

# 宮城県消費者施策推進基本計画の平成22年度の実施状況について

## 1 計画の概要

### I 「消費者施策推進基本計画」の策定に当たって (「宮城県消費者施策推進基本計画」P1～P2)

#### ◆計画策定の目的／位置付け

- ・規制緩和や情報化の進展など社会経済情勢の大きな変化
- ・消費者を取り巻く環境の変化等に伴い、消費生活をめぐる問題も複雑・多様化

⇒ 消費生活条例の改正(平成18年4月1日施行)



条例の規定に基づき、消費者施策の計画的な推進を図るための計画を策定  
(県政運営の総合的な指針を踏まえた県の消費者行政分野の計画)

#### ◆計画期間：平成18年度から平成22年度まで

#### ◆計画の実施状況の管理

関連事業の実施状況を毎年検証・評価し、ホームページで公表

### II 消費者行政をめぐる現状と課題について (「宮城県消費者施策推進基本計画」P3～P9)

#### 現 状

- ・消費生活相談の変化
- ・トラブルに巻き込まれやすい世代
- ・クレジット社会の進展



#### 課 題

- ・消費者被害の未然防止
- ・消費者被害の救済
- ・環境に配慮した消費行動の推進

### III 計画で推進する施策とその内容 (「宮城県消費者施策推進基本計画」P10～P23)

#### 1 消費生活の安全の確保

県民が安全で安心した生活を送ることができるように、商品・サービスに対する監視や関係事業者への指導等を行うほか、県民からの相談や情報提供を積極的に受け付け、県民とともに消費生活の安全・安心の確保に努めます。

#### 2 商品やサービスの選択の機会確保

消費者が自ら適切に商品やサービスを選択できるように、表示や規格等に関して検査や監視指導等を行うほか、消費者が事業者と適正な契約を締結できるよう普及啓発や事業者指導等を行います。

#### 3 情報の提供

消費者が適切な消費行動をとることができるように、様々な手法や媒体を用いて、悪質商法等の関連情報を積極的に提供し、消費者トラブルの未然防止を図ります。

#### 4 教育機会の提供

社会経験の不足がちな若者や判断力の低下する高齢者は、悪質な手口による消費者トラブルに巻き込まれやすいことから、このような人たちを中心に商取引、金融、悪質商法の手口に関する教育や啓発を充実して、消費生活に関する知識を習得し、消費者トラブルから自分自身を守ることができるようにします。

## 5 消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれてしまった県民を救済・支援するため、消費生活相談対応機能の充実等を図るほか、被害の拡大防止に努めます。

## 6 環境に配慮した消費行動の推進

環境への取組に関する教育や普及啓発を行うほか、消費者や事業者の環境に配慮した取組を支援していきます。

## 7 その他(相談機能の充実、関係団体への支援、関係機関との連携等)

1から6までの施策以外の取組により県民の消費生活の安定と向上を目指します。

# IV 主要重点推進項目

(「宮城県消費者施策推進基本計画」P24～P27)

- 1 高齢者の消費者被害対策について
- 2 若者の消費者被害対策について
- 3 多重債務者対策について

## 2 最近の消費者行政をめぐる主な動き

### (1) 改正特定商取引法の施行

平成21年12月1日に改正特定商取引法が施行されました。これまでは、規制の対象となる商品や役務行為をひとつひとつ指定する内容であったため、商品やサービスの細分化・多様化に伴い、規制の後追いとなっていました。今回の改正では、原則として全ての商品・役務行為を規制の対象とすることとし、法の抜け穴を狙った不適正な取引行為が行われないようにするなど、より消費者の権利を守るための規制が強化されました。

### (2) 消費者基本計画等の策定

国では、平成22年3月に「消費者安全の確保に関する基本的な方針」を示すとともに、新たな「消費者基本計画」を策定しました。この中では、消費者庁をはじめとして、各府省庁や地方公共団体、事業者、消費者団体などの各関係機関がそれぞれの役割を果たすとともにそれぞれが適切に協力することにより、消費者・生活者の利益の擁護と増進を一層図ることとされています。

また、平成22年2月には、当面の3年間を中心に、地方公共団体で期待される取組み及び消費者庁の取組み・支援等を取りまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」が示されました。

### (3) 改正貸金業法の完全施行

平成22年6月18日に改正貸金業法が完全施行されました。改正貸金業法は、平成18年12月に成立し、これまでに、貸金業への参入や貸金業者が行う業務の適正化に関する規制が強化されるなど、段階的に施行されてきましたが、今回、総量規制の導入や上限金利の引下げなどの重要な部分を含む、すべての規定が施行されることになりました。

### 3 計画で推進する施策の実施状況

計画で推進する施策の主な取組事項については、概ね計画通りに実施しました。事業毎の詳細な実施状況等については、以下のとおりです。

#### 1 消費生活の安全の確保

主な取組事項／事業名等	平成22年度実施状況／事業内容等の変更	自己評価／今年度	担当課等	
<b>製品安全4法による立入検査等の実施</b>				
1	液化石油ガス取締事業 電気用品安全法に基づく検査・指導等 ガス事業法に基づく検査・指導等	○下記の法令に基づき立入検査及び指導監督等を実施した。 ・液化石油ガス法 液化石油ガス販売所への立入検査実施件数 194事業所 ・電気用品安全法(市町村移譲事務) 電気用品販売事業者への立入検査実施件数 47事業者 ・ガス事業法 ガス用品販売事業者への立入検査 実績なし	事業者への立入検査等を実施することにより、ガスや電気用品による災害を防止し、消費者等の安全を確保することができた。 平成21年度実績 ・液化石油ガス法 立入検査実施回数 140事業所 ・電気用品安全法(市町村移譲事業) 立入検査実施回数 52事業者 ・ガス事業法 立入検査実績なし	消防課
	2	消費生活用製品安全法に基づく検査・指導等	○消費生活用製品安全法に基づき立入検査や指導等を実施した。(市町村移譲事業) 2市にて立入検査を実施 立入検査実施回数16店舗 平成21年度実績 3市1町にて立入検査を実施 立入検査実施回数 16店舗	実施市町村が固定化しており、未実施市町村に対して実施を促す。 継続
<b>製品事故への対応</b>				
	重大事故等発生時のホームページ等による情報提供	○産業保安関係の重大事故等については、ホームページ「製品情報(消防課関連)」への掲載により、適切な情報提供を行った。 平成21年度実績 ホームページでの情報提供	概ね適切な情報提供を行うことができた。 継続	消防課
		○ホームページ「製品安全・事故情報」のページ等により、迅速な情報提供に努めた。 ・県のトップページから「製品安全・事故情報」へ常時リンクし、広くかつ迅速に情報提供するよう努めた。 ・消費生活用製品安全法に基づき経済産業省へ報告のあった重大製品事故に関する情報を提供する専用ページにより、迅速な情報提供に努めた。 平成21年度実績 ホームページでの情報提供	概ね、適時の情報提供を行えているが、他の媒体による情報提供を検討する。 継続	消費生活・文化課
<b>医薬品に関する安全の確保</b>				
4	薬事啓発事業	○医薬品の適正使用と取扱いについて正しい知識の普及に努めた。 ・薬事相談窓口 相談受付件数 334件 ・薬と健康の週間事業 薬と健康の週間(H22.10.17～10.23)に合わせて、各地域で講演会や展示会等を開催し、医薬品等に関する正しい知識について普及啓発を行った。	県民に対して医薬品の適正使用及び正しい知識の普及啓発を図ることができた。 引き続き啓発活動を実施していく。 平成21年度実績 ・薬事相談窓口 相談受付件数 426件 ・薬と健康の週間事業 薬と健康の週間に各地域で講演会や展示会等を開催した。	薬務課
<b>食品の表示</b>				
5	健康増進法に基づく食品表示適正化指導	○消費者へ適切な情報提供がなされるよう、事業者に対して栄養表示及び虚偽・誇大広告について指導・監督・相談等を行った。 ・相談・監視指導等 相談・指導件数 55件 ・制度の普及啓発 研修会やリーフレットの配布等 開催回数 18回 受講者 1,142人	研修会や啓発の機会を拡大し、一般県民のみならず、他法との連携により販売業者等への説明を実施した。今後より一層の理解を進めるため、啓発事業を継続していく。 平成21年度実績 ・相談・監視指導等 件数 142件 ・制度の普及啓発 研修会やリーフレットの配布等 開催回数 17回 受講者 880人	健康推進課
<b>地震に対する住まいの備え</b>				
6	木造住宅等耐震相談窓口の設置	○木造住宅の耐震診断や改修についての相談窓口を開設するなど、県民の住まいの備えを支援した。 ・耐震相談会5回実施 相談受付件数10件 ・耐震相談所開設10ヶ月 相談受付件数139件	耐震相談会については6,8,10,12,2月の5回、仙台市中心部の藤崎デパートにて開催し、1回(半日)平均2件程度の相談に応じた。相談所では平均1日1件程度の相談に応じた。 平成21年度実績 ・無料相談会の開催 相談受付件数 20件 ・無料相談所の設置 相談受付件数 212件	建築安全推進室

