

岡山県消費生活基本計画の見直しについて

この計画は、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の、岡山県消費生活条例第9条第1項の規定に基づく基本計画である。

平成18年3月に策定後、平成22年度に見直しを行い、計画期間が平成23年度から平成27年度までの「新岡山県消費生活基本計画」を策定したが、本年度が最終年度となることから、以降の消費者施策の指針となる次期基本計画を策定する。

1 見直しの背景

(1) 消費者を取り巻く環境の変化

- ① 情報通信技術やサービスが急速に発展。電子商取引（ネットショッピング等）が増加
世代を問わずインターネットやスマートフォンに関連するトラブルが多発
- ② 高齢者の相談の増加
高齢者を狙った悪質商法が多発、単身世帯の増加で見えない被害増加の恐れ
- ③ 食品等の偽装表示や身近な製品による事故などの多発
安全な商品やサービスの提供、事業者自らが情報発信して消費者と信頼を確立し、安心できる消費活動のための対策が必要
- ④ 複雑化、多様化する手口
訪問購入、劇場型投資被害、名義貸し詐欺など次々と悪質な事例が発生

(2) 国の消費者政策の動向

年月日	事項	内容・関連事項
H19. 6. 7	消費者契約法改正施行 消費者団体訴訟制度創設	H21景品表示法、特定商取引法に拡大 H28 特定適格消費者団体制度導入予定
H21. 9. 1	消費者庁発足	消費者の視点から消費者行政全般を一元的に推進
H24. 12. 13	消費者教育の推進に関する法律施行	消費者教育の総合的・一体的な推進、国民の消費生活の安定・向上に寄与することを目的とする。
H25. 2. 21	特定商取引法改正施行	訪問購入を規定
H25. 4. 1	消費者安全法改正施行	財産被害のすき間事案への行政措置導入
H26. 6. 13	景品表示法、消費者安全法改正公布	景表法：事業者の表示管理体制の整備 都道府県の権限強化 (消安法 H28. 4. 1施行見込) 消費生活センターの条例整備 消費者安全確保 地域協議会の設置等
H26. 11. 27	景品表示法改正公布	(未施行) 事業者に対する課徴金制度導入
H27. 3. 24	第3期「消費者基本計画」閣議決定	消費者の権利が尊重され、安全な商品・サービスを安心して消費できる。豊かな消費生活を営め、公正で持続可能な社会形成に積極的に参画する。
	地方消費者行政強化作戦	地方消費者行政のための交付金を通じた当面の政策目標として達成を目指す。 消費生活センター設置促進等の他、消費者教育の推進と「見守りネットワーク」の構築が追加

H27. 4. 1	食品表示法施行 機能性表示食品制度開始	食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品に関する規定を統合して包括的かつ一元的な制度を創設。 事業者の責任で科学的根拠をもとに食品のパッケージに機能性を表示するもの。
-----------	------------------------	--

(3) 県の関係計画の状況

時期	事項	内容
H25. 3月	食の安全・食育推進計画を策定 生活衛生課 健康推進課	食の安全安心と食育を一体化した計画に見直し。 ・食の安全の部分では、食中毒の防止、食のリスクの周知、食への信頼確保が課題であり、重要な視点として、「重篤な食中毒対策」及び「リスクコミュニケーターによる相互理解の促進」の2つを掲げた。 ・食育の部分では、個食の増加、食料廃棄物の増加、肥満や朝食の欠食の増加が課題であり、家庭、地域、学校等それぞれで食育を推進し、また、農業体験等を通して生産流通等における食育を推進施策することとした。
H25, H26	新環境基本計画の見直し、修正 〔環境企画課〕	東日本大震災を契機としたエネルギー問題に対する意識の高まり、グリーン成長の考え方、生物多様性基本法の施行などに伴い内容を見直し。また、「晴れの国おかやま生き生きプラン」策定に伴い指標の加除など一部修正
H26. 3月	消費者教育推進計画 (H26-H30)を策定 〔くらし安全安心課〕	ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進 ＜重点施策＞ ・高齢者・障害のある人を中心とした消費者教育の推進 ・学校教育における消費者教育の推進

