資料2-1

岩手県消費者施策推進計画改定の基本的方向

旧計画（H22～H26）

項目	成果の検証
1　商品やサービスの安全の確保 （1）監視指導及び検査の徹底 （2）消費者事故の調査・公表 （3）生活関連物資の安定供給・価格の安定化	・監視指導等は、概ね計画どおり実施。 ・依然として、消費者事故は発生。 **⇒消費生活の安全安心の基礎として維持継続が必要**
2　消費者と事業者との取引の適正化 （1）規格・表示の適正化の推進 （2）消費者契約の適正化の推進	・監視指導等は、概ね計画どおり実施。 ・法執行を行うべき大きな不正事案等は未発生。 **⇒消費生活の安全安心の基礎として維持継続が必要**
3　消費者に対する有用な情報や教育機会の提供 （1）情報の提供 （2）教育の機会提供 （3）高度情報通信社会の進展への対応 （4）環境に配慮した消費生活の推進	・様々な広報媒体を活用し、消費生活に関する情報を提供。 ・消費者被害に遭わない環境づくりのための金融教育や情報モラル教育を実施。 ・高度通信社会の進展に対応した消費者教育は、一層の充実が必要。 **⇒消費生活の安全安心のため拡大、多様な主体との連携促進が必要**
4　消費者被害の救済 （1）相談対応の充実 （2）多重債務問題に対する解決支援 （3）取締りの強化 （4）ＡＤＲ（裁判外紛争解決手続）の活用	・消費生活相談員研修や弁護士相談等の実施による相談スキルの向上や複雑事案への相談体制の確立。 ・多重債務相談は大幅減少。背後の多様な問題への対応には、関係機関等との一層の連携が必要。 **⇒消費生活の安全安心のため維持継続が必要**
5　地方公共団体、関係機関等との連携 （1）他の都道府県・国との連携 （2）市町村・関係団体等との連携・協働	・県・市町村・関係団体によるネットワークを構築。 ・県内全市町村で相談体制が整備。 **⇒市町村相談体制の一層の充実が必要**

社会情勢等の変化

＝社会環境＝

○　商品やサービスの欠陥等に起因する被害の拡大［項目１、３、４］
・生産、販売ルート、販売方法が多様化し、欠陥等に起因する被害が容易に拡大。

○　全国的に食材偽装表示問題が発生［項目２、３］
・メニュー表示と異なる食材が使われていた事例が社会問題化。

○　高齢者の消費者被害が増加［項目３、４］
・劇場型勧誘や二次被害、健康食品の送り付け商法、振り込め詐欺等の被害が増加。

○　高度通信社会の進展に伴う消費者トラブルが増加［項目３、４］
・パソコン、携帯電話に加え、スマートフォンの急速な普及。
・インターネット通信やアダルトサイト等の消費者トラブルが増加。

○　多重債務相談は減少、各種施策との連携が必要［項目２、３、４］
・多重債務相談は、ピーク時の１割以下にまで減少。
・多額の借入残高を有する層は、現在も相当数存在。

○　東日本大震災津波による被災者の生活再建支援［項目３、４、５］
・東日本大震災津波により、甚大な被害が発生。
・震災による生活への影響。

＝国の状況＝

○　消費者教育推進法の施行等［項目３］
・消費者教育の体系的推進。
・環境教育等との連携推進。

＝県の状況＝

○　全ての市町村に消費生活相談体制が整備［項目５］
・県内全市町村に消費生活相談体制が整備。
・市町村中心の相談体制は緒に就いたばかりであり、市町村の相談体制の維持・充実に向けた支援が必要。

改定計画（H27～H31）（案）

項目（案）	主な取組（案）
1　商品やサービスの安全の確保 （1）監視指導及び検査の徹底 （2）消費者事故の調査・公表 （3）生活関連物資の安定供給･価格の安定化	・生活用製品、医薬品、食品、水道水などの監視指導及び検査の実施。 ・消費者事故情報等の収集や迅速な情報提供。
2　消費者と事業者との取引の適正化 （1）規格・表示の適正化の推進 （2）消費者契約の適正化の推進	・日用品、食品等の規格・表示に係る監視指導の実施。（食材偽装表示問題等） ・事業者に対する指導監督、立入調査等法執行の充実。
3　消費者教育の推進 （1）高齢者等の消費者被害の未然防止に向けた情報提供の充実 （2）多様な主体との連携による消費者教育の推進 （3）高度情報通信社会への対応 （4）環境に配慮した消費生活の推進	・様々な広報媒体等を活用した情報提供の充実、高齢者等に対する見守り活動を行う関係団体等との連携による啓発。 ・学校教育等、多様な主体との連携・協働による体系的・総合的な消費者教育の推進。 ・インターネットやスマートフォン等、高度通信社会に対応した情報モラル教育の推進。 ・持続可能な社会を実現していくための環境に配慮した消費生活の推進。 **※被災者には特に配慮。**
4　消費者被害の救済 （1）相談対応の充実 （2）多重債務問題に対する解決支援 （3）ＡＤＲ（裁判外紛争解決手続）の活用	・複雑化・巧妙化する悪質商法やネット取引等、消費者トラブルへの相談対応の充実強化。 ・多重債務問題の背後の多様な問題も含め、福祉等関係機関と連携した生活再建等の取組。 ・紛争解決等、法的サポートの推進。 **※被災者には特に配慮。**
5　市町村・関係機関等との連携及び活動支援 （1）市町村の相談体制の充実への支援 （2）関係団体との連携及び活動支援	・消費生活相談員の資質向上や高度専門的な相談事案の解決の支援。 ・県・市町村・関係団体等のネットワークを活用した連携・協働による消費者行政の推進。 **※被災市町村には特に配慮。** **※国に対して、相談体制の維持継続のための安定的な支援を要望。**

（注）　下線：現計画と変更した主な項目　　（注）　下線：特に強化して取り組む内容