

第1章 計画の基本的な考え方

【計画策定の趣旨】

- 高度情報通信社会、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
 - 高齢者の関わる消費者トラブルが依然として高い水準
 - 成年年齢引下げに伴う18歳、19歳の若者を狙った悪質商法増加の懸念
 - 持続可能な社会の実現に向けた取組の必要性の高まり
- ➡ 消費者行政を総合的かつ計画的に推進するため、第5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2年度から令和6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) 高度情報通信社会の進展
- (2) 消費生活のグローバル化の進展
- (3) 取引の多様化・複雑化
- (4) キャッシュレスの推進
- (5) 人口減少と高齢化、独居化の進展
- (6) 民法改正による成年年齢の引下げ
- (7) 外国人住民等の増加
- (8) 環境問題の顕在化と環境に配慮した消費活動
- (9) 消費者意識とその変化
- (10) 消費者志向の経営

【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) 消費者行政に関連する法整備
- (3) 消費者教育の推進
- (4) 持続可能な社会とエシカル消費

【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
 - ・ 高齢者からの相談が依然として多い
 - ・ インターネット関連の相談の割合が高い
- (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、取締り
 - ・ 相談体制の充実・強化
- (3) 県民意識の概要
 - ・ 多くの人が食品や製品の安全性に関心がある
 - ・ 消費者教育を受けた経験がある人が若年者を中心に増加傾向
 - ・ 消費者被害に遭いやすい高齢者等の見守りが必要と考えている人が多数
 - ・ 消費生活相談窓口の認知度が低い

【今後取り組むべき主な課題】

(1) 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
- 成年年齢引下げに対応するため、学校における消費者教育の推進が極めて重要
- 「消費者市民社会」の形成に向けた理解の促進

(2) 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

(3) 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止

- 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、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

(4) 消費生活の安全確保

- 様々な情報媒体を利用して、分かりやす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 ②消費生活相談窓口を知っている人の割合 ③社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合	85% 100% 50% 令和4年4月1日から80%
基本方針Ⅰ	消費者教育の推進	
施策①	消費者教育の総合的・一体的推進	施策② 消費者団体等の活動への支援
施策③	消費生活情報の発信	
	○ 成年年齢引下げを見据え、学校における消費者教育を推進 ○ 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 ○ 消費者団体ネットワークによる消費者活動との連携	
基本方針Ⅱ	消費生活相談体制の充実・強化	
施策④	県消費者センターの充実	施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援
	○ 相談案件の複雑化、外国人住民の増加などの環境の変化に対応した相談体制の確保 ○ 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	消費生活の安全・安心の確保	
施策⑥	消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止	施策⑦ 消費者事故等の未然防止・拡大防止
施策⑧	規格・表示、取引行為の適正化	施策⑨ 県民意見の反映
	○ 高齢者等の消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り体制（地域見守りネットワーク）の推進 ○ 消費者事故等の未然防止・拡大防止、取引行為の適正化等	

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）
 - ・ 様々な相談への対応（福祉部局等）
- (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
 - ・ 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
 - ・ 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