

令和2年度徳島県消費者基本計画の取組内容及び進捗状況

資料3

事業の概要及びKPI(重要業績評価指標)	策定時	計 画					KPI 達成度	実 績 R2年度取組内容及び進捗状況	担当課	消費者 基本計 画
		H29	H30	R1	R2	R3				
1 消費者教育の推進										
(1)ライフステージに応じた消費者教育										
1 県内全ての高校で、消費者庁「若年者用消費者教育教材」を活用した授業を継続して実施します。		実施					◎達成	令和2年度についても、県内全ての高校・特別支援学校・高等専門学校において、教材を活用した授業を実施する。	消費者政策課	p12
2 平成29年度から各校種に応じて県内公立幼・小・中・高校において研究実践校を指定し、事例を収集します。 ⑳ 5校 → R3 25校(累計)				15校		25校	◎達成	県内公立幼・小・中・高校から研究実践校を新たに6校指定(累計22校)、各校の特色に応じた消費者教育を推進し、その成果を実践報告集としてまとめ、県内に広く普及・発信した。	学校教育課	p12
(2)消費者教育のための人づくり										
3 令和元年度までに、県内公立小・中・高校において、消費者教育の中心的な役割を果たす指導者を養成する講習会を実施します。		実施					◎達成	平成29年度から3年間、校種別に「消費者教育指導者養成講座」を実施し、計258名が受講した。令和2年度からは、「消費者教育校内研修等講師派遣事業」を実施し、校内研修等への講師派遣を通じて、消費者教育における教職員の指導力向上を推進した。	学校教育課	p14
4 平成29年度からは、消費者大学・大学院における講座において県内各大学から講師を招聘します。		講師 招聘					◎達成	○消費者大学校web講座 「いきいき健康法」徳島文理大学教授 鷲 春夫氏 「水害に備えよう」徳島大学教授 上月 康則氏 ○消費者大学校大学院web講座 「初めてのエンカル」鳴門教育大学大学院准教授 坂本 有芳氏 「地球と未来を変えるエンカル消費」四国大学短期大学部教授 加渡 いづみ氏	消費者政策課	p14
5 平成29年度にとくしま「消費者教育人材バンク」を構築します。		構築					◎達成	消費者教育人材バンクの登録団体を学校や地域における「出前授業」の講師として派遣している。	消費者政策課	p14
6 令和3年度までに、とくしま「消費者教育人材バンク」の登録実施団体を48団体(個人を含む)に増やし、登録団体相互の交流を行う場を設けます。				40団体		48団体	◎達成	消費生活に関する人材を開拓し、人材バンク登録者の増大に努めている。(1月末現在 48団体)	消費者政策課	p14
2 エシカル消費の推進										
(1)エシカル消費の推進										
7 平成29年度に、消費者・事業者・行政などが参画するエシカル推進のための組織を設置します。		設置 開催					◎達成	平成29年7月に消費者・事業者・行政が一体となったエシカル消費の推進母体「とくしまエシカル消費推進会議」を設置した。	消費者政策課	p16
新 令和6年度に県民の「エシカル消費の認知度」を50%まで高めることとし、令和3年度の認知度を40%にします。 H30:34% → R3:40% (→ R6:50%)		推進				40%	◎達成	令和元年度の認知度は40.9%となり、順調に認知度が向上している。	消費者政策課	p16

