資料３の２

消費者行政施策の実施状況
及び平成 29 年度の取組方針

（資料中、平成 28 年度見込とあるのは 2 月末現在の見込み数値）

1. 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

消費者の安全と安心を確保するため、安全を害する恐れがある製品や役務に関する情報の収集や提供に努め、庁内関係課と連携してリスクコミュニケーションの充実を図る。

特に消費者の関心が高い食の安全・安心については、県民を対象とした講演会等の開催による積極的な情報提供や啓発に努める。

ア 食の安全・安心学習会

平成 27 年度から、食の安全・安心に関する事業者・生産者の取組について、現場を訪問し消費者として知見を高める内容の学習会を実施。

年度	テーマ	参加者数
H27	食の安全･安心学習会 ・9 月 25 日 魚沼市（26 人） ＨＡＣＣＰ（食品の衛生管理システム）の解説と導入食品工場見学 ・10 月 3 日 妙高市（27 人） ＧＡＰ（食の安全や環境保全）の解説と認証農場の見学 ・10 月 10 日 新潟市（48 人） 食物アレルギーについて、講演、ゲームなどにより理解を深める内容 「もっと知りたい・食物アレルギー」 講師 ＮＰＯ法人アトピッ子地球の子ネットワーク 丹 敬二 氏	101 人
H28	食の安全･安心学習会 ・7 月 23 日 新潟市(31 人) 県特別栽培農産物認証制度の解説と生産者施設の見学 ・8 月 6 日 柏崎市(24 人) 県特別栽培農産物認証制度の解説と生産者からの説明、田んぼの見学 ・9 月 24 日 新潟市(46 人) 南蛮エビの IQ 管理の解説と魚のさばき方教室 ・11 月 19 日 糸魚川市(37 人) 畜産安心ブランドについての解説と生産者からの説明	138 人

平成 29 年度は、食の安全・安心について学び、自らの消費行動が社会、経済、環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、持続可能な社会の形成に向け積極的に参画する意識を醸成する学習会として、事業者、関係団体などと連携して開催する。

（新潟県消費生活協同組合連合会に委託）

イ 食品の安全性の確保に向けた取組（継続）

○「新潟県産コシヒカリのＤＮＡ検査」の実施（農林水産部との連携事業）

新潟米に対する消費者の信頼を確かなものとするため、全国で新潟県産コシヒカリとして流通している商品のＤＮＡ検査を実施

○ 消費者の持込み食材放射性物質検査

・消費者の持込み食材等の放射性物質検査の実施（上中下越 ３カ所で受付）

〈検査実績〉

平成 27 年度 25 件

平成 28 年度 11 件（2 月末現在）

ウ　消費生活用製品等の安全確保（継続）

・製品安全３法による小売店への立入検査等を県内市町村と連携しながら、計画的に実施。（消費生活用製品安全法、電気用品安全方、家庭用品品質表示法施行事務）

(2)　消費者の自主的かつ合理的な選択機会の確保

商品購入や役務契約に際し、消費者と事業者の間の適正な取引を確保するとともに、消費者の自主的かつ合理的な選択が妨げられないようにするため、法律に基づき、取引や表示の適正化を図るため事業者指導等を行う。

特定商取引法に係る指導件数			景品表示法に係る指導件数		
	H27	H28 見込み		H27	H28 見込み
口頭指導	2	2	景品指導	0	1
文書指導	0	0	表示指導	14	7
合計	2	2	合計	14	8

事業者指導等を通じて得た情報により、消費生活トラブル防止の観点から広く注意喚起が必要と判断された場合には、速やかに関係機関、市町村に情報提供し、注意喚起を行う。

(3)　消費者に対する消費生活に関する教育の推進と啓発活動の充実

「消費者教育推進のための方策」を踏まえ、学生から社会人、高齢者など対象者に応じて､消費者被害防止とともに安全安心な消費生活に必要な情報や知識を修得できる機会の拡充に向け、多様な主体と連携して取り組む。

ア　啓発講座の開催、講師の派遣等

・　高校生、大学生、社会人、高齢者向けの各種講座開催の拡充に向け、関係団体、事業者等と連携する。
　特にインターネット関係については、専門的な知識を有する講師の派遣により実施する。

