

< 資料 2 > (平成 30 年度第 3 回岡山県消費生活懇談会 H31.1.31)

第 3 次岡山県消費生活基本計画

(第 2 次岡山県消費者教育推進計画)

～消費者が主役となる社会を目指して～

(案)

平成 2 8 (2016) 年 3 月

(平成 年 月変更)

岡山県

※素案からの修正箇所を下線を付しています。

目 次

第1章 計画の基本的な考え方

- 1 計画策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 計画の位置付け・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 3 計画の期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 4 消費者施策の総合的な推進に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
 - (1) 消費者教育の意義・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
 - (2) 消費者教育が育むべき力・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- 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

第3章 目標と取組

- 1 計画の体系図・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- 2 基本目標、重点目標と施策の方向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
 - 基本目標Ⅰ 安全・安心な商品・サービスの確保・・・・・・・・・・・・ 16
 - 基本目標Ⅱ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保・・・・・・・・・・・・ 18
 - 基本目標Ⅲ 消費者教育の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
 - 基本目標Ⅳ 消費者の主体的な活動への支援・・・・・・・・・・・・・・ 26
 - 基本目標Ⅴ 消費者被害の防止・救済・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
- 3 計画期間中の重点施策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
 - (別表) 第3次岡山県消費生活基本計画 目標値・・・・・・・・・・・・・・ 32

第4章 計画の進め方

- 1 推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
- 2 県民、各種団体等との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
- 3 国、他の都道府県、市町村との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
- 4 具体的施策の進捗状況の調査及び見直し・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33
- 5 諸情勢の変化への対応との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33

資料

- 1 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） ・ 44
- 2 消費生活計画基本計画に係る施策（取組）一覧（平成 30 年度） ・ ・ ・ 46
- 3 岡山県消費生活条例 ・ 61(添付略)
- 4 消費者教育の推進に関する法律 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ 70(")
- 5 年表 主な消費者問題と国、県の動き ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ 77(")

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。

一方、高齢化の進行、情報通信技術の急速な発展、それに伴う電子商取引の増加など、消費生活を取り巻く環境が大きく変化する中、新たな手口の悪質商法や特殊詐欺などによる被害は後を絶たず、消費者問題はますます複雑化、多様化しています。

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、こうした被害を防止し、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と、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。

これまで、県では、消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、「第3次岡山県消費生活基本計画」と「岡山県消費者教育推進計画」に基づき、各種の取組を進めてきましたが、消費者問題の複雑化などに加え、民法の改正により、成年年齢の引下げへの対応も必要となっています。

このような消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題に対応するため、平成30(2018)年3月に変更された国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等を踏まえ、「第3次岡山県消費生活基本計画」を変更し、あわせて、「岡山県消費者教育推進計画」と統合し一体的な計画とすることにより、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、平成28(2016)年度から平成32(2020)年度までの5年間を計画期間とします。

4 消費者施策の総合的な推進に向けて

消費生活を取り巻く環境は、急速かつ多面的に変化しており、それに伴い生じる諸課題に対応していくためには、消費生活に関する幅広い施策を、相互の関係にも留意

しつつ、総合的に推進していく必要があります。

その際、消費者教育は、消費者施策を効果的に推進していくための基盤となるものであり、次のような意義等を有しています。

(1) 消費者教育の意義

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）

そして、消費者教育は、消費生活に関する知識を習得し、適切な行動に結び付けることができる実践的な能力を育むために、また、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消費者の育成を目指し、行われるものです。

すなわち、自立した消費者であるためには、まず被害に遭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。

県民が安心して、安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会を実現するためには、消費者自身が合理的な意思決定を行い、危険や被害を認識し、危害を回避し、被害に遭った場合には適切に対処することができる能力を身に付けることが重要です。

また、今日、国内総生産（GDP）の50%以上を消費者が支出する消費額が占めていることから明らかなように、消費者の消費活動が、国内の経済社会全体に大きな影響を与えており、特に、公正で持続可能な社会を形成する上で、人や社会、環境等に与える消費活動の影響を自覚する消費者を育成することが重要となっています。

さらに、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しっか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。

こうした消費者の社会的役割を認識し、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と関心を深めながら、自ら考え行動する自立した消費者を育成するための消費者教育を総合的に推進する必要があります。

(2) 消費者教育が育むべき力

消費者教育の範囲は広く、消費生活のあらゆる領域に関連しますが、その対象領域を、国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を踏まえ、次のとおり4つに分類し、それぞれの領域で消費者教育が育むべき力を示します。

① 消費者市民社会の構築に関する領域

ア 自らの消費が環境、経済、社会及び文化等の幅広い分野において、他者に影

響を及ぼし得るものであることを理解し、適切な商品やサービスを選択できる力

イ 持続可能な社会の必要性に気づき、その実現に向けて多くの人々と協力して取り組むことができる力

ウ 消費者が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、主体的に社会参画することの重要性を理解し、他者と協働して消費生活に関連する諸課題の解決のために行動できる力

② 商品等やサービスの安全に関する領域

ア 商品等やサービスの情報収集に努め、内在する危険を予見し、安全性に関する表示等を確認し、危険を回避できる力

イ 商品等やサービスによる事故・危害が生じた際に、事業者に対して補償や改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力

③ 生活の管理と契約に関する領域

ア 適切な情報収集と選択による、将来を見通した意思決定に基づき、自らの生活の管理と健全な家計運営をすることができる力

イ 契約締結による権利や義務を明確に理解でき、違法・不公正な取引や勧誘に気づき、トラブルの回避や事業者等に対して補償、改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力

④ 情報とメディアに関する領域

ア 高度情報化社会における情報や通信技術の重要性を理解し、情報の収集・発信により消費生活の向上に役立てることができる力

イ 情報、メディアを批判的に吟味して適切な行動をとるとともに、個人情報管理や知的財産保護等、様々な情報を読み解く力を身に付け、活用できる力

本計画では、こうした消費者の力を、ライフステージを通じた体系的な消費者教育（第3章の基本目標Ⅲ「消費者教育の推進」）により育むことを目指します。

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

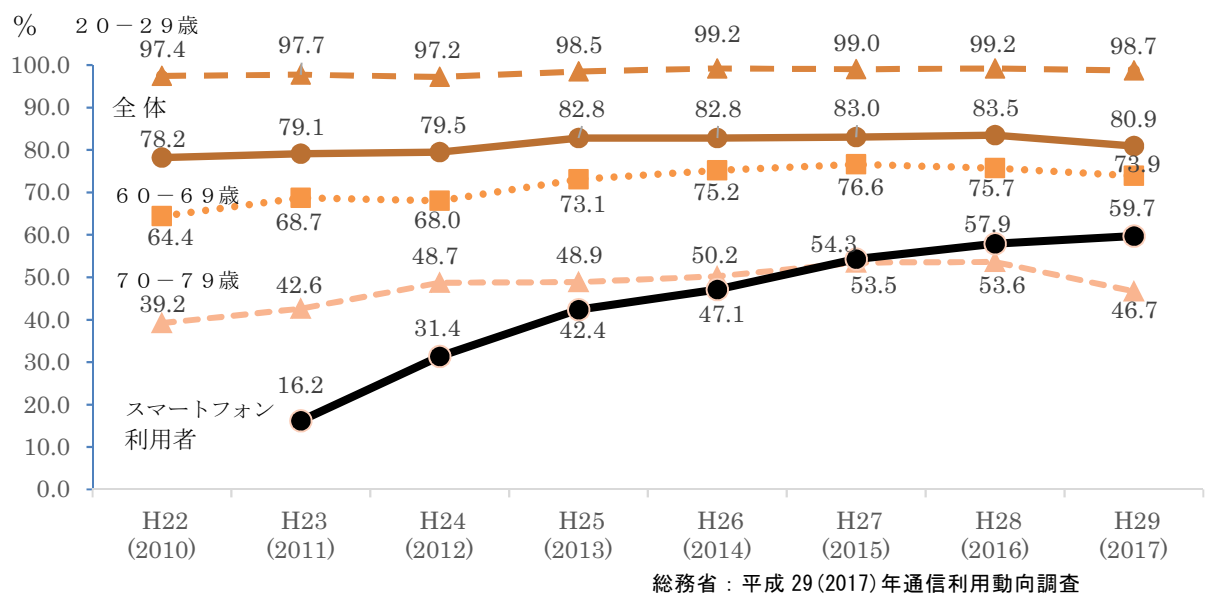
1 消費生活をめぐる最近の状況

(1) 社会状況

① 情報通信技術やサービスの急速な発展

近年の情報通信技術の進歩はめざましく、インターネットの利用者は8割を超え、高齢者を含め幅広い年齢層で普及してきています。特にスマートフォンでの利用者の割合は、平成29(2017)年には約6割となり、急激に増加しています。

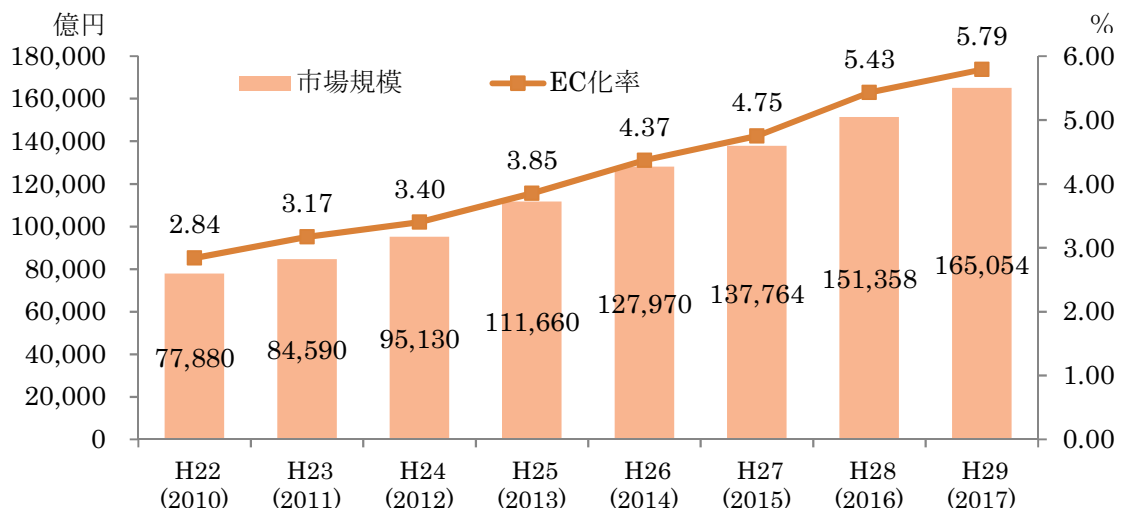
図1 インターネットの利用状況の推移(個人)



