



## 安全安心な消費生活の推進(令和2年度)

消費者問題が多様化・複雑化するなか、消費者を取り巻く環境変化に的確に対応するため、「①民法の成年年齢引き下げに向けた若年者への対応」「②消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者や周囲への取組の強化」「③社会や環境を意識した消費行動（エシカル消費）の醸成」を重点項目として取り組む。

消費生活総合センター及び但馬消費生活センターにおいて、消費者被害の防止・救済機能を高度・専門化し、市町の相談対応力強化を支援する。また、消費生活情報プラザにおいて、消費生活に関する様々な情報の提供や、団体・グループの活動交流、参加体験型学習を推進するほか、県内各地域の消費者センターにおいて消費者教育・啓発等に取り組む。消費生活総合センターの「県内の消費生活センターの中核センター」「全県の消費者教育の中核拠点」としての機能を核として安全で安心な消費生活の実現に向けた取組を推進する。

### I 消費生活相談対応力の充実強化

64,024 千円

#### 1 専門的な相談への対応

##### (1) 消費生活相談・あっせんの実施（企画県民部） 【16,337千円】

契約トラブルや製品の安全性に関する相談等に迅速・的確に対応するため、消費生活総合センター及び但馬消費生活センターに消費生活相談員を配置し、相談者への適切な助言、情報提供や事業者へのあっせんを実施

○相談件数：34,807件（県 3,822件・市町 30,985件）（R1年12月末）

##### (2) 商品テストコーディネートの実施（企画県民部） 【 - 】

消費生活相談の中から疑義の生じた商品について、関係試験研究機関に原因究明テストを依頼するためのコーディネートを実施

○原因究明テスト：8件（R2年1月末）

##### (3) 多重債務者対策の推進（企画県民部他） 【2,210千円】

県相談窓口（消費生活総合センター等）、市町消費生活センターにおける日常的な相談対応のほか、兵庫県多重債務者対策協議会（県・市町・弁護士会、司法書士会等）による相談強化キャンペーンを開催

○多重債務相談窓口周知・広報キャンペーン（9月～12月）

##### (4) 食品の放射性物質汚染に関する検査の実施（健康福祉部） 【915千円】

県内に流通する食品の安全性の確認と消費者等からの相談に対応するため、健康福祉事務所及び健康科学研究所に設置した測定機器で検査を実施

- (5) 住まいに関する相談・支援の一元化（県土整備部） 【25,384千円】  
住まいサポートセンターに住まいに関するワンストップ窓口を設置し、相談、支援、情報提供等を実施

## 2 市町への支援（企画県民部）

- (1) 市町消費生活センター相談対応力強化事業 【13,457千円】  
市町センターの相談対応力の向上を図るため、消費生活総合センターに市町相談サポートデスクを設置し、相談の処理方針やあっせん方法、PIO-NETの入力等について市町相談員に助言

○市町相談サポートデスク専門相談員：2名

- (2) 消費生活相談レベルアップ研修事業 【3,253千円】  
県・市町センターの消費生活相談員等の資質向上を図るため、経験・レベル等に  
応じた研修を実施し、県と市町センターを結ぶWEBシステムでも配信

○基礎研修（3回）、専門研修（10回）、法執行業務研修（6回）、  
消費者教育研修（3回）

- (3) 専門家による市町消費生活相談員支援強化事業 【2,468千円】  
複雑化する消費生活相談に対応するため、弁護士による学習会・助言のほか、  
処理困難な緊急事案が発生した場合の対策チームの設置、臨床心理士による助言や  
相談員のこころのケアを実施

○弁護士によるサポート：事例学習会（11回）、困難事例相談への助言（77回）

○緊急事案等対策チームの設置

○臨床心理士によるサポート：事例学習会（6回）、個別カウンセリング（4回）

## Ⅱ 消費者教育の総合的・体系的推進

36,677千円

### 1 消費者教育推進体制の整備（企画県民部）

- (1) 消費者教育推進プロジェクト（消費者教育推進計画改定事業） 【11,442千円】  
「兵庫県消費者教育推進計画（平成30～令和2年度）」が最終年を迎えること  
から、検討会を設置し、新たな計画を策定

多様な主体と連携した総合的な消費者教育を推進するため、消費生活総合センターの消費生活情報プラザにおいて、県内各地域の団体・グループ等の消費者教育への参画を促進

○消費者教育推進計画検討会の設置

○消費者教育推進員の設置

**(2) エシカル消費推進事業** **【1,718千円】**

2015年に国連で採択されたSDGs（持続可能な開発目標）の目標12「つくる責任  
つかう責任」の達成に向け、人や社会、環境に配慮した消費行動（エシカル消費）  
を推進

