナの影響は継続する見通しである。感染防止の観点から講座実施の是非について慎重な判断と、実施する際は感染予防に最大限配慮する必要がある。

4 取組の改善案 (Action)

- ・新型コロナ禍における消費者教育の手法として引き続きWeb講座を活用する。
- ・新型コロナの流行が収束に向かうようなら、積極的に講座活用の呼びかけを行う。

様式1(主な取組)

「主な取組」検証票

施策展開	2-(4)-ア	安全・安心に暮らせる地域づくり	施策	⑤ 消費生活安全対策の推進
			施策の小項目名	○消費生活安全対策
主な取組	消費者行政活性化事業			
対応する主な課題	⑧消費生活相談件数は、減少傾向だが悪質商法等の手口は多様化、複雑化しており、消費者トラブルの未然防止、被害拡大防止を図るため、相談窓口の機能強化及び県民への啓発・消費者教育を強化するとともに、事業者の不当な取引行為に対する指導等を強化する必要がある。			

1 取組の概要 (Plan)

取組内容		年度別計画				
		H29	H30	R元	R2	R3
消費者トラブルの未然防止や被害拡大防止を図るため、身近な相談窓口である市町村の相談窓口機能強化のための補助金の交付や、被害に遭わない消費者を育成するための消費者教育の推進に取り組む。						
		相談窓口の強化				
実施主体	県、市町村					食品ロス削減推進計画の策定
担当部課【連絡先】	子ども生活福祉部消費・くらし安全課 【098-866-2187】					

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名							R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
消費者行政活性化事業									
各省計上	補助	58,637	36,983	34,865	31,388	35,237	37,217	各省計上	OR3年度： 相談窓口の機能強化のため19市町村、広報啓発のためNPO法人1団体に補助金を交付し、食品ロス削減のため、食品ロス削減推進計画を策定した。 OR4年度： 相談窓口の機能強化のため19市町村、広報啓発のためNPO法人1団体に補助金を交付し、沖縄県食品ロス削減推進計画に基づき施策を推進する。
予算事業名							R4年度		令和3年度活動内容と令和4年度活動計画
主な財源	実施方法	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算額	R3年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	
		—	—	—	—	—	—		OR3年度： — OR4年度： —

様式1(主な取組)

活動指標名	相談窓口設置市町村数				R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	4 1 市町村	4 1 市町村	4 1 市町村	4 1 市町村	4 1 市町村	—	100.0%	35,237	順調	市町村の相談窓口業務に対する支援や消費者問題に取り組むNPO法人に助成を行い、消費者被害の拡大防止を図った。 また、食品ロス削減のため、食品ロス削減推進計画を策定した。
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—				進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
活動指標名					R3年度					県内の41市町村すべてに相談窓口が設置された。うち19市町村へ補助金を交付し、消費生活相談窓口の機能強化及び消費者行政の活性化を図った。 消費者問題に取り組むNPO法人に、消費者被害の拡大防止のための啓発活動に対する助成を行った結果、高齢者及び若年者に対する啓発を重点的に実施した。 沖縄県食品ロス削減推進会議及び沖縄県食品ロス削減推進県民会議を設置し、沖縄県食品ロス削減推進計画を策定した。
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	—	—	—	—	—	—				

(2) これまでの改善案の反映状況

令和3年度の取組改善案	反映状況
<ul style="list-style-type: none"> 市町村消費相談窓口を強化するため、消費生活相談員による巡回指導を実施する。 令和4年の成年年齢引き下げに向けて、若年者の消費者教育を強化するとともに、教育委員会との連携を密にする。 消費者問題に取り組むNPO法人に対して、引き続き消費者被害の拡大防止のための広報啓発や活動に対して助成を行っていく。 食品ロス削減の推進に向けて、推進体制を構築し、食品ロス削減推進計画を策定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 市町村消費相談窓口を支援するために消費生活相談員による巡回指導を1市、1回実施した。 令和4年度の成年年齢引き下げに向けて、消費者教育コーディネート事業により若年者への消費者教育を強化し、教育委員会の教員を消費者教育に関する研修へ派遣した。 消費者問題に取り組む「NPO法人消費者市民ネットおきなわ」に対し消費者活動支援事業補助金を交付し、大学生や高齢者の見守る事業者にパンフレットの配布を行い消費者被害の広報啓発活動を支援した。 食品ロスの削減に向けて、沖縄県食品ロス削減推進会議及び沖縄県食品ロス削減推進県民会議を設置し、沖縄県食品ロス削減推進計画を策定した。



