

第5次大分県消費者基本計画の目標指標

主要な施策	番号	指 標	単位	基準値 (令和6年度)	目標値 (令和12年度)
デジタル化への対応	1	大分県消費生活センターHPアクセス数	アクセス	-	51,000
	2	フィルタリング等によりインターネット利用を監督している保護者の割合(小・中・高)	%	97.2	100.0
配慮を要する消費者への対応	3	消費者安全確保地域協議会設置市町村の県内人口カバー率	%	48	90
	4	高齢者向け出前講座実施回数	回	19	38
消費生活相談員の確保と資質向上	5	県内の消費生活相談窓口におけるあっせん解決率※1	%	94.5	97.4
市町村への支援・連携	6	消費生活センターの広域連携を含めた市町村設置率	%	77.8	100
ライフステージに応じた消費者教育の推進	7	学齢期向け消費生活出前講座実施回数(県+市町村)	回	132	125
	8	消費生活出前講座実施回数(県+市町村)	回	345	463
持続可能な消費行動の促進	9	環境教育参加者数	人	13,437	13,000
	10	ごみ総排出量	t	368,495 (R5)	337,500 (R11)
	11	一般廃棄物循環利用率	%	18.1 (R5)	20.0 (R11)
消費者の安全・安心の確保	12	食育活動参加者数	人	3,834	4,000
	13	食品衛生監視指導計画に基づく監視・検査件数の割合	%	100	100
消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	14	消費生活用製品安全法に基づく立入調査件数	件	57	60
	15	ガソリン価格の店頭表示率	%	37.5	65
	16	適正な食品表示のための情報提供、指導(講習会実施回数)	回	56	56

※1 あっせん解決率=あっせん解決件数/あっせん件数

大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課
〒870-0037 大分県大分市東春日町1-1
電 話 097-534-2038

第5次大分県消費者基本計画 ～おおいた消費者ホットプラン～

〔概要版〕

近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化やデジタル化の進展等により大きく変化しています。スマートフォンやタブレット型端末の普及により利便性が向上する一方、通信販売の定期購入に関するトラブルなども増加しています。また、高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺被害は後を絶たず、見守りの強化も必要です。

こうした消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、第5次大分県消費者基本計画を策定しました。

「安全・安心で消費者が主役となる豊かな社会の実現」目指して、県民のみなさんと共に計画を推進していきます。



計画の概要

○目指すべき姿

- ・誰もが、どこに住んでいても、質の高い消費生活相談を受けることができる
- ・誰もが、ライフステージに応じた消費者教育を受け「消費者力」を身に付けることができる
- ・誰もが、公正な取引環境のもと、安心して消費生活を営むことができる

○総合目標

安全・安心で、消費者が主役となる豊かな社会の実現

【基本目標Ⅰ】
社会環境の変化を踏まえた
消費者行政の充実

- 1 デジタル化への対応
- 2 国際化の進展への対応
- 3 配慮を要する消費者への対応

【基本目標Ⅱ】
消費生活相談体制の
充実・強化

- 1 消費生活相談員の確保と資質向上
- 2 他機関と連携した紛争の適切かつ迅速な解決
- 3 市町村への支援・連携

【基本目標Ⅲ】
消費者の自立に向けた
消費者教育の推進

- 1 ライフステージに応じた消費者教育の推進
- 2 持続可能な消費行動の推進
- 3 消費者被害の未然防止

【基本目標Ⅳ】
信頼できる消費環境の構築

- 1 消費者の安全・安心の確保
- 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
- 3 関係機関との連携
- 4 大規模自然災害など緊急時における対応

○計画期間

令和8年度～令和12年度(5年間)

主な取組

基本目標Ⅰ 社会環境の変化を踏まえた消費者行政の充実

デジタル化の進展、国際化の拡大、高齢化の進行など、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。基本目標Ⅰでは、社会環境の変化に対応するための取組を推進します。

