

第3次千葉県消費生活基本計画に基づく
主な事業の取組状況について（令和元年度）

基本目標 1	誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり	1
基本目標 2	消費者市民を育む教育の推進	2
基本目標 3	気づき、つなぎ、守る地域の力の向上	4
基本目標 4	取引の適正化と悪質事業者への指導の推進	5
基本目標 5	商品・サービスの安全・安心の推進	7

基本目標 1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

【指標項目の状況】

指標項目	平成 30 年度の状況	現 況	目標値 (令和 5 年度)
消費生活センターについて、その機能も含め知っている人の割合	—	令和元年 調査実施※	増加を目指します。
市町村における消費生活相談窓口の開設（週平均）	3.47 日	3.47 日	3.5 日

※「第 59 回県政に関する世論調査」において、消費生活に関する調査を実施
結果公表は、5 月頃の予定

調査期間：令和元年11月22日(金)～12月13日(金)

調査対象：千葉県内に住む満18歳以上の男女個人 3,000人

調査方法：郵送法・オンライン調査法

【主な取組状況】

○ 消費生活相談の広域連携促進

平成31年4月1日、香取市と東庄町が消費生活相談の広域的対応に関する協定を締結し、連携した処理を開始した。

県では、この実施状況等を注視しながら、地域の実情に応じた効率的な相談体制のあり方について、情報の収集や提供等を実施するなど、市町村ともに、地域における消費生活相談体制の強化・充実に向けた取組を進めていく。

○ 外国人相談窓口の機能拡充

生活全般の相談に応じている外国人相談窓口について、令和元年7月1日から、対応言語を拡充し、さらに弁護士・行政書士による専門相談を開始した。

外国人相談窓口の対応言語は、従来の日本語・英語・中国語・スペイン語の4言語に、タガログ語、ベトナム語、韓国語、ネパール語、タイ語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、ヒンディー語を加えた13言語となった。

○ 消費者センターの周知に向けた取組の推進

本年度から、幕張メッセで開催される県民の日中央行事やエコメッセ、きやっせ物産展に消費者センターとしてブース出展し、周知を図っている。

基本目標 2 消費者市民を育む教育の推進

【指標項目の状況】

指標項目	平成 30 年度の状況	現 況	目標値 (令和 5 年度)
消費者教育に関する研修を受講した教職員数（基準年からの延人数）	1,534 人	1,774 人	3,000 人
消費者教育・学習の担い手研修・受講者数（基準年からの延人数）	2,004 人	2,004 人	3,000 人

【主な取組状況】

○ Web サイトの整備・拡充

「千葉県消費者団体ネットワーク強化・活性化事業」で運用しているウェブサイト『暮らしのおまもり便利帳』のリニューアルに着手し、本年度中にセキュリティの向上とスマートフォン対応を図る。

次年度以降、市町村や関係団体等と連携し、消費者教育・啓発情報等の一元的な収集・発信体制の整備を目指す。

○ 教職員に対する消費者教育推進のための研修等の充実

成年年齢引下げを踏まえ、県教育委員会等と連携し、教職員に対し、実践的な消費者教育についての研修等を実施した。

- ・ 教職員を対象とし「授業に役立つ消費者教育研修」を開催し、2日間で、延90名が受講した。

その中では、「大人社会へのパスポート」を活用したモデル授業についての講座も実施した。

- ・ 千葉県高等学校教育課程研究協議会（家庭科部会）において、「成年年齢の引下げを見据えた消費者教育の実践～グループワークを活用して～」を実施し、150名が受講した。

○ 「エシカル消費」をテーマとしたフォーラム開催

本年度の「消費者フォーラム in ちば」は、エシカル消費を主題として「未来につながる、思いやりの社会」をテーマに開催し、266名が参加した。

基本目標3 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

【指標項目の状況】

指標項目	平成30年度の状況	現況 (元年12月)	目標値 (令和5年度)
安全・安心ネットワークが整備された市町村数	26市町村	27市町村	全市町村
消費者教育担い手人材リストの登録人数	464人	464人	500人

【主な取組状況】

○ 消費者安全確保地域協議会の設置促進

本年度中に木更津市に消費者安全確保地域協議会が設置される見込みである。
これにより、県内の消費者安全確保地域協議会設置市は、富里市、船橋市、白井市の4市となり、安全・安心ネットワークが整備された市町村は28となる。
また、消費者安全確保地域協議会の設置について検討しているとする市町村は、15あり、県においても、設置を促進していく。

○ 適格消費者団体との連携強化

昨年6月、「特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば」（以下「サポちば」という）が適格消費者団体として認定された。

