

第3章 消費者施策の基本的方針

1 消費者施策の推進により目指すべき姿

(1) 消費者が自身の力で被害を回避し、被害に遭った場合でも適切に対処できる社会

成年年齢の引下げや商品・サービスの多様化・複雑化、デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大を背景に、消費者と事業者の間には、情報の質と量や交渉力の格差が存在しています。

このため、学校や地域、職域など様々な場での消費者教育の推進や若年者への消費者教育の強化、消費生活に関する情報提供の充実、デジタル化の進展に伴う電子商取引に対応した消費者教育の推進等に取り組むことにより、消費者が自身の力で被害を回避し、被害に遭った場合でも適切に対処できる社会を目指します。

(2) 高齢者・障害者等の安心・安全な消費生活が確保される社会

高齢化・独居化、地域コミュニティの衰退が進行する中、高齢者・障害者等のうち判断力の不十分な人を狙った悪質商法等による消費者被害が後を絶たないことから、高齢者・障害者等の見守りを行う消費者安全確保地域協議会の設置促進や高齢者・障害者等への啓発等に取り組むことにより、高齢者・障害者等の消費者被害が未然に防止され、被害に遭った場合にも早期救済が図られるなど、高齢者・障害者等の安心・安全な消費生活が確保される社会を目指します。

(3) 消費者が安全な商品・サービスを安心して消費できる社会

事業者から供給される商品・サービスやその表示等により、消費者の安全や適正な取引が脅かされることがないように、商品・サービスの安全性の確保や、規格・表示等の適正化等に取り組むことにより、消費者が安全な商品・サービスを安心して消費できる社会を目指します。

(4) 消費者トラブルの未然防止と救済が図られ、安心・安全な消費生活が確保される社会

悪質事業者による消費者被害が後を絶たないことから、各種情報提供や関係機関等との連携、消費者取引の適正化と厳格な法執行等に取り組むことにより、消費者トラブルの未然防止とその救済が図られ、安心・安全な消費生活が確保される社会を目指します。

(5) 持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者が協働で取り組む社会

持続可能な社会の実現に向け、SDGs（持続可能な開発目標）の達成のためには、消費者と事業者とが協働して取り組むことが重要です。

消費者が自らの行動が今後の経済社会や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、食品ロスの削減やプラスチックごみの削減、エシカル消費など持続可能な社会の形成に積極的に参画するとともに、事業者が消費者を重視した事業活動で消費者からの信頼を獲得し、環境への配慮や社会貢献に関して積極的に活動する社会を目指します。

(6) どこに住んでいても質の高い相談を受けられ、安心・安全が確保される社会

全市町村に消費生活相談窓口が設置され、全19市には消費生活センターが設置されています。平成27年度以降の消費生活相談件数は15,000件前後で推移していますが、消費者トラブル等の内容は多様化・複雑化しています。

このため、市町村における消費生活相談体制の充実に向けた支援や、県消費生活センター等の機能強化に取り組むとともに、相談窓口についての周知を図ることにより、どこに住んでいても質の高い相談を受けられ、安心・安全が確保される社会を目指します。

2 計画の目的及び基本理念

「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、「県民の消費生活の安定及び向上」を目的とします。

この目的達成に向けた取組を実施することにより、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」を図ります。

3 消費者施策の体系

