

第4次岡山県消費生活基本計画

～消費者が主役となる社会を目指して～

令和3(2021)年3月

岡山県

目次

第1章 計画の基本的な考え方

- | | | |
|---|---------|---|
| 1 | 計画策定の趣旨 | 2 |
| 2 | 計画の位置付け | 2 |
| 3 | 計画の期間 | 2 |

第2章 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

- | | | |
|---|-----------------------|----|
| 1 | 消費生活をめぐる最近の状況 | 4 |
| | (1) 社会状況 | 4 |
| | (2) 県消費生活センターの相談状況 | 8 |
| | (3) 県民の消費生活に関する意識 | 10 |
| 2 | 消費者行政の状況 | 12 |
| | (1) 国の状況 | 12 |
| | (2) 県の状況 | 12 |
| | (3) 市町村の状況 | 13 |
| 3 | 「第3次岡山県消費生活基本計画」の取組状況 | 13 |
| | (1) 主な成果 | 13 |
| | (2) 今後の課題 | 14 |

第3章 目標と取組

- | | | |
|---|-------------------------|----|
| 1 | 計画の体系図 | 16 |
| 2 | 基本目標、重点目標と施策の方向 | 18 |
| | 基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済 | 18 |
| | 基本目標Ⅱ 消費者教育の推進 | 22 |
| | 基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援 | 30 |
| | 基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保 | 34 |
| | 基本目標Ⅴ 安全・安心な商品・サービスの確保 | 37 |
| 3 | 計画期間中の重点施策 | 41 |
| | (別表) 第4次岡山県消費生活基本計画 目標値 | 42 |

第4章 計画の進め方

1 推進体制	44
2 県民、各種団体等との連携	44
3 国、他の都道府県、市町村との連携	44
4 具体的施策の進捗状況の調査及び見直し	44
5 諸情勢の変化への対応	44

資料

1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧	46
2 消費者教育の体系イメージマップ	64
3 岡山県消費生活条例	66
4 消費者教育の推進に関する法律	74
5 年表 主な消費者問題と国、県の動き	80

第1章 計画の基本的な考え方

第1章 計画の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

すべての県民は消費者であり、生涯を通じて、日々、様々な商品やサービスを購入し、利用して生活しています。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、県民誰も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、平成18(2006)年の「岡山県消費生活基本計画」から平成28(2016)年の「第3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、消費生活を取り巻く環境は大きく変化してきました。今後も、高齢化の更なる進行や高齢者単独世帯の増加、成年年齢の引下げ、デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大等により、消費者問題はますます複雑化、多様化する中、新たな手口の悪質商法や特殊詐欺などによる被害が懸念されるため、継続的な広報をはじめ、相談体制の一層の充実・強化が必要となります。

また、自ら考え行動する自立した消費者を育成するため、ライフステージに応じた消費者教育を総合的に推進する必要があります。

このような消費者を取り巻く環境の変化等に対応するため、令和2(2020)年3月に策定された国の新たな「消費者基本計画」等を踏まえ、「第4次岡山県消費生活基本計画」を策定し、今後の施策を一層総合的・効果的に推進していきます。

2 計画の位置付け

この計画は、岡山県消費生活条例第9条第1項に基づき、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す。

3 計画の期間

この計画は、令和3(2021)年度から令和7(2025)年度までの5年間を計画期間とします。

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費生活をめぐる最近の状況

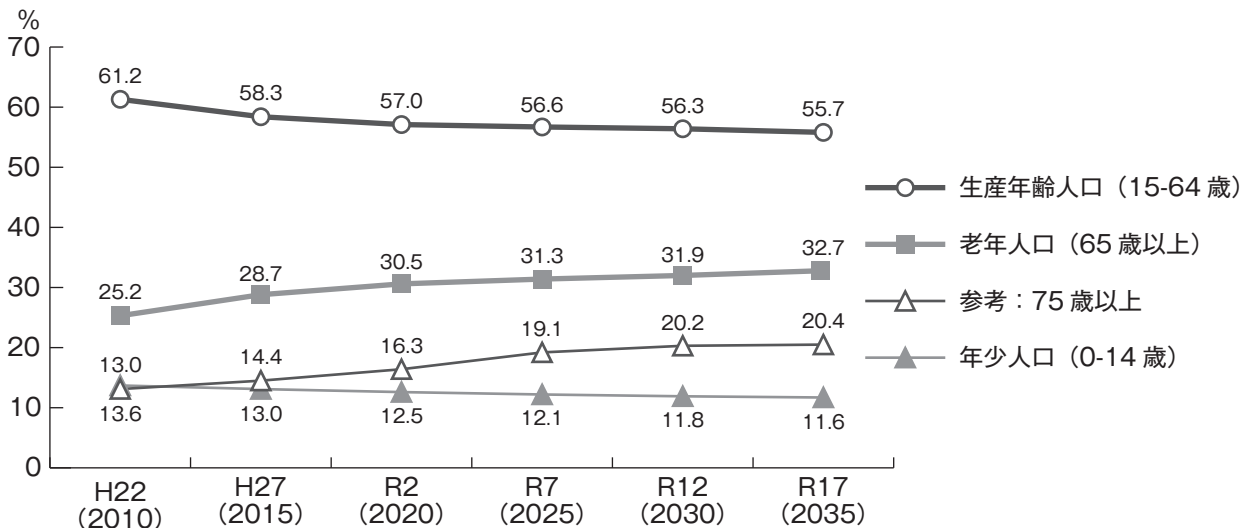
(1) 社会状況

① 高齢化の進行及び高齢者単独世帯の増加

令和2(2020)年1月1日の住民基本台帳では、本県の人口は約190万人で、平成27(2015)年から約3万6千人減少しています。一方、65歳以上の人口は約57万人で、約2万9千人増加しています。

今後も65歳以上の割合は増加し、令和7(2025)年には31.3%まで増加すると推計されています。

[図1 岡山県年齢3区分別人口構成の推移]



国立社会保障・人口問題研究所：日本の地域別将来推計人口（平成30(2018)年推計）

世帯数に占める高齢者単独世帯の割合も増加傾向にあります。県内の高齢者単独世帯は、平成22(2010)年の7万6千世帯から令和7(2025)年には10万世帯に達し、その後も増加すると推計されており、家族や周囲の目が届きにくくなった高齢者を巻き込んだ消費者トラブルの増加が懸念されます。

② 民法改正による成年年齢の引下げ

成年年齢を20歳から18歳に引き下げる改正民法が、平成30(2018)年6月に成立し、令和4(2022)年4月から施行されます。

この成年年齢引下げに伴い、新たに成年となる18歳、19歳の方の積極的な社会参加が促される一方で、未成年者取消権が行使できなくなることによる消費者被害が増加することが懸念されます。



未成年者取消権（未成年者契約の取消し）

未成年者は判断能力が十分でないことから法律で保護されており、民法で「未成年者が法定代理人の同意を得ずにした法律行為は取り消すことができる」とされています。

令和4（2022）年の成年年齢引き下げにより、保護される年齢も引き下げられます。

③ 在留外国人等の増加

近年、観光等を目的とする訪日外国人の数は大幅に増加しています。

また、県内在留外国人数は、令和元（2019）年末の時点で約3万2千人で、前年末に比べ約3千人増加し、過去最高を更新しました。

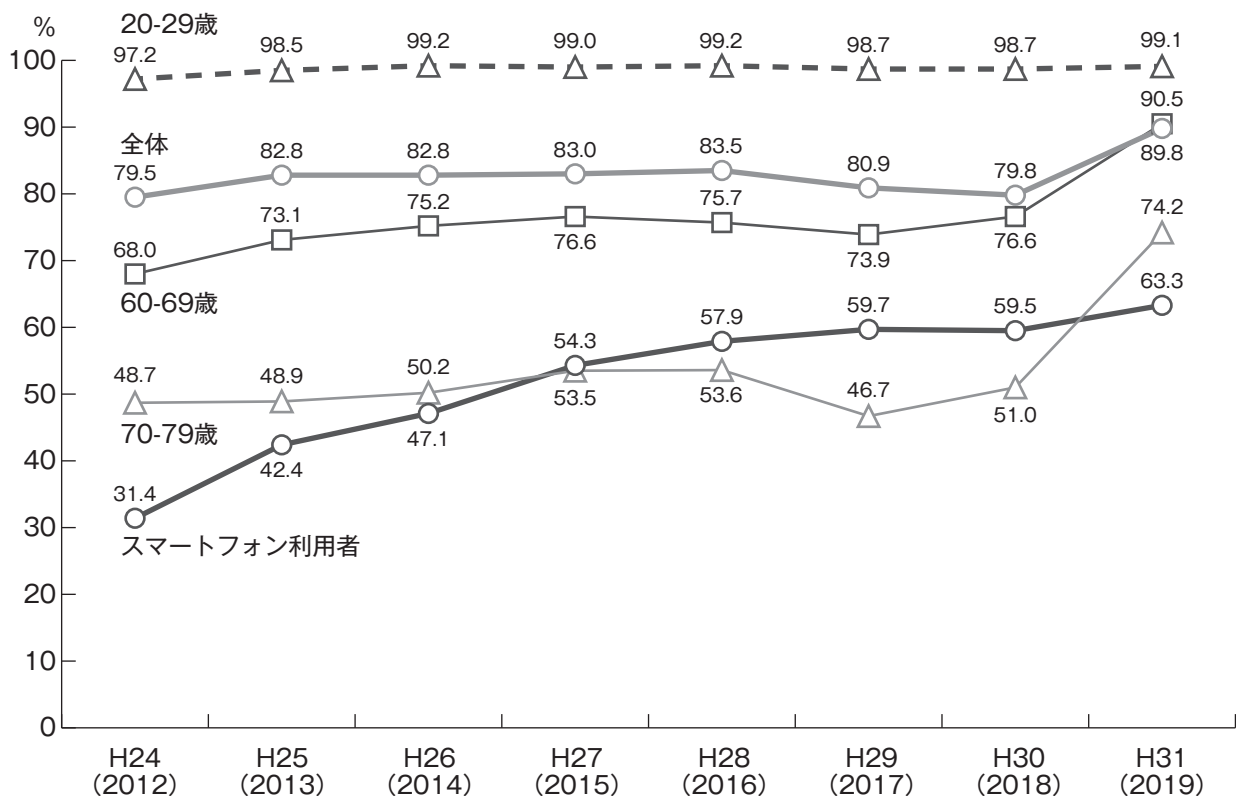
外国人は、文化や言語の違い等により消費者トラブルにあいやすい傾向にあると考えられるため、外国人の消費者トラブルが増加していくことが懸念されます。

④ 取引形態の多様化

[高度情報通信社会の進展]

近年の情報通信技術の進歩はめざましく、令和元（2019）年のインターネットの利用者の割合は89.8%と、9割に迫っており、高齢者を含め幅広い年齢層で普及してきています。また、スマートフォンの個人の保有割合も増加傾向にあり、令和元（2019）年には67.6%となっています。

【図2 インターネットの利用状況の推移（個人）】



総務省：「令和元年通信利用動向調査」

スマートフォン等を利用することで、誰もが、いつでも、どこでも、手軽に商品やサービスを購入することができるようになりましたが、インターネットの匿名性や操作の手軽さ等を悪用した詐欺等に利用されることがあり、消費者トラブルが発生した際も解決が困難となる場合も多くなっています。

[取引の多様化]

情報通信技術の進歩により、インターネットオークションやフリマアプリなどが普及し、消費者同士が売り手と買い手になって個人間取引を行うケースが増えており、それに伴って新たな消費者トラブルも増加しています。

[グローバル化の進展]

近年では、インターネットを通じて消費者が海外の事業者や個人と直接取引を行うことが可能となり、グローバル化が進展していると言えます。

海外との取引で消費者トラブルが発生した場合は、法律、商習慣、文化、言語の違いなどから、解決が困難となることが懸念されます。

[キャッシュレス化の推進]

決済手段については、クレジットカード、電子マネー、デビットカード、プリペイドカード、QRコード決済など多くの種類があり、消費者の利便性の向上に寄与している一方で、カード情報の漏洩や、プリペイドカードが詐欺の支払い手段として悪用されるなどの事例も発生しています。

⑤ 自然災害の頻発化・激甚化、新型コロナウイルス感染症の拡大

本県は、一般に災害の少ない県と言われていますが、大雨等による被害は毎年のように発生しています。特に、平成30年7月豪雨は、本県がこれまでにほとんど経験したことのない規模の災害になりました。災害発生直後は、被災者の生活基盤が崩れ、生活関連物資の入手が困難になるなど、消費生活が深刻な影響を受けるため、これに便乗した悪質商法等が多発する傾向にあります。

また、新型コロナウイルス感染症が国内外で拡大するなかで、消費者の不安な気持ちにつけ込む悪質商法やトラブルが増加していることにも留意する必要があります。

⑥ 持続可能な社会の実現に向けた取組

平成27(2015)年9月、国連の「持続可能な開発サミット」において「持続可能な開発目標(SDGs: Sustainable Development Goals)」が全会一致で採択されました。SDGsは、2030年までの国際目標であり、17の目標を達成することにより、「誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現」に向けて取り組むものです。SDGsの12番目の目標「つくる責任 つかう責任」では、事業者任せでなく消費者自らが意識を持ち、行動することが前提となっています。

本県においても、消費者施策を推進するに当たって、この国際目標に留意し、関係部局

と連携して取り組んでいく必要があります。









持続可能な開発目標 (SDGs) の推進と消費者政策



持続可能な開発目標(SDGs)の推進と消費者政策

2015年9月に国連の持続可能な開発サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」は、経済・社会・環境をめぐる広範な課題について、全ての関係者の役割を重視し、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す国際目標です。消費者庁は、この国際目標の達成に寄与するため、安全・安心で豊かに暮らすことができる社会を実現するという使命の下、消費者基本計画に基づき、様々な施策を推進しています。

消費者基本計画における主な施策

①消費者の安全の確保	②表示の充実と信頼の確保	③適正な取引の実現	④消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	⑤消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	⑥国や地方の消費者行政の体制整備
<p>事故の未然防止、発生時の拡大防止など消費者の安全の確保に向けて、消費者事故の情報収集・公表や消費者への注意喚起に取り組んでいます。</p>	<p>景品表示法の普及啓発・厳正な運用、食品表示による適正な情報提供・関係法令の厳正な運用などに取り組んでいます。</p>	<p>高齢化、情報化の進展など消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、取引の適正化に向けた対応を図っています。</p>	<p>Eシカル消費の普及啓発を始め、ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進を図るとともに、食品ロスの削減、消費者志向経営の推進などに取り組んでいます。</p>	<p>消費者の被害救済のための体制の充実を図るとともに、高度情報通信社会やグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進を図っています。</p>	<p>消費者庁が消費者行政の司令塔の役割を果たすとともに、どこに住んでも質の高い相談を受けられる体制整備や高齢者等の見守りネットワークの構築に取り組んでいます。</p>
<p>〈関連するSDGs〉</p> 	<p>〈関連するSDGs〉</p> 	<p>〈関連するSDGs〉</p> 	<p>〈関連するSDGs〉</p> 	<p>〈関連するSDGs〉</p> 	<p>〈関連するSDGs〉</p> 

SDGs 17 の目標



1 貧困をなくそう



2 飢餓をゼロに



3 すべての人に健康と福祉を



4 質の高い教育をみんなに



5 ジェンダー平等を実現しよう



6 安全な水とトイレを世界中に



7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに



8 働きがいも経済成長も



9 産業と技術革新の基盤をつくろう



10 人や国の不平等をなくそう



11 住み続けられるまちづくりを



12 つくる責任 つかう責任



13 気候変動に具体的な対策を



14 海の豊かさを守ろう



15 陸の豊かさも守ろう



16 平和と公正をすべての人に



17 パートナリーシップで目標を達成しよう

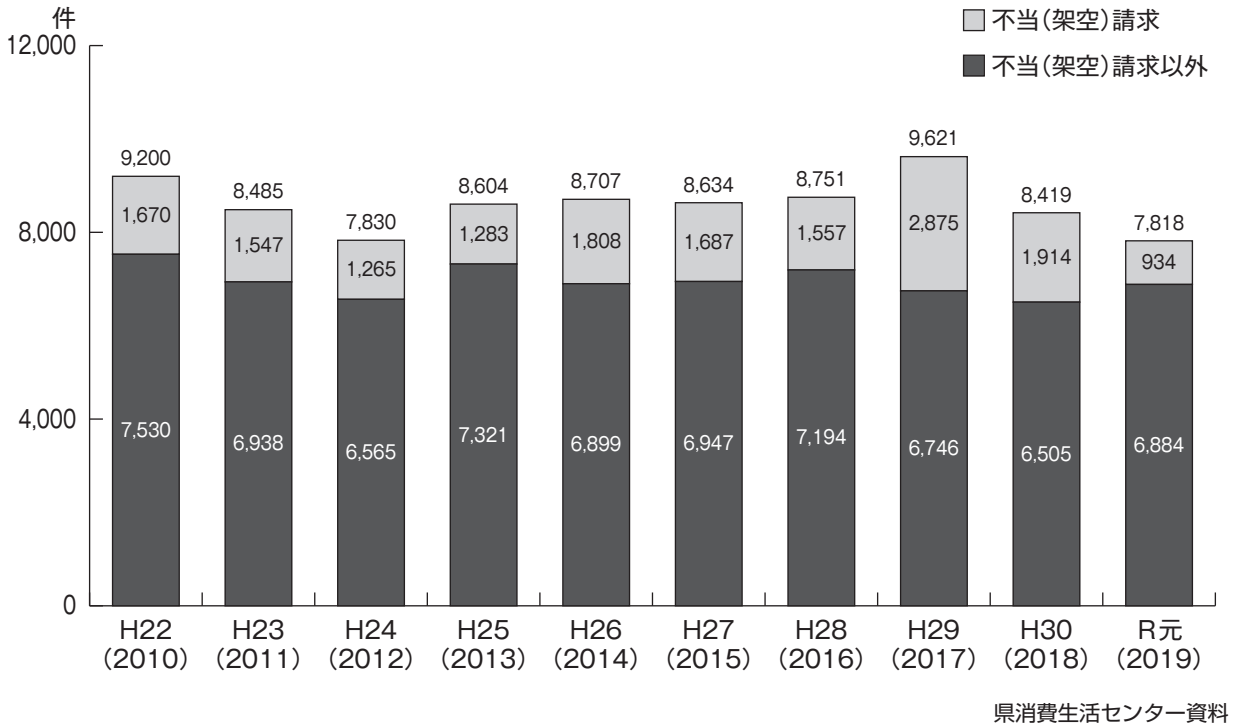


(消費者庁HPより)

(2) 県消費生活センターの相談状況

県消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数は、平成27(2015)年度から増加傾向にあり、平成29(2017)年度は9,621件まで増加しましたが、平成30(2018)年度から減少に転じ、令和元(2019)年度は7,818件でした。このうち、60歳以上は2,978件、29歳以下が752件、障害のある人は190件、外国人は12件でした。

[図3 岡山県消費生活センター相談件数の推移]

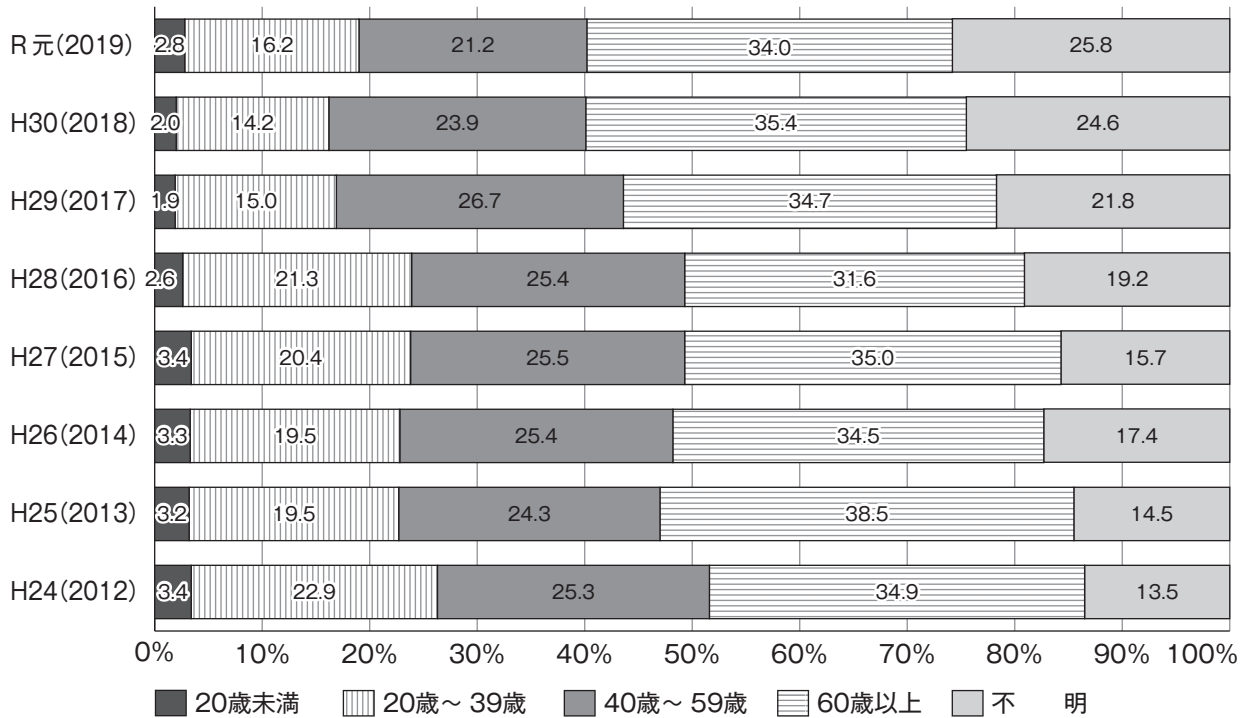


不当(架空)請求の相談件数は、平成29(2017)年度をピークに減少しています。

令和元(2019)年度の不当(架空)請求を内容別に見ると、「商品一般(商品特定しないかたちでの架空請求はがき等)」が578件(61.9%)、「放送・コンテンツ等(ワンクリック請求など)」が341件(36.5%)で、この二つがほとんどを占めています。

契約当事者の年代別の相談件数は、平成29(2017)年度を除き、平成22(2010)年度から令和元(2019)年度までは70歳以上の区分が最も多くなっています。60歳以上の割合も平成23(2011)年度以降、全体の3割を超えており、高齢者を契約当事者とする相談の割合が高い状況にあります。

[図4 年代別相談割合の推移]



県消費生活センター資料

令和元(2019)年度の販売購入形態別の相談件数の割合は、「通信販売」(28.3%)が最も高く、次いで「店舗購入」(16.3%)となっています。「訪問販売」は、平成22(2010)年度は1,025件(11.1%)でしたが、令和元(2019)年度は509件(6.5%)と減少傾向にあります。

