

「岩手県消費者施策推進計画（2025～2029）」（素案）の概要

第1章 計画策定に当たって

1 計画策定の趣旨

岩手県消費生活条例に基づき、本県の具体的な消費者施策を総合的・計画的に進めることを目的として策定

現計画である岩手県消費者施策推進計画（2020～2024）が令和6年度をもって計画期間終了となることから、令和7年度以降の次期計画を策定しようとするもの

2 計画の位置付け

- ・ 条例が目的とする「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資するための行動計画
- ・ 「いわて県民計画（2019～2028）」政策推進プランの政策項目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」の具体的な推進方策である「消費者施策の推進」の実施計画

いわて県民計画（2019～2028）

▽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、消費者教育の推進や相談機能の充実

- ・ 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

3 計画の期間

令和7（2025）年度から令和11（2029）年度までの5年間

第2章 消費生活をめぐる現状と今後の課題

現状

1 消費者を取り巻く社会環境の変化

- ・ 高齢化の進行、一人暮らし高齢者等の増加
- ・ キャッシュレス決済、SNS等デジタル化の急速な進展
- ・ 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

2 国における消費者行政の状況

- ・ 消費者教育の推進、第5期消費者基本計画策定
- ・ 消費生活相談のデジタル化に向けた検討

3 本県における消費生活相談の現状

- ・ 消費生活相談は県全体で毎年9千件台後半で推移（うち高齢者が3分の1）
- ・ SNSをきっかけとした消費者トラブルに関する相談が年々増加

4 消費生活に関する県民の意識

消費生活に関する県民意識調査結果

調査対象：希望郷いわてモニター200人
調査時期：令和6年6～7月
回答数：169人 回答率：84.5%

○ 消費者問題に関心を持っているもの

- ①悪質商法の手口と対策：82%
- ②インターネット利用によるトラブル：78%
- ③キャッシュレス決済や暗号資産取引によるトラブル：54%

○ 行政の取組で重要と考えるもの

- ①悪質な事業者等に対する法施行の実施：65%
- ②電話や面談による消費生活相談等の実施：53%
- ③消費生活関連情報の収集・分析、情報提供・啓発：33%

課題

1 消費者事故の未然防止及び事業者への指導

- ・ 事業者に対する監視指導及び検査の実施、消費者への注意喚起等が必要

2 消費者教育の推進

- ・ 消費者のライフステージや教育の場等に応じた体系的・継続的な消費者教育が必要
- ・ 年齢や性別などの属性、消費生活相談傾向等を踏まえた消費者への注意喚起や啓発が必要
- ・ エシカル消費や食品ロス削減などの普及啓発が必要

3 消費者被害の救済

- ・ 多様化・複雑化する消費者トラブルの被害防止及び救済のための的確な対応が必要
- ・ デジタル化の進展に伴う消費者トラブル増加への対応が必要
- ・ 多重債務問題への法的サポート等の的確な対応が必要
- ・ 福祉関係部局と連携を密にした相談対応や地域の見守り活動が必要

4 市町村・関係機関等との連携・協働

- ・ 消費生活相談員の資質向上や専門的な相談事案への解決に向けた支援が必要
- ・ 多重債務や悪質商法などへの的確な対応のため、関係機関と連携した法的サポートなどが必要
- ・ 持続可能な社会の実現に向けた、適切な消費行動の推進のための連携が必要

第3章 施策の方向

基本目標：消費者を取り巻く環境の変化に対応して消費者被害の防止と救済に取り組み、安心して暮らすことができる岩手

施策の方向

具体的な施策

1 商品やサービスの安全の確保及び消費者と事業者との取引の適正化

- (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
- (4) 規格・表示の適正化の推進
- (5) 消費者契約の適正化の推進

- ・ 商品等の安全性を確保するため、関係する法律に基づく監視指導及び検査を実施
- ・ 商品テストの結果や消費者事故の情報を県民に適切に提供
- ・ 生活関連物資の価格動向等を調査し、必要に応じて事業者への協力要請等を実施
- ・ 消費者の自主的、合理的な選択の機会を確保するため、日用品、食品等の規格・表示の監視指導及び検査を実施
- ・ 取引が適正に行われるよう、訪問販売などの事業者に対する指導監督・立入調査等を実施