パソコンやスマートフォン等で手軽にインターネットのサービスを利用できることから、ネットショッピング等の電子商取引(EC)が増加しています。

そうした中、クレジットカードに加え、電子マネーやデビットカードなど様々なキャッシュレス決済手段が登場しており、その利用も年々増加しています。

図2 日本の消費者向け電子商取引市場規模及びEC化率の推移



* EC化率=全ての商取引における電子商取引の割合

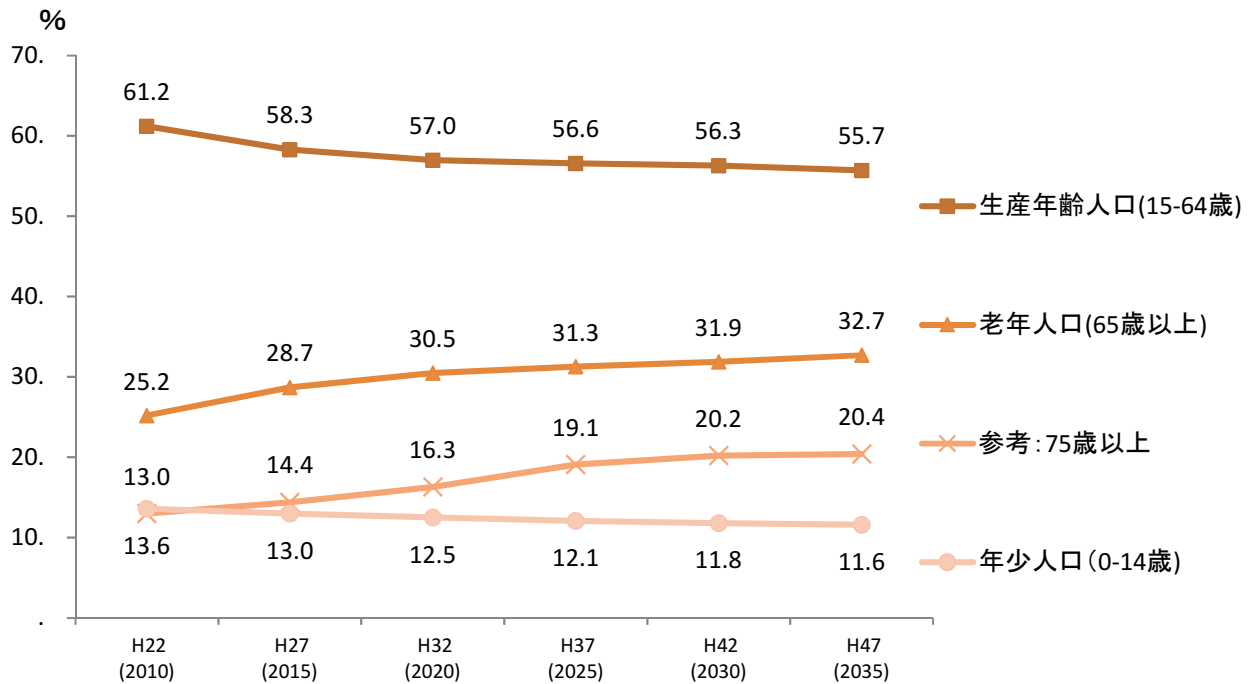
経済産業省：平成29(2017)年度電子商取引に関する市場調査

② 高齢化の進行

今後、65歳以上の高齢者人口は増加し、全国の高齢化率は平成47(2035)年には32.7%になると推計されています。

岡山県でも、高齢者の割合は平成32(2020)年には30%を超え、その後も増加していくと推計されています。

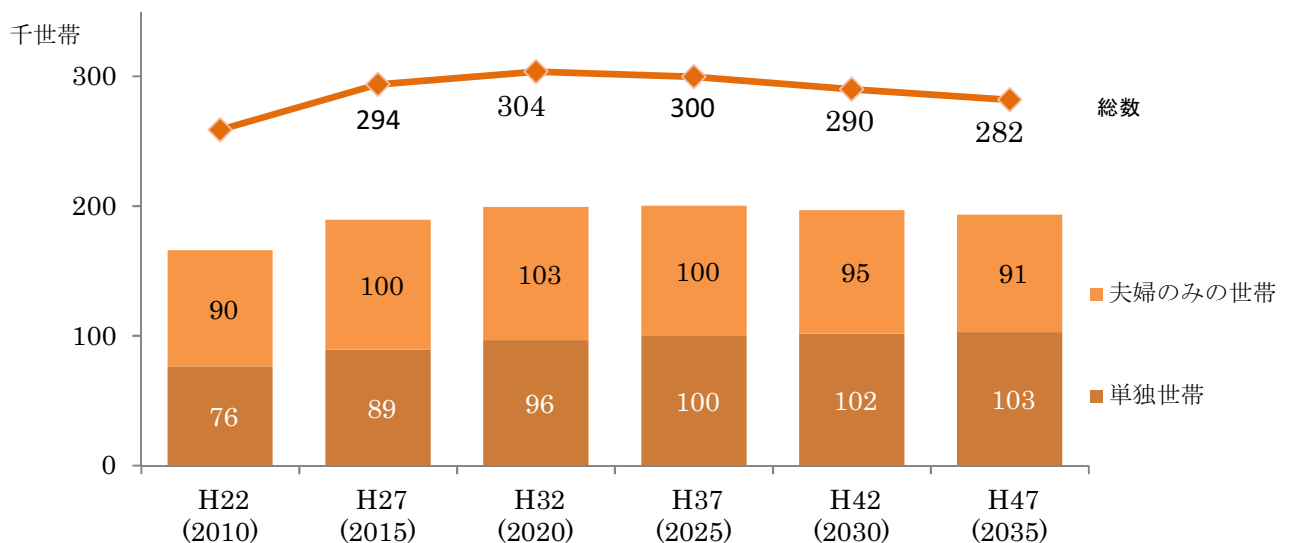
図3 岡山県年齢3区分別人口構成の推移



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。岡山県内の高齢者単独世帯は、平成22(2010)年の7万6千世帯から平成37(2025)年には10万世帯に達し、その後も増加すると推計されます。

図4 岡山県高齢世帯のうち高齢者単独世帯数等の推移



高齢世帯＝世帯主が65歳以上の世帯

国立社会保障人口問題研究所：日本の世帯数の将来推計(平成26(2014)年4月推計)

③ 安全・安心な生活への関心の高まり

重篤な食中毒や食品への異物混入、化粧品の使用や美容、エステ等のサービスでの健康被害、製品の不良による火災の発生など、生命や健康を脅かす重大事故が後を絶たず、安全・安心な生活に対する関心が高まっています。

④ 悪質商法等の複雑化、多様化する手口

依然として悪質商法や特殊詐欺等の被害が発生しており、貴金属等の訪問購入、劇場型投資勧誘など、手口が複雑化、多様化しています。

⑤ 民法の成年年齢引き下げ

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、平成34(2022)年4月から施行されることになりました。

施行後は、18歳・19歳の若者は、親権者など法定代理人の同意がなくても高額な商品の購入などができるようになる一方で、「未成年者取消権」は行使できなくなることから、若年層の消費者トラブルの増加が懸念されるため、学校教育等での実践的な消費者教育の必要性が高まっています。

参考

○悪質商法の例

■ 訪問購入

不用品を買い取るなどと言って訪問し、貴金属を強引に要求して安価で買い取るもの。



■ 劇場型投資勧誘

複数の業者や担当者が登場し、代わりに社債を購入すれば高値で買い取るなどと言って、多額のお金を振り込ませるもの。(特殊詐欺に当たる場合もある。)



■ ネガティブオプション(送りつけ商法)

頼んでいない商品を送りつけた後、商品代金を請求するもの。



■ 点検商法

無料で点検するなどと言って訪問し、不安をあおって、高額なリフォーム工事などを勧めるもの。



イラスト提供：消費者庁

参考

○特殊詐欺の例

■ オレオレ詐欺

電話を利用して親族、会社の上司、警察官、弁護士等を装い、会社での横領、トラブルや交通事故の示談金名目で、現金やキャッシュカード等を直接受け取るなどの方法によりだまし取る詐欺

■ 架空請求詐欺

郵便、インターネット等を利用して不特定多数の者に対し、未払いの料金があるなど架空の事実を口実とした料金を請求する文書等を送付するなどして、現金を口座に振り込ませるなどの方法によりだまし取る詐欺

■ 還付金等詐欺

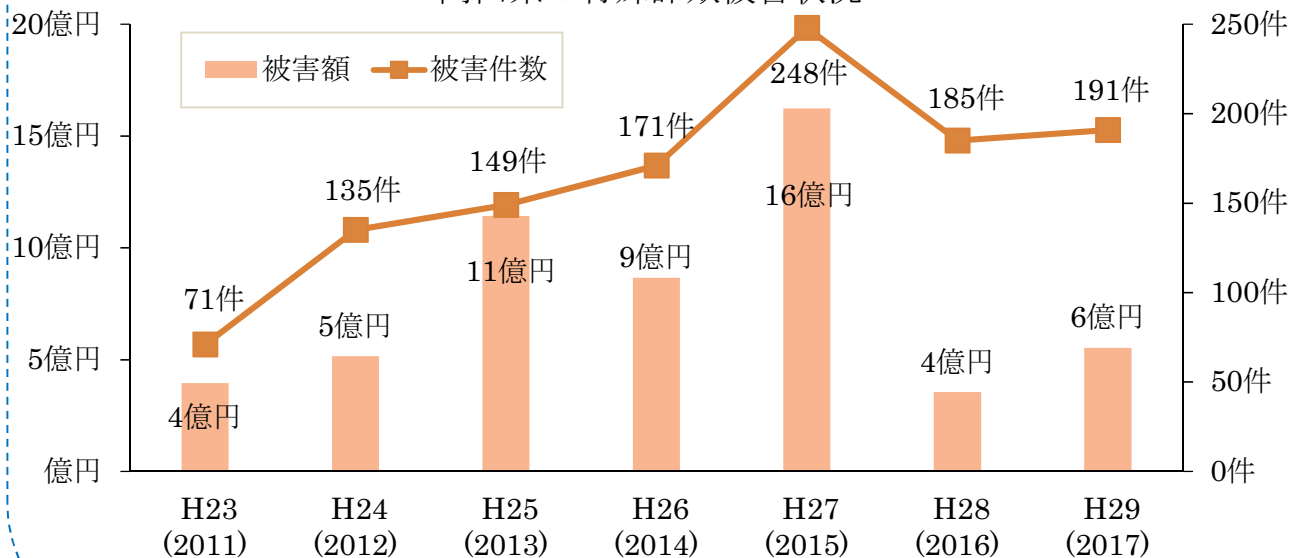
公的機関職員等をかたり、医療費の還付等に必要な手続きを装って、電話で指示しながら被害者に現金自動預払機（ATM）を操作させ、口座間送金により現金をだまし取る詐欺

■ 金融商品等取引名目の詐欺

社債や未公開株等の購入を、ダイレクトメール等であっせんし、その後、電話で「必ず儲かる」「3倍で買い取る」などと言って購入を勧め、これらを買えば高額で買い取ってもらえると信じ込ませ、現金をだまし取る詐欺

