

目 標

「消費者 元気 ともに育る 暮らしやすさ いちばんの ちば」

消費者 保護 → 自立 → 参画

主体として 自主的に

施策の方向性

課 題

- 1 地域における消費生活相談体制については、窓口は整備されたものの、相談員の配置や開設状況等については、未だに地域差があり、業務内容等が良く分からないという県民が少なくないことから、どこにいても、安心して相談できる体制づくりに向け、県民に身近な消費生活相談窓口の体制強化と周知を図る必要がある。
- 2 消費者教育については、十分な認識がされているとは言い難い状況にある。また、民法改正により、2022年4月には、成年年齢が18歳に引下げられることから、若年者に対する消費者教育の推進は喫緊の課題となっている。さらに、消費者教育に当たっては、人や社会、環境に配慮した消費行動(「エシカル消費」)や消費者市民についての認識を育成していく必要がある。
- 3 高齢者からの相談は相対的に高い水準で推移し、自ら被害に気がつきにくい傾向が窺われるなど、被害防止に向けて、地域の様々な主体が連携した見守り体制の一層の強化が必要となっている。また、地域における消費生活に係る課題解決に向けて、消費者一人ひとりが、消費者問題に関心を持ち、地域における課題や問題に気が付き、消費者市民として活動することが求められている。
- 4 悪質事業者等への既払者、既払額は依然高水準で推移していることから、引き続き、事業者に対する指導の強化を図っていく必要がある。消費者関連法については、様々な改正等が行われていること等を踏まえ、事業者に対して、理解と周知を促していく必要がある。
- 5 商品やサービスの安全性に対する消費者の不安に対応するために、より一層の取組みが求められている。また、災害時の消費者の安全・安心の確保にも、引き続き、取り組む必要がある。

基本目標2 消費者市民を育む教育の推進

学校における消費者教育を促進するため、消費者教育教材の提供や、講師派遣等連携した取り組みを進めます。また、ウェブサイトを活用し、消費者の学びの場と消費者教育の担い手を結び付けたり、eラーニングの実施等、消費者が、それぞれのライフスタイルやニーズに合わせて学ぶことのできる環境の整備を図ります。

- ◎消費者センターにおける消費者教育推進拠点機能の強化
 - ・消費者教育コーディネーターの活用による関係機関との連携強化
 - ・消費者教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充
 - ・消費者教育に関する取組の「見える化」の推進
- ◎学校における消費者教育の充実
 - ・消費者教育推進のための教育機関との連携体制の強化
 - ・教育現場への消費者問題に関する出前講座等の促進
 - ・教職員に対する消費者教育推進のための研修及び情報提供の充実
 - ・保護者に対する消費者教育の実施
 - ・教育現場への出前講座等を実施する機関・団体の情報収集と提供体制の整備
 - ・教育現場で活用できる消費者教育教材の情報収集と提供体制の整備
- ◎地域における消費者教育の推進
 - ・いつでも、どこでも学べる環境の整備
 - ・消費者教育の担い手の育成
 - ・消費者教育に携わる機関・団体等の連携強化
 - ・職域における消費者教育の推進
- 環境学習や食育の推進
 - ・環境学習の推進
 - ・食育の推進

基本目標3 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

地域における消費生活に係る課題の解決力向上に向け、消費者が主体的に地域の消費者力向上に取り組む環境の整備を図ります。また、高齢者や障害のある方などの消費者被害の防止に向け、地域における見守り体制の強化を図ります。

- ◎消費者市民社会への理解の促進
 - ・みんなの消費者市民宣言
 - ・消費者市民ちばっ子の育成
 - ・消費者問題に取り組む団体・事業者等の活動の「見える化」
 - ・消費者市民応援企業の情報収集と提供
 - ・消費生活情報の戦略的な広報の展開
- 消費者被害の未然防止と拡大防止
 - ・必要な人に必要な情報を届ける体制の充実
 - ・消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援
 - ・消費者被害情報の積極的な情報収集と提供
 - ・商品事故に関する原因究明や情報提供体制の強化
- ◎安全・安心ネットワークづくり
 - ・シニア応援団の育成
 - ・高齢者等に係る福祉団体・事業者等に対する消費者教育の推進
 - ・ネットワーク構築のための人材育成
 - ・地域の特性を生かした安全・安心ネットワーク構築の促進

基本的事項

○計画推進に当たっての考え方

- ・消費者が主役として、
- ・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、
- ・自主的・主体的に参画して、
- ・次世代に暮らしやすさのちばを引き継いでいく

○位置づけ

本県の消費生活に関連する施策・事業を、「消費者の視点」に立ち、計画的、総合的に推進していくための基本指針。「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づく基本計画と、「消費者教育推進法」に基づく法定計画を、一体的に策定。

○計画期間 平成31年度からの5年間

基本目標1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

市町村と連携し、地域の実情を踏まえた相談体制の充実を図るとともに、消費者センターにおいてウェブサイトを活用した市町村等相談機関支援機能の強化を図ります。

- 地域における相談体制の充実
- ◎県消費者センター機能の充実

基本目標4 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進

不当な取引をなくすために、消費生活相談を活用し、法や条例に基づき、適正な指導等を実施します。悪質な事業者に対しては、取締りや厳正な処分を行います。また、消費者被害拡大防止に向け、消費者に対し、迅速な情報提供に努めます。

- 事業者に対する適正な指導等
- 悪質事業者に対する取締りの強化

基本目標5 商品・サービスの安全・安心の推進

衣食住をはじめとした生活にかかわる役務やサービスについて、消費生活の安全・安心に向けた取組を進めます。

- 商品・サービスの安全・安心の推進
- 生活必需商品の安定供給
- 災害時における消費者の安全・安心の推進