・　平成 28 年度に引き続き、消費者市民社会の考え方や若者、高齢者の消費者被害防止、効果的な情報発信等についての調査研究を教育関係団体等と協働で取り組む。
　また、消費者教育の推進、消費者教育を担うことが期待される教育関係者や関係団体を対象に、消費者教育の推進に向けた講師の派遣を行う。

・　高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者を見守る立場の福祉関係者等を対象とした学習会を開催。

・　新潟県金融広報委員会と連携して、金融経済情報の提供及び物やお金を大切にする金銭教育・金融教育の普及を図る。
　特に高校生向け消費生活講座がさらに拡大するよう、講師派遣時期の拡大や案内時期を学校の年間スケジュールに配慮して行うとともに、県弁護士会、県司法書士会、新潟県労働金庫など多様な主体との連携を深め、より効率的･効果的な実施に努める。

（講座等の実施状況）

講座名	概　　要	H27	H28 見込	備考
消費生活啓発講座	地域、グループなどで自主的に取り組む講座や学習会への県消費生活センター職員を講師として派遣	13 回 730 人	8 回 411 人	
簡易テスト講座	食品の性質を理解し、食品の扱い方や保存方法などの知識により商品の適切な選択、利用ができるよう講座を開催	2 回 19 人	3 回 51 人	
消費者力アップ講座	消費者として暮らしに必要な知識や判断力等を身につけるため、テーマを選定して講座を開催。	3 回 80 人	3 回 60 人	
大学･専門学校等での出前講座	悪質商法被害の未然防止のため、新入生等を対象に行う講座へ県消費生活センター職員を講師として派遣。	10 校 640 人	12 校 742 人	
高校生のための消費生活講座	高等学校に講師（金融広報アドバイザー）を派遣し、就職や進学を控えた高校生を対象に消費者意識啓発のための講座を行う。	63 校 8,946 人	68 校 10,152 人	金融広報委員会と連携
消費生活サポーター派遣による講座	自治会や地域団体などが消費生活トラブル防止のための講座を実施する場合に、消費生活サポーターを講師として派遣。	73 回 3,024 人	98 回 3,210 人	県消費者協会に委託
消費者力アップ通信講座	消費生活トラブルや環境に配慮した生活などに対して知識を深め、消費生活に関する問題に対して意識の高い消費者層育成のため、自宅で学習できる通信講座を実施。	62 人	－	消費生活ネットワーク新潟に委託
環境にやさしい生活出前講座	環境問題の専門家を県内各地の小中学校等に派遣し、３Ｒの取組等、環境にやさしい生活に関する出前講座を実施。	41 回 2,353 人	49 回 2,569 人	環境にやさしい買物運動実行委員会と連携

年度	概　　要	受講者数	備考
H27	地域ごとに対象者に応じた消費生活講座を開催 ・９月 12 日「安心できる介護への備え」（村上市　35 人） ・10 月 31 日「消費者が陥るワナ」（十日町市 58 人） ・11 月 17 日「私と家族のためのエンディングノート」（佐渡市 121 人） ・３月２日「消費者が知っておくべき法律」、３月 10 日「最近のインターネット事情」（連続講座　長岡市延べ 61 人）	４地域 5 回 275 人	県消費者協会に委託
H28	地域ごとに対象者に応じた消費生活講座を開催 ･9 月 3 日｢子どもたちのまわりには危険がいっぱい！｣(新潟市中央区 44 人) ・11 月 20 日「食品ロスを考える映画上映会と講演」（十日町市 84 人） ・11 月 21 日「豊かな暮らしを考える生活講座」（新潟市西蒲区 127 人） ・12 月 17 日「親子で学ぶネットトラブル講座」（新潟市南区 25 人） ・3 月 12 日「食品ロスを考える講座と映画上映会」(長岡市　70 人)	５地域 5 回 350 人	県消費者協会に委託

イ　消費生活サポーターの養成

地域における身近な消費生活問題の啓発や問題解決に向けたサポートを行う人材として、消費生活サポーターを養成。

（消費生活サポーター養成講座の実施状況）

年度	概　　要	受講者数	備考
H27	市町村の広報啓発事業への参画、各種講座等の講師や金融広報活動、消費生活相談など、地域で活躍する消費生活サポーターを養成（6日程度の連続講座） ・村上市（31人受講）、南魚沼市（21人受講）で開催	2回52人	県消費者協会に委託
H28	・三条市（43人受講）で開催	1回43人	

