

令和7年7月29日（火）

第1回岡山県消費生活懇談会

<資料3>

次期岡山県消費生活基本計画の骨子案について

・ 次期消費生活基本計画の策定について	・・・・・・・・ 1
・ 第5次岡山県消費生活基本計画（仮称）	・・・・・・・・ 2
・ 基本目標等の体系の比較	・・・・・・・・ 7

第5次岡山県消費生活基本計画（仮称）の策定について

平成18年3月に「岡山県消費生活基本計画」を策定後、4度の見直しを経て、令和3年度から5年間を計画期間とする「第4次岡山県消費生活基本計画」を策定し、施策を推進してきたが、今年度（令和7年度）が最終年度となることから、今後の消費者施策の指針となる次期基本計画を策定する。

1 計画の位置付け

岡山県消費生活条例第9条第1項の規定に基づき、県行政の各部門における消費者施策を総合的かつ計画的に推進するために策定する基本的な計画であり、また、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項に基づき、国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を踏まえて策定する都道府県消費者教育推進計画である。

2 計画期間

令和8年度～12年度までの5年間

3 基本的な考え方

岡山県消費生活条例の基本理念である「消費者の権利の尊重と自立の支援」及び県民意識調査の結果を踏まえるとともに、高齢化の進行や取引形態の多様化等による消費者問題の複雑化・多様化に対応するため、「消費者被害の防止・救済」や「消費者教育の推進」の重点化を図る内容とする。

4 策定の進め方

（1）県民参加型による計画策定

県民意識調査（令和6年度実施）や県民提案制度（パブリック・コメント）により、県民からの多様な意見や要望を反映させる。

（2）県消費生活懇談会による審議

県消費生活懇談会に諮り、委員（消費者、生産・流通関係者、学識経験者、教育関係者）の意見を反映させる。

5 策定スケジュール

令和7年7月	第1回消費生活懇談会（骨子案の審議）
10月	第2回消費生活懇談会（素案の審議）
11月～12月	パブリック・コメントの実施
令和8年2月	第3回消費生活懇談会（最終案の審議）
3月	策定・公表

第5次岡山県消費生活基本計画（仮称） 骨子案

第1章 計画の基本的な考え方

○ 計画策定の趣旨

県政の基本目標である「すべての県民が明るい笑顔で暮らす『生き生き岡山』の実現」のためには、消費者が安全な商品やサービスを安心して消費できることや、自ら考え行動する自立した消費者であることが必要です。

県では、こうした社会の実現に向けて各種施策を計画的かつ総合的に推進するため、平成18（2006）年の「岡山県消費生活基本計画」から令和3（2021）年の「第4次岡山県消費生活基本計画」まで5年ごとに計画を策定し、さまざまな施策を推進してきたところです。

この間、高齢化の進行、デジタル化の急速な進展やインターネット取引の拡大など、消費生活を取り巻く環境は大きく変化し、消費者問題はますます複雑化、多様化しています。

このような消費者を取り巻く環境の変化等への対応に向けて、各種施策をより一層、計画的かつ総合的に推進するため、「第5次岡山県消費生活基本計画（仮称）」を策定します。

○ 計画の位置付け

岡山県消費生活条例第9条に基づく基本計画とします。また、消費者教育推進法第10条第1項に基づく県計画にも位置付けます。

○ 計画の期間

令和8（2026）年度から令和12（2030）年度までの5年間とします。

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

○ 消費生活をめぐる最近の状況

消費生活をめぐる社会状況、県消費生活センターの相談状況、県民の消費生活に関する意識について記述します。

○ 消費者行政の状況

国の状況、県の状況、市町村の状況について記述します。

○ 「第4次岡山県消費生活基本計画」の取組状況

〔主な成果〕

消費者被害の防止のため、研修や巡回指導等により、消費生活相談体制や地域における見守り体制の強化を図りました。また、各種啓発セミナーの開催や学校教育等における消費者教育の推進により、ライフステージに応じた学びの機会を提供しました。

さらに、消費者の主体的な行動を促進するための広報啓発を展開したほか、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会や安全の確保を図るため、事業者への立ち入り

調査や情報提供等を行いました。

[今後の課題]

