

## はじめに

本県では、平成28年3月に消費者行政の総合計画となる第3期「鹿児島県消費者基本計画」を策定し、県民の皆様の消費生活の安定・向上のために、消費生活相談体制の充実・強化や消費者教育の推進などの施策を計画的に進めてきました。

この間、消費者を取り巻く環境は、高齢化・独居化の進行や地域コミュニティの衰退、デジタル化の進展など、大きく変化しており、それに伴い消費者トラブルや消費者被害の内容も多様化・複雑化しています。

また、令和4年4月からの成年年齢の引下げに伴い、若年者の消費者トラブルの増加も懸念されています。

このような中、平成27年に国連サミットで「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が採択され、それに含まれるSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）の達成に向けて、消費者と事業者の協働による食品ロスの削減などの取組の機運が高まっています。

また、食品ロスの削減の推進に関する法律の制定や特定商取引に関する法律の改正など、各種法律の制定・改正が行われ、令和2年3月には、消費者基本法に基づき、国の消費者基本計画が策定されたところです。

県におきましては、このような国の動向、消費者を取り巻く環境の変化や、第3期「鹿児島県消費者基本計画」の成果などを踏まえ、令和3年度から令和7年度までの5年間を計画期間とする、第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定しました。

この計画では、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立」及び「消費生活における環境への配慮」を通じた、安心・安全で豊かに暮らすことができる持続可能な社会の実現を基本理念として、「消費者教育の推進等による消費者の自立支援」、「高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済」、「持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進」など、6つの消費者施策の展開方向ごとに取組の内容を掲げています。

県としましては、県民の皆様や関係機関・団体、市町村、国などと連携を図りながら、計画を着実に推進し、県民の皆様の消費生活の安定及び向上に努めてまいりますので、皆様の一層の御理解・御協力をお願い申し上げます。

終わりに、計画の策定に当たり、精力的に御審議いただきました鹿児島県生活安定審議会委員をはじめ、貴重な御意見をいただきました皆様に、心から御礼申し上げます。

令和3年3月

鹿児島県知事 塩田 康一

# 目次

第1章 計画策定に当たって	1
1 計画策定の趣旨	
2 計画の位置づけ	
3 計画の期間	
第2章 県民の消費生活をめぐる現状と課題	2
1 消費者を取り巻く環境の変化	
2 多様化・複雑化する消費者問題	
3 事業者への指導等の状況	
4 消費者教育の状況	
5 持続可能で多様性と包摂性のある社会への関心の高まり	
6 消費者教育等に関する県民の意識	
第3章 消費者施策の基本的方針	32
1 消費者施策の推進により目指すべき姿	
2 計画の目的及び基本理念	
3 消費者施策の体系	
第4章 消費者施策の推進を図るための取組	35
<b>展開方向1</b> 消費者教育の推進等による消費者の自立支援	35
(1) 消費者教育の推進	
(2) 成年年齢引下げに対応した若年者への消費者教育の強化	
(3) 消費生活に関する情報提供の充実	
(4) 電子商取引の拡大やキャッシュレス決済の普及への対応	
<b>展開方向2</b> 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済	39
(1) 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進	
(2) 高齢者・障害者等への啓発	
(3) 高齢者・障害者等の見守り体制の充実強化	
(4) 関係機関との連携強化	
<b>展開方向3</b> 消費者の安心・安全の確保	42
(1) 子どもの事故防止のための情報発信	
(2) 商品・サービスの安全性の確保	
(3) 食品・医薬品等の安全性の確保	
(4) 規格・表示等の適正化	
(5) 生活関連商品の安定的な供給・情報提供	
(6) 災害や感染症拡大時の速やかな情報提供	

<b>展開方向4</b>	<b>消費者トラブルの未然防止とその救済</b>	・・・・・・・・・・	48
	(1) 消費者トラブルの未然防止等		
	(2) 消費者取引の適正化		
	(3) 紛争の適切な解決の促進		

<b>展開方向5</b>	<b>持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進</b>	・・・・・・・・・・	51
	(1) 食品ロス削減の推進		
	(2) 環境に配慮した消費行動等の促進		
	(3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進		

<b>展開方向6</b>	<b>どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制の充実</b>	・・・・・・・・・・	54
	(1) 市町村消費生活相談体制の充実への支援		
	(2) 県消費生活センター等の機能強化		
	(3) 関係機関・団体との連携		
	(4) 消費生活相談窓口の認知度向上		

<b>第5章</b>	<b>関係機関・団体との連携強化等</b>	・・・・・・・・・・	57
------------	-----------------------	------------	----

- 1 国・他の都道府県・市町村との連携
  - (1) 国・他の都道府県との連携
  - (2) 市町村との連携
- 2 関係団体との連携等
  - (1) 消費者団体との連携等
  - (2) 事業者団体との連携等
  - (3) その他の団体との連携
- 3 消費者、事業者等の意見の消費者施策等への反映

<b>第6章</b>	<b>計画の推進に当たって</b>	・・・・・・・・・・	58
------------	-------------------	------------	----

- 1 消費者行政推進本部の運営
- 2 数値目標
- 3 計画の進行管理
  - (1) 県生活安定審議会への報告及び公表
  - (2) 計画の見直し

<b>資料編</b>	・・・・・・・・・・	62
------------	------------	----

# 第1章 計画策定に当たって

## 1 計画策定の趣旨

県では、消費者基本計画を策定し、関係機関等と連携して、県及び市町村の消費生活相談体制の充実・強化や消費者教育の推進など、県民の消費生活の安定及び向上のための施策を計画的に進めているところです。

消費者を取り巻く環境は、高齢化・独居化の進行、地域コミュニティの衰退、デジタル化の進展など、この5年間で大きく変化しており、これに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容等も多様化・複雑化しています。

また、令和4年4月からの成年年齢の引下げに伴い、若年者の消費者トラブルの増加も懸念されています。

さらに、平成27年に国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）の達成に向けて、食品ロスの削減など、消費者と事業者の協働による取組の機運が高まっています。

このような中、国では、令和元年の食品ロスの削減の推進に関する法律（以下「食品ロス削減推進法」という。）の制定、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）、消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）の改正など、各種法律の制定・改正が行われました。

また、令和2年3月には、消費者基本法に基づく消費者基本計画（計画期間：令和2年度から令和6年度まで）が策定されたところです。

本県では、これらの状況等を踏まえ、第3期「鹿児島県消費者基本計画」が令和2年度末をもって終了することから、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するために、第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定することにしました。

## 2 計画の位置づけ

- (1) 本計画の目的は、鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例（以下「消費生活条例」という。）第6条の4、消費者基本法第4条、消費者安全法第4条第1項に基づき、消費者の権利の尊重及びその自立の支援等に関する施策を総合的に推進することにあります。
- (2) また同時に、本計画は、消費者教育推進法第10条第1項に基づく「消費者教育推進計画」及び食品ロス削減推進法第12条第1項に基づく「食品ロス削減推進計画」として位置づけるものです。
- (3) さらに、本計画は、県政の基本的方向性を示した「かごしま未来創造ビジョン」における「安心・安全な県民生活の実現」との整合性を図ります。

## 3 計画の期間

本計画の計画期間は、令和3年度から令和7年度までの5年間とします。