

3 プロジェクト | ④ 公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

【徳島県】 事業者による取組の促進（地方消費者行政強化交付金の活用等）

コンプライアンス経営強化推進事業

現状 中小企業において、通報を受け付け、適切に対応するための窓口の整備が進んでいない。

予算・人手・ノウハウ不足

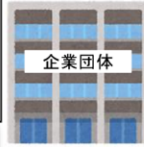
平成29年度	平成30年度	平成31年度
--------	--------	--------

- ① 公益通報者保護制度推進員の創設
- ② 「内部通報制度設置推進パッケージ」作成
- ③ 事業者への研修会
- ④ 徳島県内の就活生への講義



公益通報者保護制度推進員

- ・ 企業団体への情報収集窓口設置
- ・ 更なる制度の周知
- ・ 会員企業への窓口設置



- ・ 更なる会員企業へ窓口設置



① 公益通報者保護制度推進員

- 実態調査や訪問調査による情報収集、分析
- 研修会、出前講座による制度の周知
- 未設置事業者に対し、公益通報窓口設置のための必要な支援

② 内部通報制度設置推進パッケージ

事業者向けの内部規程例

周知用パンフレット

社員研修用資料



③ 事業者への研修会

- 公益通報者保護制度推進員と連携し
- ・ 事業者向け研修会
- ・ 出前講座などを行う



④ 就活生への講義実施

大学と連携し、就職を目指す大学生等に対し、公益通報者保護法や企業における公益通報者保護制度の周知を行う。

平成29年度委託先

県内事業者を会員に持つ徳島県経営者協会・(一社)徳島県医師会・徳島県土地改良事業団体連合会に業務委託し公益通報窓口の設置推進を図る。

効果

事業者における、組織の自浄作用の向上やコンプライアンス経営が推進され、企業価値の向上につながるとともに消費者への安全・安心な製品やサービスの提供につながる。

徳島モデルを全国発信!!



徳島

消費者庁と連携

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

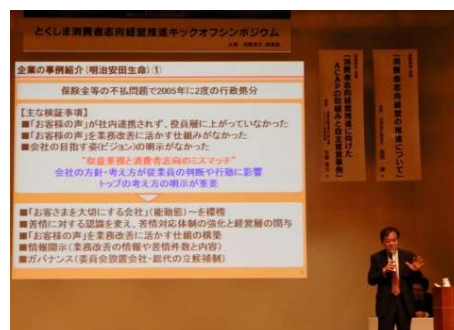
⑤消費者志向経営の推進

消費者志向経営とは、事業者が、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行うことです。

この消費者志向経営を普及させるため、県内事業者団体、消費者団体等と連携し、推進していきます。

H29年度

- ◆「とくしま消費者志向経営推進組織」の設立及びキックオフシンポジウムの開催
消費者庁とともに消費者志向経営を推進するため、事業者団体、消費者団体、行政機関等からなる、地方初の「とくしま消費者志向経営推進組織」を設立するとともに、本県において、消費者志向経営の取組をスタートさせる「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」を開催
- ◆消費者志向自主宣言（18社）
「推進組織」の構成団体から推薦等を受けた18の県内事業者が、消費者志向経営に誠実に取り組むことを自ら宣言する「消費者志向自主宣言」を公表



H30年度

- ◆消費者志向自主宣言企業（H30.8末 23社）と宣言後のフォローアップ活動等の後押し
- ◆アンケート調査の実施
- ◆県民を対象とした宣言事業者見学バスツアーの実施
- ◆消費者志向経営をさらに普及拡大させるためのシンポジウムを開催
- ◆「徳島独自」の表彰制度の創設

全国展開

他の都道府県のモデルとなるようさらに推進し、徳島の取組事例を踏まえ、他の都道府県で展開

消費者庁ホームページより

消費者志向自主宣言事業者一覧

(各時点五十音順に掲載)

消費者志向経営推進組織事務局

2018年8月末時点追加公表:2事業者

株式会社T.M.Community	株式会社日誠産業
-------------------	----------

○ 徳島県関係(23社)

