

プロジェクト名	地方及び全国の消費者行政の進化に資する成果	今後取り組むべき課題
<p><b>若年者向け消費者教育の取組</b>                      平成29年度: 13,896千円の内数                      平成30年度: 21,795千円の内数                      平成31年度: 27,555千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>徳島県内の全ての高等学校等において「社会への扉」を活用した消費者教育の授業の実施</li> <li>「社会への扉」を活用した授業実践報告会の開催</li> <li>各高等学校等における「社会への扉」の活用のポイントをまとめた事例集や、授業の実施効果に関する高校生へのアンケート調査結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラムに基づき、2020年度までに全ての都道府県の全高校で実践的な消費者教育の実施</li> <li>徳島県において開催した授業実践報告会を参考に、全国の状況を踏まえて、推進が遅れている地域で報告会を開催</li> </ul>
<p><b>見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の構築</b>                      平成29年度: 2,558千円の内数                      平成30年度: 2,558千円の内数                      平成31年度: 2,593千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国で初めて人口5万人以上の全市町で協議会を設置</li> <li>平成30年度末までに県内全市町村においても設置</li> <li>設置加速のポイントを含む事例集の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事例集を活用した協議会設置の全国展開</li> <li><u>協議会が有効に機能しているかの検証、活性化方策の検討、事例収集</u></li> </ul>
<p><b>倫理的消費(エシカル消費)の普及</b>                      平成29年度: 17,382千円の内数                      平成30年度: 17,339千円の内数                      平成31年度: 17,443千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>徳島県における倫理的消費に関する意識調査の経年実施により、認知度等の状況を把握</li> <li>倫理的消費に関するイベントの実施、取組事例の収集・発信により、倫理的消費の普及・啓発を促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>徳島県内において、意識調査、取組事例の収集、地域版プラットフォームとの連携を継続して実施</u></li> </ul>
<p><b>食品ロスの削減</b>                      平成29年度: 5,824千円の内数                      平成30年度: 6,068千円の内数                      平成31年度: 4,151千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>徳島県内のモニター家庭において食品ロス削減の取組の効果を調査し、その結果を活用して、イベントにおけるパネル展示及び啓発用パンフレット更新を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実証事業の取組及び結果を基に、新たな啓発資材を作成し、全国の地方公共団体へ配布するとともに、消費者が食品ロスを理解し、削減の取組に利用できるようウェブサイトを充実</li> <li><u>家庭での食品の保管と食品ロスに着目したヒアリングを実施</u></li> </ul>
<p><b>子どもの事故防止</b>                      平成29年度: 14,782千円の内数                      平成30年度: 2,986千円の内数                      平成31年度: 2,114千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの事故防止に関する意識・行動について、子どもの発達段階に応じた調査を実施</li> <li>調査結果を踏まえた徳島県内自治体への有効な啓発手法提示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査結果の詳細な分析</li> <li>調査結果を踏まえた関係機関との連携した有効策の展開</li> </ul>
<p><b>栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育</b>                      平成29年度: 12,609千円                      平成30年度: 9,356千円                      平成31年度: 該当予算なし</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>藍住町等徳島県内での検証結果を基に、地域で実践する際のポイントをまとめた実施要領を作成</li> <li>栄養成分表示に係る自治体・事業者団体の支援状況についての照会結果を公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施要領を活用した取組を全国的に実施</li> <li>自治体等における栄養成分表示を活用した消費者教育の実態把握</li> </ul>
<p><b>消費者志向経営の推進</b>                      平成29年度: 7,757千円                      平成30年度: 7,943千円の内数                      平成31年度: 4,920千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者志向経営を推進する地方組織として「とくしま消費者志向経営推進組織」を設立</li> <li>県内28事業者が「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>徳島県内における消費者志向経営推進の取組の拡大</u></li> <li>徳島における取組を参考にしながら、近隣県へ消費者志向経営の推進の取組を展開</li> </ul>

