

福井県消費者基本計画 骨子（案）

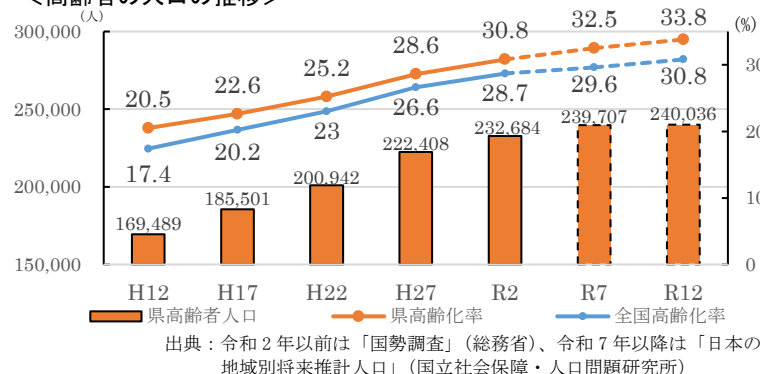
【策定の趣旨】：高齢化の進行・デジタル化の進展など社会情勢や消費者を取り巻く環境が大きく変化中、新たな課題に対応した消費者施策の総合的かつ計画的な推進を図る

【計画の位置付け】：▶福井県民の消費生活の安定および向上に関する条例第3条に基づく消費者施策の基本的計画
▶消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画
【計画期間】：令和6年度～令和11年度

現状と課題

- 高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺など、高齢者の消費者トラブルの増加が懸念
- デジタル化の進展に伴い、商品・サービスの提供や消費の形態が多様化・複雑化（キャッシュレス決済・ネット通販・オンラインゲーム等）
- 県内居住の外国人の増加に伴い、言語や文化の違いによる消費者トラブルの増加が懸念
- 消費者相談窓口の認知度が低調（R5:県消費生活センター：28.3% 消費者ホットライン188：8.1% 出典：消費生活に関する県民調査）
- 全国的に身体や生命に危害を及ぼす消費者事故が発生しており、未然防止の取組が必要（県内の消費者事故例（R2～4）：ガストーチガス漏れによる発火、脱毛エステによる火傷、リチウムイオンバッテリーの発火 出典：県消費生活センター調べ）
- 環境や社会への配慮を重視している消費者や事業者の割合が低い

＜高齢者の人口の推移＞

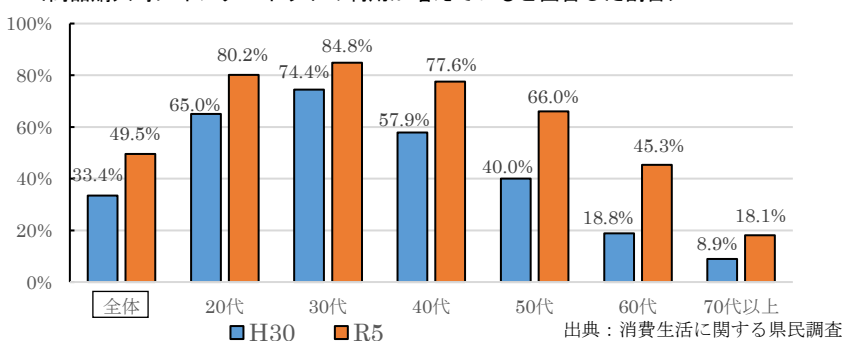


＜特殊詐欺被害の認知状況＞

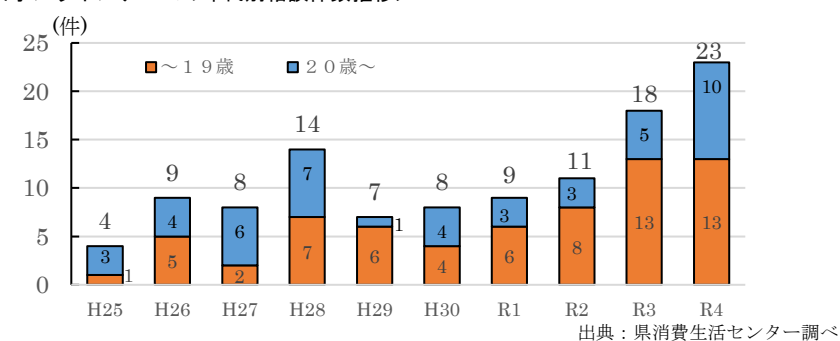
	H30	R1	R2	R3	R4
県認知件数 (件)	32	26	19	27	26
うち高齢者認知件数 (件)	16	19	14	25	19
全認知件数に占める高齢被害者の割合 (%)	50.0	73.1	73.7	92.6	73.1
被害総額 (千円)	117,295	114,675	55,755	77,893	29,664
うち高齢者被害総額 (千円)	98,863	109,658	43,595	72,192	24,708
全被害額に占める高齢被害者の割合 (%)	84.3	95.6	78.2	92.7	83.3

