

◆第5期島根県消費者基本計画（計画期間：令和2年度～令和6年度） 評価シート

資料2-3

1 全体指標

目標達成は      で表示

| 成果指標名                         | 直近値<br>(R元) | 目標値           |               |        |        |        | 令和3年度実績の概要                                                                                               |
|-------------------------------|-------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |             | 実績値           |               |        |        |        |                                                                                                          |
|                               |             | R2            | R3            | R4     | R5     | R6     |                                                                                                          |
| クーリングオフ制度を知っている人の割合           | 81.9%       | 85.0%         | 85.0%         | 85.0%  | 85.0%  | 85.0%  | 島根県政世論調査結果（R3.8実施）<br>80.9%：よく知っている(25.4%)、ある程度知っている(55.5%)<br>見聞きしたことはあるがよく知らない(13.3%)、見聞きしたこともない(4.1%) |
|                               |             | 77.4%         | <b>80.9%</b>  |        |        |        |                                                                                                          |
|                               |             | 91.1%         | <b>95.2%</b>  |        |        |        |                                                                                                          |
| 消費生活相談窓口を知っている人の割合            | 91.0%       | 100.0%        | 100.0%        | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 島根県政世論調査結果（R3.8実施）<br>90.0%：名前や業務の内容、所在地、連絡先等知っている6.1%、名前や業務内容を知っている34.2%、名前は知っている49.7%<br>全く知らない8.0%    |
|                               |             | 87.5%         | <b>90.0%</b>  |        |        |        |                                                                                                          |
|                               |             | 87.5%         | <b>90.0%</b>  |        |        |        |                                                                                                          |
| 社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合 | -           | 40.0%         | 43.0%         | 70.0%  | 75.0%  | 80.0%  | 島根県政世論調査結果（R3.8実施）<br>62.1%：ある62.1%、ない20.2%、わからない16.1%                                                   |
|                               |             | 56.9%         | <b>62.1%</b>  |        |        |        |                                                                                                          |
|                               |             | (新規指標) 142.3% | <b>144.4%</b> |        |        |        |                                                                                                          |

2 個別指標

| 基本方針・施策                 | 成果指標名             | 直近値<br>(R元) | 目標値    |               |      |      |      | 令和3年度実績の概要                                                                                     |
|-------------------------|-------------------|-------------|--------|---------------|------|------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                   |             | 実績値    |               |      |      |      |                                                                                                |
|                         |                   |             | R2     | R3            | R4   | R5   | R6   |                                                                                                |
| 基本方針Ⅰ 消費者教育の推進          |                   |             |        |               |      |      |      |                                                                                                |
| 施策① 消費者教育の総合的・一体的<br>推進 | 消費者問題出前講座の開催回数    | 142回        | 170回   | 170回          | 170回 | 170回 | 170回 | 対象別実績 若年者41回、高齢者8回、地域その他7回、職域3回<br><消費者教育外部人材活用講師派遣事業><br>法律の専門家を講師とした授業等の実施回数28件（情報科学高校ほか11校） |
|                         |                   |             | 67回    | <b>59回</b>    |      |      |      |                                                                                                |
|                         |                   |             | 39.4%  | <b>34.7%</b>  |      |      |      |                                                                                                |
|                         | 学校における消費者教育の実践研究数 | 6件          | 5件     | 5件            | 5件   | 5件   | 5件   | 小学校家庭科教育研究会、社会科教育研究会                                                                           |
|                         |                   |             | 6件     | <b>2件</b>     |      |      |      |                                                                                                |
|                         |                   |             | 120.0% | <b>40.0%</b>  |      |      |      |                                                                                                |
| 施策② 消費者団体等の活動への支援       | 県と民間の消費者行政事業協働件数  | 17件         | 18件    | 18件           | 18件  | 20件  | 20件  | 明日への消費者活動支援事業（17団体）、消費者ネットしまね、<br>島根大学消費者研究会                                                   |
|                         |                   |             | 16件    | <b>19件</b>    |      |      |      |                                                                                                |
|                         |                   |             | 88.9%  | <b>105.6%</b> |      |      |      |                                                                                                |
| 施策③ 消費生活情報の発信           | 消費生活に関する情報の提供回数   | 436回        | 600回   | 600回          | 600回 | 600回 | 600回 | テレビ1回、ラジオ12回、新聞38回、広報紙等19回、<br>フェイスブック54回、ツイッター276回、ユーチューブ4回、その他6回                             |
|                         |                   |             | 1,188回 | <b>410回</b>   |      |      |      |                                                                                                |
|                         |                   |             | 198.0% | <b>68.3%</b>  |      |      |      |                                                                                                |

