資料１－１

第４次広島県消費者基本計画（素案）の概要について

令和６年 12 月
消費生活課

１　要旨・目的

「広島県消費者基本計画（第３次）」（計画期間：令和２年度～令和６年度）（以下「第３次計画」という。）の計画期間が、今年度で終了することから、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するため、次期計画を策定することとし、素案を次のとおりとする。

２　現状・背景

○　県では、平成 22 年度に「広島県消費者基本計画」を策定して以降、社会情勢の変化等を踏まえながら、５年毎に計画を改定し、施策を推進してきた。

○　現在、第３次計画に基づき、関係機関・団体等と連携を図りながら、消費者被害のない広島県の実現に向けて様々な施策を総合的に推進している。

３　計画の概要

(1) 計画の位置づけ

○　消費者基本法第４条、消費者安全法第４条第１項、消費者教育の推進に関する法律第 10 条第１項、広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例第３条に基づく県計画

○　「安心▹誇り▹挑戦　ひろしまビジョン」の「消費者被害の防止と救済」に係る分野別計画

(2) 計画期間

令和７年度～令和 11 年度（５年間）

(3) 策定に当たっての考え方

第３次計画の振返りで見えた課題、急速に進むデジタル化や高齢化等の社会環境の変化、消費生活相談や県民アンケートの状況、国の次期計画の方向性等を踏まえ、計画素案をとりまとめた。

(4) 素案の概要（素案は別紙）

ア　基本理念

多様な主体が連携協働し、消費者の権利の尊重と自立が支援され、県民だれもが、安全で安心な消費生活を送ることができる広島県の実現

イ　総括的な目指す姿

消費者教育や啓発を受ける機会の広がり等により、県民が消費生活に関する知識を身に付け、適切な行動を実践する力を高めています。

また、事業者の自主的な取組への支援、啓発、指導を行うこと等により、県民が不安を感じることなく商品・役務を選択できる環境づくりが進んでいます。

さらに、県民が不安を感じた時や消費者トラブルに遭った時に、それぞれに合った方法で、相談や支援を受けることができ、消費者被害の防止と救済が一層図られています。

これらによって、より多くの県民が、安全で安心な消費生活を送ることができていると実感しています。

〔総括指標〕

指標名	現状値(R6)※	目標値(R11)
安全安心な消費生活を送ることができていると思う人の割合	54.9%	60.0%

（※R6 年７月県民アンケート調査、回答数 870）

ウ 施策体系

大項目		中項目
施策Ⅰ	消費者教育・啓発の推進	1　様々な場における消費者教育の推進 2　消費者教育推進のための人材養成 3　消費者への注意喚起 4　公正で持続可能な社会形成に貢献する消費行動の促進
施策Ⅱ	安全・安心な消費生活環境の確保	1　商品・役務・食品の安全性や適正な表示の確保 2　悪質な事業者の指導強化
施策Ⅲ	消費生活相談・支援の充実	1　消費生活相談対応（デジタル化含む）の充実 2　高齢者、障害者、外国人等の配慮を要する消費者の支援

エ　施策の柱ごとの目指す姿（５年後）、指標、主な取組

◆施策Ⅰ　消費者教育・啓発の推進

５年後の目指す姿	消費者を取り巻く環境が著しく変化する中にあっても、行政、教育機関、関係団体など多様な主体の連携協働の促進等により、県民が消費者教育や啓発を受ける機会が広がり、消費生活に関する知識を身に付け、「気づく」、「断る」、「相談する」などの行動を実践する人の割合が高まっています。 また、消費者が公正で持続可能な社会形成に積極的に参画する“消費者市民社会”への関心を高め、環境や社会等に配慮した消費行動が広まっています。		
成果指標		現状値(R6)	目標値(R11)
	消費者被害・トラブルに遭わないよう日常的に意識したり行動している人の割合	50.1%	54.1%
	〔事業目標〕・消費者教育を受けて内容まで覚えている人の割合 ・消費者問題を身近と感じる人の割合		
主な取組	<u>〔様々な場における消費者教育の推進〕</u>　※下線は重点分野 ・小・中・高等学校、特別支援学校における消費生活に関する教育活動 ・学校、大学、企業等における啓発講座開催の働きかけ、コーディネート ・年代の特性を踏まえた啓発講座の内容の工夫や、受講しやすい環境整備 〔消費者教育推進のための人材養成〕 ・教員や啓発講座の講師等への研修 ・福祉関係団体等に対する啓発講座開催の働きかけ、情報提供 <u>〔消費者への注意喚起〕</u> ・相談件数の急増や新たな手口など消費者被害の拡大が疑われる事案の発生時や災害時等のタイムリーな注意喚起 ・県ホームページの改善など効果的な情報発信、相談窓口・相談方法の周知 〔公正で持続可能な社会形成に貢献する消費行動の促進〕 ・エシカル消費、食品ロス、カスタマーハラスメント等の啓発		