事業の概要及びKPI(重要業績評価指標)	策定時	計 画					KPI 達成度	実 績	担当課	消費者 基本計 画
		H29	H30	R1	R2	R3		R2年度取組内容及び進捗状況		
8 平成29年度に消費者大学校・大学院に「エシカル消費教育コース」を新設し、地域におけるエシカル消費の学習機会の充実を図ります。		新設	実施				◎達成	消費者大学校大学院Web講座「エシカル消費コース」 開講期間：令和2年10月20日～令和3年1月20日 受講生：35名	消費者政策課	p16
新 令和3年度に食品ロス削減の啓発活動の実施数(累計)を50とします。				30	40	50	◎達成	<R2年度取組内容及び進捗状況> ・「食品ロス削減啓発キャンペーン」の開催(10～11月：10回) ・「食品ロス削減啓発パネル展」の開催(10月：2回) ・「食品ロス削減出前授業」の開催(10月：3回) <計画目標の達成見込み> 順調 <今後の取組方針> 今後共、食品ロス削減に係る各種啓発キャンペーンや講座、出前授業等を実施し、広く県民に食品ロス削減に関する理解と関心を深めていただき、日々の実践活動に繋げることとする。	環境首都課	p17
9 エシカル消費関連フォーラムを毎年実施します。		実施					◎達成	エシカル消費に積極的に取り組む団体、事業者、自治体等に出演いただいた「地域×企業のためのSDGs実践セミナー」をオンデマンド配信し、広くエシカル消費の普及啓発を行った。	消費者政策課	p18
10 平成29年度に、エシカル消費貢献事業者・団体の表彰制度を創設します。		創設	実施				◎達成	5月の消費者月間に合わせて、1事業者へ「とくしまエシカルアワード」の表彰を行った。	消費者政策課	p18
11 令和3年度に、エシカル消費自主宣言事業者・団体数を50とします。		20		41		50	◎達成	事業者等によるエシカルな取組が広く情報発信されることで、他の事業者等への意識の向上が図られるとともに、商品やサービスを通じて消費者・事業者間のコミュニケーションが深まった。 ・エシカル消費自主宣言事業者数47団体(R3.1末)	消費者政策課	p18
(2)エシカル消費の教育の推進										
12 平成29年度に県内高校2校を「エシカル消費」リーディングスクールに指定します。		指定					◎達成	平成29年度・30年度に城西高等学校、吉野川高等学校の2校、平成30年度・令和元年度に城ノ内高等学校を「エシカル消費」リーディングスクールに指定し、多様な主体と連携して取組を推進し、その成果を発表会での報告、イベントへの出展、成果報告集の作成などを通じて県内外に広く普及・発信した。	学校教育課	p18
13 県内全ての公立高校に結成した「エシカルクラブ」において、学校の特色に応じた啓発・実践活動を推進します。				全校 結成	推進		◎達成	令和元年度に県内全ての公立高校(分校及び定時制含む)に「エシカルクラブ」を設置し、各校の強みをいかした取組を推進し、その成果をまとめたパネルや成果報告集を作成し、県内外に広く普及・発信した。	学校教育課	p18
3 消費者志向経営等の促進										
(1)消費者志向経営の促進										
14 令和3年度までに、県内の消費者志向自主宣言事業者数を50とします。	0					50	◎達成	消費者志向自主宣言事業者数 34社(R2.12月末現在)	消費者政策課 商工政策課	p20