その他、融資保証金、ギャンブル必勝法、異性との交際あっせん等の名目でだます詐欺などがあります。

岡山県の特種詐欺被害状況

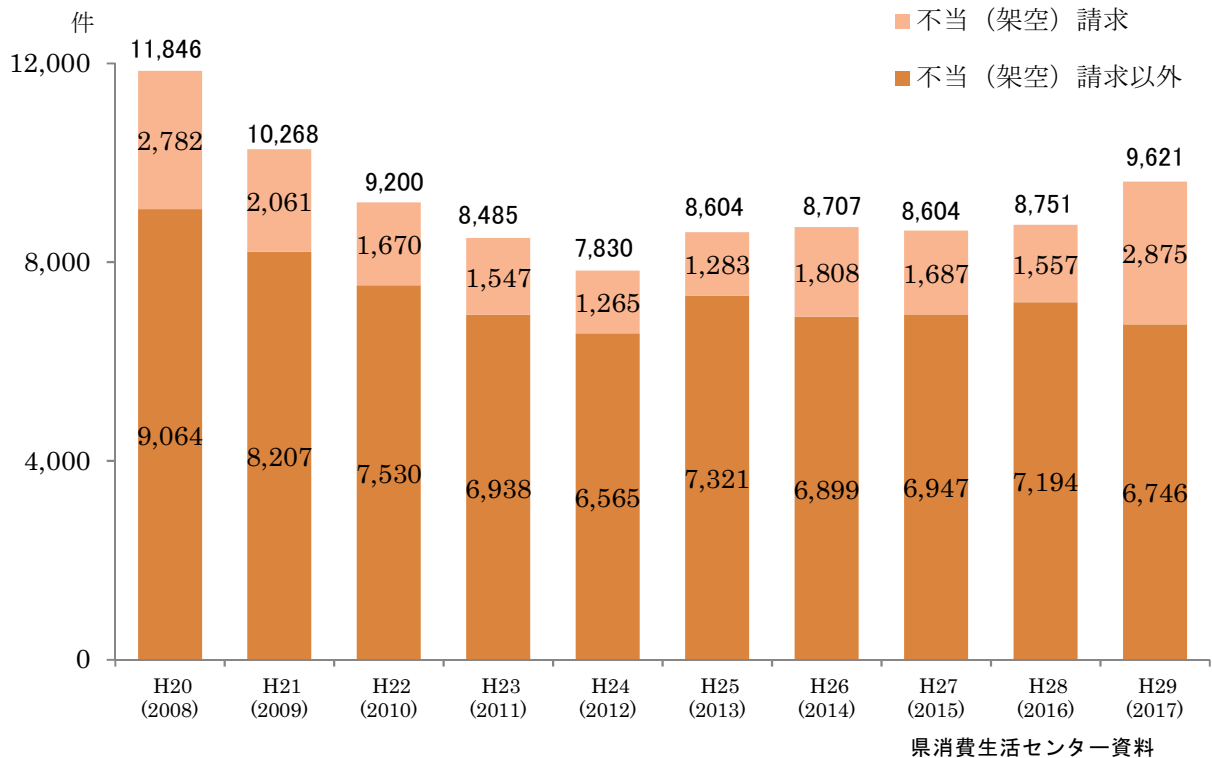


岡山県警察資料

(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 24(2012)年度までは減少傾向でしたが、平成 25(2013)年度からは増加傾向にあり、平成 29(2017)年度は、9,621 件で前年度から 870 件増えています。

図 5 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 24(2012)年度までは減少傾向でしたが、平成 25(2013)年度以降、増加傾向にあります。

特に平成 29(2017)年度は 2,875 件で、前年度から 1,318 件増と大幅に増加し、相談件数全体に占める割合も、平成 25(2013)年度の約 15%から約 30%へ上昇しています。

不当(架空)請求を内容別に見ると、「商品一般(商品を特定しないかたちでの架空請求はがき等)」が 1,441 件(50.1%)、「放送・コンテンツ等(ワンクリック請求など)」が 1,413 件(49.2%)で、この二つがほとんどを占めています。

*相談内容区分の説明は、11 ページ参照

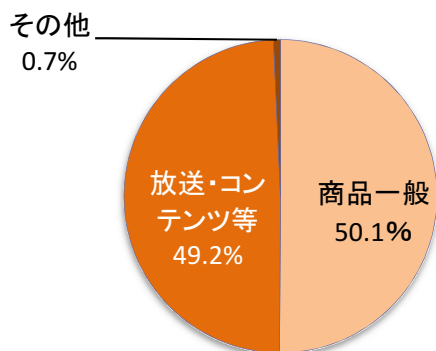


図 6 平成 29(2017)年度不当(架空)請求の内訳
(県消費生活センター資料)

契約当事者の年代別の相談件数は、平成 22(2010)年度から平成 28(2016)年度までは 70 歳以上の区分が、平成 29(2017)年度は 60 歳代の区分が、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。(年齢不明の件数を除いた場合、平成 29(2017)年度は 60 歳以上の相談件数の割合は約 44%)

また、60 歳以上の相談件数の割合の増加(平成 22(2010)年度 29.0%→平成 29(2017)年度 34.7%)は、県内人口に同年代が占める割合の増加(平成 22(2010)年 33.2% (国勢調査) →平成 29(2017)年 35.1% (岡山県毎月流動人口調査))を上回っています。

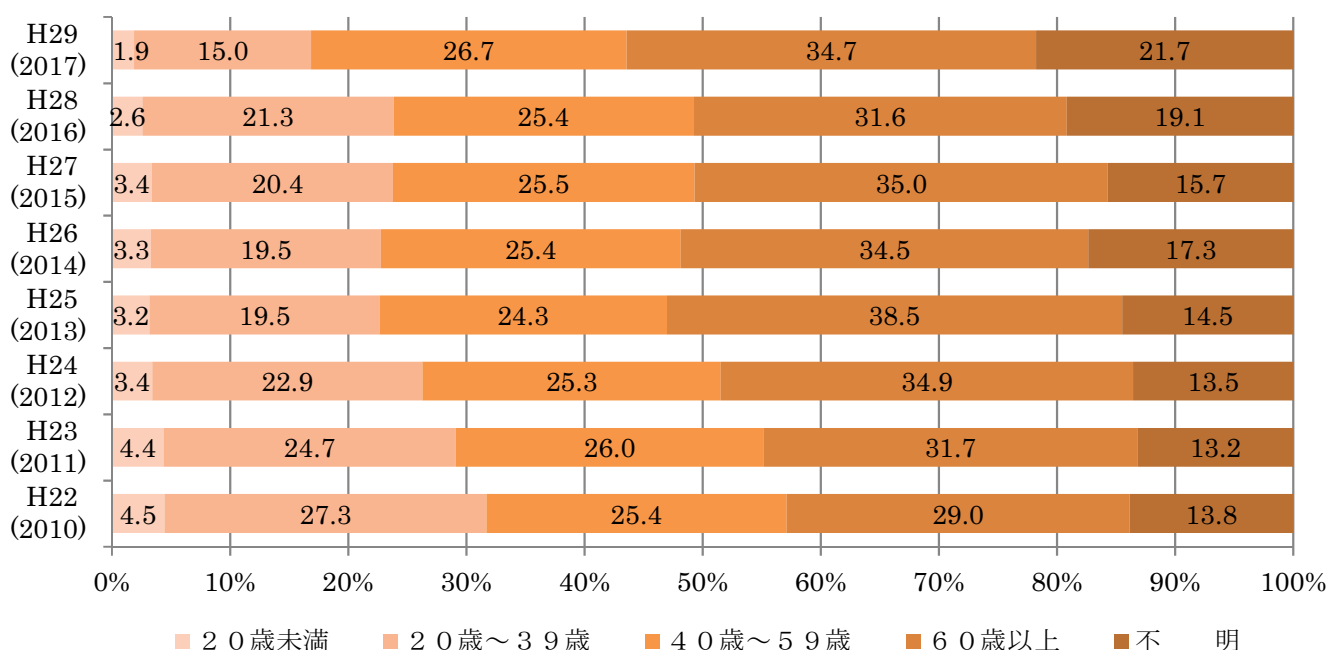
表 1 年代別相談件数の推移

(単位：件)

	H22 (2010)	H23 (2011)	H24 (2012)	H25 (2013)	H26 (2014)	H27 (2015)	H28 (2016)	H29 (2017)
20歳未満	410	371	268	273	289	290	226	181
20歳代	1,062	871	759	728	757	821	1,026	692
30歳代	1,446	1,228	1,032	949	937	944	836	750
40歳代	1,234	1,202	1,102	1,146	1,220	1,167	1,133	1,149
50歳代	1,104	1,007	876	948	991	1,037	1,086	1,420
60歳代	1,161	1,146	1,083	1,180	1,268	1,269	1,195	1,727
70歳以上	1,508	1,544	1,650	2,135	1,734	1,751	1,572	1,609
不 明	1,275	1,116	1,060	1,245	1,511	1,355	1,677	2,093
合 計	9,200	8,485	7,830	8,604	8,707	8,634	8,751	9,621

県消費生活センター資料

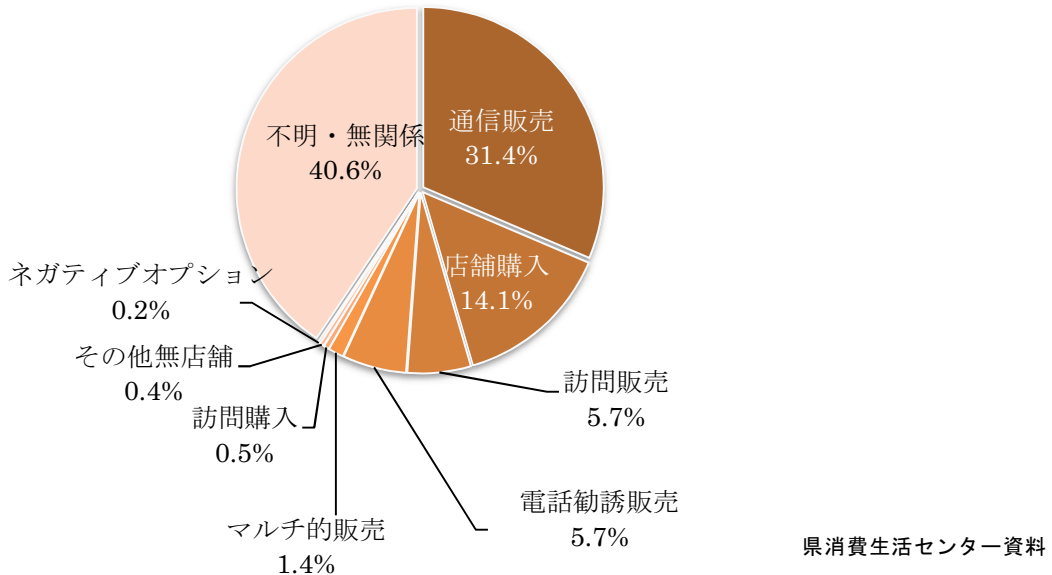
図 7 年代別相談割合の推移



県消費生活センター資料

販売購入形態別の相談件数の割合は、「通信販売」(31.4%)が最も高く、相談件数の約3分の1を占めており、次いで「店舗購入」(14.1%)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、平成29(2017)年度は549件(5.7%)と年々低下傾向にあります。