生活関連商品の安定供給				
7	生活関連商品の安定供給に関する事務	○県内の石油製品の価格状況等をホームページ等により常時提供するとともに、関係機関へ価格の安定と円滑な供給について要請した(なお、異常な物価高騰や買い占め・売り惜しみなどが行われるおそれがある場合などには、関係法令に基づいて必要な措置をとるもの。)	概ね、適時の情報提供を行っている。	消費生活・文化課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内の石油製品価格状況の情報提供 毎週ホームページを更新し、最新情報の提供に努めた。</li> <li>・石油製品の価格安定等に関する要請の実施 平成22年11月15日宮城県石油商業協同組合、宮城県石油商業組合及び各石油元売会社あてに協力を要請した。</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県内の石油製品価格状況の情報提供</li> <li>・石油製品の価格安定等に関する要請の実施</li> <li>・原油価格の高騰等に関する情報提供</li> </ul>	
災害時の生活必需品の安定供給等				
8	生活関連商品の安定供給に関する事務	○災害時における物資の供給について、提携事業者(コンビニエンスストア)との協定に基づき、連携して被災地への物資供給に努めた。	今後も定期的に連絡体制の確認等を行う。	食産業振興課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成22年度末現在の提携事業者数 4社 ファミリーマート、ローソン、セブンイレブンジャパン、サークルKサンクス</li> </ul>	<p>平成22年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提携事業者数 4社</li> <li>・災害時における被災地への物資供給</li> </ul>	
9		○災害時における物資の供給について、提携事業者(宮城県生活協同組合連合会)との協定に基づき、連携して被災地への物資供給を行う。	今後、定期的に連絡体制の確認等を行う。	消費生活・文化課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・東日本大震災における応急生活物資の供給 要請に基づき7市6町に対して食料品、飲料水、日用品、衣類等の供給を行った。</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時における物資供給訓練の実施</li> <li>・災害時における被災地への物資供給</li> </ul>	
食の安全安心の確保				
10	みやぎ食の安全安心県民総参加運動	○みやぎ食の安全安心県民総参加運動を通じて、食の安全安心の確保に努めた。また、「同運動あり方検討会」を開催し、県民総参加運動の今後のあり方について検討した。	東日本大震災の影響により、あり方検討会での検討結果を踏まえ実施を予定していた新たな事業、及び取組宣言事業は休止となった。	食と暮らしの安全推進課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・食の安全安心消費者モニター制度事業 モニター登録数 1,012人(平成22年度末現在) 研修会の開催 1回 アンケート調査の実施 1回</li> <li>・食の安全安心取組宣言事業(平成22年度末現在) 取組宣言者数 生産者 65,721者 目標 70,000 者 事業者 3,256 者 目標 10,000 者 取組宣言アンケートの実施 1回 みやぎまるごとフェスティバルにおいて、商品に取組宣言ロゴマークを貼付した。(出店者:3者)</li> <li>・食の安全安心県民総参加運動あり方検討会の開催 4回 県民総参加運動のあり方について検討を行い、事業の見直しを行った。</li> <li>・食の安全安心総合情報提供事業 ホームページにおいて、モニターからの情報や、宣言者の取組状況、関連情報を提供した。</li> <li>・食の安全安心相互交流理解度アップ事業 食の安全安心セミナーにおいて、消費者、生産者・事業者、行政の意見交換を実施した。 地方懇談会の開催 16回</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食の安全安心消費者モニター制度事業 モニター登録数 915人 研修会 1回 アンケート調査 1回</li> <li>・食の安全安心取組宣言事業 取組宣言者数 生産者 65,720者 事業者 3,319者 みやぎまるごとフェスティバルでの商品への取組宣言ロゴマーク貼付</li> <li>・食の安全安心総合情報提供事業 ホームページでの情報提供</li> <li>・食の安全安心相互交流理解度アップ事業 食の安全安心セミナーでの意見交換 地方懇談会の開催 15回</li> </ul>	
継続				

2 商品やサービスの選択の機会確保

主な取組事項／事業名等		平成22年度実施状況／事業内容等の変更		自己評価／今年度	担当課
<b>JAS法や景品表示法に基づく監視・指導等</b>					
11	食品表示適正化事業	○国や市町村と連携しながら、食品表示110番等の情報に係る事業者等への確認調査を行うなど、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法)や不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)に基づく監視指導を行い、食品表示の適正化を図った。 ・食品表示監視指導事業 国等共同調査件数 4件 県独自調査件数 29件 ・食品表示制度普及啓発事業 研修会等の開催 10回 ・食品表示ウォッチャー事業 食品表示ウォッチャーの委嘱 50名 研修会の開催 モニタリング調査(延べ1,332店舗),確認調査,改善指導	平成21年度実績 ・食品表示監視指導事業 国等共同調査件数 12件 県独自調査件数 29件 ・食品表示制度普及啓発事業 研修会等の開催 15回 ・食品表示ウォッチャー事業 食品表示ウォッチャーの委嘱 50名 研修会の開催 モニタリング調査(延べ1,283店舗),確認調査,改善指導	消費者庁や農政局,市町村等関係機関との連携を密にして,食品表示制度の普及及び食品表示の適正化を推進していく。	食と暮らしの安全推進課
	12	不当景品類及び不当表示適正化に関する事務	○景品表示法に基づき、広告等の表示に関して寄せられた苦情等について調査等を行い、必要に応じて指導等を実施することで景品提供及び表示の適正化を図った。 ・広告表示等の監視・指導等 聴き取り等調査件数 4件   うち指導件数 2件	平成21年度実績 ・広告表示等の監視・指導等 調査件数16件   うち指導件数 9件 ・東北6県担当者との連絡会議	主に消費者からの申告を端緒として調査・指導を行っている。消費生活センターとの連携を円滑にすることにより、適正な執行に努める。
<b>事業者や事業者団体の自主的な取組支援</b>					
13	事業者団体等の自主的な取り組みへの支援・協力	○事業者や事業者団体が自ら実施する消費者の信頼を確保するための取組等に対し、必要に応じて適切な支援・協力を行った。 ・宮城県コンシューマー・サービスリーダー会議(CSL)との連携 総会 H21.5.27, 研修会 H21.12.1, 意見交換会 H22.1.22 ・公正取引協議会への支援・協力 旅行業公取協表示適正化検討会への出席 H22.7.8 家電公取協正しい表示店頭キャンペーンへの参加 H22.9.6 観光土産品公取協認定審査会への出席 H23.3.3	平成21年度実績 ・宮城県コンシューマー・サービスリーダー会議との連携 ・公正取引協議会への支援・協力	団体は積極的に取り組んでおり,消費者保護が図られている。	消費生活・文化課
	14	家庭用品品質表示法に基づく検査・指導等	○家庭用品品質表示法に基づき立入検査や指導等を実施した。(市町村移譲事務) 3市にて立入検査を実施 立入検査実施回数 61店舗	平成21年度実績 4市1町にて立入検査を実施 立入検査実施回数 53店舗	実施市町村が固定化しており,未実施市町村に対して実施を促す。
<b>食品表示に関する監視指導,普及啓発</b>					
15	食品表示適正化事業 【再掲】	○国や市町村と連携しながら、食品表示110番等の情報に係る事業者等への確認調査を行うなど、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(JAS法)や不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)に基づく監視指導を行い、食品表示の適正化を図った。 ・食品表示監視指導事業 国等共同調査件数 4件 県独自調査件数 29件 ・食品表示制度普及啓発事業 研修会等の開催 10回 ・食品表示ウォッチャー事業 食品表示ウォッチャーの委嘱 50名 研修会の開催 モニタリング調査(延べ1,332店舗) 確認調査,改善指導	平成21年度実績 ・食品表示監視指導事業 国等共同調査件数 12件 県独自調査件数 29件 ・食品表示制度普及啓発事業 研修会等の開催 15回 ・食品表示ウォッチャー事業 食品表示ウォッチャーの委嘱 50名 研修会の開催 モニタリング調査(延べ1,283店舗) 確認調査,改善指導	消費者庁や農政局,市町村等関係機関との連携を密にして,食品表示制度の普及及び食品表示の適正化を推進していく。	食と暮らしの安全推進課
	16	温泉施設立入検査	○温泉利用施設への立入検査を実施し,再分析や温泉成分等の適正な掲示について確認・指導した。 ・立入検査実施回数 98件	平成21年度実績 立入検査実施回数 97件	温泉成分の適正掲示及び事故防止が図られている。