(4) 現行計画の検証

① 効果

ア 重点施策1 きめ細かな情報提供と消費者教育・学習の推進

学校、消費者団体、市町村等と連携し、様々な機会を捉えて情報提供や消費者教育を行った。(特に若者や高齢者)

啓発セミナー参加者数	・高齢者	H23	1,452人	→	H26	2,022人
	・生徒・学生	H23	1,861人	→	H26	2,787人
パンフレットを作成	・高齢者用	H23	5,000部	→	H26	10,000部
	・若者用	H23	0部	→	H26	10,000部

HP、ツイッター(県センターH27～)の活用

イ 重点施策2 市町村の相談体制充実への支援

消費者行政活性化交付金等を活用し、市町村の相談体制充実が進んだ。

市町村センター数	H22	4カ所	→	H26	6カ所	(H27.6月 7カ所)
市町村センター専任消費生活相談員配置数	H22	13人	→	H26	17人	

- ウ 重点施策3 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化
適切に指導、処分を行った。

悪質業者処分件数 H23～H26 9件 (H27 1件処分)
JAS法に基づく食品表示指導件数 H23～H26 5件

② 課題

- ・ 世代を問わない消費者被害防止対策
→ 世代に応じた消費者教育の一層の推進
- ・ 消費者被害の予防、早期発見、迅速な対応
特に高齢者等の被害防止、相談機関へのつなぎ強化
→ 地域での消費者問題解決力強化
- ・ 安全な商品やサービスの提供と安心な消費生活の確保
→ 事業者に対する指導や処分

2 主な見直しのポイント（案）～第3次岡山県消費生活基本計画（仮称）

(1) 計画期間 平成28年度から平成32年度まで

(2) 基本となる考え方

○晴れの国おかやま生き生きプラン

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

- ・ 暮らしの安全推進プログラム
- ・ 推進施策：消費者被害防止の推進

○岡山県消費生活条例第2条 基本理念

消費者の権利の尊重と自立の支援

目指す方向：「消費者が主役」となる社会

- ・ 安全な商品やサービスを安心して消費できる。
- ・ 自主的かつ合理的に消費行動できる。

(3) 基本目標等

別紙のとおり

(4) 計画の進め方

次のとおり、県民や関係機関等と一層の連携を図りながら、計画推進のための施策に取り組む。社会情勢、国の施策動向等により、必要があれば適宜計画を見直す。

- ① 県民、各種団体等の自主活動との連携
- ② 国、市町村、弁護士会、司法書士会等関係機関との連携
- ③ 具体的施策の進捗状況の調査及び見直し
- ④ 国の新しい政策の反映

<変更点>

- ア 「環境にやさしい消費生活の促進」を基本目標から外し、「自ら考え行動する消費者への支援」の重点目標にする。
- ・ 「環境に・・・」の内容は、消費者が行う省エネ、廃棄物抑制等、環境へ配慮した実践活動。基本目標は、県条例に基づき提供、取引、消費、問題対応という流れで設定しており、消費者が行う内容は、同じ基本目標に置く。
 - ・ 国が策定した「消費者教育の推進に関する法律」では、基本理念として、「消費者は持続可能な社会の形成に積極的に参画する」ことを掲げており「環境」の視点は、数ある視点（人権、国際協力、平和、教育等）の一つであることを踏まえ、消費者教育と関連付けやすい位置に置く。
- イ 基本目標Ⅰの重点目標と施策の方向の項目を変更する。
- ・ 現在の「食の安全・食育推進計画」の食の安全部分の項目を取り入れる。
 - ・ 信頼の確立については、商品やサービスの多様化に伴い、事業者と対等な立場で消費者が商品等についての正しい情報を得たり、意見交換をしたりすることが一層重要になると考えられるため、食品に限らない目標とする。
 - ・ 食育の推進は、消費者教育の一環として④関連施策及び関連教育との連携に含める。
- ウ 悪質な事業者の取締りを基本目標Ⅱの２「取引における公正・公平の確保」の項目とする。
- ・ 取締りは、予防というよりは悪質事例発生後に行うもので、事業活動への対応なので、事業者の指導監督の関連項目に置く。
- エ 情報提供と消費者教育を合わせて「消費者教育の推進」とする。【充実】
- ・ 県の消費者教育推進計画の項目を取り入れる。
 - ・ 情報の提供は教育活動に含まれるが、重要性を示すために別項目とする。
- オ 県消費生活センターや市町村の相談体制充実は、消費者被害の防止の項目とする。【充実】
- ・ 県センターは、相談の受付や被害からの救済だけでなく、市町村相談体制への支援、県内の消費者教育の拠点としても機能の充実が求められているため、被害防止の項目へ位置づける。
 - ・ 市町村の相談窓口も、今後は相談だけでなく被害防止のための情報発信や地域のネットワークの中核として期待されるため、同様の位置づけとする。
- カ 地域の見守りネットワーク構築の促進を項目に追加する。【新】
- 高齢者や障害のある人等については、日常の見守りが重要となる。消費者行政強化作戦では、見守りネットワークの構築が目標に掲げられており、また改正された消費者安全法でも地域で消費者被害に取り組む組織の設置が求められている。
- キ 消費者の権利保護の項目を追加する。
- 一人では判断が難しい消費者のため、成年後見制度等の体制整備が必要。また、適格消費者団体と連携して消費者の権利保護を図る。

