

(仮称)奈良県消費者基本計画(案)の概要

県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

第1章 計画の策定にあたって

【計画策定の趣旨】

- ・消費生活を取り巻く環境の変化に対応するため、国や他府県の動向を踏まえ、「奈良県消費者基本計画」を策定し、「県民が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を目指して消費者行政を推進する。

【計画の基本的な考え方】

- ・消費者教育の推進に関する法律第10条第1項に基づく、第2次奈良県消費者教育推進計画の次期計画。
- ・奈良県消費生活条例第3条に基づき、消費者教育推進計画を内包した、県民の消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策について策定する。

【計画の期間】

- ・令和8(2026)年度から令和12(2030)年度までの5年間

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

○急速な高齢化の進行、単身世帯の増加、地域コミュニティの衰退

- ・消費者トラブルに巻き込まれる高齢者の増加
 - ・特殊詐欺被害の増加
 - ・地域の繋がりが希薄となり消費者トラブルを抱え込み深刻化
- ⇒高齢者をはじめあらゆる世代の消費者が安全に消費行動ができるよう支援が必要

○消費生活におけるデジタル技術の浸透

- ・若年者から高齢者に至るまで、インターネットやSNS利用が日常的になり、年齢、教育水準、経済状況に関わりなく消費者トラブルに遭う可能性
- ⇒ライフステージ（幼児期、小学生期、中学生期、高校生期、成人期（若者・成人・高齢者））に応じた消費者教育の提供等による、自立した「消費者力」の育成が必要
- ・情報量や選択肢が多く、消費者が単独で適切な判断をすることが困難
- ⇒デジタルリテラシー等の習得機会の充実が必要

○訪日外国人・在留外国人による消費の増加

- ・外国人の消費者トラブルの増加懸念
- ⇒啓発の多言語化、外国人に対応した相談体制の充実が必要

○持続可能な開発目標（SDGs）の取組

- SDGs目標12（つくる責任・つかう責任）は消費者施策と密接に関連
- ⇒エシカル消費など持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進
消費者志向経営の推進が必要

第3章 消費生活行政の基本方針

◆基本方針1 消費者被害の防止と救済

- 消費者行政の総合調整
- 県消費生活センターの機能強化
 - ▶ 「男女共同参画」、「ひとり親家庭」、「多文化共生」に関する相談支援や啓発の業務を一体的に実施
- 市町村消費生活センター・消費生活相談窓口の定着と機能充実
- 各種相談窓口・事業の充実
- 消費者被害の救済
- 高齢者・障がい者等を消費者被害から守る地域の取組の促進

◆基本方針2 消費者の安全・安心の確保

- 消費者取引の適正化
- 事業者指導の強化・検査等
- 消費者事故情報等の収集・提供
- 緊急時・災害時における安心確保

◆基本方針3 自立した消費者の育成・支援（「消費者力の向上」）

- 地域・家庭・職域等におけるライフステージに応じた消費者教育の取組・支援
- 消費者のリテラシー向上（ネット・デジタル・金融）
- カスタマーハラスメントの防止

◆基本方針4 連携・協働と政策連携による消費者保護、消費者力向上の推進

- 行政、県警、消費者団体、事業者団体、大学、学校、地域、土業等とのネットワーク充実
- 福祉、まちづくり等関連分野との政策連携による効果的な事業推進

第4章 計画の推進体制と進行管理

基本方針	指標	R7年度現状	R12年度目標
1. 消費者被害の防止と救済	① 消費生活センター等の消費生活相談窓口の認知度	60.0%	75.0%
2. 消費者の安全・安心の確保	① 法律・条例に基づいた悪質と思われる事業者の調査件数（年間）	5件	5件以上
	② 食中毒年間発生件数（10件／年以下）	7件(R6)	10件以下
3. 自立した消費者の育成・支援「消費者力の向上」）	① 消費者被害に遭った際にどこかに相談した割合	49.3%	70.0%
4. 連携・協働と政策連携による消費者保護、消費者力向上の推進	① 県と連携し消費者教育及び啓発活動を行った消費者団体等の団体数	10団体	15団体
	② 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置市町村の県内人口カバー率	30.5%	50.0%