特定計量器の検査及び使用事業所への立入検査等の実施			
17	特定計量器定期検査事業及び製造計量器検定検査事業	○特定計量器の精度を公的に担保するため、事業者が製造・修理した計量器及び商店、学校、薬局等で使用している計量器の検定検査を行った。	対象となる計量器の全数を検査しており、目標は達成できている。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定計量器定期検査 使用中の特定計量器について検査 検査数 5,355個 (7市9町 2,118戸を対象)</li> <li>・製造計量器検定検査 製造された特定計量器及び基準器について検査 特定計量器 検査数 7,399個 基準器 検査数 48個</li> </ul>	
		平成21年度実績	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定計量器定期検査 検査数 6,342個 (5市12町1村 2,729戸を対象)</li> <li>・製造計量器検定検査 特定計量器 検査数 8,480個 基準器 検査数 157個</li> </ul>	継続
表示量目適正化の指導			
18	立入検査事業	○県内のスーパーや商店等を対象に、商品費目検査を実施し、表示量目の適正化を図った。	事業者の立入検査頻度を短縮し、適正な計量の実施確保に努める
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・立入検査の実施 商品量目 906個 特定計量器 55,328個 計量関係事業所 20ヶ所</li> </ul>	
		平成21年度実績	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・立入検査の実施 商品量目 1,331個 特定計量器 47,653個 計量関係事業所 25ヶ所</li> </ul>	継続
消費生活に関連する制度等の普及啓発			
19	消費生活情報提供事業及び消費者啓発事業	○消費生活に関連する各種制度の概要や改正状況等について、ホームページに掲載すること等により制度の普及啓発を図った。	概ね見やすく、適時に情報提供を行うことができた。
		平成21年度実績	
		ホームページへの掲載	継続
不適正な取引をしているおそれがある事業者に対する指導等			
20	不適正な取引行為等に関する調査・指導・情報提供等	○不適正な取引を行っているおそれがある事業者に対し、各種法令に基づき調査等を実施し、必要に応じて指導等を行ったほか、関連情報の提供を行い、適正な取引行為等の確保に努めた。	宮城県としては初めての営業停止命令を行った。今後も厳正に対処する。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>指導件数 21件 消費生活・文化課 営業停止 1件 条例による指導 1件 行政指導 4件 消費生活センター 口頭指導 17件</li> </ul>	
		平成21年度実績	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>指導件数 21件 消費生活・文化課 営業停止 1件 条例による公表 1件 報告聴取 2件 消費生活センター 口頭指導 17件</li> </ul>	継続
成年後見等の権利擁護制度の普及等			
21	高齢者虐待防止対策事業	○地域ネットワークシステム構築事業、高齢者虐待防止普及・啓発事業、高齢者虐待相談機能強化事業等により高齢者の権利擁護の促進・啓発を図った。	成年後見制度市町村長申立要綱が全市町村で整備された。引き続き、制度の普及啓発に努める。
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ネットワークシステム構築事業 研修会 23回開催 受講者数 1,149名</li> <li>・高齢者権利擁護講演会等の開催 開催回数 4回 受講者数 640名</li> <li>・高齢者虐待防止普及・啓発事業 啓発物品の作成・配付 啓発用メモ帳10,000部</li> <li>・高齢者虐待相談機能強化事業等 相談受付窓口(特定非営利活動法人宮城福祉オンブズネットメールへの委託)</li> </ul>	
		平成21年度実績	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ネットワークシステム構築事業 研修会27回 受講者数1,132名</li> <li>・高齢者権利擁護講演会等の開催 開催回数4回 受講者数504名</li> <li>・高齢者虐待防止普及・啓発事業 ポスター・リーフレットの作成・配布 ポスター4,000部、リーフレット2,000部</li> <li>・高齢者虐待相談機能強化事業等 相談受付窓口を委託</li> </ul>	継続

3 情報の提供

主な取組事項／事業名等		平成22年度実施状況／事業内容等の変更		自己評価／今年度	担当課
<b>消費生活情報の提供</b>					
22	消費生活情報提供事業及び消費者啓発事業	○消費生活に関する各種情報をホームページ等に適時適切に掲載し、積極的に情報を提供することで、消費者被害の未然防止を図った。	平成21年度実績	概ね見やすく、適時に情報提供を行うことができた。	消費生活・文化課
			ホームページへの掲載		
<b>消費生活に関するパネル展示</b>					
23	消費者啓発事業	○消費生活に関するパネル展を開催し、消費者被害の未然防止を図った。 ・消費生活展の開催(宮城県金融広報委員会との共催) 開催期間 H22.9.28～H22.10.1 場所 東北電力グリーンプラザ ・パネル展の開催 4回 ・パネルの貸し出し 6回 ・ビデオの貸し出し 22回	平成21年度実績	紙媒体や電子媒体とは違った媒体を用いることにより、多様な層への啓発を行うことができています。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			・消費生活展の開催(宮城県金融広報委員会との共催) ・パネル展の開催 7回 ・パネルの貸し出し 9回 ・ビデオの貸し出し 33回		
<b>消費生活講座や講演会の開催</b>					
24	消費者啓発事業	○消費生活講座の開催や出前講座を実施し、消費者被害の未然防止を図った。 ・消費生活講座の開催(宮城県金融広報委員会と共催)(消費生活展(H22.9.28～H22.10.1)の中で開催) 8講座 受講者数 176名 ・出前講座の開催 開催回数 184回 受講者数 8,165名 うち 若者対象 33 受講者数 1,835名 高齢者対象 50 受講者数 1,786名 福祉関係者対象 9 受講者数 450名 一般対象 22 受講者数 1,087名	平成21年度実績	消費生活講座は受講者が固定化しつつあることから、新しい団体への周知や別の周知方法を取ることで、周知を図る。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			・消費生活講座の開催 8講座 受講者数 244名 ・出前講座の開催 開催回数184回、受講者数8,165名 うち 若者対象 40回 3,371名 高齢者対象 99回 3,129名 一般対象 45回 1,665名		
<b>情報誌等への消費生活情報の掲載等</b>					
25	消費者啓発事業	○各種啓発用リーフレットの作成・配布や新聞等への積極的な情報提供等により啓発を行い、消費者被害の未然防止を図った。 ・各種啓発用リーフレットの作成・配布 作成部数 5種 95,000部 うち 「知っておこう!これだけは」 35,000部 「その話大丈夫?」 20,000部 「ストップザ・消費者トラブル」 15,000部 「クーリング・オフ」 15,000部 「消費者を狙う問題商法」 10,000部 ・啓発用ビデオ等ソフト購入 3種 3本(うちDVD 2本、VHS 1本) 「しまった!こまった!だまされた!」 「気にかけて 声かけて トラブル撃退 悪質商法捕物帖」 「断るチカラの磨き方」 ・新聞等への記事掲載, テレビ・ラジオでの広報 県政だより4回, 県政だより(県からのお知らせ)5回, 新聞(県からのお知らせ)2回 オーレ1回, 東北電力広報誌「オアシス」1回, エイブル5回, 河北新報2回 読売新聞1回, 朝日新聞1回, 暮らしWatching1回 NHK1回, KHB1回 ラジオCM(H22.7.1～H23.3.31) AM198回 ・パネル作成(消費生活センター案内) 1枚	平成21年度実績	様々な機会や手段を活用して啓発を行うことができています。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			・各種啓発用リーフレットの作成・配布 作成部数 5種 73,000部 ・啓発用ビデオソフト購入18種73本 ・新聞等への記事掲載, テレビ・ラジオでの広報		
<b>消費者物価指数等の情報提供</b>					
26	消費者物価指数等の情報提供	○ホームページ等により「仙台市消費者物価指数」等を毎月公表し、適切な情報提供に努めた。・ なお、年報は2月、年度報は5月に公表した。	平成21年度実績	適切な情報提供を行った。	統計課
			ホームページ, 年報, 年度報による公表		
27	消費生活情報提供事業	○消費生活に関連が深く、価格の変動が激しい石油製品の価格状況等をホームページ等により常時提供した。	平成21年度実績	適切な情報提供を行った。	消費生活・文化課
			ホームページへの掲載		