2018年8月末 現在:93事業者

株式会社アイスタイル	株式会社コーセー	株式会社寺内製作所	株式会社ファンケル
アイリスオーヤマ株式会社	サッポロビール株式会社	東光株式会社	富国生命保険相互会社
アクサ生命保険株式会社	サラヤ株式会社	東洋羽毛工業株式会社	フジッコ株式会社
アクサ損害保険株式会社	サントリーホールディングス株式会社	株式会社ときわ	富士ファニチア株式会社
アクサダイレクト生命保険株式会社	資生堂ジャパン株式会社	協業組合徳島印刷センター	ブルデンシャル生命保険株式会社
アサヒグループホールディングス株式会社	ジブラルタ生命保険株式会社	株式会社徳島銀行	マルハニチロ株式会社
朝日生命保険相互会社	昭和産業株式会社	徳島合同証券株式会社	株式会社マルハ物産
株式会社旭木工	住いる応援機構合同会社	生活協同組合とくしま生協	株式会社丸本
アフラック生命保険株式会社	住友生命保険相互会社	株式会社ナリス化粧品	三井住友カード株式会社
アルソア本社株式会社	株式会社セイコーハウジング	株式会社ニチレイフーズ	三井生命保険株式会社
株式会社阿波銀行	積水化学工業株式会社	日清食品ホールディングス株式会社	三菱地所株式会社
阿波証券株式会社	セゾン自動車火災保険株式会社	株式会社日清製粉グループ本社	宮崎商事株式会社
株式会社あわわ	ソニー生命保険株式会社	株式会社日誠産業	明治ホールディングス株式会社
イーレックス・スパーク・マーケティング株式会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	日本コカ・コーラ株式会社	明治安田生命保険相互会社
石坂産業株式会社	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社	日本証券業協会	メットライフ生命保険株式会社
株式会社エフエム徳島	そんぽ24損害保険株式会社	日本生命保険相互会社	MED Communications株式会社
花王株式会社	太陽生命保険株式会社	一般社団法人日本即席食品工業協会	森永乳業株式会社
株式会社かんぼ生命保険	ダイアナ株式会社	日本電気株式会社	株式会社山のせ
キッコーマン株式会社	第一生命保険株式会社	日本ハム株式会社	ユニ・チャーム株式会社
キュービー株式会社	大同生命保険株式会社	ハウス食品株式会社	吉本興業株式会社
協和行政書士事務所	チューリッヒ生命	パナソニック株式会社	ライオン株式会社
株式会社キョーエイ	チューリッヒ保険会社	PGF生命	
株式会社グルメサービス	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社	ビジョン株式会社	
社会福祉法人健祥会	株式会社T.M.Community	株式会社広沢自動車学校	

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動 参加事業者の自主宣言等はこちらを御参照ください。

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑥子どもの事故防止

我が国では、窒息や溺水などの不慮の事故によって、14歳以下の子どもが毎年300人ほど亡くなっています。

こうした事故を可能な限り防止するために、大学、医師会、看護協会、助産師会、保育所、幼稚園、子育て支援団体等の関係機関と連携し、子どもの事故防止に関する注意ポイントなど様々な情報を発信し、効果的な啓発について検証します。



H29年度

●意識調査の実施

徳島県内の0～6歳児の保護者又保育士へのアンケートを実施し、事故防止に向けた保護者等の知識や意識、行動を把握

◆関係機関による「ネットワーク会議」設置

◆親子イベント等で消費者庁作成の「子どもの事故防止ハンドブック」等を活用した啓発を実施

◆モデル市町、子育てボランティア団体等での「安全チェックリスト」による指導効果測定・報告書作成

◆事故防止チラシの作成・配布

誤飲事故、自転車事故

◆人材育成研修会の開催



H30年度

●意識調査を検証

◆親子イベント等で消費者庁作成の「子どもの事故防止ハンドブック」を活用した啓発を実施

◆関係機関による「ネットワーク会議」の開催

◆子どもの事故防止の絵本「ヒヤリ・ハットマン」作成・配布

◆人材育成研修会の開催

◆「とくしま親ナビゲーター派遣事業」(ヒヤリハット)実施



全国展開

徳島での取組事例や検証結果を踏まえ、他の都道府県で展開

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑦食品ロスの削減

食品ロスの家庭における削減の取組を推進するための効果的な取組(買物行動の改善、適切な保存、食材をムダにしないエコクッキングなど)を、広く普及させることが必要です。