令和元(2019)年度で見ると、契約当事者の年齢が60歳以上である相談の割合が高いものとして、「訪問購入」(66.7%)、「電話勧誘販売」(52.3%)、「訪問販売」(42.0%)などが挙げられます。高齢者は比較的自宅にいる時間が長いことから、これらのトラブルに会いやすい傾向があると考えられます。

契約当事者の年齢が29歳以下である相談の割合が比較的高いものとして、「マルチ的販売」(38.5%)、「通信販売」(18.48%)などが挙げられます。

相談の契約購入金額の平均額を年代別に見ると、令和元(2019)年度は、70歳以上が765千円、60歳代が1,037千円となっており、高齢者から寄せられる相談の深刻さが推測されます。

(3) 県民の消費生活に関する意識

令和2(2020)年に実施した「消費生活に関する県民意識調査」の結果は、次のとおりです。

[調査概要]

調査対象：18歳以上の県内在住者2,500名（層化二段無作為抽出）

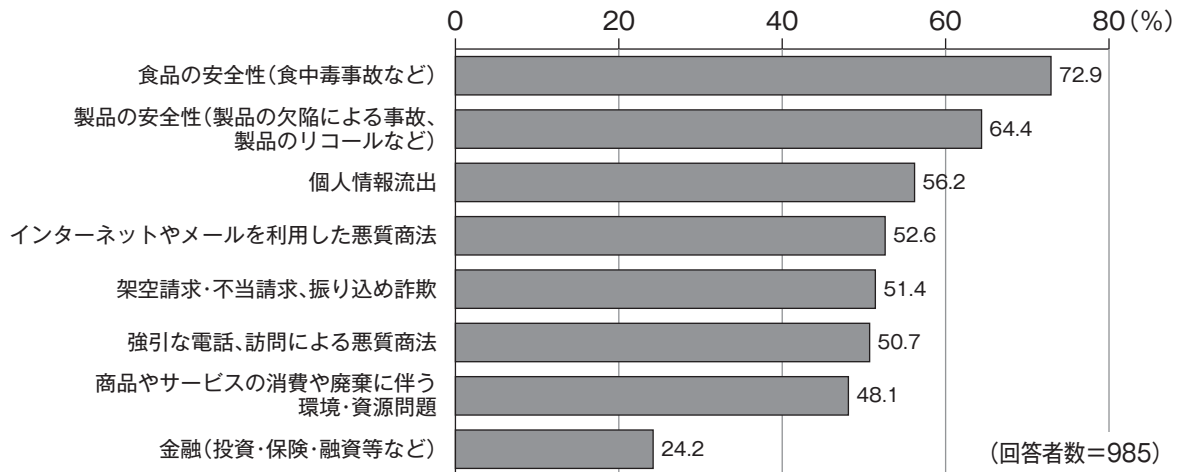
調査方法：郵送による調査票の配布・回収

調査期間：令和2(2020)年6月5日から24日まで

有効回答数：1,591票（回収率63.6%）

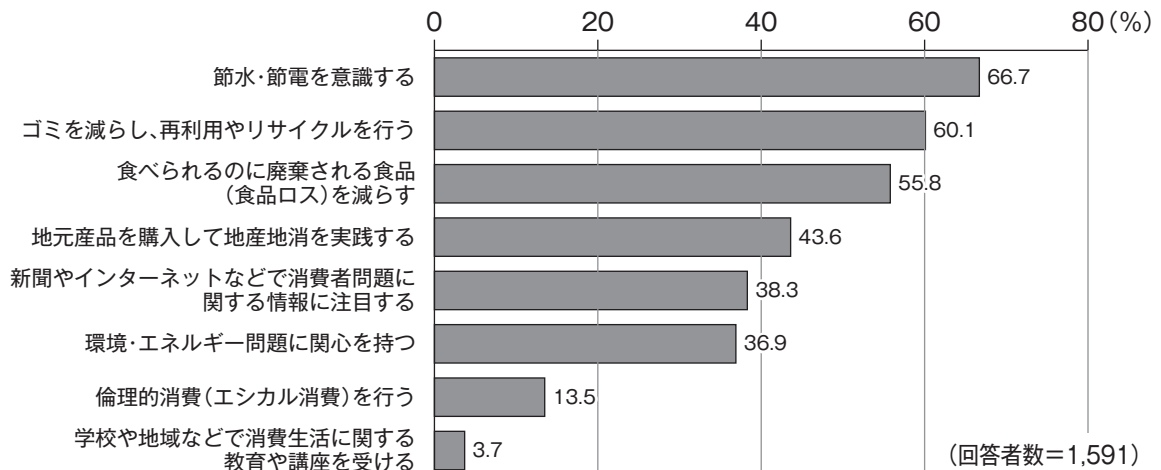
① [関心のある消費者問題の内容（上位8位）]

「食品の安全性」、「製品の安全性」が上位となっています。



② [日頃の消費生活で行っていること（上位8位）]

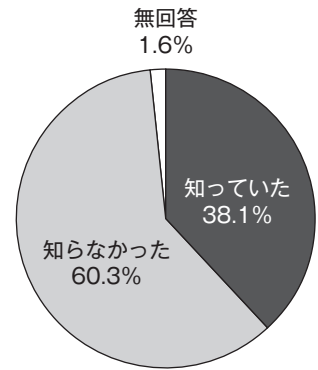
「節水・節電を意識する」との回答が最も高くなっています。一方、「倫理的消費（エシカル消費）を行う」は13.5%にとどまっていますが、「食品ロスを減らす」、「地産地消を実践する」など、エシカル消費を実践している人は多くいます。



③ [未成年者契約の取消しの認知度]

令和4(2022)年に成年年齢が18歳に引き下げられた後、18歳、19歳の人々が締結した契約は、未成年という理由で取り消すことができなくなることを知っていたのは、38.1%です。

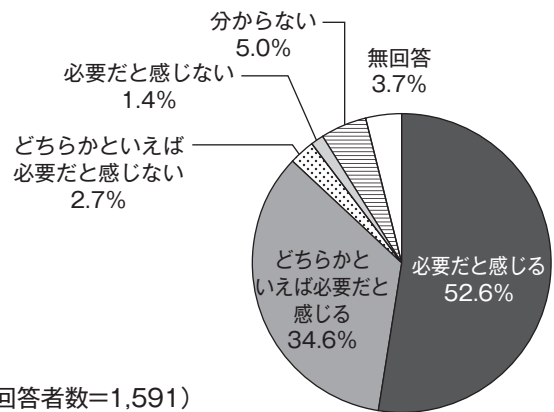
(回答者数=1,591)



④ [ひとり暮らしの高齢者等の被害を防止するための、地域の方の見守り活動の必要性]

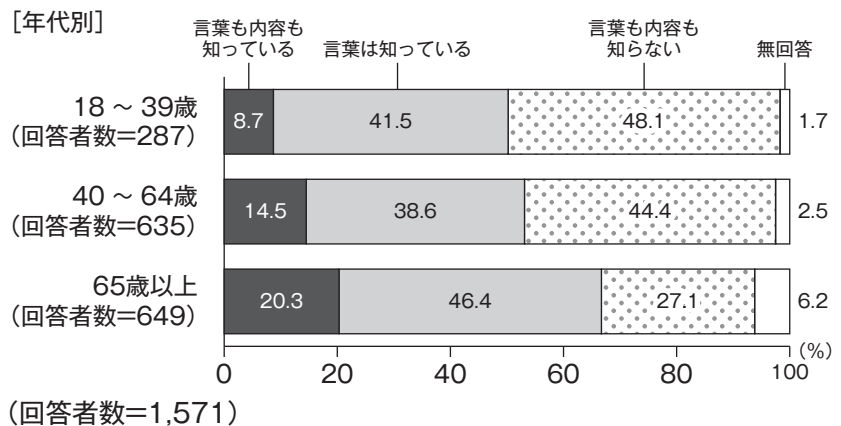
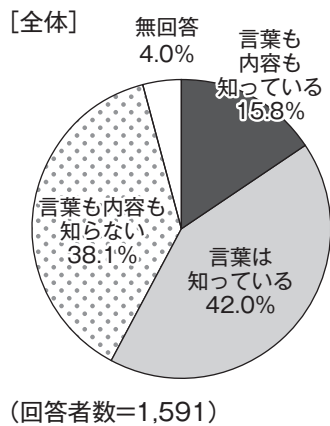
『必要だと感じる』県民の割合（「必要だと感じる」+「どちらかといえば必要だと感じる」）は87.2%となっています。

(回答者数=1,591)



⑤ [消費者ホットライン188(いやや)の認知度]

『知っている』県民の割合（「言葉も内容も知っている」+「言葉は知っている」）は、57.8%です。



消費者ホットライン「188(いやや)」

消費者ホットラインは、全国共通の3桁の電話番号で、都道府県や市区町村が設置している最寄りの消費生活相談窓口を案内します。

契約、悪質商法等どこに相談してよいか分からない場合には、まずは、局番なしの「188番」へ電話しましょう。

© 岡山県「ももち」

2 消費者行政の状況

(1) 国の状況

昭和43年(1968)年に、国の消費者政策の基本的な枠組として消費者保護基本法が制定されました。ここでは、消費者は行政に「保護される者」として捉えられていましたが、平成16(2004)年には消費者保護基本法が消費者基本法へと改正され、消費者の位置付けが「保護される者」から「自立した主体」へと変換されました。

平成21(2009)年9月には、消費者行政の司令塔となる消費者庁が発足し、あわせて、独立した第三者機関として、消費者行政全般への監視機能を有する消費者委員会が、内閣府に設置されました。

その後、様々な消費者の被害の発生等に対応して、消費者安全法、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)などの改正のほか、食品表示の制度を一元化する食品表示法制定などの法整備が行われています。

平成24(2012)年12月に消費者教育を総合的・一体的に推進することを目指した消費者教育の推進に関する法律が施行され、平成25(2013)年3月に「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が閣議決定されました。

令和2(2020)年3月には、第4期となる消費者基本計画が策定され、この計画における消費者施策の基本的方向として、高齢者・若年者・障害のある人など消費者の多様な特性に応じたアプローチ、成年年齢の引下げを踏まえた若年者に対する消費者教育の推進、エシカル消費の普及啓発、デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応、災害・感染症拡大時の緊急時対応等を掲げ、消費者施策を強力に推進することとしています。

(2) 県の状況

県では、昭和51(1976)年に、消費者の保護を基本理念とする「岡山県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」を制定し、平成17(2005)年には、消費者の権利尊重と自立支援を基本理念とした「岡山県消費生活条例」に全部改正しました。あわせて、同条例に基づき、「岡山県消費生活基本計画」を策定し、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してきました。

昭和45(1970)年には、岡山県消費生活センターを設置し、消費生活に関する県民からの相談に対応するとともに、知識の啓発、情報の収集・提供に努めてきました。

また、国の交付金の活用等により、市町村消費生活センターの設置支援や、県及び市町村の相談窓口の充実・強化、相談員のレベルアップなどに取り組んできました。

平成26(2014)年3月には「岡山県消費者教育推進計画」を策定し、県消費生活センターを消費者教育の拠点と位置付け、関係機関と連携して県内の消費者教育を推進してきました。

そして、平成31(2019)年3月には、「岡山県消費者教育推進計画」の改定に合わせ、この計画を「第3次岡山県消費生活基本計画」と統合し、消費者施策を一層総合的・効果的に推進しています。

(3) 市町村の状況

県内の市町村においては、国の交付金の活用等により、消費生活専門相談員の配置等による相談機能の強化や啓発活動の充実等に取り組んでいます。

県内の市町村の相談体制の状況を見ると、令和2(2020)年10月現在で消費生活センターを設置しているのは、岡山市、倉敷市、津山市、笠岡市、井原市、総社市、瀬戸内市、赤磐市、真庭市、浅口市で、それ以外の市町村もすべて消費生活相談窓口を設けています。

また、福祉部門等と連携した高齢者等の見守りネットワークづくりや、教育部門等と連携した消費者教育の取組が進められています。

3 「第3次岡山県消費生活基本計画」の取組状況

(1) 主な成果

第3次計画においては、消費者教育の推進等を重点施策に掲げ、各種啓発セミナーの開催等を通じて、合理的で自立的な消費生活に向けた県民意識の醸成が進むとともに、市町村消費生活センターの開設が進むなど、地域における相談体制の強化が図られました。

なお、目標値の達成状況は、次のとおりです。

◎目標値の達成状況

重点施策	目標項目	計画策定時	現状値	目標値 (R2)
1 消費者教育の推進	消費者啓発セミナーの受講者数	6,843人 (H26)	7,917人 (R元)	7,000人/年間
	教員向け消費者教育講座の受講者数	68人 (H26)	92人 (R元) (H27～H30累計278人)	350人 (5年累計)
	実践的な消費者教育教材*1を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合	—	98.4% (R元)	100%
2 地域における消費者問題解決力の強化	市町村消費生活センターの設置市町村数 ①人口5万人以上の市(6市) ②人口5万人未満の市町村(21市町村)	①4市 ②3市 (H27.10.1)	①5市 ②5市 (R2.10.1)	①6市 ②11市町村以上
	消費生活相談員を配置する市町村数	15市町 (H27.4.1)	14市町 (R2.10.1)	17市町村以上
	市町村消費生活相談窓口の認知度 「名前も業務内容も知っている」とした割合 〔相談したことがある〕を含む。)	25.7% (H25)	23.0% (R2)	30%以上
	「消費者安全確保地域協議会」*2を設置した市(人口5万人以上)の数	0市 (H26)	1市 (R2)	6市
3 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化	全国消費生活情報ネットワークシステム*3を利用して情報収集を行う市町村数	9市 (H27.4.1)	19市町 (R2.10.1)	27市町村

*1 「社会への扉」(消費者庁作成)及び「発達段階別消費者教育教材」(県作成)・「障害のある人向けの消費者教育教材」(県作成)

*2 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見のために、地域の福祉関係者、事業者、警察等が連携して、必要な情報交換、見守り活動等を行う組織(消費者安全法に規定)

*3 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情等の相談情報の収集を行うシステム(PIONET:パイオネット)

(2) 今後の課題

目標値の達成状況や県民意識調査の結果等から、県民の消費生活における意識の醸成が進むとともに、地域における相談体制の強化が図られるなど、一定の成果があった一方、次のとおり課題が明らかになりました。

① 消費者被害の防止

消費生活上特に配慮を要する高齢者・障害のある人・若年者や、文化や言語の違う外国人などを狙った悪質商法等による消費者被害は跡を絶たない状況にあります。このような、より配慮の必要な消費者に対しては、その特性を踏まえたきめ細かな対策が必要となっています。

② ライフステージに応じた消費者教育の実施

消費者教育は幼児期から高齢期までの各段階ごとに行われることが重要ですが、大学生、社会人、高齢者等に対しては取組がされにくい状況にあります。消費者が主役となる社会の実現のためには、ライフステージに応じた体系的な消費者教育を実施する必要があります。

③ 若年者への消費者教育の推進

令和4(2022)年の成年年齢引下げにより、18歳・19歳の消費者トラブルが急増することが懸念されています。そのため、若年者が主体的に判断し、責任を持った消費活動が行われるよう、実践的な消費者教育の更なる強化が求められています。

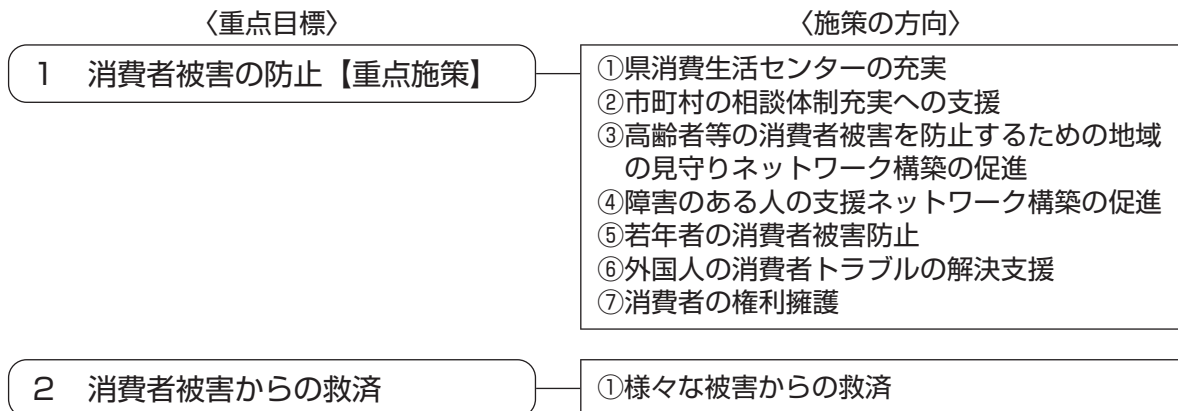
第3章 目標と取組

第3章 目標と取組

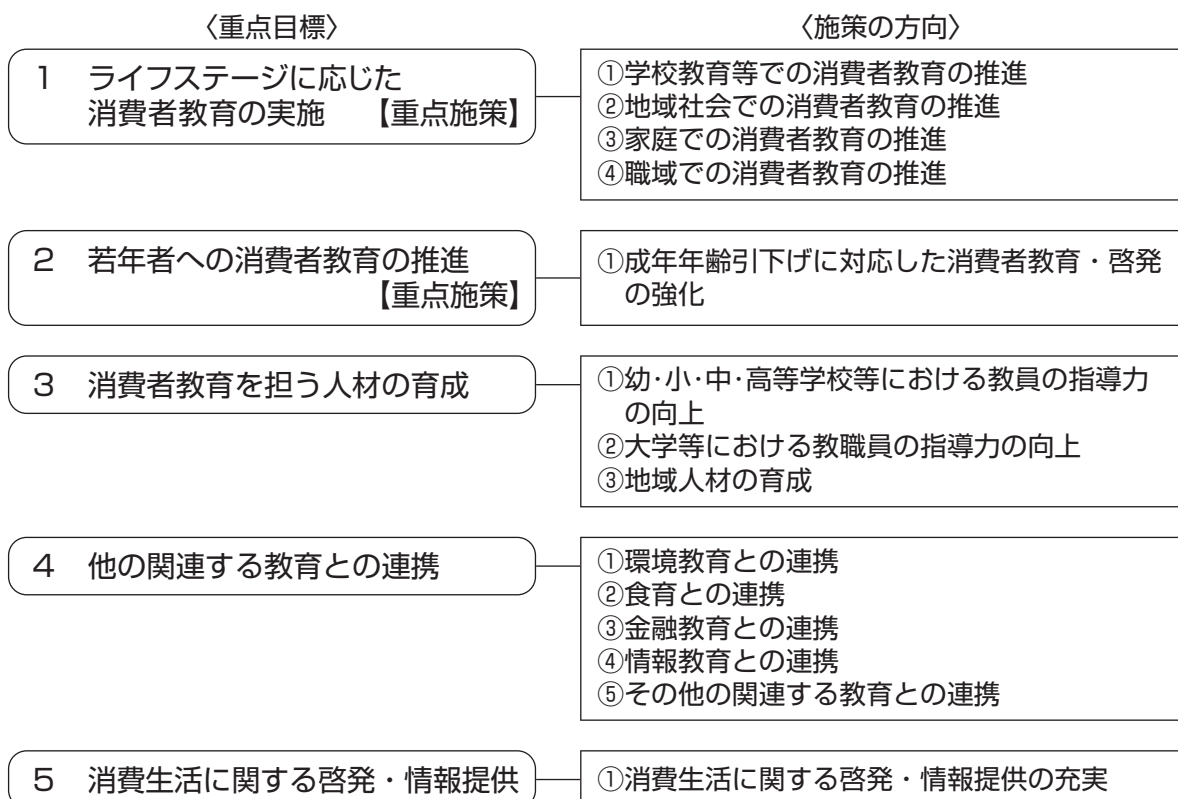
この計画は、消費生活条例の体系に基づく5つの基本目標と、その下に17の重点目標を定め、総合的に取り組みます。

1 計画の体系図

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

〈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
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 消費者と行政との連携

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 公正な価格の形成	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 大規模災害時等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

【計画期間中の重点施策】⇒P41

- 消費者被害の防止（基本目標Ⅰ、重点目標Ⅰ）
- ライフステージに応じた消費者教育の実施（基本目標Ⅱ、重点目標Ⅰ）
- 若年者への消費者教育の推進（基本目標Ⅱ、重点目標Ⅱ）

2 基本目標、重点目標と施策の方向

基本目標 I 消費者被害の防止・救済

消費生活相談は、消費者被害を防止し、消費者の権利を守り、安全・安心な消費生活を実現する上で重要です。

県消費生活センターを県内消費生活相談等の中核機関として充実を図るとともに、地域の消費者問題解決力の強化を図り、被害の未然防止、早期発見、迅速な対応が可能となるよう、消費者に身近な市町村の相談体制等の充実への支援を行います。

消費生活上特に配慮を要する高齢者、障害のある人、若年者、外国人だけでなく、災害発生時や感染症拡大時などの混乱した状態では、いわゆる一般的・平均的消費者も悪質商法や特殊詐欺にあいやすくなることから、それぞれの消費者の特性を踏まえたきめ細かな対策が行えるよう、福祉関係者や周囲の人などと連携した消費者被害の防止・救済体制が構築されるよう支援します。

また、食品、多重債務、住宅などの様々な相談窓口の設置や相談会の実施等により、各種消費者被害からの救済を図ります。

〈重点目標〉

1 消費者被害の防止【重点施策】

身近な市町村で消費生活相談に適切に対応できるよう支援するとともに、高度なノウハウ等を必要とする困難事案への対応については、県内消費生活相談の中核機関として、県消費生活センターがバックアップするなど、市町村と連携して消費生活相談体制を充実し、あわせて被害防止のための消費者教育を推進していきます。

また、高齢者等の見守りネットワーク構築など地域の消費者問題解決力の向上を支援するとともに、効果的な施策推進のために、消費者教育と消費者被害防止に係る取組の一体的な推進に努めます。

あわせて、消費者の権利を擁護する制度の普及等により消費者被害の防止を図ります。

〈施策の方向〉 ①県消費生活センターの充実

県消費生活センターは、県内の消費生活相談窓口の中核機関として、広域の見地や専門的知識を必要とする相談等に対応するため、研修等による相談員のレベルアップや弁護士による法律特別相談などにより、一層の対応機能の充実を図ると同時に、それぞれの市町村の消費生活相談体制の状況に応じて、その充実を支援します。また、「消費者ホットライン188（いやや）」について、関係機関等と連携して一層の周知を図り、相談窓口の利用促進に努めるとともに、電話での相談が苦手又は困難な方のためにSNSでの相談に対する対応も検討します。

さらに、全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T : パイオネット）の活用や弁護士等を交えての研究会の開催等により、相談事例の研究を行い、その成果を生かした情報提供や消費者教育を行います。