高齢者に対する情報提供及び地域による見守り活動の推進			
28	消費生活情報提供事業及び消費者啓発事業 【再掲】	○各種啓発用リーフレットの作成・配布や高齢者及び民生委員等を対象とした講演会等を実施することにより情報を提供し、消費者被害の未然防止や地域による見守り活動の推進を図った。	講座の開催回数を増やすことができた。今後とも高齢者及び民生委員等を対象に情報の提供や啓発を図っていく。 消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>各種啓発用リーフレットの作成・配布 「クーリング・オフ」 15,000部 「ストップ・ザ・消費者トラブル」 15,000部</li> <li>高齢者、民生委員等を対象とした講座 開催回数 59回 受講者数 2,236名</li> </ul>	
		平成21年度実績	継続
29	宮城県高齢者総合相談センター運営事業	○高齢者及びその家族が抱える医療、法律、保健・介護等に関する心配事や悩みごとなどの専門相談を実施し、県内全域をカバーするセーフティネットとしての役割を担うことにより、高齢者及びその家族の福祉の増進を図った。	事業として定着していると認められるが、今後も制度の周知に努めていく必要がある。 長寿社会政策課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口(社会福祉法人宮城県社会福祉協議会への委託) 専門相談 358件 一般相談 1,781件(県社協の自主事業) 合計 2,139件</li> </ul>	
		平成21年度実績	継続
		相談窓口を委託 相談受付件数 2,097件	
介護サービスに関する情報提供			
30	「介護サービス情報の公表」制度推進事業	○利用者自身が介護サービス事業所を比較検討しながら適切に選択できるよう、情報提供の環境整備に努めるとともに、利用者や介護サービス事業者等に対し、この事業の普及・啓発を行った。	制度の認知は、一定程度認められるが、今後も一層の周知を図り、利活用を進めていく必要がある。 長寿社会政策課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年4月に、対象となる38サービス全てを公表対象とした。</li> <li>普及、啓発のための研修会26回開催、1,274人参加</li> <li>「公表システムアクセス」月平均約5,000件超</li> </ul>	
		平成21年度実績	継続
		対象となる38サービス、2,196事業所を公表	
高齢者・障害者の見守りに関する情報提供			
31	消費生活情報提供事業	○高齢者・障害者を対象にして国が発信している「見守り情報」について、関係情報をホームページへ常時掲載することにより、当該情報の普及啓発に努めた。	福祉関係者へのより積極的な発信を検討する。 消費生活・文化課
		平成21年度実績	継続
		ホームページへ関係情報の掲載	
住まいに関する情報提供			
32	住宅・宅地相談窓口の設置	○住宅・宅地相談窓口を設置し、欠陥住宅やシックハウスなどの住宅トラブルに関する相談に応じたほか、新築住宅や住宅リフォーム等に関する各種助成制度や税制の特例措置、省エネ住宅、長期優良住宅、住宅の瑕疵担保に関する相談などに対応した。	平成21年度より建築関係団体において、自主的に相談業務を実施する体制となっているが、引き続き県も相談に対応する。 住宅課
		<ul style="list-style-type: none"> <li>*平成21年度以降は、(社)宮城県建築士事務所協会などの住宅・建築関係団体が自主的に相談業務を実施する体制となったことから、相談業務委託を取り止め、県民の身近な問題に対応するために、また住宅・宅地相談業務の一層の充実を図るために県が自ら相談業務を実施することとした。</li> </ul>	
		平成21年度実績	継続
		住宅・宅地相談窓口を本県及び(社)宮城県建築士事務所協会などの住宅・建築関係団体が自主的に設置した。	



4 教育機会の提供

主な取組事項／事業名等		平成22年度実施状況／事業内容等の変更		自己評価／今年度	担当課
<b>児童生徒の発達に応じた消費者教育の推進</b>					
33	小・中学校における消費者教育	○学習指導要領の内容に沿って、社会科や家庭科などの教科学習、総合的な学習の時間などで消費者教育を行った。 ・各学校において、児童生徒の実態に即した消費者教育が適切に行われるよう指導した。 ・宮城県金融広報委員会から金銭教育研究校として委嘱を受けた池月小学校(大崎市)及び坂元小学校(山元町)において、同委員会と連携を図りながら、消費者教育に取り組んだ。 ・消費生活センター等と連携し、消費者研究に関する学校向けの講座、資料等の紹介等を行った。	平成21年度実績	新学習指導要領で消費生活の内容が多く取り入れられており、学校現場からのニーズが高い。引き続き金銭教育の支援を行っている。 継 続	義務教育課 (金融広報委員会)
			・消費者教育の適切な指導 ・金銭教育研究校 畑岡小学校(栗原市) 池月小学校(大崎市) ・講座、資料等の紹介		
34	高等学校等における消費者教育	○学習指導要領の内容に沿って、公民科や家庭科などの教科学習、総合的な学習の時間、特別活動などで消費者教育を行った。 ・各学校において、生徒の実態に即した消費者教育が適切に行われるよう指導した。 ・宮城県金融広報委員会から、金融教育研究校として委嘱を受けた松山高等学校において、同委員会と連携を図りながら、消費者教育に取り組んだ。 ・各教科研究会等の研修事業を支援したり、消費生活センター等と連携し、消費者教育に関する資料の活用、講座の紹介や活用等を促した。	平成21年度実績	新学習指導要領で消費生活の内容が多く取り入れられており、学校現場からのニーズが高い。引き続き消費者教育や金銭教育の支援を行っている。 継 続	高校教育課 (金融広報委員会)
			・消費者教育の適切な指導 ・金銭教育研究校 亙理高等学校 ・講座、資料等の紹介		
<b>児童生徒、教員、保護者に対する消費者教育の推進</b>					
35	生活設計等普及事業 若者消費者被害未然防止事業 消費者啓発事業	○児童生徒、教員、保護者等を対象とした講座等を開催し、消費者被害の未然防止を図った。  各種講座等の実施(宮城県金融広報委員会と共催) ・消費者教育出張講座 開催回数 123回 受講者数 16,360名 ・小中学校への講師派遣 開催回数 51回 受講者数 2,773名 ・公開授業の実施 H22. 8.19 仙台市立仙台商業高等学校 H22.11.27 大崎市立池月小学校 H22.12. 2 東松島市立矢本中央幼稚園	平成21年度実績	消費生活講座に対するニーズが高く、年々開催要望が多くなっている。今後とも開催要望に応えられるよう体制を整えていく。 継 続	消費生活・文化課 (金融広報委員会)
			・消費者教育出張講座 開催回数151回、受講者数17,415名 ・小中学校への講師派遣 開催回数54回、受講者数2,579名 ・公開授業の実施 H21.10.28 登米市立中田幼稚園 H21.11.13 石巻市立女子商業高等学校 H21.11.20 栗原市立畑岡小学校		
<b>お金やものに関するポスター募集</b>					
36	生活設計等普及事業	○児童生徒を対象としたお金やものに関するポスター募集活動を支援し、児童生徒の金銭等に関する意識向上や健全な価値観の養成を図った。 ・お金やものに関するポスターコンクールの実施(宮城県金融広報委員会と共催) 応募作品数 小学生215点 中学生155点 計370点	平成21年度実績	毎年一定の応募があり、事業として定着していると認められる。一方、応募する学校が固定化してきている傾向があることから、一層の周知を図る。 継 続	消費生活・文化課 (金融広報委員会)
			・お金やものに関するポスターコンクールの実施 応募作品数 小学生234点、中学生178点、計412点		
<b>高等学校等に対する消費者教育副読本の配布</b>					
37	若者消費者被害未然防止事業	○高校生向けの消費生活読本を作成し、全学校へ配布(1学年分)して家庭科授業等における活用を促進し、若者の消費者被害の未然防止を図った。 ・高校生向け消費生活読本の作成・配布 「知っておこう！これだけは」 作成部数 35,000部	平成21年度実績	高校を対象にしたアンケートでは、高い評価を得ている。H22は、より使いやすいい内容に改訂を行った。 継 続	消費生活・文化課
			・高校生向け消費生活読本の作成・配布 作成部数 30,000部		
<b>高校生や家庭科等の教員に対する消費生活に関する教育</b>					
38	若者消費者被害未然防止事業	○消費者問題に詳しい弁護士を高等学校等に派遣し、消費者被害の現状や被害に遭わないための注意点等の講義を行い、若者の消費者被害の未然防止を図った。 高校等への弁護士派遣講座 開催回数 9回 受講者数 1,606名	平成21年度実績	アンケートでは、理解度・効果ともに一定以上の評価を得た。 継 続	消費生活・文化課
			・高校等への弁護士派遣講座 開催回数21回 受講者数2,396名		
39	生活設計等普及事業 【再掲】	○児童生徒、教員、保護者等を対象とした講座等を開催し、消費者被害の未然防止を図った。  ・消費者教育出張講座 開催回数 123回 受講者数 16,360名 ・小中学校への講師派遣 開催回数 51回 受講者数 2,773名	平成21年度実績	消費生活講座に対するニーズが高く、年々開催要望が多くなっている。今後とも開催要望に応えられるよう体制を整えていく。 継 続	消費生活・文化課 (金融広報委員会)
			・消費者教育出張講座 開催回数151回、受講者数17,415名 ・小中学校への講師派遣 開催回数54回、受講者数2,579名		