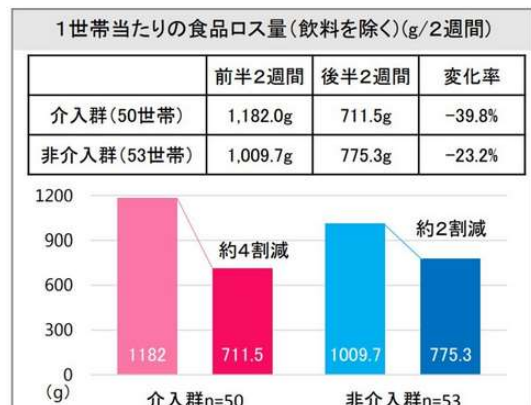
そこで、徳島県においては、食品ロス削減に資する取組の実証業務を実施します。

H29年度

●モニター家庭(約100世帯)を対象に食品ロスの削減効果を検証

- ・徳島県内のモニター家庭(約100世帯)において、食品ロス量の記録や取組の支援を行うことで、食品ロスの削減効果を検証することを目的として実施
- ・県が選定したモニター家庭を介入群と非介入群に分け、その両方に食品ロスの計量・記録を依頼。介入群のみ2週間目終了時に食品ロス削減の取組について指導。4週間終了後に記録表及び事後アンケートを回収して集計し、食品ロス量を比較し、その削減効果を検証

◆エコクッキング教室を開催



出典：消費者庁実証業務結果

H30年度

- ◆成果を踏まえた啓発資料の作成
- ◆「とくしま環境首都学校」での「食品ロス削減」講座開催
- ◆県内3圏域での「食品ロス削減セミナー」「環境配慮型・エシカル消費講座」等の実施
- ◆「エコクッキング」教室の実施
- ◆「エコクッキング」レシピ作成・実演

全国展開

徳島での調査結果を踏まえ、啓発資料を作成し、全国の都道府県に展開

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑧栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育

消費者に販売される容器包装された加工食品及び添加物において、食品表示基準に基づき、栄養成分表示(エネルギーなど)が義務付けられるとともに、機能性表示食品制度が新たに創設され、栄養表示に関する情報を目にする機会が増加しています。

そこで、栄養成分表示等の活用方法や健康食品の適切な利用に関する消費者教育を推進することによって、消費者自らが自分の健康状態や食生活の状況に応じて、適切な食品の選択ができることを目指します。

H29年度

- 栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育調査事業の実施
ライフステージ別(若年女性・中高年者・高齢者)教育プログラムを実施・評価し、教育媒体及び指導要領を修正
- 食品関連事業者等へのヒアリングの実施
- ◆栄養表示相談窓口の設置
栄養成分表示や健康食品に関する問合せ等に対応する「栄養表示相談窓口」をとくしま消費者行政プラットフォームと県内6保健所に設置
- ◆栄養成分表示の活用推進フォーラムの開催
- ◆消費者向け栄養成分表示活用リーフレットの作成
- ◆県庁食堂メニューの栄養成分表示及び利用者アンケートの実施



H30年度

- 栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育調査事業の実施
活用場面ごと(学校・コンビニ・宅配食等)の教育プログラムを実施・評価し、実践のポイントをまとめた実施要領を作成
- ◆消費者庁作成の教育媒体等を活用した学習会の開催
- ◆各種イベントにおける「栄養表示出張相談窓口」の設置



全国展開

徳島での取組を踏まえ、消費者向けの教育媒体、指導者向け指導要領等を作成し、全国へ展開

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑨食品に関するリスクコミュニケーション

食に対する不安が高まっている中、事業者と消費者が互いに顔を合わせ、食の安全安心について意見交換を行い、食に対する相互理解の向上を図る「リスクコミュニケーション」の重要性が高まっています。

そこで、県では、食の安全安心に係る様々な事柄について、専門家を講師とした講演会や研修会をはじめ、食品の生産・製造現場における体験型の意見交換会、職員による出前講座などにより、消費者・事業者・行政が連携して、食の信頼関係を確保する各種取組みを推進します。

H29年度

●関係団体と連携した取組み

徳島大学、徳島県薬剤師会、日本食品安全協会と連携し、健康食品に関するリスクコミュニケーション（以下「リスコミ」という。）を開催。アンケート形式によるリスコミの効果測定・分析を実施

