

第 5 次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画骨子（案）

<策定方針>

- ①前計画に引き続き、教育推進計画を第 5 次基本計画に組み込み、統合して策定。
 ②第 5 次基本計画は、第 4 次基本計画をベースに、国の第 5 期基本計画を踏まえて策定。

第 4 次基本計画

- ・第 3 次基本計画の取組実績及び成果等
- ・現状と課題

【重点施策】

- 消費者被害の未然防止と早期救済の推進**
 - ・消費生活相談機能の充実・強化
 - ・多重債務者に対する生活再生支援
 - ・消費生活の安全・安心の確保
 - ・地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進
 - ・訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応
- 持続可能な社会に向けた取組の推進**
 - ・食品ロスの削減に向けた取組の推進
 - ・環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進
- 消費生活に関連する多様な課題への対応**
 - ・新型コロナウイルス感染症への対応
 - ・災害への対応
 - ・SNSによる消費者被害への対応
- 消費者教育の推進**
 - ・ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進
 - ・効果的な消費者教育のための取組の推進
- 消費者行政を推進するための体制整備**
 - ・消費者の意見反映と消費者施策の透明性の確保
 - ・県における体制整備
 - ・市町村における体制整備支援

第 5 次基本計画（案）

- ・第 4 次基本計画の取組実績及び成果等
- ・現状と課題

【基本的方向性】

- 消費者被害の未然防止と早期救済の推進**
 - ・県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化
 - ・市町村における相談体制整備支援及び相談機能の強化支援
 - ・デジタル化の進展に対応した消費生活相談の充実
 - ・配慮を要する消費者及び消費生活のグローバル化の進展への対応
 - ・多重債務者に対する生活再生支援
- 消費生活の安全・安心の確保**
 - ・生命・健康等の安全・安心の確保
 - ・消費者取引の適正化
 - ・適正な表示の確保
 - ・生活関連物資等の安定確保
 - ・災害時等における消費生活の安心の確保
- 消費者教育の推進**
 - ・ライフステージに応じた消費者教育の推進
 - ・消費者教育の連携と人材育成
 - ・地域における高齢者・障がい者等の見守り活動を担う人材育成の支援
 - ・持続可能な社会の実現に向けた取組の推進

4. 消費者行政を推進するための連携体制の強化

参考

国の第 5 期基本計画

【消費者政策において目指すべき社会の姿】

1. 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保
2. 全ての世代における「消費者力」の実践
3. 持続可能で包摂的な社会の実現

【多様な主体が連携して推進する消費者政策】

1. **地方消費者行政の推進**
 - (1) 人口減少・高齢化、デジタル化に対応した地方消費者行政の方向性
 - (2) 消費生活相談体制の充実
 - (3) 地方における見守り活動
 - (4) 地域社会における消費者教育推進の拠点
 - (5) 地方消費者行政予算の拡充の促進と国の支援の充実
2. **事業者の責務と期待**
3. **消費者への期待**
4. **行政、消費者及び事業者の連携による持続可能な社会の実現**

【消費者政策における基本的な施策】

1. **消費生活を取り巻く現状の課題への対応**
 - (1) デジタル技術の飛躍への対応
 - (2) 消費生活のグローバル化の進展への対応
 - (3) 社会構造の変化への対応
 - (4) より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応
 - (5) 緊急時における消費行動の変化への対応
2. **消費者の安全及び自主的かつ合理的な選択の機会の確保**
 - (1) 消費者の安全の確保
 - (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
 - (3) 消費者被害の防止及び救済
3. **消費者政策推進のための関係部局間の連携**

国の教育基本指針

【消費者教育の推進に関する事項】

1. 様々な場における消費者教育の推進
学校、地域社会、家庭、職域
2. 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用
教職員、消費者団体・NPO等、事業者・事業者団体等、消費生活センター等、コーディネーター、消費者
3. 消費者教育の資源等の充実
教材等の作成・活用、調査研究、情報収集・提供

(5) 第5次消費者基本計画の骨子案 概要

＜基本的方向性 1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進＞

消費者問題が複雑・多様化する中、消費者がどこに住んでいても質の高い相談や救済を受けられる体制が必要です。

このため、県は、市町村に対する技術的支援を行いつつ、センターオブセンタースとして、県消費生活センターの機能の充実・強化を図るとともに、様々な消費生活相談に対し、専門機関と連携して、助言、あっせんなどの対応を行い、消費者被害の未然防止と早期救済に努めます。