40	消費者啓発事業	○高等学校の家庭科等の教員を対象とした消費生活講座等を開催し、若者の消費者被害の未然防止を図った。 ・高等学校家庭科等教職員消費生活講座 開催年月日 H22.7.27 受講者数 59名	平成21年度実績 ・高等学校家庭科等教職員消費生活講座 受講者数 55名	内容に新しい分野を取り入れ、アンケート結果において非常に好評を得た。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
				継続	
消費生活センター等職員による消費生活講座の開設					
41	消費者啓発事業 【再掲】	○消費生活講座の開催や出前講座を実施し、消費者被害の未然防止を図った。 ・消費生活講座の開催(宮城県金融広報委員会と共催) (消費生活展(H22.9.28~H21.10.1)の中で開催) 8講座 受講者数 176名 ・出前講座の開催 開催回数 184回 受講者数 8,165名 うち 若者対象 33 受講者数 1,835名 高齢者対象 50 受講者数 1,786名 福祉関係者対象 9 受講者数 450名 一般対象 22 受講者数 1,087名	平成21年度実績 ・消費生活講座の開催 8講座 受講者数 244名 ・出前講座の開催 開催回数184回、受講者数8,165名 うち 若者対象 40回 3,371名 高齢者対象 99回 3,129名 一般対象 45回 1,665名	消費生活講座は受講者が固定化しつつあることから、新しい団体への周知や別の周知方法を取ることで、周知を図る。出前講座は、高齢者対象で回数及び受講者数が増加した。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
				継続	
宮城県金融広報委員会との連携による金融・経済等に関する情報提供					
42	生活設計等普及事業	○金融経済学習の支援や金融経済情報の提供を積極的に行った。(宮城県金融広報委員会協力) 宮城県金融広報委員会による各種活動の実施 ・消費生活講座の開催(宮城県消費生活センターと共催) (消費生活展(H22.9.28~H22.10.1)の中で開催) 8講座 受講者数 176名 ・講演会の開催 金融・経済講演会 開催年月日 H23.1.15 受講者数270名 その他講演会 開催数8回 受講者数 980名 ・パネル展等の啓発活動 パネル展 3回 パネル貸し出し 9回 ビデオ貸し出し 47回 ・パンフレット等の作成・配布 作成部数 35,000部 ・情報誌の作成・配布 年1回発行 10,000部 ・各種情報誌への記事掲載 他	平成21年度実績 宮城県金融広報委員会活動の実施 ・消費生活講座の開催 8講座 受講者数 244名 ・講演会の開催 金融・経済講演会 受講者数 210名 その他講演会9回 受講者数 925名 ・シンポジウムの開催 ・パネル展等の啓発活動 ・パンフレット等の作成・配布 35,000部 ・情報誌の作成・配布 10,000部 ・各種情報誌への記事掲載 他	毎年数多くの応募があり、事業が定着していると認められる。今後は、講師陣の充実を図り、事業を推進していく。	消費生活・文化課 (金融広報委員会)
				継続	

5 消費者被害の救済

主な取組事項／事業名等		平成22年度実施状況／事業内容等の変更		自己評価／今年度	担当課
<b>消費生活センター等による相談対応機能の充実</b>					
43	消費生活相談事業	○県民からの消費生活相談に対応するため、相談窓口を設置し、苦情や相談の処理・解決に努めた。  県相談機関受付件数 9,960 件 (内訳) 消費生活センター 7,722 件 県民サービスセンター 2,238 件	平成21年度実績	消費生活センターが県庁舎へ移転したことによる利便性の向上や、各種広報媒体による広報を推進したことにより、件数は増加に転じた。	消費生活・文化課  各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			県相談機関受付件数 10,948 件 消費生活センター 8,169 件 県民サービスセンター 2,779 件		
				継 続	
<b>消費者からの苦情に対する調査・助言・あっせん及び被害拡大防止</b>					
44	消費生活相談事業	○相談窓口寄せられた苦情・相談等に対して、適切な助言やあっせん等を行った。  県相談機関関係分 (消費生活センター及び県民サービスセンター) 相談受付件数 9,960 件 うちあっせん件数 341 件	平成21年度実績	相談内容が複雑化する傾向にある中で、積極的に被害救済に取り組んだ。	消費生活・文化課  各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			県相談機関関係分 相談受付件数 10,948 件 うちあっせん件数 385 件		
				継 続	
<b>消費者被害救済委員会のあっせん・調停による紛争解決</b>					
45	消費者被害救済委員会運営事業	○消費者からの苦情申出のうち、解決が著しく困難な案件1件について、宮城県消費者被害救済委員会を開催し、あっせんを行った。 ・宮城県消費者救済委員会の開催 1回開催 H22.11.19 ・宮城県消費者救済委員会 あっせん調停部会の開催 5回開催 H22.11.19,H22.12.17,H23.1.14, H23.2.15	平成21年度実績	消費者及び事業者の合意形成が図られ、和解することができた。	消費生活・文化課
			・宮城県消費者救済委員会の開催 2回 ・宮城県消費者救済委員会 あっせん調停部会の開催 5回		
				継 続	
<b>消費者の訴訟に対する費用の貸付け</b>					
46	訴訟費用貸付事業	○被害を受けた消費者の訴訟に係る費用の貸付けを行い、消費者を経済的に支援する。  ・実績なし	平成21年度実績	今後も適切に運用していく。	消費生活・文化課
			・実績なし		
				継 続	
<b>条例41条の申出に対する対応</b>					
47	消費者保護推進事業	○条例第41条に基づく県民からの申出に対して、必要な措置を講じる。  ・申出実績なし	平成21年度実績	制度の周知に努める。	消費生活・文化課
			・申出実績なし		
				継 続	
<b>悪質商法に対する相談機関と警察との連携</b>					
48	関係機関との連絡会議の開催等	○相談機関、法執行機関、捜査機関が随時連絡を密に取り合うことで悪質事業者の摘発等の推進を図り、消費者被害の拡大防止を図った。  ・東北地域特定商取引法執行担当者会議 開催年月日:平成22年12月8日 参加団体:東北6県の消費者行政担当課及び県警担当課、消費者庁、東北経済産業局 ・犯罪捜査に関連した警察と消費生活センターとの連携(随時)	平成21年度実績	適切な連携を図ることができている。引き続き連携を図	消費生活・文化課  生活環境課
			・東北地域悪質商法防止ネットワーク会議  ・犯罪捜査に関連した警察と消費生活センターとの連携		
				継 続	