◆学校等と連携した食の安全安心に関する取組み

- ・小・中学校を対象に、食品安全に関する「ジュニア食品安全ゼミナール」
- ・高校生を対象に、食品表示制度に関する「食品表示ゼミナール」
- ・子育て世代を対象に「食の安全安心ミーティング」を実施

◆事業者と連携した取組み

- ・消費者が直接、生産現場を訪問する「体験型リスコミ」実施
- ・事業者自らが企画する「事業者発信型リスコミ」の開催支援

◆食の安全安心「すだちくんとたべものクイズ」を開発

小学生の子供から大人まで、「食の安全安心」をゲーム感覚で学べる「すだちくんとたべものクイズ」を開発。「食の安全安心情報ポータルサイト」に掲載



H30年度

●各種リスコミのバージョンアップ・効果検証

- ◆教育機関、事業者等と連携した多様なリスコミの実施
- ◆リスクコミュニケーターの養成

全国展開

全国展開に向け、分析に基づく効果的なリスコミ手法の開発や、リスクコミュニケーターの養成を通じた人材育成等を実施

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑩シェアリングエコノミー実証実験

H30年度
新規

シェアリングエコノミーの普及に伴い発生する消費者問題を早期に発見・分析し、消費者が安心して安全に利用できる環境整備につなげるための実証実験を行います。

※シェアリングエコノミー:個人等が保有する活用可能な資産等(スキルや時間等の無形のものを含む。)を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動。超少子高齢化社会を迎えている我が国の諸課題(経済成長、地方創生・地域共助等)の解決に資することが期待されている。

H30年度

- 阿波おどり期間の民泊について、利用者・提供者を対象としたアンケート等を実施
- 民泊以外の分野のシェアリングエコノミーについても調査を実施
周辺県とも連携
- 新未来創造研究会(仮称)の開催
徳島県を中心とした地域の有識者等を交えた議論

【シェアリングエコノミーのイメージ】



消費者庁作成資料より引用

⑪国民生活センター教育研修

H29年度

- ◆消費者問題講座の開催
- ◆会場アクセスの改善
県と鳴門市の連携により、鳴門会場と宿泊施設・主要交通拠点間に無料送迎タクシーを運行
- ◆「なると物産館」の営業時間延長
- ◆「乗合・定額タクシー」の運行
空港を利用される方の移動手段の充実

H30年度

- ◆徳島独自の研修での新未来創造プロジェクトの成果をはじめとした県の取組の情報発信

3 プロジェクト | ⑪国民生活センター教育研修

平成30年度 独立行政法人国民生活センター教育研修事業 【徳島県内開催予定分】

■ 徳島市内会場

番号	カテゴリー	講座名	受講対象者	日程	開催場所	交付金対象	予定人員
1	消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座 in 徳島	全国の高等学校、高等専門学校等の教員または教員経験があり、現在消費生活センターにおいて消費者教育に携わっている者	7月24日(火)	あわぎんホール	★	36
2	消費生活相談員研修<専門・事例講座>	高齢者が遭いやすい消費者トラブル-地域連携の取組や支援制度も-	地方公共団体の消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員	11月8日(木) ~9日(金)	会場未定	★	72
3	消費者教育推進のための研修	若年者における消費者トラブル防止のための啓発講座	地方公共団体の消費者行政職員および消費生活相談員等	12月17日(月) ~19日(水)	四国大学交流プラザほか	★	36
4	消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)	地域において高齢者の見守り等消費生活サポーターとして活動を行う者またはサポーター育成を行う者(福祉関係者・NPO・消費者団体等)	1月18日(金)	会場未定		36

