

(「新潟県総合計画」の抜粋)

1-(4) 安全で安心なまちづくり

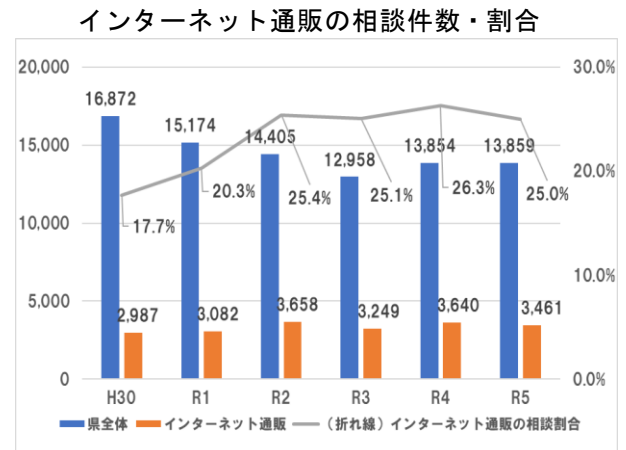
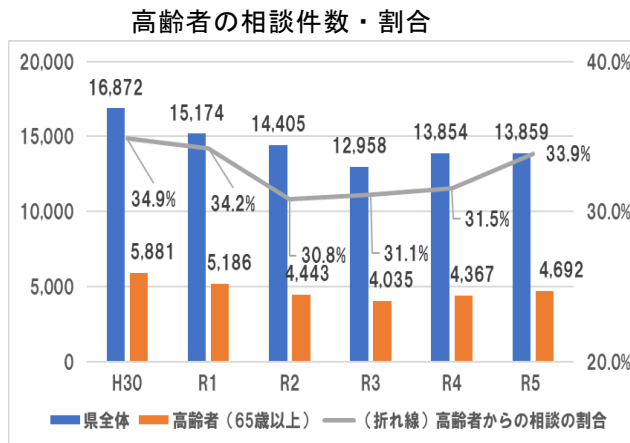
③ 消費者被害の防止と消費者教育の推進

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電子商取引の拡大など、消費者を取り巻く環境が変化する中、特に高齢者世帯を狙った悪質商法の手口が複雑化・巧妙化し、インターネット通販等に関するトラブルも増加している。また、スマートフォンやSNS等の普及、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。

これらの消費者問題に対応するため、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、それぞれの特性に合った情報提供や啓発活動等を行い、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。

● 県内の消費生活相談件数



出典：消費者庁「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」を基に県作成

2 政策の展開・取組

【めざす姿】

日々の様々な消費者トラブルについて県民が身近な相談窓口にすぐに相談でき、消費者被害防止に向けた注意喚起や情報が適時に必要なところに届けられ、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、県民が消費者力^(注1)を高め、県民の誰もが安心して安全で豊かな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県・市町村の消費生活相談員に対し、各種研修や弁護士等による専門的助言を行うなど、資質向上を図るとともに、消費生活相談のDX^(注2)の推進により、相談者・相談員の双方の利便性向上を図る。

(注1) 消費者力：被害防止のため、違和感に気づく力、きっぱりと断る力、一人で抱えず相談する力、など。

(注2) 消費生活相談のDX：AI活用による業務支援機能の導入等による消費生活相談のデジタル化。

- 市町村の相談体制に応じて、市町村相談員の研修、相談事案に関する助言・指導等の支援を行い、住民に最も身近な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。

■ **高齢者等への悪質商法等に関する注意喚起・見守り体制の構築**

- 高齢者や障害者等を狙った悪質商法等による被害を防ぐため、本人やその家族、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適時に様々な広報媒体を通じて行うとともに、消費生活サポーターによる出前講座などにより啓発活動を推進する。
- 高齢者等が被害に遭わないよう、介護・福祉・医療関係者や自治会、事業者等、日ごろ高齢者等と関わりの深い多様な主体の連携による見守り体制（見守りネットワーク）の構築を進める。

■ **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、SNSの適正利用など消費者被害に関する知識や対応方法等の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、公正で持続可能な社会の形成へ積極的に関与する消費者を育成するため、市町村、消費者関係団体、弁護士会、事業者、学校、消費生活サポーターなど多様な主体と連携し、それぞれの特性に応じた消費者教育を推進する。

3 達成目標（成果指標）

指標名	現状値	令和10年度 目標値	令和14年度 目標値
過去1年間に消費者被害を経験した 県民の割合	13.7% (令和6年度)	11.7%	9.7%

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

【総務部、福祉保健部、警察本部】