図8 平成29(2017)年度 販売購入形態別相談件数の割合



平成29(2017)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」(70.6%)、「電話勧誘販売」(50.1%)、「訪問販売」(38.3%)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遭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」(28.2%)などが挙げられます。

表2 平成29(2017)年度 販売購入形態の年代別相談割合

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
店舗購入	23 (1.7%)	137 (10.1%)	165 (12.2%)	203 (14.9%)	173 (12.7%)	196 (14.4%)	198 (14.6%)	263 (19.4%)	1,358 (100%)
訪問販売	14 (2.6%)	50 (9.1%)	45 (8.2%)	77 (14.0%)	50 (9.1%)	74 (13.5%)	136 (24.8%)	103 (18.7%)	549 (100%)
通信販売	127 (4.2%)	299 (9.9%)	327 (10.8%)	529 (17.5%)	537 (17.8%)	498 (16.5%)	349 (11.6%)	352 (11.7%)	3,018 (100%)
マルチ的販売	0 (0.0%)	38 (28.2%)	10 (7.4%)	10 (7.4%)	8 (5.9%)	18 (13.3%)	28 (20.7%)	23 (17.1%)	135 (100%)
電話勧誘販売	1 (0.2%)	31 (5.6%)	32 (5.8%)	64 (11.7%)	63 (11.5%)	97 (17.7%)	178 (32.4%)	83 (15.1%)	549 (100%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	1 (5.3%)	3 (15.8%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	6 (31.5%)	5 (26.3%)	19 (100%)
訪問購入	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (7.8%)	3 (5.9%)	6 (11.8%)	30 (58.8%)	8 (15.7%)	51 (100%)
その他無店舗	1 (2.6%)	4 (10.5%)	5 (13.2%)	4 (10.5%)	5 (13.2%)	3 (7.9%)	7 (18.4%)	9 (23.7%)	38 (100%)
不明・無関係	15 (0.4%)	132 (3.4%)	163 (4.2%)	255 (6.5%)	580 (14.9%)	835 (21.4%)	677 (17.3%)	1,247 (31.9%)	3,904 (100%)
計	181 (1.9%)	692 (7.2%)	750 (7.8%)	1,149 (11.9%)	1,420 (14.8%)	1,727 (18.0%)	1,609 (16.7%)	2,093 (21.7%)	9,621 (100%)

県消費生活センター資料

商品別の相談件数は、どの年度も、「放送・コンテンツ等」の相談件数が最も多く、相談件数の約2割を占めています。平成29(2017)年度においては、「商品一般」が急増して1,862件(19.4%)となっていますが、これは主に対象となる商品を特定しないかたちでの架空請求はがきに関する相談が増えたためです。近年、「インターネット通信サービス」に関する相談も500件前後と多くなっています。

表3 商品別相談件数の推移

順位	平成25(2013)年度		平成26(2014)年度		平成27(2015)年度		平成28(2016)年度		平成29(2017)年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	放送・コンテンツ等	1,475	放送・コンテンツ等	1,999	放送・コンテンツ等	1,916	放送・コンテンツ等	1,833	放送・コンテンツ等	1,884
2	健康食品	597	商品一般	597	インターネット通信サービス	580	インターネット通信サービス	564	商品一般	1,862
3	商品一般	500	インターネット通信サービス	453	商品一般	551	商品一般	495	インターネット通信サービス	462
4	役務その他	385	役務その他	352	役務その他	336	レンタル・リース・賃借	335	レンタル・リース・賃借	368
5	レンタル・リース・賃借	364	レンタル・リース・賃借	342	レンタル・リース・賃借	329	役務その他	335	役務その他	299
6	インターネット通信サービス	288	工事・建築・加工	265	健康食品	240	健康食品	277	健康食品	280
7	工事・建築・加工	278	融資サービス	197	移動通信サービス	214	修理・補修	227	移動通信サービス	233
8	融資サービス	225	移動通信サービス	185	工事・建築・加工	203	移動通信サービス	199	工事・建築・加工	171
9	ファンド型投資商品	203	健康食品	184	融資サービス	188	工事・建築・加工	190	自動車	159
10	預貯金・証券等	188	ファンド型投資商品	165	自動車	166	自動車	180	修理・補修	147
	その他	4,101	その他	3,968	その他	3,911	その他	4,116	その他	3,756
	合計	8,604	合計	8,707	合計	8,634	合計	8,751	合計	9,621

* 各年度相談件数の多い順

県消費生活センター資料

【商品の主な内容と相談例】

○放送・コンテンツ等

電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談

- ・スマートフォン使用中アダルトサイトに意図せず登録になり、高額料金を請求された。
- ・無料の出会い系サイトに登録したところ、高額番号交換料を請求された。

○商品一般

商品の相談であることが明確であるが、商品の分類が特定できない、または、特定する必要がない相談

- ・何かの料金を未納にしているということで、身に覚えのない「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というはがきが届いた。
- ・注文した覚えのない荷物が届いた。差出人に電話をしても繋がらない。

○インターネット通信サービス

インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するもの及び「放送・コンテンツ等」に分類されないインターネット通信に関連したサービスに関する相談

- ・電話で今までよりも料金が安くなるからと勧められ、光回線やプロバイダを変更する契約をしたが、以前より高くなった。

○レンタル・リース・賃借

賃貸アパートや借家などに関する相談

- ・アパートを退去する際、畳の表替えなど契約書に明記されていない費用を敷金から差し引かれた。

○役務その他

サービス業のうち、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉、外食・食事宅配・冠婚葬祭・家事のいずれにも該当しない役務に関する相談

- ・結婚相手紹介サービス業者と契約し料金を支払ったが、追加料金を請求された上に、希望と違う人ばかり紹介された。業者の対応が悪いので返金して欲しい。

○移动通信サービス

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信サービスに関する相談

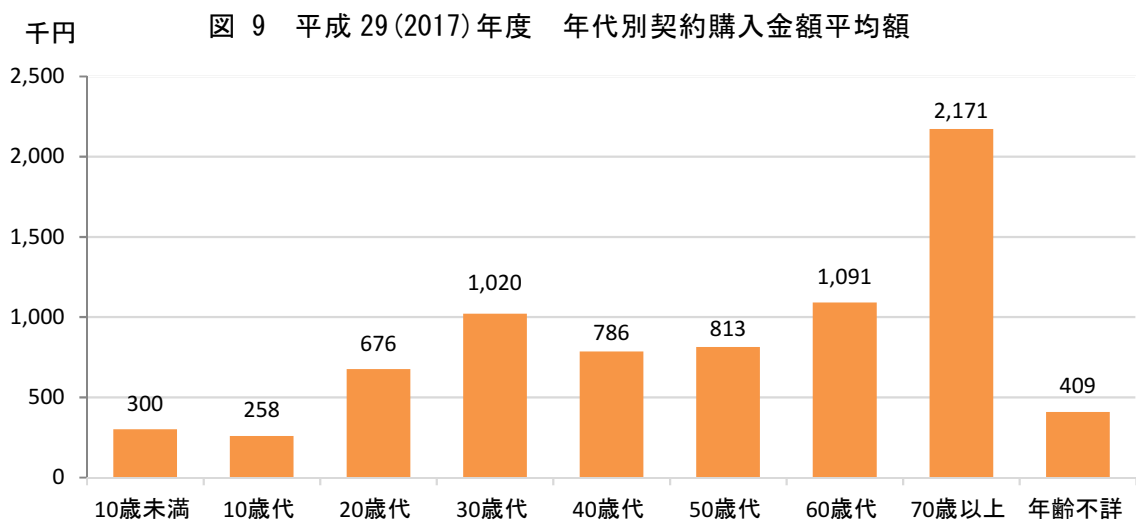
- ・店舗で、携帯電話にWi-Fiを付けると料金が安くなると勧められ契約したが、高額料金が発生した。

○健康食品

サプリメント、酵素食品、青汁等の通信販売などに関する相談

- ・ネット広告を見て、一回限りのお試しのつもりで健康食品を注文したが、実際は定期購入が条件の契約だと言われた。

相談の契約購入金額の平均額を年代別に見ると、平成 29 年度は、70 歳以上が他の年代と比べて非常に高く 2,171 千円、次が 60 歳代で 1,091 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。

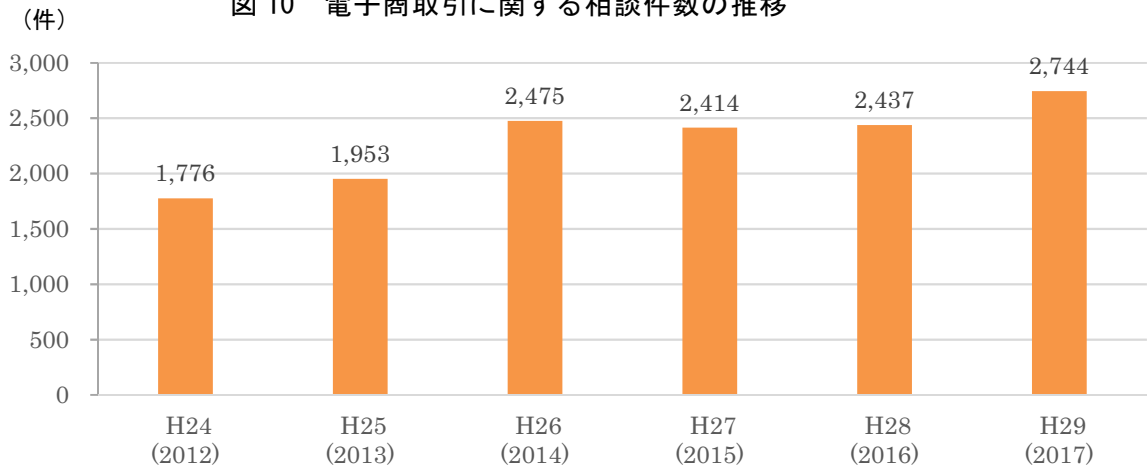


(注)「契約購入金額」が把握できたものについて分類

県消費生活センター資料

近年、インターネットの利用者の増加に伴い、電子商取引に関する相談件数が、増加しています。

図 10 電子商取引に関する相談件数の推移



県消費生活センター資料

平成 29 (2017) 年度の消費生活相談のうち、危害に関するものは 111 件、危険に関するものは 40 件でした。

危害の内容としては、化粧品、健康食品による皮膚障害が多く、危険の内容としては、自動車の機能故障が多くなっています。

*危害＝商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気などの危害を受けたという相談

*危険＝危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談

図 11 平成 29 (2017) 年度「危害」の内訳

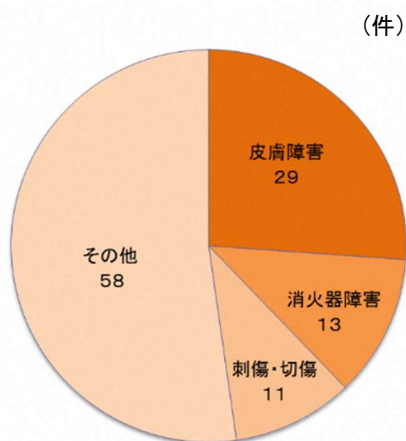
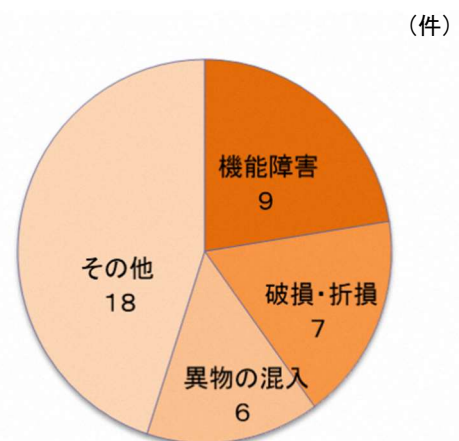


