

山口県消費者基本計画

2018年度～2022年度 〈概要版〉

計画改定の趣旨

- ◇ 現行計画の期間満了（2018（平成30）年3月）と、消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、これまでの取組状況などを踏まえて、県政運営の指針となる新たな総合計画の策定に合わせ、改定を行います。

計画の位置づけ

- ◇ 消費生活条例及び消費者教育推進法に基づく、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本指針として位置づけます。

計画の目的及び基本理念

- ◇ 目的 県民の消費生活の安定と向上を図ること
- ◇ 基本理念 「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

消費者の権利の尊重

- 消費者の安全が確保されること
- 自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、不当な取引方法を強制されないこと
- 必要な情報及び教育の機会が提供されること
- 意見が消費者施策に反映されること
- 被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

消費者の自立の支援

- 自らの利益の擁護・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支援

計画の期間

- ◇ 2018年度～2022年度（5年間）

消費者を取り巻く現状

◇ 少子高齢化の急速な進行やインターネットを通じた商取引、SNSの利用拡大、民法改正による成年年齢引下げ等、次のように様々な変化や動きなどがあります。

1 社会経済情勢の変化

- 少子高齢化の急速な進行や高齢独居化
- 急速な情報化社会への進展等に伴い、日々、相談内容が複雑化・多様化
- 消費者の多様な消費行動や意識の変化等

2 国の動き

- 改正消費者安全法、消費者教育推進基本方針等の施行
- 民法改正による成年年齢引下げ等

3 県の動き

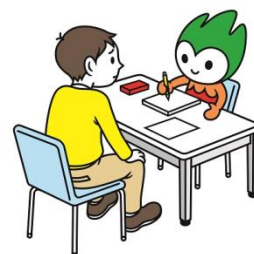
- 消費生活センターの本庁統合に伴う関係課等との連携強化

4 市町の動き

- 消費生活センターの全市設置
- 消費生活相談員の全市町配置等

5 県消費生活センターの役割と相談の現状

- 広域的な事案への対応や市町への相談支援
- 高齢者の相談件数が増加傾向等



今後取り組むべき課題

◇ 消費者を取り巻く現状を踏まえ、今後取り組むべき課題は、次のとおりです。

- 1 消費生活における安心・安全の確保
- 2 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進
- 3 消費者の自立に向けた支援
- 4 消費者教育の推進
- 5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

施策の展開

◇ 消費者を取り巻く現状と課題を踏まえ、5つの項目を柱に、19の施策を推進します。

1 消費生活における安心・安全の確保

- 商品及びサービスの安全性の確保等
- 生活関連物資の安定供給等
- 消費者取引の適正化
- 被害防止に向けた取組
 - ・ 市町における地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）の設置促進

〈事業者による見守り活動〉



2 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

- 消費生活相談の充実
 - ・時代に即した相談対応等を学ぶ、より実践的な研修への転換
 - ・県相談員の実践的な助言による市町相談対応力の向上
- 紛争の適切な解決の促進

3 消費者の自立に向けた支援

- 消費者団体等の活動の促進
- 地域におけるリーダーの活動の促進
 - ・育成したリーダーの活用への転換
 - ・協議会の構成員としての活用の促進
 - ・市町における消費生活協力員としての活用の促進
- 人や社会・環境に配慮した消費行動の推進
 - ・イベント・講座の開催やホームページ等による「エシカル（倫理的消費）」の理念に関する普及啓発
 - ・消費者団体等との協働による環境に配慮した消費行動の普及啓発
- 消費者向け情報の発信・提供
 - ・ホームページ上での学習機能の充実
- 消費者の意見の反映

〈知事による「山口エシカル宣言」〉



4 消費者教育の推進

- 地域における消費者教育
- 学校等における消費者教育
- 消費者の特性に配慮した消費者教育
- 成年年齢引下げへの対応
 - ・消費者教育の講座を通じた、学生消費者リーダーの育成
 - ・学生消費者リーダーを活用した、効果的な啓発手法の開発及び実践
 - ・「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用した、高等学校・大学等への消費生活情報の配信
- 消費者の自立の支援を担う人材の育成
 - ・協議会の構成員を対象とした資質向上研修の実施
 - ・地域における見守りを行う事業者の資質向上研修の実施
- 消費者教育の推進に係る体制強化
 - ・消費者教育推進のために必要な取組を調査・審議する部会の設置

〈体験学習型消費者教育施設「まなべる」〉



5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

- 国・他の自治体との連携
- 学校や消費者団体をはじめとする各種団体・事業者との連携・協働
 - ・事業者と連携した地域における見守り活動の促進

評価指標 【5年間の目標】

◇ 5つの項目の進捗状況を評価するため、新たに数値目標を設定します。

1 消費者安全確保地域協議会の設置市数

【全13市中3市 → 全13市】
《2017年度末》 《2022年度末》

2 県・市町消費生活相談員の研修参加率

【100% → 100%】
《2017年度末》 《2022年度末》

3 被害発生時相談先としての消費生活センターなどの選択率

【47.7% → 70%】
《2017年度調査》 《2022年度調査》

4 高等学校・大学等の「やまぐち・くらしの安心ネット」の活用率

【0% → 100%】
《2017年度末》 《2022年度末》

5 188（いやや）見守りサポーターへの参加事業者数

【0事業者 → 150事業者】
《2017年度末》 《2022年度末》

計画の推進

◇ 推進体制

国や他の都道府県、市町、関係団体等と緊密な連携により取り組んでいきます。

◇ 進行管理

毎年度、消費者施策の評価・検証を行い、社会経済情勢の急激な変化があった場合には、必要に応じて、内容を見直します。



それ、悪質商法かも!!
不審な電話や訪問にご注意ください!

おかしい、あやしいと思ったら

局番なしの **188** までお電話を!

188 泣き寝入り! と覚えてね

「消費者ホットライン188」は、全国共通の電話番号です。困った時は一人で悩まずに、ご相談ください。地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや、消費生活相談窓口をご案内します。

山口県 PR本部長 ちよるる

山口県 消費生活センター ☎083-924-0999 (相談専用)



【お問合せ先】

山口県環境生活部県民生活課

〒753-8501 山口市滝町1番1号

TEL 083-933-2608 FAX 083-933-2629

E-mail a12100@pref.yamaguchi.lg.jp