

# 島根県消費者基本計画（第5期）素案概要

## 第1章 計画の基本的な考え方

### 1. 計画策定の趣旨

島根県消費生活条例第8条に基づき、県の消費者施策の推進に関する基本計画として平成17年12月に策定した。

### 2. 計画策定の位置付け

- (1) 「島根県消費生活条例」に基づく県の消費者施策の推進に関する基本計画
- (2) 県の上位計画である「島根創生計画」における消費者行政分野の個別基本計画
- (3) 「消費者教育の推進に関する法律」に基づく島根県消費者教育推進計画

### 3. 計画の期間

令和2年4月から令和7年3月まで（5年間）

## 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

### 1. 消費者を取り巻く経済・社会環境の変化

- ① 高度情報通信社会の進展
- ② 消費生活のグローバル化の進展
- ③ 取引の多様化・複雑化
- ④ 人口減少と高齢化、独居化の進展
- ⑤ 民法改正による成年年齢の引下げ
- ⑥ 外国人住民等の増加
- ⑦ 環境問題の顕在化と環境に配慮した消費活動
- ⑧ 消費者意識とその変化
- ⑨ 消費者志向の経営

### 2. 国における消費者行政をめぐる状況

- ① 消費者行政体制の強化
- ② 消費者行政に関連する法整備
- ③ 消費者教育の推進
- ④ 持続可能な社会とエシカル消費

### 3. 島根県における消費者行政の状況

- (1) 消費生活相談の状況
  - ・相談件数の推移（県消費者センター・市町村相談窓口）
  - ・契約当事者の年代別割合（県消費者センター）
  - ・年代別苦情相談内容（県消費者センター）
- (2) 県の消費者行政事業の状況
  - ① 消費者安全法に基づく消費者事故情報の収集と提供
  - ② 事業者に対する法令遵守の指導及び取締り
  - ③ 消費者教育の取組
  - ④ 広報啓発活動の取組
  - ⑤ 消費者団体等への支援及び協働
  - ⑥ 消費生活相談体制の充実・強化

### 4. 消費生活に関する県民意識の概要

### 5. 今後の取り組むべき課題

- (1) 消費者教育の充実
- (2) 相談体制の充実
- (3) 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止
- (4) 消費生活の安全の確保

## 第3章 計画の目的と基本理念

### 1. 目的

消費者施策を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上を確保する。

### 2. 基本理念

消費者の権利を尊重し、消費者が自らの利益の擁護及び増進のために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とともに、消費生活上特に配慮を要する消費者の利益を擁護し安全な生活環境を確保する。

### 3. 施策体系

#### (1) 基本方針Ⅰ 消費者教育の推進

- └ 施策① 消費者教育の総合的・一体的推進
- └ 施策② 消費者団体等の活動への支援
- └ 施策③ 消費生活情報の発信

#### (2) 基本方針Ⅱ 消費生活相談体制の充実・強化

- └ 施策④ 県消費者センターの充実
- └ 施策⑤ 市町村相談体制の充実に向けた支援

#### (3) 基本方針Ⅲ 消費生活の安全・安心の確保

- └ 施策⑥ 消費生活上特に配慮を要する消費者の被害防止
- └ 施策⑦ 消費者事故等の未然防止・拡大防止
- └ 施策⑧ 規格・表示、取引行為の適正化
- └ 施策⑨ 県民意見の反映

## 第4章 施策の展開

### 1. 指標

- (1) 全体指標 「クーリング・オフ制度」と「消費生活相談窓口」の認知度  
社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択することを心がける人の割合
- (2) 個別指標 前章で掲げた9つの各施策に対して指標を設定

- 2. 施策の内容 基本方針と施策に基づき、具体的な事務事業を設定

## 第5章 関係機関との連携

### 1. 国、他都道府県、県内市町村等との連携

- 2. 関係団体との連携 (弁護士会や司法書士会、消費者団体、事業者団体等との連携)

## 第6章 計画の推進体制と進行管理

- 1. 計画の推進 (消費者行政推進会議におけるPDCAサイクルによる進行管理)
- 2. 島根県消費生活審議会への報告 (消費生活審議会による実績評価)
- 3. 計画の進行管理と公表 (実績評価の県ホームページへの公表)