

重点的に取り組む項目

本計画においては、計画の基本理念「県民だれもが、自ら考え自ら行動できる自立した消費者となり、安全で安心して暮らすことができる、消費者被害のない広島県」の実現に向け、5年後の広島県の姿を提示しています。

この5年後の広島県の姿を実現するために、計画期間中に取り組む施策の中で、特に必要な取組を「重点的に取り組む項目」と位置付け、次の3つの項目について推進していきます。

5年後の広島県の姿

- ◆ 県や隣接した市町のバックアップ体制が整備され、県内どこの消費生活相談窓口でも同様のサービスを受けることができます。また、窓口の役割が県民に理解され、相談しやすい身近な存在として認知度が向上しています。
- ◆ 安全・安心な消費生活を送れるよう、消費者被害を防止する様々な仕組みづくりが進められています。
- ◆ 関係機関等の連携体制が構築され、ライフステージに応じた消費者被害防止のための消費者教育が行われています。



重点的に取り組む項目

- | | |
|-------|------------------------|
| 重点項目1 | 市町相談体制の充実に向けた支援 |
| 重点項目2 | 高齢者・若者の消費者被害防止に向けた取組強化 |
| 重点項目3 | 消費者被害防止に向けた消費者教育の推進 |

5年後には、県や隣接した市町のバックアップ体制が整備され、県内どこの消費生活相談窓口でも同様のサービスを受けることができます。また、窓口の役割が県民に理解され、相談しやすい身近な存在として認知度が向上しています。

