

## 第4期島根県消費者基本計画の概要

## 第1章 計画の基本的な考え方

## 【計画策定の趣旨】

- 高度情報化社会、グローバル化の進展による消費者トラブルの複雑・多様化
  - 高齢者を狙った悪質商法の増加
  - 食品の偽装表示、異物混入など食の安全・安心を脅かす事件の発生
  - 消費者教育推進法の制定（生涯を通じて、様々な場で消費者教育を受けることができる機会の提供）
- ➡ 消費者行政を総合的かつ計画的に推進するため、第4期消費者基本計画を策定する

## 【計画の位置付け】

- ① 「島根県消費生活条例」に基づく、県の消費者施策の推進に関する計画
- ② 「島根総合発展計画」における消費者行政分野の個別計画
- ③ 「消費者教育推進法」に基づく、島根県消費者教育推進計画

## 【計画の期間】

平成28年度から平成31年度までの4年間

## 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

## 【消費者を取り巻く経済・社会環境の変化】

- ① 高度情報化社会の進展
- ② 経済のグローバル化の進展
- ③ 商品・サービスの安全・安心への関心の高まり
- ④ 多重債務問題
- ⑤ 人口減少と高齢化、独居化の進展
- ⑥ 環境問題の深刻化

## 【国における消費者行政を巡る現状】

- ① 消費者行政体制の強化
  - ・ 地方消費者行政の体制整備
- ② 消費者行政関連法の整備
  - ・ 消費者安全法の改正、消費者教育推進法の制定

## 【県における消費者行政の状況】

- ① 消費生活相談の状況
  - ・ 市町村窓口で受け付けた相談件数が増加傾向
  - ・ 高齢者からの相談割合が増加傾向
  - ・ インターネット関連の相談が最も多い
- ② 消費者行政事業の状況
  - ・ 広報啓発活動の取組
  - ・ 事業者への指導、取締
  - ・ 相談体制の充実・強化
- ③ 県民意識調査の概要
  - ・ 多くの人が食品や製品の安全性に関心がある
  - ・ 消費者センターに相談した人は少数
  - ・ 消費者教育を受けた経験が無い人が多数
  - ・ 高齢者等の見守りが必要と考えている人が多数

## 【今後取り組むべき主な課題】

## I. 消費生活の安全確保

- 様々な情報媒体を利用して、分かり易く迅速に情報提供することが必要
- 悪質事業者に対し厳正な指導・取締を実施することが必要

## II. 相談体制の充実

- どの地域に住んでいても質の高い消費生活相談が受けられる体制を整備することが必要

## III. 消費者教育の充実

- 未成年期から高齢期まで生涯を通じて、学校や地域、家庭など様々な場において消費者教育を実施することが必要

## IV. 高齢消費者等の被害防止

- 地域において、高齢者や障がい者と接触する機会のある自治会、民生委員、福祉団体、消費者団体、警察等の人たちが連携して見守ることが必要

課題対応

## 第3章 計画の目的と基本理念

目的

県民の消費生活の安定及び向上を確保する

基本理念

消費者の権利を尊重し、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援するとともに、高齢者等の利益を擁護し安全な生活環境を確保します。

## 第4章 施策の展開

## 全体指標

- |                       |      |
|-----------------------|------|
| ①クーリング・オフ制度を知っている人の割合 | 85%  |
| ②消費生活相談窓口を知っている人の割合   | 100% |
| ③消費者被害に遭った人の割合        | 8%以下 |

## 基本方針Ⅰ 安全で安心な消費生活の確保

- 施策① 消費者事故等の未然防止・拡大防止  
(食品の異物混入や製品事故等の情報提供、非常事態時の物資の安定的供給)
- 施策② 規格・表示、取引行為の適正化 (悪質事業者の指導取締)
- 施策③ 県民意見の反映 (消費者団体等との意見交換会、島根県消費生活審議会への報告)

## 基本方針Ⅱ 消費生活相談体制の充実

- 施策④ 県消費者センターの充実 (研修会への派遣による相談員の資質向上、弁護士会等との専門機関との連携強化)
- 施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援 <重点取組>  
(研修会・巡回訪問の拡充、相談員資格取得講座の開催)

## 基本方針Ⅲ 消費者教育の推進

- 施策⑥ 消費生活情報の発信 (悪質商法の手口や相談窓口等の消費生活情報発信)
- 施策⑦ 消費者教育の総合的・一体的推進 <重点取組>  
(生涯を通じて、様々な場における消費者教育の実施)
- 施策⑧ 消費者団体への支援 (財政的・技術的支援、消費者団体間のネットワーク化の推進)
- 施策⑨ 地域における消費者リーダーの育成 (意欲・能力に応じた研修会の実施)

## 基本方針Ⅳ 高齢者等の消費者被害の未然防止

- 施策⑩ 地域見守りネットワークづくりの推進 <重点取組>  
(行政、医療、福祉等の関係者で構成する見守りネットワークの構築)
- 施策⑪ トラブルに遭わないための未然防止と救済 (独居高齢者への個別訪問)

## 第5章 関係機関との連携

- ① 国、他都道府県、県内市町村との連携
  - ・ 県域を越えて活動する悪質事業者の取締
  - ・ 市町村域を越えた相談への対応、広報啓発活動
- ② 関係部局との連携
  - ・ 悪質事業者の取締、高齢者等の見守り(県警)
  - ・ 様々な相談への対応(福祉、衛生部局)
- ③ 弁護士会等との連携
  - ・ 専門知識を必要とする相談への対応
- ④ 消費者団体、事業者団体等との連携
  - ・ 地域での消費者教育や啓発(生協、消費者問題研究会)
  - ・ 製造業や小売業等の事業者の苦情処理体制の整備

## 第6章 推進体制

- ① 計画の推進
  - ・ 消費者行政推進会議による全庁的な調整
  - ・ P D C A のマネジメントサイクルによる進行管理
- ② 島根県消費生活審議会への報告
  - ・ 計画実施状況の評価と改善意見を求める
- ③ 計画の進行管理と公表
  - ・ 施策の実施状況と島根県消費生活審議会による評価をホームページに公表