

「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について（答申）」の概要

I 答申に当たって

- 県では、消費生活に関する施策を総合的・計画的に推進するため、「愛知県消費者行政推進計画」を策定し、庁内各局と連携して消費者施策を推進している。現行の「あいち消費者安心プラン2024（第三次愛知県消費者行政推進計画）」は、2024年度末で計画期間が終了する。
- 近年、デジタル化の進展や経済のグローバル化、少子高齢化の進行など消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化し、消費者問題は多様化している。
- 社会情勢の変化とこれまでの成果を踏まえ、新たな指針となる推進計画を策定する必要がある。
- 愛知県消費生活審議会は、2024年6月に知事から次期計画のあり方について諮問を受け、専門部会を設置して審議を行い、答申として取りまとめた。

II 計画の基本的な考え方

■ 基本理念

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

■ 位置付け

- 県民の消費生活の安定及び向上に関する条例及び消費者基本法に基づき、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進していくための計画
- 消費者教育の推進に関する法律に基づく法定計画（「消費者教育推進計画」部分）

■ 計画期間

2025年度から2029年度まで（5年間）

III 消費生活をめぐる現状と課題

■ 消費者行政の現状

- 国は、「消費者基本計画」等に基づき消費者政策を展開。最近では「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン」を策定し、消費生活相談のDX化を推進。
- 県は、「あいち消費者安心プラン2024（第三次愛知県消費者行政推進計画）」に基づき、消費生活に関する施策を総合的に推進。

あいち消費者安心プラン2024（計画期間：2020～2024年度）の概要

■ 目標

- | | |
|----------------------|---------------------------------|
| 目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化 | } 3つの目標の下、
19の取組、150の個別施策を推進 |
| 目標2 主体性のある消費者の育成 | |
| 目標3 消費生活の安全・安心の確保 | |

■ 第三次計画の成果

計画の進捗状況を愛知県消費生活審議会に毎年度報告し、「概ね順調に進捗」と評価

< 主な取組 >

- 愛知県消費生活総合センターを「地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）」として機能強化
- 「あいち多文化共生センター」と連携した多言語による外国人県民向け消費生活相談体制の構築
- 市町村における「消費者安全確保地域協議会（高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク）」の設置拡大〔人口カバー率（2024年3月時点）：92.0%（設置市町村：36市町）〕
- 消費者被害防止に向けた事業者指導の強化
- 成年年齢引下げを踏まえた学校等における消費者教育の充実
- 「エシカル消費」の普及促進
- 消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」やSNSを活用した情報発信の充実
- 身近な商品・サービスの安全・安心の確保

■ 消費生活相談に関する状況

- 消費生活相談件数は、2014年度以降、年間45,000件程度で推移しており、そのうち、市町村の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、2017年度以降、全体の約4分の3を占めている。
- 年代別の相談件数は、60歳以上が増加傾向にある。また、18・19歳について、他の年代と比べて相談件数は少ないが、若干の増加がみられる。
- 高齢になるほど、家族・第三者から相談が寄せられることが多くなっている。
- 消費生活相談窓口の現状として、相談員の担い手不足や高齢化が課題となっている。

■ 県民の消費生活に関する意識〔2023年度県政世論調査結果から〕

- ここ1～2年の間に消費者トラブルに遭った経験がある人は、22.7%と2018年調査と比較して、18.5ポイント減少している。
- 消費者トラブルに遭った人のうち「どこにも相談しなかった」と回答した人は52.3%であり、その理由として、「どこに相談したらいいかわからなかったから」と回答した人が13.4%となっている。
- 消費者行政について、「消費者が困った時の相談窓口」「悪質な事業者への指導・取締り」への期待が高い。
- 高齢者の消費者トラブル対策として有効だと思うことについては、「家族や親族で日頃から話し合いをする」、若者の消費者トラブル対策として有効だと思うことについては、「小中学校、高等学校等の授業などで消費者教育を充実する」という意見が最も多い。

■ 消費者を取り巻く環境の変化と課題

- デジタル化の進展（インターネットショッピング・キャッシュレス決済サービスの普及、SNS利用者の増加）
- 高齢化の進行（高齢化・独居化の進行、認知症患者等の判断力が低下した人の増加）
- 成年年齢の引下げ（2022年4月～）
- グローバル化の進展（越境消費者取引の増加、外国人県民の増加）
- 「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けた機運の高まり
- 自然災害の激甚化・多発化や感染症等の流行

IV 施策の方向性

「あいち消費者安心プラン2024」の基本理念と3つの目標を継承し、これまでの成果を踏まえながら、「消費者を取り巻く環境の変化と課題」に対応する取組を推進する。【別紙参照】

基本理念「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化 | ～消費者問題解決力の高い地域づくりを目指して～ |
| 目標2 主体性のある消費者の育成 | ～消費者の自立支援と持続可能な社会の実現を目指して～ |
| 目標3 消費生活の安全・安心の確保 | ～安心して商品・サービスを選択できる暮らしの実現を目指して～ |