図 12 平成 29 (2017) 年度「危険」の内訳



県消費生活センター資料

2 消費者行政の状況

(1) 国の状況

平成 21(2009)年 9 月に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。

また、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。

平成 27(2015)年 3 月、平成 31(2019)年度までの 5 年間を対象とする「第 3 期消費者基本計画」が閣議決定され、地方公共団体に対しては、「地方消費者行政強化作戦」を策定・公表し、消費生活センターの設置促進や見守りネットワークの構築等の強化目標を掲げ、交付金制度を通じて、都道府県及び市町村の消費者行政の充実・強化を支援しています。同年 7 月からは、全国共通の 3 桁の電話番号で最寄りの相談窓口を案内する消費者ホットライン 188 の運用が開始しました。

平成 30(2018)年 3 月、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が変更され、「当面の重点事項」として、「1. 若年者への消費者教育」、「2. 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進」、「3. 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」が示されました。

(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。

県の相談機関としては、昭和 45(1970)年に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、消費者行政活性化基金(平成 21(2009)年 3 月造成)や地方消費者行政推進交付金を活用して、市町村消費生活センターの設置や、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います。

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。

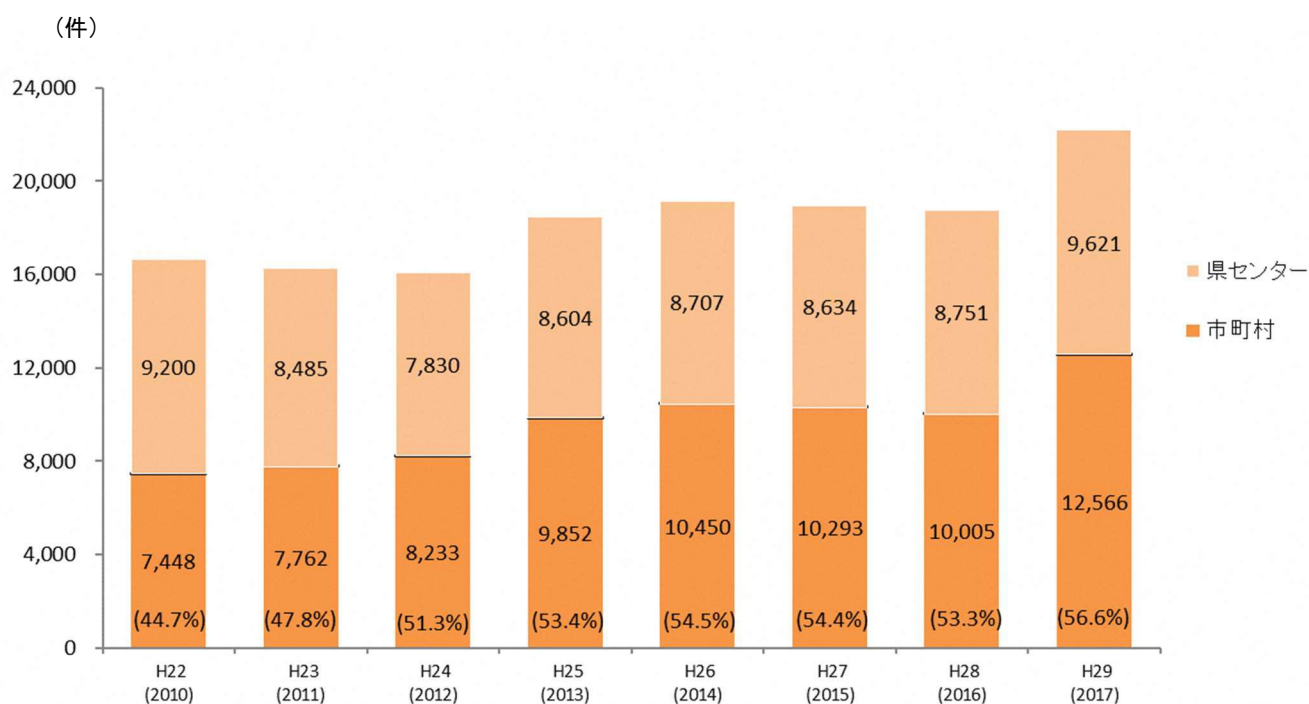
(3) 市町村の状況

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、平成30(2018)年4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。

図 13 県・市町村別消費生活相談の受付件数の推移



県消費生活センター資料

*相談分担率 = (当該市区町村の消費生活センター又は相談窓口が受けた相談件数) / (当該市区町村の住民による相談件数(市区町村受付相談件数+都道府県センター受付相談件数))

参考

○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。

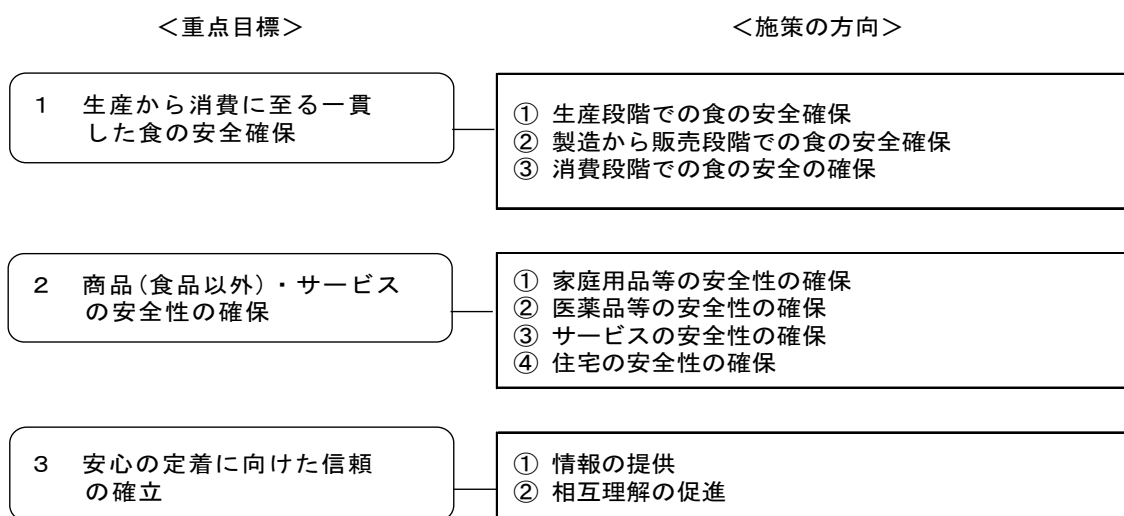
契約、悪質商法等どこに相談してよいか分からない場合には、まずは、局番なしの「188番」へ電話しましょう。

第3章 目標と取組

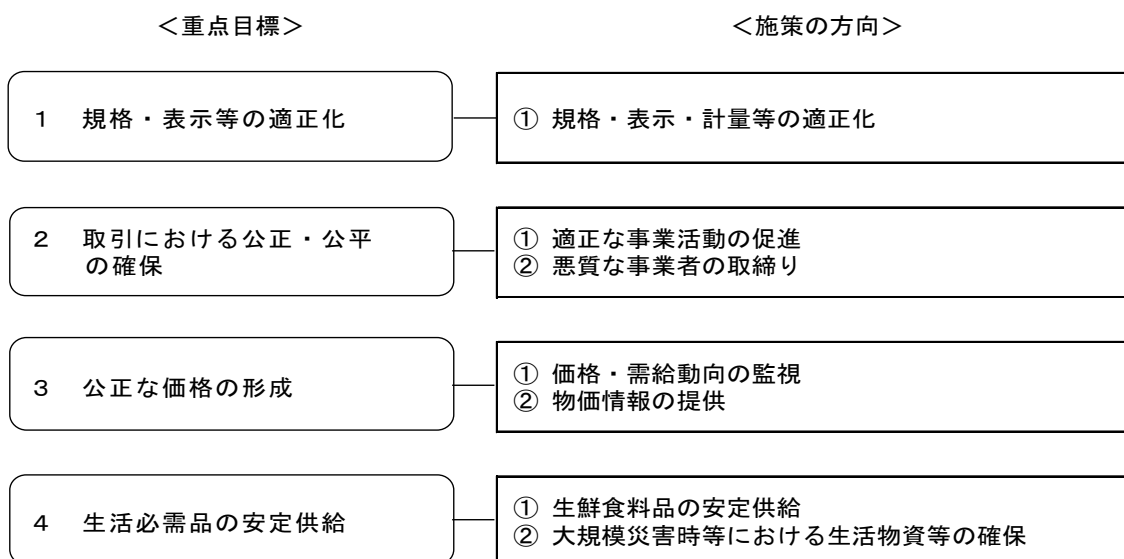
この計画は、消費生活条例の体系に基づく5つの基本目標と、その下に16の重点目標を定め、総合的に取り組みます。

1 計画の体系図

基本目標Ⅰ 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 消費者教育の推進

<重点目標>

<施策の方向>

1 体系的な消費者教育の実施

- ① 学校教育等での消費者教育の推進
- ② 地域社会での消費者教育の推進
- ③ 家庭での消費者教育の推進
- ④ 職域での消費者教育の推進

2 消費者教育を担う人材の育成

- ① 幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上
- ② 大学等における教職員の指導力の向上
- ③ 地域人材の育成

3 他の関連する教育との連携

- ① 環境教育との連携
- ② 食育との連携
- ③ 金融教育との連携
- ④ 情報教育との連携
- ⑤ その他の関連する教育との連携

4 情報の提供と共有

- ① 消費者への情報の提供
- ② 消費者教育の担い手における情報共有

基本目標Ⅳ 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 人や社会、環境に配慮した消費者意識の醸成
- 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Ⅴ 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 消費者の権利擁護

2 消費者被害からの救済

- ① 様々な被害からの救済

◎計画期間中の重点施策

<施策1> 消費者教育の推進

- (1) 若年者への消費者教育の推進
- (2) 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進
- (3) 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

<施策2> 地域における消費者問題解決力の強化

<施策3> 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化

2 基本目標、重点目標と施策の方向

基本目標Ⅰ 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に、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、再発防止に取り組みます。

