２－(5) 安全で安心な社会の実現

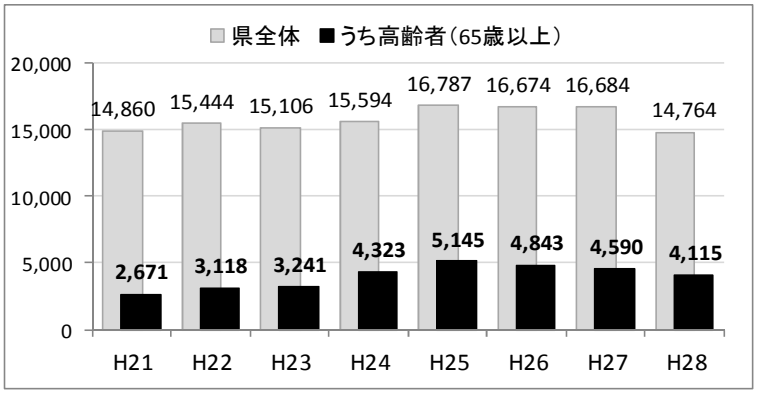
③ 消費者被害の防止と消費者教育の推進

１　現状・課題

高齢化の進行や高度情報通信社会の進展に伴う取引の多様化など、消費者を取り巻く環境が変化する中、高齢者世帯を狙った悪質商法やインターネット販売等に関するトラブルが増加し、その手口も複雑化・巧妙化しており、また、スマートフォン等の急速な普及による消費者被害の低年齢化も懸念されている。

このため、住民に身近な地域での消費生活相談体制の充実強化に取り組むとともに、特に被害に遭いやすい高齢者や若者を中心に、情報提供や啓発活動等を積極的に行い、消費者被害の防止並びに消費者教育の推進を図る必要がある。

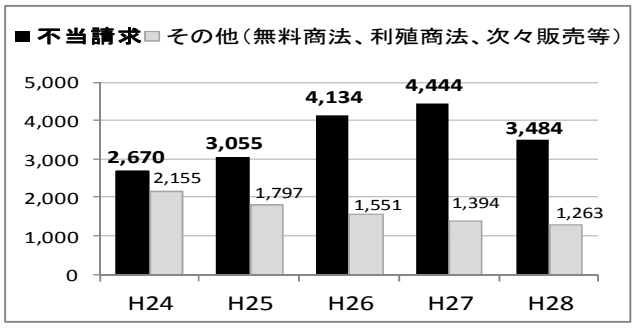
●消費生活相談件数



●高齢者の相談件数・割合

年度	H21	H28
県全体	14,860	14,764
高齢者	2,671 （18.0%）	4,115 （27.9%）

●悪質商法・販売手口別の相談件数



※スマートフォンの利用等によるインターネットへのアクセス機会増に伴い、各種専用サイトやオンラインゲーム等に関するワンクリック請求及び架空請求メール等の「不当請求」に関する相談が、他の悪質商法・販売手口に比べて増加傾向にある。

資料：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）登録件数（新潟県集計）

２　政策の展開・取組

日々の様々な消費者トラブルについて身近な相談窓口にすぐに相談でき、また、消費者被害防止に向けた情報提供や注意喚起が盛んに行われ、積極的な声掛けや見守り等の取組が地域全体に広がるとともに消費者教育が広く浸透することにより、県民の誰もが安心して消費生活を送ることができる環境を実現する。

■　消費生活相談体制の充実強化

○　年々複雑化・多様化する消費生活問題に迅速・的確に対応するため、消費生活相談に対応する相談員に対し、各種研修や弁護士等による専門的助言を行うなど、消費生活相談員の資質向上を図る。

○　地域の実情に応じた啓発や相談対応、見守り等を通じて消費者被害の未然防止を図るため、市町村の相談体制に応じて、相談員の研修受入れや相談事案に関する助言・指導等の支援を積極的に行うこと等により、住民に最も身近な市町村における消費生活相談体制の充実強化を図る。

■　高齢者への悪質商法等に関する注意喚起・見守り体制の構築

○　判断力が不十分な高齢者を狙った悪質商法等による被害を防ぐため、高齢者やその家族をはじめ、高齢者に関わる周囲の人たちに対し、消費者被害に関する情報提供や注意喚起等を積極的に行うとともに、消費生活サポーター等による出前講座などの啓発活動を推進する。

○　介護・福祉・医療関係者や自治会、関係事業者等、日頃、高齢者と関わりの深い多様な主体を通じて、消費者被害に遭わないよう、高齢者を見守る体制を整えるための市町村の取組を支援することにより、県内における高齢者の見守り体制（見守りネットワーク）の構築を推進する。

■　若者への消費生活トラブル防止に向けた啓発活動

○　進学や就職等を機に様々な消費生活トラブルに巻き込まれやすい若者に対し、消費者被害に関する基本的な知識や対応方法等を学ぶ機会を設け、効果的な情報提供を行うため、関係機関と連携し、高校生対象の消費生活講座や大学等への出前講座などの啓発活動を推進する。

■　消費者教育の推進

○　消費者被害に遭うことなく合理的な意思決定ができる自立した消費者を育成するため、市町村、消費者関係団体、事業者、学校現場など多様な主体と連携し、それぞれの場の特性に応じて、より効果的な情報提供や注意喚起、啓発活動等の取組に努めるなど、消費者教育の推進を図る。

３　達成目標（成果指標）

指標名	現状値	中間目標値 (H32 年度)	最終目標値 (H36 年度)
消費者被害防止に取り組む見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）の人口カバー率	４％ （２市） (H28 年度)	85％ (13 市)	100％ (30 市町村)

４　関連する個別計画・ビジョン

・新潟県消費者教育推進のための方策

【県民生活・環境部、福祉保健部、警察本部】

参考資料

達成目標(成果指標) 一覧

将来像 政策展開の基本方向	指標名	現 状 (基準)	目 標 中間(H32年度)	目 標 最終(H36年度)	区分
2 安全に安心して暮らせる新潟					
(5) 安全で安心な社会の実現					
③ 消費者被害の防止と消費者教育の推進 [P78]	消費者被害防止に取り組む見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の人口カバー率	4%(2市) (H28年度)	85% (13市)	100% (30市町村)	主要
	高校生向け消費生活講座の実施率	77.2%(88校) (H28年度)	81% (92校程度)	85% (96校程度)	(関連)