

富山県消費者基本計画 中間とりまとめ（素案） 令和 7 年度～令和 11 年度 【概要版】

第 1 章 計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の主旨

近年、高齢化の進行、高度情報化や消費生活におけるグローバル化の進展等により、消費者を取り巻く環境は、大きく変化しており、消費者ニーズに対応した商品・サービスが提供され選択の幅が拡大している一方、消費者被害が複雑化・多様化しています。こうしたことを踏まえ、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に対応した消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、消費者教育推進計画の内容を包含する「富山県消費者基本計画」を策定することとしました。

2 計画の位置付け

- ・ 富山県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（昭和 55 年富山県条例第 40 号）に基づき、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための計画
- ・ 消費者教育の推進に関する法律（平成 24 年法律第 61 号）第 10 条第 1 項に基づく都道府県消費者教育推進計画

3 計画期間

2025（令和 7）年度から、2029（令和 11）年度までの 5 年間
（期間中に情勢の大きな変化等が生じた場合は、必要に応じて見直しを行う）

第2章 富山県における消費生活の現状と課題

1 消費者を取り巻く環境の変化

- (1) 人口減少と高齢化の進行
- (2) デジタル社会の進展
- (3) 成年年齢の引き下げ
- (4) 持続可能社会の実現

2 消費生活相談の状況

- (1) 県内の消費生活相談件数の推移
- (2) ネット社会の急激な進展による消費者トラブル増加
- (3) 高齢化に伴う消費者トラブルの増加
- (4) 成人前後の相談件数
- (5) 危害・危険に関する相談件数
- (6) 消費者金融に関する相談件数
- (7) 国際的取引に関する相談件数
- (8) 能登半島地震関係の相談件数

3 消費者の意識・行動 (R6 消費生活に係る県民意識調査)

- (1) 消費者問題への関心度
- (2) 消費者トラブルへの対応
 - ①消費者トラブルの経験
 - ②トラブル経験が「ある」の相談等相手
 - ③「誰にも相談したり、伝えたりしなかった」の理由
- (3) 商品・サービスを選択(利用)する際の意識
- (4) エシカル(倫理的)消費について
- (5) 消費者教育に関すること
 - ①消費者教育を受けた経験
 - ②消費者教育に参加した機会
 - ③消費者教育に参加したことがない理由
- (6) 重要な行政の取組
- (7) 新たな課題への対応

4 今後の課題

第3章 計画の基本理念・基本方針・施策の内容

1 基本理念

消費生活条例の基本理念である「消費者の権利の尊重」「消費者の自立の支援」を図り、「消費者がウェルビーイングを実感できる社会の実現」を目指します。

2 基本方針

▼基本方針1 消費生活における安全・安心の確保 <140 施策>

商品、サービス、取引の安全・安心の確保に向けて、事業者への適正な指導・法執行を行います。また、商品やサービスに関する正確な情報を収集し、消費者への周知等を行うとともに、消費生活相談体制の充実を図ります。

(1) 商品、サービス、取引の安全・安心	<ul style="list-style-type: none">・商品の安全性テストの実施・悪質商法による被害防止の広報・啓発・特定商取引に関する法律等に基づく事業者指導、処分・<u>特殊詐欺等被害防止のための防犯教室の実施</u>・<u>健康食品に関する健康被害の未然防止</u>・消費者トラブル解決のための苦情処理委員会の開催・<u>災害に便乗した悪質商法被害の拡大防止</u>・消費者安全確保地域協議会設置の促進
(2) 効果的な情報収集・発信	<ul style="list-style-type: none">・消費者事故、不当な取引行為に係る情報提供・生活関連物資安定供給のための価格等の情報提供・<u>地震等緊急時における迅速な消費生活関連情報の提供</u>
(3) 相談体制の充実と市町村・関係機関との連携強化	<ul style="list-style-type: none">・<u>相談業務のデジタル化の推進</u>・市町村の相談体制の支援・消費生活相談員人材バンクの設置・「くらしの安心ネットとやま」の構成団体（国、警察、市町村、福祉関係団体、消費者団体、弁護士会、司法書士会等）との連携

▼基本方針2 消費者教育の推進と人材（担い手）育成 <59 施策>

「被害にあわない、合理的意思決定ができる自立した消費者」や「自らの消費行動が社会経済情勢や地球環境に影響を与えることを自覚して行動できる消費者」の育成を目指し、ライフステージに応じた様々な場における消費者教育を推進するとともに消費者教育を担う人材（担い手）の育成を図ります。

