

## 第 6 期島根県消費者基本計画の概要（案）

## 第 1 章 計画の基本的な考え方

## 【計画策定の趣旨】

島根県消費者基本計画は、島根県消費生活条例に基づき、消費者施策の推進に関する基本計画として平成17年に策定。その後も第2期から第5期の計画を策定し、県民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策に取り組んできた。

この間、デジタル化の進展や経済のグローバル化などにより、消費者トラブルはますます複雑・多様化するとともに、高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺も多く発生し、大きな社会問題となっている。

また、成年年齢引下げによって新たに成年となった18歳、19歳の若者の消費者被害の拡大や、少子高齢化の進行、単身世帯や単身高齢者の増加、地域における人と人とのつながりの希薄化等により、消費者トラブルの深刻化が懸念される状況にある。さらに、公正かつ持続可能な社会を形成していくためには、消費者一人ひとりが環境、人、社会、地域等に配慮した消費活動に取り組む重要性も高まっている。

このような状況をふまえ、消費者行政を今後も総合的かつ計画的に推進するために、このたび第6期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 「島根創生計画」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】

令和7年度から令和11年度までの5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) デジタル化の進展
- (2) 消費生活のグローバル化
- (3) キャッシュレス決済の進展
- (4) 高齢化の進行、高齢者単身世帯・外国人住民の増加
- (5) 成年年齢の引下げ
- (6) 資産形成や投資への関心の高まり

## 【国における消費者行政をめぐる状況】

- (1) 消費者行政体制の強化
- (2) 消費者被害の防止
- (3) 消費者教育の推進
- (4) 持続可能な社会の形成とエンカル消費の推進

## 【県における消費者行政の状況】

- (1) 消費生活相談の状況
  - ・60歳以上の契約者に関する相談の割合が増加
  - ・新たな商品・サービスの提供や、取引形態が生じたことにより、消費者問題の多様化・複雑化が進んでいる。
- (2) 消費者行政事業の状況
  - ・消費者教育及び広報啓発活動の取組
  - ・消費者団体等への支援及び協働
  - ・消費生活相談体制の充実・強化
  - ・消費生活の安全安心確保に向けた取組
- (3) 県民意識の概要
  - ・消費者トラブルの経験がある人のうち、だれにも相談していない人は約2割
  - ・消費者ホットライン188の認知度は約4割
  - ・通信販売、フリマサイト、オークションサイト等インターネットに関する消費者トラブルの経験の割合が倍増
  - ・高齢者等の見守り活動を必要と感じる人が約8割
  - ・消費者教育・啓発講座や研修会について「実施されていることを知らない」と回答している人が約6割

## 【今後取り組むべき主な課題】

- (1) 消費者教育の充実
  - 消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結びつけることができる自立した消費者の育成と、消費者市民社会の発展に寄与することができる消費者の育成が必要
  - 未成年期から高齢期まで生涯を通じて、学校や地域、職域など様々な場において、関係機関と連携しながら実践的な消費者教育を実施することが必要
  - 消費者教育の担い手として、消費者団体の支援や消費者リーダー等の育成・活用が必要
- (2) 消費生活相談体制の充実・強化
  - 多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、相談員のスキルアップや、消費生活相談のデジタル化を推進することが必要
  - どこ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
- (3) 消費者被害の未然防止・拡大防止
  - 地域において、高齢者や障がい者など消費生活上特に配慮を要する消費者と接する機会のある人たち(自治会、民生委員・児童委員、福祉団体、消費者団体、警察等)が連携して見守ることが必要
  - 悪質事業者に対し厳正な指導・取締りを実施することが必要

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、消費生活上特に配慮を要する消費者の利益を擁護し安全な生活環境を確保する。
------	---

## 全体指標

- ① 表示や説明を十分確認し、その内容を理解したうえで商品やサービスを選択することを心掛けている人の割合 80%
- ② 消費生活相談窓口または消費者ホットライン188の認知度 90%
- ③ 社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択する行動(エンカル消費)をとったことがある人の割合 80%

## 基本方針Ⅰ 消費者教育の推進

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| 施策① ライフステージに応じた消費者教育の推進   | 施策② 地域における消費者教育の担い手育成・活用 |
| 施策③ 環境や社会に配慮したエンカル消費の行動促進 | 施策④ 消費生活情報の発信            |

- 消費者のライフステージに応じた様々な教育の場を活用した消費者教育の実施
- 消費者ネットしまねをはじめとした消費者団体等への活動支援
- エンカル消費の普及・行動促進
- 効果的かつ迅速な消費生活情報の発信

## 基本方針Ⅱ 消費生活相談体制の充実・強化

- |                                 |
|---------------------------------|
| 施策⑤ 県消費者センターの充実と消費生活相談のデジタル化の推進 |
| 施策⑥ 市町村相談体制の充実に向けた支援            |

- 多様化・複雑化する消費者問題に対応するための相談員のスキルアップ
- 消費生活相談のデジタル化の推進
- 住民にとって身近な相談窓口である市町村相談体制の充実・強化の支援

## 基本方針Ⅲ 消費者被害の未然防止・拡大防止

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 施策⑦ 地域見守りネットワークの活性化 | 施策⑧ 消費者事故等の未然防止・拡大防止 |
| 施策⑨ 規格・表示、取引行為の適正化  |                      |

- 地域見守りネットワークの設置促進と活性化支援
- 安全・安心な消費生活に関する迅速かつ的確な情報提供
- 関係法令に基づく行政指導や立入検査

## 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り
  - ・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
  - ・悪質事業者の取締り、高齢者等の見守り(警察本部)
  - ・自立した消費者の育成(教育委員会)
  - ・多様化する消費者問題への対応(関係部局)
- (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、事業者団体等との連携
  - ・消費者志向経営への理解・啓発
  - ・事業者、事業者団体の苦情処理体制の充実

## 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
  - ・PDCA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