このほか、民法の成年年齢の引下げに向け、消費者教育の拠点として、高等学校や大学等と連携して若年者の消費者教育を推進しつつ、生徒・学生などの消費者トラブルに対しても、円滑に連携して対応できる関係の構築を進めます。

さらに、障害のある人が、地域で安全安心な消費生活を送れるよう、障害の特性に配慮した消費者教育教材の開発や講座等に取り組みながら、支援機関等とのネットワークづくりを進めます。

〈施策の方向〉②市町村の相談体制充実への支援

消費者に最も身近な市町村の消費生活センターや相談窓口は、地域の消費者被害の未然防止、救済及び消費者教育の拠点としての役割が期待されています。

そのため、市町村において、消費生活相談や消費者教育の中心となる人材を育成できるように支援するとともに、消費生活センターの設置や専門相談員の配置を働きかけます。

また、市町村での消費生活相談対応力の向上のため、県消費生活センターにおいて、相談員等のレベルアップ研修等を実施するとともに、困難事案への助言など、それぞれの市町村の状況に応じて必要な支援を行います。あわせて、消費者教育コーディネーターを中心に、市町村での消費者被害防止のための消費者教育や啓発についての取組を支援します。

〈施策の方向〉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

高齢者等の消費者被害を防止するため、各市町村において、消費者行政部門が福祉部門や警察等と連携し、地域の関係機関等の協力のもとに、先行する福祉分野の取組などとの協働に留意しつつ、見守りネットワークの構築が進められるよう支援します。

あわせて、その枠組みを生かした見守る側・見守られる側双方への消費者教育を、講座等を通じて支援し、地域の消費者被害防止への対応力を高めます。

また、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置に向けた関係機関等との調整を促進するなど、市町村・地域の高齢者等の消費者被害防止の取組を支援します。

〈施策の方向〉④障害のある人の支援ネットワーク構築の促進

地域で障害のある人の安全安心な消費生活を支えるため、消費生活センターと関係団体等との連携・協働の下に、障害特性に配慮した消費者教育教材を開発し、これらを活用した講座等に取り組みながら、消費生活相談を含む幅広い支援ネットワークの構築を目指します。

〈施策の方向〉⑤若年者の消費者被害防止

スマートフォンやインターネットに起因する消費者トラブルに若年者が巻き込まれるのを防ぐため、フィルタリングの設定促進や、スマートフォン等に潜む危険性に関する情報提供などを通じて、スマートフォン等の適切な利用を推進します。また、若年者がターゲットとされているマルチ・投資トラブルや就活セミナートラブル等に巻き込まれないよう、消費者教育や啓発、相談窓口の周知等による支援等を行います。

〈施策の方向〉⑥外国人の消費者トラブルの解決支援

今後も増加が見込まれる在留外国人や訪日外国人に対する情報提供や消費生活相談の対応を行うとともに、円滑なコミュニケーションを支援するための通訳、翻訳サービスを提供します。

〈施策の方向〉⑦消費者の権利擁護

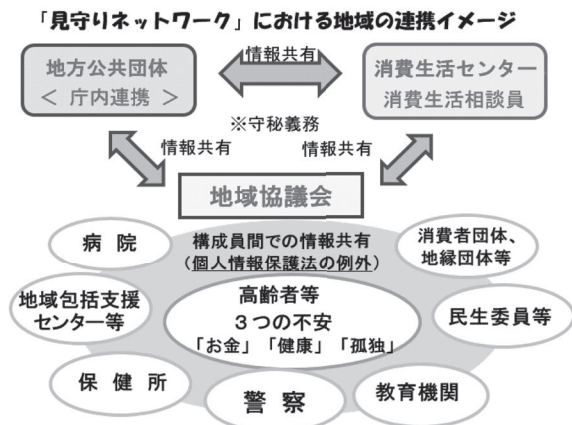
地域包括支援センターによる高齢者の権利擁護事業の充実や成年後見制度の活用により、高齢者及び障害のある人等の被害の防止を図ります。

また、「消費者団体訴訟制度（差止請求・被害回復）」など、適格消費者団体等と連携して消費者の権利に関する制度の情報提供等を行います。



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の構築

高齢者、障害のある人、認知症等により判断力に不安がある人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体と地域の関係者が連携した見守りネットワークの構築を目指し、県では研修会の開催や担当職員が地域に出向いてネットワークづくりをサポートしています。消費者安全法の改正（平成28(2016)年4月施行）により「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）を組織することが可能となったことにより、福祉分野などの既存のネットワークと協働して、地域で高齢者等を見守るための効果的な取り組みを推進していきます。



© 岡山県「ももっち・うらっち」



消費者団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度で、「差止請求」と「被害回復」の2つがあります。

(1) 差止請求

内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が、不当な勧誘・不当な契約条項・不当な表示などの事業者の不当な行為をやめるように求めることができる制度（平成19（2007）年から実施）

○県内の適格消費者団体（令和3（2021）年3月現在）

特定非営利活動法人消費者ネットおかやま

（認定：平成27（2015）年12月8日）

700-0026 岡山市北区奉還町1丁目7番7号 TEL：086-230-1316

(2) 被害回復

多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、特定適格消費者団体（適格消費者団体の中から内閣総理大臣が新たに認定）が、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度（平成28（2016）年10月から実施）

〈重点目標〉

2 消費者被害からの救済

県消費生活センター及び市町村の消費生活センターや相談窓口で消費生活相談を行うほか、様々な被害から消費者を救済等するための相談の場を設けます。

〈施策の方向〉 ①様々な被害からの救済

様々な被害から消費者を救済するために、消費生活相談のほか、住宅リフォーム相談、貸金業利用者相談、多重債務相談を行います。

特に、多重債務者対策については、国及び県の関係部局、弁護士会、司法書士会及び事業者団体などで構成する多重債務者対策協議会により、関係機関・関係団体と連携を図りながら必要な取組を行います。

また、解決困難な相談については、岡山県消費生活懇談会苦情処理部会によるあっせん・調停を行うとともに、一定の要件を満たす訴訟には援助も行います。

基本目標Ⅱ 消費者教育の推進

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいいます。（消費者教育の推進に関する法律第2条第1項）

自立した消費者であるためには、まず被害にあわない消費者であること、そして合理的な意思決定ができる消費者であることが必要ですが、消費者教育は、これに加え、社会の一員として、より良い社会発展のために積極的に関与するという点でも自立した消費者を育成することを目指します。

また、消費者教育を通じて、加害者になる人を減少させるとともに、消費者として良識ある行動がとれる人、子どもや高齢者・障害のある人など周囲の見守りが必要な人によりと目を向けることができる人を育成することも重要です。

[消費者教育の推進]

消費者が主役となる社会の実現のためには、ライフステージを通じた体系的な消費者教育が重要であり、消費者教育を担う人材の育成をはじめ、関連する教育との連携や幅広い情報の共有などを進めていく必要があります。

このため、県消費生活センターを消費者教育の拠点として、同センターに配置した消費者教育コーディネーターを中心に、多様な主体と連携・協働して、必要な取組を着実に推進します。

特に、民法の成年年齢の引下げに対応するため、高校生など若年者に対する実践的な消費者教育に重点を置いて取り組みます。



消費者教育コーディネーター

消費者教育コーディネーターは、消費者教育推進の要として、関係する人や情報・資源などを結び付け、多様な主体の連携・協働を促進することにより、地域の消費者教育をより良い方向に牽引する役割を担っています。

（主な役割）

- 消費者行政と教育行政、消費生活相談現場と教育現場、消費者教育に関するニーズと人材や資源などを結び付け、様々な面からの連携・協働を促進する。
- 教員や地域の推進役をはじめ地域の消費者教育の担い手を育成・支援する。
- 経験やネットワーク等を生かして、消費者教育に係る取組を企画・提案し、実践・支援する。
- 地域における消費者教育の推進に向けて、市町村などの取組に対して、助言・支援する。

〈重点目標〉

1 ライフステージに応じた消費者教育の実施【重点施策】

消費者教育は、生涯を通じて、消費生活に関わる実践的な能力を育むことを目指して行われるべきものです。

このため、幼児期から高齢期までの各ライフステージにおいて、学校、地域、家庭、職域などの場に応じて、また、年齢や障害の有無などの特性にも配慮して、体系的に消費者教育を推進します。

〈施策の方向〉①学校教育等での消費者教育の推進

消費者教育については、学習指導要領等に基づき、社会科や家庭科などの教科で実施するとともに、児童・生徒等のインターネット利用に伴うトラブル等が深刻化している状況等を踏まえ、特別活動等を含む教育活動全体の中で効果的に推進します。

今日、社会で主体的に生きる消費者を育むための教育が求められていることから、学校等において、国や県が作成した実践的な消費者教育教材を活用した授業等を推進するとともに、大学等においては、県消費生活センターが実施する消費者啓発セミナーなどにより、実践的な消費者教育の取組を支援します。

また、こうした消費者教育の取組を通じて、生徒・学生等の実際の消費者トラブルに対しても、高等学校や大学等と消費生活センター等が円滑に連携して対応できる関係の構築を進めます。

〈施策の方向〉②地域社会での消費者教育の推進

学校卒業後のライフステージにおいては、地域社会での消費者教育が重要です。

このため、県消費生活センターが実施する消費生活講座や消費者啓発セミナー、岡山県金融広報委員会が実施する金融広報アドバイザーの派遣などにより、消費者教育を受ける機会を広く提供するとともに、消費者被害撲滅キャンペーンをはじめ、消費生活情報誌やホームページ等を活用した啓発活動を推進します。

また、市町村が行う地域コミュニティや社会教育施設等と連携した講座の開催や、高齢者等の見守りネットワークの枠組みを生かした見守る側・見守られる側双方への教育・啓発の取組を支援するとともに、世代間の情報格差を解消するため、高齢者等の情報リテラシー向上にも努めます。

障害のある人の安全安心な消費生活を支えるために、県消費生活センターと関係団体・支援機関等との連携・協働の下に、障害の特性に配慮した消費者教育教材の開発や啓発講座等に取り組みます。

さらに、国の施策により急速な普及が見込まれるキャッシュレス化についても、これに関連する被害の防止のための啓発を行います。

〈施策の方向〉 ③家庭での消費者教育の推進

家庭では、金銭管理や物を大切に使うことをはじめ、携帯電話やインターネットの正しい使い方や危険性などについて子どもに身に付けさせることや、学校教育等での学びを生活の中で定着させる面からも、保護者による教育が重要です。

このため、地域での消費者啓発セミナーの開催や学校の保護者会・PTA活動等への講師の派遣などにより、保護者が身近なところで学べる機会、また、子どもと共に学ぶことのできる機会の充実や情報提供に努めます。

〈施策の方向〉 ④職域での消費者教育の推進

就職して社会に出ると、主体的に消費活動を行う機会が増えますが、その際、学校教育の中で得た知識と、社会に出てから必要となる知識は異なる面もあることから、事業者の従業者に対する消費者教育が求められています。

このため、県では、新入社員研修などに県消費生活センター等から講師を派遣するなど、職域での消費者教育を支援します。

〈重点目標〉

2 若年者への消費者教育の推進【重点施策】

民法上の成年年齢が、当計画の期間中である令和4(2022)年4月から引き下げられます。これにより、新たに成人となる18歳、19歳の方は保護者の同意がなくても契約が締結できるようになる一方で、未成年者取消権が行使できなくなること等から、この年代を狙った消費者被害の増加等が懸念されます。このため、自主的かつ合理的な意思決定ができる消費者の育成に向け、高校生を含めた若年者に対する消費者教育を一層強化します。

〈施策の方向〉 ①成年年齢引下げに対応した消費者教育・啓発の強化

小学校、中学校等の社会科、技術・家庭科、総合的な学習の時間及び高等学校等の公民科、家庭科、総合的な探究の時間を中心とした教科の授業において、実践的な消費者教育を推進します。



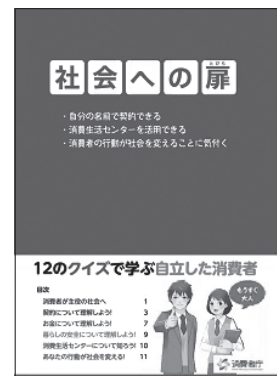
© 岡山県「ももっち・うらっち」



実践的な消費者教育教材

○社会への扉（消費者庁作成）

民法の成年年齢の引下げ等に向けて、高等学校段階までに、契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任を理解するとともに、身近な契約等を通じて、社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むことを目的とした教材です。自立した消費者を目指して、12のクイズを通じて、学ぶことができます。



○発達段階別消費者教育教材（岡山県作成）

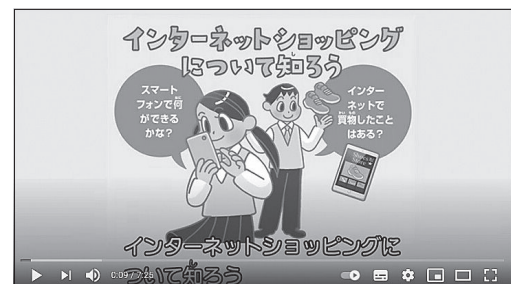
平成27(2015)年度からの3年間で、教育関係者等との協働により、幼児期から高校生期までの発達段階に応じた消費者教育教材（紙芝居2種類、授業教材パック5種類）を作成しました。

関係者で構成する研究会の議論を踏まえ、学校でのモデル授業等を通じて改良を重ねて完成し、県内全ての小中高等学校と幼稚園・保育所等に配布しており、アクティブラーニングにも適した教材（主題は、約束、契約、情報モラルなど）として、学校教育等での効果的な活用を図ります。



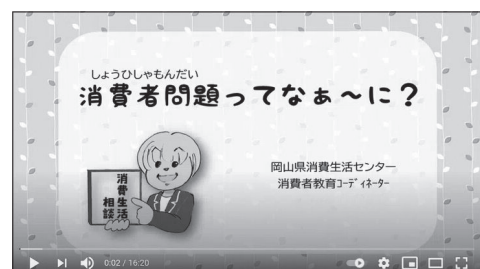
○障害のある人向け消費者教育教材（岡山県作成）

障害のある人に配慮した消費者教育教材として、平成28(2016)年度に、知的障害のある人向けに、生活に身近なテーマで分かりやすい教材（社会生活授業パック）を作成したほか、平成30(2018)年度に聴覚障害のある人向けの教材、令和元(2019)年度に視覚障害のある人向けの教材を作成しました。



○「動画で学ぶ消費者生活」の配信（岡山県作成）

聴覚障害がある方にも学習しやすいよう、字幕を付けた消費者教育動画を作成し、YouTubeで配信しています。



〈重点目標〉

3 消費者教育を担う人材の育成

ライフステージを通じた体系的な消費者教育を推進するためには、学校、地域、職域などの場において、多様な人材が適切に教育に関わっていくことが必要となります。

このため、県消費生活センターを中心に、研修等を通じて、教職員、消費生活相談員、消費者行政担当職員、消費者団体関係者、福祉関係者など幅広い人材を、その役割に応じた消費者教育の担い手として育成するとともに、弁護士や司法書士などの専門家を含め教育の担い手の間での連携・協働を促進します。

〈施策の方向〉 ①幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上

幼・小・中・高等学校等の教員は、児童・生徒が、発達段階に応じて、自ら考え自ら行動する実践的な能力が身に付くよう、教員自身の指導力の向上を図ることが重要です。

このため、消費者教育コーディネーターを中心に、教員向けに、実践的な消費者教育教材を活用した授業等に関する研修を実施するとともに、県や市町村の教育委員会等とも連携して、教員への効果的な研修等の機会の提供に努めます。

こうした研修等を通じて、実際の消費者トラブルや消費生活センターの役割等に対する教員の理解を深め、消費生活センターと教育現場との連携を促進します。

〈施策の方向〉 ②大学等における教職員の指導力の向上

大学等での学生への消費者教育や啓発を効果的に推進するためには、教員や職員において、消費者問題への理解が図られていることが重要です。

このため、消費者教育コーディネーターを中心に、消費者啓発セミナー等を活用した研修等を通じて、学生に対する教職員の指導力の向上が図られるよう支援するとともに、学生の消費者トラブルに対して、学生支援部門等が円滑に対応できるよう、大学等と消費生活センター等との連携を促進します。

〈施策の方向〉 ③地域人材の育成

地域での消費者教育を推進していくためには、市町村の消費生活相談員や消費者行政担当職員など中心となる人材が必要です。

このため、消費者教育コーディネーターを中心に、消費者教育の進め方などに関する研修を実施するとともに、地域の取組を支援しながら、市町村における消費者教育の推進役の育成を目指します。

また、地域の消費者団体関係者や福祉関係者等を対象とした講座の実施により、高齢者等を身近に見守り、啓発することができる人材の育成を図ります。

〈重点目標〉

4 他の関連する教育との連携

環境教育、食育、金融教育、情報教育などは、それぞれ独自の目的を持っていますが、消費者としての自立を支援し、また、より良い社会の発展に向けた行動を促すなどの面で、消費者教育と重なるものです。

そのため、これらの教育と消費者教育との関連に着目し、連携して取り組むことにより、一層効果的な教育を推進します。

〈施策の方向〉①環境教育との連携

環境教育においては、持続可能な開発のための教育（Education for Sustainable Development：ESD）の視点を取り入れた教育の実践が重要となっており、環境に対する知識や考えのほか、社会の多様性や将来に対する責任、資源やエネルギーの有限性など、自ら考え、自ら行動する人づくりを推進しています。

3R（廃棄物の発生抑制（リデュース：Reduce）、再使用（リユース：Reuse）、再生利用（リサイクル：Recycle））の推進など、消費生活での実践につながる環境教育は、持続可能な社会の形成を目指す消費者教育との関わりが深いことから、その点を意識して、体験型の環境学習や学校教育における環境教育に取り組むことで、消費者教育との効果的な連携を図ります。

〈施策の方向〉②食育との連携

食育の取組の中で、マナーの習得、食への感謝の念、地産地消の推進といった取組は、持続可能な社会の形成を目指す消費者教育の課題でもあります。また、栄養バランス等の観点から適切な量と質の食事を選択すること、食品の安全性に関する知識と理解を深めることは、栄養表示を含めた食品表示の適切な理解に向けた消費者教育と密接な関係があります。

このため、家庭、地域、学校、生産流通などそれぞれの領域において、食育と消費者教育との効果的な連携に留意して取り組みます。

〈施策の方向〉③金融教育との連携

金融教育の意義・目的は、金融リテラシー（金融に関する知識・判断力）の向上を通じて、国民一人ひとりが、経済的に自立し、より良い暮らしを可能にするとともに、健全で質の高い金融商品や金融資産の有効活用を通じ、公正で持続可能な社会の実現に貢献していくことにあります。

金融リテラシーは、自立した消費生活を営む上で、必要不可欠であり、消費者教育の重要な要素であることから、金融教育の内容を消費者教育の内容に盛り込むとともに、金融教育と連携した消費者教育を推進します。

〈施策の方向〉④情報教育との連携

高度情報通信社会の進展により、電子商取引やSNSによるコミュニケーションなどが急速に拡大する中、消費生活においても情報化への対応が非常に重要になっています。

今日、便利で安全安心な消費生活を送るためには、生活の中での実践的な能力として、情報モラルや情報リテラシーを身に付けることが必要となっており、そうした面から、消費者教育と情報教育が連携していくことが効果的です。

そのため、教員など教育の担い手等が、関連する教科での取組とともに、児童生徒のネット依存、SNSトラブル、ネット被害・加害などの「スマホ・ネット問題」への取組を含め、これらに関係する情報（講座・講師派遣、WEBサイト、教材など）を広く共有し、有効に活用できるよう努めます。

〈施策の方向〉⑤その他の関連する教育との連携

法教育や国際理解教育は、消費者教育と重なり合う部分が多く、関連して取り組むことにより、高い効果が期待できます。

（法教育）

商品・サービスの選択から契約に至る一連の過程の背後には、私法の基本的な考え方（契約自由の原則など）があり、自立した消費生活を営むためには、その理解が必要となります。

そのため、法教育の視点を導入して県が開発した消費者教育教材の有効な活用などにより、法教育と連携した消費者教育を推進します。

（国際理解教育）

国際理解教育は、社会経済の国際化の進展に合わせ、海外の文化や外国の人々との接点を理解し、地球規模の社会問題（環境や資源など）を考えることを狙いとしており、内外の社会情勢及び地球環境に与える影響を自覚する点で、消費者市民社会の形成に向けた教育と深く関係していることから、学校教育等における国際理解教育と消費者教育との連携に努めます。



© 岡山県「うらっち」



岡山県金融広報委員会

岡山県金融広報委員会（事務局：日本銀行岡山支店）は、岡山県所在の官公庁・金融機関等の代表者や学識経験者等で構成する委員会です。中立・公正な立場から「健全で合理的な家計運営」に資することを目的として、県民の皆様に暮らしに身近な金融に関する幅広い広報・消費者教育活動を行っています。

- 講演会や勉強会等へ講師派遣（無料）
- 金融経済講演会・セミナーの開催（参加無料）
- 学校における金銭・金融教育をサポート
- 自主的なグループ学習をサポート
- 各種刊行物や資料・ビデオの提供（原則無料）



詳しくは、「知るぽると岡山」をご覧ください。

<https://www3.boj.or.jp/okayama/etc/etc.html>



〈重点目標〉

5 消費生活に関する啓発・情報提供

豊かで安全安心な消費生活のためには、必要な情報が迅速かつ的確に提供されなければならない。消費者教育の推進についても、幅広い情報が提供・共有された上で、有効に活用できることが必要です。

そのため、消費者や教育の担い手等に対して、適切に情報を提供し、その効果的な活用が図られるよう取り組みます。

〈施策の方向〉 ①消費生活に関する啓発・情報提供の充実

消費者被害の未然防止のため、消費生活センターに寄せられる消費者トラブルを様々な角度から分析し、新聞、テレビ等の広報媒体の活用、チラシ、パンフレットの配布やホームページ、SNS等により、きめ細かな情報を迅速かつ的確に提供します。

また、各種情報を県消費生活センターのホームページ等を通じて広く提供するとともに、本県の消費者教育の取組について、講座・講師派遣、WEBサイト、教材などに関する情報を集約して、共有と活用の促進を図ります。

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実現するためには、消費者一人ひとりが、人や社会、環境に配慮した消費行動など、社会の一員として、より良い社会の発展のために積極的に関与することが求められます。

このため、消費者教育での学びを基盤として、消費者意識の醸成を図るとともに、環境に配慮した消費行動など消費者の主体的な行動を促進するための取組を推進します。

また、消費者の組織的な活動を支援し、消費者団体の交流促進を図るとともに、消費者の意見を県の施策に適切に反映させていきます。

〈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

公正で持続可能な社会を目指して、人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費（倫理的消費）」への関心が高まっています。

