

# 広島県消費者基本計画（第3次）の施策体系

## 基本理念

県民だれもが、自ら考え自ら行動できる自立した消費者となり、安全で安心して暮らすことができる、消費者被害のない広島県の実現

## 基本的方向・施策目標・今後の取組

	施策目標	今後の取組
基本的方向Ⅰ： 消費者被害の 防止と救済	1 消費生活相談体制の充実	(1) 県生活センターの充実 (2) 市町相談体制の充実に向けた支援
	2 外国人・高齢者等への支援	(1) 外国人等への情報提供 (2) 被災者等への注意喚起 (3) 高齢者等への支援
	3 事業者指導の強化	(1) 悪質事業者に対する指導・取締りの強化 (2) 事業者のコンプライアンス意識の向上促進
基本的方向Ⅱ： 消費者の選択 の機会と安全 ・安心の確保	4 商品・サービス・食品の安全性の確保	(1) 法に基づく指導・情報提供等 (2) 関係団体との連携
	5 事業者の適正な情報提供と消費者の 選択機会の確保	(1) 表示等の適正化の推進 (2) 表示等の活用推進 (3) 生活関連商品等の安定供給
基本的方向Ⅲ： 消費者教育の 推進	6 様々な場における消費者教育の推進	(1) 学校における消費者教育の推進 (2) 地域における消費者教育の推進 (3) 家庭・職場における消費者教育の推進
	7 消費者教育推進のための人づくり	(1) 人材の育成・支援 (2) 教材・啓発資料等の作成・提供
	8 消費生活と関連する他の教育との連 携推進	(1) 環境教育との連携推進 (2) その他の教育分野との連携推進
基本的方向Ⅳ： 県民意見の反 映と多様な主 体との連携・ 協働	9 消費者行政への県民意見の反映	(1) 県民意見の施策への反映 (2) 消費者団体等との意見交換の実施
	10 関係機関等との連携・協働	(1) 行政機関との連携 (2) 消費者団体、事業者団体との連携・協働 (3) 弁護士会、福祉関係団体等多様な主体との連携・協働

## 5年後の広島県の姿と重点的に取り組む項目

【県・市町の消費生活相談窓口体制の見直し】  
◆ 県民が、電話や面接だけでなく、メールなど自らに合った方法で相談できるとともに、自分自身で解決したいと考える場合に活用できる情報が提供されています。

県生活センターにおける電話及び面接以外の相談件数の割合  
【H30】 1.9% ⇒ 【目標】 10.0%以上

R元年度の消費生活相談窓口開設日数<sup>※</sup>が維持された市町数  
【R元】※のとおり ⇒ 【目標】 全市町での消費生活相談  
窓口開設日数の維持

※県内市町の消費生活相談窓口の開設日数

開設日数	週6日	週5日	週4日	週2日	週1日	隔月1日
市町数	1市	9市6町	2市	2市	2町	1町

【外国人や高齢者等の配慮を必要とする人への支援の強化】  
◆ 外国人や高齢者等の配慮を要する方について、本人とその周辺の人への相談窓口の周知や外国語に対応した窓口の整備が行われ、配慮を要する方に関する相談が増えています。

外国人等からの県・市町の相談受付件数  
【H30】 9件 ⇒ 【目標】 40件以上

高齢単身者等の家族への情報提供体制を整備した市町  
【H30】 — ⇒ 【目標】 23市町

【自立した消費者となるための消費者教育の推進】  
◆ 県民が消費生活を送る上で必要な判断力を身に付け、自主的に行動ができることを目的とした消費者教育を誰もが受けることができる体制が整っています。

地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数  
【H30】 県・22市町 【目標】 県・全市町  
350回 ⇒ 430回

消費生活相談員以外の講師登録者数  
【H30】 5人 ⇒ 【目標】 21人以上