| 基本方針・施策                   | 成果指標名                                          | 直近値<br>(R元)       | 目標値    |        |        |        |                 | 令和3年度実績の概要                                                                              |
|---------------------------|------------------------------------------------|-------------------|--------|--------|--------|--------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                                                |                   | 実績値    |        |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | R2     | R3     | R4     | R5     | R6              |                                                                                         |
| 基本方針Ⅱ 消費生活相談体制の充実・強化      |                                                |                   |        |        |        |        |                 |                                                                                         |
| 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                                 | 91.9%             | 91.0%  | 91.0%  | 91.0%  | 91.0%  | 91.0%           | 県消費者センターへの相談件数 2,951件<br>(前年度 3,298件)                                                   |
|                           |                                                |                   | 88.1%  | 92.7%  |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 96.8%  | 101.9% |        |        |                 |                                                                                         |
| 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 (R6までの累計)                        | 19市町村<br>(H28~R元) | —      | —      | —      | —      | 19市町村<br>(R2~6) | 9月(隠岐の島町)、10月(吉賀町、海士町、西ノ島町、知夫村)<br>11月(浜田市、益田市、大田市)                                     |
|                           |                                                |                   | 6      | 8      |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 31.6%  | 73.7%  |        |        |                 |                                                                                         |
| 基本方針Ⅲ 消費生活の安全・安心の確保       |                                                |                   |        |        |        |        |                 |                                                                                         |
| 施策⑥ 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止 | 地域見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)が設置されている市町村数(R6までの累計) | 6市町               | 10     | 12     | 14     | 16     | 19市町村           | 松江市(H28.10)、飯南町(H29.4)、浜田市(H30.2)、西ノ島町(H31.1)、大田市(H31.2)、雲南市(R元.11)、美郷町(R2.3)、安来市(R2.4) |
|                           |                                                |                   | 8      | 8      |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 80.0%  | 66.7%  |        |        |                 |                                                                                         |
| 施策⑥ 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止 | 市町村の地域見守りネットワーク設置による県内人口カバー率(R6までの累計)          | 49.3%             | —      | —      | —      | —      | 100.0%          | 令和4年1月1日現在の住民基本台帳人口により算出                                                                |
|                           |                                                |                   | 55.6%  | 55.4%  |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   |        |        |        |        |                 |                                                                                         |
| 施策⑦ 消費者事故等の未然防止・拡大防止      | 消費生活相談窓口を知っている人の割合                             | 91.0%             | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0%          | 島根県政世論調査により把握(再掲)                                                                       |
|                           |                                                |                   | 87.5%  | 90.0%  |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 87.5%  | 90.0%  |        |        |                 |                                                                                         |
| 施策⑧ 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所への立入検査件数            | 26件               | —      | —      | —      | —      | 28回             | 県:川本町(6店舗)<br>市:松江市(4店舗)、浜田市(1店舗)、出雲市(2店舗)、安来市(3店舗)、雲南市(2店舗)                            |
|                           |                                                |                   | 15     | 18     |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 53.6%  | 64.3%  |        |        |                 |                                                                                         |
| 施策⑨ 県民意見の反映               | 消費者団体等との意見交換回数                                 | 13回               | —      | —      | —      | —      | 10回             | 市町消問研等との意見交換(書面1、TV会議6)、県生協連との意見交換<br>消費者ネットしまね学習会                                      |
|                           |                                                |                   | 6回     | 9回     |        |        |                 |                                                                                         |
|                           |                                                |                   | 60.0%  | 90.0%  |        |        |                 |                                                                                         |