こうした観点から、消費者が、適切に商品やサービスを選択し、環境などに配慮した消費生活を送ることができるよう、適切な情報提供を行うとともに、事業者や消費者と協働した実践・啓発運動を展開します。

〈施策の方向〉①エシカル消費（倫理的消費）の普及啓発

公正で持続可能な社会を実現していく上で、消費者の行動においても、人や社会、環境など、広い視点からの配慮が求められてきており、講座やイベント等を通じて、そうした意識の醸成を図ります。

〈施策の方向〉②「もったいない」運動の推進

「もったいない」をキーワードに、廃棄物の発生抑制（リデュース：Reduce）、再使用（リユース：Reuse）及び再生利用（リサイクル：Recycle）の3Rを推進する運動を展開し、ワンウェイ（使い捨て）プラスチック使用量の削減や「岡山県エコ製品」の利用促進を図ります。

〈施策の方向〉③地球温暖化防止対策の推進

地球温暖化を防止するためには、二酸化炭素等温室効果ガスの排出量を削減する必要があります。そのため、エコドライブの推進や低公害車の普及促進に取り組むとともに、公共交通の利用促進を図ります。

また、家庭における省資源・省エネルギーに係る取組や新エネルギー導入の促進を図ります。

〈施策の方向〉④食品ロス削減の推進

まだ食べられるのに捨てられてしまう、いわゆる「食品ロス」については、消費者、事業者、行政の各主体の役割を明確にするとともに、具体的な削減方策等を示した上で、関係者間の緊密な連携のもと、削減の取組を推進します。



エシカル消費（倫理的消費）

【エシカル消費（倫理的消費）とは】

エシカルとは、英語で「倫理的」という意味で、国の「消費者基本計画」ではエシカル消費を、「人や社会・環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動」と表現しています。

消費者庁は、次の5つの行動をエシカル消費の例として挙げています。

①環境への配慮

- ・エコ商品、リサイクル製品等を選ぶ

②社会への配慮

- ・寄付付き商品（売上金の一部が寄付につながる商品）を選ぶ
- ・フェアトレード商品（発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品）を選ぶ

③人への配慮

- ・障害のある人の支援につながる商品を選ぶ

④地域への配慮

- ・地元の産品を買う（地産地消による地域活性化や輸送エネルギーを削減）
- ・被災地の産品を買う

⑤生物多様性への配慮

- ・認証ラベルのある商品を選ぶ（F S C森林認証（適切に管理された森林資源を使用した商品）など）



© 岡山県「ももっち・うらっち」

【SDGsとエシカル消費】

SDGsの17の目標のうち、目標12「つくる責任 つかう責任」では、持続可能な消費形態を確保することを目的としており、エシカル消費は、主に、この目標12の達成につながるものとされています。

さらに、フェアトレード商品を選ぶことは、目標1「貧困をなくそう」、目標2「飢餓をゼロに」、目標10「人や国の不平等をなくそう」など、SDGsに掲げられた多くの目標と密接に関わっています。

※ SDGsについては、7ページをご覧ください。



© 岡山県「ももっち・うらっち」



岡山県エコ製品

県内で製造・販売されている使用を促進すべきリサイクル製品等であって、循環資源の使用率や品質等の基準を満たしている製品を岡山県エコ製品として県が認定し、PRしています。



食品ロス削減月間・食品ロス削減の日

食品ロスの削減の推進に関する法律により、10月は食品ロス削減月間、10月30日は食品ロス削減の日と定められています。

県では、食品ロス削減月間を中心に、食品ロスの削減に関する理解と関心を深めるための啓発や情報提供を行っています。

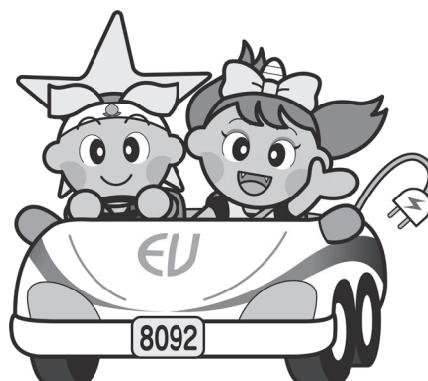


© 岡山県「ももっち・うらっち」



エコドライブ

エコドライブとは、やさしい発進を心掛けたり、不必要なアイドリングをしない、不要な荷物をおろすなど、車の運転方法を少し工夫することで燃費を改善させる環境に配慮した運転のことで、県では、エコドライブの実践に努める運転者を「エコドライブ宣言者」として登録し、環境にやさしい自動車運転の推進を図っています。



© 岡山県「ももっち・うらっち」

〈重点目標〉

2 消費者の組織活動の促進

県内の消費者団体は、これまでも環境問題、消費者被害防止や食の安全・安心などの分野で、学習活動や啓発活動を行い積極的な役割を果たしてきました。

今後も、様々な分野において消費者の組織的な活動を支援するとともに、消費者団体の交流や連携を促進します。

〈施策の方向〉 ①消費者団体の活動の促進

消費者団体や消費生活協同組合の活動を支援するとともに、地域で消費者啓発を行うグループの育成のための講座を開催します。

また、消費者の組織活動の充実などに結びつくようNPOの運営力強化のための支援を行います。

〈施策の方向〉 ②消費者団体の交流・連携の促進

消費者被害撲滅のための啓発活動の実施により消費者団体の交流及び連携を図るとともに、消費者団体相互の交流の場としてのきらめきプラザや県消費生活センターの活用を促進します。

〈重点目標〉

3 消費者の意見の反映

消費者や消費者団体等の意見を適切に施策に反映できるよう取り組みます。

〈施策の方向〉 ①消費者と行政との連携

消費者、生産・流通事業者、学識経験者及び教育関係者を委員とした岡山県消費生活懇談会や消費者団体等から意見を聴取するとともに、消費者から知事への申出制度を運用します。



© 岡山県「ももっち・うらっち」

基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者が、自らの意思に基づき合理的に商品やサービスを選ぶためには、規格や表示等が適正であること、公正・公平な取引が行われていること、公正な価格であること、必要な商品やサービスが必要な時に安定して供給されることが重要です。

各種法令に基づいた指導や監視、消費者への情報提供などを行い、自主的かつ合理的な選択の機会の確保を図ります。

〈重点目標〉

1 規格・表示等の適正化

規格、表示等は、消費者が商品やサービスを選択する際の重要な情報です。法の厳正な運用により、適正な規格、表示等の促進を図ります。

〈施策の方向〉 ①規格・表示・計量等の適正化

食品表示法、家庭用品品質表示法、不当景品類及び不当表示防止法、計量法等に基づく立入検査や指導により、規格・表示・計量等の適正化を推進します。

〈重点目標〉

2 取引における公正・公平の確保

消費者が自主的かつ合理的な選択をするためには、その前提となる取引が公正で、公平であることが必要です。法の厳正な運用により、取引における公正・公平の確保を図ります。なお、特殊詐欺や悪質商法が疑われる事案については、警察や弁護士会等と情報交換を行いつつ、連携して被害の拡大・再発防止と被害回復に努めます。

〈施策の方向〉 ①適正な事業活動の促進

特定商取引法、割賦販売法、医療法、介護保険法、建設業法等に基づいて、事業者の事業活動の指導や監視を行うことにより、適正な事業活動を促進します。

〈施策の方向〉 ②悪質な事業者の取締り

特定商取引法等に基づき、国や他の都道府県等とも連携し、悪質な事業者に対しては事業者名の公表も含めて厳しく指導、処分を行います。また、警察により厳正な取締りを行います。



特定商取引法

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。具体的には、訪問販売や通信販売等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めています。

【特定商取引法の対象となる類型】

類 型	概 要
訪 問 販 売	事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含みます。
通 信 販 売	事業者が新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。「電話勧誘販売」に該当するものを除きます。
電話勧誘販売	事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当します。
連鎖販売取引	個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引のこと。
特定継続的役務提供	長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のこと。現在、エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の7つの役務が対象とされています。
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要な商品等として、商品等をもって金銭負担を負わせる取引のこと。
訪 問 購 入	事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。

消費者庁ホームページより抜粋

〈重点目標〉

3 公正な価格の形成

公正な価格の形成は、消費者が安心して消費生活を営むために重要であることから、価格調査や需給状況の調査を実施し、消費者へ情報提供します。

〈施策の方向〉 ①価格・需要動向の監視

不適正な価格形成により、消費者が不利益を被ることのないよう、必要に応じ、生活必需品の価格の監視を行います。

〈施策の方向〉 ②物価情報の提供

物価調査に基づき、物価の変動等について消費者へ情報提供します。

〈重点目標〉

4 生活必需品の安定供給

県民の日々の暮らしに密接に関連する生鮮食料品の安定的な供給のための取組を行うとともに、大規模災害時等における生活物資等の確保に努めます。

〈施策の方向〉 ①生鮮食料品の安定供給

県民に新鮮で品質の高い野菜や果物、肉、魚などを供給するため、生産体制の整備と価格の安定対策を推進します。

〈施策の方向〉 ②大規模災害時等における生活物資等の確保

大規模災害時等の緊急時には、関係機関との連携を図り、協定等に基づき食料、生活用品、医薬品、LPガスなどの生活物資等を確保します。



© 岡山県「ももっち・うらっち」

基本目標V 安全・安心な商品・サービスの確保

安全・安心な商品やサービスの確保は、消費者の生命や身体に関わる根幹の権利といえます。

このため、食品、家庭用品、医薬品、住宅等について安全が確保され、消費者が安心できるよう、指導や監視、情報提供などを行います。

安全・安心な商品・サービスの確保のうち、食の安全・安心の確保については、「岡山県食の安全・食育推進計画」に基づく取組を進めます。

また、施策の実施に当たっては、すべての人に安全・安心で利用しやすい建物・商品・情報などを提供するユニバーサルデザインの考え方を取り入れます。

〈重点目標〉

1 生産から消費に至る一貫した食の安全確保

食品の安全確保は、消費者にとって最も身近で関係が深く、また、生命や身体の安全に欠かすことができません。

食品の安全性を確保するためには、生産から販売までのすべての段階において、食品関係事業者による安全確保の取組が必要になり、そのための施策を推進するとともに、消費段階においても適切な注意喚起等により消費者の健康被害の防止に努めます。

食品による健康への悪影響を未然に防止する観点から、生産から販売に至る一連の各段階で科学的知見に基づいた施策を進めるとともに、科学的かつ総合的な施策を進める上での基礎となる調査研究や人材育成など、食品の安全性を確保するための体制基盤の充実を図ります。

また、健康への悪影響が発生した場合には、関係者がそれぞれの役割を果たしながら拡大防止、再発防止に取り組めます。

〈施策の方向〉①生産段階での食の安全確保

食品が適切な管理の下で生産されるよう、と畜場（とちくじょう）等で処理される食肉等の衛生管理、BSE対策、高病原性鳥インフルエンザ防疫対策など畜産物の安全確保対策、農産物生産の工程管理や農薬の適正使用など農産物の安全確保対策、貝毒発生監視など水産物の安全確保対策に取り組めます。

〈施策の方向〉②製造から販売段階での食の安全確保

食中毒の防止、不良食品の排除、適正な食品表示、HACCP^注による自主衛生管理の推進などの施策に取り組めます。

注）衛生管理手法の一つで、事業者自らが、食中毒菌汚染等の危害要因をあらかじめ把握（Hazard Analysis）した上で、原材料入荷から製品出荷までの全工程の中で、危害要因を除去させるために特に重要な工程（Critical Control Point）を管理し、製品の安全性を確保するものです。

〈施策の方向〉 ③消費段階での食の安全確保

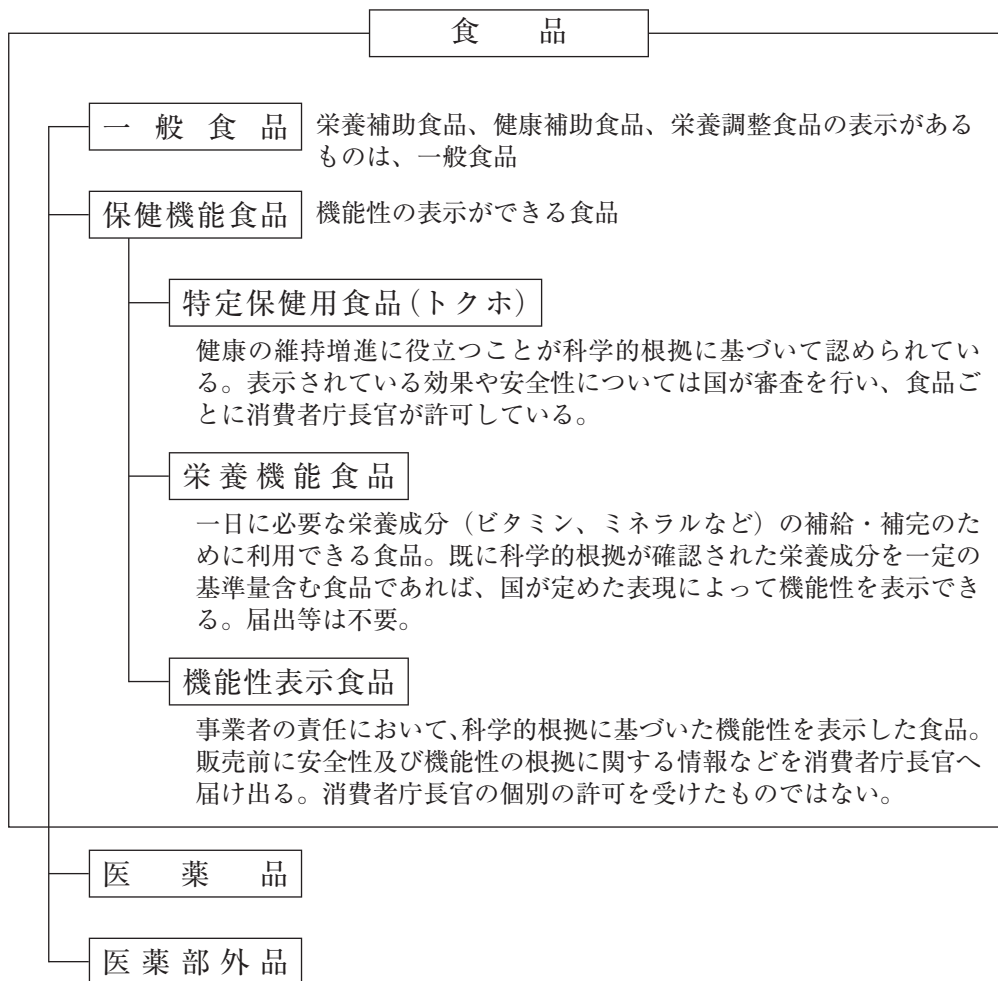
県民に対して食中毒の予防に関する知識の普及啓発、健康危害情報の提供による注意喚起、食の安全に関する相談・申出対応などの施策に取り組みます。



食品表示

平成 27(2015)年 4 月 1 日に、「食品表示法」が施行されました。

食品衛生法、J A S 法及び健康増進法の食品表示の規定を統合した一元的な制度になり、また、新しく「機能性表示食品」制度が始まりました。



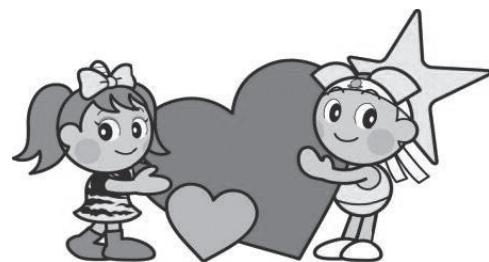
参考：消費者庁資料

〈重点目標〉

2 商品（食品以外）・サービスの安全性の確保

県民の暮らしに不可欠な家庭用品、医薬品、住宅等の商品やサービスの安全性を確保するため、各種法令等に基づき指導や監視を行います。

<p>〈施策の方向〉 ①家庭用品等の安全性の確保</p> <p>有害物質を含有する家庭用品の試買検査や、消費生活用製品、電気用品及び液化石油ガスの販売業者に対する立入検査等により、家庭用品等の安全性を確保します。</p>
<p>〈施策の方向〉 ②医薬品等の安全性の確保</p> <p>医薬品や医療機器などの製造販売業者等に対する立入検査等により、医薬品等の安全性を確保します。</p>
<p>〈施策の方向〉 ③サービスの安全性の確保</p> <p>理容、美容、クリーニング、公衆浴場など生活衛生に係る営業施設の指導監視により、サービスの安全性を確保します。</p>
<p>〈施策の方向〉 ④住宅の安全性の確保</p> <p>住宅の耐震診断の実施や改修の促進、室内空気汚染物質に関する相談の実施、高齢者等の住宅改造助成の実施、住宅瑕疵担保履行法の普及啓発や住宅等の防犯指針の周知により、住宅の安全性を確保します。</p>



© 岡山県「ももっち・うらっち」

〈重点目標〉

3 安心の定着に向けた信頼の確立

消費者は、事業者に比べ情報の質や量、交渉力において不利な立場にあるといえます。安心な消費生活のためには、その格差の是正を図ることが必要です。

商品・サービスについて、県及び関連事業者自らによる積極的な情報提供を促進するとともに、関連事業者と消費者等との情報・意見交換により、消費者の商品・サービスに対する安心の定着や相互理解を図り、信頼関係の構築に努めます。

〈施策の方向〉①情報の提供

情報社会の現代は、様々な情報が日々飛び交っており、その中には必ずしも正確ではない情報も存在します。

事業者のコンプライアンス意識の向上を図り、事業者自らが事業活動の自主基準を公表する活動を支援すると同時に、県民に対して生産履歴や科学的知見に基づく正確でわかりやすい食の安全・安心に関する情報、製品事故、リコール製品に関する情報等を、新聞、テレビ、ラジオ、広報紙、県ホームページ、SNSなど様々な広報媒体を利用し提供します。

〈施策の方向〉②相互理解の促進

商品等への理解を深めたり、より良い商品等を提供したりするため、消費者と情報や意見の交換をする事業者の活動や、地域で活躍する食のリスクコミュニケーター^注の支援等を推進します。

注) 食品のリスク等に対する様々な関係者の立場、発想、考え方を理解し、それらの関係者と十分な意思疎通を図ることができ、リスクコミュニケーションを支援、仲介できる能力を有する人のことです。県に登録しているリスクコミュニケーターは、それぞれの個性を生かして、食の安全、安心に関する正しい理解を広める活動をしています。



© 岡山県「うらっち・ももっちと仲間たち」

3 計画期間中の重点施策

県が実施する消費生活に関する様々な施策の中でも、消費生活をめぐる諸課題に対応するため、特に次の施策に重点的に取り組むこととし、計画期間中の効果検証のための目標値（P42 別表）を設定します。

●施策1 消費者被害の防止

消費者に身近な市町村で消費生活相談が適切に対応できる体制づくりを支援します。

また、消費生活上特に配慮を要する高齢者や障害のある人等に対して、それぞれ特性を踏まえたきめ細かな対策を行います。

（施策例）

- ・市町村の消費生活相談体制の充実支援
- ・地域における見守りネットワーク構築支援
- ・障害のある人に配慮した教材の開発と講座の実施

●施策2 ライフステージに応じた消費者教育の実施

年齢、性別、障害の有無のほか、消費生活に関する知識の量や情報通信機器の利用状況などの消費者の特性に配慮しつつ、生涯を通じて、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取り組みます。

（施策例）

- ・公民館等での生涯学習活動や企業等との連携による、幅広い層への消費者啓発講座等の実施促進
- ・消費者教育コーディネーターを中心に、市町村での消費者教育の推進役の育成と取組の支援
- ・地域の見守りネットワークの枠組みを活用した、見守る側・見守られる側への消費者教育の推進

●施策3 若年者への消費者教育の推進

民法の成年年齢引下げに向けて、若年者の消費者被害の防止・救済のため、また、自主的かつ合理的に社会の一員として行動する自立した消費者の育成のため、学校等における実践的な消費者教育を推進します。

（施策例）

- ・学校教育等における実践的な消費者教育教材を活用した授業等の普及促進
- ・若年者への消費者教育を担う教員等への研修の実施充実
- ・学校・大学等における消費者啓発セミナー等の実施促進
- ・消費生活相談現場（消費生活センター等）と教育現場（高等学校・大学等）との連携の強化促進

(別表) 第4次岡山県消費生活基本計画 目標値

重点施策	目標項目	計画策定時	目標値
1 消費者被害の防止	消費生活センター設置市町村の 県内人口カバー率	85.1% (R2)	90.0% (R7)
	消費生活相談員を配置する市町 村数 (派遣相談員を含む)	18市町 (R2)	27市町村 (R7)
	消費者ホットライン188の認知度 (「言葉も内容も知っている」)	15.8% (R2)	30.0% (R7)
	「消費者安全確保地域協議会」*1 を設置した市町村の数	4市 (R2)	10市町村 (R7)
2 ライフステージに 応じた消費者教育 の実施	消費者啓発セミナーの受講者数 (5年累計)	32,711人 (H27～R元累計)	35,000人 (R3～R7累計)
	見守り力アップ講座受講者数 (5年累計)	2,000人 (5年間の推計)	2,200人 (R3～R7累計)
3 若年者への消費者 教育の推進	実践的な消費者教育教材*2を 活用した授業等を実施する公立の 高等学校等の割合	98.4% (R元)	100% (R7)

*1 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見のために、地域の福祉関係者、事業者、警察等が連携して、必要な情報交換、見守り活動等を行う組織 (消費者安全法に規定)

*2 「社会への扉」(消費者庁作成)及び「発達段階別消費者教育教材」(県作成)・「障害のある人向けの消費者教育教材」(県作成)



© 岡山県「ももっち・うらっち」

第4章 計画の進め方

第4章 計画の進め方

県は、次のことを考慮しながら、この計画に掲げた施策を強力に推進します。

1 推進体制

様々な分野に関連する消費者施策の総合的かつ効果的な推進を図るため、消費生活行政庁内連絡会議を活用し、関係施策の連絡調整を行うとともに、消費者事故や消費者被害等の情報共有と迅速な対応に努めます。

2 県民、各種団体等との連携

消費者が主役となる社会の実現のため、県民、消費者団体、事業者団体、NPOをはじめ、若者のグループや老人クラブ、福祉関係者など、様々な団体と連携、協力することにより、効果的な施策の実施に努めます。

3 国、他の都道府県、市町村との連携

国や他の都道府県、市町村と積極的に情報共有や連携を図り、適切な役割分担のもと、消費者問題に的確に対応します。

4 具体的施策の進捗状況の調査及び見直し

計画の推進に当たっては、毎年度、具体的施策の進捗状況を調査した上で、岡山県消費生活懇談会に報告し、意見を踏まえて次年度以降の施策の見直しを行います。

岡山県消費生活懇談会の議事録等は、岡山県くらし安全安心課のホームページに掲載し、公表します。

5 諸情勢の変化への対応

計画期間中、社会経済情勢の急激な変化や国の消費者政策の変更があった場合は、適時適切に見直します。

資 料

- ＜資料1＞消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧
- ＜資料2＞消費者教育の体系イメージマップ
- ＜資料3＞岡山県消費生活条例
- ＜資料4＞消費者教育の推進に関する法律
- ＜資料5＞年表 主な消費者問題と国、県の動き

