

1. 全体指標

※ピンク色：目標達成

成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値				目標値 (H31)	備 考
		H28	H29	H30	H31		
クーリングオフ制度を知っている人の割合	76%	数値 77.8%	77.1%			85%	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 77.1%：よく知っている(22.5%)、ある程度知っている(54.6%) 見聞きしたことはあるがよく知らない(15.8%)、見聞きしたこともない(4.9%)
消費生活相談窓口を知っている人の割合	—	数値 87.9%	87.9%			H28 85% H29 90% H30 95% H31 100%	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 87.9%：名前や業務の内容、所在地、連絡先等知っている6.8%、名前や業務内容を知っている31.6%、名前は知っている49.5% 全く知らない9.7%
消費者被害に遭った人の割合	—	数値 9.6%	9.2%			8%以下	島根県政世論調査結果（H29.8実施） 9.2%： 被害にあった経験がない(79.8%)、わからない(6.7%)

2. 個別指標

基本方針・施策体系	成果指標名	現状値 (H27)	計画期間実績値				目標値 (H31)	29年度実績及び計画
			H28	H29	H30	H31		
I 安全で安心な消費生活の確保								
施策① 消費者事故等の未然防止・拡大防止	消費者被害注意情報提供回数	5	数値 4	15			15回以上 その他 (消費者庁発の注意情報を県HPIに掲載・市町村等への情報提供28回)	
施策② 規格・表示、取引行為の適正化	家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく事業者への立入検査件数	17	数値 27	28			20 県：奥出雲町横田（8店舗）、津和野町（6店舗） 市：松江市（2店舗）、浜田市（1店舗）、出雲市（2店舗）、益田市（4店舗）、安来市（4店舗）、雲南市（1店舗）	
施策③ 県民意見の反映	消費者団体等との意見交換回数	5	数値 6	26			6 消費者団体等ネットワーク化調査検討事業を通じて実施 25 消費生活協同組合連合会との意見交換 1	
II 消費生活相談体制の充実								
施策④ 県消費者センターの充実	消費者相談のあっせん時解決率	89%	数値 90.4%	89.5%			87% 県消費者センターへの相談件数 3,923件（昨年度比 719件増）	
施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援	巡回訪問を実施した市町村数（H31までの累計）	12	数値 13	19			19 巡回計画 15市町村（うち新規6市町）、その他要望があり16市町村巡回	
III 消費者教育の推進								
施策⑥ 消費生活情報の発信	消費生活に関する情報の提供回数	495	数値 1,119	1747			500 テレビ 10回、ラジオ200回、新聞 55回、広報紙 29回、フェイスブック 51回、ツイッター 1,466 回	
施策⑦ 消費者教育の総合的・一体的推進	消費生活に関する出前講座の実施回数	184	数値 185	181			170 対象別実績 若年者73回、高齢者55回、地域44回、職域9回	
	学校における消費者教育の実践研究数	3	数値 3	4			5 中学校技術家庭科研究会（2校）、社会科研究会（2校）	
施策⑧ 消費者団体への支援	県と民間の消費者行政事業協働件数	13	数値 15	15			15 消費者団体教育機能強化事業10団体、消費者月間1件（ゆめタウン益田）啓発イベント3件（高齢者向け、子育て世代向け、スサノオマジック）、パネル展1件	
施策⑨ 地域における消費者リーダーの育成	県主催の専門研修・講座の修了者数	72	数値 83	90			70 消費者リーダー育成講座 34人 消費生活相談員育成講座 45人 消費者リーダーレベルアップ講座 11人（上記講座修了者を除く）	
IV 高齢者等の消費者被害の未然防止								
施策⑩ 地域見守りネットワークづくりの推進	市町村の地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）が整備されている市町村数（H31までの累計）	—	数値 1	3			19 目標（新規）：28年度1市町村、29年度 5市町村、30年度 6市町村、31年度 7市町村 設立済：松江市 H28.10、飯南町H29.4、浜田市H30.2	
施策⑪ トラブルに遭わないための未然防止と救済	独居高齢者の個別訪問戸数	—	数値 64,370	32,000			32,000 警察を通じ、独居高齢者に啓発用メモ帳32,000部配布	