

【当初案】

計画の推進体制と進行管理

- ・推進体制

消費生活審議会幹事会での総合調整

- ・進行管理

消費生活審議会に実施状況を確認・検証のうえ報告し、委員からの意見を聴取し、今後の施策へ反映

- ・計画の見直し

社会経済環境の変化に対応し、必要に応じて見直し

基本方針	概要	R6現状	R12目標
消費者被害の防止と救済	消費生活センター等の消費生活相談窓口の認知度	61.4%	90.0%
	若年層（１８歳・１９歳）の相談件数	86件	90件
	消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置 市町村の県内人口カバー率	6%	50%
消費者の安全・安心の確保	衛生管理の徹底及び監視指導（延べ巡回指導施設数）	3,784箇所	検討中
	法律・条例による事業者の指導の結果、解決した件数（年）	検討中	検討中
消費者の自立への支援	消費者啓発のための出前講座等の参加者数	5,308人	8,000人

【検討事項】

- デジタル関連（デジ戦：デジタル人材バンク & デジタルデバйд対策）
- カスハラ（未定）企業自体の規則・企業での教育・消費者としての自律・消費者向けの法制度…etc
- ネットリテラシー

【他府県指標を活用（抜粋）】

- ・消費者トラブルへの対応や消費者問題に関心のある高校生・大学生の割合
- ・消費者フェア参加者数
- ・府内の消費者行政担当職員研修参加率
- ・高齢者等を中心とした消費者トラブルの未然防止に向けた情報発信回数
- ・景品表示法に係る調査件数

【新規指標（案）】

※赤字は他府県参考、青字は新規（共に追加項目）

基本方針１ 消費者被害の防止と救済

- ・消費生活センター等の消費生活相談窓口の認知度
- ・若年層（１８歳・１９歳）の相談件数
- ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置市町村の県内人口カバー率

基本方針２ 消費者の安全・安心の確保

- ・衛生管理の徹底及び監視指導（延べ巡回指導施設数）
- ・法律・条例に基づいた悪質と疑われる事業者の調査件数（年）

基本方針３ 自立した消費者の育成・支援（「消費者力の向上」）

- ・消費者啓発のための出前講座等の参加者数
- ・消費者トラブルへの対応や消費者問題に関心のある高校生・大学生の割合
- ・消費者フェア参加者数
- ・高齢者等を中心とした消費者トラブルの未然防止に向けた情報発信回数
- ・【デジタル関連】 高齢化率の高い地域における市町村のデジタルデバйд対策を支援
- ・【ネットリテラシー関連】 高校生・大学生に特化した学校等への出張講座回数

基本方針４ 連携・協働と政策連携による消費者保護、消費者力の推進

- ・県内の消費者行政担当職員及び相談員の研修参加数
- ・【カスハラ関連】 県内消費者を対象としたカスタマー・ハラスメントについての理解度

【参考指標--他府県】

○京都府

- ・ダークパターン等に関する情報発信回数
- ・消費者安全確保地域協議会設置市町村の府内人口カバー率
- ・適正勧誘等の促進のための事業者訪問等の受入件数
- ・府内全地域において、中学校の消費者教材を活用した授業実例等の普及・啓発実施率
- ・コンシューマーボランティア（大学生）の活動回数
- ・SNS経由を含むインターネット消費生活相談及びFAQ等の主要な相談事例の活用件数
- ・府全体の消費生活相談（あっせん分）の解決率
- ・悪質商法及び不当表示通報サイトに関する情報発信
- ・事業者団体の自主ルール整備を行った団体数
- ・啓発や見守りを行ったコンシューマーボランティア等の人数
- ・エシカル消費に係るイベント参加者数

○兵庫県

- ・消費者トラブルへの対応や消費者問題に関心のある高校生・大学生の割合
- ・くらしのヤングクリエイター活動認定証交付数
- ・消費者教育出前講座を実施した高等学校・特別支援学校の学校数
- ・過去３年間に消費者トラブルに遭ったことのある人の割合
- ・消費者トラブルで既に支払いをしている人の割合
- ・くらしの安全・安心推進員による啓発活動数
- ・実施している県民の割合が60％以上のエシカル消費行動項目数
- ・エシカル消費に取り組む団体等の協働で取り組んだ事業数（３年間累計）
- ・最新の手口や対処法を掲載した体験ゲームや動画等の閲覧数（３年間累計）

○大阪府

- ・府民への情報発信回数・SNSフォロワー数
- ・消費者フェア参加者数
- ・府内の消費者行政担当職員研修参加率
- ・府内の相談員資格保有率
- ・１８８認知度

○和歌山県

※KPI的な指標はない

○滋賀県

- ・事業者向け景品表示法に係る講座における理解度
- ・食品製造工場および飲食店等の「衛生管理計画」の作成状況の確認と指導
- ・しらがメール／LINEの「消費生活情報」登録者数
- ・教育者向けの支援に関し、今後に役立つと回答した教育者の割合
- ・消費者教育教材「社会への扉」等を活用した、実践的な消費者教育を実施する高等学校の割合
- ・「エシカル消費」の実践として、地産地消を心掛ける消費者の割合
- ・食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合
- ・家庭系食品ロスの年間発生量（推計）
- ・「消費者ホットライン188」を知っていると回答した消費者の割合
- ・県消費生活センターによるあっせん解決率
- ・消費者安全確保地域協議会設置市町の県内人口カバー率
- ・県・市町の消費生活相談員の研修参加率

○三重県

- ・講習等の実施学校数（累計）
- ・消費生活トラブルに遭ったときに消費生活相談を利用するとした人の割合
- ・高齢者等を中心とした消費者トラブルの未然防止に向けた情報発信回数
- ・エシカル消費の認知度
- ・景品表示法に係る調査件数
- ・消費生活相談においてあっせんにより消費者トラブルが解決した割合
- ・消費生活相談員等の研修参加者数