

# 第2次静岡県消費者基本計画(案)

～持続可能な未来に向けた安全・安心で豊かな消費生活の実現～

## 1 計画策定の趣旨

- 消費者を取り巻く状況の変化や前計画の成果と課題を踏まえ、2025年度を始期とした消費者基本計画を策定する。

## 2 計画の基本理念

- 消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策を計画的に推進する。

## 3 計画の目指す姿

- 消費者・事業者・行政機関の共創によって、持続可能な未来に向け、誰一人取り残すことのない、安全・安心で豊かな消費生活の実現及びウェルビーイングの向上を目指す。

## 4 計画の位置づけ

- 静岡県消費生活条例(平成11年静岡県条例第35号)第8条の2に基づく消費者施策に関する基本的な計画
- 消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第10条第1項に基づく消費者教育の推進に関する施策に関する計画
- 静岡県の総合計画を補完し、特定課題に対応する分野別計画

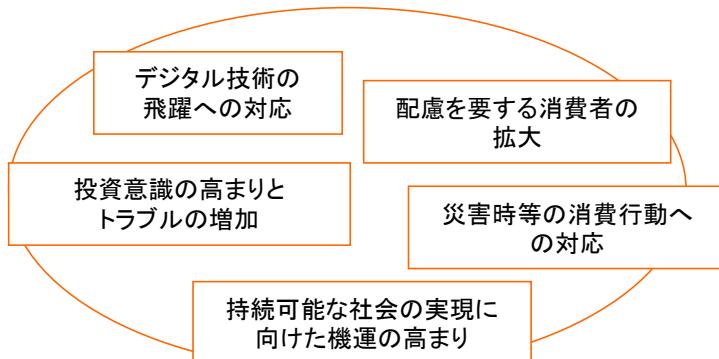
## 5 計画の期間

2025(令和7)年度から2028(令和10)年度まで

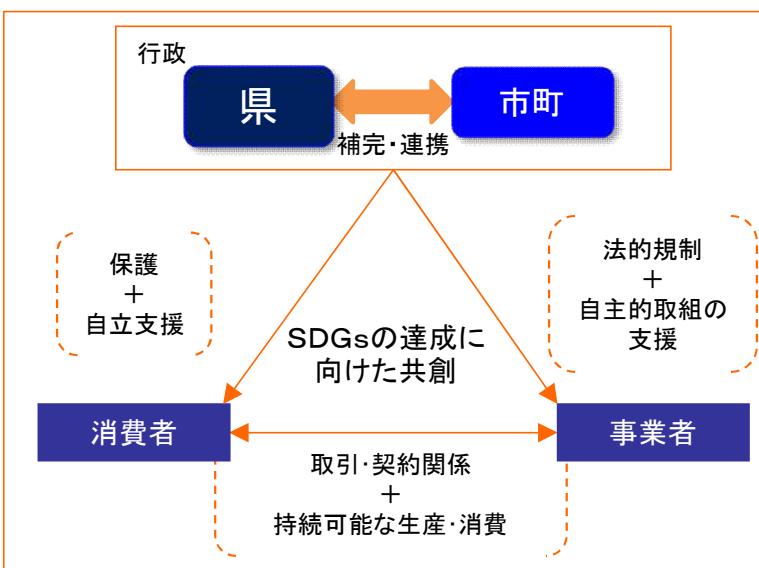
## (参考)これまでの計画の経緯

- 2010年度を始期とする第1次から第3次までの消費者行政推進基本計画を策定し、消費者行政施策を展開してきた。
- 2014年度を始期とする第1次及び第2次の消費者教育推進計画を策定し、消費者教育を推進してきた。
- 第4次消費者行政推進基本計画と第3次消費者教育推進計画を一体化した2022年度を始期とする消費者基本計画では、消費生活に関する施策を総合的に推進してきた。

## 6 消費者を取り巻く状況



- デジタル技術の飛躍により、生活が便利になる一方で、消費者トラブルは高度化・複雑化・多様化している。
- 悪質事業者の手口は多様化・複雑化し、消費者被害は後を絶たないことから、引き続き、早期の事業者指導が必要である。
- 高齢化の更なる進行等により、配慮を要する消費者が拡大していることから、地域での見守り体制構築の重要性が増している。
- 投資に対する人々の意識が高まる一方で、インターネット広告やSNS等をきっかけとした投資に関連するトラブルが増加している。
- 自然災害等が頻発する中で、災害時等の非常時に多い消費者トラブルに関する知識や、災害等に備えた消費行動を身につける必要がある。
- 2015年に国連総会で採択された持続可能な開発目標(SDGs)の達成に向け、消費者教育が引き続き重要となっている。



## 大柱1

### 自ら学び自立し行動する消費者の育成

- SDGs達成・ウェルビーイング向上の手段として「エシカル消費」を推進
- デジタル分野での消費者トラブルが増加していることを踏まえ、インターネット広告等をきっかけとした消費者トラブルを防止するための教育・啓発を重点的に実施
- ライフステージに対応し、学校や地域等の様々な場での消費者教育を実施
- 消費者教育の担い手の資質向上を図る研修を実施
- 消費者団体・事業者団体等、多様な主体との連携

#### ○重点施策1 エシカル消費の推進

#### ○重点施策2 デジタル分野での消費者トラブルの防止に対応した消費者教育の推進

## 大柱2

### 消費者被害の防止と救済

- 相談者の利便性向上のため、メールによる消費者相談を開始し、相談体制を強化
- 国が導入する新システムに実装される相談員ナレッジの活用により、相談員の負担軽減・確保につなげる
- 高度化・複雑化する消費者トラブルに対応するため、専門家と連携した相談対応、相談員の資質向上を図る研修を実施
- 勤労世代の消費生活相談の機会確保のための相談窓口の周知を実施

#### ○重点施策3 消費者相談体制の強化

## 大柱3

### 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化

- 食の安全の確保のため、監視指導、検査等を徹底
- 不当取引や不当表示を行った事業者に対しては、厳正な処分・指導を実施
- デジタル広告の不当表示が増加していることを踏まえ、監視を強化
- 事業者の法令への理解促進のための啓発・注意喚起を実施

#### ○重点施策4 デジタル広告の監視の強化

## 大柱4

### 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化

- SDGsの達成に向け、消費者・事業者・行政機関が連携
- 県民生活センターを中心に地域の消費者行政を推進
- 市町と連携した消費者教育の実施
- 認知機能の低下が見られる高齢者の見守りをきめ細やかに継続して行うため、市町の「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)等の設置を促進

#### ○重点施策5 高齢者の見守り体制の強化