6 環境に配慮した消費行動の推進

主な取組事項／事業名等		平成22年度実施状況／事業内容等の変更		自己評価／今年度	担当課
<b>環境に配慮した消費行動の推進</b>					
49	グリーン購入普及拡大事業	<p>○みやぎグリーン購入ネットワークへ以下の業務を委託し、グリーン購入の普及促進を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーン購入セミナー「伊達なエコホテル・旅館フォーラム」 開催日：平成23年2. 参加者：50名(事業者向け) 宿泊施設で取り組まれている環境配慮行動の事例を基に、サービス業にもグリーン購入の考え方を浸透させることを目的に開催した。</li> <li>・グリーン購入普及活動 地産地消やフードマイレージの考え方により、食のグリーン購入を進めるための有効な内容について、「エコプロダクツ東北2010」(平成22年10月14日～16日に開催)に出展し、来場者に啓発した。</li> </ul> <p>○みやぎ出前講座「グリーン購入」実施 県内小学校8校 520名 (株)オイルプラントナトリ 52名</p>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーン購入セミナー(普及啓発講座) 参加者数 113名</li> <li>・みやぎ出前講座「グリーン購入」実施 県内小学校7か所 433名 登米商工会議所 30名 栗原市一迫消費者の会 10名</li> </ul>	<p>ホテル・旅館事業者を対象としたグリーン購入セミナーは、初めての試みであったが、参加者からグリーン購入に前向きな意見が多数寄せられた。各業態や団体の性質に合わせたテーマでセミナーや普及活動を実施することで、グリーン購入に取り組む事業者の拡大につながると評価できる。</p>	環境政策課
			継続		
50	グリーン製品普及拡大事業	<p>○宮城県グリーン製品の認定 認定件数 33件(H22年度末現在の認定製品数70製品)</p> <p>○PR事業(パネル、サンプルの展示)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県庁内におけるパネル展示</li> <li>・県産業技術総合センター一般公開「技術のおもちゃ箱」への出展</li> <li>・県保健環境センター一般公開への出展</li> <li>・エコプロダクツ東北2010への出展</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宮城県グリーン製品の認定 26件</li> <li>・県庁内におけるパネル展示</li> <li>・県産業技術総合センター一般公開「技術のおもちゃ箱」への出展</li> <li>・県保健環境センター一般公開への出展</li> <li>・エコプロダクツ東北2009への出展</li> </ul>	<p>平成22年度の認定件数及び年度末現在における認定製品総数の目標値(31件, 76製品)を認定件数は上回ったものの、製品数は下回ったことから、引き続き広報に努める。</p>	資源循環推進課
			継続		
<b>循環型社会の形成に向けた情報発信</b>					
51	循環通信	<p>○県庁発の3R情報として、毎月1回「循環通信」をメール等で発行した。</p> <p>メルマガ登録者数 427名(H22年度末現在)</p>	<p>平成21年度実績</p> <p>メルマガ登録者数 493名</p>	<p>登録者数が昨年度を下回ったことから、引き続き広報に努める。</p>	資源循環推進課
			継続		
<b>児童に対する環境問題の教育</b>					
52	3R推進普及啓発事業	<p>○バスツアーによる施設見学やラジオドラマコンテスト等を実施することにより、県民、事業者への廃棄物等の啓発・普及した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・RR探検隊バスツアー 実施日数;10日間 参加校;県内小学校10校(参加人数407人)</li> <li>・ラジオドラマコンテスト 開催年月日;平成22年10月17日 参加校(県内高校, 専門学校, 大学);8校 エントリー作品数;14作品</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <p>—</p>	<p>バスツアーを実施したバス台数は、目標(台数10台)を上回る12台であり、ラジオドラマコンテストは目標エントリー作品数(15作品)を概ね満たす14作品であった。</p>	資源循環推進課
			継続		
<b>環境にやさしい買い物の推進</b>					
53	マイバッグキャンペーン	<p>○県内市町村、事業者団体、消費者団体等に対しマイバッグ持参等に関する取組の実施を依頼した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・158団体に協力要請を行い、46団体から取組みを実施した旨の回答があった。</li> </ul> <p>○県内全域で、小売業者、住民団体及び行政が協働してレジ袋の使用削減に向けた取組を実施しており、その結果について取りまとめし、平成21年度分を公表した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイバッグ持参率 82.3%</li> <li>・レジ袋削減枚数 13,819万枚(二酸化炭素削減量 4,977トン)</li> </ul> <p>&lt;参考&gt; 協定の名称 「仙台市におけるレジ袋の削減に向けた取り組みに関する協定」(仙台市) 「みやぎレジ袋使用削減取組協定」(仙台市を除く市町村)</p>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○マイバッグ持参等の取組み ・158団体に協力要請、46団体が実施</li> <li>○レジ袋の使用削減の取組み ・仙台市を除く県内全域</li> </ul>	<p>実施団体数は、目標の47団体に1団体満たなかったが、平成20年度から開始した「みやぎレジ袋使用削減取組協定」と併せて、市民団体、事業者、市町村の参加拡大に向けて働きかけを行っていく。</p>	資源循環推進課
			継続		
<b>地域に密着した環境への取組の推進</b>					
54	すばらしいみやぎを創る運動推進事業	<p>○活力のある個性的で心豊かな地域社会の形成を目指し、美しい生活環境を創る運動などの県民運動を推進する「すばらしいみやぎを創る協議会」に対し、事務局経費及び事業費等に充てる補助金を交付した。</p> <p>○同協議会は、地域に密着した環境への取組として次の事業を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みやぎ花のあるまちコンクール … 地域・職場の部:応募数14件, 入賞数7件 家庭の部:応募数9件, 入賞数6件</li> <li>・省資源・省エネルギー運動 … 啓発資料配布及び広報誌「エール」による啓発エコバッグ配布</li> <li>・生活学校運動への支援活動 … 生活学校運動大会(1/26開催, 120人参加)開催 宮城県生活学校連絡協議会・県内生活学校への助成</li> </ul>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みやぎ花のあるまちコンクール</li> <li>・省資源・省エネルギー運動</li> <li>・生活学校運動への支援</li> </ul>	<p>エコバックは、すばらしいみやぎを創る協議会の会員団体に好評で、25団体に合計約4千個を配布できた。次年度は、東日本大震災の復興支援に重点を置き、被災地での「花いっぱい運動」等に取り組む会員団体への助成事業などを行っていく。</p>	共同参画社会推進課 (すばらしいみやぎを創る協議会)
			継続		

7 その他(相談機能の充実, 関係団体への支援, 関係機関との連携等)

主な取組事項/事業名等		平成22年度実施状況/事業内容等の変更		自己評価/今年度	担当課
<b>消費生活センター等の相談員を対象とした法律相談会等の開催</b>					
55	消費生活相談機能の向上	○相談対応機能の向上を図るため、弁護士等を講師に迎えて法律相談会等を開催した。 ・消費生活センター法律相談会の開催 開催回数 9回 ・消費生活問題研究会の開催 開催回数 4回	平成21年度実績	相談員の資質向上を図ることができている。引き続き資質向上を図る。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			・消費生活センター法律相談会の開催 開催回数 9回 ・消費生活問題研究会の開催 開催回数 4回		
<b>市町村の相談員等を対象とした法律相談会等の開催</b>					
56	市町村消費者行政促進事業	○市町村等の消費生活相談対応機能の向上を図るため、相談員等を対象とした研修会や法律相談会を開催した。 ・市町村消費生活相談員研修会の開催 開催年月日 H22.9.9～H22.9.10 受講者数 39名 ・市町村消費生活相談員等レベルアップ研修会の開催 開催回数 5回 受講者数 200名	平成21年度実績	引き続き市町村の消費生活相談対応機能の向上を図る。	消費生活・文化課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)
			・市町村消費生活相談員研修会の開催 参加者数40名 ・市町村消費生活相談員等レベルアップ研修会の開催 参加者数117名 ・消費生活相談員等研修会 参加者数54名 ・市町村消費者行政担当職員研修会の開催 参加者数32名		
<b>地域の消費者活動のリーダー育成</b>					
57	消費者団体育成指導事業	○宮城県消費者団体連絡協議会が実施する消費者啓発事業等を支援し、消費者団体の健全かつ自主的な活動の促進を図った。 ・宮城県消費者団体連絡協議会による合同研修会の開催支援 開催年月日 H22.9.14 参加者 約70名	平成21年度実績	参加者数の減少と固定化が見受けられることから、周知方法を検討するよう、団体に助言していく。	消費生活・文化課
			・宮城県消費者団体連絡協議会による合同研修会の開催支援		
<b>消費生活協同組合に対する運営資金の貸付け</b>					
58	中小企業融資制度による貸付け	○県中小企業制度融資により、消費生活協同組合に対する融資を行い、組合経営の安定化を図った。 ・融資実績 1件 5,000千円	平成21年度実績	県中小企業制度融資により、消費生活協同組合の経営の安定化が図られた。	商工経営支援課
			・融資実績 1件 3,000千円		
<b>消費者被害防止等を目的とした関係機関との情報交換等</b>					
59	関係機関との連絡会議の開催等	○国が主催する各種会議等に参加し、国や他県等と意見交換・情報交換を行った。 また、相談機関、法執行機関、捜査機関が随時情報交換を行い、被害防止に向けて関係機関の連携を図った。 ・都道府県消費者行政担当課長会議 ・15大都道府県消費者行政担当課長会議 ・ブロック別消費者行政担当課長会議 ・北海道・東北6県特定商取引法執行担当課長会議 ・東北地域特定商取引法執行担当課長会議 ・東北地域特定商取引法執行担当者会議 ・全国消費生活センター所長会議 ・東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議 ・悪質事業者に関連した情報交換会 ・犯罪捜査に関連した情報交換	平成21年度実績	適切に連携し、事業の執行につなげている。	消費生活・文化課
			・都道府県等消費者行政担当課長会議 ・15大都道府県消費者行政担当課長会議 ・ブロック別消費者行政担当課長会議 ・北海道・東北6県特定商取引法執行担当課長会議 ・東北地域特定商取引法執行担当課長会議 ・東北地域悪質商法被害防止ネットワーク会議 ・全国消費生活センター所長会議 ・東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議 ・悪質事業者に関連した情報交換会 ・犯罪捜査に関連した情報交換		
<b>県内行政機関や専門機関との連携</b>					
60	行政機関と専門機関との連携	○下記懇談会に参加したほか、随時情報交換等を行い、関係機関との連携の確保に努めた。 行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会への参加 開催年月日 H21.7.22 , H22.3.12	平成21年度実績	有意義な機会であり、事業の実施や悪質事業者の指導・取締りに活かすことができている。	消費生活・文化課
			・行政機関と弁護士会・司法書士会との懇談会への参加 2回		