◆施策Ⅱ　安全・安心な消費生活環境の確保

５年後の目指す姿	事業者や事業者団体が、商品・役務の安全性の確保や公正な取引等のために行う自主的な取組への支援や啓発、各種法令に基づく検査や指導等の着実な実施や災害時・緊急時における消費生活の安定に関する取組、さらには、巧妙化する悪質な事業活動への速やかで厳正な対応等により、消費者が不安を感じることなく商品・役務を選択できる環境づくりが進んでいます。

		現状値(R5)	目標値(R11)
成果指標	悪質商法が疑われる消費生活相談の割合	52.7%	52.2%
	〔事業目標〕・職権や消費者等からの相談で探知した被疑事案への対処		
主な取組	**〔商品・役務・食品の安全性や適正な表示の確保〕** ・事業者等の自主的な取組への支援、啓発、各種法令に基づく検査、指導等 ・非常時における生活関連物資の供給や注意喚起 **〔悪質な事業者の指導強化等〕** ・特定商取引法等に基づく、指導、行政処分、取締り ・インターネット上の表示など、景品表示法等に基づく監視等 ・国、近隣県、警察等関係機関との連携		

◆施策Ⅲ　消費生活相談・支援の充実

		現状値(R6)	目標値(R11)
５年後の目指す姿	消費者教育・啓発によって、行政をはじめ様々な相談窓口を知っている県民の割合が増えるとともに、県と市町の消費生活相談窓口機能の維持・向上を図ること等により、県民が不安を感じた時や、消費者トラブルに遭った時に、行政をはじめ専門的な窓口に相談する割合が高まり、個々の解決・救済と社会全体の被害の拡大防止につながっています。 また、高齢者、障害者、外国人等、消費生活に配慮を要する人について、行政や民間団体など多様な主体が情報提供や見守り活動において連携協働し、より支援が届くようになっています。		
成果指標	過去３年間に消費者被害・トラブルに遭った・遭いそうになった人のうち、専門的な窓口※に相談した人の割合 （※県・市町の消費生活相談窓口（県分はFAQ含む）、国の機関、警察、弁護士、地域包括支援センター、メーカー・購入先等。）	43.2%	47.7%
	〔事業目標〕・県・市町の消費生活相談窓口を知っている人の割合 ・情報提供した高齢者と見守り者数		
主な取組	**〔消費生活相談対応の充実〕** ・様々な相談窓口や相談方法の周知 ・相談員等への研修や、消費生活に関する専門資格を有する人材の確保 ・国の全国消費生活情報ネットワークシステム刷新にあわせ、消費生活相談業務のデジタル化の推進 **〔高齢者、障害者、外国人等の配慮を要する消費者の支援〕** ・高齢者、障害者、外国人等と関連のある団体・企業等と連携した情報発信 ・「消費者安全確保地域協議会※」の市町における設置促進と、県との連携強化		

※消費者安全確保地域協議会：消費者安全法第11条に基づく取組。高齢者等の見守り活動等において発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組み。法定の協議会とすることで、構成員間で見守り対象者に関する個人情報を共有することが可能。

オ　推進体制と進行管理

・施策の推進にあたっては、庁内関係部局や関係機関・団体等と連携協働を図る。
・広島県消費生活審議会における意見聴取等を通じ、県民意見の把握と施策への反映を図る。
・毎年度、実施状況をとりまとめ、進捗点検を行い、公表する。