平成29年度は、地域における広報啓発活動等に加えて、高齢者等の見守りの担い手足りうる人材として養成する。（平成26年度以降は人材の少ない地域で開催してきたが、平成29年度は広域に参加しやすい長岡市での開催を計画。）

また、特別支援学校の生徒を対象にした啓発講座の実施拡充に向け、消費生活サポーターの学習会、学校との意見交換、調整などを行う。

(4)　消費者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保

消費生活に関する消費者や関係機関の意見を広く聞き、消費者施策への反映に努める。

・消費生活審議会、消費者教育推進地域協議会の開催
・消費者関連団体との意見交換等

(5)　消費者被害等の救済と苦情処理・紛争解決の促進

複雑化･多様化する消費者被害等について､被害の救済や苦情処理を行うとともに、全国消費生活情報ネットワーク（PIO-NET）を活用した相談機関の情報連携や住民への注意喚起を行う。

・県消費生活センターにおいて消費者の相談や苦情に応じ、国民生活センターや市町村消費生活センター等と緊密な連携を取りながら、迅速かつ効果的な処理に努める。
・消費者教育推進のため、その担い手となる関係者に向けて、相談状況から把握できる対象者ごとの消費生活トラブルの状況などをわかりやすく情報提供する。
・関係団体との連携による多重債務相談会等の実施

2. 市町村・消費者団体との連携や協働

(1)　市町村との連携と支援

地方消費者行政の現場は市町村であることを原則とし､県と市町村との連携を図り、市町村の取組を支援する。

・消費者行政推進交付金等を活用し、「新潟県消費者行政推進事業等補助金」により市町村の消費者行政強化の取組を支援
・市町村が行う消費者相談への対応のためのホットラインを県センターに設置

・市町村における相談窓口の整備を促進するため、県センター相談員による出張情報交換などの相談支援事業、「市町村消費生活相談体制整備促進支援事業」の実施や消費生活相談員研修を開催。
・PIO-NET 未配備市町村に対し、当該市町村の相談状況を提供
・市町村と消費者問題に携わる関係団体等との連携により、被害防止や啓発等の取組を進められるよう支援

○消費者行政推進事業等補助金事業　実績（千円）

年　度	H27	H28 見込み
決　算	72,237※	57,036
実施団体数	28 団体 (20 市 6 町 2 村)	27 団体 (19 市 6 町 2 村)

※H27 通話録音装置普及促進事業を追加で実施
（23 市町村実施：12,428 千円）

※補助金活用による相談員配置の状況
(H27)13 市町（燕市、魚沼市新規）
→（H28）15 市町（胎内市、妙高市新規）
→（H29）16 市町（小千谷市新規活用）
※相談員配置状況
（H20）９市→(H26) 16 市町→(H29)21 市町

○消費者関係団体連携による消費者行政推進事業（消費生活ネットワーク新潟へ委託）

消費生活ネットワーク新潟のほか、地域団体など多様な主体との連携により、高齢者・見守り者を対象とした啓発講座等の消費者行政推進事業の実施を調整するなど、市町村の取組を支援することで、市町村の消費者行政の充実・強化を図ってきた。

＜平成 28 年度実績＞
・コーディネーター1 名配置、対象市町村を訪問、情報交換
・10 市町村で延べ 18 回の啓発事業等の取組を支援
（市町村ごとの実状に応じ、地域の茶の間、民生委員、社会福祉協議会ボランティア、地域包括支援センター関連職員等を対象にした啓発講座等を実施できるよう、市町村関係課、関係機関、消費者関係団体等との連携を支援）
・平成 29 年度は 8 町村において啓発講座を自主開催の予定

○見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）構築支援事業
（消費生活ネットワーク新潟へ委託）

平成 29 年度新規事業として、市町村や消費者関係団体などとの連携により、地域の実状に合わせた消費者行政推進事業の実施や、高齢者等の見守りネットワークの構築、充実・強化に向けた市町村の取組を支援し、市町村の消費者行政の充実、強化を図る。

