

第3次 静岡県消費者行政推進基本計画（2018年度～2021年度）概要

第2章 消費者を取り巻く状況

消費者行政の状況

国：第3期消費者基本計画策定・法整備・地方への財政支援等
 県：消費者教育の推進・厳正な事業者指導の執行・市町支援等
 市町：消費生活センターの設置・拡充等

第2次計画の成果と課題

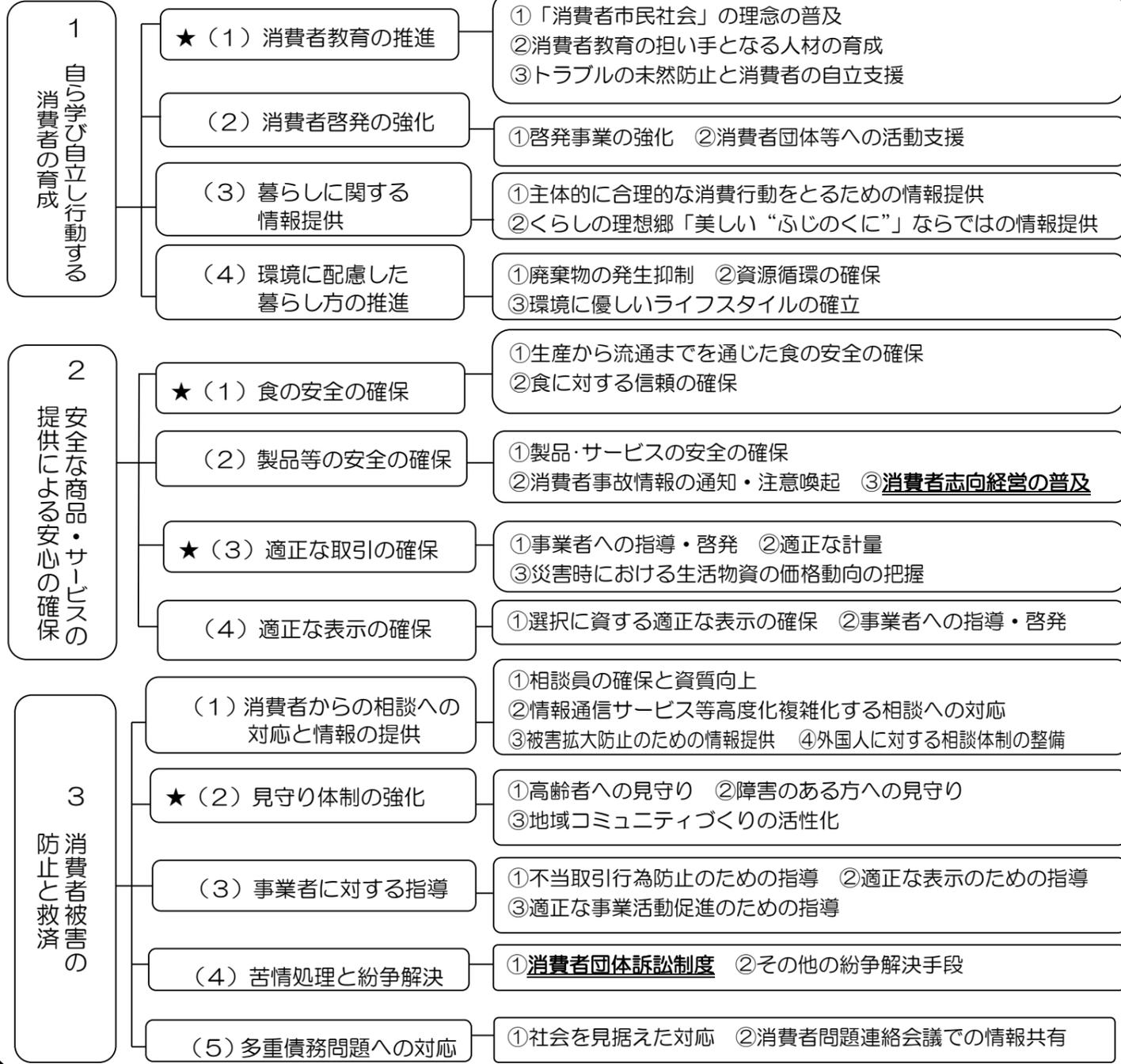
「施策の展開の方向」及びその「成果と課題」	
1 自ら学び自立する消費者の育成	「消費者市民社会」の考え方を意識し、行動する県民の割合は増加傾向にあるが、出前講座は市町に依頼がシフトしており受講者数が減少している
2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保	事業者に対する監視・指導を着実に実施しているものの、食の安全に対する県民の信頼度は伸び悩んでいる
3 消費者被害の防止と救済	消費生活相談における平均既支払額は減少傾向にあり、引き続き悪質商法に関する情報を積極的に提供する等の被害防止・救済にあたる
4 環境に配慮した暮らしづくりの推進	環境に優しい行動や活動をしている人は着実に増加しており、引き続きさまざまな県民運動を通じた環境教育を推進する