<資料1>消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧（令和2年12月時点）

基本目標 I 消費者被害の防止・救済

【重点目標1】消費者被害の防止

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 県消費生活センターの充実	1	消費生活相談の実施	県消費生活センターにおいて、消費者からの様々な消費生活に関する相談を受け付け、助言・情報提供や解決に向けたあっせん等を行います。	県民生活部消費生活センター	
	2	法律特別相談（弁護士相談）の実施	県消費生活センターで受けた消費生活相談のうち、専門的な法律知識が必要なケース等について、法律相談日を設けて弁護士による相談を行います。	県民生活部消費生活センター	
	3	相談事例研究会の開催	弁護士などの法律専門家を交えた相談事例研究会を定期的に開催し、事例の分析等を通じて、より良い解決方法などについて研究を行います。	県民生活部消費生活センター	
	4	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の活用	消費生活センターで受け付けた相談情報を、国民生活センターのデータベース「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録し、蓄積して、円滑な相談処理のために活用します。 また、蓄積された情報の分析等を行った上で、消費者への注意喚起や啓発等に活かします。	県民生活部消費生活センター	
	5	消費者啓発セミナーの実施	県内各地の各種の会合等に、要請に応じて県消費生活センターから講師を派遣し、幅広い層（一般県民、高齢者、生徒・学生、教職員、保護者、職場等）に対して、その対象に応じた消費者被害防止のための啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 40.46, 55.61, 65.69, 71
	6	消費生活講座の開催	県消費生活センターにおいて、一般消費者を対象に、年間数回、消費生活に役立つテーマで講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 44
	7	くらしの一日教室の開催	団体・グループを対象に、消費生活センターの施設見学と合わせて、消費者被害防止などの啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 45
	8	生活情報サロンでの情報提供	県消費生活センターの生活情報サロンに、消費者教育情報コーナーやビデオ・DVDライブラリーを設けて、各種の情報提供を行うとともに、リーフレット・教材・パネル等の提供・貸出等を行います。	県民生活部消費生活センター	再掲 98
2 市町村の相談体制充実への支援	9	市町村での消費生活相談体制の充実促進	市町村に消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置を働きかけるとともに、新たに消費生活センターを設置する市町村等からの要請に応じて、県消費生活センターに研修生等を受け入れるなど必要なサポートを行います。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	
	10	消費者被害防止行政連絡会議の開催	住民に身近な市町村に、消費者被害防止等の第一線としての役割を果たしてもらえよう、市町村の担当職員等を集めた行政連絡会議を開催し、緊密な連携のための情報の共有等を図ります。	県民生活部くらし安全安心課	
	11	市町村の消費生活相談員等への研修等の実施	県消費生活センターにおいて、「消費生活相談ガイドブック」を作成・配布するとともに、市町村の消費生活相談員及び担当行政職員を対象とした各種研修等（初任者研修、レベルアップ研修、事例研究会等）を実施します。	県民生活部消費生活センター	
	12	消費生活相談巡回指導	市町村における相談体制の充実・強化のために、専門性を備えた指導員が巡回して、市町村の消費生活相談窓口の相談員及び担当職員等に対して、実地に相談業務に関する助言・指導等を行います。	県民生活部くらし安全安心課	

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
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	13	地域の見守りネットワークづくりへの支援	<p>地域の高齢者や障害のある人の消費者被害防止に向けて、市町村の消費者行政部門が中心となって、福祉部門や防犯部門等と連携したネットワークづくりが進められるよう、関係部門との情報意見交換会、見守り人材の養成講座、関係者による見守り活動の試行実施などを通じて、取組を支援します。</p> <p>また、この見守りネットワークを、消費者安全法で制度化された消費者安全確保地域協議会として設置できるよう支援します。</p>	県民生活部くらし安全安心課	再掲 16
	14	見守り力アップ講座	<p>地域の高齢者や障害のある人を消費者被害防止の面から見守る人材を養成するため、民生委員やホームヘルパーなどの福祉関係者や消費者団体関係者等を対象として、最新の消費者被害に関する情報や見守りのポイント、また、関係者の効果的な連携方法などに関する講座を実施して、地域の消費者被害への対応力の向上を図ります。</p>	県民生活部くらし安全安心課	再掲 17,54, 74
4 障害のある人の支援ネットワーク構築の促進	15	障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業	<p>消費者トラブルの防止など、地域で障害のある人の安全安心な消費生活を支えるため、消費生活センターと関係団体・支援機関等との連携・協働の下に、障害特性に配慮した消費者教育教材の開発や講座等に取り組みながら、消費生活相談を含む幅広い支援ネットワークの構築を目指します。</p> <p>知的障害のある人に配慮して開発した教材（「毎日の生活で困ったとき、どうすればいいのかな？（社会生活授業パック）」）を活用した効果的な講座等を実施するとともに、聴覚障害・視覚障害のある人に配慮した教材を活用した講座等を実施します。</p>	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 53
	16	地域の見守りネットワークづくりへの支援（再掲）	<p>地域の高齢者や障害のある人の消費者被害防止に向けて、市町村の消費者行政部門が中心となって、福祉部門や防犯部門等と連携したネットワークづくりが進められるよう、関係部門との情報意見交換会、見守り人材の養成講座、関係者による見守り活動の試行実施などを通じて、取組を支援します。</p> <p>また、この見守りネットワークを、消費者安全法で制度化された消費者安全確保地域協議会として設置できるよう支援します。</p>	県民生活部くらし安全安心課	再掲 13
	17	見守り力アップ講座（再掲）	<p>地域の高齢者や障害のある人を消費者被害防止の面から見守る人材を養成するため、民生委員やホームヘルパーなどの福祉関係者や消費者団体関係者等を対象として、最新の消費者被害に関する情報や見守りのポイント、また、関係者の効果的な連携方法などに関する講座を実施して、地域の消費者被害への対応力の向上を図ります。</p>	県民生活部くらし安全安心課	再掲 14,54, 74
5 若年者の消費者被害防止	18	青少年のインターネットの適正な利用に係る普及啓発等の推進	<p>岡山県青少年によるインターネットの適切な利用の推進に関する条例に基づき、関係機関と連携して、インターネットの適切な利用や、フィルタリングの活用など有害情報による青少年の被害防止を図るための知識の普及を図るとともに、携帯電話販売店等に対する立入調査を実施します。</p>	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲 50
	19	青少年健全育成に向けた講師の派遣	<p>スマートフォンやインターネット問題に詳しい専門家を、小中学生の保護者等が参加する研修会や講演会に派遣して、具体的な対応策等についての理解の促進を図ります。</p>	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲 57,90
	20	非行防止教室	<p>スマートフォン等の使用に起因する犯罪被害から青少年を守るため、携帯電話事業者と協働して、小・中・高等学校等においてインターネットモラルの向上を目的とした非行防止教室を実施します。</p>	警察本部少年課	再掲 58,91
	21	「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)	<p>青少年の情報リテラシーの向上を図るため、「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)を県のホームページに掲載して、未成年者が携帯電話やスマートフォンを使用する場合の危険性や注意点などの情報を提供し、家庭等で、それらの適正な使用について考え・学べるよう支援しています。</p>	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲 59,92

資料1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
5 若年者の消費者被害防止	22	保護者等のスマホ・ネット問題への理解の促進	「知っていますか？スマホ・ネットのこと」「我が家のスマホ・ネットルールづくり」「スマホ購入虎の巻」などの啓発リーフレットの活用により、保護者等のスマホ・ネット問題への理解を促進します。	教育庁生徒指導推進室	再掲 60,94
6 外国人の消費者トラブルの解決支援	23	在住外国人に対する多言語による生活相談、情報提供	岡山県外国人相談センターにおいて、在住外国人に対し、多言語による生活相談、情報提供を実施するとともに、専門的な相談については、関係機関や専門機関への取次ぎ等を実施しています。	県民生活部国際課	
	24	多言語コールセンターの設置	県内観光施設や宿泊施設等を対象に、24時間無休の多言語コールセンターを設置し、通訳・翻訳サービスを実施することにより、外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援します。	産業労働部観光課	
7 消費者の権利擁護	25	地域包括支援センターによる高齢者の権利擁護事業の充実	高齢者の総合相談や権利擁護等の役割を担う市町村の地域包括支援センターにおいて、消費生活センター等との連携強化等も含めて、一層の機能の充実が図られるよう支援します。	保健福祉部長寿社会課	
	26	市民後見人養成事業	認知症や一人暮らしの高齢者の増加に伴う成年後見制度の需要の増大に対応するため市民後見人の候補者を養成する研修を実施します。	保健福祉部長寿社会課	

【重点目標2】消費者被害からの救済

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 様々な被害からの救済	27	県・市町村等における消費生活相談への対応	県消費生活センターや各市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口において、消費者からの様々な消費生活に関する相談を受け付け、助言・情報提供や解決に向けたあっせん等を行っています。	県民生活部消費生活センター	
	28	多重債務者対策の推進	多重債務者対策協議会を設置し、多重債務相談体制の充実・強化など、関係機関・団体が連携して実効性のある多重債務者対策（ヤミ金融対策を含む。）を推進しています。	県民生活部くらし安全安心課	
	29	多重債務無料法律相談会の開催	岡山弁護士会及び岡山県司法書士会と協力して、多重債務に関する無料の法律相談会を実施します。	県民生活部くらし安全安心課	
	30	貸金業利用者相談の実施	貸金業者の業務の適正化を図り、資金需要者等の利益の保護を図るため、職員による無料相談（貸金業者の登録の有無の確認、違法な取立て行為、多重債務など）を実施します。	産業労働部経営支援課	
	31	住宅リフォーム相談窓口の設置	市町村の住宅リフォーム相談窓口と、岡山県住宅リフォーム推進協議会が連携し、適切なリフォームの実施に向け、消費者への情報提供を行います。	土木部住宅課	
	32	岡山県消費生活懇談会苦情処理部会の運営	消費者からの苦情申出のうち解決が困難なものについては、「岡山県消費生活懇談会苦情処理部会」において、あっせん・調停に付すことにより解決を目指します。	県民生活部くらし安全安心課	
	33	訴訟の援助制度の活用	消費者が、苦情処理委員会のあっせん又は調停によって解決されなかった等の要件を満たした消費者苦情に係る訴訟が起きたとき、訴訟に関する費用の貸付け、必要な資料の提供その他の援助を行います。	県民生活部くらし安全安心課	

基本目標Ⅱ 消費者教育の推進

【重点目標1】ライフステージに応じた消費者教育の実施

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 学校教育等での消費者教育の推進	34	消費者教育コーディネーターの配置	消費者教育の拠点である県消費生活センターに、消費者教育コーディネーターを配置して、コーディネーターを中心に多様な主体と連携・協働して、ライフステージを通じた体系的な消費者教育を推進します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 70,73
	35	就学前段階での消費者教育	お店屋さんごっこや買い物ごっこなどの遊び等による買い物や生活経験等を通して、お金の価値、社会のルールやマナーの基礎を学習します。	教育庁義務教育課	
	36	小学校段階での消費者教育	3・4学年の社会科で、地域の生産や販売に携わっている人々の動きを、5・6学年の家庭科で、身近な消費生活と環境について学習します。	教育庁義務教育課	
	37	中学校段階での消費者教育	社会科（公民分野）では、国や地方公共団体が消費者政策を推進する役割を担っていることや、消費者の保護について、技術・家庭科（家庭分野）では、消費者の基本的な権利と責任について等を学習します。	教育庁義務教育課	
	38	高等学校段階での消費者教育	公民科（現代社会（令和4年度以降の入学生は公共）、政治・経済）において、消費者に関する問題を指導するほか、家庭科において、消費生活の現状と課題や消費者の権利と責任、契約等の問題などを学習します。	教育庁高校教育課	再掲 63
	39	消費者教育における外部講師の活用	中学校の社会科、技術・家庭科、総合的な学習の時間及び高等学校の公民科、家庭科、総合的な探究の時間を中心とした教科の授業において、さらに実践的な消費者教育を行う上で、外部講師の活用を図ります。	教育庁高校教育課・義務教育課	再掲 64
	40	消費者啓発セミナー（生徒・学生向け）の実施（再掲）	学校・大学等からの要請に応じて、県消費生活センターから講師を派遣して、生徒・学生等を対象に、契約の基礎知識や若者が遭いやすい消費者トラブルと対処法などについて啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 5,46, 55,61, 65,69, 71
	41	「発達段階別消費者教育教材」を活用した授業等の推進	幼児期から高校生期までの発達段階に応じて県が開発した消費者教育教材（7種）について、学校等と連携して、授業等での効果的な活用を図ることにより、実践的な消費者教育を推進します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 66,89, 96
	42	金融知力講座（学生向け）	大学コンソーシアム岡山に所属する県内16大学の学生を対象に、「自立した生活者・消費者としてお金と向き合える力を習得する」ことを目的として開催する連続講座において、金融に関係する実践的な知識等を提供します。	金融広報委員会	再掲 67,83
43	消費者教育連絡協議会の設置	消費者教育に関係する庁内課等で構成する協議会を設置して、県における消費者教育に関する協議等を行い、効果的な教育の推進を図ります。	県民生活部くらし安全安心課		
2 地域社会での消費者教育の推進	44	消費生活講座（再掲）	県消費生活センターにおいて、一般消費者を対象に、年間数回、消費生活に役立つテーマで講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 6
	45	くらしの一日教室（再掲）	団体・グループを対象に、消費生活センターの施設見学と合わせて、消費者被害防止などの啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 7
	46	消費者啓発セミナー（一般向け・高齢者向け）の実施（再掲）	地域の各種の会合等に、要請に応じて県消費生活センターから講師を派遣し、消費者被害防止のための啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 5,40, 55,61, 65,69, 71
	47	金融広報アドバイザーの派遣	金融・経済、生活設計、生命保険など幅広い分野で活躍する「金融広報アドバイザー」を、要請に応じて、地域で開催される学習会や講演会等に派遣して、金融商品の基礎知識、生活設計、悪質商法の予防対策など、幅広い金融教育を実施します。	金融広報委員会	再掲 56,62, 84
	48	消費者被害撲滅キャンペーン	悪質商法や特殊詐欺などによる被害を防止するため、5月の消費者月間を中心に、「消費者被害撲滅キャンペーン」として、消費者団体やスポーツ団体等と連携したイベントを通じて啓発活動を行います。	県民生活部くらし安全安心課	

資料1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
2 地域社会での消費者教育の推進	49	高齢者等の犯罪被害防止啓発事業	犯罪に対して弱い立場にある高齢者等に対して、特殊詐欺を始めとした各種犯罪の被害を防止するため、犯罪情勢に応じた効果的な広報啓発を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	50	青少年のインターネットの適正な利用に係る普及啓発等の推進（再掲）	岡山県青少年によるインターネットの適切な利用の推進に関する条例に基づき、関係機関と連携して、インターネットの適切な利用や、フィルタリングの活用など有害情報による青少年の被害防止を図るための知識の普及を図るとともに、携帯電話販売店等に対する立入調査を実施します。	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲18
	51	特殊詐欺被害防止対策の推進	関係機関等と連携した広報啓発や特殊詐欺被害防止ネットワークと連携した水際対策等を推進します。	警察本部生活安全企画課	
	52	悪質商法被害防止対策の推進	悪質商法等の被害防止のためのパンフレットを作成し広報啓発を行います。	警察本部生活環境課	再掲104
	53	障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業（再掲）	消費者トラブルの防止など、地域で障害のある人の安全安心な消費生活を支えるため、消費生活センターと関係団体・支援機関等との連携・協働の下に、障害特性に配慮した消費者教育教材の開発や講座等に取り組みながら、消費生活相談を含む幅広い支援ネットワークの構築を目指します。 知的障害のある人に配慮して開発した教材（「毎日の生活で困ったとき、どうすればいいのかな？（社会生活授業バック）」）を活用した効果的な講座等を実施するとともに、聴覚障害・視覚障害のある人に配慮した教材を活用した講座等を実施します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲15
54	見守り力アップ講座（再掲）	地域の高齢者や障害のある人を消費者被害防止の面から見守る人材を養成するため、民生委員やホームヘルパーなどの福祉関係者や消費者団体関係者等を対象として、最新の消費者被害に関する情報や見守りのポイント、また、関係者が効果的に連携する方法などを習得するための講座を実施して、地域の消費者被害への対応力の向上を図ります。	県民生活部くらし安全安心課	再掲14,17,74	
3 家庭での消費者教育の推進	55	消費者啓発セミナー（保護者向け）の実施（再掲）	学校の保護者会やPTA研修などに、要請に応じて県消費生活センターから講師を派遣し、ネットトラブルなど子どもの生活において、注意が必要なことと対処法などについての啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲5,40,46,61,65,69,71
	56	金融広報アドバイザーの派遣（再掲）	金融・経済、生活設計、生命保険など幅広い分野で活躍する「金融広報アドバイザー」を、要請に応じて、学校の保護者会やPTA研修などに派遣して、保護者向けに、子どもの金銭管理の身に付け方などについての講座を実施します。	金融広報委員会	再掲47,62,84
	57	青少年健全育成に向けた講師の派遣（再掲）	スマートフォンやインターネット問題に詳しい専門家を、小中学生の保護者等が参加する研修会や講演会に派遣して、具体的な対応策等についての理解の促進を図ります。	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲19,90
	58	非行防止教室（再掲）	スマートフォン等の使用に起因する犯罪被害から青少年を守るため、携帯電話事業者と協働して、小・中・高等学校等においてインターネットモラルの向上を目的とした非行防止教室を実施します。	警察本部少年課	再掲20,91
	59	「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)（再掲）	青少年の情報リテラシーの向上を図るため、「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)を県のホームページに掲載して、未成年者が携帯電話やスマートフォンを使用する場合の危険性や注意点などの情報を提供し、家庭等で、それらの適正な使用について考え・学べるよう支援しています。	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲21,92
	60	保護者等のスマホ・ネット問題への理解の促進（再掲）	「知っていますか？スマホ・ネットのこと」「我が家のスマホ・ネットルールづくり」「『スマホ』購入虎の巻」などの啓発リーフレットの活用により、保護者等のスマホ・ネット問題への理解を促進します。	教育庁生徒指導推進室	再掲22,94
4 職域での消費者教育の推進	61	消費者啓発セミナー（職場向け）の実施（再掲）	企業等からの要請に応じて、県消費生活センターから講師を派遣して、新入社員等を対象に、若年者が注意すべき消費者トラブルなどの啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲5,40,46,55,65,69,71

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
4 職域での消費者教育の推進	62	金融広報アドバイザーの派遣（再掲）	金融・経済、生活設計、生命保険など幅広い分野で活躍する「金融広報アドバイザー」を、企業等からの要請に応じて、新入社員等を対象とした研修会等に派遣して、金融商品の基礎知識、生活設計、悪質商法の予防対策などについての講座を実施します。	金融広報委員会	再掲 47,56, 84

【重点目標2】若年者への消費者教育の推進

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 成年年齢引下げに対応した消費者教育・啓発の強化	63	高等学校段階での消費者教育（再掲）	公民科（現代社会（令和4年度以降の入学学生は公共）、政治・経済）において、消費者に関する問題を指導するほか、家庭科において、消費生活の現状と課題や消費者の権利と責任、契約等の問題などを学習します。	教育庁高校教育課	再掲 38
	64	消費者教育における外部講師の活用（再掲）	中学校の社会科、技術・家庭科、総合的な学習の時間及び高等学校の公民科、家庭科、総合的な探究の時間を中心とした教科の授業において、さらに実践的な消費者教育を行う上で、外部講師の活用を図ります。	教育庁高校教育課・義務教育課	再掲 39
	65	消費者啓発セミナー（生徒・学生向け）の実施（再掲）	学校・大学等からの要請に応じて、県消費生活センターから講師を派遣して、生徒・学生等を対象に、契約の基礎知識や若者が遭いやすい消費者トラブルと対処法などについて啓発講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 5,40, 46,55, 61,69, 71
	66	「発達段階別消費者教育教材」を活用した授業等の推進（再掲）	幼児期から高校生期までの発達段階に応じて県が開発した消費者教育教材（7種）について、学校等と連携して、授業等での効果的な活用を図ることにより、実践的な消費者教育を推進します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 41,89, 96
	67	金融知力講座（学生向け）（再掲）	大学コンソーシアム岡山に所属する県内16大学の学生を対象に、「自立した生活者・消費者としてお金と向き合える力を習得する」ことを目的として開催する連続講座において、金融に関係する実践的な知識等を提供します。	金融広報委員会	再掲 42,83

【重点目標3】消費者教育を担う人材の育成

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上	68	県消費生活センターと連携した教員の研修機会の確保・充実	県消費生活センターが主催する教員向け消費者教育研修会への参加・活用や、県総合教育センターの研修講座等を県消費生活センターと連携して実施することなどにより、教員の消費者教育に関する研修機会の確保・充実を図ります。	教育庁義務教育課・高校教育課・総合教育センター 県民生活部消費生活センター	
	69	消費者啓発セミナー（教職員対象）の開催（再掲）	学校等の教職員の会合等に、要請に応じて県消費生活センターから講師を派遣し、児童・生徒が注意が必要な消費者トラブルと対処法や、消費者教育に役立つ内容で講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 5,40, 46,55, 61,65, 71
	70	消費者教育コーディネーターの配置（再掲）	消費者教育の拠点である県消費生活センターに、消費者教育コーディネーターを配置して、コーディネーターを中心に多様な主体と連携・協働して、ライフステージを通じた体系的な消費者教育を推進します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 34,73
2 大学における教職員の指導力の向上	71	消費者啓発セミナー（教職員対象）の開催（再掲）	大学等の教職員の会合等に、要請に応じて県消費生活センターから講師を派遣し、学生が注意が必要な消費者トラブルと対処法など、支援に役立つ内容の講座を実施します。	県民生活部消費生活センター	再掲 5,40, 46,55, 61,65, 69
3 地域人材の育成	72	消費者啓発セミナーボランティア講師の派遣・育成	県消費生活センターがボランティア講師として養成した個人・団体を、県内各地で行われる消費者啓発セミナーの講師として派遣して、消費者被害防止の講座を実施するとともに、ボランティア講師のレベルアップ等のための研修等を実施します。	県民生活部消費生活センター	

