

第3次「山口県消費者基本計画」（骨子案）の概要

平成30年2月5日 県民生活課

第1章 計画改定の趣旨等

1 計画改定の趣旨

現行の第2次「山口県消費者基本計画」（H25～H29）を見直し、第3次基本計画を策定

2 計画の位置づけ

- 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
- 消費生活条例に基づく「消費者基本計画」と消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進計画」とを一体のものとして策定

3 計画の目的と基本理念

【目的】

「県民の消費生活の安定と向上を図ること」（条例第1条と同じ）

【基本理念】

「消費者の権利の尊重」「消費者の自立の支援」（条例第1条の2と同じ）

4 計画の期間

平成30年度から平成34年度（5年間）

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

1 社会経済情勢の変化

- ・少子高齢化の急速な進行・高齢独居化
- ・インターネットによる商取引やSNS等の利用によるトラブルの増加等
- ・消費者の多様な消費行動・意識の変化

2 国の動き

- ・改正消費者安全法の施行、改正特商法の施行等
消費者安全確保地域協議会の設置促進、相談員の国家資格認定制度創設、
法執行の強化等による悪質事業者への対応等
- ・国の消費者教育推進基本方針の改正
- ・民法改正による成年年齢引下げ等に向けた動き

3 県の動き

- ・消費生活センターの本庁との統合、法執行に係る不当取引指導員の配置等

- 4 市町の動き
 - ・消費生活センターの設置（17市町）、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
 - ・県センターによる広域事案への対応や市センターへの巡回相談、法執行を見据えた相談者聴取等
 - ・相談件数の横ばい傾向、近年の相談内容の複雑・多様化、広域的事案の増加
- 6 今後取り組むべき課題
 - ・消費者相談体制の強化や悪質事業者の取締り
 - ・様々な特性の消費者への消費者教育の充実等

第3章 施策の展開

県民の消費生活の安定と向上のため、5つの施策の柱と19項目による施策を推進する。

1 消費生活における安心・安全の確保

- (1) 商品及びサービスの安全性の確保等
 - ・事故の未然防止のための危険商品等に関する県民に対する情報提供
 - ・消費者の信頼確保に向けた事業者への苦情処理体制整備等に係る要請
- (2) 生活関連物資の安定供給
 - ・生活関連物資に係る価格調査の実施と県民への情報提供等
- (3) 消費者取引と表示の適正化
 - ・不当な取引方法の禁止と悪質事業者に対する行政処分等
 - ・広告や規格表示の適正化
- (4) 被害防止に向けた取組
 - ・高齢者や若年者など様々な特性をもつ消費者に向けた被害防止対策の推進

数値目標①：全市（13市）消費者安全確保地域協議会の設置率 100%

※現行設置率：15.3%（設置済2市/13市）

2 消費生活相談の充実強化、紛争の適切な解決の促進

- 拡** (1) 消費生活相談体制の充実強化
- ・県消費生活センターの専門的・広域的事案への対応力強化と市町への支援
 県の指定相談員やIT等専門分野の相談員による市町への支援
 市町・関係機関からの情報収集体制の強化
 - ・消費生活相談員の知識・技術向上のための研修機会の確保等
- (2) 苦情処理や紛争の適切な解決の促進
- ・県消費生活センターによる消費者からの苦情申出に対する、助言やあっ

- せん等への適切な対応
- ・法的判断等が必要な事例への関係機関等の紹介等

数値目標②：県・市町消費生活相談員の研修参加率 100%

〈今後、研修費用は順次独自財源化されるため、参加率の維持が重要となる〉

※H28年度研修参加率：県・市町相談員 100%
(県主催の研修・Dラーニング*を含む)

