



## 資料3

# 「かながわ消費者施策推進指針」の改定 に向けた課題整理

## ①指針の概要と社会状況

# 「かながわ消費者施策推進指針」の概要



# 「かながわ消費者施策推進指針」の概要

- 基本理念：消費者の権利の尊重と消費者市民社会の形成
- 現行の指針は、2020（令和2）年度から2024（令和6）年度が対象期間
- 基本理念を実現するため、2つの重点的取組み、4つの基本方向を設定

## 重点的取組み

1. 高齢者の消費者被害の未然防止と救済
2. 成年年齢引下げに伴う若者への消費者教育の充実

## 基本方向

1. 消費者教育の推進と持続可能な消費行動の促進
2. 消費者被害の未然防止
3. 消費者被害の救済
4. 安全・安心な消費生活の確保

# 「指針」と「事業」の関係

総合計画	県政運営の総合的・基本的指針として、県がどのような政策を展開するのかを示す
指針	中長期的視点に立った県の消費者施策展開の基本方針として、基本理念や施策展開の方向などを定める
事業計画	いつまでに何を実施するのか具体的に定める

- 指針に基づく事業は、毎年度、前年度の事業実績と当年度の事業計画を消費生活審議会に報告している
- 時々刻々と変化する消費者施策の課題に、臨機応変に対応できる体制となっている

# 「かながわ消費者施策推進指針」改定のスケジュール

【資料3別紙】

# 指針改定のスケジュール

- 資料3別紙1に今後のスケジュールを記載
- 来年度の審議会は、5月、8月（以降23期）、11月、1月の4回開催予定
- 次回審議会（5月）では、指針の構成（骨子案）を検討予定

# 前回改定時以降の社会状況 （「消費者をめぐる現状と課題」）

# 前回改定時以降の社会状況

- 現行の指針（P. 6以降）に「消費者をめぐる現状と課題」として社会状況がまとめられている。
- 指針の改定にあたって、項目の検討を行った。
- 現行の指針制定時から、状況が継続している項目は継承を、状況が大きく変わった項目は追加を検討する。



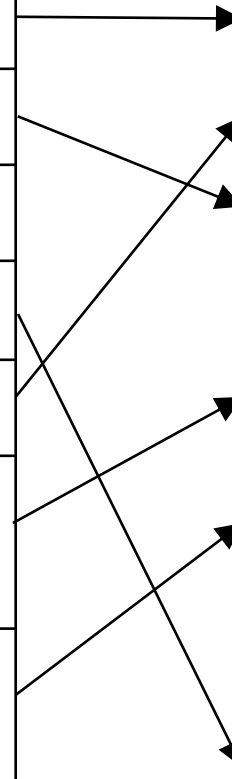
# 現行の「消費者をめぐる現状と課題」と改定時記載項目(案)

## 現行の指針の記載項目

1 高齢化の加速
2 ICT（情報通信技術）化の進展
3 グローバル化の進展
4 SDGsの採択
5 民法改正による成年年齢引下げ
6 多様化・複雑化する消費者問題、商品やサービスに対する不安
7 災害発生に関連する消費者トラブル等

## 改定時記載項目（案）

1 超高齢社会の進行
2 成年年齢の引下げ
3 新しい生活様式の実践と社会のデジタル化の進展
4 消費者トラブルの複雑・多様化
5 非常時の安全・安心な消費生活の確保
6 当事者目線の施策の重要性 <b>(新)</b>
7 持続可能な社会
8 家計の金融資産 <b>(新)</b>



# 改定時記載項目(案)の概要(1、2)

## 1. 超高齢社会の進行

県内の消費生活相談の高齢者が契約当事者となっている苦情相談は、全体の3割近くとなっている。消費生活相談や消費者教育のほか、地域での見守り体制の構築など、総合的な取り組みが必要である。

## 2. 成年年齢の引下げ

18歳・19歳の若者が自身の判断で契約ができるようになった一方で、未成年であることを理由とした契約の取消しができなくなったことから、消費者被害の深刻化が懸念される。契約等について正しい判断ができるよう教育現場と連携した消費者教育の充実が必要である。

# 改定時記載項目(案)の概要(3、4)

## 3. 新しい生活様式の実践と社会のデジタル化の進展

過去1年間にインターネットを利用したことがある人の割合は、全国で83.1%に及び、キャッシュレス決済比率は年々増加している。電子商取引に関する苦情相談は、最も多く寄せられる傾向にあり、デジタル化の進展に対応した消費者トラブル未然防止の啓発等が必要である。

## 4. 消費者トラブルの複雑・多様化

消費生活相談の内容は多岐にわたっており、次々と新たな商品やサービスに関する相談が寄せられている。詐欺的な悪質商法も横行しており、消費生活相談機能や消費者教育の充実をはじめ、総合的な対策が必要である。

# 改定時記載項目(案)の概要(5、7)

## 5. 非常時の安全・安心な消費生活の確保

感染症の拡大の中で、一時的に品薄となった生活関連物資の高額転売が行われるなどの影響が生じた。その他にも、自然災害を口実・きっかけとして、不要なサービス等を勧誘する事例も多くみられる。消費者が合理的に判断し行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深める必要がある。

## 7. 持続可能な社会

国連で持続可能な開発目標が採択されて以降、世界的に持続可能な社会の形成への理解が深まっている。持続可能な社会の形成に向けて、主体的・能動的に学び行動することは、消費者市民社会形成つながることが期待される。県の消費者施策も、関連部局と連携し、持続可能な社会の形成を目指して、実施していく必要がある。

## 6 当事者目線の施策の重要性（新）

- 県は、令和4年10月に条例を制定し、当事者の目線で障がい福祉施策を進めている。
- 相談件数の内訳から、障がい者本人だけでなく、障がい者を見守る方を対象とした施策も重要と考えられる。
- また、障がい者に限らず、誰もが安全・安心な消費生活を送れるよう、改めて当事者目線の重要性を認識し、消費者施策を進めていく。

## 8 家計の金融資産（新）

- 家計の金融資産は増加傾向にある。
- 令和6年から、「NISA」が拡充され、金融資産への関心の高まりが予想される。
- 家計と金融に関する消費者教育が重要性が増していると考えられる。