プロジェクト名	地方及び全国の消費者行政の進化に資する成果	今後取り組むべき課題
<p><b>公益通報受付窓口(市区町村)及び内部通報制度(事業者)の整備促進</b>                      平成29年度:該当予算なし                      平成30年度:該当予算なし                      平成31年度:該当予算なし</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内の全自治体で通報受付窓口(内部・外部)を整備</li> <li>・県内全市町村共通の通報受付窓口(外部)を整備</li> <li>・県内の事業者団体内に共通の通報受付窓口を整備・運用</li> <li>・県が職員向けに独自のeラーニング教材を作成</li> <li>・県が民間事業者向け通報対応マニュアルを作成・公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市区町村の通報受付窓口整備の全国展開</li> <li>・事業者の内部通報窓口の普及・啓発 (窓口設置のメリットや認証制度を積極的に紹介)</li> </ul>
<p><b>食品に関するリスクコミュニケーション</b>                      平成29年度:該当予算なし                      平成30年度:13,529千円の内数                      平成31年度:7,352千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的リスクコミュニケーション手法の検討と試行</li> <li>・リスクコミュニケーター養成手法の検討と試行</li> <li>・上記2つの取組に基づき、全国の地方公共団体の参考となるマニュアルの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の2つの取組を引き続き<u>徳島県内で実施・検証</u>するとともに、全国の地方公共団体へ展開。</li> <li>・<u>実施状況等を踏まえ、随時マニュアル等を改訂。</u></li> </ul>
<p><b>シェアリングエコノミーに関する実証実験等</b>                      平成30年度:15,938千円                      平成31年度:12,435千円</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣官房シェアリングエコノミー促進室と連携し、プラットフォーム利用者がシェアリングエコノミーを安全安心に利用するための啓発資料を作成(予定)</li> <li>・若者が活用しやすい消費生活相談について、研究会を立ち上げて検討を開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発資料の効果的な普及(事業者との連携など)。</li> <li>・<u>若者が活用しやすい消費生活相談の枠組みを検討し、模擬相談を実施。</u></li> </ul>
<p><b>行動経済学等を活用した消費行動等の分析・研究</b>                      平成29年度:16,500千円の内数                      平成30年度:22,488千円の内数                      平成31年度:23,656千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供の消費者行動への影響と効果的・効率的な情報提供の在り方を把握するため、「健康と生活に関する社会実験」を実施中(2019年度に調査結果の分析・公表予定)</li> <li>・上記実験のモニター(被験者)募集の対象者に対するアンケート調査を実施し、報告書を公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>引き続き実験の結果を分析し、報告書にとりまとめ</u>、現在の情報提供手段の効果の有無・程度を示すことに加え、今後の消費者行政にいかす基礎資料として活用</li> </ul>
<p><b>障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査</b>                      平成29年度:16,500千円の内数                      平成30年度:22,488千円の内数                      平成31年度:23,656千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまであまり例のなかった障がい者本人及び支援者に対する消費行動と消費者トラブルに関するアンケート調査を実施し、その実態を明らかにするとともに、報告書を公表</li> <li>・消費者トラブルの詳細をヒアリングにより収集し、未然防止・早期解決のための事例集を公表(予定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島県や岡山県を中心に、<u>事例集を使った出前講座を行い、その経験と知見を元に、講義の手引き等の作成を検討</u></li> <li>・徳島県や岡山県を中心に、<u>障がい者団体及び障がい者施設へ消費生活センターの周知・啓発活動を実施</u></li> </ul>
<p><b>若者の消費者被害の心理的要因からの分析</b>                      平成29年度:4,771千円の内数                      平成30年度:4,199千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート調査(全国1万人規模)及びヒアリング調査を実施し、検討会報告書を公表</li> <li>・購入・契約に至りやすい「リスクな心理傾向」を測るチェックシート等を作成・公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若者の消費者被害防止に役立てるため、検討会の成果について県内にとどまらず広く周知・広報を実施し、若者に向けてパンフレットや各種チェックシート等を普及</li> </ul>
<p><b>過疎地域等の消費活動特性に関する調査・分析</b>                      平成30年度:4,199千円の内数                      平成31年度:3,398千円の内数</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島県内の過疎地域等でアンケート及びヒアリング調査を実施し、中間報告として県内調査の報告書を公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過疎地域の消費活動特性について、更なる特徴を把握するため、全国規模の比較調査等の実施を検討</li> </ul>

