

# 計画の進行管理及び検証

- 毎年度、事業の執行状況を把握し、施策の検証を行います。
- 事業の執行状況については、大分県消費生活審議会に報告するとともに、県のホームページで公表します。

第4次計画における指標及び目標値						
基本目標	主要な施策	番号	指標	単位	現況値 (令和元年度)	目標値 (令和7年度)
【基本目標Ⅰ】 消費者被害の防止	消費者の安全・安心の確保	1	食品衛生監視指導計画に基づく監視・検査件数の割合	%	101	100以上
		2	GAP認証農家数	戸	214	310 (R6)
		3	消費生活用製品安全法に基づく立入調査件数	件/年	58	65
		4	液化石油ガス販売事業者への立入検査	件/年	57	60
		5	住宅の耐震化率	%	75 (H25)	92
	消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	6	ガソリン価格の店頭表示率	%	45.2	65
		7	店頭における食品表示調査件数	件	26,178	29,000
	消費者被害の未然防止のための啓発活動等の推進	8	啓発講座の参加者人数(県+市町村)	人/年	19,861	25,000
		9	SNS等による消費者被害に関する情報発信件数	回/年	-	50
	高齢者・若者・障がい者等への支援	10	あったか・はーと駐車場協力施設数	施設	1,213	1,500
		11	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	%	0	50
	消費生活相談体制の充実・強化	12	県内の消費生活相談窓口におけるあっせん解決率	%	93	96.6
【基本目標Ⅱ】 消費者の自立と事業者の自主的な取組の加速	ライフステージに応じた消費者教育の推進	13	巣立ち教育出前講座実施回数	回/年	23	40
		14	社会への扉等の活用率	%	82	100
		15	消費生活出前講座実施回数(県+市町村)	回/年	463	610
	消費生活と関連する教育との連携推進	16	まなびの広場おおいたインターネット講座アクセス数	件	35,900 (H30)	50,000
		17	環境教育参加者数(累計)	人	104,547 (H30)	143,000
【基本目標Ⅲ】 協働による豊かな社会の実現	持続可能な消費行動と事業活動の推進	18	おおいた食育人材バンクによる食育活動参加者数	人	2,538	3,000
		19	二酸化炭素排出量	千t	6,114 (H29)	5,492
		20	ごみ総排出量	t/年	401,250 (H30)	357,000
		21	一般廃棄物リサイクル率	%	18.7 (H30)	25.0
		22	化学肥料の使用量	t/年	4,625 (H29)	4,422 (R5)
		23	農業使用量	t/年	1,196 (H29)	1,170 (R5)
	市町村への支援・連携	24	消費生活センターを設置する市町村の割合	%	72.2	88.8
		25	県内の消費生活相談における市町村分担率	%	66.8	70.0
【基本目標Ⅳ】 デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応	デジタル化への対応	(13)	巣立ち教育出前講座実施回数《再掲》	回/年	23	40
		(14)	社会への扉等の活用率《再掲》	%	82	100.0
		26	フィルタリングサービスその他の方法によりスマートフォン等による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)	%	96.1	100
【基本目標Ⅴ】 災害・感染症拡大など緊急時対応	生活関連商品の価格の安定と円滑な供給への取組	27	大企業のBCPの策定割合	%	68.1	100 (R6)
		28	中小企業のBCPの策定割合	%	30.1	44 (R6)

※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 大分市東春日町1-1 大分県消費生活・男女共同参画プラザ内  
TEL: 097-534-2038 FAX: 097-534-0684 E-メール oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

## 第4次大分県消費者基本計画

# おおいた消費者ホットプラン2020

〔概要版〕

### 計画の策定にあたって

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、デジタル化の進展・電子商取引の拡大、自然災害の激甚化・多発化などにより、この5年間で大きく変化し、それに伴って消費者トラブルの内容も変化しています。

令和4(2022)年4月からは成年年齢が引き下げられ、これまで未成年者取消権で保護されていた18歳、19歳が保護の対象から外れるため、高校生等の若年者を対象とした消費者教育の充実が喫緊の課題となるとともに、SDGs(持続可能な開発目標)の達成に向けて、消費者には自らの行動が社会に影響を与えることの認識や持続可能な消費の実践が求められています。

このような状況の下、国においては、長期的な展望を視野に入れつつ、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策をさらに推進していくため、令和2年度から令和6年度までの5年間の対象とする新たな計画を第4期の消費者基本計画として定め、この計画に基づいて消費者政策を強力に推進することとしています。

本県では、大分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8条において、消費者施策の計画的・総合的な推進を図ることを目的とする基本計画の策定を義務づけています。この規定に基づき、平成18年に「21世紀型消費者の安全・安心なくらしの実現」を総合目標とする第1次計画を策定し、その後も、平成23年に「消費者が主役となる社会の実現」を総合目標とする第2次計画を、平成28年に「安全・安心で、消費者が主役となる豊かな社会の実現」を総合目標とする第3次計画をそれぞれ策定し、県民の消費生活の安定及び向上を図るための消費者施策を進めてきました。

今回、この第3次計画が令和2年度末をもって終了することから、第3次計画の成果や課題を踏まえ、消費者を取り巻く社会情勢の変化に対応するとともに、大分県の消費者教育推進計画としての役割を併せて担う「第4次大分県消費者基本計画」を策定します。