出典：福井県警察本部

＜商品購入時にインターネットの利用が増えていると回答した割合＞



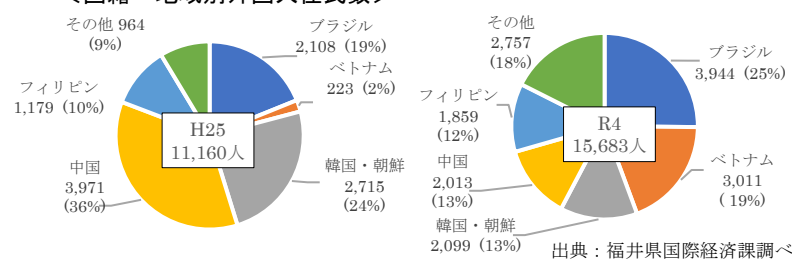
＜オンラインゲームの年代別相談件数推移＞



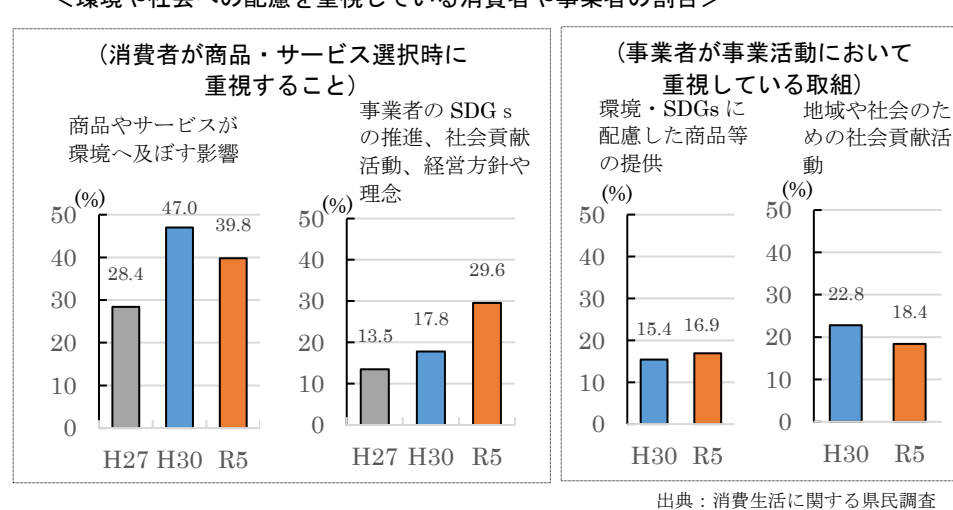
＜県内の外国人住民数の推移＞



＜国籍・地域別外国人住民数＞



＜環境や社会への配慮を重視している消費者や事業者の割合＞



施策の方向性

基本方針1：消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の推進

- 被害防止のための注意喚起・情報発信
 - ホームページ・SNS等様々な媒体による注意喚起、情報発信
 - 市町における高齢者等の見守りネットワークの設置促進
消費者安全確保地域協議会（警察、福祉関係団体、金融機関、事業者等）の設置
 - 小・中学校、高校、大学との連携による子ども・若者への情報発信
各学校のポータルサイト等を活用した情報発信
- 消費生活相談体制の充実・強化
 - 相談のデジタル化の推進
オンラインによる相談、WEBフォームによる相談受付
 - 外国人消費者の通訳体制の確保
ふくい外国人相談センターとの連携による多言語対応
 - 県情報誌、消費者フォーラムによる消費生活センター等窓口の周知
 - 関係団体等との連携・消費生活相談員のスキルアップ
弁護士会等と連携した県民向け相談会、相談員のスキルアップセミナーの開催

基本方針2：安全・安心な消費生活の確保

- 商品やサービスの安全性の確保
 - 消費者事故の未然防止に向けた販売事業者への立入検査・指導
 - 商品・サービスに関する危害情報等の収集、迅速な情報発信
- 商品やサービスの表示や商品取引の適正化
 - 事業者や業界団体に対する適正表示の周知、不当表示事業者への調査・指導
事業者・業界団体対象のコンプライアンスセミナーの開催
 - 不当取引を行う事業者に対する迅速な指導・処分、県民への注意喚起

基本方針3：消費者教育の推進と環境や社会に配慮した消費行動の促進

- ライフステージに応じた消費者教育の推進
 - 学校や地域、家庭、職域等様々な場を活用した消費者教育の推進
小・中学校、高校、大学や事業所での出前講座、県民向け通信講座・セミナーの開催
 - 社会のデジタル化に即した消費生活の普及促進
高齢者向けスマートフォン教室の開催
 - 消費者教育の担い手となる人材の確保
消費者リーダー育成講座、教員対象の消費者教育研修会の開催
- 環境や社会に配慮した消費行動・生産活動の促進
 - 環境や社会に配慮したエシカル消費の普及啓発・取組促進
SNSを活用した県民が参加しやすい啓発イベントの実施
エシカル消費に積極的に取り組む小売店・販売事業者を登録・発信