

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被害拡大防止、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 消費者啓発講座				
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							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： 新型コロナ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の取組強化を図った。
県単等	委託	31,415	32,131	32,011	31,831	32,520	29,355	県単等	OR3年度： 新型コロナの感染防止に最大限配慮しつつ、学生や離島における消費者教育の強化を進めていく。
予算事業名 —							R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源	OR2年度： —
		—	—	—	—	—	—		OR3年度： —

様式1(主な取組)

活動指標名	消費者啓発講座				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要	
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				
	282	254	250	255	130	150	87.3%	32,520	概ね順調	平成26年度に策定した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。	
活動指標名	—				R2年度						
実績値	—	—	—	—	—	—				進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果	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。
活動指標名	—				R2年度						
実績値	—	—	—	—	—	—					
(2)これまでの改善案の反映状況											
令和2年度 of 取組改善案						反映状況					
<ul style="list-style-type: none"> ・スマホやSNSの普及等により消費者を取り巻く環境が変化している。また、SDGs（エシカル消費）の視点なども消費者教育に取り入れていく必要がある。これらに対応出来るよう講師の研修や専門家の活用などで体制強化に務める。 ・金融リテラシーの向上には金融教育が有効であることが分かっている。金融教育の強化を図る。 						<ul style="list-style-type: none"> ・スマホやSNS等、インターネット関連トラブルが増加していることから、その分野の専門家を講師として積極的に活用した。また、エシカル消費に関する講座も取り入れた。 ・金融教育を強化する予定であったが、新型コロナの感染拡大により思うように講座を行えなかった。 					



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。しかし、消費者教育委託事業の関係で消費生活センター相談員が講師ではなくなったため、新型コロナの影響もあり、講師と教諭が綿密な打ち合わせを行うことが困難な状況となった。

○外部環境の変化

・新型コロナの影響で講座の実施回数が激減した。離島における1500人規模の講演会も中止となり、毎年実施していた各種セミナーやイベント等の多くが中止を余儀なくされた。

(2) 改善余地の検証 (取組の効果の更なる向上の視点)

・令和3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、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。

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必要がある。		相談窓口の機能強化				
						食品ロス削減推進計画の策定
実施主体	県、市町村					
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		消費者行政活性化事業					R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
各省計上	補助	49,855	58,637	36,983	34,865	34,839	39,117	各省計上	OR2年度： 市町村の消費生活相談窓口の機能強化を目的に22市町村、消費者問題に取り組むNPO法人1団体に沖縄県消費者行政強化補助金として交付した。 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する。	
予算事業名		—					R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画	
主な財源	実施方法	H28年度 決算額	H29年度 決算額	H30年度 決算額	R元年度 決算額	R2年度 決算見込額	当初予算額	主な財源		
		—	—	—	—	—	—		OR2年度： — OR3年度： —	

様式1(主な取組)

活動指標名	相談窓口設置市町村数				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要
実績値	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B			
	41市町村	41市町村	41市町村	41市町村	41市町村	—	100.0%	34,839	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。
活動指標名	—				R2年度					
実績値	—	—	—	—	—	—				進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果
	—	—	—	—	—	—				県内の41市町村すべてに相談窓口が設置された。うち22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。
活動指標名	—				R2年度					
実績値	—	—	—	—	—	—				
(2)これまでの改善案の反映状況										
令和2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、消費生活相談員を配置していない市町村を中心に、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。 						<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5市町村、5回実施した。 成年年齢引き下げに対応するため、教育委員会と連携して消費生活センターに教員を配置した。 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。 				



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、都道府県は食品ロス削減推進計画を定め、実施することが定められた。

(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。

・ 食品ロス問題について、多様な主体が連携し、県民運動として展開していくため、食品ロス削減推進計画を策定し、食品ロス削減に取り組む。

4 取組の改善案 (Action)

- ・ 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。

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	消費者行政推進事業			
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
消費者が安心して商品等を選択できるよう事業者への商品・役務の表示等に関する指導等の取組強化を図るほか、消費生活関連法に基づく立入検査や指導、消費生活協同組合の運営指導等を行う。						
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】				
		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				

2 取組の状況 (Do)

(1) 取組の進捗状況 (単位：千円)

予算事業名	消費者行政推進事業費						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	
県単等	直接実施	8,430	7,225	14,695	4,454	15,939	4,270	県単等	OR2年度： 表示に関する相談(25件)や家庭用品品質表示法に基づく立入検査(4件)、消費生活用製品安全法に基づく立入検査(5件)を実施した。 OR3年度： 商品・役務に関する表示に関する相談を随時行う。また、消費生活に関する法律や消費生活協同組合法に基づく指導及び立入検査を行う。
予算事業名	—						R3年度		令和2年度活動内容と令和3年度活動計画
主な財源	実施方法	H28年度決算額	H29年度決算額	H30年度決算額	R元年度決算額	R2年度決算見込額	当初予算額	主な財源	
		—	—	—	—	—	—		OR2年度： — OR3年度： —

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				R2年度			R2年度 決算見込 額合計	進捗状況	活動概要	
	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	実績値(A)	計画値(B)	達成割合 A/B				
実績値	60	82	63	54	25	—	100.0%	15,939	順調	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。	
活動指標名	—				R2年度						
実績値	—	—	—	—	—	—				進捗状況の判定根拠、要因及び取組の効果	景品表示に関する相談25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。
活動指標名	—				R2年度						
実績値	—	—	—	—	—	—					
(2)これまでの改善案の反映状況											
令和2年度の取組改善案						反映状況					
<ul style="list-style-type: none"> 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。 						<ul style="list-style-type: none"> 家庭用品表示等の店舗巡回を行い、沖縄県物産公社と連携して優良県産品の表示審査を行うなど、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。 					



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。