○団体・グループとの協働実践学習・啓発事業（7地区×1回）

**(3) 消費者教育コーディネーター等支援事業** **【1,364千円】**

地域で活躍する消費者教育コーディネーター（消費生活相談員や消費者リーダー  
等）に、情報交換会やスキルアップ研修等の機会を提供し、活動を支援

○情報交換会・スキルアップ研修（5回）

**2 ライフステージ等に応じた消費者教育の推進**

**(1) 特別支援学校等における消費者教育推進事業（企画県民部）** **【768千円】**

知的障害のある生徒が、社会に出る前に金銭管理の重要性や消費者トラブルにつ  
いて学び、消費者力を高めることができるよう、効果的な消費者教育を推進

○教員向け研修会（5回）

○特別支援学校等への出前講座（28回）

**(2) 高等学校における消費者教育推進事業（企画県民部）** **【648千円】**

成年年齢引下げに伴う消費者被害を防止するとともに、自ら考え、行動する自立  
した消費者を育成するため、県内の高等学校における消費者教育を教育委員会や学  
校現場と協働で実施

○高等学校等への出前講座（42回）

**(3) 若者の消費者力アップ事業（企画県民部）** **【3,098千円】**

大学生協との連携により養成した「くらしのヤングクリエイター」を中心に、若  
者の消費者力アップに向けた取組を多様な団体等と連携して実施

○若者向け研修、ワークショップ等の開催

○消費者意識向上のための啓発事業

**(4) 消費者教育体験学習会事業（企画県民部）** **【2,827千円】**

幼児、小・中学生、保護者などが楽しみながら参加・体験できる、身近な製品の使  
用方法やお金の管理等に関する学習会を消費生活情報プラザ等で開催

○商品テスト等体験学習会

**(5) 金融リテラシー強化事業（企画県民部）** **【1,469千円】**

悪質商法や投資詐欺などの消費者トラブルを防止するため、金融やその背景となる  
経済についての基礎知識等を学ぶ講座を実施

**(6) 青少年のインターネット依存等防止対策の推進（企画県民部） 【1,270千円】**

インターネット依存等を防止するため、県民・業界等との協働により安全利用への啓発を行い、良好な環境づくりを推進

- 青少年のインターネット利用対策戦略会議の開催
- 青少年のインターネット利用対策キャンペーンの実施  
インターネットの危険性、フィルタリング利用促進、インターネット利用に関するルールづくりの重要性を呼びかける
- インターネット依存防止対策推進事業

**(7) インターネット利用基準作成遵守支援事業（企画県民部） 【2,526千円】**

青少年愛護条例の趣旨を踏まえ、小中学生のインターネット利用の自主的なルールづくりの取り組みがさらに進むよう、利用基準の作成及び遵守を市町と連携して支援

- 対象校数：160校
- 事業例：学習会の実施、保護者へ配布するリーフレットの作成、インターネット利用に関するアンケートの実施、スマホサミットの開催 等
- 補助額：1校あたり上限30千円（県1／2、市町1／2）

**(8) 食品の栄養成分表示等の利用促進（健康福祉部） 【500千円】**

栄養成分表示の義務化に伴う消費者への相談対応力の強化を図り、消費者が食の選択力を身につけるための活動を支援

- 相談員（（公社）兵庫県栄養士会会員等）を対象とした研修会
- 栄養成分表示等利用促進フィールドワーク（2会場）

**(9) (新) ひょうごフードドライブ運動の全県展開（農政環境部） 【4,555千円】**

家庭で余っている食品をごみにせず、それを必要とする福祉団体等にスーパー等を通じて寄附する活動「フードドライブ」の全県展開を推進

- フードドライブ運動の普及啓発の推進
  - ①「ひょうごフードドライブ推進キャンペーン（仮称）」の展開
  - ②「ひょうごフードドライブ推進ネットワーク（仮称）」の設置
- スーパー主体事業の推進
  - ①スーパーとスーパーに食品を取りに行く福祉団体等とのマッチングを推進
  - ②スーパーから福祉団体等への食品配送料を市町が負担する場合、その経費の1/4を補助
- 地域団体主体モデル事業  
近隣に実施スーパーがない市町を対象に、社協、住民組織、NPO等の地域団体が主体となったモデル事業を市町が実施する場合に事業費の1/4を補助

### 3 多様な主体と連携した消費者学習等（企画県民部）

#### (1) 事業者団体等による消費者教育の支援 【1,000千円】

地域に根ざした活動を展開する生活協同組合や事業者団体等が実施する消費者教育・啓発事業を支援

○消費者トラブル防止講座・イベント、啓発等（2団体程度）

#### (2) 消費者団体等との協働による啓発 【3,492千円】

自立した消費者を育成・支援するため、消費者団体・女性団体と協働して、消費生活に関する学習会、パネル展、キャンペーン、出前講座等により、消費生活情報の提供、啓発等を実施

## Ⅲ 消費者トラブル防止対策の強化

41,117千円

### 1 事業者等への指導強化

#### (1) (拡)表示適正化対策の推進（企画県民部） 【3,060千円】

景品表示法に基づき、過大な景品類や不当な表示について調査・監視・指導等の体制を強化し、事業者等に対し、法の趣旨や内容について周知徹底

○処理件数：17件(R1年12月末)

