

計画の基本事項

- **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する中、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

基本理念

消費者と事業者が築く「安全安心で豊かなふくい」の実現

計画の基本方針と施策の内容

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

【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・インターネット通販・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%)

【具体的施策】

(1) 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
特殊詐欺や悪質商法の手口、食や製品・サービスの安全・安心に関する注意喚起、最新情報の発信
- 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
市町単位の見守りネットワーク設置を要請し、市町ごとに実効性のある見守りを推進
- 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、インターネット利用による非行・被害防止情報を発信

(2) 消費生活相談体制の充実・強化

- 相談のデジタル化の推進
メールやオンラインによる相談・WEBフォームによる相談受付の整備
- 外国人消費者の通訳体制の確保
翻訳機の活用やふくい外国人相談センターとの連携による多言語対応
- 障がい者に対する消費者相談の充実
メールや手話通訳者を介した相談体制の構築
- 県情報誌、消費者フォーラムにおいて消費生活センター等の窓口周知
- 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無料相談会、専門家を招いた相談員対象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

【現状と課題】

- ・ 全国的に身体や生命に危害を及ぼす消費者事故等が発生しており、未然防止の取組が必要
- ・ 消費者事故の発生時に被害が拡大しないよう、消費者への迅速かつ正確な情報提供が重要

【具体的施策】

(1) 商品・サービスの安全性の確保

- 消費者事故等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

(2) 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
景品表示法に定める適正表示等コンプライアンスの遵守を目的としたセミナーの開催
- 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

【現状と課題】

- ・ 合理的な意思決定ができ被害に遭わない消費者の育成のため、若者や高齢者など様々な年代に対する消費者教育が必要
- ・ 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ことから、両者の意識向上が必要
- ・ 持続可能な社会(SDGs)の実現に向け、「おもいやり消費(エシカル消費)」についての認知度・関心を高め、日常における行動実践につながるような普及啓発が必要

【具体的施策】

(1) 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

＜学校における消費者教育＞

- ・ 保育所、児童館などで、「カルタ」など、楽しみながら取り組める子ども向け消費者教育の実施
- ・ 小・中学生が、それぞれのレベルで消費者問題について学べるワークシートの作成・配布
- ・ 成年年齢引下げに伴い、高校生に対し、「社会への扉」等教材の活用、外部講師による実践的な授業の実施、チラシ等により注意喚起
- ・ 大学等の新入生ガイダンスにおいて出前講座の活用を働きかけるなど消費者教育を支援

＜地域・職場・家庭における消費者教育＞

- ・ 公民館や集会所、事業所等における社員研修などへの出前講座の実施、消費生活情報誌の作成・配布
- ・ 時間に縛られず消費生活の知識と実践力を身に付けてもらう県民向け通信講座・セミナーの開催
- 社会のデジタル化に対応した消費者教育の普及促進
- ・ 高齢者等のデジタル活用の不安解消に向け、通信事業者と連携したスマートフォン教室の開催
- ・ インターネットの安全利用情報を情報誌やホームページ等で分かりやすく発信

- 消費者教育の担い手となる人材の確保

- ・ 消費者教育に関心のある県民向けの消費者リーダー育成講座の開催
- ・ 消費者教育に対する指導力向上のため、教員対象の消費者教育研修会の開催

(2) 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「おもいやり消費(エシカル消費)」の普及啓発・取組促進

- ・ 「エシカル消費」を分かりやすく「おもいやり消費」と言いかえて、普及啓発を推進
- ・ 地産地消やセルフ商品の購入等、地域社会の発展に貢献する消費行動を促進
- ・ 消費者フォーラムやSNSを活用した県民が参加しやすい啓発イベントの実施
- ・ 「おもいやり消費」の推進に積極的に取り組む小売店・販売事業者を「おもいやり消費応援団」として登録、取組事例を情報発信

計画の推進体制と進行管理

- (1) **推進体制** 国や市町、関係機関・団体と相互協力および連携を図りながら施策を推進

- (2) **進行管理** 毎年度、施策の実施状況を福井県消費生活審議会に報告、県ホームページで公表