*Dラーニング(遠隔研修)：国民消費生活センターが実施するインターネット配信を活用した研修

3 消費者の自立に向けた支援

(1) 消費者団体等の活動の促進

- ・消費者団体の自主的な活動の支援と消費者教育に向けた取組

新 (2) 地域におけるリーダーの活動促進

- ・地域における消費者のリーダーとして活動する者への支援と連携
県・市町開催の講座・研修機会の提供、リーダー間の連携促進等

拡 (3) 人や社会・環境に配慮した消費行動の推進

- ・より良い社会を作るための消費者の意識の醸成
- ・人や社会などに配慮した倫理的消費(エシカル消費)*の啓発・推進とSDGs*についての理解と推進

*倫理的消費(エシカル消費)：地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した行動

*SDGs：2030年までに国際社会が目指す17個の持続可能な開発目標

新 (4) 消費者向け情報の発信・提供

- ・消費者の被害防止のための、速やかな情報発信
- ・消費者の能動的な情報収集の促進

(5) 消費者の意見の反映

- ・消費生活審議会等を通じた消費者の意見の反映
- ・消費者団体との意見交換、消費者の意識調査等による意見の反映

数値目標③：被害発生時相談先としての消費生活センターの選択率 70%

※H29年度県政世論調査結果：47.7%

4 消費者教育の推進

(1) 地域における消費者教育

- ・市町や消費者団体等と連携した効果的・効率的な消費者教育の推進

(2) 学校等における消費者教育への支援と連携

- ・教職員に向けた消費生活に関する情報の提供と連携

・児童・生徒等に向けた消費者教育の実施

(3) 消費者の特性に配慮した消費者教育

・消費者のライフステージに応じた消費者教育の実施

新 (4) 成年年齢引下げへの対応

・成年年齢引下げに対応した若年者に向けた消費者教育の実施

拡 (5) 消費者の自立の支援を担う人材(担い手)の育成

・地域で消費者のリーダーとして活躍できる者の育成

・見守りが必要な消費者の身近にいる者への啓発と消費者教育の実施

拡 (6) 消費者教育の推進に係る体制強化

・審議会の消費者教育推進地域協議会としての機能発揮

数値目標④：高等学校、大学等の「やまぐち・くらしの安心ネット」の登録率 100%

※高等学校、大学等の学校（106校）の現在の登録校数：0校

5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

(1) 国・他の自治体との連携

・国や他の自治体等との情報共有や連携した法執行、事故情報等の迅速な対応

(2) 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

・学校や各種団体等と連携を強化し、若年者層の消費者教育を実施

・消費者団体や事業者等との連携による、消費者教育の実施と消費者被害の未然防止

数値目標⑤：（検討中）

第4章 計画の推進

1 推進体制

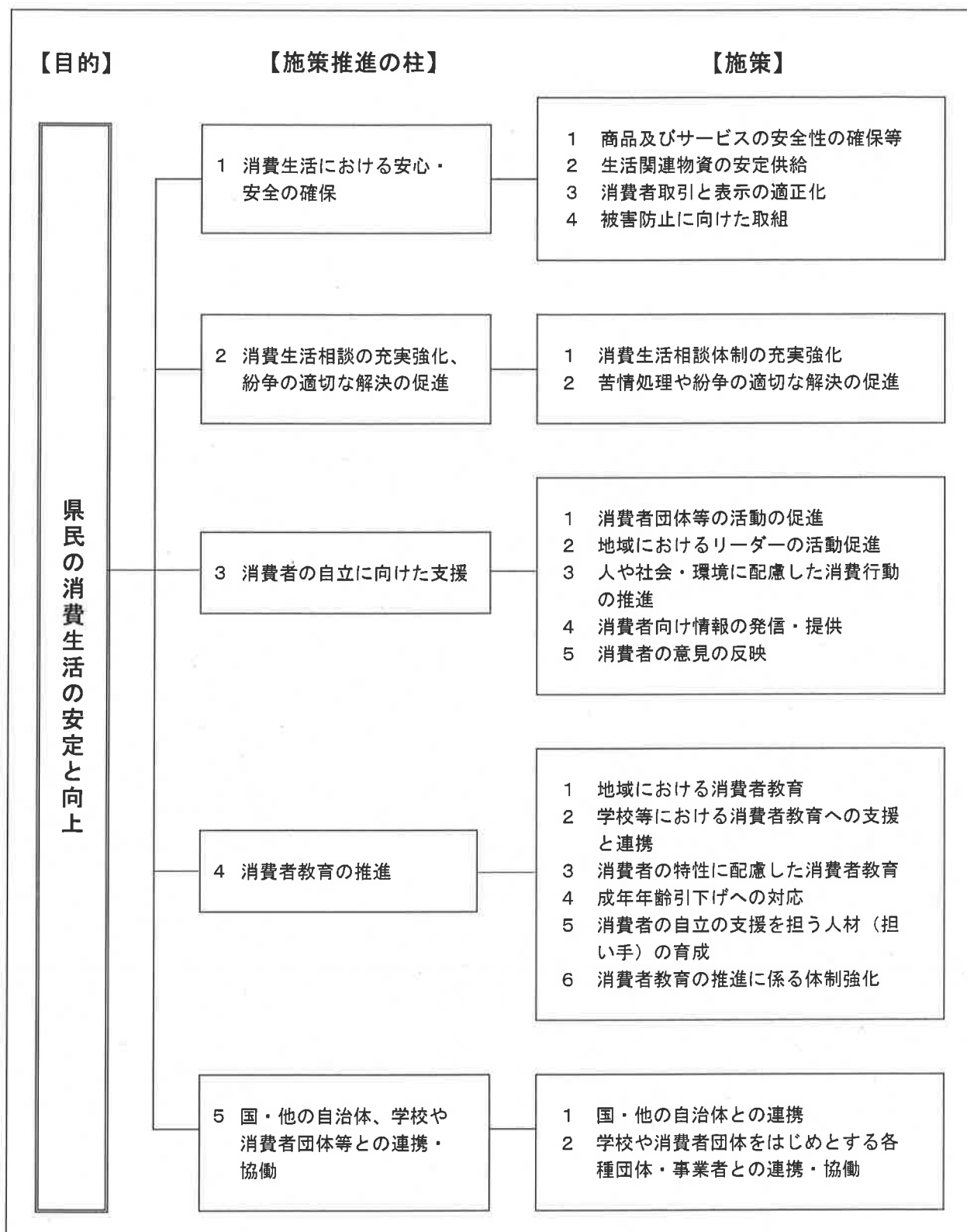
計画の推進に当たっては、県庁内の関係部局・警察・教育委員会や国・市町、関係団体等と緊密な連携を図りながら、取り組んでいく。

