

施策 1 4 3

消費生活の安全の確保

【主担当部局：環境生活部】

県民の皆さんとめざす姿（令和5年度末での到達目標）

県や市町、消費者団体、事業者団体、地域住民等さまざまな主体が連携することにより、消費者一人ひとりが消費生活に関する正しい知識を得て、事業者との契約トラブル等を回避する自主的かつ合理的な消費活動を行うとともに、単なるサービスの受け手としてではなく、社会、経済、環境などに消費が与える影響を考えて商品・サービスを選ぶなど、公正で持続可能な社会の形成に寄与するような消費生活を営んでいます。

主指標						
目標項目	令和元年度	2年度		3年度	4年度	5年度
	現状値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値
消費者トラブルに遭った時に消費生活相談を利用した人の割合		72.3%		73.8%		76.8% <70.0%>
	70.8%					
目標項目の説明と令和3年度目標値の考え方						
目標項目の説明	消費者トラブルに遭った時に消費生活センターや市町の消費生活相談窓口を利用した人の割合					
3年度目標値の考え方	令和5年度の目標達成に向け、段階的に割合を増やしていくこととし、これまでの実績等をふまえて目標値を設定しました。					

副指標						
目標項目	令和元年度	2年度		3年度	4年度	5年度
	現状値	目標値 実績値	目標達成 状況	目標値 実績値	目標値 実績値	目標値 実績値
高齢者や若年者に向けた消費生活講座等に参加した人数		6,225人		6,750人		7,800人
	5,601人					
消費生活相談においてあっせんにより消費者トラブルが解決した割合		93.2%		93.8%		95.0%
	93.5%					

## 現状と課題

- ①高度情報通信社会の進展や新技術を活用した新たなビジネスの登場、新型コロナウイルス感染症拡大など、消費者を取り巻く社会環境は大きく変化しており、新たな消費者トラブルの発生が懸念されるとともに、新しい生活様式を取り入れた消費行動が求められます。このため、消費者の課題をとらえた消費者教育や啓発活動を、市町や消費者団体、事業者団体等さまざまな主体と連携し、多様な手法により実施していく必要があります。
- ②民法の改正により、令和4年4月から成年年齢が18歳に引下げられることに伴い、これまで未成年者取消権で保護されてきた18歳、19歳の若年者が保護対象から外れることとなるため、若年者の消費者被害拡大防止に向けて取組を強化する必要があります。
- ③消費生活相談件数に占める高齢者の割合が年々増加傾向にあることから、高齢者の消費者トラブル防止のための取組を一層進めるとともに、消費者に身近な市町における見守り体制の充実に向けて取り組む必要があります。
- ④県消費生活センターの専門性を確保するとともに、県内どこに住んでいても質の高い相談が受けられるよう、消費者に身近な市町における相談体制の充実に向けて取り組む必要があります。
- ⑤不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成のため、関係機関等と連携して事業者の監視・指導を行うほか、事業者における自主的な取組を支援していく必要があります。

## 令和3年度を取組方向

- ①消費者団体、事業者団体等が参画する「みえ・くらしのネットワーク」をはじめ、市町等、さまざまな主体との連携を強め、子どもから高齢者まで各世代の特性に適した方法で、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に向けた取組を推進します。また、新しい生活様式に対応した消費行動の推奨や、人や社会、環境に配慮した消費行動である倫理的消費（エシカル消費）の普及啓発に取り組みます。
- ②民法の成年年齢引下げを見据え、若年者を対象とした出前講座等を行うとともに、教育機関等と連携し、若年者向けの消費者教育に取り組みます。また、若年者が消費者トラブルに遭うことなく、自立した消費者として行動するための知識と意識を高めるための取組を推進します。
- ③高齢者の消費者トラブルの防止に向け、県内各地で出前講座を行うほか、「消費者啓発地域リーダー」による地域における自主的な取組、啓発活動を促進するとともに、消費者に身近な市町における見守り体制の充実に向けた取組を促進します。
- ④県消費生活センターにおいて専門的な相談対応や、県・市町の相談員等を対象とした研修を行うとともに、消費者に身近な市町で消費生活相談に対応できるよう、相談体制の充実について市町に働きかけや助言を行います。
- ⑤国、近隣県、警察、関係機関、関係部局等と連携して「悪質な商取引」や「商品・サービスに係る不適正な表示」について事業者の監視・指導を行います。また、適正な商取引や商品等の表示に向けた事業者の自主的な取組を支援します。

## 主な事業

### ①消費者行政推進事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】

予算額：(R2) 25,103千円 → (R3) 24,359千円

事業概要：弁護士等の活用により県消費生活センターの専門性を確保するとともに、県、市町の相談員等を対象とした研修会を開催し、県全体の相談対応能力の向上を図ります。また、消費生活相談員資格取得支援講座を開催し、相談員有資格者の増加を図るとともに、市町における消費者行政の推進を支援します。

### ②消費者啓発事業【基本事業名：14301 自主的かつ合理的な消費活動への支援】

予算額：(R2) 16,335千円 → (R3) 16,087千円

事業概要：消費者トラブルの未然防止、拡大防止に向けて、若年者から高齢者まで幅広い世代を対象とした消費生活出前講座等を開催するとともに、市町、消費者団体、事業者団体、関係機関、消費者啓発地域リーダー等のさまざまな主体と連携した啓発活動や、講演会、多様な情報媒体の活用等により消費者啓発・消費者教育を実施します。

### ③相談対応強化事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(R2) 23,577千円 → (R3) 24,733千円

事業概要：県消費生活センターに消費生活相談員を配置するとともにその資質向上を図り、消費者からの相談に対して迅速かつ適切に対応します。また、多重債務に関する相談に対して関係機関と連携して、適切に対応します。

### ④事業者指導事業【基本事業名：14302 消費者被害の救済、適正な取引の確保】

予算額：(R2) 5,782千円 → (R3) 6,222千円

事業概要：事業者指導の実効性を高めるため、不当商取引指導専門員を配置するとともに、国、近隣県、警察、関係機関、関係部局等と連携して、悪質な取引や商品・サービスに係る不適正な表示について事業者の監視・指導を行います。また、適正な商取引や商品等の表示に向けた事業者の自主的な取組を支援します。