

第1章 計画策定の基本的考え方

計画策定の趣旨

消費者を取り巻く経済・社会環境の変化等により生じた新たな課題に対応するため、国の消費者施策の動向を踏まえ、今後の施策の展開方向を示す

計画の位置付け

- 山形県消費生活条例に基づき、県の消費生活に関する施策の基本的な方向を定め、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための計画
- 消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく山形県消費者教育推進計画

計画の期間

令和4年度から令和8年度まで(5年間)

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

現状

- 【消費者を取り巻く社会環境の変化】
- 高齢化が進行しており、高齢者の関わる消費者トラブルも依然として高水準で推移している。R2山形県の高齢化率：34%
 - デジタル化の進展・電子商取引の拡大により、消費者問題はますます複雑化、多様化している。
 - 改正民法の施行に伴う成年年齢引下げにより、若年者の消費者被害の増加が懸念される。
 - 持続可能な社会の実現に向けて、消費者には自らの行動が社会に影響を与えることの認識や持続可能な消費の実践が求められている。
 - 商品・サービスの安全・安心に関する問題が、全国的に依然として多数発生している。
 - 自然災害の激甚化・多発化、感染症の拡大等により、新たな消費者被害やトラブルが発生している。
- 【国における消費者行政の動向】
- 第4期消費者基本計画（計画期間：令和2年度から令和6年度まで）が策定された。
 - 特定商取引に関する法律等の改正や食品ロスの削減の推進に関する法律の制定などの各種法律の制定、改正が行われた。
- 【山形県における消費生活の状況】
- 消費生活相談体制の状況
 - ・ 県内全市町村に消費生活に係る相談窓口設置
 - ・ 市町村の広域連携による相談体制の充実
 - ・ 指定消費生活相談員の配置による市町村支援の強化
 - 消費生活相談の状況
 - ・ 県全体に占める市町村の相談件数の増加（H23：47%⇒R2：62%）
 - ・ インターネット関連の相談の増加
 - 事業者への指導、取締りの実施
 - 消費者教育の状況
 - ・ 学校、地域における消費生活出前講座等の実施
 - ・ 消費生活サポーターの委嘱（H28：72人⇒R2：106人）
 - 消費生活に関する県民の意識（R3.7消費生活に係る県民意識調査より）

	一般調査	高校生調査
消費生活センターの認知度	48.8%	38.4%
消費者ホットライン188の認知度	11.3%	42.9%
エンカル消費の認知度	6.1%	10.7%

【第3次山形県消費者基本計画（第2次消費者教育推進計画）の成果】
高齢者等の消費者被害の未然防止や若年者に重点を置いた消費者教育に力を入れ、学校や地域における各種講座や多様な主体との連携による消費者教育・啓発を進めてきた。

課題

- 【今後取り組むべき課題】
- 消費生活相談体制の充実
 - どこに住んでいても質の高い消費生活相談が受けられるよう相談体制の充実強化が必要
 - 複雑化・多様化する消費者問題に対応するため、消費生活相談員のスキルアップが必要
 - 消費生活センターや相談窓口とその役割の周知及び消費者ホットライン188の認知度向上が必要
 - 消費者被害の未然防止と救済
 - 高齢者等の消費者被害防止と早期発見のため、地域での見守りが重要
 - 成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害を防止するため、若年者への重点的な消費者啓発が必要
 - 不適正な取引を行う事業者に対して、厳正な指導や処分を実施するため、国、警察、関係機関等との更なる連携強化が必要
 - 多重債務者問題について、関係機関・団体と連携し、継続して取り組むことが必要
 - 消費者教育の推進
 - 自ら考え行動する消費者を育成するため、学校・地域、職場、家庭など様々な場において、消費者のライフステージに応じた消費者教育を推進することが必要
 - 教育現場と連携した実践的な消費者教育の推進が必要
 - 持続可能な社会の実現
 - 持続可能な社会の実現のため、人や社会、環境等に配慮した消費行動などへの意識醸成や、消費者の主体的な行動の促進を図るためより一層取組が必要
 - 消費生活の安全・安心の確保
 - 関係法令に基づく指導等の実施による商品・サービスの安全・安心の確保が必要
 - 消費者事故等の未然防止のため迅速な情報提供や災害時等において消費生活に関する情報の迅速かつ適切な提供が必要

第4章 関係機関との連携

施策を推進するため、国、他都道府県、県内市町村、関係部局、弁護士会、消費者団体、事業者団体、福祉関係団体等の多様な主体との連携を図る。

第3章 施策の展開方向

施策の柱Ⅰ 消費者被害の防止と救済

- 地域における相談体制の充実・強化
- 消費者と事業者との取引の適正化
- 高齢者・若年者・障がい者等への支援
- 多重債務対策の推進



主な取組

- 県の消費生活相談体制の充実【重点4】
- 各種媒体を活用した消費者トラブル未然防止のための情報発信【重点4】
- 高齢者等の見守り体制の構築及び見守り活動の促進【重点1】
- 成年年齢引下げに対応した若年者への啓発【重点2】

施策の柱Ⅱ 主体性のある消費者の育成

- ライフステージに応じた消費者教育の充実
 - 学校教育における消費者教育の推進
 - 地域社会における消費者教育の推進
- 消費者教育の担い手の育成と多様な主体との連携
- 持続可能な社会を目指した消費行動の推進



主な取組

- 学校・地域における体系的な消費者教育の推進
- 成年年齢引下げに伴う重点的な若年者の消費者教育の強化【重点2】
- エンカル消費の普及啓発等持続可能な社会に向けた取組の推進【重点3】
- 各種媒体を活用した消費者教育の推進【重点4】

施策の柱Ⅲ 消費生活の安全・安心の確保

- 消費者への情報提供の充実
- 食の安全・安心の確保
- 商品・サービスの安全・安心の確保



主な取組

- 消費者事故情報等の収集と各種媒体による情報発信の強化【重点4】
- 災害時や感染症拡大時の速やか情報提供
- 立入検査や監視指導等による安全・安心の確保

重点的な取組施策

- 高齢者等被害防止のための見守り体制の構築
- 若年者に対する消費者啓発・教育の強化
- エンカル消費（倫理的消費）の普及啓発
- デジタル化に対応した施策の推進

第5章 推進体制と進行管理

- 山形県消費者行政連絡会議により、関係部局等と連携し、総合的かつ効果的に推進する。
- 山形県消費生活審議会及び山形県消費者教育推進協議会に報告し、検証及び評価を毎年行い、適切に進行管理を行う。