1) 高齢化の進行及び高齢者単独世帯の増加

高齢者の消費者トラブルの未然防止に向けた地域での見守りが必要となっています。

2) デジタル化の急速な進展、取引環境の複雑化・多様化

デジタル化の急速な進展、インターネット取引や決済手段の多様化等に伴う消費者被害への対応が必要となっています。

3) 持続可能な社会の実現に向けた取組の拡がり

国連の持続可能な開発目標（SDGs）を踏まえたより良い消費行動を推進する必要があります。

4) 在留外国人等の増加による消費の拡大

国際化の進展に伴う外国人への消費者相談や情報提供への対応が必要となっています。

5) 自然災害の激甚化・多発化等に伴う緊急時の対応

非常事態においても、消費者が自主的かつ合理的な行動ができるよう、消費生活における知識を深めておくことが必要となっています。

[今後の方向性]

1) 消費生活相談体制の充実

県内の消費生活相談窓口の中核機関として、県消費生活センターの対応機能の一層の充実を図るとともに、市町村の消費生活相談体制の充実を支援します。

2) 配慮を要する消費者の被害防止

高齢者、障害のある人、若年者、外国人等に対して、それぞれの特性に配慮したきめ細やかな支援や見守り体制を充実させます。

3) ライフステージに応じた消費者教育の実施

すべての消費者が有する多様な脆弱性を踏まえ、それぞれのライフステージに応じた学びの機会を提供できるよう引き続き取り組みます。

第3章 目標と取組

○ 目標と取組

この計画は、5つの基本目標と、その下に18の重点目標を定め、総合的に取り組みます。

○ 基本的な視点

高齢化の進行や取引形態の多様化等により、それにつけ込む詐欺等の手口もますます巧妙になっています。これらに対応するためには、すべての消費者が有する多様な脆弱性を踏まえつつ、従来から配慮を要するとされている消費者の特性も考慮

し、消費者相談機能や消費者教育を一層充実させ、事業者と消費者間の情報量や交渉力の格差を少しでも是正する必要があります。そこで、次期計画では、「消費者被害の防止・救済」や「消費者教育の推進」を、より重点的に実施することとします。

○ 計画の体系

基本目標は第4次岡山県消費生活基本計画を踏襲し、基本目標Ⅰ「消費者被害の防止・救済」、基本目標Ⅱ「消費者教育の推進」、基本目標Ⅲ「消費者の主体的な活動への支援」、基本目標Ⅳ「自主的かつ合理的な選択の機会の確保」、基本目標Ⅴ「安全・安心な商品・サービスの確保」とします。

○ 基本目標、重点目標と施策の方向

これまでの成果や課題等を踏まえ、以下のとおり整理します。

- 1) 基本目標Ⅰ内の、現行計画では「消費者被害の防止」としている重点目標を「消費生活相談体制の充実」及び「配慮を要する消費者の被害防止」へ細分化します。
- 2) 基本目標Ⅱの重点目標2「若年者への消費者教育の推進」内の施策の方向①を「若年者への消費者教育・啓発の推進」に改めます。
- 3) 基本目標Ⅱの重点目標4「他の関連する教育との連携」内の施策の方向③を「金融経済教育との連携」に改めます。
- 4) 基本目標Ⅲの重点目標1「公正で持続可能な社会を目指した消費生活の促進」内の施策の方向に「カスタマーハラスメント対策」を加えます。
- 5) 基本目標Ⅳの重点目標4「生活必需品の安定供給」内の施策の方向②を「緊急時における生活物資等の確保」に改めます。

○ 期間中の重点施策

計画期間中に、特に重点的に取り組む施策を重点施策と定め、達成しようとする数値目標を設定します。

第4章 計画の進め方

県民や関係機関等と一層の連携を図りながら、計画推進のための施策に取り組みます。

社会情勢、国の施策動向等により、必要があれば適宜計画を見直します。

<基本目標・重点目標>

基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済

〈重点目標〉	〈施策の方向〉
1 消費生活相談体制の充実 [重点施策]	①県消費生活センターの充実 ②市町村の相談体制充実への支援
2 配慮を要する消費者の被害防止 [重点施策]	①高齢者等の消費者被害を防止するための地域の見守りネットワーク構築の促進 ②障害のある人の支援ネットワーク構築の促進 ③若年者の消費者被害防止 ④外国人の消費者トラブルの解決支援 ⑤消費者の権利擁護
3 消費者被害からの救済	①様々な被害からの救済

基本目標Ⅱ 消費者教育の推進

〈重点目標〉	〈施策の方向〉
1 ライフステージに応じた消費者教育の実施 [重点施策]	①学校教育等での消費者教育の推進 ②地域社会での消費者教育の推進 ③家庭での消費者教育の推進 ④職域での消費者教育の推進
2 若年者への消費者教育の推進	①若年者への消費者教育・啓発の推進
3 消費者教育を担う人材の育成	①幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上 ②大学等における教職員の指導力の向上 ③地域人材の育成
4 他の関連する教育との連携	①環境教育との連携 ②食育との連携 ③金融経済教育との連携 ④情報教育との連携 ⑤その他の関連する教育との連携
5 消費生活に関する啓発・情報提供	①消費生活に関する啓発・情報提供の充実