また、高齢者や障がい者など配慮を要する消費者の見守り活動や外国人からの相談対応強化、関係団体と連携した多重債務者対策の取組を推進します。

① 県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化

高齢化の進行やデジタル化の進展に伴い消費者問題が複雑かつ多様化する中、消費者がどこに住んでいても安心して相談・救済を受けられる環境が必要です。

県消費生活センターでは、本県における中核的相談機関としての役割を強化し、相談機能の充実を図ります。

② 市町村における相談体制整備支援及び相談機能の強化支援

市町村の消費生活相談員の受け入れ研修や市町村への巡回訪問を通じた相談対応力向上の支援を行うとともに、対応困難事例等に対応するために、市町村からの経由相談や共同あっせんを実施します。また、地方消費者行政強化交付金等を活用し、市町村の相談体制整備を支援します。

③ デジタル化の進展に対応した消費生活相談の充実

近年、デジタル化の進展により消費者の利便性が向上した一方で、インターネットや SNS 関係の消費者トラブルが増加傾向にあります。こうした複雑・多様化するトラブルに対応できる相談体制の充実・強化を図ります。

また、令和 8 年度から新たな相談支援システムへの移行が予定されており、各センターが円滑に移行できるよう支援します。

④ 配慮を要する消費者及び消費生活のグローバル化の進展への対応

高齢化や単身世帯の増加に伴い、高齢者、障がい者、認知症の方など、判断力が十分でない消費者が被害に遭うケースが増加することが懸念されています。そのため、こうしたぜい弱な消費者の被害を未然に防止し、早期救済を図るために、地域の見守り活動を推進します。

また、県内の訪日外国人、在留外国人数が増加している現状を受け、外国人からの相談の増加が見込まれることへの対応を強化します。

⑤ 多重債務者に対する生活再生支援

多重債務者問題は、生活困窮などの背景を持つ場合があり、行政や関係機関が連携して対応すべき課題です。県多重債務者対策協議会において、その対策について検討を行い、各機関が連携しながら取組を推進します。

また、多重債務者等の救済のため、家計診断、債務整理に関する法律相談、生活資金貸付など伴走型の支援を行います。

<基本的方向性 2 消費生活の安全・安心の確保>

消費者施策の中で、消費者の安全・安心の確保は最も基本的な事項であり、消費生活に関わる商品・サービスの安全が確保されることが重要です。

このため、県は、各種法令に基づく検査・指導、商品テスト等を行うとともに、消費者取引の適正化を図るため、事業者に対する行政指導や改善要求を行います。

また、災害など緊急時には状況に応じて生活関連物資の需給状況に関する調査・情報収集を行うとともに、県民に対し、適切な情報提供を行います。

① 生命・健康等の安全・安心の確保

消費生活相談の中で寄せられた消費者事故や危険・危害情報について、消費者庁への速やかな通知及び PIO-NET による情報共有を行うことにより、消費者の生命・健康等の安全・安心の確保に努めます。

また、苦情相談等に伴う原因究明のための商品テストを、国民生活センター等と連携して実施するとともに、各種法令に基づいた検査・指導を実施します。

② 消費者取引の適正化

事業者のコンプライアンス確保に向けた助言や相談対応、市町村や警察等関係機関との情報共有や連携推進、不当な取引行為を行う悪質な事業者に対する行政指導等を行うことにより、消費者取引の適正化に努めます。

③ 適正な表示の確保

消費者の自主的かつ合理的な選択の機会確保のため、不当景品類及び不当表示防止法、家庭用品品質表示法、食品表示法等の関係法令に基づく立入検査、指導等を行い、適正な表示の確保に努めます。

④ 生活関連物資等の安定確保

生活関連物資等の安定確保のため、商品等の需給及び価格の動向について必要な調査や情報収集を行います。また、県民に対し、需給状況の情報提供や便乗した詐欺や悪質商法に関する注意喚起を行うとともに、必要に応じ事業者等に対し、供給の確保や便乗値上げ防止等の要請を行います。

⑤ 災害時等における消費生活の安心の確保

災害時や感染症拡大時など緊急時において、被害の状況に応じた相談体制を構築し、消費者へ適切な消費行動を行うための情報提供を行うとともに、災害時等便乗した悪質商法に関する注意喚起を行います。