多重債務問題に関する取り組み				
61	多重債務問題に関する取り組み	<p>○深刻な社会問題である多重債務問題に対応するため、宮城県多重債務問題対策会議等を設置し、問題の解決に向けて様々な取り組みを実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宮城県多重債務問題対策会議を設置し、各種取り組み等の実施について協議した。 開催年月日 H22.8 , H22.12</li> <li>・多重債務連絡会議を設置し、県庁内関係機関との情報の共有と各種取組について連携を図った。 開催年月日 H22.6.15</li> <li>・多重債務者相談マニュアル～宮城版～に基づいた相談処理を行った。 県や市町村の相談員を対象に、多重債務に関する相談があった場合の対応方法や法律専門家との連携の仕方等をまとめた「多重債務者相談マニュアル～宮城版～」に基づき相談処理を行った。</li> <li>・多重債務無料相談会の実施 宮城県多重債務問題対策会議の主催により、市町村等の協力を得ながら、全国一斉多重債務者相談キャンペーンに合わせ9月及び12月に、県内7か所において多重債務に関する無料相談会を実施したほか、各圏域毎に事務所(サービスセンター)主催で年2回ずつ無料相談会を実施した。 (1)多重債務一斉相談会 開催期間 H22.8 及び H22.12 開催場所 県庁及び各合同庁舎(仙台を除く) 相談者数 100名</li> <li>(2)多重債務巡回相談会 開催期間 H22.7～23.3 (各事務所毎に設定する日) 相談者数 49名</li> </ul>	<p>平成19年度に設置した多重債務問題対策会議等の取組も3年目となり、多重債務者への無料相談会も国の相談強化キャンペーンの期間(9月～12月)以外にも県内各圏域で開催(巡回相談)したり、自殺対策部署との連携により、一斉相談会では心の健康相談も併せて実施することができた。</p> <p>今年度においても無料相談会(一斉相談会及び巡回相談会)を実施し、多重債務問題への対応を図る。</p>	<p>消費生活・文化課 商工経営支援課 各地方振興事務所 県民サービスセンター(仙台を生活環境課障害福祉課(金融広報委員会))</p>
		<p>・ヤミ金融対策について ヤミ金融による被害を防止するため、宮城県多重債務問題対策会議において、関係機関における情報の共有化を図り、連携の緊密化を図った。</p> <p>・関連部門との連携 自殺対策推進会議(障害福祉課所管)においても、自殺予防の取り組みとして多重債務問題への対策が必要なことから、担当課と調整の上、各圏域の保健福祉事務所等と連携して、上記(1)の多重債務一斉相談会において希望する者に対して「心の健康相談」も実施した。 開催期間 H22.8, H22.12(再掲) 相談者数 105名</p> <p>・金融広報委員会と協力して、啓発用リーフレット「多重債務に陥らないために」を各種研修会で配布した。</p>	<p>平成21年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宮城県多重債務問題対策会議の開催</li> <li>・多重債務連絡会議の開催</li> <li>・多重債務者相談マニュアルの改訂</li> <li>・多重債務無料相談会の実施</li> <li>・多重債務&amp;こころの相談会の実施</li> <li>・ヤミ金融対策の検討</li> <li>・関連部門との連携</li> </ul>	
				<p>継 続</p>

## 4 主要重点推進項目の取組状況

計画で推進する施策のうち、「高齢者対策」、「若者対策」、「多重債務者対策」を主要重点推進項目として取り組んでいくこととしており、各項目毎の詳細な実施状況等については、下記のとおりです。

なお、「平成22年度実施状況」に記載してある事業は、「3 計画で推進する施策の実施状況」の事業の再掲です。

### (1) 高齢者の消費者被害対策について

#### ① 高齢者に配慮した情報提供や啓発

地域の活動の場に出かけていく出前講座を積極的に実施するとともに、啓発用リーフレットを作成・配布しました。高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルの内容を中心に情報提供するなど、わかりやすい情報提供や啓発に努めました。悪質な訪問販売による高齢者の被害が絶えないことから、今後とも高齢者への情報提供や啓発は重要です。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 利用者自身が介護サービス事業所を比較検討しながら適切に選択できるよう、情報提供の環境整備に努めるとともに、利用者や介護サービス事業者等に対し、この事業の普及・啓発を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成21年4月に、対象となる38サービス全てを公表対象とした。</li> <li>・普及、啓発のための研修会 26回開催、1,274人参加</li> <li>・「公表システムアクセス」 月平均約5,000件超</li> </ul>	長寿社会政策課
<p>○ 町内会や老人クラブなどの地域の活動の場に出かけていく出前型を積極的に実施し、高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルや県内で消費者被害が拡大している最新の事例を中心に情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座の開催 高齢者対象 59回 受講者数 2,236名</li> </ul> <p>○ 啓発用リーフレットを作成し、配布することにより啓発を行った。</p> <p>「ストップ・ザ・消費者トラブル」 15,000部 「ストップザ・消費者トラブル」 15,000部</p>	消費生活・文化課  各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)

#### ② 地域での見守り体制の充実

民生委員等の高齢者の周りにいる人々を対して、講座等を積極的に開催して意識啓発を行うとともに、悪質商法等に関する情報提供システムが効果的に活用されるよう情報提供に努めました。家族、民生委員・児童委員、ホームヘルパー等の高齢者の周りにいる人々が高齢者を見守り、その変化に気づき、相談機関等に適切につなぐことができるよう、地域での見守り体制の充実を図っていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 高齢者本人だけではなく、高齢者の周りにいる人々を対象として、講座等を積極的に開催して意識啓発を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座の開催 高齢者対象 59回 受講者数 2,236名</li> </ul> <p>○ 国が推進する悪質商法等に関する情報提供システム(「高齢者見守りネット」)等の関連施策についても、効果的に活用されるよう情報提供に努めた。</p>	消費生活・文化課  各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)

#### ③ 各種相談窓口の充実等

研修会の開催や参加、弁護士等を講師に迎えての法律相談会の開催等により、相談対応機能の向上を図るとともに、日本司法支援センター宮城地方事務所(法テラス宮城)等との連携を図り、苦情や相談の処理・解決に努めました。全体の相談件数が減少する傾向の中で、60歳以上の高齢者からの相談件数は減少率が低く、全体に占める割合が高まっており、引き続き、消費生活相談員の相談対応機能の向上を図っていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 高齢者及びその家族が抱える医療、法律、保健・介護等に関する心配事や悩み事などの専門相談を実施し、県内全域をカバーするセーフティネットとしての役割を担うことにより、高齢者及びその家族の福祉の増進を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口(社会福祉法人宮城県社会福祉協議会への委託)</li> </ul> <p>専門相談358件, 一般相談1, 781件(県社協の自主事業) 合計 2, 139件</p>	長寿社会政策課
<p>○ 苦情や相談の処理・解決に努めるとともに、相談内容に応じて適切な助言等を受けることができるように、福祉部門の相談機関や日本司法支援センター宮城地方事務所(法テラス宮城)等との連携を図った。</p> <p>県相談機関受付件数 60歳以上 2, 463 件</p> <p>○ 相談対応機能の向上を図るため、弁護士等を講師に迎えて法律相談会等を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センター法律相談会の開催 開催回数 9 回</li> <li>消費生活問題研究会の開催 開催回数 4 回</li> </ul> <p>○ 市町村等の消費生活相談対応機能の向上を図るため、相談員等を対象とした研修会や法律相談会を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村消費生活相談員研修会の開催 開催年月日 H22. 9. 9～H22. 9. 10 受講者数 39名</li> <li>市町村消費生活相談員等レベルアップ研修会の開催開催回数 5回 受講者数 200名</li> </ul>	消費生活・文化課  各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)

#### ④ 成年後見制度等の権利擁護制度の周知

成年後見制度の周知を図るため、ポスターやリーフレット等による啓発を行ったほか、各地で研修会や講演会を開催し制度の利用促進を図りました。引き続き制度の普及啓発に努めていきます。

また、成年後見制度市町村長申立要綱を制定している市町村が1市追加され、33市町村となりました。未制定2町については、いずれも今年度の整備を目指しています。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 地域ネットワークシステム構築事業、高齢者虐待防止普及・啓発事業、高齢者虐待相談機能強化事業等により高齢者の権利擁護の促進・啓発を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域ネットワークシステム構築事業 研修会 23回開催 受講者数 1, 149名</li> <li>高齢者権利擁護講演会等の開催 開催回数 4回 受講者数 640名</li> <li>高齢者虐待防止普及・啓発事業 啓発用メモ帳10, 000部</li> <li>高齢者虐待相談機能強化事業等 相談受付窓口の設置 (特定非営利活動法人宮城福祉オンブズネットエールへの委託)</li> </ul>	長寿社会政策課