基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援

〈重点目標〉

〈施策の方向〉

1 公正で持続可能な社会を目指した消費生活の促進

① エシカル消費(倫理的消費)の普及啓発
② 「もったいない」運動の推進
③ 地球温暖化防止対策の推進
④ 食品ロス削減の推進
⑤ **カスタマーハラスメント対策**

2 消費者の組織活動の促進

① 消費者団体の活動の促進
② 消費者団体の交流・連携の促進

3 消費者の意見の反映

① 消費者と行政の連携

基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

〈重点目標〉

〈施策の方向〉

1 規格・表示等の適正化

① 規格・表示・計量等の適正化

2 取引における公正・公平の確保

① 適正な事業活動の促進
② 悪質な事業者の取締り

3 公平な価格の形成

① 価格・需要動向の監視
② 物価情報の提供

4 生活必需品の安定供給

① 生鮮食料品の安定供給
② **緊急時**における生活物資等の確保

基本目標Ⅴ 安全・安心な商品・サービスの確保

〈重点目標〉

〈施策の方向〉

1 生産から消費に至る一貫した食の安全確保

① 生産段階での食の安全確保
② 製造から販売段階での食の安全確保
③ 消費段階での食の安全確保

2 商品(食品以外)・サービスの安全性の確保

① 家庭用品等の安全性の確保
② 医薬品等の安全性の確保
③ サービスの安全性の確保
④ 住宅の安全性の確保

3 安心の定着に向けた信頼の確立

① 情報の提供
② 相互理解の促進

基本目標等の体系の比較

現行計画	次期計画(案)
基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済 - 消費者被害の防止〔重点施策〕 ①県消費生活センターの充実 ②市町村の相談体制充実への支援 ③高齢者等の消費者被害を防止するための地域の見守りネットワーク構築の促進 ④障害のある人の支援ネットワーク構築の促進 ⑤若年者の消費者被害防止 ⑥外国人の消費者トラブルの解決支援 ⑦消費者の権利擁護 - 消費者被害からの救済 ①様々な被害からの救済	基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済 消費生活相談体制の充実〔重点施策〕 ①県消費生活センターの充実 ②市町村の相談体制充実への支援 配慮を要する消費者の被害防止〔重点施策〕 ①高齢者等の消費者被害を防止するための地域の見守りネットワーク構築の促進 ②障害のある人の支援ネットワーク構築の促進 ③若年者の消費者被害防止 ④外国人の消費者トラブルの解決支援 ⑤消費者の権利擁護 - 消費者被害からの救済 ①様々な被害からの救済
基本目標Ⅱ 消費者教育の推進 - ライフステージに応じた消費者教育の実施〔重点施策〕 ①～④ 略 - 若年者への消費者教育の推進〔重点施策〕 ①成年年齢引下げに対応した消費者教育・啓発の強化 - 消費者教育を担う人材の育成 ①～③ 略 - 他の関連する教育との連携 ①～② 略 ③金融教育との連携 ④～⑤ 略 - 消費生活に関する啓発・情報提供 ① 略	基本目標Ⅱ 消費者教育の推進 - ライフステージに応じた消費者教育の実施〔重点施策〕 ①～④ 略 - 若年者への消費者教育の推進 ①若年者への消費者教育・啓発の推進 - 消費者教育を担う人材の育成 ①～③ 略 - 他の関連する教育との連携 ①～② 略 ③金融経済教育との連携 ④～⑤ 略 - 消費生活に関する啓発・情報提供 ① 略
基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援 - 公正で持続可能な社会を目指した消費生活の促進 ①～④ 略 2～3 略	基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援 - 公正で持続可能な社会を目指した消費生活の促進 ①～④ 略 ⑤カスタマーハラスメント対策 2～3 略
基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保 1～3 略 - 生活必需品の安定供給 ① 略 ②大規模災害時等における生活物資等の確保	基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保 1～3 略 - 生活必需品の安定供給 ① 略 ②緊急時における生活物資等の確保
基本目標Ⅴ 安全・安心な商品・サービスの確保 1～3 略	基本目標Ⅴ 安全・安心な商品・サービスの確保 1～3 略