〔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みます。

〔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による自主衛生管理の推進などの施策に取り組みます。

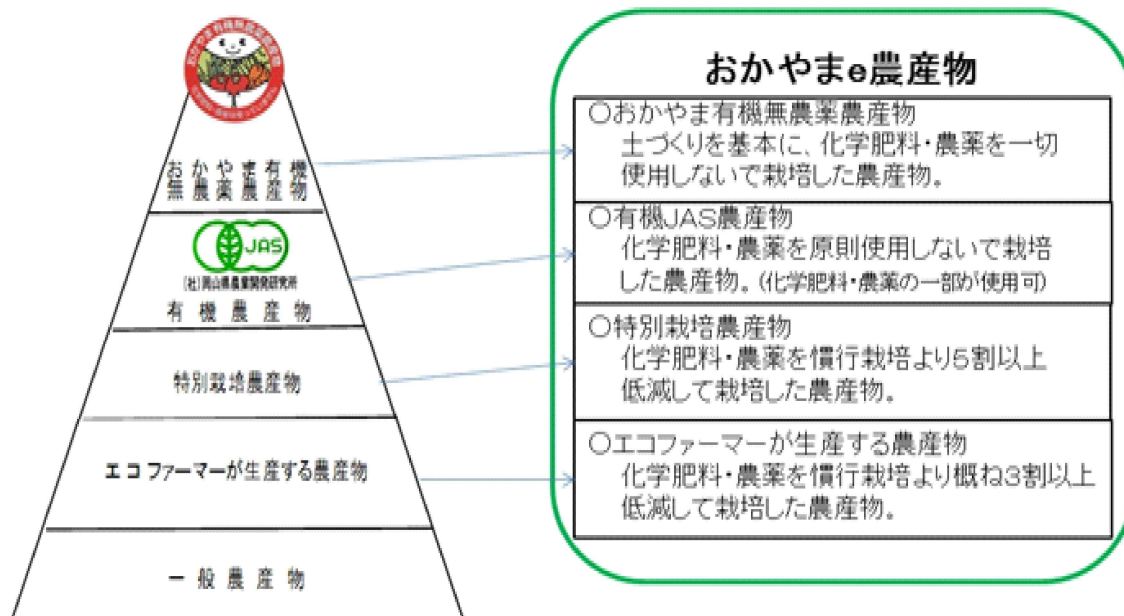
〔施策の方向3〕消費段階での食の安全確保

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。

参考

○おこ^いやま^いe農産物

岡山県では、化学肥料・農薬を一切使用しない「おこ^いやま^い有機無農薬農産物」を頂点に、有機JAS農産物や化学肥料・農薬を低減した特別栽培農産物など、人と環境にやさしい栽培方法で生産する農産物を「おこ^いやま^いe農産物」と名付けて、生産振興と消費拡大に取り組んでいます。



参考

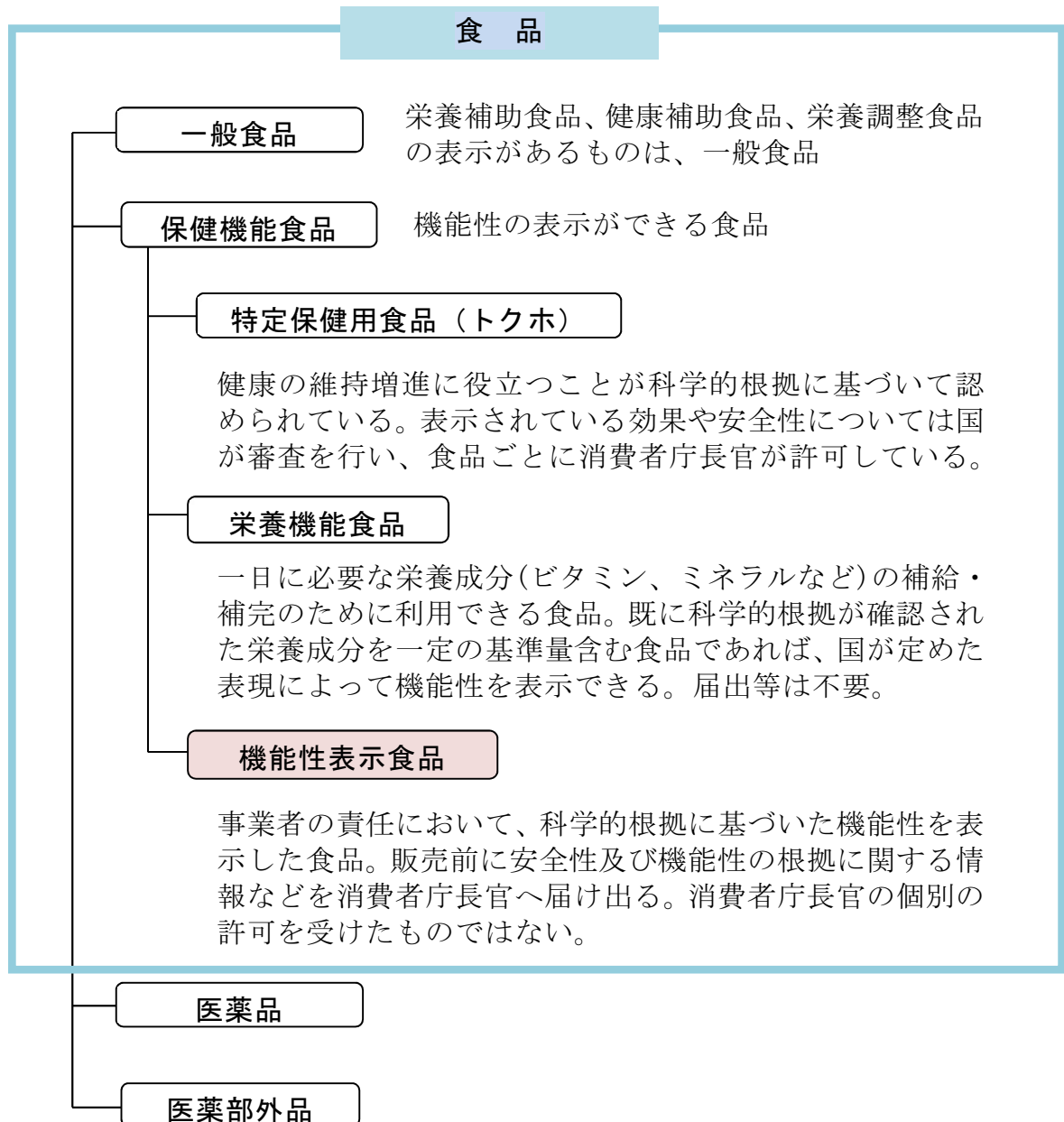
○HACCP

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。

食品衛生法が改正され、事業者の業態や規模により、「HACCP に基づく衛生管理」か「HACCP の考え方を取り入れた衛生管理」に分類し、いずれかの基準による管理を行うことが制度化されます。(平成 32((2020)年6月までに施行され、その後1年間は猶予期間)

○食品表示について

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監視・指導を行います。

〔施策の方向 1〕 家庭用品等の安全性の確保
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。
〔施策の方向 2〕 医薬品等の安全性の確保
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。
〔施策の方向 3〕 サービスの安全性の確保
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。
〔施策の方向 4〕 住宅の安全性の確保
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。

■ 【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の支援等を推進します。

参 考

○リスクコミュニケーター

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。

基本目標Ⅱ 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必要です。

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。

〔施策の方向1〕適正な事業活動の促進

特定商取引に関する法律、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

特定商取引に関する法律等に基づき、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。

■【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・需給動向の監視
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。

基本目標Ⅲ 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、消費者一人ひとりが、それぞれの価値観や人生設計に応じて合理的な意思決定を行い、危険や被害を認識し、危害を回避し、被害に遭った場合には適切に対処できる能力を身に付けることで、自立した消費者になることが必要です。

そのためには、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】体系的な消費者教育の実施

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

学校教育では、教育基本法や学校教育法の基本理念を踏まえ、幼児・児童・生徒の「生きる力」を育むことを目指しており、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、消費者教育の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て、県域での啓発を推進します。

また、市町村において、地域コミュニティや社会教育施設等と連携して講座を開催したり、高齢者等の見守りネットワークの枠組みを生かして見守る側・見守られる側双方への教育・啓発を進める取組を支援します。

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。

〔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活動等へのスマホ・ネットアドバイザーの派遣などにより、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。

岡山県金融広報委員会

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、日本銀行岡山支店が事務局を務めています。広く県民に対し、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に、暮らしに身近
な金融に関する幅広い広報や金融教育活動を行っています。

参 考

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）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)年度からは、聴覚障害のある人向けの教材等の作成に取り組んでいます。

■【重点目標2】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、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3】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：E S D）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。

3 R（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

高度情報通信ネットワーク社会の進展により、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。

■【重点目標4】情報の提供と共有

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と、また、消費者教育の推進のためには、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〕消費者への情報の提供

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。

〔施策の方向2〕消費者教育の担い手における情報共有

消費者教育を効果的に推進するためには、教員など消費者教育の担い手等において、ライフステージを通じた教育の見通しの下に、それぞれのステージでの取組や活用できる資源等に関する情報が共有されていることが重要です。

そのため、これらの情報を県消費生活センターや関係機関のホームページ等を通じて幅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Ⅳ 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「倫理的消費」（エシカル消費）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〕人や社会、環境に配慮した消費者意識の醸成

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、「岡山県統一ノーレジ袋デー」への取組などのエコライフの推進や「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、その半分が一般家庭からと言われており、買い過ぎない、食材を使い切る、食べ切る等の食品ロスを減らすライフスタイルの定着に向け、啓発や情報提供を市町村と連携して行うとともに、飲食店等の事業者にも協力を働きかけながら、県民等の削減行動を促進します。

参考

○持続可能な開発目標（SDGs）

平成 27(2015)年 9 月、「国連持続可能な開発サミット」において、世界全体の経済、社会及び環境の三側面を、不可分のものとして、国際社会全体の普遍的な目標として「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」が採択されました。その中核となる「持続可能な開発目標（SDGs）」の 17 の目標のうちの一つとして「持続可能な生産・消費形態を確保する」が掲げられ、世界全体の一人当たりの食料の廃棄の半減や、人々があらゆる場所において、持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つようにすることなどが盛り込まれています。

持続可能な開発目標は、先進国を含む全ての国に適用され、世界が持続可能な発展を続けていくための指針であり、消費者行政においても、また、消費者一人ひとりの消費行動の面からも留意する必要があります。

参考

○倫理的消費（エシカル消費）

倫理的消費は、国の消費者基本計画において「地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動」と定義されており、また、国の「倫理的消費」調査研究会報告書では、倫理的消費とは、消費者にたどり着くまでの生産過程や消費後の廃棄過程といった物の「ライフサイクルの『つながり』」を可視化することを試み、それによって社会や環境に対する負担や影響といった社会的費用や世代内と世代間の公正の確保、持続可能性を意識しつつ、社会や環境に配慮した工程・流通で製造された商品・サービスを積極的に選択し、消費後の廃棄についても配慮する消費活動である」とされています。