（平成 28 年度に消費者安全確保地域協議会を設置した市町村）
佐渡市、魚沼市

(2)　消費者団体等への支援・育成及び連携、事業者団体による自主的な取組の促進

消費者に対する啓発や教育など消費生活の安定と向上を図るため、消費者団体の活動の支援や育成を行う。また、消費者の安全の確保などに関して、事業者自らによる適正な事業活動の確保を図るとともに、事業者の自主的な取組の促進について協力していく。

・消費者団体の育成や指導（新潟県消費者協会、消費生活協同組合）
・事業者団体との連携（各種事業者団体との意見交換、関連事業連携）

3.　社会・経済情勢への対応

(1)　環境に配慮した消費行動と活動の推進

家庭から出るごみを減らすため、買い物のときから、ごみ減量につながる仕組みづくり等に消費者、事業者、報道機関及び行政が一体となって取り組み、環境を意識して行動する消費者（グリーンコンシューマー）の拡大を目指す。

〇環境にやさしい買い物運動実行委員会事業
・環境にやさしい出前講座
・３Ｒキャンペーン実施、環境にやさしい生活行動の周知、広報など

(2)　生活関連物資等の物価の監視

生活関連物資について、消費者がうわさ等に惑うことなく適切な消費行動を行えるよう、正しい価格動向及び需給状況について情報提供を行うとともに不当な価格形成の防止に資する。

・生活関連物資等の価格動向及び需給状況の調査・把握等
・物価の啓発及び物価情報の提供等

消費者教育の重点的な取組の実施状況（県主催事業）

（若者向け啓発講座の実施状況）

平成 27 年度：78 講座、 9,658 人受講

平成 28 年度：89 講座、10,949 人受講（講座数 14%増、受講者数 13%増）

講座名	概　　要	H27	H28 見込	備考
消費生活啓発講座	地域、グループなどで自主的に取り組む講座や学習会への県消費生活センター職員を講師として派遣	1 回 24 人	1 回 28 人	
大学・専門学校等での出前講座	悪質商法被害の未然防止のため、新入生等を対象に行う講座へ県消費生活センター職員を講師として派遣	10 校 640 人	12 校 742 人	
高校生のための消費生活講座	高等学校に講師（金融広報アドバイザー）を派遣し、就職や進学を控えた高校生を対象に消費者意識啓発のための講座を行う	63 校 65 回 8,946 人	68 校 73 回 10,152 人	金融広報委員会と連携
消費生活サポーター派遣による講座	自治会や地域団体などが消費生活トラブル防止のための講座を実施する場合に、消費生活サポーターを講師として派遣	2 回 48 人	3 回 27 人	県消費者協会に委託

（高齢者向け啓発講座の実施状況）

平成 27 年度：72 講座、3,055 人受講

平成 28 年度：92 講座、3,086 人受講（講座数 28%増、受講者数１%増）

講座名	概　　要	H27	H28 見込	備考
消費生活啓発講座	地域、グループなどで自主的に取り組む講座や学習会への県消費生活センター職員を講師として派遣	10 回 516 人	7 回 383 人	
消費生活サポーター派遣による講座	自治会や地域団体などが消費生活トラブル防止のための講座を実施する場合に、消費生活サポーターを講師として派遣	62 回 2,539 人	85 回 2,703 人	県消費者協会に委託

このほか、平成２７年度、見守りの担い手である民生委員への啓発講座を実施。

（インターネット利用に関連する消費者トラブル防止）

平成 27 年度：２講座、 48 人受講

平成 28 年度：７講座、121 人受講（講座数 250%増、受講者数 152%増）

講座名	概　　要	H27	H28 見込	備考
対象者層に応じた消費生活講座	地域毎に対象者に応じた消費生活講座を開催 12/17「親子で学ぶネットトラブル講座」 （新潟市南区）	―	1 回 25 人	県消費者協会に委託
消費生活サポーター派遣による講座（再掲）	自治会や地域団体などが消費生活トラブル防止のための講座を実施する場合に、消費生活サポーターを講師として派遣	2 回 48 人	3 回 27 人	県消費者協会に委託
消費者教育に関する講師派遣	スマートフォンの安全利用など、情報教育に関するテーマの講座に専門の講師を中学校長会、地域、中学校へ派遣。	―	3 回 69 人	

このほか、平成28年度、啓発の担い手である消費生活サポーターの学習会を実施。