資料１

新潟県総合計画における消費者行政の取組

※「新潟県総合計画」

県政運営の総合的・基本的な指針として、県政の各分野の計画・ビジョンの基本となる、新潟県の最上位の行政計画〔計画期間：H29 年度（2017 年度）～R 6 年度（2024 年度)〕

Ⅰ　安全に安心して暮らせる、暮らしやすい新潟
　１　安全に安心して暮らせる新潟
　　(4)　安全で安心なまちづくり

※ 以下、計画本文P44～P45 より
（ただし「3達成目標」欄に「関連指標」を追記）

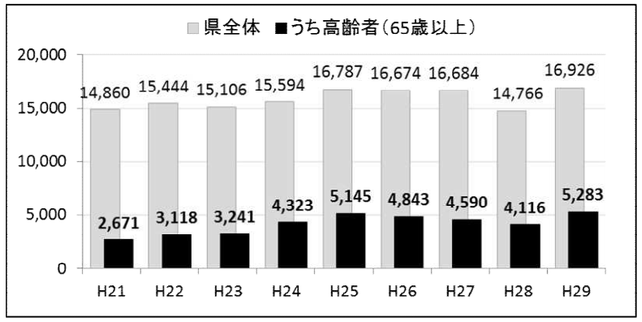
③ 消費者被害の防止と消費者教育の推進

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や成年年齢引下げに伴う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、消費者被害の防止及び消費者教育の推進を図る必要がある。

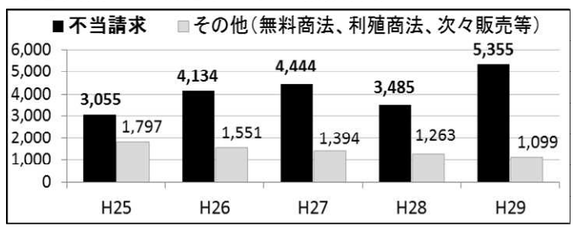
●消費生活相談件数



●高齢者の相談件数・割合

年度	H21	➡ H29
県全体	14,860	16,926
高齢者	2,671（18.0%）	5,283（31.2%）

●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。

■　悪質な事業者への対応の強化

○　悪質商法等の被害に関する情報について、関係部署で情報を共有し、事業者に対する指導等により事業の適正化を図るとともに、悪質な事業者に対する取締りを推進し、消費者被害の拡大防止を図る。

■　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（2020 年度）	最終目標値（2024 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	10.8%（４市１村）（2017 年度）	85%（13 市）	100%（30 市町村）
＜ 関連指標 ＞ 高校生向け消費生活講座の実施率	62.3%（71 校）（2017 年度）	81%（92 校程度）	85%（96 校程度）

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】

参考配付

「新潟県消費者教育推進のための方策」の概要

（令和４年３月改定）

基本的な考え方

＜ 方策の趣旨・改定 ＞

○ 「消費者教育の推進に関する法律」第 10 条第１項に基づく計画であり、消費生活の安定と向上を図るため、「被害に遭わない、合理的な意思決定ができる自立した消費者」及び「より良い社会のために行動する消費者」の育成に向けて、本県における消費者教育を推進するための基本となる考え方や施策の方向性を定めたもの。（平成 29 年３月策定）

○ 本方策は、国の施策の動向や消費生活相談の状況等を勘案し、必要に応じて見直すこととしており、**令和４年４月からの成年年齢引下げや新型コロナウイルス感染拡大の影響、持続可能な社会の実現への機運の高まりなどの社会情勢の変化等を踏まえ、必要な見直しを行う**。（「新潟県消費者教育推進地域協議会」の意見及びパブリックコメントによる県民意見等を反映し、改定する。）

消費者を取り巻く現状と課題

消費者を取り巻く環境の変化

○ 高齢化の進行　… 全国平均を上回る高齢化率、高齢者を狙った消費者トラブル増加への懸念

○ **成年年齢引き下げ** … **Ｒ４年４月以降、18 歳・19 歳が成年となり、未成年者取消権の適用外に**

○ **新型コロナウイルス感染拡大の影響**
… **「新しい生活様式」（巣ごもり消費、インターネット取引、テレワーク、キャッシュレス決済等の浸透）に基づく消費行動の変化**