具体的には、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品や寄附付き商品、エコ商品・リサイクル製品、資源保護等に関する認証がある商品、地産地消や被災地産品などの消費が例として示されています。

参考

○岡山県統一ノーレジ袋デー

家庭ごみの減量、地球温暖化防止のため、事業者、消費者・環境団体、行政が協力して、毎月10日を「岡山県統一ノーレジ袋デー」と定め、買い物の際にレジ袋をもらわない「マイバッグ持参」の呼びかけを行っている。

○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として県が認定した製品

○エコドライブ

急発進・急加速をしないなど、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



■【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。

基本目標Ⅴ 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・安心な消費生活を送る上で重要です。

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、県域での被害の未然防止、早期発見、迅速な対応が可能となるよう、地域の消費者問題解決力の強化を図り、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。

特に、高齢者及び障害のある人等については、悪質商法や特殊詐欺に遭いやすく、また、契約の際など、周囲の支援や協力が必要となる場合も少なくないことから、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

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、市町村と連携して県域の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、広域的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、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET：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〕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、消費者安全法の「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主体的に支援します。

〔施策の方向4〕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。

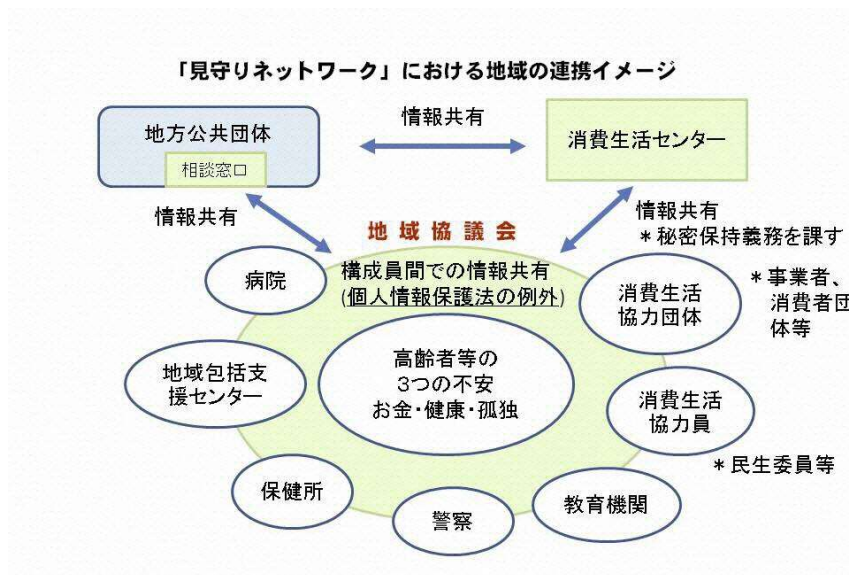
参考

○消費者安全確保地域協議会

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）

【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な情報交換、協議
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員：
 - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・ 教育関係（教育委員会等）
 - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）



参考

○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（平成 31（2019）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。

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(別表)を設定します。

施策1 消費者教育の推進

情報化社会の進展等に伴い幅広い世代に消費者被害が発生していることから、消費者被害の防止と、それぞれの価値観や人生設計に応じて合理的な消費活動ができる自立した消費者の育成のため、次の3点を中心に、ライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進します。

(1) 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

(2) 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進

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)

- ・障害のある人に配慮した教材の開発と講座の実施
- ・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

(3) 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

インターネット等の有用性を理解しつつ、情報セキュリティやリスクに対する意識や情報モラルを高め、情報リテラシーの向上を図ることを含む実践的な消費者教育を推進します。

(施策例)

- ・ 情報モラルや情報リテラシーの向上に資する取組や講座・教材などに関する情報の共有と活用の促進
- ・ 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

施策2 地域における消費者問題解決力の強化

消費者被害の防止、早期発見、迅速な対応のためには、消費者に身近な市町村の役割が大変重要です。

市町村の消費生活相談体制の充実と、特に高齢者等の被害防止、相談機関への誘導のため、地域の見守りネットワーク構築等を進めます。

(施策例)

- ・ 地方消費者行政推進交付金等を活用した市町村相談体制整備への支援
- ・ 市町村の消費生活相談員(窓口担当者)のレベルアップ
- ・ 地域の見守りネットワーク構築支援

施策3 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化

安全な商品やサービスの提供と安心な消費生活のため、国や他の都道府県等とも連携し、不適正な取引行為を行う悪質な事業者への監視・指導を強化するとともに、必要に応じて厳正な行政処分及び事業者名の公表を行います。

(施策例)

- ・ 特定商取引法、景品表示法、食品表示法等に基づく監視、指導、処分
- ・ 市町村、関係機関との連携

(別表) 第3次岡山県消費生活基本計画 目標値

重点施策	指標項目	計画策定時	目標値 (H32(2020))
1 消費者教育 の推進	消費者啓発セミナーの受講者数	(H26(2014)年度) 6,843人	7,000人/年度
	教員向け消費者教育講座の受講者数	(H26(2014)年度) 68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	-	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)	(H27(2015).10.1) ①4市 ②3市	①6市 ②11市町村以上
	消費生活相談員を配置する市町村数	(H27(2015).4.1) 15市町	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。)	(H25(2013).11 県民意識調査) 25.7%	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	-	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	(H27(2015).4.1) 9市	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」・「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(PIO-NET:パイオネット)

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

県政の重要課題に対する迅速な方針決定や機動的な対応を行う政策推進会議において、県の消費生活行政に関する重要方針を決定します。

また、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、適時適切に見直し対応します。



資 料

- 1 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）
- 2 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧（平成 30 年度）
- 3 岡山県消費生活条例（添付略）
- 4 消費者教育の推進に関する法律（添付略）
- 5 年表 主な消費者問題と国、県の動き（添付略）

<資料1> 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)

		講座・講師派遣	WEBサイト等	消費者教育教材	冊子・リーフレット	イベント	その他						
ライフステージの区分	各期の特徴	幼児期 (保護者対象を含む)	小学生期 (保護者対象を含む)	中学生期 (保護者対象を含む)	高校生期 (保護者対象を含む)	成人期			担当部署	※内容等については、次頁「施策(取組)一覧」の該当箇所を参照ください。 <一覧の番号>			
					若者	成人一般	高齢者						
重点領域	各期の特徴	様々な気付きの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心を持ち、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	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					
		消費者啓発セミナー							消費生活センター	176			
		消費生活講座							消費生活センター	87・177			
		教員向け消費者教育研修							教育庁・消費生活センター	107・108・109			
		消費生活に関する情報(消費生活センター・各部門のホームページ)							消費生活センター他	145・150			
		消費生活センターのTwitter							消費生活センター	146			
		消費生活情報誌「センターからのお便り」							消費生活センター	142			
		消費者月間イベント等							くらし安全安心課	91			
全領域		学習指導要領に基づく消費者教育							教育庁	78～81			
		環境学習出前講座/環境学習エコツアー							新エネルギー・温暖化対策室	115・116			
		おかも環境学習プログラム集(WEB版)							新エネルギー・温暖化対策室	115			
		「消費者市民社会」ってなに?							消費生活センター	153			
		おかも・もったいない運動							循環型社会推進課	154～156			
		アースキーパーメンシップ制度							新エネルギー・温暖化対策室	160			
		食品ロス削減に向けた啓発(おかも・30・10運動 他)							循環型社会推進課	161・162			
		食品ロス・家庭ごみ削減ヒント集							循環型社会推進課	163			
消費者市民社会の構築	○消費が持つ影響力の理解 ○持続可能な消費の実践 ○消費者の参画・協働	リスクコミュニケーション事業							生活衛生課	51～53			
		食の安全に関する情報(生活衛生課ホームページ)							生活衛生課	45			
		医療サービスを受ける前に確認しよう							消費生活センター	143			
		環境学習出前講座/環境学習エコツアー							消費生活センター	143			
商品等の安全	○商品安全の理解と危険を回避する能力 ○トラブル対応能力	消費者啓発セミナー(児童生徒向け・保護者向け)							(大学生等・職場向け)	(一般向け)	(高齢者向け)	消費生活センター	83・89・98・105・109・111
		金融広報アドバイザー派遣							岡山県金融広報委員会				90・99・106・125
生活の管理と契約	○トラブル対応能力 ○選択し、契約することへの理解と考える態度 ○生活を設計・管理する能力	見守り力アップ講座							くらし安全安心課	97・114・185			
		もたのおかいもの(紙芝居)								消費生活センター	84		
		もたといぬっち(紙芝居)								消費生活センター	84		
		オンラインゲーム(授業教材パック)	契約(授業教材パック)			売買はどこまで認められるの?(授業教材パック)					消費生活センター	84・139	
		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)									消費生活センター	96	
		知っておきたい契約・取引の基礎知識									消費生活センター	143	
		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～」		消費生活センター	143	
		消費生活サポートBOOK									くらし安全安心課	143	
		金融・金銭教育研究校									岡山県金融広報委員会	123	
		情報とメディア	○情報の収集・処理・発信能力 ○情報社会のルールや情報モラルの理解 ○消費生活情報に対する批判的思考力	スマホ・ネットアドバイザーの派遣							男女共同参画青少年課	100・132	
子ども安全安心ネットサポーターの派遣							教育庁生涯学習課	101・133					
教員向けネットトラブル防止研修							教育庁総合教育センター	108					
インターネットモラル教室							警察本部少年課	102・134					
インターネット上のトラブル対処法							警察本部サイバー犯罪対策課	149					
ケータイ・スマホの正しい使い方(WEB)							男女共同参画青少年課	103・135					
スマホネットEduポータル(SUMAPO)							教育庁総合教育センター	136					
ここから始める 情報モラル指導ガイド							教育庁総合教育センター	136					
ネットトラブル疑似体験タブレットの活用							教育庁総合教育センター	79～81・108					
知っていますか?スマホ・ネットのこと							教育庁生徒指導推進室	104・137					
写真をSNSにアップしてもいいですか?(授業教材パック)							消費生活センター	84・131					
その書込み、SNSにしても大丈夫!? (授業教材パック)							消費生活センター	84・131					
OKAYAMAスマホサミット							教育庁生徒指導推進室	138					

※「消費者教育の体系イメージマップ」(消費者庁)の枠組みに基づき、本県の消費者教育の取組について、対象領域ごとに、各ライフステージにおいて活用できる、講座・講師派遣、WEBサイト、教材、冊子・リーフレットなどを整理しています。

