

いわて県民計画（2019～2028）

- V安全 28事故や犯罪が少なく、安全・安心に暮らせるまちづくりを進めます
- 消費者トラブルの未然防止と早期解決のための、消費者被害の防止に向けた情報提供やセミナーの開催などによる消費者教育の推進及び相談機能の充実
 - ・ 広報媒体の活用等による消費生活に係る情報の提供及び高齢者等の消費者の特性に応じた消費者教育の推進
 - ・ 成年年齢の引下げに対応した消費者教育の推進及び若年者に向けた啓発や相談機能の強化
 - ・ 消費者トラブルの早期解決のための相談機能の充実

岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）

- 1 位置付け
 - ・ 「岩手県消費生活条例」を踏まえた、本県の消費者施策を推進するための行動計画
 - ・ 「いわて県民計画（2019～2028）」の具体的な推進方策の一つである、「消費者施策の推進」を図る事業実施計画
 - ・ 「消費者教育推進法」や「消費者教育基本方針」に基づく、本県の消費者教育推進計画
 - 2 基本目標（案）
 - 消費者被害のない地域づくりをすすめ、地域生活の安定と向上を図る
- 【これまでの策定状況】（5年毎）
① H17～21、② H22～26、③ H27～31

現行計画期間中の取組と今後の課題

施策の方向性（案）

計画期間：2020～2024

現行計画（H27～31）の施策の方向

1 商品やサービスの安全の確保

- (1) 監視指導及び検査の徹底
- (2) 消費者事故の調査・公表
- (3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化

I

【取組】

- (1) 石油ストーブ等の注意事項表示の検査 (2) リコールや事故情報のホームページによる注意喚起
- (3) ガソリン・灯油価格の価格調査結果の公表

【課題】

- 商品やサービスの提供による事故やリコールが続いている。
- 消費生活県民意識調査において、リコールについての関心が高い。

I

2 消費者と事業者との取引の適正化

- (1) 規格・表示の適正化の推進
- (2) 消費者契約の適正化の推進

II

【取組】

- (1) 誇大広告や偽装表示の監視指導、取締りの実施 (2) 訪問販売や通信販売等を行う事業者に対する指導

【課題】

- 不当表示など、悪質な事業者による違反事例が続いている。
- 消費生活県民意識調査において、悪質な事業者への指導・取締りについての関心が高い。

II

3 消費者教育の推進

- (1) 高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた情報提供の充実
- (2) 多様な主体との連携による消費者教育の推進
- (3) 高度情報通信社会への対応
- (4) 環境に配慮した消費生活の推進

III

【取組】

- (1) 高齢者等へのテレビやラジオを活用した広報 (2) 教委や社協と連携した(支援)学校での消費者教育
- (3) インターネットやスマートフォンの普及による情報モラル教育 (4) 3Rの普及啓発

【課題】

- 高齢者等、特定の年齢層を狙った悪質商法の巧妙化・成年年齢引下げによる若年層の被害増加の懸念
- 電子マネーや仮想通貨、QRコード決済などキャッシュレス化の進展
- 倫理的（エシカル）消費や食品ロス削減等、消費者の考え方や行動の変化

III

4 消費者被害の救済

- (1) 相談対応の充実
- (2) 多重債務問題に対する解決支援
- (3) ADR（裁判外紛争解決手続）の活用

IV

【取組】

- (1) 消費生活相談員の配置による継続した相談対応（電話・来所）
- (2) 弁護士による無料の多重債務相談の実施 (3) ADRとしての消費生活審議会紛争解決部会の設置

【課題】

- 高齢者等、特定の年齢層を狙った悪質商法の巧妙化
- 消費者トラブルのグローバル化（海外事業者からの商品購入・在留外国人の消費者トラブルへの対応）

IV

5 市町村、関係機関等との連携及び活動支援

- (1) 市町村の相談体制の充実支援
- (2) 関係団体との連携及び活動支援

V

【取組】

- (1) 市町村訪問による市町村への助言 (2) ネットワーク会議の開催による関係団体との意見交換の実施

【課題】

- 消費者問題の複雑化により専門機関（生保協会、宅建業協会等）との連携が求められている。

V

1 商品やサービスの安全の確保

- (1) 監視指導及び検査の徹底
- (2) 消費者事故の調査・公表
- (3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化

2 消費者と事業者との取引の適正化

- (1) 規格・表示の適正化の推進
- (2) 消費者契約の適正化の推進

3 消費者教育の推進

- (1) 消費者の特性に配慮した消費者教育の充実
 - ・ 高齢者等の属性に応じた出前講座や巧妙化する手口に応じた広報啓発
- (2) 若年者の消費者教育の推進
 - ・ 成年年齢引下げに対応した若年者向けセミナー、教員向け研修の実施
- (3) 高度情報通信社会の進展への対応
 - ・ 多様な決済手段や取引形態に対応した消費者教育、情報提供の実施
 - ・ 教育委員会等と連携した情報モラル教育、金融リテラシー教育の実施
- (4) 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進
 - ・ SDGsを背景とした倫理的（エシカル）消費の普及啓発

4 消費者被害の防止と救済

- (1) 相談機能の充実、強化
 - ・ 高齢者や若者等の属性に合わせたきめ細かな相談対応（電話・来所）
 - ・ 多重債務など複雑事案に対しての専門的な解決支援（弁護士相談・ADR）
 - ・ 外国人への消費者トラブル解決支援（国民生活センター等との連携）
- (2) 高齢者や要支援者等の消費者被害の未然防止
 - ・ 高齢者等消費者見守り体制の促進
 - ・ 障がい者への金銭管理支援（県民生活センター制作教材の活用）

5 市町村や関係機関等との連携及び協働の推進

- (1) 市町村との連携及び相談支援
- (2) 関係団体との連携及び協働の推進（消費者教育・相談対応・ADR）

【国の計画（第4期消費者基本計画／現在策定中）の視点】

- (1) 消費者施策によるSDGs実現への貢献
- (2) 消費者の安全・安心を守る
- (3) 取引の多様化・複雑化等への迅速・的確な対応
- (4) 消費者教育の戦略的推進（成年年齢引下げ）
- (5) 消費生活相談・紛争処理体制の強化
- (6) 産業のデジタル化に伴う消費生活の変化への的確な対応（AI、IoT）
- (7) 消費者問題のグローバル化への対応（訪日外国人旅行者数の増加）

消費者基本計画のあり方に関する検討会報告書（消費者庁／H31.1）

- ・ 県内の全市町村に、消費生活相談窓口が整備
- ・ 消費生活相談は県全体で毎年1万件前後で推移
- ・ 相談者のうち、高齢者（60歳以上）が約4割を占める
- ・ 相談内容は、メールによる架空請求やワンクリック請求など、インターネットやスマートフォンの普及に関係したものが全ての年代において上位を占める

【岩手県の現状】

消費生活に関する県民意識調査結果

- 消費生活情報で重要と考えるもの
 - ①悪質商法への対処法：68.3%
 - ②製品のリコール情報：58.1%
 - ③消費生活に関する法律や制度：46.7%
 - 行政に望む消費者問題に対する取組
 - ①悪質な事業者への指導・取締りの強化：74.4%
 - ②消費者被害・商品リコール等の情報提供の充実：72.5%
 - ③学校や職場等での消費者教育の充実：13.7%
- 「消費生活に関する県民意識調査（H29年9月～10月）」