■ 鳴門合同庁舎

番号	カテゴリー	講座名	受講対象者	日程	開催場所	交付金対象	予定人員
1	消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース) -基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す-	地方公共団体の消費者行政職員および消費生活相談員等	5月30日(水) ~6月1日(金)	鳴門合同庁舎	★	36
2	消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)	地方公共団体の消費者行政職員	6月13日(水) ~15日(金)	鳴門合同庁舎		72
3	消費生活相談員研修<専門・事例講座>	情報通信サービス関連の消費者トラブル	地方公共団体の消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員	6月28日(木) ~29日(金)	鳴門合同庁舎		72
4	消費生活相談員研修<基礎講座>	基本短縮コース	地方公共団体の消費生活相談業務に従事している経験の浅い者または基礎を学び直したい消費者行政職員または消費生活相談員	7月11日(水) ~13日(金)	鳴門合同庁舎	★	72
5	消費者行政職員研修	職員講座(実務講座)	情報発信(啓発)または消費生活相談業務に従事している地方公共団体の消費者行政職員	9月12日(水) ~14日(金)	鳴門合同庁舎		36
6	消費生活相談員研修<専門・事例講座>	特定商取引法関連の消費者トラブル	地方公共団体の消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員	10月10日(水) ~12日(金)	鳴門合同庁舎		72
7	消費者行政職員研修	管理職講座	都道府県の消費者行政担当課長、消費生活センター所長及びこれらに準ずる管理職	10月25日(木) ~26日(金)	鳴門合同庁舎		72
8	消費者教育推進のための研修	消費者教育コーディネーター育成講座	地方公共団体の消費者教育コーディネーター、消費者行政職員、消費生活相談員等	11月21日(水) ~22日(木)	鳴門合同庁舎	★	36
9	消費生活相談員研修<専門・事例講座>	インターネット通販関連の消費者トラブル	地方公共団体の消費生活相談業務に従事している消費者行政職員および消費生活相談員	12月6日(木) ~7日(金)	鳴門合同庁舎		72
10	消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座	地方公共団体の消費者行政職員及び消費生活相談員等	2月14日(木) ~15日(金)	鳴門合同庁舎		36

★ 「消費者行政強化交付金(強化型)」の指定講座

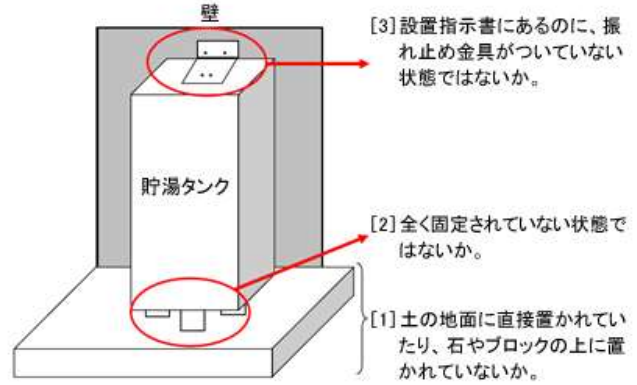
3 プロジェクト | ⑪ 国民生活センター商品テスト

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

⑫ 国民生活センター商品テスト

H29年度

- 「地震による転倒の防止策」の商品テストを実施
県内のモニター家庭(100世帯)を対象とした給湯器の設置状況の調査等



消費者庁発表情報より引用

H30年度

- 錠剤、カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査
徳島県を実証フィールドとして、使用中の商品に関する品質調査を実施



消費者委員会消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会

専門調査会は、消費者委員会が、消費者行政の進化等の観点から、平成31年度を目処に行われる「消費者行政新未来創造オフィス」の取組の検証・見直しに当たっての意見を述べるに当たり、委員会の求めに応じて、必要な重要事項について調査審議を行っている。

●H30.4.10開催

消費者志向経営の推進、公益通報受付窓口及び内部通報制度の整備促進、見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の構築に関するヒアリング

●H30.6.8開催

とくしま消費者志向経営推進組織、消費者志向自主宣言企業、研修・商品テスト、栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育に関するヒアリング

●H30.7.6開催

食品ロス削減、子どもの事故防止、障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査、食品に関するリスクコミュニケーションについての調査・研究に関するヒアリング

●H30.8.9開催

若年者向け消費者教育、行動経済学を活用した消費行動等の分析・研究、エシカル消費の普及に関するヒアリング

検証・見直し【31年度を目途に結論を得る】

- ①今後の
 - ・徳島県を中心とする交通・通信網
 - ・消費者行政を支える人的資源とそのネットワーク
 - ・政府内の各府省共通のテレビ会議システムなどの整備状況のほか、
- ②同オフィスの設置が、
 - ・消費者行政の進化
 - ・地方創生にどの程度貢献したかの実績を踏まえて行う。

(※)消費者委員会は、消費者行政の進化等の観点から意見を述べる。

消費者庁オフィスイメージ図より引用