○ デジタル化の進展 … **スマートフォンやタブレット型端末等の急速な普及、デジタル・プラットフォーム（インターネット上のサイトやアプリ）の発展**等に伴う、電子商取引の拡大

○ **持続可能な社会の形成に向けた機運の高まり**
… **持続可能な開発目標（SDGs）に対する認識向上、エシカル消費の推進**

消費生活相談の状況

＜ 相談件数 ＞
- 全県 … H16 年度３万５千件超をピークに減少し、H20 年度以降は１万５千件前後で推移
- **65 歳以上の高齢者** … 全世代の中で最も多く、全体の**３割に達する高水準で推移**
- **29 歳以下の若者** … 全世代の中で最も少ないものの、**H30 年度から増加傾向**

＜ 相談の内容・販売形態 ＞
- **デジタルコンテンツやインターネット接続回線などの通信サービスが上位で推移**
- **インターネット通販やＳＮＳ（広告、勧誘、個人間取引、情報商材等）に関する相談の増**
- 販売形態別では、通信販売・電話勧誘販売・訪問販売等の特殊販売が全体の約半数を占める
- 若者は通信販売が５割以上。高齢者は若者に比べて電話勧誘販売・訪問販売の割合が高い

＜ 相談体制 ＞ 地方消費者行政体制整備の推進により、県内市町村相談窓口の整備が進展

※ 下線部分 ＝ 改定に伴う主な追加・修正箇所

消費者教育の基本的な方向

◎ 被害に遭わない、合理的な意思決定ができる自立した消費者の育成

◎ 一人ひとりの消費行動が社会経済情勢や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚して、より良い社会のために行動する消費者の育成

重点的な取組

- **高齢者の消費者被害防止**
  電話・訪問による悪質商法への注意喚起、消費者被害防止見守りネットワークの促進等
- **若者への消費者教育の推進**
  契約に関する基本的事項やＳＮＳ等の適正利用に関する効果的な情報提供・周知啓発等
- **喫緊の課題への対応 ～インターネット利用に関連する消費者トラブル防止～**
  急速なデジタル化に伴う消費者被害防止に向け、各年代に応じた消費者教育の充実強化
- **「消費者市民社会」の考え方の普及・啓発**
  日々の消費生活における具体的な行動例等に関する情報発信・周知啓発等
- **持続可能な社会の実現に向けた消費行動の促進**
  エシカル消費に関する情報発信・普及啓発、事業者における消費者志向経営の促進
- **多様な主体との連携強化**
  庁内各部局や市町村、関係機関・団体等との連携・協力による施策の推進

様々な場における消費者教育の状況と推進のための方向性

○ 消費者教育が、生涯にわたり段階的・体系的に行われるよう、ライフステージや様々な場に応じた取組を推進

小学校・中学校・高等学校・特別支援学校	大学・専門学校	地域社会	家庭	事業者・事業者団体
○ 新学習指導要領による消費者教育強化を踏まえ、実践的な教材提供や外部講師による講座の活用促進 ○ 急速なデジタル化に対応した消費者教育への支援、多様な媒体を活用した効果的手法による注意喚起 ○ 高校１、２年生までに、契約に関する基本的考え方等の理解促進を図るための消費者教育実施への支援	○ 大学等と連携し、学生に対し、契約に関する具体的な留意事項や消費者被害防止のための情報提供・周知啓発の促進 ○ 教員への情報・資料提供 ○ 学生向けの効果的な情報発信	○ 市町村や多様な主体と連携し、急速なデジタル化への対応をはじめとした、効果的な周知啓発や研修機会の提供 ○ 消費生活サポーターの養成等 ○ 消費者関係団体等の活動促進	○ 子供の知識修得や家族間の声かけ等による高齢者被害防止のため、市町村・学校・ＰＴＡ・自治会等と連携し、各家庭への情報提供や啓発活動を推進 ○ 合理的な商品選択やエシカル消費等に関する周知啓発・研修機会の提供	○ 消費者関連情報の周知啓発などによる、事業者における従業者への消費者教育の取組促進 ○ 消費者志向経営の取組促進に向けた働きかけ