### 計画の基本的な考え方

#### 1. 基本的な方向性(めざすべき姿)

消費者の権利が尊重され、安全な商品・サービスを安心して消費できる

消費の効用・満足度が高まり、豊かな消費生活を営める

2. 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」

消費者が、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画できる

誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、さまざまな場で消費者教育を受けることができる

#### 3. 基本目標

I 消費者被害の防止

II 消費者の自立と事業者の自主的な取組の加速

III 協働による豊かな社会の実現

IV デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応

V 災害・感染症拡大など緊急時対応

# 第4次大分県消費者基本計画の体系

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】

消費者被害の防止

### 【主要な施策】

#### 1 消費者の安全・安心の確保

- 施策の方向 (1) 食品の安全性の確保  
(2) 信頼確保による「食の安心」の醸成  
(3) 商品・サービスの安全性の確保  
(4) 住宅の安全性の確保

#### 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- 施策の方向 (1) 表示、規格、計量の適正化  
(2) 消費者取引の適正化  
(3) 消費者の個人情報の保護

#### 3 消費者被害の未然防止のための啓発活動等の推進

- 施策の方向 (1) 詐欺等の犯罪の未然防止  
(2) 多様な手段を用いた広報・啓発活動の推進  
(3) 迅速かつ効果的な情報提供  
(4) 消費者の特性に配慮した情報提供

#### 4 高齢者・若者・障がい者等への支援

- 施策の方向 (1) ユニバーサルデザインの普及  
(2) 高齢者等の消費トラブル防止に向けた見守り体制の充実  
(3) 認知症施策の推進  
(4) 成年年齢引き下げへの対応  
(5) 障がい者や依存症患者など特性を踏まえた施策の推進

#### 5 事業者指導の強化

- 施策の方向 (1) 悪質事業者の監視及び消費者被害に係る犯罪の取締りの強化  
(2) 消費者被害についての情報収集及び分析

#### 6 消費生活相談体制の充実・強化

- 施策の方向 (1) 消費生活相談体制の強化  
(2) トラブルの早期解決に向けた支援  
(3) 他機関等における消費生活相談体制の充実  
(4) 商品事故に関する原因究明テスト機関との連携

#### 7 紛争の適切かつ迅速な解決

- 施策の方向 (1) 消費者苦情処理委員会の活用  
(2) 他の裁判外紛争解決機関の活用

### 【主要な施策】

#### 1 ライフステージに応じた消費者教育の推進

- 施策の方向 (1) 幼児期における消費者教育の推進  
(2) 小学生期・中学生期・高校生期における消費者教育の推進  
(3) 成年年齢引き下げに伴う消費者教育の充実  
(4) 成人期における消費者教育の推進

#### 2 消費者教育推進のための人材育成

- 施策の方向 (1) 消費者教育、啓発を担う人材の育成

#### 3 消費生活と関連する教育との連携推進

- 施策の方向 (1) 家庭・地域・学校等との連携推進  
(2) 環境教育との連携推進  
(3) 食育との連携推進  
(4) 金融経済教育との連携推進  
(5) 多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進

#### 4 事業者団体等との連携

- 施策の方向 (1) 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進  
(2) 事業者団体等の自主的な取組への支援

#### 5 消費者意見の反映

- 施策の方向 (1) 消費者が意見表明できる環境づくり

## 【基本目標 II】

消費者の自立と事業者の自主的な取組の加速

## 【基本目標 III】

協働による豊かな社会の実現

### 【主要な施策】

#### 1 持続可能な消費行動と事業活動の推進

- 施策の方向 (1) エシカル消費の普及啓発  
(2) 食育の推進  
(3) 食品ロス削減に向けた取組の推進  
(4) 脱炭素社会づくりに向けた取組の推進  
(5) プラスチックごみ削減に向けた取組の推進  
(6) 各種リサイクルの普及啓発  
(7) 環境保全型農業の推進

#### 2 市町村への支援・連携

- 施策の方向 (1) 市町村における消費者行政推進に向けた支援  
(2) 市町村相談体制の充実に向けた支援  
(3) 条例及び基本計画等の策定の促進

#### 3 消費者団体等との連携・協働

- 施策の方向 (1) 消費者団体の自主的活動に対する支援  
(2) 消費者団体等との連携及び支援  
(3) 消費者団体訴訟制度の推進

#### 4 関係機関との連携

- 施策の方向 (1) 国、国民生活センター等関係機関との連携・協力  
(2) 大分県消費者行政連絡協議会等の充実・強化

## 【基本目標 IV】

デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応

### 【主要な施策】

#### 1 デジタル化への対応

- 施策の方向 (1) 情報通信技術や先端技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立  
(2) デジタル技術の活用による相談体制の充実  
(3) 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

#### 2 国際化の進展への対応

- 施策の方向 (1) 外国人の支援体制の構築と関係機関の連携  
(2) 越境消費者トラブルへの対応力の強化  
(3) 輸入食品の安全確保

## 【基本目標 V】

災害・感染症拡大などの緊急時対応

### 【主要な施策】

#### 1 生活関連商品の安定供給

- 施策の方向 (1) 生活関連商品の価格の安定と円滑な供給など平常時からの取組  
(2) 生活関連商品の価格・需給動向の監視

#### 2 大規模自然災害・新型コロナウイルス感染症拡大などの緊急時対応

- 施策の方向 (1) 自然災害・感染症拡大などの緊急時における生活関連商品の価格の安定と円滑な供給への取組  
(2) 自然災害・感染症拡大などの緊急時における価格の生活関連商品の価格・需給動向等の監視