(2) 若者の消費者被害対策について

① 発達段階に応じた消費者教育の充実

小・中学校及び高等学校において社会科や家庭科等で消費者教育を行ったほか、児童生徒、教員、保護者等への出張講座や消費者問題に詳しい弁護士を高等学校等に派遣し消費者教育を行いました。

将来、消費者トラブルに巻き込まれないようにするための適切な消費行動などを身に付けるために、発達段階に応じた的確な消費者教育を継続して実施していきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 小・中学校及び高等学校において、学習指導要領の内容に沿って、社会科や家庭科などの教科学習、総合的な学習の時間などで消費者教育を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各学校において、児童生徒の実態に即した消費者教育が適切に行われるよう指導した。</li> <li>宮城県金融広報委員会から委嘱を受けた金銭(金融)教育研究校において、同委員会と連携を図りながら、消費者教育に取り組んだ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>矢本中央幼稚園(東松島市), 大谷幼稚園(気仙沼市)</li> <li>池月小学校(大崎市), 坂元小学校(山元町)</li> <li>亘理高等学校(亘理町), 松山高等学校(大崎市)</li> </ul> </li> <li>各教科研究会等の研修事業を支援したり、消費生活センター等と連携し、消費者教育に関する資料の活用、講座の紹介や活用等を促した。</li> </ul>	<p>義務教育課</p> <p>高校教育課</p> <p>(金融広報委員会)</p>
<p>○ 児童生徒、教員、保護者等を対象とした講座等を宮城県金融広報委員会と共催で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者教育出張講座 開催回数 123回 受講者数 16,360名</li> <li>小中学校への講師派遣 開催回数 51回 受講者数 2,773名</li> <li>公開授業の実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>H22. 8. 19 仙台市立仙台商業高等学校</li> <li>H22. 11. 27 大崎市立池月小学校</li> <li>H22. 12. 2 東松島市立矢本中央幼稚園</li> </ul> </li> </ul> <p>○ 高等学校の家庭科等の教員を対象とした消費生活講座を開催した。</p> <p>開催年月日 H22. 7. 27 受講者数 59名</p> <p>○ 消費生活センター等職員による出前講座を実施した。</p> <p>開催回数 若者対象 33回 受講者数 1,835名</p> <p>○ 弁護士を高等学校等に派遣し、消費者被害の現状や被害に遭わないための注意点等の講義を行った。</p> <p>開催回数 9回 受講者数 1,606名</p>	<p>消費生活・文化課</p> <p>各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)</p> <p>(金融広報委員会)</p>

② 若者が被害に遭いやすい商法等の情報提供・啓発

高校生向けの消費生活読本を作成して全ての高等学校等に配布するとともに、若者が被害に遭いやすい商法やトラブルに関するリーフレットを作成・配布等を行うことにより意識啓発を図りました。

悪質商法に関する情報不足が、若者の被害を拡大させる大きな要因であることから、積極的に情報を提供し、意識啓発をしていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 児童生徒を対象としたお金やものに関するポスター募集活動を支援した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お金やものに関するポスターコンクールの実施(宮城県金融広報委員会と共催) <ul style="list-style-type: none"> <li>応募作品数 小学生215点 中学生155点 計370点</li> </ul> </li> </ul> <p>○ 高校生向けの消費生活読本を作成し、全学校へ配布(1学年分)して家庭科授業等で活用した。</p> <p>「知っておこう!これだけは」 作成部数 35,000部</p> <p>○ 啓発用リーフレットを作成し、配布することにより啓発を行った。</p> <p>「消費者を狙う問題商法」 10,000部 「クーリング・オフ」 15,000部</p>	<p>消費生活・文化課</p> <p>(金融広報委員会)</p>

(3) 多重債務対策について

① 相談窓口における助言や情報提供等

消費生活相談窓口や多重債務無料相談会等において弁護士や司法書士による任意整理等の債務整理の方法などの助言や情報提供を行うとともに、多重債務に関する相談対応マニュアルを改訂しました。  
 多重債務に関する相談件数は減少傾向にあるものの、全体に占める割合が高止まっていることや、今年度は改正貸金業法が完全施行されたこともあり、一斉相談会を早期に実施し、総量規制等による新たな多重債務問題への対応も図っていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 消費生活相談窓口等において、弁護士や司法書士による任意整理、簡易裁判所による特定調停、個人再生手続、自己破産等のための助言や情報提供を行った。</p> <p>県相談機関受付件数 多重債務 1,267 件</p> <p>○ 多重債務者相談マニュアルに基づいた相談処理を行った。</p> <p>県や市町村の相談員を対象に、多重債務に関する相談があった場合の対応方法や法律専門家との連携の仕方等をまとめた「多重債務者相談マニュアル～宮城版～」に基づき相談処理を行った。</p>	<p>消費生活・文化課</p> <p>各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)</p>
<p>○ 多重債務無料相談会を開催した。</p> <p>宮城県多重債務問題対策会議の主催により、市町村等の協力を得ながら、全国一斉多重債務者相談キャンペーンに合わせ9月及び12月に、県内7か所において多重債務に関する無料相談会を実施したほか、各圏域毎に事務所(サービスセンター)主催で年2回ずつ無料相談会を実施した。</p> <p>(1) 多重債務一斉相談会 (2) 多重債務巡回相談会</p> <p>開催期間 H22.8 及び H22.12 開催期間 H22.7～23.3</p> <p>開催場所 県庁及び各合同庁舎(仙台を除く) (各事務所毎に設定する日)</p> <p>相談者数 100名 相談者数 49名</p>	<p>消費生活・文化課</p> <p>障害福祉課</p> <p>各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)</p>
<p>○ 金融広報委員会と協力して、啓発用リーフレット「多重債務に陥らないために」を各種研修会で配布した。</p>	<p>消費生活・文化課 (金融広報委員会)</p>

② 消費生活相談機関と関係機関との連携による的確な対応・つなぎ

相談対応マニュアルを活用し、弁護士や司法書士などの法律専門家へ確実につなぐとともに、多重債務問題対策会議や多重債務連絡会議等により、関係機関と多重債務問題への対策を協議しました。  
 また、多重債務一斉相談会では自殺対策部署と連携し、心の健康相談を併せて実施することができました。  
 多重債務の解消は本人の努力だけでは大変困難です。弁護士等の法律の専門家による債務整理に加えて、各地域の福祉及び消費者行政等の関係機関と連携した対応を図っていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<p>○ 宮城県多重債務問題対策会議を設置し、各種取り組み等の実施について協議した。</p> <p>開催年月日 H22.7.8</p> <p>○ 多重債務連絡会議を設置し、県庁内関係機関との情報の共有と各種取組について連携を図った。</p> <p>開催年月日 H22.6.15</p> <p>○ 関連部門と連携を図った。</p> <p>自殺対策推進会議(障害福祉課所管)においても、自殺予防の取り組みとして多重債務問題への対策が必要なことから、担当課と調整の上、各圏域の保健福祉事務所等と連携して、多重債務一斉相談会において希望する者に対して「心の健康相談」も実施した。</p> <p>開催期間 H22.8, H22.12(再掲) 相談者数 163名</p>	<p>消費生活・文化課</p> <p>商工経営支援課</p> <p>障害福祉課</p> <p>各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く)</p> <p>生活環境課</p>

### ③ ヤミ金融に関する関係機関の連携強化

多重債務問題と密接な関わりがあるヤミ金融問題については、宮城県多重債務問題対策会議で関係機関との連携強化を図り、被害の拡大防止等に努めるとともに、貸金業担当部門及び消費生活相談窓口において、適切な助言や情報提供を行いました。  
改正貸金業法の完全施行に伴い、今後借り入れができなくなる者がヤミ金融に流れるなどの新たなヤミ金融問題への対応も、関係機関で連携を図っていきます。

平成22年度実施状況	担当課
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貸金業担当部門及び消費生活相談窓口において、適切な助言や情報提供を行った。</li> <li>○ ヤミ金融対策について関係機関と連携を図った。 ヤミ金融による被害を防止するため、宮城県多重債務問題対策会議において、関係機関における情報の共有化を図り、連携の緊密化を図った。 開催年月日 H22. 7. 8</li> </ul>	消費生活・文化課 商工経営支援課 障害福祉課 各地方振興事務所県民サービスセンター(仙台を除く) 生活環境課