

# 島根県消費者基本計画（第3期）について

## 計画の概要

### 第1章 計画の基本的な考え方

#### 第1節 計画改定の趣旨

- ・ 県消費生活条例に基づく計画であり、現行計画が平成23年度末で計画期間が満了することから、次期計画を策定。

#### 第2節 計画の性格

- ・ 総合発展計画を踏まえた、県消費生活条例の目的を実現する指針。

#### 第3節 計画の期間

- ・ 平成24年4月～平成28年3月（4年間）

### 第2章 消費生活をめぐる状況

#### 第1節 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（ITを利用した悪質商法の増加等）
- ②経済のグローバル化（海外決済代行業者の介在による取引の複雑化等）
- ③食の安全・安心への関心の高まり  
（食品を巡る各種事件・事故、放射能汚染問題等）
- ④多重債務問題、サラ金・フリーローン問題

#### 第2節 近年の消費者行政を巡る状況

- ①国の消費者行政体制の強化（消費者庁の創設等）
- ②消費者関連法の整備（消費者安全法の制定等）
- ③消費者行政育成強化の取り組み（地方消費者行政活性化基金）
- ④東日本大震災の発生（危機管理の必要性の認識）

#### 第3節 本県における消費者相談、消費者行政事業の状況

##### 第1項 県の消費者相談事業の状況

- ・ 県への相談件数は平成16年度をピークに減少しているが、内容は複雑化・高度化。
- ・ 相談内容の第1位はデジタルコンテンツに関する相談。
- ・ 全市町村が相談窓口を設置、今後相談機能の充実が課題。

##### 第2項 県の消費者行政事業の状況

- ①消費者安全法に基づく事故情報の収集と「すき間事案」への対応
- ②事業者に対する法令遵守の指導及び取締
- ③広報啓発活動
- ④教育活動
- ⑤消費者団体への支援及び協働

### 第3項 解決すべき課題

- (行政) ①相談窓口における相談機能の充実強化  
②消費者被害情報の速やかな収集・共有・周知  
③適正な表示や取引のための迅速・適確な指導・取締  
④災害等における消費者行政の危機管理体制
- (民間支援) ⑤県民に浸透する普及啓発活動  
⑥消費者団体活動の活性化  
⑦消費者相談を担える人材の育成

## 第3章 計画の目的と基本理念

### 第1節 目的

消費者施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上を確保する。(条例第1条より)

### 第2節 理念

消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のために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こと。(条例第2条より)

### 第3節 全体指標の設定

「クーリングオフ制度を知っている人の割合」  
平成23年度実績 85% → 平成27年度実績 85%  
(県総合発展計画の成果指標に同じ)

### 第4節 施策の方針

※別添「島根県消費者基本計画施策体系」参照。

## 第4章 施策の展開

- ・第3章第4節の施策体系に基づき、課題解決のための事業を設定。

## 第5章 推進体制

- ・PDCAサイクル(計画(Plan)→施策実施(Do)→実績評価(Check)→施策改善(Action)のマネジメントサイクル)による進行管理。
- ・県消費生活審議会による毎年度の実績評価。
- ・実績評価の県ホームページへの公表。

### 参考：計画策定の過程

島根県消費生活審議会による計画案の審議 (H23.06~H24.03 全4回)  
市町村及び消費者団体との意見交換会の実施 (H23.11 県内4会場)  
島根県議会建設環境委員会に策定状況報告 (H23.12)  
パブリックコメントの実施 (H24.01.13~H24.02.12 意見3件)

# 消費者基本計画施策体系

