

## 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3年度）

最終目標 消費生活に関する満足度

### 【指標項目の状況】

指標項目	平成30年度の状況	令和元年度の状況	令和2年度の状況	現況	目標値 (令和5年度)
「消費生活に関し、暮らしやすい」と感じている県民の割合	30.9% (第56回県政世論調査)	22.3% (第59回県政世論調査)	36.2% (第60回県政世論調査)	(第62回県政世論調査結果未公表)	50.0%

- 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・・・・・・・・・・ 2
- 基本目標2 消費者市民を育む教育の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 基本目標3 気づき、つながり、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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

## 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	令和元年度の状況	令和 2 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	—	16.3% <small>(第 59 回県政世論調査)</small>	—	—	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	3.55 日 (H31.4)	3.42 日 (R2.4)	3.39 日 (R3.4)	3.5 日

### 【主な取組状況】

#### ○ 消費生活相談窓口の周知

県民だよりや千葉日報、ベイFM等の広報媒体を活用するとともに、消費者自立支援講座等の講座や研修会の場において、商品やサービスの契約などの消費生活や多重債務などに関して困ったときには消費生活相談窓口にご相談するよう周知を図っている。

また、県内の市町村や高等学校、特別支援学校等への消費者啓発冊子等の配付による周知啓発も行っている。

#### ○ 消費者センター等による市町村支援

消費者センターでは、市町村の相談員等に、相談対応に必要な基礎知識や実践的技法を習得するための「レベルアップ研修」や、同センターの相談員が市町村を定期的に訪問して助言等を行う「巡回訪問」を実施し、市町村の相談員の質の向上を図るなど、相談体制の充実に向けた支援を行っている。

(令和2年度実績 レベルアップ研修：オンライン研修1回64人受講、巡回訪問：76回)

また、県では、消費者庁において全国各地の消費生活センター等で相談業務を担う人材の育成・確保を目的に実施している「消費生活相談員担い手確保事業」について、県ホームページ等を通じた広報のほか、ハローワークや公民館、図書館などに募集チラシを送付し配架依頼を行うなど、県内各地における受講者の発掘に努めている。

さらに、市町村の消費生活相談員の募集情報について、県で開設しているウェブサイト「くらしのおまもり便利帳」に掲載するなど、引き続き、地域における相談員の担い手確保の支援に努めていく。

## 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	令和元年度 の状況	令和 2 年度 の状況	現 況 (R3. 12)	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	1,804 人	1,804 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	2,177 人	2,260 人	2,260 人	3,000 人

### 【主な取組状況】

#### ○ ウェブサイトの充実

安全・安心な消費生活を応援するため平成 30 年 2 月に開設したウェブサイト「くらしのおまもり便利帳」において、消費者庁や国民生活センターからの消費者被害に関する最新情報を掲載するなど県民に対し注意喚起を行っている。

#### ○ 教職員に対する消費者教育推進のための研修や情報提供の充実

高校生向けの消費者教育教材「オトナ社会へのパスポート」及び指導者向け手引書等を県内高校及び特別支援学校等へ配布した。

また、県教育委員会等と連携して毎年夏に開催している教職員向けの実践的な消費者教育についての研修は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、千葉県総合教育センターホームページにおいてオンライン配信により実施した。

引き続き、学校における消費者教育の充実の支援に取り組んでいく。

#### ○ 地域における消費者教育の担い手の育成

消費者問題や消費者教育に関する知識を習得し、消費生活に必要な知識や情報の普及啓発を担うなど、地域等において効果的な消費者教育をコーディネートすることができる人材を育成する講座を開催し、消費者教育の推進を図っている。

(令和 2 年度実績 オンライン講座(8 時間) 83 人受講)

## 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	令和元年度の状況	令和 2 年度の状況	現況 (令和3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	30 市町村	31 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	490 人	495 人	496 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

令和 3 年 1 2 月現在、31 市町村において安全・安心ネットワークが整備されているところであり、このうち富里市（平成 28 年 4 月設置）、船橋市（平成 28 年 10 月設置）、白井市（平成 30 年 4 月設置）、印西市（令和 3 年 11 月設置）において、消費者安全確保地域協議会を設置している。

また、木更津市では令和 4 年度の協議会設置に向け取り組んでおり、その他、11 市町で協議会の設置の検討をしており、県においても、引き続き設置を促進していく。

#### ○ 消費者問題に取り組む団体等の活動の「見える化」

消費者団体等の活動を紹介しているウェブサイト「暮らしのおまもり便利帳」について、令和 2 年 1 0 月のリニューアル後の活用を促進するため、各団体等に操作マニュアルやガイドライン等を送付し情報提供を促すなど充実を進めている。

#### ○ 消費者被害防止に向けた注意喚起情報等の提供

県民だよりや千葉日報、ベイ FM、千葉テレビ、千葉県広報ツイッターなどの広報媒体を活用し、「適格消費者団体への情報提供の呼びかけ」や「送り付け商法や定期購入トラブルなどに関する注意喚起」等を行っているほか、生協広報誌を活用した消費生活情報の提供を行うなどの広報に努めている。