資料1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
3 地域人材の育成	73	消費者教育コーディネーターの配置（再掲）	消費者教育の拠点である県消費生活センターに、消費者教育コーディネーターを配置して、コーディネーターを中心に多様な主体と連携・協働して、ライフステージを通じた体系的な消費者教育を推進します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	再掲 34.70
	74	見守り力アップ講座（再掲）	地域の高齢者や障害のある人を消費者被害防止の面から見守る人材を養成するため、民生委員やホームヘルパーなどの福祉関係者や消費者団体関係者等を対象として、最新の消費者被害に関する情報や見守りのポイント、また、関係者が効果的に連携する方法などを習得するための講座を実施して、地域の消費者被害への対応力の向上を図ります。	県民生活部くらし安全安心課	再掲 14.17. 54

【重点目標4】他の関連する教育との連携

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 環境教育との連携	75	環境学習の推進（環境学習出前講座・おこやま環境学習プログラム集（WEB版））	県民や事業者、NPO等との連携・協働の下、体験型の環境学習の機会の充実を図るなど、より実践的かつ総合的・効果的な環境学習を推進します。 環境の保全に対する意識を高め、自ら考え行動できる人の育成を目指し、県と環境学習センター「アスエコ」では、環境団体との協働により、様々な「環境学習出前講座」を実施しています。 「おこやま環境学習プログラム集（WEB版）」において、出前講座などによる環境保全等に関する学習プログラムや体験プログラム、施設見学などの環境学習メニューを提供している県内施設などを紹介しています。	環境文化部新エネルギー・温暖化対策室	
	76	子どもの環境に対する意識の醸成（こどもエコクラブ・環境学習エコツアー）	次代を担う子どもたちの環境に対する意識の醸成を図るため、こどもエコクラブ（幼児から高校生までが大人のサポーターとともに環境保全について主体的に学び、活動するクラブ）の活動支援や、環境学習エコツアー（環境問題を身近な問題ととらえるには、現場に接することが重要であることから、資源循環を推進している先進的企業や廃棄物処理施設・新エネルギー関連施設等を訪問し、見学・体験するツアー）の実施などにより、環境学習を推進します。	環境文化部新エネルギー・温暖化対策室	
2 食育との連携	77	健康づくり普及事業	「健康づくりのための食生活指針」の基本を踏まえて、住民の健康づくりに対する意識を高め、望ましい食習慣の定着を促進するため、地域の特性に応じた事業を実施します。	保健福祉部健康推進課	
	78	食育ネクストステッププロジェクト	保健所・支所が中心となり、関係機関及び団体等と連携し、小・中学生を対象に、岡山県食の安全・食育推進計画に掲げる目標「朝食を毎日食べる者の割合100%」を達成するための事業を展開します。	保健福祉部健康推進課	
	79	地産地消の推進	「自分たちの住む地域で作られたものを、その地域で消費しよう」をキーワードに、生産者と消費者の相互理解を深め、安全で安心な県産農林水産物の安定供給と消費拡大をめざします。	農林水産部農村振興課	
	80	学校給食指導者等研修講座	学校給食と食育（食に関する指導）の意義と役割について認識を深め、安全で魅力ある学校給食及び学校給食指導の充実を目的に講習会を実施します。（隔年開催）	教育庁保健体育課	
3 金融教育との連携	81	岡山県金融・金銭教育協議会（教員向け）	金融・金銭教育の重要性やその進め方等について、講演、参加者による研究報告及び意見交換等を通じて理解を深めることにより、教育現場における金融・金銭教育の取組を支援します。	金融広報委員会	
	82	金融・金銭教育研究校	幼児・児童・生徒の発達段階に応じて、金融経済に関する正しい知識の習得（金融教育）や、金銭やものに対する健全な価値観の養成（金銭教育）を図るための教育を実践し、その効果的な方法を研究する幼稚園、小・中・高等学校を指定した上で、その取組をサポートします。	金融広報委員会	

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
3 金融教育との連携	83	金融知力講座（学生向け）（再掲）	大学コンソーシアム岡山に所属する県内16大学の学生を対象に、「自立した生活者・消費者としてお金と向き合える力を習得する」ことを目的として開催する連続講座において、金融に関する実践的な知識等を提供します。	金融広報委員会	再掲 42,67
	84	金融広報アドバイザーの派遣（再掲）	金融・経済、生活設計、生命保険など幅広い分野で活躍する「金融広報アドバイザー」を、要請に応じて、地域で開催される学習会や講演会等に派遣して、金融商品の基礎知識、生活設計、悪質商法の予防対策など、幅広い金融教育を実施します。	金融広報委員会	再掲 47,56, 62
	85	金融経済講演会（一般向け）	金融・経済に関する幅広いテーマでの講演会の開催により、県民が身近に金融・経済についての知識を得ることができる機会を提供します。	金融広報委員会	
	86	知るぼると塾（一般向け）	生活に密着した県民の関心が高い金融分野のテーマにより、連続講座を開催して、暮らしに役立つ生活情報を提供します。	金融広報委員会	
	87	消費生活展等での金融に関するアドバイス等（一般向け）	行政や消費者団体が実施する「消費生活展」等に出展して、金融広報アドバイザーが、直に住民に対して、生活設計や金融トラブル等に関するアドバイスや情報提供を行います。	金融広報委員会	
4 情報教育との連携	88	学校教育における情報教育	学校教育における情報教育は、小学校では各教科等で横断的に、中学校では技術・家庭科を中心に、高等学校では、情報科を中心に、情報モラルや情報セキュリティ等に関する内容を含め、「情報活用能力」の育成を目指して実施しています。	教育庁義務教育課・高校教育課	
	89	「発達段階別消費者教育教材」を活用した授業等の推進（再掲）	県が開発した発達段階別消費者教育教材のうち「情報モラル」や「情報発信者の責任」等をテーマにした教材（「写真をSNSにアップしていいですか？」「その書込み大丈夫？」）の学校等での効果的な活用を図ります。	県民生活部消費生活センター 教育庁	再掲 41,66, 96
	90	青少年健全育成に向けた講師の派遣（再掲）	スマートフォンやインターネット問題に詳しい専門家を、小中学生の保護者等が参加する研修会や講演会に派遣して、具体的な対応策等についての理解の促進を図ります。	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲 19,57
	91	非行防止教室（再掲）	スマートフォン等の使用に起因する犯罪被害から青少年を守るため、携帯電話事業者と協働して、小・中・高等学校等においてインターネットモラルの向上を目的とした非行防止教室を実施します。	警察本部少年課	再掲 20,58
	92	「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)（再掲）	青少年の情報リテラシーの向上を図るため、「ケータイ・スマホの正しい使い方」(WEBサイト)を県のホームページに掲載して、未成年者が携帯電話やスマートフォンを使用する場合の危険性や注意点などの情報を提供し、家庭等で、それらの適正な使用について考え・学べるよう支援しています。	県民生活部男女共同参画青少年課	再掲 21,59
	93	情報モラル指導の推進	情報モラル指導の推進を図るため、県総合教育センターで研修講座を実施し、スマホ・ネット問題への対応など、情報モラル指導の取組を推進します。	教育庁総合教育センター	
	94	保護者等のスマホ・ネット問題への理解の促進（再掲）	「知っていますか？スマホ・ネットのこと」「我が家のスマホ・ネットルールづくり」「[スマホ]購入虎の巻」などの啓発リーフレットの活用により、保護者等のスマホ・ネット問題への理解を促進します。	教育庁生徒指導推進室	再掲 22,60
	95	OKAYAMAスマホサミット	子どもたち自身がスマートフォンやインターネットの使い方について考え、主体的な活動によるルールづくりなどの取組を進めるために、平成26年度から毎年度、「OKAYAMAスマホサミット」を開催しており、平成30年度からは、中学生・高校生に加え、小学生や保護者にも対象を広げて実施しています。（コロナにより、R2は開催中止）	教育庁生徒指導推進室	

資料1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
5 その他の関連する教育との連携	96	(法教育との連携) 「発達段階別消費者教育教材」を活用した授業等の推進（再掲）	県が開発した発達段階別消費者教育教材のうち「契約」等をテーマにした教材（「契約」「どこまで売買は認められるの？」）の学校等での効果的な活用を図ります。	"県民生活部消費生活センター 教育庁"	再掲 41,66, 89
	97	(国際理解教育との連携) 国際理解教育と連携した消費者教育	小学校段階では、小学校学習指導要領に基づき、例えば、社会科において、国際社会に生きる平和で民主的な国家・社会の形成者として必要な公民的資質の基礎を養います。 中学校段階では、中学校学習指導要領に基づき、例えば、社会科において、持続可能な社会を形成するという観点から、私たちがよりよい社会を築いていくために解決すべき課題を探究するなどの学習を行います。	教育庁義務教育課	

【重点目標5】消費生活に関する啓発・情報提供

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 消費生活に関する啓発・情報提供の充実	98	生活情報サロンでの情報提供（再掲）	県消費生活センター内の生活情報サロンに、消費者教育情報コーナーやビデオ・DVDライブラリーを設けて、各種の情報提供を行うとともに、リーフレット・教材・パネル等の提供や貸出等を行います。	県民生活部消費生活センター	再掲 8
	99	消費生活情報誌の発行	県消費生活センターが発行する情報誌「センターからのお便り」により、最新の消費者トラブル事例や注意喚起、消費者教育に関する教材等の情報などの提供を行います。（年4回発行）	県民生活部消費生活センター	
	100	消費者啓発用資料等の作成・配布	県消費生活センター等での消費生活相談の状況等を踏まえ、消費者被害防止等に役立つ啓発用パンフレット等を作成・配布します。 ・知っておきたい契約・取引の基礎知識 ・消費者トラブル対処法 ・笑顔でくらす虎の巻 被害にあわない対応策教えます ・高齢者のための「元気に笑顔でくらす～虎の巻～」 ・医療サービスうける前に確認しよう ～私たちは医療消費者～ 他	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	
	101	新聞等による情報提供	新聞の定期掲載枠等を活用して、消費者被害防止等に役立つ情報を提供します。	県民生活部消費生活センター	
	102	ホームページ等による情報提供	県消費生活センターや各部門のホームページ等により、安全・安心な消費生活に必要な情報や消費者教育の推進に役立つ情報などを幅広く提供します。	県民生活部消費生活センター 他	
	103	ソーシャルメディアによる情報提供	県消費生活センターが、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）により、消費者の安全安心の確保のための注意喚起や消費者施策に関する様々な情報をタイムリーに情報提供します。	県民生活部消費生活センター	
	104	悪質商法被害防止対策の推進（再掲）	悪質商法等の被害防止のためのパンフレットを作成し広報啓発を行います。	警察本部生活環境課	再掲 52
	105	インターネット上のトラブル対処法	インターネット上のトラブル対処法を分かりやすく広報するため、実際の相談事例を踏まえた「サイバー瓦版」等の広報資料の発行、ウイルス感染やサポート詐欺を疑似体験できるサイバー犯罪体験型コンテンツによるセミナーをあらゆる団体を対象として実施します。	警察本部 サイバー犯罪対策課	
106	「ライフステージに応じた消費者教育の取組・資源マップ」による情報の共有	消費者庁が作成した「消費者教育の体系イメージマップ」（自立した消費者になるために、幼児期から高齢期までのライフステージを通じて、対象領域ごとに、どのような時期に、どのような内容を身に付けていくことが求められるのかについて一覧できるようにしたもの）の枠組みに基づき作成した「ライフステージに応じた消費者教育の取組・資源マップ（岡山県版）」（対象領域ごと、ライフステージごとに、本県における消費者教育の取組や、活用できるWEBなどの情報源や教材・講座等の教育資源等を整理したもの）により、消費者教育の担い手等における情報の共有を促進します。	県民生活部くらし安全安心課		

基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援

【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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 エシカル消費（倫理的消費）の普及啓発	107	講座・イベント等を通じた意識醸成	県内各地で実施する講座・イベント等の機会を通じて、「人や社会、環境に配慮した消費者行動の重要性」などについての意識醸成を図ります。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	
	108	啓発リーフレット等を活用した意識醸成	「消費者市民社会」について紹介したリーフレット等を作成・活用して、「人や社会、環境に配慮した消費者行動の重要性」などについての意識醸成を図ります。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	
2 「もったいない」運動の推進	109	「おかやま・もったいない運動」の推進	「もったいない」をキーワードとして、「ごみを減らす（リデュース）」「再使用する（リユース）」「再生利用する（リサイクル）」という取組である「3R」について、県民一人ひとりの意識改革と実践行動を促すため、各種イベントの開催などにより、「おかやま・もったいない運動」を推進します。	環境文化部循環型社会推進課	
	110	「エコ製品」の認定と利用促進	「岡山県循環型社会形成推進条例」に基づき、循環型社会の形成に資する製品を「岡山県エコ製品」として認定・公表し、これらの利用促進を図ります。	環境文化部循環型社会推進課	
3 地球温暖化防止対策の推進	111	エコドライブの推進	やさしい発進を心掛けたり、アイドリングストップや、急加速をしないなどの実践に努める運転者をエコドライブ宣言者として登録し、環境にやさしい自動車運転の推進を図ります。	環境文化部環境企画課	
	112	低公害車の普及促進	自動車からの大気汚染物質や二酸化炭素の排出量の削減を図るため、低公害車の普及を促進します。	環境文化部環境管理課	
	113	公共交通の利用促進	生活交通の維持・確保に加え、環境負荷の小さい交通手段への転換を図る観点から、「公共交通利用の日」（毎月最終金曜日）や、バス事業者や鉄道事業者で実施されているパーク・アンド・ライドなど、公共交通の利用促進に向けた広報・啓発活動に取り組みます。	県民生活部県民生活交通課	
	114	アースキーパーメンバーシップ事業の推進	自ら省エネ等による環境負荷低減に向けた目標を定め取り組む県民・事業所をアースキーパーメンバーシップ会員として募集・登録し、地球温暖化防止活動推進センター等が会員の活動を支援します。	環境文化部新エネルギー・温暖化対策室	
4 食品ロス削減の推進	115	食品ロス削減月間キャンペーン事業	食品ロス削減月間の10月を中心にキャンペーンを実施し、県民の食品ロスに対する理解と実践的な取組を促進します。	環境文化部循環型社会推進課	
	116	「30・10運動」の全県的な展開	会食時の食べ残しを減らす「30・10運動」（最初の30分、最後の10分は食事を楽しみ、食べ残しを減らす運動）を、季節ごとのキャンペーン等を通じて全県的に展開します。	環境文化部循環型社会推進課	
	117	地域を学んでのこさず食べよう事業	大学生が、地域の食材・食品の生産過程やそれらが生まれてくる地域の土壌・気候・風土等をフィールドワークで調査・研究した上で、それらを取りまとめた教材を作成し、小学校で出前講座等を行うことで、地域の誇りや「もったいない」の気持ちを育みます。	環境文化部循環型社会推進課	
	118	食品ロス・家庭ごみ削減ヒント集の作成・活用	家庭で取り組める食品ロス削減の方策（ポイントとなる「買いすぎず」「使いきる」「食べきる」の3つの切り口による具体的なアクション）を提示する小冊子により県民の取組を促進します。	環境文化部循環型社会推進課	

【重点目標2】消費者の組織活動の促進

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 消費者団体の活動の促進	119	消費者団体の活動支援	地域における消費者運動を促進するため、消費生活関連事業の調査研究や啓発事業等を通じて、消費者団体の育成と活動の支援を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	120	適格消費者団体の活動支援	関係機関との情報交換やネットワーク形成活動、専門家等との連携による相談事業等への参加を促すとともに、「消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」に基づく情報提供等を行うなど、消費者団体訴訟制度の担い手としての活動を支援します。	県民生活部くらし安全安心課・消費生活センター	
	121	生活協同組合の育成・指導	消費生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく検査等を通じて組合の育成・指導を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	122	消費者啓発グループ等の育成・支援	消費者啓発セミナーボランティア講師等として活動する消費者啓発グループ等を育成・支援するため、講座等を開催する。	県民生活部消費生活センター	
	123	特定非営利活動法人等の運営力強化のための支援	消費者問題等に取り組む特定非営利活動法人等に対して、必要な情報提供など、活動を支援します。	県民生活部県民生活交通課	
2 消費者団体の交流・連携の促進	124	きらめきプラザの活用等による消費者団体の交流・連携の促進	地域において、消費者教育や消費生活の向上のために、主体的に様々な取組を行っている消費者団体が、一層有効に活動できるよう、きらめきプラザや県消費生活センターを活用して、消費者団体相互の交流を支援します。	県民生活部消費生活センター	

【重点施策3】消費者の意見の反映

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 消費者と行政との連携	125	岡山県消費生活懇談会の運営	県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者、学識経験者、生産・流通関係者、教育関係者の委員で組織する消費生活懇談会において、消費生活行政に関する重要事項について調査審議を行います。 なお、当懇談会は、消費者教育推進地域協議会を兼ねています。	県民生活部くらし安全安心課	
	126	知事への申出制度の運用	消費生活条例に違反する事業者の事業活動により、相当多数の消費者の利益が侵害されているなどとして知事に申出があった場合、必要な調査を行った上で、その申出の内容が事実である場合は、必要な措置をとります。	県民生活部くらし安全安心課	

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 1】 規格・表示等の適正化

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 規格・表示・計量等の適正化	127	家庭用品の規格及び品質表示に関する指導監視	「家庭用品品質表示法」に基づき、一般消費者が日常生活使用する家庭用品の表示事項の有無について、立入検査など指導監視を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	128	不当景品類・不当表示等に関する指導監視	景品表示法に基づき、過大な景品類の提供や虚偽・誇大な表示等の不当な顧客誘引行為について指導監視を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	129	商品量目に関する検査指導	適正な計量により消費者利益を確保するため、「計量法」に基づき、商品量目について検査指導を行います。	産業労働部産業企画課	
	130	食品表示制度周知啓発事業	現在の食品表示ルールを事業者に正しく理解していただくために、事業者向けの講習会を開催します。	県民生活部くらし安全安心課	

【重点目標 2】 取引における公正・公平の確保

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 適正な事業活動の促進	131	特定商取引法等に基づく事業者に対する指導監視	取引の公正と消費者の利益保護を図るため、特定商取引法等に基づき、不適正な取引行為等を行う事業者の指導監視を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	132	医療機関の人員・設備等に関する指導監視	適正な医療を確保するため、医療法に基づき、県内の病院、診療所に対して、医療従事者の確保、施設の構造設備等について、立入検査等により指導を行います。	保健福祉部医療推進課	
	133	介護保険法に基づく指導監督	適正な介護サービス等を確保するため、介護保険法に基づき、事業者に対する指導監督を行います。	保健福祉部保健福祉課指導監督室	
	134	貸金業者に対する指導監督	貸金業者の業務の適正化を図り、資金需要者等の利益の保護を図るため、貸金業法に基づき、貸金業者等の指導監督を行います。	産業労働部経営支援課	
	135	旅行業法に基づく事業者に対する指導監督	旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、旅行業法に基づき、旅行者等の指導監督を行います。	産業労働部観光課	
	136	建設業者に対する指導監督	建設業を営む者の資質の向上、建設工事の請負契約の適正化等を図ることにより、建設工事の適正な施工を確保し、発注者を保護するとともに建設業の健全な発展を促進するため、建設業者に対する指導監督を行います。	土木部監理課	
	137	建設工事紛争審査会による紛争の処理	建設工事の請負契約に係る紛争の解決を図るため、建設業法に基づき、岡山県建設工事紛争審査会に関する事務を処理します。	土木部監理課	
	138	宅地建物取引業法に基づく指導監督	宅地建物取引業の適正な運営と取引の公正を確保し、消費者利益の保護と宅地建物取引の流通の円滑化を図るため、宅地建物取引業法に基づき、宅地建物取引業者及び宅地建物取引士の指導監督を行います。	土木部建築指導課	
2 悪質な事業者の取締り	139	特定商取引法等に基づく悪質事業者の処分・公表	特定商取引法等に違反する取引行為等を行った事業者に対して、指示・業務停止等の処分を行うとともにその旨の公表を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
	140	悪質商法事犯の取締り等	悪質商法を行う業者や悪質な貸金業者等に対する厳正かつ迅速な取締りを行うことにより、消費者の被害拡大防止に努めます。	警察本部生活環境課	

【重点目標3】 公正な価格の形成

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 価格・需給動向の監視	141	生活必需品の価格の監視	不適正な価格形成により、消費者が不利益を被ることのないよう、必要に応じて価格調査等を行うなど、生活必需品の価格監視を行います。	県民生活部くらし安全安心課	
2 物価情報の提供	142	消費者物価指数の提供	総務省統計局が公表している「消費者物価指数」に基づき、毎月、ホームページ等により「岡山市消費者物価指数」を情報提供します。	総合政策局統計分析課	

【重点目標4】 生活必需品の安定供給

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 生鮮食品の安定供給	143	肉豚価格安定事業	「標準的販売価格」が「標準的生産費」を下回った場合に交付金を交付し、養豚農家の経営安定を図るとともに、消費者への食肉の安定供給を図ります。	農林水産部畜産課	
	144	肉用牛肥育経営安定特別対策事業	「標準的販売価格」が「標準的生産費」を下回った場合に交付金を交付し、肉用牛肥育農家の経営安定を図るとともに、消費者への食肉の安定供給を図ります。	農林水産部畜産課	
	145	鶏卵価格安定対策事業	鶏卵価格の変動により生じる鶏卵生産者の損失を補填することにより、鶏卵の生産及び価格の安定を図り、消費者への鶏卵の安定供給を図ります。	農林水産部畜産課	
	146	野菜価格安定制度	「野菜生産出荷安定法」に基づき、主要な野菜の価格低落があった場合に一定割合の補給金を交付し、農家経営に及ぼす影響を緩和するとともに、消費者への野菜の安定供給を図ります。	農林水産部農産課	
2 大規模災害時等における生活物資等の確保	147	生活必需品の確保	岡山流通情報懇話会、コンビニエンスストア等と締結している「災害発生時における生活必需品等の物資の調達に関する協定」に基づき、災害発生時における被災者の生活の安定を図るため、生活必需品等の確保を図ります。	産業労働部産業企画課	
	148	救急医薬品等の確保	「災害時における救急医薬品等の確保・供給等に関する協定」及び「災害時における救急衛生材料等の確保・供給等に関する協定」を締結し、災害発生時における救急医薬品、衛生材料等の確保を図ります。 また、「新型インフルエンザ発生時における抗インフルエンザウイルス薬の供給等に関する協定」を締結し、パンデミック時における抗インフルエンザウイルス薬の安定供給を図ります。	保健福祉部医薬安全課	
	149	L P ガスの確保	「L P ガスの調達に関する協定」を締結し、災害発生時における緊急用L P ガスの確保を図ります。	消防保安課	

