

## 第5期島根県消費者基本計画の策定について

### 1 消費者基本計画の位置付け

島根県消費者基本計画（以下「基本計画」という。）は、島根県消費生活条例第8条の規定に基づき、県の消費者施策を定めている。

また、上位の計画である島根県総合発展計画の個別基本計画として位置付けている。

### 2 基本計画策定の進め方

#### (1) 県民の意識・意見を反映した計画策定

計画策定にあたっては、消費者意識基本調査（アンケート調査）や政策への県民参加制度（パブリック・コメント）により、県民からの多様な意見や要望を反映させる。

##### ア 消費者意識基本調査（アンケート調査）

- ・調査対象：島根県内に在住の満18歳以上の男女2,000人
- ・調査内容：県民の消費生活に関する意識や要望を把握し、消費者行政を推進するため調査する。

→ 実施（平成30年11月～12月）

##### イ パブリック・コメント

- ・計画素案に対して、パブリック・コメントを実施し、寄せられた意見を反映させながら、素案の修正・見直しを行う。

##### ウ 消費者団体との意見交換会

- ・市町村の消費者問題研究会との意見交換会で計画素案を説明し、寄せられた意見を反映させながら、素案の修正・見直しを行う。

#### (2) 島根県消費生活審議会による審議

基本計画について当該審議会に諮り、消費者、事業者、有識者、教育関係者等の意見を反映させる。

### 3 基本計画策定スケジュール

次頁のとおり

### 4 課題と対策の例

#### (1) 多様な消費生活相談に適切・迅速に対応するための、相談窓口の充実・強化

- ・相談員や消費生活相談窓口担当者のレベルアップのための研修機会の提供。
- ・スマホの普及などによる高度情報化社会の進展や経済グローバル化に対応した相談員の専門性の向上。
- ・増加する外国人住民への相談対応。
- ・どこに住んでいても質の高い相談、救済を受けられる体制の整備。

#### (2) 消費者への効果的かつ確実な情報提供

- ・架空請求の被害が高止まりしており、被害防止のための啓発・広報の強化。
  - ・テレビ、新聞などを活用したより効果的な広報の実施（相談窓口の広報も含めて）。
  - ・悪質商法、詐欺の手口や対応方法について、具体的な事例を挙げるなど出前講座の拡充。
- (3) 高齢者の消費者トラブルの未然防止に向けた地域での見守り
- ・行政、福祉関係者、事業者（コンビニ、宅配事業者等）を構成員とする見守りネットワークづくりの推進。
- (4) 自立した消費者の育成に向けた、学校や地域等の様々な場における消費者教育の充実
- ・ライフステージに応じた消費者教育を受けることができる機会の提供。
  - ・成年年齢の引き下げが予定されており、若年層への消費者教育を重点的に実施。
- (5) 悪質な事業者に対する厳正な指導・取締
- ・特商法及び景品表示法に基づく悪質・不公正な行為の防止。→ 業務停止命令等
- (6) 地域の消費者問題解決力の向上
- ・地域の消費者団体活動の活性化（ネットワーク化）。
- (7) エシカル消費の普及やSDGs達成に向けた的確な対応
- ・フェアトレードや食品ロス削減、環境汚染等具体的課題を提示し、実行につなげる啓発の実施。