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・ 離島や小規模町村では専門の相談員の配置が難しい。また、市町村職員は、人事異動により数年おきに担当者が変わることから、住民からの相談に対応するための知識やノウハウが蓄積されない。

○外部環境の変化

・ 消費者被害は新たな手口が発生し被害が多発発生する特徴があり、その都度被害防止を図るための広報啓発が必要である。また、令和4年度の成年年齢の引き下げにより、社会経験の乏しい若年者が消費者トラブルに巻き込まれることが懸念される。
・ 食品ロス問題に対応するため、令和元年10月に食品ロス削減推進法が制定され、県では令和3年度に沖縄県食品ロス削減推進計画を策定した。今後は各市町村に食品ロス削減推進計画の策定を促す必要がある。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・ 住民の身近な消費相談窓口である市町村において、市町村職員が住民からの相談に対応できるよう、県が各市町村職員を対象とした研修会の開催や情報提供等の支援を実施する。
・ 食品ロスの削減に向け、令和3年度に策定した沖縄県食品ロス削減推進計画に基づき、施策を推進する。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 令和4年の成年年齢引き下げに向けて、若年者の消費者教育を強化するとともに、教育委員会との連携を密にする。
- ・ 消費者問題に取り組むNPO法人に対して、引き続き消費者被害の拡大防止のための広報啓発や活動に対して助成を行っていく。
- ・ 食品ロスの削減に向けて、県内食品関連事業者で構成する沖縄県食品ロス削減推進県民会議と連携して施策を推進する。

様式1(主な取組)

活動指標名	商品役務等の表示に関する事業者の監視・指導及び消費生活協同組合の運営指導等				R3年度			R3年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
	82	63	54	25	48	—	100.0%	2,762	順調	<p>各種法律にもとづく、商品・役務等の表示に関する相談を受け、必要に応じて事業者からの聞き取り調査を実施した。活動概要の実績値については、参考数値として景品表示に関する相談件数を記載した。</p> <p>進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果</p> <p>景品表示に関する相談48件、家庭用品等の立入検査を9件実施し、消費者被害を未然に防止するための指導等を行った。</p>
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
活動指標名					R3年度					
実績値	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	実績値(A)	目標値(B)	達成割合 A/B			
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和3年度の取組改善案						反映状況				
<p>・商品等の分野ごとに構成される事業者団体や構成取引委員会等と連携して、店舗巡回や研修会を開催し、事業者に対する指導等の強化を図る。</p>						<p>・家庭用品表示等の店舗巡回や観光おみやげ品公正取引協議会での表示審査の助言を行い、各種法令の周知や遵守のための事業者指導等を行うことができた。</p>				



様式1(主な取組)

3 取組の検証 (Check)

(1) 推進上の留意点 (内部要因、外部環境の変化)

○内部要因

・一般消費者からの苦情や申し出、職権探知により、商品や役務に関する違反行為を把握し、事業者への指導を行っているが、人的資源が限られていることから、関係機関との連携が求められる。

○外部環境の変化

・グローバル化、高度情報化など、社会情勢が大きく変化しており、事業者は提供する商品や役務に関して、消費者に対し、適切な表示や広告を行うことが求められる。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・沖縄県消費生活センターに寄せられる消費生活相談から得られる事業所情報を活用するとともに、関係団体と連携した表示等に関する指導を行う。

4 取組の改善案 (Action)

・商品等の分野ごとに構成される事業者団体や公正取引委員会等と連携して、店舗巡回や研修会を開催し、事業者に対する指導等の強化を図る。