#### (2) 特定商取引法等による事業者指導（企画県民部） 【4,787千円】

特定商取引法や消費生活条例に基づき、勧誘目的を告げない等の不当な取引行為を行った事業者に対し、改善指導・勧告、指示等を実施

○指導件数：12件(R1年12月末)

#### (3) 食品表示の信頼確保対策の推進（農政環境部） 【20,499千円】

食品表示制度に関する相談窓口及び指導監視体制を整備し、消費者の食品表示への信頼を確保

○事業内容：食品表示相談窓口及び食品表示指導相談員の設置

食品表示調査・監視（巡回調査、疑義事案調査） 等

### 2 高齢者等の見守り活動の強化（企画県民部）

#### (1) 高齢者・障害者等の消費者トラブルの防止 【3,145千円】

県・市町・警察、福祉関係団体等で構成する「高齢者等被害防止ネットワーク」（消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」）を中心に、情報共有や地域における見守りを支援するとともに、高齢者・障害者や周囲の人への啓発を促進

○見守り支援など消費者被害防止に向けた研修（7地区×2回）

○トラブル情報の広域での迅速な共有

○高齢者保健福祉月間（9月）における被害防止キャンペーン等

(2) **くらしの安全・安心推進員の活動支援** **【4,511千円】**

「くらしの安全・安心推進員」による高齢者の見守りや悪質商法によるトラブル防止など、消費生活に関する情報の収集・提供、啓発活動等を支援

○設置数：約300人

(3) **高齢者の特殊詐欺被害防止に向けた啓発事業** **【578千円】**

団体のリーダー等を対象に、特殊詐欺に関する最新のトラブル情報等をきめ細かく提供し、特殊詐欺の標的となりやすい高齢者への周知を依頼

○自治会・老人クラブ等のリーダーを対象とした出前講座（14回）

**3 インターネットトラブル等防止の強化**

(1) **若年者のインターネットトラブル防止啓発事業（警察本部）** **【800千円】**

若年者のインターネット利用による消費者トラブルや犯罪被害を防止するため、ネット情報に長けた「サイバー防犯ボランティア」を養成し、県警察が実施する小中学生対象のインターネットトラブル防止講習会の講師としての活動や各種啓発活動を実施

**4 事業者等との協働による取組の推進**

(1) **ひょうご消費生活三者会議による協働（企画県民部）** **【 - 】**

消費者・事業者・行政のネットワークである「ひょうご消費生活三者会議」で情報共有を図るとともに、相互に連携した取組を推進

○「ひょうご消費生活三者会議」構成団体（25団体）

消費者団体(10)、事業者団体(10)、専門家団体(2)、行政関係団体(3)

(2) **適格消費者団体活動支援（企画県民部）** **【1,450千円】**

事業者の不当な約款等に対し、差止請求を行うことのできる団体である適格消費者団体「ひょうご消費者ネット」が行う差止請求訴訟制度や、新たな被害回復制度等に関する啓発のためのシンポジウム等の開催やリーフレットの作成について支援

(3) **県版H A C C P 認知度向上大作戦（健康福祉部）** **【600千円】**

県版H A C C P の認知度向上及び知識を醸成するため、夏休み中の親子を対象に、自由研究のテーマになり、誰もが興味を持って参加できる事業を展開するとともに、出前講座、食の安全安心フェアなどの機会を捉え、子供に対しH A C C P 啓発資料を提供することで、食の安全安心を推進

(4) **食の安全安心推進事業(食のリスクコミュニケーションの推進) (健康福祉部)** **【377千円】**

子供から大人まで、各世代の理解力や興味に応じた内容により、総合的に食の安全安心を推進するため、各健康福祉事務所（保健所）や一般社団法人兵庫県食品衛生協会を中心に地域の特性にあった食の安全安心フェアの開催や、次代を担う子供に対し、将来にわたる衛生思想を定着させるため手洗い実践教室（6回）等を開催

## 5 消費者への普及啓発の推進（企画県民部）

### (1) 消費生活セミナー・出前講座の実施 【 - 】

消費者被害の防止や、消費生活に関する契約の知識等、安全安心な消費生活を実現するためのセミナー・出前講座等をグループや団体、企業等を対象に実施

### (2) 消費者月間重点ネットワーク事業の実施 【 - 】

県民の消費者問題に対する関心を高め、消費者力の向上を図るため、消費者月間（5月）に、くらしの安全・安心に関するキャンペーンや講演会等の啓発イベントを全県で重点的に実施

### (3) 消費生活情報の発信 【1,310千円】

「ひょうご消費者トラブル情報」等のメール配信や、ホームページ、ツイッター、新聞等を活用し、広く県民に最新の消費生活相談事例と対処法等安全安心な消費生活の実現にむけた消費生活情報を発信

## IV 消費生活協同組合の育成指導

2,356千円

### (1) 消費生活協同組合の育成指導（企画県民部） 【2,356千円】

消費生活協同組合の民主的な運営と健全な発展を図るため、業務及び会計について、法令及び定款等の遵守状況を指導検査

○検査実施組合数（9組合）

[問い合わせ先] 企画県民部県民生活局消費生活課 (078)362-3376