このような市町の相談体制の充実に向けて強力に支援していきます。

【 目標及び取組の方向 】

➤ すべての市町が週5日以上窓口を開設している体制を構築します

⇒ ICT を活用した相談エスカレーション（県・市町相談員の共同処理）の促進

◆ 相談窓口を週5日以上開設する市町数

現状（H25年度）

14市町



目標（H31年度）

23市町（全ての市町）

➤ どこの相談窓口でも、問題解決に向けて、同じ答えが得られる仕組みを構築します

⇒ 相談体制は専門資格（国家資格）を有する相談員を配置

⇒ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等の導入による相談情報の共有の促進

⇒ 県・市町の相談対応連携マニュアルの作成

⇒ 県内の相談員が毎年度全員参加できるレベルアップ研修の実施

◆ PIO-NET 設置又は LGWAN 等利用市町数

現状（H25年度）

14市町



目標（H31年度）

23市町（全ての市町）

➤ 相談窓口の認知度を向上させます

⇒ 県・市町広報誌等を活用した相談窓口の積極的な周知

◆ 消費生活相談窓口の認知度

現状（H24年度）

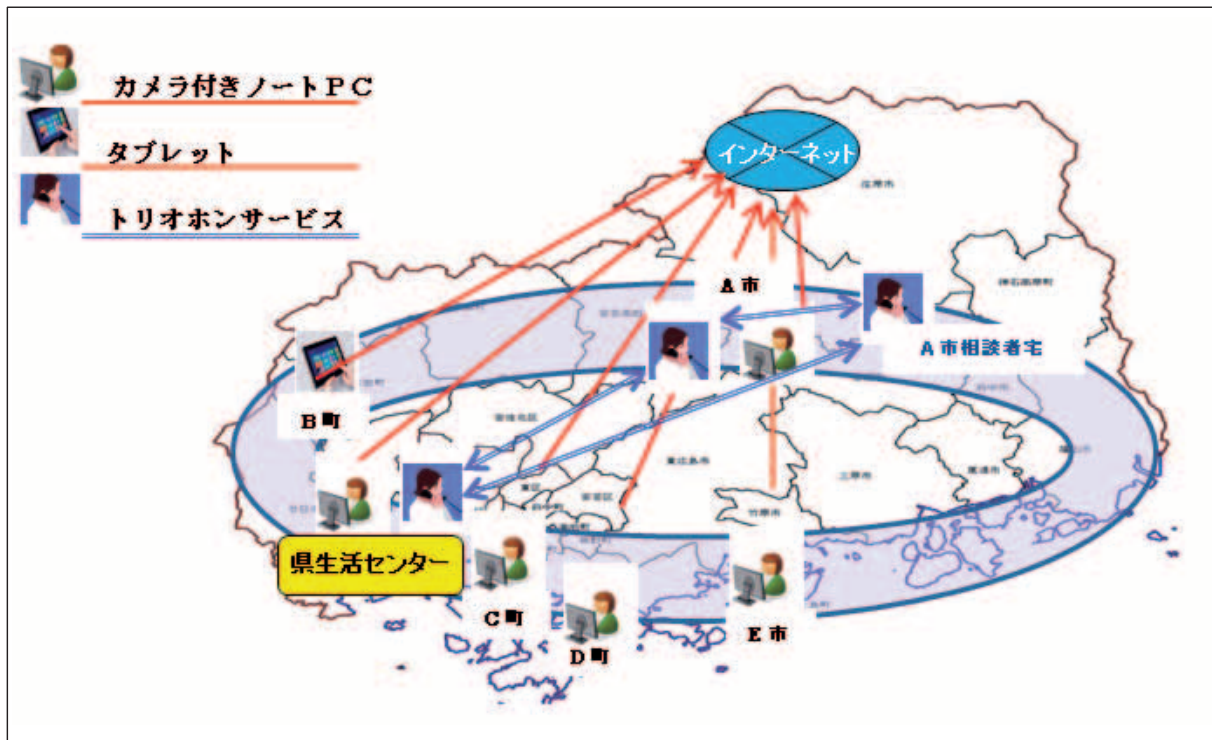
71.9%



目標（H31年度）

80%

参考（ICTを活用した支援イメージ図）



ICT 活用の様子

5年後には、安全・安心な消費生活を送れるよう、消費者被害を防止する様々な仕組みづくりが進められています。

特に、高齢者・若者の消費者被害防止に向けた取組を強化していきます。

1 高齢者

【 目標及び取組の方向 】

➤ すべての市町と連携して高齢者の見守り体制を充実強化します

⇒ 地域における見守り体制の促進、見守る立場の人への的確な情報提供

- ・ 市町や福祉団体・介護事業者等、高齢者を取り巻く関係団体と連携を強化し、本来の業務に高齢者が消費者被害に遭わないよう見守る視点を加えた見守り体制を整備します。
- ・ 見守る立場の人に対する研修を実施した市町等に、研修受講者を中心に各地域に研修内容の取組を広げ、見守り体制を構築するよう働きかけていきます。
- ・ 市町が見守り研修を行う場合の開催支援や、見守る立場の人に消費者被害防止情報等をメールマガジン等で提供することにより、地域の高齢者の見守り体制を充実強化します。

◆ 高齢者の消費者被害防止のための見守り体制がある市町数

現状（H25年度）	⇒	目標（H31年度）
6市町		23市町（全ての市町）

◆ 「見守りねっと」メールマガジン登録者数

現状（H25年度）	⇒	目標（H31年度）
279人		3,000人

2 若者

【 目標及び取組の方向 】

➤ 若者の相談窓口の認知度を高め、利用を促進します

⇒ インターネットを活用した相談窓口等の情報発信，メール相談への誘導

- ・ インターネットの利用率の高い若者に対して，ホームページやSNS等を活用し，消費者被害防止情報やメール相談の利用・活用情報等を発信します。
- ・ 情報発信することにより，相談窓口の認知度を高め，消費者トラブルや被害にあったときの相談窓口の利用を促進します。

◆ 若者の消費生活相談窓口認知度

現状（H24年度）

39.2%



目標（H31年度）

70%



ナッキー&ネイラー



ムーチヨ

〔広島県若者向け消費者啓発キャラクター〕

5年後には、関係機関等の連携体制が構築され、ライフステージに応じた消費者被害防止のための消費者教育が行われています。

消費者被害防止に向けて、効果的な消費者教育を推進していきます。

【 目標及び取組の方向 】

➤ 消費者教育に係る情報を集約し県民に提供します

⇒ 県内の消費者教育に係る情報の集約と発信

- 県内の消費者団体等が行っている、出前講座や講師派遣等の消費者教育に係る情報を集約します。
- 集約した情報を、県ホームページに掲載するとともに、市町や教育委員会等と連携し、講師あっせんや学校・地域等に情報提供します。

⇒ 的確な教材・啓発資料の提供

- 出前講座等に活用する教材・啓発資料を作成し、提供します。

⇒ 受講者の意見等のフィードバック

- 出前講座等の受講者の感想等を聞き、今後の講師派遣や講座内容の検討に活かします。

◆ 県・市町開催の啓発講座等の実施状況

現状（H25年度）	⇒	目標（H31年度）
県・21市町 344回		毎年度、県・23市町（全ての市町） 毎年度、現状以上の回数

参考（消費者被害防止に向けた消費者教育推進のイメージ図）