事業の概要及びKPI(重要業績評価指標)	策定時	計 画					KPI 達成度	実 績	担当課	消費者 基本計 画
		H29	H30	R1	R2	R3		R2年度取組内容及び進捗状況		
(2)内部通報者の保護と事業者倫理の向上										
15 平成29年度に、県内全ての市町村に、労働者からの法令違反行為の通報を受ける窓口を設置します。		設置					◎達成	県内全ての市町村に、労働者からの法令違反行為の通報を受ける窓口を設置した。	消費者政策課	p21
新 市町村担当者等への研修会及び一般県民向けの啓発イベントを毎年実施します。 (令和2年度からは毎年3回以上実施)		実施			3回以上	3回以上	◎達成	○市町村向け公益通報担当者研修会を実施(令和2年8月4日) ○四国大学消費者教育講座で講演を実施(令和2年12月7日) ○県職員向けeラーニングを実施予定(2月～3月頃)	消費者政策課	p21
4 消費者の安全・安心の確保、被害の救済										
(1)消費者相談・被害防止体制の充実・強化										
16 平成29年度に市町村消費生活センター設置率100%とする		100%					◎達成	全県域に広域連携を含めた市町村消費生活センター設置済み 市町村消費者生活センターの支援を行っている。	消費者政策課	p22
17 平成29年度に県内消費生活相談員懇談会を設置する。		設置	開催				◎達成	・消費生活相談員懇談会 令和2年8月7日実施 令和3年3月実施予定	消費者政策課	p22
18 平成28年度から実施している「消費生活相談員養成講座」受講者の中から、消費生活相談員資格及び消費生活アドバイザー資格の合格者があわせて毎年10人以上となるよう、取組を進めます。		10人以上	10人以上	10人以上	10人以上	10人以上	○ほぼ達成	「消費生活相談員等養成講座」を開催し、計15回の講座及び通信論文添削講座を実施した。 ※徳島県関係合格者10名の内、9名が養成講座受講者	消費者政策課	p24
新 消費者が身近な場所で質の高い相談が受けられるよう全市町村に設置された消費生活センターの相談体制を充実・強化するため、「徳島県消費生活相談員人材バンク」を創設し、消費生活相談員の確保を図ります。 徳島県消費生活相談員人材バンク登録者数(累計) (R1:5人→R3:15人)				5人		15人	○ほぼ達成	県内消費生活センター、市町村、関係団体等に周知するとともに、「消費生活相談員等養成講座」の受講要件に、試験合格者は人材バンクに登録することとし、消費生活相談員の人材確保を図った。 現時点 累計8人(R3.2.19現在)	消費者政策課	p24
(2)見守りネットワークによる高齢者や障がい者等の消費者被害防止										
19 令和元年度までに、見守りネットワーク構築に向け、全県域で消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を設置します。			全県設置				◎達成	計画より1年前倒しの平成30年度末に、全県域で消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を設置した。	消費者政策課	p26
新 令和元年度に配置した「見守りコーディネーター」の資質向上を図るため、高齢者被害防止に精通した講師による研修会を開催します。				実施			◎達成	高齢者被害防止に関する研修会を「見守りコーディネーター」を対象に3月に開催予定	消費者政策課	p26
20 平成29年度から実施している、高齢者世帯を対象とした不審電話撃退装置無償貸出事業を継続し、貸出率95%以上を維持します。		95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	◎達成	平成29年7月から、県内の高齢者のみで居住する者を対象に、不審電話撃退装置300台の無償貸出事業(貸出期間1年間。希望すれば延長可能)を継続実施しており、令和2年11月末で267台を設置している(27台が故障で貸出不能のため、貸出率は約97.8%)。	県警	p26

事業の概要及びKPI(重要業績評価指標)	策定時	計 画					KPI 達成度	実 績	担当課	消費者 基本計 画
		H29	H30	R1	R2	R3		R2年度取組内容及び進捗状況		
21 平成29年度に、徳島県高齢運転者等交通事故防止対策プロジェクトチームを設置し、運転免許を返納した後も、交通手段の確保を含め、安心した暮らしができるサポートについて検討・実施することとします。		P T 設置	検討 実施				◎達成	高齢者運転免許自主返納者向けの優遇店ガイドブックの内容について充実を図る。	消費者政策課	p27
新 高齢者運転免許自主返納者対象優遇店ガイドブックの協賛事業者を拡充します。 協賛事業者 R1:210事業者→R2:240事業者→R3:270事業者				210 事業者	240 事業者	270 事業者	◎達成	協賛事業者 221事業者(令和2年3月末時点) 令和2年度末には、240事業者達成見込み	消費者政策課	p27
22 くらしのサポーター認定者数(累計) ㉙ 560人 → ㉚ 590人 → ① 620人 → ② 650人 → ③ 680人		560人	590人	620人	650人	680人	○ほぼ 達成	くらしのサポーター認定者数 632人(令和2年11月末時点) 今年度末には達成見込み	消費者政策課	p28
23 消費生活コーディネーター認定者数(累計) ㉙ 50人 → ㉚ 55人 → ① 60人 → ② 65人 → ③ 70人		50人	55人	60人	65人	70人	◎達成	コーディネーター認定者数 71名(令和2年11月末現在) なお、3人退任	消費者政策課	p28
(3)商品・サービス・商品取引の安全性確保										
新 #8000の相談実績 ㉙ 9,990件 → ㉚ 11,200件		9990件	10000件	11000件	11100件	11200件	△未達成	令和2年11月末時点実績:4,792件 新型コロナウイルス感染症の影響により、子どもの感染症患者が減少したことに伴い、#8000利用者も減少。 チラシを医療機関へ配布、市町村広報誌への事業内容掲載依頼など利用促進・普及啓発を実施した。	医療政策課 広域医療室	p30
(4)食品の安全性確保及び表示等の適正化										
24 HACCP認証施設(累計) ㉙ 10件 → R3 55件		10件	12件	45件	50件	55件	◎達成	令和元年度末認定施設数 51件、徳島県HACCP認証制度を継続し、なお一層の衛生管理水準の向上を図る。	安全衛生課	p31
25 食品表示Gメンによる立入調査・検査件数を、毎年3、200件以上とする。		3200 以上	3200 以上	3200 以上	3200 以上	3200 以上	○ほぼ 達成	食品関連事業者や飲食店事業者への立入調査・検査の他、各保健所と連携した広域監視活動により、食品表示の監視・指導を進めている。 ・立入調査・検査件数:1,035件(R2.10.31)	安全衛生課	p33
26 食品表示ウォッチャーによる調査件数を、毎年1,000件以上とする。		1000以上	1000以上	1000以上	1000以上	1000以上	○ほぼ達成	一般消費者に加え、子育て世代や大学生、高校生など幅広い世代を食品表示ウォッチャーに登録し、食品表示に関する情報収集に併せて、食品表示制度を正しく理解し、適切な消費活動に活用できる人材の育成を進めている。 ・食品表示ウォッチャー調査件数480件:(R2.10.31)	安全衛生課	p33
27 食に関する正しい知識の普及に関するイベント(リスクコミュニケーション)等参加者数を、毎年900人以上とする。		900 以上	900 以上	900 以上	900 以上	900 以上	△未達成	食に関する多彩なリスクコミュニケーション等機会の提供と併せて、プロジェクトの成果として開発されたリスクコミュニケーションの理解度を高めるプログラムの実証を通じて、消費者と事業者の相互理解を促進している。 ・イベント等参加者数:143人(R2.10.31)	安全衛生課	p34