2 進行管理

消費者基本計画の進行管理については、その消費者施策の評価・検証を毎年度実施し、県消費生活審議会に報告し、公表する。

消費者を取り巻く社会経済情勢の急激な変化や、国の消費者行政に係る政策変更があった場合などには、必要に応じて計画の内容の見直しを行う。

施策の体系図



「消費者基本計画」施策の展開（新旧対照表）

現行	新
<p>1 消費生活における安心・安全の確保</p> <p>(1) 商品及びサービスの安全性の確保等</p> <p>(2) <u>生活関連物資の安定供給等</u></p> <p>(3) <u>消費者取引の適正化</u></p> <p>(4) 被害防止に向けた取組</p>	<p>1 消費生活における安心・安全の確保</p> <p>(1) 商品及びサービスの安全性の確保等</p> <p>(2) <u>生活関連物資の安定供給</u></p> <p>(3) <u>消費者取引と表示の適正化</u></p> <p>(4) 被害防止に向けた取組</p>
<p>2 消費生活相談の充実と紛争の適切な解決の促進</p> <p>(1) <u>消費生活相談の充実</u></p> <p>(2) <u>紛争の適切な解決の促進</u></p>	<p>2 消費生活相談の充実強化、紛争の適切な解決の促進</p> <p><u>拡</u> (1) <u>消費生活相談体制の充実強化</u></p> <p>(2) <u>苦情処理や紛争の適切な解決の促進</u></p>
<p>3 消費者の自立支援</p> <p>(1) 消費者団体等の活動の促進</p> <p>(2) <u>自立支援を担う人材の育成</u></p> <p>(3) <u>環境に配慮した暮らしの推進</u></p> <p>(4) 消費者の意見の反映</p>	<p>3 消費者の自立に向けた支援</p> <p>(1) 消費者団体等の活動の促進</p> <p><u>新</u> (2) <u>地域におけるリーダーの活動促進</u></p> <p><u>拡</u> (3) <u>人や社会・環境に配慮した消費行動の推進</u></p> <p><u>新</u> (4) <u>消費者向け情報の発信・提供</u></p> <p>(5) 消費者の意見の反映</p>
<p>4 消費者教育の推進</p> <p>(1) 地域における消費者教育</p> <p>(2) 学校における消費者教育</p> <p>(3) <u>消費者の特性等への配慮</u></p>	<p>4 消費者教育の推進</p> <p>(1) 地域における消費者教育</p> <p>(2) <u>学校等における消費者教育への支援と連携</u></p> <p>(3) <u>消費者の特性に配慮した消費者教育</u></p> <p><u>新</u> (4) <u>成年年齢引下げへの対応</u></p> <p><u>拡</u> (5) <u>消費者の自立の支援を担う人材(担い手)の育成</u></p> <p><u>拡</u> (6) <u>消費者教育の推進に係る体制強化</u></p>
<p>5 国や他の自治体、消費者団体をはじめとする多様な団体等との連携・協議</p> <p>(1) 国や他の自治体との連携</p> <p>(2) <u>消費者団体をはじめとする多様な主体との連携・協働</u></p>	<p>5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働</p> <p>(1) 国・他の自治体との連携</p> <p>(2) <u>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</u></p>