県では、これまでも、適格消費者団体による差止請求などの仕組みについて周知を図ってきたところであり、「サポちば」が適格消費者団体として認定されたことについての周知や、消費者から同団体への情報提供を呼びかけるなどの、広報等に努めている。

今後も、「サポちば」と連携して、消費者被害の救済や拡大防止に向けた取組を進めていく。

○ 消費者市民ちばっ子宣言

県民の日中央行事において、子供向け消費者教育ボードゲームを実施、参加した子供は、それぞれ、「わたしたちができること」の宣言を行った。



基本目標 4 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進

【指標項目の状況】

指標項目	平成 30 年度の状況	現況 (元年 12 月)	目標値 (令和 5 年度)
特商法及び条例に基づく行政指導・処分件数	24 件	36 件	適正に実施します。

【悪質事業者指導・処分実績】

		令和元年度		平成 30 年度		平成 29 年度	
		※	うち合同指導等		うち合同指導等		うち合同指導等
特商法	業務停止命令	1	0	0	0	1	0
	業務禁止命令	1	0	0	0	0	0
	指示処分	0	0	1	1	0	0
	指導	33	9	23	8	26	12
条例	勧告	0	0	0	0	0	0
	指導	28	10	19	6	21	9
事業者数	処分・勧告	2	0	1	1	1	0
	指導	34	10	23	8	26	12
	合計	36	10	24	9	27	12

※令和元年度は12月末日までの実績

【直近の行政処分の概要】

○令和元年12月19日実施

事業者に対する業務停止命令15か月及び代表取締役に対する業務停止命令15か月

- ・事業者名：株式会社NEXT INNOVATION
- ・代表者名：代表取締役 大久保 忠顕
- ・業務内容：排水管洗浄、排水設備工事等の訪問販売
- ・認定した違反行為：

(1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

事業者は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、「排水管の調べで来ました。」「近くで排水管洗浄をしています。」「下水道の点検に来ました。」「排水管の掃除はどうなっていますか。」などと告げるのみで、登記簿上の事業者名や役務提供契約の締結について勧誘する目的であることを明らかにしていなかった。

(2) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

事業者は、訪問販売において、契約の締結について勧誘をするに際し、「排水桝が汚れているから、このまま放置しておくとお上下水道が使えなくなる。」「排水桝が小さく、桝の数も足りないから、桝を増やしたほうがいい。そうしないと桝が詰まって大変なことになる。」「排水管が詰まっているかもしれない。」「排水管かどこかが割れているかもしれない。」などと不実のことを告げて消費者の不安を煽り、契約の締結を行っていた。

○平成31年3月27日実施

指示処分（消費者庁及び埼玉県と合同）

- ・事業者名：株式会社ユニオングループ（屋号：水道地域センター）
- ・業務内容：水道設備等工事の訪問販売
- ・認定した違反行為：

(1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

事業者は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って「水道地域センターです。」「水回りの点検をしませんか。」などと告げるのみで、登記簿上の事業者名や役務提供契約の締結について勧誘する目的であることを明らかにしていなかった。

(2) 書面不交付（記載不備）（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、役務提供契約を締結した際、事業者の名称、住所及び代表者氏名、契約担当者氏名、役務の提供時期並びに対価の支払時期及び方法を記載した書面を交付しなければならないにもかかわらず、消費者に対し、これらの必要記載事項が書かれていない書面を交付していた。

基本目標5 商品・サービスの安全・安心の推進

【指標項目の状況】

指標項目	平成30年度の状況	現況	目標値 (令和5年度)
食品営業施設の監視指導実施件数	67,354件	65,337件 (予定)	適正に実施します。
住生活に関する県民の満足度	67.1%	72.6%	増加を目指します。

【主な取組状況】

台風15号、19号、10月25日大雨災害に便乗した悪質商法による消費者被害の防止への取組状況

- 災害発生後は、災害に便乗した様々な悪質商法が多数発生する傾向があることから、県では、消費者被害の防止を図るため、9月13日から、注意喚起等のチラシについて、県ホームページへの掲載や報道発表、市町村等の関係機関への配信をしたほか、県民だより・bayfm・千葉テレビの活用などにより、注意喚起と相談窓口の周知に努めた。
- 停電により印刷困難な状況に配慮し、市町村や県出先機関、消費生活地域サポーターなどに、印刷したチラシを合計約2万4千枚送付し、地域における注意喚起と相談窓口の周知を図った。
- 悪質商法への注意喚起に当たっては、警察と協働してチラシの作成等を行い、さらに地銀3行や生協、社会福祉協議会等幅広い関係機関と連携して、周知、呼びかけを実施した。