計画の体系の比較（変更部分抜粋）

現行計画

第3次岡山県消費生活基本計画

I 安全・安心な商品・サービスの確保

- 1 生産、加工、製造における食の安全確保
- 2 流通、販売、消費における食の安全確保
- 3 リスクコミュニケーションの推進
- 4 協働の推進
- 5 食育の推進
- 6 商品(食品以外)・サービスの安全性の確保

II 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- 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

III 環境にやさしい消費生活の促進

IV 自ら考え行動する消費者への支援

- 1 暮らしに関する情報提供
- 2 消費者教育・学習の推進
 - ① 自主的学習の条件整備
 - ② 学校での消費者教育の推進

V 消費者被害の防止・救済

- 1 消費者被害の防止
 - ① 消費者被害の調査・研究
 - ② 高齢者及び障害のある人等の被害の防止
 - ③ 悪質な事業者の取締り
- 2 消費者被害からの救済
 - ① 県消費生活センターの充実
 - ② 市町村の相談体制充実への支援
 - ③ 様々な被害からの救済

I 安全・安心な商品・サービスの確保

- 1 生産から消費に至る一貫した食の安全確保
 - * 「食の安全・食育推進計画」の方針と対応
- 2 商品(食品以外)・サービスの安全性の確保
- 3 安心の定着に向けた信頼の確立
 - * 「食の安全・食育推進計画」の相互理解の促進を勘案

II 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- 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