基本目標V 安全・安心な商品・サービスの確保

【重点目標1】生産から消費に至る一貫した食の安全確保

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 生産段階での食の安全確保	150	GAPの導入推進	食品安全、環境保全、労働安全等を確保するための農業生産の工程管理手法であるGAPについて、導入産地数の拡大を図るとともに、GAPの制度や事例を紹介する研修会の開催など、取組内容のレベルアップに向けた技術指導の支援を行います。	農林水産部農産課	
	151	農薬の安全、適正使用の指導	現場における指導的な立場にある者等を対象に「農薬管理指導員」の認定研修会を実施し、農薬の適正使用を徹底します。また、農業者、防除業者等に対し農薬使用基準の遵守、飛散防止対策を徹底するとともに、農薬危害防止運動の実施、主要病害虫の発生状況把握や発生予察情報に基づく効率的な防除を進め、農薬の流通・使用における適正な取扱いを図ります。	農林水産部農産課	
	152	環境保全型農業の推進	全国に先駆けて、昭和63年度に化学肥料・農薬（天敵を除く）を一切使わない「おかやま有機無農薬農産物」の認証制度を創設するとともに、慣行栽培に比べて化学肥料・農薬を5割以上低減する「特別栽培農産物」や概ね3割低減する「エコファーマー」など、環境保全型農業の推進に取り組んでいます。	農林水産部農産課	
	153	養殖衛生管理体制の整備	養殖業者に対して、魚類防疫講習会や養殖場への定期パトロール等により水産用医薬品の適正使用の指導をします。また、出荷前の養殖魚の医薬品残留検査等を行います。	農林水産部水産課	
	154	貝毒発生モニタリング調査	各漁場の貝毒原因プランクトンの発生状況を確認するとともに、カキ、アサリを対象にした貝毒検査を行います。貝毒原因プランクトン及び貝毒が一定基準を超えた場合は、消費者への注意喚起や生産者に対する出荷自粛等を指導します。	農林水産部水産課	
	155	カキのノロウイルスモニタリング調査	漁場ごとに定期的にノロウイルス検査を実施する漁協等に対して支援を行います。ノロウイルスが検出された場合は関係機関へ注意喚起を行い、生食用出荷を自粛するよう指導します。	農林水産部水産課	
	156	生産段階からと畜段階におけるBSE対策	牛の肉骨粉を原料とする飼料が家畜に与えられることのないように飼料製造会社や畜産農家等への監視指導を行うとともに、と畜場における特定部位の除去を徹底します。	農林水産部畜産課 保健福祉部生活衛生課	
	157	高病原性鳥インフルエンザ防疫対策	養鶏農場に対しては、定期的な立入検査や衛生対策の指導を継続することにより、発生防止に努めるとともに、鳥インフルエンザウイルスのモニタリング検査を実施し、早期発見に努めます。また、発生時を想定した対応訓練を実施し、迅速な蔓延防止を行います。	農林水産部畜産課	
	158	と畜場における枝肉等の汚染防止対策	と畜場へのHACCPの導入を支援するとともに、と畜作業員の衛生意識の向上を図り、枝肉等が腸管出血性大腸菌等に汚染されないよう防止対策の徹底について指導します。	保健福祉部生活衛生課	
	159	食鳥処理場における食鳥と体の汚染低減対策	各処理場における食鳥と体（と殺し羽毛を除去したもの）のカンピロバクター汚染の実態を把握し、HACCPの導入支援を進め、食鳥と体のカンピロバクター汚染の低減対策を実施します。	保健福祉部生活衛生課	
2 製造から販売段階での食の安全確保	160	一般的な食中毒対策	食品の調理・製造等を行う事業者に対し、施設の衛生管理、従事者の健康管理、手洗いの徹底、食材等の温度管理、加熱調理を行う際の十分な加熱、二次汚染の防止等、食中毒を予防するための指導を行います。	保健福祉部生活衛生課	

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
2 製造から販売段階での食の安全確保	161	リスクの高い食中毒対策	腸管出血性大腸菌など重篤な健康危害が生じる食中毒や、カンピロバクター・ノロウイルスなど発生頻度の高い食中毒の対策として、監視指導等を徹底します。 牛レバー、豚肉、豚内臓の生食用としての提供を禁止し、鶏刺し、鶏生レバー等の生食用としての提供の自粛を指導します。	保健福祉部生活衛生課	
	162	その他の原因による食中毒対策	食中毒予防の三原則が当てはまる細菌性食中毒については夏期を中心に食品関連事業者や消費者に対し啓発を行います。寄生虫や自然毒に対する食中毒については、対象者を明確にして効果的な啓発を行います。	保健福祉部生活衛生課	
	163	食中毒注意報の発令	夏季における気象条件や冬季における感染症の発症状況が基準を超えた場合は、食中毒注意報を発令し、食中毒予防の注意喚起を行います。	保健福祉部生活衛生課	
	164	試験検査の実施	県内のスーパー等に流通している食品が基準や規格、衛生規範に適合しているか、過去のデータ等を踏まえた計画的かつ効果的な検査を実施することにより、不良食品の発見、排除に努めます。 また、製造者に対しても、定期的に検査を実施し、基準や規格、衛生規範に適合した食品が製造されているか確認します。	保健福祉部生活衛生課	
	165	HACCP導入の支援	飲食店等の中小規模の食品等事業者に対して、HACCPの制度化に伴う衛生管理計画の策定について支援を行います。また、HACCP導入に必要な基礎知識の普及や危害分析の実践などの研修会等を行います。	保健福祉部生活衛生課	
	166	栄養教諭・学校栄養職員研修講座	学校給食用食材の適切な品質管理や衛生管理及び調理方法等について認識を深めるとともに、栄養教諭、学校栄養職員の資質及び技能向上を図ることを目的として実施します。	教育庁保健体育課	
	167	食品表示法の周知及び相談対応	表示を行う事業者に対し、講習会の開催やパンフレットの配布を通じ、食品表示法の食品表示制度を周知するとともに、事業者からの相談には各担当課が窓口となって対応します。	県民生活部 保健福祉部 農林水産部	
	168	表示を行う事業者への監視指導	定期的に製造施設や販売店へ立入を行い、適正な表示が行われているか、表示ミスや表示漏れを起こさない管理体制を整備しているかなどを確認します。また、原産地表示の偽装などの通報等に対しては、関係機関と連携し必要な調査を行い、事実関係に基づいて厳正に対処します。	県民生活部 保健福祉部 農林水産部	
	169	試験検査による表示の点検	県内のスーパー等に流通している食品については、販売店での目視による点検だけでなく、検査によって添加物、アレルギー物質、遺伝子組換え食品の表示が適正に行われているか確認します。	保健福祉部生活衛生課	
	170	米トレーサビリティ法に基づく米穀の適正流通の監視指導	米トレーサビリティ法では、米穀事業者に対して、米穀等の取引などに係る情報の記録及び産地情報の伝達を義務付けており、米穀等の適正な流通が図られるよう監視指導します。	農林水産部農産課 県民生活部くらし安全安心課	
	171	健康食品等の監視指導	健康食品の製造・輸入・販売業者に対する監視指導を強化し、無承認・無許可医薬品の一掃と健康食品の安全確保を図ります。 医薬品成分が含まれる可能性が考えられる痩身・強壮の効果を期待させる健康食品について、国の委託事業で実施している買上検査に加え、県独自の買上検査を実施し、医薬品成分を含有した健康食品の排除に努めます。	保健福祉部医薬安全課	
	172	医薬品的な効能効果を標榜した健康食品等への対応	健康食品販売店舗における医薬品的な効能効果を標榜した店頭表示や広告の監視、事業者からの個別相談や県民等からの通報対応により、不適切な表示や広告の改善を指導します。	保健福祉部医薬安全課	

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
2 製造から販売段階での食の安全確保	173	有害物質の汚染実態調査	食品中に残留する農薬、動物用医薬品や食品中の有害物質の汚染実態調査を継続して実施します。	保健福祉部生活衛生課	
	174	食品衛生責任者養成講習会	食品衛生責任者を対象とした講習会の開催・講師派遣により、営業者等の食品の衛生管理や食品衛生法に関する意識・知識のレベルアップを図ります。	保健福祉部生活衛生課	
3 消費段階での食の安全確保	175	食の安全相談窓口での対応	保健所等に設置している窓口について、県民へ周知するとともに、県民からの相談や問合せには丁寧に対応し、県民の安心につなげます。	保健福祉部生活衛生課	
	176	健康危害の申出への対応	食品等によって健康危害を受けた等の申出を受けた場合は、速やかに調査を行い、被害の拡大防止措置を講じるなど適切に対応して不安が広がらないようにします。	保健福祉部生活衛生課	
	177	食品表示110番での対応	食品表示の一層の適正化を図るために設置している「食品表示110番」では、県民からの食品表示に関する様々な問合せや偽装表示など表示に関する情報を受付けます。	県民生活部くらし安全安心課	
	178	食品の回収等の情報の公表	自主回収の着手情報や他自治体で発生した事件、事故に関係する食品が県内に流通している場合などは、県民に必要な情報を迅速に公表し、健康危害の発生防止に努めます。	保健福祉部生活衛生課	
	179	食の安全を揺るがす事態に対する正確な情報の公表	食の安全に係る事件や事故の情報を探知した場合は、迅速に対応し、県民に対し正確な情報を伝えることで、健康危害の発生や拡大の防止に努めます。 さらに、正しい理解が進むことで、風評被害の発生も避けられるため、食の安心に与える影響を最小限に抑えることができます。	県民生活部 農林水産部 保健福祉部	
	180	「見える化」教材を活用した衛生知識の普及啓発	手洗いチェッカーを用いた手洗い体験など、参加者が普段見えないものを「見える化」し、体験できる教材や媒体を用いた講習会を実施し、衛生知識の普及啓発を行います。	保健福祉部生活衛生課	
181	食の安全に関する知識の普及啓発	肉の生食や自然毒による食中毒の危険性、添加物や農薬の適正使用など安全への取組など、食に関する科学的根拠に基づいた理論や知識、最新データ等を活用し、衛生講習会等の場で普及啓発に努め、県民の正しいリスク認識につなげます。	保健福祉部生活衛生課		

【重点目標2】商品（食品以外）・サービスの安全性の確保

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 家庭用品等の安全性の確保	182	消費生活用製品の販売業者に対する指導監視	「消費生活用製品安全法」に基づき、特定製品（一般消費者の生命又は身体に対して、特に危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品）に係る技術基準適合マークの表示義務や特定保守製品（長期間の使用に伴い生ずる劣化により安全上支障が生じ、特に重大な危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品）に係る表示義務・説明義務等に関して、販売事業者に対する立入検査等を実施し、消費者の生命・身体に対する危害の防止を図ります。	県民生活部くらし安全安心課	
	183	電気用品の販売業者に対する指導監視	「電気用品安全法」に基づき、電気製品による災害等の発生を防止するため、電気用品販売事業者への立入検査を行い、粗悪な電気製品の販売を規制します。	消防保安課	
	184	液化石油ガスの販売業者に対する指導監視	一般消費家庭の事故防止を図るため、販売事業者に対し、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」の適正な運用を通じ、法令遵守の徹底を指導するとともに、液化石油ガス消費者保安対策を推進します。	消防保安課	

資料1 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 家庭用品等の安全性の確保	185	有害物質を含有する家庭用品の安全対策	「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」に基づき、基準の定められている家庭用品（繊維製品、家庭用化学製品等）について試買検査を実施します。	保健福祉部生活衛生課	
2 医薬品等の安全性の確保	186	医薬品等の製造販売業者等に対する指導監視	医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の品質、有効性及び安全性を確保するため、製造から流通、市販後に至る一連の流れの中で、これら製造販売業者等に対する重点的な指導監視を行います。	保健福祉部医薬安全課	
	187	毒物劇物の製造業者等に対する指導監視	毒物劇物による保健衛生上の危害を防止するため、これら製造業者等に対し、毒物劇物の適正保管等について指導監視を行います。	保健福祉部医薬安全課	
3 サービスの安全性の確保	188	生活衛生営業施設の指導監視	関係法令に基づき、生活衛生営業施設（理容・美容・クリーニング・旅館・興業場・公衆浴場）の施設管理や衛生管理など日常管理について、指導監視を実施します。	保健福祉部生活衛生課	
4 住宅の安全性の確保	189	岡山県建築物耐震診断等事業（木造住宅耐震診断事業等）による耐震化の促進	岡山県木造住宅耐震診断マニュアル等による適正な住宅の耐震診断を実施し、それに基づく改修の促進を図ります。 木造住宅等の耐震診断（現況診断、補強計画）及び耐震改修への市町村補助事業に対し、その費用の一部を助成します。	土木部建築指導課	
	190	住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保制度等の普及・啓発	新築住宅の供給に当たっては、消費者が安心して住宅を取得できるよう、住宅性能を等級や数値で表した住宅性能表示制度や住宅事業者へ保険への加入又は保証金の供託を義務付けた住宅瑕疵担保制度の情報提供に努めるとともに、事業者に対する適切な指導を行います。	土木部住宅課	
	191	室内空気汚染物質相談の実施	住居環境に関する知識の普及啓発、情報提供等を目的とし、「室内空気汚染物質対策実務マニュアル」に従い、アスベスト等を含む県民からの住居環境に関する相談に対して、情報提供、助言等を行います。	保健福祉部生活衛生課	
	192	高齢者在宅生活支援助成の実施	高齢者の居宅における日常生活を容易にするとともに、介護者の負担を軽減するため、住宅を高齢者等の居住に適するよう改造する場合の市町村補助事業に対し、その費用の一部を助成します。（政令市、中核市除く。）	保健福祉部長寿社会課	
	193	道路、住宅等の防犯指針の普及促進	平成19年3月に策定した「犯罪の防止に配慮した道路、公園、自動車駐車場及び自転車等駐車場の構造、設備等に関する指針」及び「犯罪の防止に配慮した住宅の構造、設備等に関する指針」の普及を促進し、犯罪の発生しにくい社会環境の整備を図ります。	県民生活部くらし安全安心課	

【重点目標3】安心の定着に向けた信頼の確立

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 情報の提供	194	ホームページ等による食の安全に関する情報提供の充実	食の安全に関して、ホームページの掲載内容を充実させ、ラジオ等の広報番組、広報紙、街頭キャンペーン（スーパー等でのチラシ配布、広報車巡回）など様々な情報発信手段を用いて、効果的に情報を提供します。	保健福祉部生活衛生課	
	195	ホームページ「健康おかやま21」の充実	県の健康増進計画である「第2次健康おかやま21セカンドステージ」を広く県民に普及するために開設したホームページの充実を図ります。	保健福祉部健康推進課	
	196	「栄養成分表示の店」登録事業	飲食店で提供しているメニュー（献立）のうち、利用頻度の高いもの5つ程度について、エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物、食塩相当量の量を表示する店舗の登録を行い、食を通じた健康づくりを推進します。	保健福祉部健康推進課	

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署	備考
1 情報の提供	197	薬事衛生知識の普及啓発及び医薬品等の情報伝達	「薬と健康の週間」を中心に岡山県薬剤師会等と協力して薬事衛生知識の普及啓発を図るとともに、県薬剤師会「薬事情報センター」を通じて、薬に関する問い合わせに応じています。	保健福祉部医薬安全課	
	198	介護サービス情報公表システムでの情報公開	介護サービス情報公表システムを活用して、県民に対して介護サービス事業所等の情報提供を行っています。	保健福祉部保健福祉課指導監査室	
	199	食の安全サポーターへの情報提供等	食の安全サポーター（※）登録団体等へ、県から食の安全・安心情報を提供します。サポーターは、所属の組織内で情報を共有することで、正しい知識の習得や理解を深めます。 ※県民へ食に関する正しい知識や理解を深めるため、自主的に活動する企業（団体）として、登録された企業（団体）	保健福祉部生活衛生課	
2 相互理解の促進	200	リスクコミュニケーション事業の実施	リスクコミュニケーション事業を国の機関と連携して実施するとともに、リスクコミュニケーター提案型の活動に対する支援を行います。テーマについては、県民意識調査を参考にするなど、効果的に取り組みます。	保健福祉部生活衛生課	
	201	リスクコミュニケーションの場や機会の提供等と地域への波及	関係者が食の安全確保の取組について情報提供や意見交換するための場や機会の提供、リスクコミュニケーション活動を行う者に対する支援を行います。 また、意見交換会等の参加者からその周囲の方へリスクコミュニケーションの輪が広がるよう働きかけや資料の提供等の取組を行います。	保健福祉部生活衛生課	
	202	リスクコミュニケーションに係る食品関連事業者等の支援	食品関連事業者が、自らリスクコミュニケーションを進めるよう促します。また、食品関連事業者、消費者団体等が主体的にリスクコミュニケーションに取り組めるよう、食の安全・安心に関する資料や情報を提供するなどの支援を行います。	保健福祉部生活衛生課	

＜資料2＞消費者教育の体系イメージマップ

		幼児期	小学生期	中学生期
重点領域	各期の特徴	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期
	消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解 おつかいや買い物に関心を持つ	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう
商品等の安全	持続可能な消費の実践	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかかわりに気づき、物の使い方などを工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう
	消費者の参画・協働	協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう
	商品安全の理解と危険を回避する能力	くらしの中の危険や、ものの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう
生活の管理と契約	トラブル対応能力	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう
	選択し、契約することへの理解と考える態度	約束やきまりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう 約束やきまりの大切さを知り、考えよう	商品を適切に選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう
	生活を設計・管理する能力	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう お小遣いを考えて使おう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう 買い物や貯金を計画的にしよう
情報とメディア	情報の収集・処理・発信能力	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の仕方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう
	情報社会のルールや情報モラルの理解	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう
	消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ」「どうして」を考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について

(2013年1月 消費者庁「消費者教育推進のための体系的プログラム研究会」作成)

高校生期	成人期			Ver.1.0
	特に若者	成人一般	特に高齢者	
生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期	
生産・流通・消費・廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考える習慣を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう	
持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう	
身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう	
安全で危険の少ない暮らしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ない暮らし方をする習慣を付けよう	安全で危険の少ない暮らしと消費社会をつくろう	安全で危険の少ない暮らしの大切さを伝え合おう	
トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくろう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう	
適切な意思決定に基づいて行動しよう 契約とそのルールを活用について理解しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう	
主体的に生活設計を立ててみよう 生涯を見通した生活経済の管理や計画を考えよう	生涯を見通した計画的な暮らしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的な暮らしをしよう	生活環境の変化に対応し支え合いながら生活を管理しよう	
情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用するくらしをしよう	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう	
望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう	
消費生活情報を評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう	

体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

<資料3>

岡山県消費生活条例

平成17年岡山県条例第14号

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、県、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、県の実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 前条の目的を達成するに当たっては、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利として尊重されるとともに、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なければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務について自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 消費者に対し必要な情報が適切に提供されること。
- (4) 消費者教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が県の施策に適切に反映されること。
- (6) 消費生活において生じた被害から適切かつ迅速に救済されること。

(県の責務)

第3条 県は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、経済社会の発展に即応して、県民の消費生活の安定及び向上を図るための施策（以下「消費者施策」という。）を策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映させるよう努めなければならない。
- 3 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境の保全に配慮するものとする。
- 4 県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、高度情報通信社会の進展に配慮するものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、その供給する商品又は役務について、基本理念にのっとり、次に掲げる事項を行う責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
 - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
 - (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 消費者からの商品又は役務に関する苦情（以下「消費者苦情」という。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、消費者苦情を適切に処理すること。
 - (5) 消費者の意見を事業活動に反映させるよう努めること。
 - (6) 県が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品又は役務に関し、環境の保全に配慮するとともに、当該商品又は役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成するよう努めなければならない。

- 3 事業者は、事業活動に際して知り得た消費者に関する個人情報に適切に取り扱うよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第5条 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、基本理念を踏まえ、消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に必要な情報の収集及び知識の修得に努めるとともに、消費者相互の連携を図り、自主的かつ合理的に行動するものとする。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、基本理念を踏まえ、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(行政機関、事業者、消費者等の連携等)

第8条 県、市町村その他の関係機関、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、それぞれが行う消費生活の安定及び向上に関する取組が効果的に行われるよう連携に努めなければならない。

- 2 知事は、必要があると認めるときは、国、他の地方公共団体その他の関係機関に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求めるとともに、これらの者から協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

(基本計画)

第9条 知事は、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費生活に関する基本的な計画（以下この条において「基本計画」という。）を策定するものとする。

- 2 基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - (1) 消費生活に関する総合的な施策の大綱
 - (2) その他消費者施策を推進するために重要な事項
- 3 知事は、基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ岡山県消費生活懇談会（岡山県附属機関条例（昭和27年岡山県条例第92号）に基づく岡山県消費生活懇談会をいう。以下「懇談会」という。）の意見を聴くものとする。
- 4 知事は、基本計画を策定したときは、遅滞なく公表するものとする。
- 5 前2項の規定は、基本計画の変更又は廃止について準用する。

第2章 安全の確保等に関する施策

(危害防止の措置)

第10条 事業者は、その供給する商品又は役務が、消費者の生命、身体又は財産に対して及ぼす危害を防止するため、生産、販売等に関して必要な措置を講じなければならない。

(危害に関する調査等)

第11条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

2 知事は、前項の調査を実施し、なお、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことを確認することができず、かつ、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことの合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

(危害防止の勧告等)

第12条 知事は、前条の規定による調査等の結果、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認定したときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の必要な措置をとるべきことを指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。ただし、供給されている商品又は役務が危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあることが明らかであると認められるときは、この限りでない。

(緊急危害防止の措置)

第13条 知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。この場合においては、知事は、あらかじめ公表する旨を当該事業者に通知するものとする。

2 前項の規定による公表があったときは、当該事業者は、直ちに当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他の必要な措置を講じなければならない。

第3章 選択の機会の確保等に関する施策

第1節 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第14条 事業者（事業者から依頼を受けて広告の制作、表示等に携わる者を含む。以下この節において同じ。）は、消費生活の合理化に資するため、その供給する商品又は役務について、次に掲げる事項の積極的な推進に努めるものとする。

- (1) 消費者が不利益を被ることのないよう適正な計量をすること。
- (2) 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。
- (3) 消費者が選択を誤ることのないよう品質、機能、価格、単価、単位価格、量目、製造年月日、事業者の住所及び氏名又は名称等を適正に表示すること。
- (4) 消費者が誤認し、又はその負担が著しく増大することのないよう過大又は過剰な包装をし、又は容器を用いないこと。
- (5) 消費者への供給後における修理、回収、交換等のアフターサービスの徹底を図るとともに、その内容、期間その他必要な事項を明示すること。
- (6) 消費者が選択を誤るおそれのないよう、広告に当たっては、その表現に留意し、適正な情報を提供すること。

2 事業者団体は、前項各号に掲げる事項に関し、必要な基準を自主的に定めるよう努めるものとする。

3 事業者団体は、前項に規定する基準を定めたときは、速やかに当該基準を知事に届け出な

なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

4 知事は、前項の届出を受けたときは、その旨及び内容を公告するものとする。

(基準の策定)

第15条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、前条第1項各号に掲げる事項に関し、特に必要があると認めるときは、商品又は役務について事業者が遵守すべき規格、表示等の基準を定めることができる。

2 知事は、事業者が前項の規定により定められた基準に従っていないと認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守するよう指導し、又は勧告することができる。