V 推進体制と進行管理

■ 推進体制

「愛知県消費者行政推進会議」（構成員：庁内関係課）及び「愛知県消費者行政連絡協議会」（構成員：県・市町村）により、庁内関係課や市町村と連携し、計画的・効率的に推進する。

■ 進行管理

- 毎年度、計画の進捗状況等を「愛知県消費生活審議会」に報告し、確認・評価を受ける。
- 消費者行政の推進を図り、進捗状況を適切に把握するため、数値目標等を適切に設定し、施策への反映に努める。

< 次期計画における目標設定の例 >

成果目標

次期計画全体に共通する達成目標

- 消費者トラブルに遭った人の割合の減少
- 消費者ホットライン188の認知度の向上

活動目標

各取組を計画的に推進するための目標

モニタリング指標

効果的な施策を実施するために参照する指標

【別紙】次期愛知県消費者行政推進計画の施策体系

目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化

- デジタル化やグローバル化など、社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題に的確に対応し、地域全体の消費者問題解決力の強化を推進する。
- 県と市町村の消費生活相談体制の維持・充実を図るとともに、高齢者・障害者・外国人など、社会経済環境の変化への対応が難しい消費者を消費者被害から守るための取組を進める。
- 悪質業者に対する綿密な調査と厳正な処分等を行うとともに、消費生活相談の内容の分析により、迅速な事業者指導を実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

主な取組の内容

- **デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進**〔取組2〕
➔ 消費生活相談のDX化の推進、デジタル化に伴う新たな消費者問題への対応
- **消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化**〔取組3〕
➔ 多言語による相談体制の充実、相談者の特性に配慮した相談対応等の調査・研究
- **高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実**〔取組4〕
➔ 市町村の「消費者安全確保地域協議会」の設置促進及び活動の支援

目標2 主体性のある消費者の育成【愛知県消費者教育推進計画】

- ライフステージに応じた消費者教育を総合的、体系的に推進する。
- 消費者自身が消費生活に関する必要な知識の習得、情報の収集を行い、自主的かつ合理的な選択を行うことができるよう、主体性のある消費者の育成・支援に積極的に取り組む。
- SDGsの理念を踏まえ、エシカル消費について、広く県民に普及啓発し、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進する。

主な取組の内容

- **ライフステージに応じた消費者教育の推進**〔取組1〕
➔ 幼児期から高齢期までの各段階に応じた体系的な消費者教育の推進
- **デジタル化に対応した消費者教育の推進**〔取組2〕
➔ デジタル化の進展に伴う消費者トラブルを防止するための教育の推進
- **消費生活における情報の収集と消費者意見の反映**〔取組6〕
➔ 消費生活モニター等を活用した消費者意見の収集、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発
- **公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援**〔取組7〕
➔ エシカル消費普及促進イベントの開催等による普及啓発活動の推進、環境教育、金融経済教育、情報教育等の関連する教育との連携

目標3 消費生活の安全・安心の確保

- 商品・サービスによる危害を防止するとともに、規格・計量・表示の適正化を図り、消費者の安全・安心の確保と適切な選択ができる環境を整備する。
- 関係機関と連携し、食の安全管理体制を推進する。
- 災害発生時等の非常時・緊急時においても、消費生活の安全・安心が確保されるよう正確な情報提供等を実施する。

主な取組の内容

- **災害時等における消費生活の安心の確保**〔取組6〕
➔ 非常時等における効果的な情報発信の実施、消費生活相談体制の速やかな復旧

【施策体系図】

基本理念

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

目標

目標 1

消費者被害の救済・未然防止の強化

取組

1. 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化
(1) 愛知県消費生活総合センターの機能強化
(地域における中核的相談機関)
(2) 市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援
2. デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進
3. 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化
4. 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実
5. 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分
6. 被害防止に向けた迅速な事業者指導及び関係機関との連携
7. 被害防止に向けた事業者や事業者団体による自主的な取組の支援

消費者教育推進計画

目標 2

主体性のある消費者の育成

1. ライフステージに応じた消費者教育の推進
(1) 学校教育における消費者教育の推進
(2) 地域社会における消費者教育の推進
2. デジタル化に対応した消費者教育の推進
3. 消費者教育の人材(担い手)の育成・支援
(1) 教職員の指導力向上
(2) 地域人材の育成
4. 多様な主体との連携
5. 消費者被害防止のための啓発と情報発信
6. 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映
(1) 消費生活における情報の収集及び消費者施策への反映
(2) 事業活動等への反映に向けた支援
7. 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援
(1) エシカル消費の普及促進
(2) 消費生活に関連したその他の取組との連携推進

目標 3

消費生活の安全・安心の確保

1. 食の安全・安心の確保
(1) 食に関する総合的な安全対策の推進
(2) 監視・指導、検査体制の充実
(3) 食品表示の適正化等
2. 商品・サービスの安全確保
3. 消費者事故等の未然防止対策の推進
4. 規格・計量・表示の適正化
5. 生活関連物資の安定供給
6. 災害時等における消費生活の安心の確保

※下線は現プランから追加・変更した取組