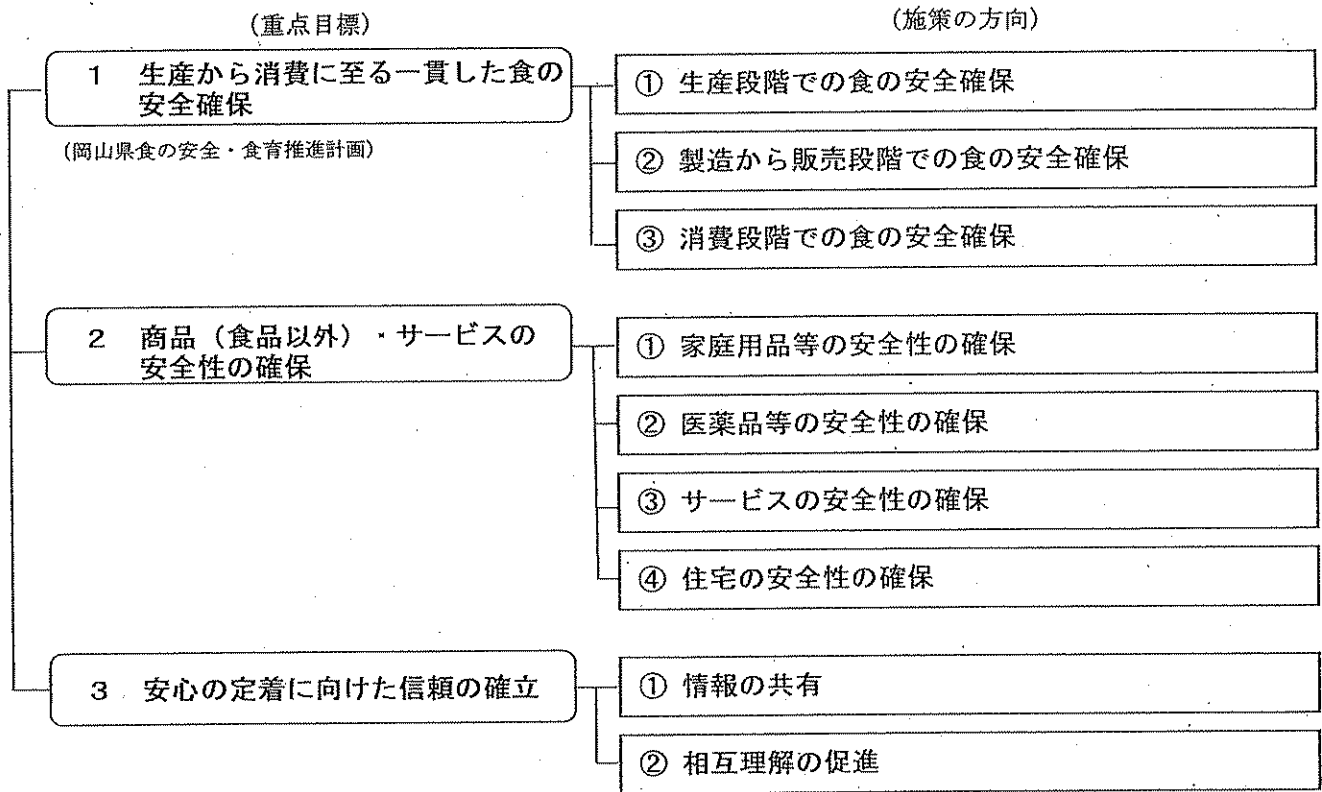
III 自ら考え行動する消費者への支援

- 1 消費者教育の推進 ㊦
 - ① 体系的な消費者教育の実施
 - ② 消費者教育の人材の育成
 - ③ 消費者に対する情報提供
 - ④ 関連施策及び関連教育との連携
 - * 消費者教育推進計画の目標と対応
- 2 環境にやさしい消費生活の促進
 - * 消費者教育との関連づけ