事業の概要及びKPI(重要業績評価指標)	策定時	計 画					KPI 達成 度	実 績	担当課	消費者 基本計 画
		H29	H30	R1	R2	R3		R2年度取組内容及び進捗状況		
5 消費者市民社会の「徳島モデル」形成に向けた取組										
(1)関係機関・関係団体との連携強化										
28 消費者庁や、県内外の消費者や自治体・企業・教育機関等が、消費者行政・消費者教育等について自由に議論する場として、平成29年度に、「とくしま消費者行政プラットフォーム」を県庁10階に開設します。また、毎年、300回以上の会議等による利用実績をめざします。		300回以上	300回以上	300回以上	300回以上	300回以上	◎達成	消費者庁新未来創造戦略本部の行うモデルプロジェクトに関する会議や打合せ、及び行政機関・民間企業・消費者団体による視察など ＜利用実績＞ H29年度(362回), H30年度(431回), R1(H31)年度(523回), R2年度11月末時点(414回)	消費者政策課	p35
(2)時代の変化に即応した消費者問題への取組み										
29 平成29年度に徳島版「地方創生特区」を設置します。		指定					◎達成	◇「新北海道再興戦略特区」(板野町) ・見守りリストの作成など消費者被害防止のための見守り活動の強化 ・不招請勧誘の禁止など新たな課題解決に向けた実証的な取組の推進 ・エンカル消費の普及促進及び消費者教育の推進	消費者政策課 Society 5.0推進課	p36
新 令和元年度に「国際連携ネットワーク」を構築し、本県の消費者行政・消費者教育が一層進化するよう、取組を推進します。				構築	推進		◎達成	「徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク(TIS)」をR2.2月に設立, 会議開催 R2.11月に同会議開催	消費者政策課	p37
新 ネットワーク会議・国際会議の参加者数(累計) R2:200人 → R3:400人					200人	400人	◎達成	とくしま国際消費者フォーラム2020をR2.11.4から「専用WEBサイト」でオンデマンド配信を開始し, 配信初日に完成試写会を実施 ＜参加者数＞ 209名(完成試写会88名+配信初日のWEBサイト訪問数121名)	消費者政策課	p37