2 消費者教育の推進

- (1) 消費者のライフステージや多様な特性に応じた消費者教育の推進
- (2) 社会情勢の変化に対応した消費者教育、情報提供の推進
- (3) 持続可能な社会の実現に向けた消費行動の推進

- ・ その時々々の消費生活相談の傾向なども踏まえ、様々な広報媒体を通じて情報提供を行うとともに、ライフステージに合わせて、学校、地域、家庭、職場等様々な場を活用した消費者教育の充実
- ・ 高齢者や若者など、年代別の特性に配慮した出前講座を開催するほか、地域団体や高齢者福祉の関係機関等と連携した注意喚起や啓発を実施
- ・ デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大やSNSをきっかけとした消費者トラブル未然防止のための注意喚起、成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進を図るほか、警察機関等と連携した特殊詐欺被害、消費者からのカスタマーハラスメントの防止に向けた啓発を実施
- ・ 障がい者支援につながる商品の購入やエコバッグの持参など、人や社会、環境へ配慮した消費行動や食品ロス削減等についての普及啓発を図り、持続可能な社会の実現に向けて消費者や事業者の自主的な行動を推進

3 消費者被害の救済

- (1) 消費生活相談対応の充実
- (2) 多重債務問題に対する解決支援
- (3) 地域のつながりを生かした見守り体制の構築

- ・ 消費生活相談員の資質向上や弁護士相談の実施、消費生活相談のデジタル化及び「福祉・消費生活関連相談拠点施設（仮称）」の整備による相談対応の充実
- ・ 弁護士会や福祉等関係機関との連携を深め、多重債務者弁護士相談などの法的解決支援や生活再建に向けたサポートを実施
- ・ 地域における高齢者や障がい者等の消費者被害防止・救済のため、関係団体で構成される消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進の働きかけを強化

4 市町村・関係機関等との連携・協働

- (1) 市町村の相談体制の充実への支援
- (2) 関係機関との連携
- (3) 消費者と事業者との協働

- ・ 市町村の消費生活相談員の研修会を開催するほか、困難な相談事案について専門家の助言を得る機会を提供するなど、解決に向けた支援を実施
- ・ きめ細かな消費者支援のため、弁護士会や警察等の関係機関と連携して対応するほか、「福祉・消費生活関連相談拠点施設（仮称）」の整備により福祉相談部門と連携
- ・ 持続可能な社会の実現に向けて、プラスチックごみの削減など環境の保全に資する活動や、エコ商品の購入などのエシカル消費等により、消費者と事業者との協働による取組を促進

第4章 施策の推進に向けた具体的取組と主要指標

第3章に掲げた施策推進のため、具体的取組と主要指標（26項目）を設定

施策の方向	主要指標
商品やサービスの安全の確保 及び消費者と事業者との取引の適正化	<ul style="list-style-type: none">○ 立入検査件数（特定製品、特定保守製品）○ レギュラーガソリン及び灯油価格の調査回数○ 単位価格表示に取り組んでいる店舗の割合
消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none">○ 消費者教育関連セミナー受講者数○ 出前講座開催回数（全体、高齢者、エコ消費）○ 教員を対象とした研修会の開催回数（全体、高校学校教員）○ スマートフォンやインターネットを使うときは、危険に巻き込まれる可能性等があることを理解している児童生徒の割合（小学校、中学校、高校）○ 県民又は報道機関向けの情報提供回数○ 消費生活サポーター登録者数○ 消費生活サポーターへの情報提供回数○ 知的障がい者の金銭管理等に関する情報提供回数○ エコ協力店いわて認定店舗数
消費者被害の救済	<ul style="list-style-type: none">○ 消費生活相談解決割合○ 弁護士無料相談実施回数（若年者消費者トラブル、多重債務者）○ 消費者安全確保地域協議会の設置市町村の県内人口カバー率
市町村・関係機関等との連携・協働	<ul style="list-style-type: none">○ 市町村への助言回数○ 事業者等の3R推進の取組に対する支援実施件数○ 地球温暖化防止のための行動に努めている県民の割合○ いわて地球環境にやさしい事業所認定数

第5章 計画の推進と進行管理

消費者を取り巻く社会経済情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて計画を見直し

計画の実施状況について、県のホームページで公表