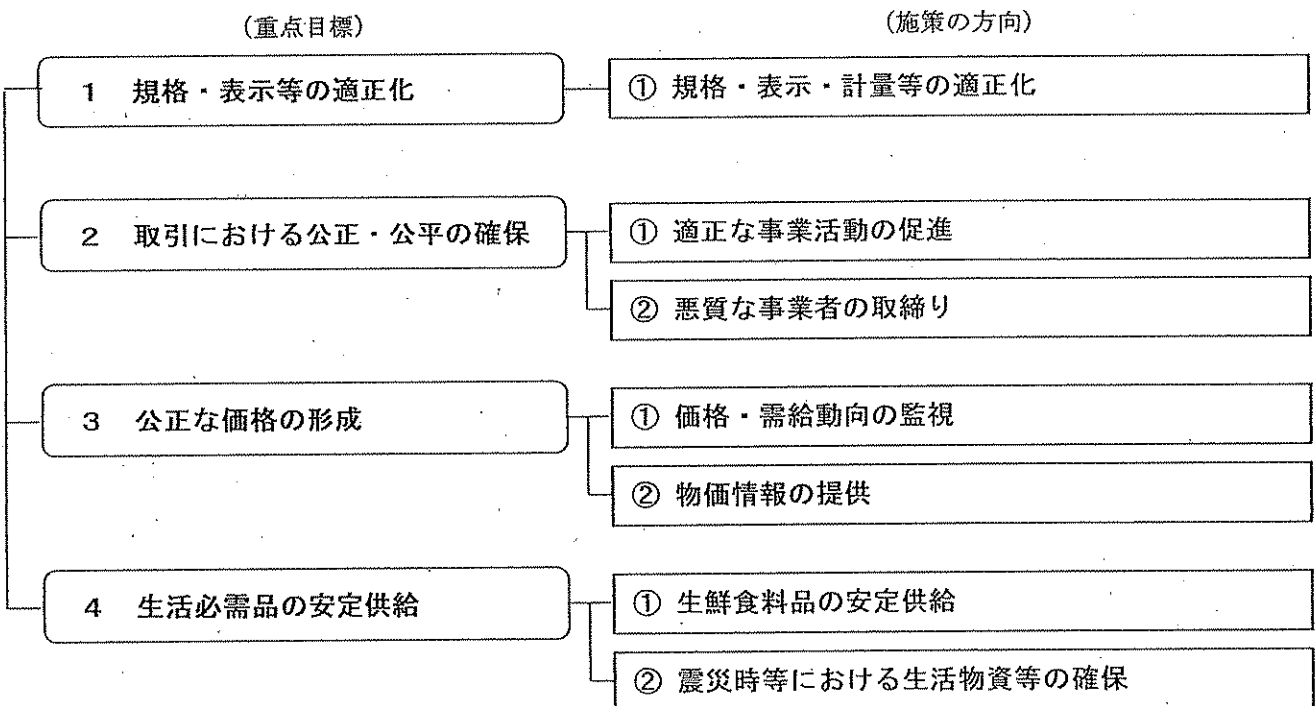
IV 消費者被害の防止・救済

- 1 消費者被害の防止 ㊦
 - ① 県消費生活センターの充実
 - ② 市町村の相談体制充実への支援
 - ③ 地域の見守りネットワーク構築の促進 ㊦
 - ④ 消費者の権利保護
 - * 地域における消費者問題解決力の強化
- 2 消費者被害からの救済
 - ① 様々な被害からの救済

基本目標Ⅰ 安全・安心な商品・サービスの確保



基本目標Ⅱ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保



基本目標Ⅲ 自ら考え行動する消費者への支援

(重点目標)

(施策の方向)

1 消費者教育の推進

① 体系的な消費者教育の実施

② 消費者教育の人材の育成

③ 消費者に対する情報提供

④ 関連施策及び関連教育との連携

2 環境にやさしい消費生活の促進

① 「もったいない」運動の実践

② 地球温暖化防止対策の推進

3 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

4 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 消費者被害の防止・救済

(重点目標)

(施策の方向)

1 消費者被害の防止

① 県消費生活センターの充実

② 市町村の相談体制充実への支援

③ 地域の見守りネットワーク構築の促進

④ 消費者の権利保護

2 消費者被害からの救済

① 様々な被害からの救済

第3次岡山県消費生活基本計画（仮称）（計画期間：平成28年度～平成32年度）の
改定スケジュール

月日	政策推進会議等	消費生活懇談会	備考
平成27年 7月	（関係各課調整：H26実績、 H27計画） 現計画の評価・分析等	下旬：①懇談会 （見直し方針・骨子案）	
8月	下旬：庁内連絡会議 （関係各課調整：施策の方向、 実施事業計画）		
9月			
10月		下旬：②懇談会 （計画素案検討）	
11月	パブ・コメの実施 中旬～1ヶ月 市町村・団体等意見聴取		
12月			
平成28年 1月			
2月		上旬：③懇談会 （計画案作成）	
3月	初旬：政策推進会議（決定） プレス発表 基本計画印刷・配布	配布	

第3次岡山県消費生活基本計画（仮称） 骨子案

1 計画策定の趣旨

すべての県民は消費者です。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。

一方、社会の超高齢化、情報通信技術やサービスの急速な発展やそれに伴う電子取引の増加など、消費生活をめぐる状況は大きく変化しています。また、新たな手口の悪質商法や特殊詐欺、食品表示偽装等の問題も引き続き発生しており、消費者問題はますます複雑化、多様化しています。