○デジタル化への対応

- ・消費者トラブルに関する情報を入手できるよう、消費生活関連情報を統合した専用ホームページを制作します。
- ・トラブルの端緒となることが多いSNSを活用した注意喚起を行います。
- ・フィルタリングサービスを始めとしたペアレンタルコントロールの利用及びその他の方法による保護者の監督など、家庭におけるルールづくりの普及啓発を推進します。



SNSを活用した注意喚起

○国際化の進展への対応

- ・SNS等を通じた海外取引トラブルに関する啓発を行います。
- ・県内在留留学生等の外国人消費者に対して相談先を周知します。

○配慮を要する消費者への対応

- ・高齢者などの消費者被害防止に向け、市町村や地域関係者と連携した消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を構築します。
- ・高齢者の特性に配慮した消費生活出前講座の実施や、地域包括支援センター等の高齢者を見守る人々を対象とした積極的な啓発活動・情報提供を推進します。

基本目標Ⅱ 消費生活相談体制の充実・強化

大分県における消費生活相談件数は年間約8,000件と高水準で推移しており、内容も複雑化しています。こうした状況に対応するため、専門資格を持った消費生活相談員の確保・育成や専門性の向上を図るとともに、市町村等と連携し相談体制の充実を図ります。

○消費生活相談員の確保と資質向上

- ・消費生活相談員の職を周知するとともに、希望者に対し資格取得にかかる支援を実施します。
- ・資格取得者への研修・フォローアップによる発展的な知識や実践力の習得支援を行います。



○市町村への支援・連携

- ・市町村の消費生活相談員や行政職員の資質向上を目的とした研修等を実施します。
- ・人口規模等の観点から、市町村単独での消費生活センター設置が難しい場合など、地域の実情に応じた広域連携の在り方を検討します。

主な取組

基本目標Ⅲ 消費者の自立に向けた消費者教育の推進

ライフステージに応じた体系的な消費者教育を進めるとともに、持続可能な消費行動の普及や消費者被害の未然防止に取り組みます。消費者が自ら適切に判断し、主体的に行動できる力の育成を図ります。

○ライフステージに応じた消費者教育の推進

- ・成年となる高校生に「巣立ち教育出前講座」を実施します。
- ・社会に出たばかりの若年層から中堅層、退職前のベテラン層まで、ライフステージに応じた講座や啓発パンフレットの配布等による、働く世代の消費者教育を推進します。
- ・カスタマーハラスメントに関する啓発を行い、適切な意見表明の権利・責任の理解を促します。

○持続可能な消費行動の推進

- ・人や社会、環境、地域等に配慮した消費行動であるエシカル消費について、その意義などを普及啓発します。
- ・食品ロス削減のため、外食時の料理の食べきりを促す30・10運動の推進など食べ物を無駄にしない県民意識の醸成に努めます。

○消費者被害の未然防止

- ・高齢者サロン、防犯セミナーなどの出前講座の開催や防犯ボランティア、事業者等の関係機関と連携した広報啓発を実施します。

よりよい社会を実現するための消費行動をしよう！



基本目標Ⅳ 信頼できる消費環境の構築

法令の適正な執行と事業者指導を通じて、安全・安心で公正な消費環境の確保に取り組みます。また、災害時には便乗行為等への注意喚起等の対応を行います。

○消費者の安全・安心の確保

- ・様々な立場の県民参加によるリスクコミュニケーションを実施し、食を取り巻く関係者の相互理解による信頼の構築を図ります。
- ・国や関係機関からの事故情報を速やかに周知し、県民への注意喚起を行います。

○消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- ・消費生活に身近な石油製品等の販売価格について、消費者の選択の機会確保のため、事業者団体へ価格の店頭表示に対する協力を要請します。
- ・関係法令に基づく立入検査や指導を行い、法令遵守を徹底します。

○大規模自然災害など緊急時における対応

- ・不当な価格形成や災害便乗型悪質商法等に関する情報収集や注意喚起を行います。