<p>(1) ライフステージに応じた様々な場における消費者教育</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 授業等における消費者教育の充実・ <u>学校、地域など幅広い世代を対象とした消費生活出前講座の実施</u>・ 消費者トラブル事例のデジタルパンフレット等の配布・ 弁護士による高校、大学への出前講座の実施・ 消費生活センターにおける消費者教育コーディネーターの配置
<p>(2) 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用</p>	<ul style="list-style-type: none">・ <u>地域の消費者教育を担う消費生活推進リーダーの育成</u>・ 消費者教育担い手育成のための研修機会の確保・ 消費者団体及び消費生活研究グループへの活動支援・ 教員に対する情報モラル・セキュリティ研修の実施
<p>(3) デジタル社会等に対応した消費者教育の推進</p>	<ul style="list-style-type: none">・ 教員、保護者向けのネット安全教室の開催・ <u>授業等におけるデジタルリテラシーの向上</u>・ 消費者教育教材のオンライン提供・ <u>出前講座等の場を活用したデジタルリテラシーの向上</u>・ 富山県金融広報委員会と連携した金融経済教育の実施

▼基本方針3 連携・協働による持続可能な社会の実現 <41 施策>

持続可能な社会の実現のためには、消費者一人ひとりが、人や社会、環境、地域などに配慮した消費行動を実践することが不可欠です。他方で、消費者がより良い消費活動を行うためには、消費者と事業者との連携・協働が重要です。全ての関係者が協力して、社会的責任を果たしながら持続可能な未来を築きます。

- ・エシカル（倫理的）消費の普及啓発
- ・環境学習の推進、省エネルギーの取組み周知
- ・3015（さんまるいちご）運動等食品ロス・食品廃棄物削減対策事業の推進
- ・フードドライブ実施者への資器材の貸出し等の支援
- ・県産品購入の意識づけを図るためのとやま地産地消ポイント事業の実施
- ・レジ袋削減、資源物の店頭回収等とやまエコ・ストア制度の推進
- ・カスタマーハラスメント対策に係る消費者教育の推進
- ・消費者と協働して商品サービスの改善等を図る「消費者志向経営」の普及啓発

第4章 計画の推進体制と進行管理

1 計画の推進体制

国の機関、警察、市町村、福祉関係団体、消費者団体、弁護士会、司法書士会等による協力機関と緊密に連携・協力しながら、それぞれの強みを最大限に活かして計画に掲げた施策を実施し、「消費者がウェルビーイングを実感できる社会の実現」を目指す。

2 計画の進行管理・評価

富山県消費生活審議会（消費者教育の推進施策を検討する場として消費者教育推進地域協議会に位置付け）に報告し、検証及び評価を行います。

3 評価指標

基本方針1 消費生活における安全・安心の確保

目標項目	内容	現状 (R6年度)	目標値 (R11年度)
消費者トラブルの経験がある県民の割合	過去1年間に購入商品やサービス利用でトラブルを受けた人の割合の低下を目指す。	17%	15%以下
⑨誰にも相談しなかった県民の割合	消費者被害を受けた際、誰にも相談したり伝えたりしなかった者の割合の減少を目指す。	54%	30%以下
⑨消費者安全確保地域協議会設置市町村の人口カバー率	消費者安全確保地域協議会設置市町村の県内人口カバー率を、50%以上を目指す。	40%	50%以上

基本方針 2 消費者教育の推進と人材（担い手）育成

目標項目	内容	現状 (R6年度)	目標値 (R11年度)
消費生活出前講座等 (高齢者向け含む)受講者数	消費者トラブルの未然防止を図るため、高齢者等を含めた消費生活講座の受講者数の増加を目指す。	2,025人/年 (R5)	4,400人/年
消費者教育担い手	地域の身近な場所において、消費者啓発を受けられる環境づくりが必要であることから、消費者教育の担い手※を新たに毎年30人ずつ育成することを目指す。	648人 (累計) (R5)	800人 (累計)

※消費生活相談員、くらしのアドバイザー、消費生活推進リーダーなど

基本方針 3 連携・協働による持続可能な社会の実現

目標項目	内容	現状 (R6年度)	目標値 (R11年度)
商品等選択時に消費行動が環境に及ぼす影響を考慮する人の割合	公正かつ持続可能な社会の実現のため、消費行動が環境に及ぼす影響を考慮する人の割合の増加を目指す。	51%	65%以上
県民1人1日当たりの食品ロス発生量	国連の「2030年までに世界全体の1人当たりの食料廃棄を半減する」との目標を踏まえ、全県的な食品ロス削減運動の展開や意識啓発等により、2030年までの半減を目指して減少させる。	約85g (R4)	国の基本方針見直し (R6年度未予定)を踏まえ、検討中