消費者被害を防止し、県政の基本目標である、「すべての県民が明るい笑顔で暮らす『生き生き岡山』の実現」のためには、消費者が安全な商品やサービスを安心して消費できることと、消費者が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。

国においては、「消費者教育の推進に関する法律」施行や各種関係法令の改正等、消費者被害に対応するための施策が進められており、平成27年3月には新たな「消費者基本計画」が策定されました。

県では、こうした消費者を取り巻く環境、国の動向や現行計画の取組成果を踏まえながら、引き続き消費者が主役となる社会の実現に向けて各種施策を計画的かつ総合的に推進するため、「第3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～（仮称）」を策定します。

2 構成

「新岡山県消費生活基本計画」を踏襲し、第1章「計画の基本的な考え方」、第2章「消費生活をめぐる現状と課題」、第3章「目標と取組」、第4章「計画の進め方」という構成とします。

3 計画の位置付け

岡山県消費生活条例第9条に基づく基本計画です。

4 計画の期間

平成28年度（2016年度）から平成32年度（2021年度）までの5年間とします。

5 これまでの取組の成果と課題

これまで、「新潟県消費生活基本計画」に基づき実施してきた消費者施策の主な成果と課題は次のとおりです。

(1) 成果

ア 重点施策1 きめ細かな情報提供と消費者教育・学習の推進

学校、消費者団体、市町村等と連携し、様々な機会を捉えて啓発セミナー開催、啓発パンフレット作成配布等の情報提供や消費者教育を行った。

イ 重点施策2 市町村の相談体制充実への支援

新たに2市に消費生活センターが設置され、専任消費生活相談員が増加するなど、市町村の相談体制充実が進んだ。

ウ 重点施策3 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化

悪質な事業者に対しては、厳正に行政処分を実施した。

(2) 課題と必要な取組

ア 世代に応じた消費者教育の一層の推進

情報通信技術やサービスが急速に発展し電子商取引（ネットショッピング等）が増加。インターネットやスマートフォンに関連するトラブルが多発

→世代を問わず消費トラブルに巻き込まれる恐れ

○ライフステージに応じた消費者被害防止対策が必要

イ 地域での消費者問題解決力強化

高齢者の相談の増加

→高齢者を狙った悪質商法が多発、独居の増加で見えない被害増加の恐れ

○消費者被害の予防、早期発見、迅速な対応、特に高齢者等の被害防止、相談機関へのつなぎ強化が必要

ウ 事業者に対する指導や処分

食品等の偽装表示、身近な製品による事故などの多発や、訪問購入、劇場型投資被害、名義貸し詐欺など次々と悪質な事例が発生

→消費生活の中で様々な被害が発生する恐れ

○安全な商品やサービスの提供と安心な消費生活の確保が必要

6 第3次岡山県消費生活基本計画(仮称)の内容

現在の「新岡山県消費生活基本計画」の方向性を引き継ぎながら、新たな諸課題への対応を盛り込みます。

<基本目標・重点目標>

これまでの成果や消費者施策の動向等を踏まえ、現行計画の5つの基本目標を4つに整理し、その下に13の重点目標を定め、目標ごとに消費生活に関する具体的な施策を強力に推進します。

○基本目標Ⅰ 安全・安心な商品・サービスの確保

- ・生産から消費に至る一貫した食の安全確保
- ・商品(食品以外)・サービスの安全性の確保
- ・安心の定着に向けた信頼の確立 など

○基本目標Ⅱ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- ・規格・表示等の適正化
- ・取引における公正・公平の確保
- ・公正な価格の形成 など

○基本目標Ⅲ 自ら考え行動できる消費者への支援

- ・消費者教育の推進
- ・環境にやさしい消費生活の促進
- ・消費者の意見の反映 など

○基本目標Ⅳ 消費者被害の防止・救済

- ・消費者被害の防止
- ・消費者被害からの救済

7 計画の進め方

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

社会情勢、国の施策動向等により、必要があれば適宜計画を見直します。

- ① 県民、各種団体等の自主活動との連携
- ② 国、市町村、弁護士会、司法書士会等関係機関との連携
- ③ 具体的施策の進捗状況の調査及び見直し
- ④ 国の新しい政策の反映