# 成果と課題

## (成果)

- 消費者庁のモデルプロジェクトについては、全国展開につながるものや、模範となる取組の発信につながる成果
  - 常駐職員が地域のキーパーソンを知る徳島県と連携することで実証実験を円滑に展開
  - 効果検証を踏まえたモデルケースの構築、全国展開に資する事例収集
- 消費者庁の基礎研究プロジェクトについては、これまでに十分に取り組めていなかった分野の分析・研究を実施。専門家の評価も高く、今後の消費者行政の発展につながる成果
  - 地域の関係機関の協力の下、円滑にデータ収集
  - 外部研究者との協働を通じ、研究成果のみならず職員の能力向上にも貢献
- 国民生活センターの研修については、徳島独自の講座として、人気が高く特色ある研修も実施
- 国民生活センターの商品テストについては、県内モニター家庭等の協力の下、円滑に実態調査
- 地方創生の観点からは、職員の滞在、出張者の増加等、人の流れの創出に一定の成果

## (課題)

- モデルプロジェクトや基礎研究プロジェクトについては、これまでの成果も踏まえつつ、さらに内容を深めるべきものも存在
- 研修については、十分な参加者が集まらない講座が多い
- 商品テストについては、分析など多くの作業を県外で実施
- テレビ会議の活用で一定の意思疎通はできるが、接続先が限られる上、対面の場合に比べ、「様子や状況が分かりにくい」、「真意を伝えにくい」といった課題も存在
- 交通アクセスについては、県内の公共交通機関、県外への移動等、引き続き制約

參考資料

# 消費者行政新未来創造オフィスによる地方創生への直接の貢献(大まかな試算)

## 消費者行政新未来創造オフィス職員の居住

29年度 34名×9か月(約5,400万円 )  
 30年度 34名×12か月(約7,200万円 )

- 徳島県外の組織出身の職員は34名(平成31年3月現在)
- なお、平成29年度は7月(オフィス開設)から9か月間を計上  
 1人当たり1か月間の居住にかかる費用は、176,086円と仮定  
 (総務省 家計調査(2017年)「第3表 都市階級・地方別1世帯当たり1か月間の収入と支出(単身世帯のうち勤労者世帯)」から、中国・四国地方の消費支出額を引用)

## 徳島県内の事業者等への業務委託等

29年度 約4,800万円  
 30年度 約2,700万円

- 消費者行政新未来創造オフィスの運営や消費者行政新未来創造プロジェクトの実施に係る、徳島県内の事業者等への委託費・県内会場借料、及び徳島県内のモニター等への協力謝金を計上(国民生活センター分は平成31年2月15日時点)

## 徳島県外からの国民生活センターの研修への参加

29年度 宿泊約280泊、日帰り約40回(約400万円 )  
 30年度 宿泊約360泊、日帰り約0回(約500万円 )

- 徳島県外からの受講者は、3日間の研修では2泊、2日間の研修では1泊、1日間の研修では0泊(ただし、午前開講のものについては前泊のため1泊)と仮定し、推計  
 宿泊を伴う出張は1泊当たり約15,000円、宿泊を伴わない出張は1日当たり約5,000円の費用がかかると仮定

## 消費者庁職員等の徳島県への出張等

29年度 宿泊約300泊、日帰り約450回(約700万円 )  
 30年度 宿泊約210泊、日帰り約320回(約500万円 )

- 消費者庁及び国民生活センターの職員(客員研究員含む)、消費者庁又は国民生活センターから依頼を受けた外部有識者(検討会の委員、研修の講師等)による徳島県内への出張のうち、宿泊を伴う出張における宿泊日数、及び宿泊を伴わない(日帰り)出張の回数は、概ね以下の表のとおり(平成31年2月現在)  
 宿泊を伴う出張は1泊当たり約15,000円、宿泊を伴わない出張は1日当たり約5,000円の費用がかかると仮定

宿泊数	29年度	30年度	合計
消費者庁	144	113	257
国民生活センター	151	98	249
合計	295	211	506

日帰り回数	29年度	30年度	合計
消費者庁	305	186	491
国民生活センター	146	136	282
合計	451	322	773

注) 宿泊数及び日帰り回数については、オフィス設置との因果関係を問わず、徳島県を用務地とする出張を全て計上

## 消費者行政新未来創造オフィスによる地方創生への直接の貢献

推計総額 約2億2,200万円

〔 平成29年度 約1億1,300万円  
 平成30年度 約1億900万円 〕

注) 本推計値は、一定の仮定に基づいて直接的効果を試算したものであり、消費者行政新未来創造オフィスによる地方創生上の効果のすべてを表すものではなく、波及効果等は含まれない。