3 知事は、第1項の規定により基準を定めるに当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。

4 知事は、第1項の規定により基準を定めるに当たっては、特に小規模な事業者に対し過大な負担とならないよう配慮するものとする。

5 知事は、第1項の規定により基準を定めたときは、速やかに当該基準を告示しなければならない。

6 前3項の規定は、第1項の規定により定められた基準の変更又は廃止について準用する。

第2節 不適正な取引行為の禁止

(不適正な取引行為の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不適正な取引行為」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、商品若しくは役務の品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤認を招くものを提供し、将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、又は販売の意図を隠して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

(2) 消費者の自発的な意思を待つことなく執ように説得し、電気通信手段を介して一方的に広告宣伝等を送信することにより消費者に迷惑を覚えさせ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乗じ、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせて契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思の形成のないまま契約を締結させる行為

(3) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

(4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等不当な手段を用いて消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務を履行させる行為

(5) 契約若しくは法令の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくは履行をいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止する行為

(6) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込み若しくはその承諾の取消しの申出、契約の解除の申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込み若しくはその承諾の取消し、契約の解除若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させる行為

(7) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行うものからの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託す

る契約（以下この号において「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者に履行を拒む正当な根拠があるにもかかわらず、与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務を履行させる行為

（不適正な取引行為の調査）

第17条 知事は、不適正な取引行為が行われているとき又は行われている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うとともに、必要があると認めるときは、当該調査の結果についての情報を消費者に提供することができる。

（不適正な取引行為の是正の勧告等）

第18条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が不適正な取引行為を行っているとして認定したときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、前項の認定に当たっては、あらかじめ懇談会の意見を聴くものとする。

（不適正な取引行為による被害防止の措置）

第19条 知事は、事業者が行う不適正な取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生じるおそれがあると認められる場合において、当該被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、速やかに、当該事業者に対し、当該不適正な取引行為を是正するよう勧告するとともに、当該不適正な取引行為の内容、当該事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を公表するものとする。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、当該不適正な取引行為を行った事業者に意見を述べる機会を与えるものとする。この場合においては、岡山県行政手続条例（平成7年岡山県条例第30号）第3章第3節の規定を準用する。

第3節 生活関連商品等

（価格動向等の調査）

第20条 知事は、県民の消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、県民の消費生活との関連性が高い商品又は役務（次項、次条及び第22条第1項において「生活関連商品等」という。）に関し、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等について調査を行うものとする。

2 生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体（次条において「生活関連業者等」という。）は、前項の規定による調査に協力しなければならない。

（生活関連商品等の供給等の協力要請）

第21条 知事は、生活関連商品等の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、生活関連業者等に対し、生活関連商品等の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めるものとする。

2 前項の規定により協力を求められた生活関連業者等は、生活関連商品等の供給等について協力するものとする。

（特別生活関連商品等）

第22条 知事は、生活関連商品等のうちその供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれのあるもの又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれのあるものについて、供給又は価格の安定を図る必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該生活関連商品等を特別生活関連商品等として指定をすることができる。

- 2 知事は、前項の規定により指定をし、又はその解除をしたときは、その旨を告示するものとする。
- 3 知事は、第1項の規定により指定をした特別生活関連商品等について、供給の不足の原因、価格の上昇の原因その他必要な事項を速やかに調査するものとする。

(不適正事業行為の是正の勧告)

第23条 知事は、前条第3項の規定による調査を行った結果、当該特別生活関連商品等に係る事業を行う者又はその組織する団体が、その円滑な流通を妨げ、又は適正な利潤を著しく超えることとなる価格で供給を行っていることを認めるときは、当該者又は団体に対し、これらの行為を是正するため必要な措置をとるよう指導し、又は勧告することができる。

第4章 情報提供等に関する施策

(情報の提供)

第24条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

(消費者教育の推進)

第25条 県は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識及び判断力を修得し、主体的に行動し、並びにその行動が経済社会及び環境に及ぼす影響についての理解を深めるため、消費者に対する教育に係る施策を推進するものとする。

- 2 県は、消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援に努めるものとする。
- 3 県は、消費者教育を行うに当たっては、消費者の世代の相違又は消費者の状況に応じて、適切な内容及び方法となるよう配慮するものとする。

(試験、検査等の実施)

第26条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、必要と認める商品又は役務について、試験、検査その他の調査を行い、必要に応じ、その結果を公表するものとする。

第5章 消費者の意見の反映に関する施策

(知事への申出)

第27条 県民は、この条例の規定に違反する事業者の事業活動により、相当多数の消費者の利益が侵害され、又はそのおそれがあると認めるときは、知事に対し、その旨を規則で定めるところにより申し出て、必要な措置をとるべきことを求めることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、適切な措置をとるものとする。
- 3 知事は、必要があると認めるときは、当該申出の内容並びにその処理の経過及び結果を公表するものとする。

(消費者の意見の反映)

第28条 知事は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、懇談会、岡山県消費生活モニター(消費生活についての意見、情報等を把握するため、知事が消費者のうちから委嘱する者をいう。)、消費者団体等の意見を反映させるよう努めるものとする。

第6章 消費者の被害の救済に関する施策

(消費者苦情に関する措置)

第29条 知事は、消費者から消費者苦情の申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するための必要な措置をとるものとする。

- 2 知事は、前項の規定による調査に当たって必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。
- 3 知事は、市町村がとる消費者苦情に関する措置について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。
- 4 知事は、市町村が受け付けた消費者苦情について、当該市町村において適切な措置をとることが困難であるとして当該市町村から要請を受けたときは、必要に応じて、当該消費者苦情を解決するためのあっせんその他の措置をとるものとする。

(懇談会のあっせん又は調停)

第30条 知事は、消費者苦情の解決が困難であると認めるときは、懇談会のあっせん又は調停に付することができる。

- 2 懇談会は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者、消費者その他の関係者に対し、必要な資料の提出又は説明を求めることができる。

(訴訟の援助)

第31条 知事は、事業者の供給する商品又は役務に関して被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成8年法律第109号）第275条に規定する和解及び民事調停法（昭和26年法律第222号）に基づく調停を含む。以下この条において同じ。）又は当該事業者から提起された訴訟が次の各号のいずれにも該当する消費者苦情に係るものであるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、規則で定めるところにより当該訴訟に要する費用の貸付け又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

- (1) 懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかったもの
 - (2) 同一又は同種の被害が多数発生し、又は発生するおそれのあるもの
 - (3) 1件当たりの被害額が、規則で定める額以下の被害に係るもの
 - (4) その他規則で定める要件に該当するもの
- 2 前項の場合のほか、知事は、懇談会のあっせん又は調停によって解決されなかった消費者苦情に係る訴訟について特に必要があると認めるときは、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、懇談会の意見を聴いて、当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。
 - 3 第1項の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより当該貸付けに係る貸付金を返還しなければならない。
 - 4 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

第7章 立入調査、公表等

(立入調査等)

第32条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、工場、事業場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

- 2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第33条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その旨、当該事業者の住所及び氏名又は名称並びに当該事業者に対する勧告等の内容を公表することができる。

- (1) 第11条第2項、第29条第2項又は第30条第2項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は虚偽の説明をし、若しくは虚偽の資料を提出したとき。
 - (2) 第12条第1項、第15条第2項、第18条第1項、第19条第1項又は第23条の規定による勧告に従わなかったとき。
 - (3) 第13条第2項の規定による必要な措置を直ちに講じなかったとき。
 - (4) 前条第1項の規定による求めに対し、正当な理由がないのに従わなかったとき、又は虚偽の報告若しくは虚偽の資料を提出したとき。
 - (5) 前条第1項の規定による立入調査を、正当な理由がないのに、拒み、妨げ、又は忌避したとき。
- 2 第19条第2項の規定は、前項の規定による公表について準用する。

第8章 雑則

(懇談会の意見聴取)

第34条 知事は、第9条第3項、第12条第2項、第15条第3項、第18条第2項並びに第31条第1項及び第2項に規定するもののほか、この条例の施行に関し重要と認められる事項について懇談会の意見を聴くものとする。

(規則への委任)

第35条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、平成17年4月1日から施行する。

(岡山県附属機関条例の一部改正)

- 2 岡山県附属機関条例(昭和27年岡山県条例第92号)の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

附 則(平成20年条例第1号)抄

(施行期日)

- 1 この条例は、平成20年4月1日から施行する。

<資料4>

消費者教育の推進に関する法律

平成24年法律第61号

第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、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その自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2 この法律において「消費者市民社会」とは、消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

(基本理念)

第3条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第9条第2項第3号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

(国の責務)

第4条 国は、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自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

(地方公共団体の責務)

第5条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。第13条第2項及び第20条第1項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

(消費者団体の努力)

第6条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

(事業者及び事業者団体の努力)

第7条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

(財政上の措置等)

第8条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

第2章 基本方針等**(基本方針)**

第9条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針（以下この章及び第4章において「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

- (1) 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
- (2) 消費者教育の推進の内容に関する事項
- (3) 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
- (4) その他消費者教育の推進に関する重要事項

3 基本方針は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。

4 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

- 5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第4項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね5年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。
- 8 第4項から第6項までの規定は、基本方針の変更について準用する。

(都道府県消費者教育推進計画等)

- 第10条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第20条第2項第2号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
- 2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第20条第2項第2号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
 - 3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第20条第1項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあっては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かななければならない。
 - 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
 - 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
 - 6 第3項及び第4項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

第3章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

- 第11条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校（学校教育法（昭和22年法律第26号）第1条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第3項において同じ。）の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。
- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
 - 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

- 第12条 国及び地方公共団体は、大学等（学校教育法第1条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する

教育を行うものをいう。以下この条及び第16条第2項において同じ。)において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

第13条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター（以下この章において「国民生活センター」という。）は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法（昭和23年法律第198号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和26年法律第45号）に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

第14条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供するよう努めるものとする。
- 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
- 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

(教材の充実等)

第15条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

(人材の育成等)

第16条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法に定める消費生活相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

(調査研究等)

第17条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、

調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

(情報の収集及び提供等)

第18条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

2 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

第4章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

第19条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

(1) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

(2) 基本方針に関し、第九条第五項(同条第八項において準用する場合を含む。)に規定する事項を処理すること。

3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人(独立行政法人通則法(平成11年法律第103号)第2条第1項に規定する独立行政法人をいう。)の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 前2項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者教育推進地域協議会)

第20条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

(1) 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

(2) 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。

3 前2項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

附 則 抄

(施行期日)

1 この法律は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

(検討)

2 国は、この法律の施行後5年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、

必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

附 則 （平成26年6月13日法律第71号） 抄
（施行期日）

第1条 この法律は、公布の日から起算して6月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

（1）略

（2）第1条中不当景品類及び不当表示防止法第10条の改正規定及び同法本則に1条を加える改正規定、第2条の規定（次号に掲げる改正規定を除く。）並びに附則第3条及び第7条から第11条までの規定 公布の日から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日

<資料5>

年表 主な消費者問題と国、県の動き

年	主な消費者問題	国	岡山県
昭和41年 (1966年)	・樹脂製食器からホルマリン検出		○岡山県消費生活懇談会設置
昭和43年 (1968年)	・カネミ油症事件（PCB問題）	・消費者保護基本法制定 ・割賦販売法改正	
昭和44年 (1969年)	・欠陥自動車問題		
昭和45年 (1970年)	・カラーテレビ二重価格問題	・J A S法改正 ・国民生活センター設立	○岡山県消費生活センター設置（岡山市表町）
昭和46年 (1971年)	・果実飲料等の表示問題 ・訪問販売で問題多発		
昭和47年 (1972年)	・P C Bの家電製品使用禁止 ・S F商法で苦情続出	・景品表示法改正 ・割賦販売法改正 ・食品衛生法改正	
昭和48年 (1973年)	・第1次オイルショック	・消費生活用製品安全法制定 ・計量法改正 ・生活関連物資等の買占め売惜しみに対する緊急措置に関する法律（買占め防止法）制定 ・有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律制定 ・化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律制定 ・買い占め防止法改正、国民生活安定緊急措置法制定	○岡山県消費生活問題研究協議会設置
昭和49年 (1974年)	・ヤミカルテル問題化		○津山地方振興局へ消費生活相談員1名を派遣
昭和51年 (1976年)	・欠陥住宅問題化 ・サラ金被害社会問題化	・訪問販売等に関する法律（訪問販売法）制定	○岡山県民の消費生活の安定と向上を促進する条例、同条例施行規則制定 ○岡山県消費者苦情処理委員会規則公布施行 ○岡山県消費生活センター移転（岡山市石関町）
昭和52年 (1977年)		・独占禁止法改正	
昭和53年 (1978年)		・「消費者の日」（5月30日）制定 ・無限連鎖講の防止に関する法律（ネズミ講防止法）制定	

年	主な消費者問題	国	岡山県
昭和54年 (1979年)	・ 第2次オイルショック		
昭和57年 (1982年)		・ 海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律（海先法）制定	
昭和58年 (1983年)	・ 食品添加物問題	・ 貸金業の規制等に関する法律（貸金業規制法）制定	
昭和59年 (1984年)		・ P I O - N E T 運用開始 ・ 割賦販売法改正	
昭和60年 (1985年)	・ 豊田商事事件		
昭和61年 (1986年)	・ 悪質抵当証券会社の詐欺的商法被害が多数発生	・ 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（預託法）制定 ・ 有価証券に係る投資顧問業の規制等に関する法律制定	○ P I O - N E T 端末機導入
昭和62年 (1987年)	・ 靈感商法が横行	・ 抵当証券業の規制等に関する法律制定	
昭和63年 (1988年)	・ 国債ネズミ講問題化 ・ 大都市圏の地価高騰	・ 「消費者月間」（5月）制定 ・ ネズミ講防止法改正 ・ 訪問販売法改正	
平成元年 (1989年)	・ 消費税導入（3%）	・ 文部省、学習指導要領改訂（消費者教育の充実）	
平成2年 (1990年)	・ マルチ、マルチまがい商法被害、悪質電話勧誘苦情増加		
平成4年 (1992年)		・ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律制定 ・ 計量法公布	
平成5年 (1993年)		・ J A S 法改正	
平成6年 (1994年)	・ 国産米品薄で価格が急騰	・ 不動産特定共同事業法制定 ・ 製造物責任法（PL法）制定	
平成7年 (1995年)	・ 阪神・淡路大震災で住宅関連の消費生活相談が急増、便乗悪質商法急増 ・ 悪質な電話勧誘の苦情が急増	・ 旅行業法改正 ・ 食品衛生法及び栄養改善法改正 ・ 保険業法全部改正	
平成8年 (1996年)	・ O - 157大規模食中毒続出	・ 訪問販売法改正	
平成9年 (1997年)	・ 消費税3%から5%に変更 ・ 預託商法の被害急増		○岡山市が消費生活センターを設置

年	主な消費者問題	国	岡山県
平成10年 (1998年)	・環境ホルモン問題	・金融システム改革法制定 ・文部省、小学校、中学校の学習指導要領改訂（消費者教育の充実）	
平成11年 (1999年)	・コンピュータウイルス被害急増 ・和服モニターの高額商品購入問題多発	・文部省、高等学校の学習指導要領改訂（消費者教育の充実） ・訪問販売法及び割賦販売法改正 ・J A S法改正 ・貸金業規制法改正	
平成12年 (2000年)	・乳製品による食中毒事件 ・自動車のリコール隠しの発覚	・消費者契約法制定 ・金融商品の販売等に関する法律制定 ・訪問販売法改正、特定商取引に関する法律（特定商取引法）と改称 ・割賦販売法改正	
平成13年 (2001年)	・電子商取引及び迷惑メール被害急増 ・国内でB S Eが発生	・電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子消費者契約法）制定	○倉敷市が消費生活センターを設置
平成14年 (2002年)	・食品偽装表示事件等が多発	・特定商取引法改正 ・J A S法改正	
平成15年 (2003年)	・架空請求被害増大 ・アメリカ産牛肉B S E問題	・個人情報保護に関する法律制定 ・食品安全基本法制定 ・景品表示法改正	
平成16年 (2004年)	・高病原性鳥インフルエンザの発生 ・架空請求・なりすまし詐欺のトラブル多発 ・全国的に消費生活相談件数のピーク	・特定商取引法改正 ・消費者保護基本法改正（消費者基本法に改称） ・公益通報者保護法制定	
平成17年 (2005年)	・悪質リフォーム詐欺が多発 ・耐震偽装問題 ・多重債務問題深刻化	・消費者基本計画策定 ・食育基本法制定 ・J A S法改正	○岡山県民の消費生活の安定と向上を促進する条例を岡山県消費生活条例に全部改訂 ○岡山県消費生活センター移転（岡山市南方）、開所日を「火曜日～日曜日」に変更
平成18年 (2006年)	・エレベーター事故が多発 ・ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故問題	・消費者契約法改正 ・証券取引法を金融商品取引法に改称 ・貸金業法、出資法、利息制限法改正	○岡山県消費生活基本計画策定 ○岡山県食の安全・安心の確保及び食育の推進に関する条例制定 ○津山市が消費生活センターを設置

年	主な消費者問題	国	岡山県
平成19年 (2007年)	・食品偽装表示事件が多発	・消費生活用製品安全法改正	
平成20年 (2008年)	・中国産冷凍ギョウザ問題が発生	・特定商取引法及び割賦販売法改正 ・景品表示法改正 ・消費生活用製品安全法改正 ・消費者契約法改正 ・国民生活センターに紛争解決委員会設置	○岡山県消費者苦情処理委員会規則を廃止し、岡山県消費生活懇談会に苦情処理部会を設置
平成21年 (2009年)	・劇場型勧誘被害多発	・地方消費者行政活性化基金創設 ・文科省、高等学校の学習指導要領改訂(消費者教育の充実) ・J A S法改正 ・米トレーサビリティ法制定 ・海先法廃止 ・国民生活センター裁判外紛争解決手続(ADR)開始 ・消費者安全法制定 ・消費者庁及び消費者委員会設置	
平成22年 (2010年)	・口蹄疫の発生 ・外国通貨購入の被害が増加 ・貴金属等の訪問買取り被害多発	・「消費者ホットライン」全国で運用開始 ・消費者基本計画(第2期)策定 ・消費生活用製品安全法施行令改正	○岡山県振り込め詐欺被害防止条例制定 ○笠岡市が消費生活センター設置
平成23年 (2011年)	・東日本大震災、原発事故発生 ・震災に便乗した商法続発 ・放射性物質に対する不安が拡大 ・生食用牛肉での集団食中毒発生 ・石鹼アレルギートラブル発覚	・越境消費者センター開設	○新岡山県消費生活基本計画策定 ○浅口市が消費生活センター設置 ○真庭市が消費生活センター設置
平成24年 (2012年)	・サクラサイト商法 ・劇場型投資被害 ・被害を取り戻すという「二次被害」 ・健康食品の送りつけ商法多発	・特定商取引法改正 ・消費者教育の推進に関する法律制定 ・消費者基本法改正 ・消費者安全法改正 ・金融商品取引法改正	○消費生活サポーター講座開始

年	主な消費者問題	国	岡山県
平成25年 (2013年)	<ul style="list-style-type: none"> ・美白化粧品による白斑トラブル ・メニュー表示等の不正事案多発 ・冷凍食品の農薬混入事案発覚 	<ul style="list-style-type: none"> ・食品表示法制定 ・食品衛生法、JAS法、健康増進法、消費者契約法改正 ・消費税転嫁対策特別措置法制定 ・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律制定 ・消費者教育の推進に関する基本方針決定 	
平成26年 (2014年)	<ul style="list-style-type: none"> ・消費期限切れ食肉販売問題発覚 ・消費税5%から8%に変更 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法改正 ・景品表示法改正 ・消費者安全法改正 	<ul style="list-style-type: none"> ○晴れの国おかやま生き活きプラン策定 ○岡山県消費者教育推進計画策定 ○消費者教育コーディネーターを県消費生活センターへ配置 ○岡山県振り込め詐欺被害防止条例を一部改正し、岡山県特殊詐欺被害防止条例に名称変更
平成27年 (2015年)	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー制度開始 ・電力自由化に関するトラブルへの注意喚起 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画（第3期）策定 ・食品表示法施行 ・消費者ホットライン3桁化「188」の導入 ・「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が国連で採択 	<ul style="list-style-type: none"> ○井原市が消費生活センター設置 ○「いけん、送るな渡すな詐欺」（特殊詐欺）被害多発警報発令 ○県内に適格消費者団体が認定
平成28年 (2016年)	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車メーカーの燃費データ不正発覚 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法改正 ・消費者契約法改正 ・改正消費者安全法施行（消費者安全確保地域協議会） ・持続可能な開発目標（SDGs）実施指針策定 	<ul style="list-style-type: none"> ○総社市が消費生活センター設置 ○第3次岡山県消費生活基本計画策定 ○岡山市（五城学区）が消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置
平成29年 (2017年)	<ul style="list-style-type: none"> ・仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加 ・はがきによる架空請求が再び急増 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政新未来創造オフィス開設 ・改正食品表示基準施行（原材料・産地表示が、全ての加工食品に拡大） 	<ul style="list-style-type: none"> ○新晴れの国おかやま生き活きプラン策定 ○赤磐市が消費生活センター設置 ○浅口市が消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置

年	主な消費者問題	国	岡山県
平成30年 (2018年)	<ul style="list-style-type: none"> ・仮想通貨交換業者で不正アクセスによる仮想通貨の流出事件発生 ・「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが多発 	<ul style="list-style-type: none"> ・若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム決定 ・消費者教育の推進に関する基本的な方針変更 ・消費者契約法改正 ・民法改正（成年年齢引下げ：令和4（2022）年4月施行） 	<ul style="list-style-type: none"> ○瀬戸内市が消費生活センター設置 ○平成30年7月豪雨災害発生
平成31年 令和元年 (2019年)	<ul style="list-style-type: none"> ・改元に乗じた消費者トラブル発生 ・消費税8%から10%に変更 	<ul style="list-style-type: none"> ・チケット不正転売禁止法施行 	<ul style="list-style-type: none"> ○第3次岡山県消費生活基本計画変更（岡山県消費者教育推進計画と統合）
令和2年 (2020年)	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症が流行（消費生活にも大きく影響） 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活安定緊急措置法に基づくマスク等の転売規制 ・消費者基本計画（第4期）策定 	<ul style="list-style-type: none"> ○井原市・笠岡市が消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置
令和3年 (2021年)			<ul style="list-style-type: none"> ○第3次晴れの国おかやま生き生きプラン策定 ○第4次岡山県消費生活基本計画策定

第4次岡山県消費生活基本計画

岡山県 県民生活部 くらし安全安心課 消費生活班

〒700-8570
岡山市北区内山下2-4-6

Tel: 086-226-7346
FAX: 086-225-9151

URL: <https://www.pref.okayama.jp/soshiki/22/>

令和3(2021)年3月