本県の消費者問題の状況

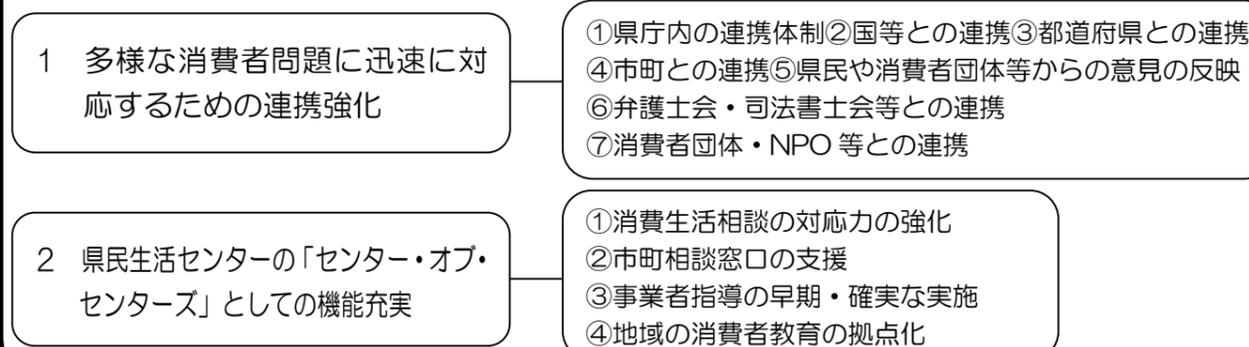
- 架空請求や詐欺的商法等による消費者被害が後を絶たない
- 県内の消費生活相談件数は2万5千件前後で、依然として多い
- 高齢化率を上回る比率で、高齢者の相談件数が増加し、被害額も他の年代と比べて高額になっている
- 20歳以上になると相談件数が増加することから、今後成年年齢が引き下がると18歳、19歳の被害が増加する恐れがある
- スマートフォンの普及により、誰もが気軽に情報を入手できるようになった反面、二次被害等インターネットを悪用した新しい手口の被害も増加している
- 貸金業法改正等により、多重債務に関する相談は減少したが、「銀行系カードローン」等による新たな多重債務者問題の発生が危惧され、引き続き注視が必要
- 不当取引事業者の手口はさらに多様化・巧妙化している
- 食品への異物混入事件や大規模な食中毒被害等により、改めて食の安全についての関心が高まる
- 虚偽・誇大な表示による消費者の誤認を防ぐため、景品表示法に基づく指導が必要
- 「持続可能な開発目標（SDGs）」が採択され、環境や貧困といった社会問題のことも考えて、行動できる消費者像が求められている

第3章 消費者施策の展開の方向

（★印は、重点的に取り組む事項、下線は新規施策）



第4章 施策推進のための体制整備



消費者の権利の尊重

消費者・事業者
人と物
商品・サービス

「ふじのくにの理想郷「美しい“ふじのくに”」

消費者の自立及び社会参画の支援

自ら学び自立し行動する消費者

消費者のことを第一に考え、事業を展開する事業者

よりよい消費生活のため支援を行う地域団体等（県、市町、消費者団体等）