<資料2> 消費生活基本計画に係る施策（取組）一覧（平成30年度）

基本目標Ⅰ 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
1 生産段階での食の安全確保	1	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
	2	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
	3	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
	4	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
	5	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
	6	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とともに、漁協等が行う自主検査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
	7	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
	8	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
	9	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
	10	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	11	全般的な食中毒対策	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
	12	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
	13	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
2 製造から販売段階での食の安全確保	14	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
	15	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
	16	H A C C P 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、H A C C P 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、H A C C P 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
	17	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
	18	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
	19	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
	20	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
	21	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等します。	農林水産部 農産課 県民生活部 くらし安全安心課
	22	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・強壯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
	23	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
	24	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
25	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	26	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
	27	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
	28	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け付けます。	県民生活部 くらし安全安心課
	29	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
3 消費段階での食の安全確保	30	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
	31	「見える化」教材を活用した衛生知識の普及啓発	手洗いチェック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
	32	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
1 家庭用品等の安全性の確保	33	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
	34	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
	35	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
	36	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）について試験検査を実施します。	保健福祉部生活衛生課
2 医薬品等の安全性の確保	37	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、市販後にいた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
	38	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	39	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	40	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
	41	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の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
	42	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
4 住宅の安全性の確保	43	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
	44	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
1 情報の提供	45	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
	46	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
	47	「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、塩分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
	48	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
	49	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
	50	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	51	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ション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
	52	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
	53	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

基本目標Ⅱ 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
1 規格・表示・計量等の適正化	54	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、一般消費者が日常使用する家庭用品の表示事項の有無について、立入検査や指導を行います。	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
1 規格・表示・計量等の適正化	55	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調査、指導を行います。	県民生活部 くらし安全安心課
	56	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
	57	食品・景品表示法周知啓発事業	景品表示法等の基本的な考え方に関する事業者の理解を深め、コンプライアンス管理体制の整備を促進するために、研修会を実施します。	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
1 適正な事業活動の促進	58	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監視指導を行います。	県民生活部 くらし安全安心課
	59	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
	60	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 指導監査室
	61	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
	62	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
	63	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
	64	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
	65	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	66	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
	67	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
1 価格・需給動向の監視	68	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	69	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
1 生鮮食料品の安定供給	70	肉豚価格安定事業	「平均粗収益」が「平均生産コスト」を下回った場合に補給金を交付し、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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 生鮮食料品の安定供給	71	肉用牛肥育経営安定特別対策事業	平均粗収益が平均生産コストを下回った場合、補給金を交付し、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
	72	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
	73	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填金を交付し、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 大規模災害時における生活物資等の確保	74	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
	75	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
	76	LPGガスの確保	「LPG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LPGガスの確保を図ります。	消防保安課

基本目標Ⅲ 消費者教育の推進

【重点目標1】 体系的な消費者教育の実施

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 学校教育等での消費者教育の推進	77	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
	78	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、実際の買い物体験等を通して、お金や物の価値、ルールやマナーを学習する消費者教育を実施します。	教育庁義務教育課
	79	小学校段階での消費者教育	①3・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。 ②ネットトラブルを体験的に学ぶことができる研修パック付きタブレットPC（40台）を学校等に1週間程度貸し出します。	教育庁義務教育課総合教育センター
	80	中学校段階での消費者教育	①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。 ②ネットトラブルを体験的に学ぶことができる研修パック付きタブレットPC（40台）を学校等に1週間程度貸し出します。	教育庁義務教育課総合教育センター
	81	高等学校段階での消費者教育	①公民科（現代社会、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。 ②ネットトラブルを体験的に学ぶことができる研修パック付きタブレットPC（40台）を学校に1週間程度貸し出します。	教育庁高校教育課総合教育センター
	82	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、総合的な学習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
	83	消費者啓発セミナー（生徒・学生向け）の実施	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 学校教育等での消費者教育の推進	84	「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
	85	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、金融に関する実践的な知識等を提供します。	金融広報委員会
	86	消費者教育連絡協議会の設置	消費者教育に関する庁内課室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	87	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
	88	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
	89	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
	90	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
	91	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
	92	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、ひったくりや空き巣等の犯罪について効果的な広報啓発を行い、犯罪被害を防止します。	県民生活部 くらし安全安心課
	93	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	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
	94	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
	95	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
	96	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	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新たに開発し、講座を実施します。	県民生活部 くらし安全安心課 消費生活センター
97	見守り力アップ講座	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	
3 家庭での消費者教育の推進	98	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
3 家庭での消費者教育の推進	99	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
	100	青少年健全育成促進（スマホ・ネット）アドバイザーの派遣	スマホ・ネット問題に詳しい専門家（スマホ・ネットアドバイザー）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
	101	「子ども安全安心ネットサポーター」事業	地域住民や保護者の立場から、小中学生の保護者等にスマートフォンやインターネットの適切な使い方や、子どもへの対応の仕方を伝える「子ども安全安心サポーター」を養成し、学校等での保護者会や研修会等に派遣して、子どもをネットトラブルや有害情報から守るための情報提供やアドバイスをを行います。	教育庁生涯学習課
	102	インターネットモラル教室	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教室」を実施します。	警察本部少年課
	103	「ケータイ・スマホの正しい使い方」（WEBサイト）	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
	104	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」や「我が家のスマホ・ネットルールづくり」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
4 職域での消費者教育の推進	105	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
	106	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

【重点目標2】 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
1 幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上	107	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
	108	消費者ネットトラブル防止推進事業	消費者被害の未然防止を図るための教員向けのネットトラブル防止研修を実施するとともに、ネットトラブルを体験的に学ぶことができるタブレットPCで児童・生徒にネットトラブルを疑似体験させることなど、消費者として適切に行動できる力を育むための指導力を高めめます。	教育庁総合教育センター
	109	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
	110	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
2 大学における教職員の指導力の向上	111	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
3 地域人材の育成	112	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
3 地域人材の育成	113	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
	114	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

【重点目標3】 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
1 環境教育との連携	115	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
	116	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	117	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
	118	食育スタンダード普及推進事業 （※H29からの新規事業）	食育スタンダードについて、県学校栄養士会と連携して指導内容等を研究するとともに、中核となる栄養教諭による公開授業や実践発表等を通じて各校での取組を促し、全県下への普及を図ります。	教育庁 保健体育課
	119	食育ネクストステージプロジェクト	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、食育計画に掲げる目標「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
	120	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 対外戦略推進室
	121	学校給食担当者（管理者）等講習会	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	122	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
	123	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
	124	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
3 金融教育との連携	125	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
	126	金融経済講演会（一般向け）	金融・経済に関係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
	127	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
	128	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	129	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
	130	消費者ネットトラブル防止推進事業	ネットトラブルを体験的に学ぶことができる研修パック付きタブレットPCを学校等に貸し出し、児童・生徒のリスクへの意識を高めることにより、トラブルの防止に活かします。	教育庁総合教育センター
	131	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
	132	青少年健全育成促進（スマホ・ネット）アドバイザーの派遣（再掲）	スマホ・ネット問題に詳しい専門家（スマホ・ネットアドバイザー）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
	133	「子ども安全安心ネットサポーター」事業（再掲）	地域住民や保護者の立場から、小中学生の保護者等にスマートフォンやインターネットの適切な使い方や、子どもへの対応の仕方を伝える「子ども安全安心サポーター」を養成し、学校等での保護者会や研修会等に派遣して、子どもをネットトラブルや有害情報から守るための情報提供やアドバイスを行います。	教育庁生涯学習課
	134	インターネットモラル教室（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教室」を実施します。	警察本部少年課
	135	「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
	136	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に開発した、校内研修モジュール、指導内容を検討するための指針となる「児童生徒スマホネット支援モデル表」、指導者向けのリーフレット「ここから始める 情報モラル指導ガイド」、情報モラルポータルサイト「スマホネットEduポータル（SUMAPO）」などの活用により、スマホネット問題への対応などのために、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
	137	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」や「我が家のスマホ・ネットルールづくり」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
	138	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。	教育庁生徒指導推進室
5 その他の関連する教育との連携	139	（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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
5 その他の関連する教育との連携	140	（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４】 情報の提供と共有

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 消費者への情報の提供	141	生活情報サロンでの情報提供	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
	142	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。（隔月、年6回発行）	県民生活部 消費生活センター
	143	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～」 ・医療サービスを受ける前に確認しよう ～私たちは医療消費者～ ・消費生活サポートBOOK 他	県民生活部 くらし安全 安心課 消費生活センター
	144	ラジオ放送、新聞等による情報提供	ラジオ放送の広報枠や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
	145	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
	146	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
	147	悪質商法被害防止テレビスポットの製作・放送	誰もが直面する可能性のある悪質商法への注意喚起を効果的に行うため、消費者に伝わりやすいテレビスポットを製作し、放映します。	県民生活部 くらし安全 安心課
	148	悪質商法被害防止対策（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
	149	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
2 消費者教育の担い手における情報共有	150	ホームページ等による情報の共有	教員など消費者教育の担い手等において、県消費生活センターや関係機関のホームページ等を通じて、消費者教育の推進に役立つ情報の共有を図るとともに、研修等を通じて、それらの有効な活用を促進します。	県民生活部 消費生活センター 他

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
2 消費者教育の担い手における情報共有	151	「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Ⅳ 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
1 人や社会、環境に配慮した消費者意識の醸成	152	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
	153	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	154	「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活動を促すため、各種イベントの開催や様々なPR活動により、「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
	155	エコライフの推進（岡山県統一ノーレジ袋デー）	家庭ごみの排出抑制を図るため、事業者と消費者・環境団体等、市町村とが協働して、平成22年6月から毎月10日を「岡山県統一ノーレジ袋デー」と定めて、買い物の際に「マイバッグを持参し、レジ袋を受け取らないようにする運動」を展開しています。	環境文化部 循環型社会 推進課
	156	「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	157	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
	158	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
	159	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
	160	アースキーパーメンバースHIP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スHIP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	161	「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分は席に座り、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
	162	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
4 食品ロス削減の推進	163	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「買わず」「使いきる」「食べきる」の3つの切り口で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
1 消費者団体の活動の促進	164	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
	165	適格消費者団体の活動支援	県内の適格消費者団体が取り組む、全国の適格消費者団体との情報交換やネットワーク形成の活動や、専門家等との連携による相談事業や研修会の実施など、消費者団体訴訟制度の担い手としての活動について支援します。	県民生活部 くらし安全安心課
	166	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
	167	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
	168	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	169	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
1 消費者と行政との連携	170	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
	171	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V 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
1 県消費生活センターの充実	172	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
	173	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
	174	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 県消費生活センターの充実	175	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
	176	消費者啓発セミナーの実施（再掲）	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
	177	消費生活講座の開催（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
	178	くらしの一日教室の開催（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
	179	生活情報サロンでの情報提供（再掲）	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
2 市町村の相談体制充実への支援	180	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
	181	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
	182	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
	183	消費生活相談巡回指導（H29年度～）	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・指導等を行う。	県民生活部 くらし安全安心課
3 地域の見守りネットワーク構築の促進	184	地域の見守りネットワークづくりへの支援	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。 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。	県民生活部 くらし安全安心課
	185	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。	県民生活部 くらし安全安心課
4 消費者の権利擁護	186	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
	187	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
1 様々な被害からの救済	188	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
	189	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

施策の方向	番号	施策（取組）名	施策（取組）の概要	担当部署
1 様々な被害からの救済	190	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
	191	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
	192	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
	193	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
	194	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を提起し、又は提起されたとき、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