#### ○ 「エシカル消費」をテーマとしたフォーラムの開催

本年度の「消費者フォーラム&金融経済講演会」において、エシカル消費を主題として「エシカル消費を学ぶ、私たちの行動が未来をつくる」をテーマに開催し、126 名が参加した。

## 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	令和元年度の状況	令和2年度の状況	現況 (令和3年11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	54件	32件	33件	適正に実施します。

### 【悪質事業者指導・処分実績】

		令和3年度		令和2年度		令和元年度		平成30年度	
		(※1)	うち合同指導等		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	2 (※2)	0	0	0	1	0	0	0
	業務禁止命令	2	0	0	0	1	0	0	0
	指示処分	2 (※2)	0	0	0	0	0	1	1
	指導	28	7	28	9	50	14	23	8
条例	勧告	0	0	0	0	0	0	0	0
	指導	28	8	29	13	42	16	19	6
事業者数	処分・勧告	4	0	0	0	2	0	1	1
	指導	29	8	32	13	52	16	23	8
	合計	33	8	32	13	54	16	24	9

(※1) 令和3年度は11月末日までの実績

(※2) 1事業者に対する業務停止命令及び指示処分

## 【直近の行政処分概要】

○令和3年10月25日実施

事業者に対する業務停止命令12か月及び代表者に対する業務禁止命令12か月

- ・事業者名：鈴建工務店こと鈴木文彦（個人事業主）
- ・代表者名：鈴木 文彦
- ・業務内容：住宅リフォーム工事等の訪問販売
- ・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消費者に対し、「私、この家を建てた大工なんですよ。」「近所で工事するから挨拶にきました。」などと告げるだけで、住宅リフォーム工事等の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) 契約書面不交付（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、消費者宅において、消費者と契約を締結したときに、契約の内容を明らかにする書面を直ちに交付していなかった。

(3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第5号及び第7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、自らが消費者の居宅を建築した施工主ではなく、建築時の図面も保管していないにもかかわらず、「私、この家建てたんですよ。」「この家の図面は残っているから。」などと不実のことを告げていた。

さらに、事業者は、契約を締結した際も、「メーカーに発注しちゃうから、解約できないからね。」などと不実のことを告げて当該役務提供契約の解除を妨げていた。

(4) 重要事項不告知（特定商取引法第6条第2項）

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、契約の解除（「クーリング・オフ」）に関する事項について、故意に事実を告げていなかった。

(5) 債務履行拒否・遅延（特定商取引法第7条第1項第1号）

事業者は、訪問販売における役務提供契約に基づく債務の履行について、全部又は一部を拒否し、又は不当に著しく遅延させた。

また、クーリング・オフの通知を受理したにもかかわらず、返還すべき工事代金を正当な理由なく返金せず、又は不当に著しく返金を遅延させた。

## ○令和3年6月11日実施

### 事業者に対する業務停止命令6か月及び代表取締役に対する業務禁止命令6か月

- ・事業者名：株式会社中央日建サービス
- ・代表者名：代表取締役 西川 一彦
- ・業務内容：住宅リフォーム工事等の訪問販売
- ・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消費者に対し、「倒産した新興産業の引き継ぎの会社として点検に来ました。無料で点検します。」「倒産した新興産業からメンテナンスを引き継いでいる。メンテナンスは無料になる。」「無料で家の調査点検をします。」などと告げるだけで、住宅リフォーム工事等の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。

しかも、実際には、倒産した新興産業のリフォーム工事のメンテナンスを引き継いでいないにもかかわらず、メンテナンスを引き継いでいると装い、無料点検を格別に強調して勧誘を行っていた。

#### (2) 契約書面記載不備（特定商取引法第5条第1項）

事業者は、消費者宅において、消費者と契約を締結したときに、契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には、①役務の提供時期、②対価の支払時期及び方法についての事項が記載されていなかった。

#### (3) 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、「早急に浴室のリフォームをしないと家が傾く。」「浴室から水が漏れたため、基礎が腐ってしまった可能性があり、このままだと家が傾いて潰れてしまう。」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。

## 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	令和元年度の状況	令和2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	54,816件	20,237件	(システム改修中のため未集計)	適正に実施します。
住生活に関する県民の満足度	67.1% (第56回県政世論調査)	72.6% (第58回県政世論調査)	71.9% (第60回県政世論調査)	(第62回県政世論調査結果未公表)	増加を目指します。

### 【主な取組状況】

#### ○ 災害時等における消費者の安全・安心の推進

千葉日報、bayfm、千葉テレビなどを通じて、新型コロナワクチン接種や災害に便乗した悪質商法や詐欺への注意喚起を行うなど、消費者被害の防止に努めた。

#### ○ 商品やサービスの規格、表示等の適正化の推進

不当景品類及び不当表示防止法に基づき、事業者が自己の供給する商品及び役務の取引に関連して、

①品質や規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも、又は事実に相違して競合事業者に係る同種、類似のものよりも、著しく優良であると示す表示<優良誤認表示>

②価格や取引条件について、実際のものよりも又は競合事業者に係る同種、類似のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示<有利誤認表示>等を行っていた場合、当該事業者に対し、行政指導等を行っている。

### 【行政指導実績】

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
文書指導	0	0	2
口頭指導	6	21	22
計	6	21	24

※令和3年度は、11月末までに実績