

## 1 計画の基本的な考え方

### (1) 計画策定の趣旨・計画期間

- 本県の消費生活に関連する各種施策・事業を、総合的・計画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」（以下「消費生活条例」）に基づく基本計画と、「消費者教育の推進に関する法律」に基づく法定計画を、一体的に策定するもの
- 計画期間は、令和6（2024）年度から令和10（2028）年度までの5年間

### (2) 計画策定にあたっての考え方

#### ○ 基本理念

- ・ 行政、消費者、事業者等の主体が連携・協働すること
- ・ 消費者の権利を尊重すること
- ・ 消費者の自立を支援すること

○ 第3次計画の継続すべき点は継続しつつ、社会環境の変化やこれまでの取組についての課題も踏まえ、消費生活の安定と向上を進展させていくため、必要な見直しを行う

## 2 消費者を取り巻く現状と課題

### (1) 社会環境の変化

- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| ア 高齢化の進行・世帯の単身化 | エ デジタル化の進展              |
| イ 成年年齢の引下げ      | オ 災害の激甚化・多発化、感染症のリスクの増大 |
| ウ グローバル化の進展     | カ 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり  |

### (2) 取組状況と課題

- |  |  |
|--|--|
| ア 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり <ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費生活相談を担う人材育成と相談員の資質向上</li><li>・ 高齢者、障害のある人、外国人等、多様な消費者に配慮し、相談しやすい体制の充実</li><li>・ <u>多様な消費者のニーズに対応するための相談のデジタル化</u></li></ul>                           | エ 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業者指導、調査体制の強化</li><li>・ 警察や近隣都県との連携の一層の充実、強化</li></ul>   |
| イ 気づき、つながり、守る地域の力の向上 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費者被害の拡大防止に向けた、被害や悪質商法事例等の情報提供</li><li>・ <u>既存のネットワークの活用も含めた高齢者の見守り等、安全・安心ネットワークの整備促進</u></li></ul>   | オ 商品・サービスの安全・安心の推進 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 衣食住、医療・福祉サービスに関する安全・安心の推進</li><li>・ 大規模災害発生時、<u>感染症の感染拡大時等</u>における生活必需品の円滑な流通の確保と正確な情報の提供</li></ul> |
| ウ 消費者市民を育む教育の推進 <ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育</u></li><li>・ 学校、地域、職域等、様々な場における消費者教育の充実</li><li>・ <u>デジタル化、電子商取引拡大に対応するための啓発</u></li><li>・ <u>SDG s の理念を踏まえたエシカル消費の普及啓発</u></li></ul> |  |

## 3 計画の体系図

基本目標	施策展開の方向	具体的な取組
1 消費者被害の防止とネットワーク強化	(1) 相談体制の充実	ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上
		イ 高齢者・障害のある人・外国人など、多様な消費者に対応する相談体制の充実
		ウ 消費生活相談業務のデジタル化の推進
		エ 消費生活相談窓口の積極的な広報
	(2) 関係機関との連携・制度の活用	ア 市町村等相談機関への支援機能の強化
		イ 様々な相談支援機関や団体等との連携・協働体制の強化
		ウ 専門家や裁判外紛争解決機関等との連携強化
		エ 消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援
		オ 成年後見制度の広報・啓発
		カ 個人情報の保護についての相談対応
	(3) 消費者被害情報の積極的な収集と提供	ア 危険な製品やサービス等による消費者事故情報の積極的な収集と提供
		イ 悪質商法等の被害情報の適切な情報提供
	(4) 安全・安心ネットワークづくり	ウ デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための情報収集、提供
		ア 高齢者の見守り等、地域の特性を生かしたネットワーク構築の促進
		イ 消費者安全確保地域協議会の設置促進
2 消費者市民を育む教育の推進	(1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進	ア 消費者教育推進のための教育機関との連携の強化
		イ 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
		ウ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実
		エ 教育現場で活用できる消費者教育教材の充実と情報提供
	(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成	ア だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備
		イ 消費者教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充
		ウ 消費者教育コーディネーターの育成と活用
		エ 消費者教育に携わる機関・団体等の連携強化
		オ 地域におけるシニア応援団の育成
		カ 高齢者や障害のある人等に係る福祉団体や事業者等に対する消費者教育の推進
		キ 職域における消費者教育の推進
	(3) 多様化・複雑化する消費生活への対応	ア 多重債務問題防止のための情報提供や啓発の推進
		イ デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための啓発
	(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進	ア 環境学習の推進
		イ エシカル消費の普及・啓発
		ウ 食育の推進
3 安全・安心な消費生活の確保	(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締の強化	ア 取引における適正な事業活動の促進
		イ 法や条例に基づく調査体制の強化と事業者指導・行政処分
		ウ 事業者の法令順守意識の醸成
		エ 国や他都道府県、市町村との悪質事業者等に関する情報共有や連携体制の強化
	(2) 商品・サービスの安全・安心の推進	ア 食の安全・安心の推進
		イ 医療・福祉サービスに関する安全・安心の推進
		ウ 住まいについての安心・安全の推進
		エ 商品・サービスの規格・表示・包装・計量等の適正化の推進
		オ 消費者志向経営の普及・啓発
	(3) 生活必需品等の安定供給	ア 事業者に対する円滑な供給等に関する協力要請等
		イ 災害発生時・感染症拡大時における生活必需品の確保のための体制整備
		ウ 災害時等における必要な情報の収集・発信