

消費者基本計画等策定部会における審議結果報告

令和7年11月4日

熊本県消費者基本計画等策定部会 会長 原 彰宏

令和7年10月10日、消費者基本計画等策定部会を開催し、第4次消費者基本計画の総括及び第5次消費者基本計画案について審議したので以下のとおり報告する。

1. 第4次消費者基本計画の取組実績及び成果について

- 県ではこれまで、消費生活相談体制の構築のため、市町村の消費者行政の取組を支援してきた。近年、住民10万人当たりの消費生活相談員数やあっせん率は全国と比較し高い水準となっており、消費生活相談体制の整備は着実に進んだ。
- 第4次消費者基本計画では消費生活相談体制の整備とともに、多重債務者に対する生活再生支援、食品ロス削減、幅広い世代への消費者教育などを重点施策として着実に進めてきた。また、新型コロナウイルス感染症への対応や令和2年7月豪雨災害など緊急時における消費者被害の防止や救済にも対応した。
- KPIについては「消費者安全確保地域協議会の設置市町村の県内人口カバー率」などは目標を達成した一方、「消費生活相談員の研修参加率」や「出前講座実施数」などの目標が未達成となっている。これは、研修や講座の周知不足、市町村や学校現場のニーズを十分に把握できていなかったことなどが要因と考えられるため、各市町村や学校と丁寧に意見交換を行う中で実情を把握するとともに、引き続き積極的に周知啓発に取り組んでいく必要がある。

2. 消費者行政をめぐる現状と課題について

- 県内の消費生活相談件数は、16,000件を超えて推移しており、相談内容としては、インターネット通信販売や副業や投資に関するトラブルが多く寄せられており、高齢者の割合が多い傾向にある。
- デジタル化の進展、高齢化の進行、成年年齢の引き下げなど、消費者を取り巻く環境は大きく変化し、消費者トラブルも複雑・多様化している。今後も、消費者のぜい弱性の高まりに対応するため、消費者被害の未然防止と早期救済、消費生活の安全・安心の確保、消費者教育に取り組んでいく必要がある。

3. 第5次消費者基本計画の基本的方向性について

- 第5次消費者基本計画では、第4次消費者基本計画の取組実績及び成果等及び消費者行政をめぐる現状と課題を踏まえ、以下の4つの基本的方向性を定め、それぞれの施策毎に必要な取組を推進する。
 - (1) 消費者被害の未然防止と早期救済の推進
 - (2) 消費生活の安全・安心の確保
 - (3) 消費者教育の推進
 - (4) 消費者行政を推進するための連携体制の強化

以上を踏まえ、消費者基本計画等策定部会において審議した第5次消費者基本計画案を本日の第2回消費生活審議会に提出することとした。