また、状況に応じて熊本県生活協同組合連合会との協定に基づき、災害救助に必要な物資の調達と供給を実施するなど、必要な対応を進めます。

<基本的方向性 3 消費者教育の推進>

消費者教育の推進にあたっては、消費生活を安全・安心に送るために必要不可欠な知識を自ら身に付け、社会の一員として適切な行動に結びつけることができる実践的な能力を育むことが重要です。

このため、県では関係団体等と連携し、学校、地域、職域等の様々な場を効果的に活用し、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を推進します。

また、地域の見守り活動を担う人材の育成や食品ロス削減など持続可能な社会の実現に向けた取組を促進します。

① ライフステージに応じた消費者教育の推進

安全・安心な消費生活を送るために、必要な知識を身につけ、自ら適切な判断を下せる実践的な力を養います。学校、地域、職場など、さまざまな場を活用し、ライフステージに応じた消費者教育を推進していきます。

また、関係団体と連携し、若年層に対する「金融リテラシー（※）」向上のための消費者教育に取り組めます。

（※）金融に関する健全な意思決定を行い、究極的には金融面での個人の幸福を達成するために必要な、金融に関する意識、知識、技術、態度及び行動の総体

② 消費者教育の連携と人材育成

学校、大学等、地域、職場などで消費者教育を担う団体・人材に対し、教育活動を行うとともに、その取組を支援します。

③ 地域における高齢者・障がい者等の見守り活動を担う人材育成の支援

高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者は、判断力や理解力が十分でないことから消費者トラブルに巻き込まれやすく、被害に自ら気づきにくい傾向があり、問題が顕在化しにくく、対応が遅れがちになります。

このため、地域における高齢者・障がい者等の見守り活動を担う人材育成の取組を支援します。

④ 持続可能な社会の実現に向けた取組の推進

消費者、事業者等の多様な主体が理解と関心を深め、それぞれの立場で食品ロス削減に積極的に取り組むとともに、人や社会、環境に配慮した消費者行動である「エシカル消費」の普及啓発に取り組みます。

また、近年、消費者からの暴言や不当な要求といった「カスタマーハラスメント」が深刻な社会問題となっています。消費者の意見を適切に事業者へ伝えるための方法等について、消費者に対し周知・啓発を行います。

＜基本的方向性 4 消費者行政を推進するための連携体制の強化＞

基本的方向性 1～3 の施策に取り組むに当たっては、市町村や関係団体との連携体制を強化し、本計画に基づく施策の実施を通じて、本県の消費者行政を推進します。

また、県では毎年度の進捗状況を消費生活審議会へ報告し施策間の共有を図るとともに、様々な会議や研修の機会等を通して関係団体等との連携を強化します。

① 各分野における施策間の連携強化

消費者の安全・安心を確保し、消費者被害を未然に防止するためには、多様化・複雑化する問題に対応できる体制を築くことが重要です。消費者行政分野だけでなく、教育、福祉、環境、警察等の各分野の施策が密接に関わり合い、相互に情報共有を行いながら、包括的に消費者行政に取り組みます。

② 市町村や関係団体との連携強化

市町村、他の行政機関、弁護士会、司法書士会、消費生活協同組合、消費者団体等との連携を強化することで、対応困難事例への対応力強化、消費者教育の更なる推進、見守りネットワークの構築の促進等、消費者行政の充実を図り、県民が安全・安心に生活できる環境を構築していきます。

○概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

基本的方向性 1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進

成果指標	現状値 (令和6年度)	目標値 (令和12年度)
県及び市町村の消費生活相談員の資格保有率	83%	90%以上
県及び市町村の消費生活相談員の研修参加率	80% (R5年度実績)	100% (毎年度)
他部局（徴収部門等）と連携体制を構築している市町村数	38 市町村	45 市町村
高齢者等見守りネットワークを構築・参画している市町村数	38 市町村	45 市町村

基本的方向性 3 消費者教育の推進

成果指標	現状値 (令和6年度)	目標値 (令和12年度)
高校生等を対象とした消費生活出前講座実施回数	63 回/年	110 回/年
実践的な消費者教育を実施した高校等の数（「社会への扉」等活用）	82 校 (74.5%)	110 校 (100%)
講習等（出前講座を含む）の実施市町村数	27 市町村 (60%)	45 市町村 (100%)
食品ロス削減に取り組んでいる消費者の割合	83.6%	90%以上

※着色箇所は前計画から成果指標・目標値を見直した箇所です。