

# 第4期 鹿児島県消費者基本計画

## 鹿児島県消費者教育推進計画 鹿児島県食品ロス削減推進計画

(令和3年度～令和7年度)

【概要版】



### 目次

- 計画策定の趣旨，計画の位置づけ，計画の期間 ..... P 1
- 県民の消費生活をめぐる現状と課題 ..... P 2
- 消費者施策の推進により目指すべき姿，消費者施策の体系 ..... P 3
- 主な取組 ..... P 4
- 第4期計画の数値目標 ..... P 6
- 消費者トラブル等で困ったときの相談先 ..... P 7

令和3年3月

 鹿児島県

## 計画策定の趣旨

### 県のこれまでの取組

県では、平成28年3月に消費者行政の総合計画となる「第3期鹿児島県消費者基本計画」（計画期間：平成28年度から令和2年度まで）を策定し、関係機関等と連携して、県及び市町村の消費生活相談体制の充実・強化や消費者教育の推進など、県民の消費生活の安定及び向上のための施策を計画的に進めてきました。

### 消費者を取り巻く環境の変化

消費者を取り巻く環境は、高齢化・独居化の進行、地域コミュニティの衰退、デジタル化の進展など、この5年間で大きく変化しており、これに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容等も多様化・複雑化しています。

また、令和4年4月からの成年年齢の引下げに伴い、若年者の消費者トラブルの増加も懸念されています。

さらに、平成27年に国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）の達成に向けて、食品ロスの削減など、消費者と事業者の協働による取組の機運が高まっています。

### 国の動き

このような中、国では、食品ロスの削減の推進に関する法律の制定や、特定商取引に関する法律の改正など、各種法律の制定・改正が行われました。

また、令和2年3月には、消費者基本法に基づく消費者基本計画（計画期間：令和2年度から令和6年度まで）が策定されたところです。

### 第4期「鹿児島県消費者基本計画」の策定

県では、第3期計画の成果と課題や国の計画、消費者を取り巻く環境の変化などを踏まえ、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するために、第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定することにしました。

## 計画の位置づけ

本計画は、鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例等に基づき、消費者の権利の尊重及びその自立の支援等に関する施策を総合的に推進することを目的としています。また、消費者教育の推進に関する法律に基づく「消費者教育推進計画」及び食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく「食品ロス削減推進計画」としても位置づけます。

## 計画の期間

令和3年度から令和7年度までの5年間

## 現 状

- 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。  
また，令和4年4月の成年年齢引下げにより，社会的経験が浅く，契約に関する知識が乏しい若年者の消費者トラブルが増加することが懸念されています。
- 高齢化・独居化，地域コミュニティの衰退が進行する中で，身近に相談相手がいなかったり，認知症等のため，相談や十分な判断ができないまま事業者と契約してしまうケースが多くあります。  
そのため，悪質な事業者による高齢者や障害者等の消費者被害は後を絶たず，被害の未然防止とその救済が急務となっています。
- 消費者の安全や事業者との適正な取引を確保するため，悪質な事業者に対して行政指導や行政処分を行っているものの，消費者被害は依然として発生しています。また，自然災害発生後や新型コロナウイルスのような感染症拡大時は，消費者の不安につけ込んだ悪質商法等による被害が発生するとともに，不確かな情報に基づく大量購入や高額転売等の誤った消費行動がみられます。
- 誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会を実現するため，SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた取組の機運が高まっています。SDGs12番目の目標「つくる責任 つかう責任」では，消費者と事業者との協働による取組が求められています。
- 県全体の消費生活相談件数は，減少傾向にありますが，電子商取引の拡大やSNSの利用増加など社会情勢の変化を背景に，その内容は多様化・複雑化しており，悪質商法等の手口は巧妙化・悪質化しています。



## 課 題

- **消費者教育の推進**  
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ようにするため，学校，地域，職域など様々な場で多様な消費者の特性に配慮した消費者教育を推進する必要があります。
- **高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済**  
高齢者・障害者等への啓発とともに，地域において消費者安全確保地域協議会等による多様な関係者が連携した見守り体制を一層強化する必要があります。
- **適正な取引の実現**  
悪質な事業者等を排除するため，消費者被害の状況や事業者の実態等を踏まえ，行政処分等の厳正な法の執行を引き続き行う必要があります。  
また，自然災害発生後や感染症拡大時の悪質商法等による消費者被害や誤った消費行動を防ぐため，正確な情報を速やかに提供する必要があります。
- **持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進**  
持続可能な社会の実現に向け，食品ロス削減やエシカル消費<sup>※</sup>など持続可能性に配慮した消費者の行動や，消費者全体の視点に立った事業者の活動などが行われるように，消費者と事業者との協働による取組を促進する必要があります。  
※エシカル消費：P5参照
- **消費生活相談体制の充実**  
多様化・複雑化する消費者問題に対応するためには，県や市町村の消費生活相談体制を充実させる必要があります。また，相談窓口やその役割の周知を図る必要があります。

# 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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

## 消費者施策の体系

### 基本理念（鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例）

- **消費者の権利の尊重**
  - 1 安全が確保されること
  - 2 自主的・合理的な選択の機会が確保されること
  - 3 必要な情報及び教育の機会が提供されること
  - 4 意見が消費者施策に反映されること
  - 5 消費者被害が適切かつ迅速に救済されること
- **消費者の自立**

消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主的かつ合理的に行動できること
- **消費生活における環境への配慮**

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

目的

県民の消費生活の安定及び向上

### 消費者施策の展開方向

### 取組の内容

**1** 消費者教育の推進等による消費者の自立支援

- (1) 消費者教育の推進
- (2) 成年年齢引下げに対応した若年者への消費者教育の強化
- (3) 消費生活に関する情報提供の充実
- (4) 電子商取引の拡大やキャッシュレス決済の普及への対応

**2** 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済

- (1) 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進
- (2) 高齢者・障害者等への啓発
- (3) 高齢者・障害者等の見守り体制の充実強化
- (4) 関係機関との連携強化

**3** 消費者の安心・安全の確保

- (1) 子どもの事故防止のための情報発信
- (2) 商品・サービスの安全性の確保
- (3) 食品・医薬品等の安全性の確保
- (4) 規格・表示等の適正化
- (5) 生活関連商品の安定的な供給・情報提供
- (6) 災害や感染症拡大時の速やかな情報提供

**4** 消費者トラブルの未然防止とその救済

- (1) 消費者トラブルの未然防止等
- (2) 消費者取引の適正化
- (3) 紛争の適切な解決の促進

**5** 持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進

- (1) 食品ロス削減の推進
- (2) 環境に配慮した消費行動等の促進
- (3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進

**6** どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制の充実

- (1) 市町村消費生活相談体制の充実への支援
- (2) 県消費生活センター等の機能強化
- (3) 関係機関・団体との連携
- (4) 消費生活相談窓口の認知度向上



# 主な取組

## 1 消費者教育の推進等による消費者の自立支援

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よう、学校や地域、職域など様々な場での消費者教育の推進や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への対応に取り組みます。

特に、令和4年4月から成年年齢が引き下げられることを踏まえ、若年者への消費者教育をより一層推進し、実践的な知識の習得を図ります。

### <主な取組>

- 成年年齢引下げに対応した若年者への消費者教育の強化
  - ・消費者教育教材「社会への扉」等を活用した高等学校等での実践的な消費者教育の実施
- 電子商取引の拡大やキャッシュレス決済の普及に対応した消費者教育



### 成年年齢の引下げとは？

令和4年4月から民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

民法では、「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした行為は取り消すことができる」(未成年者取消権)と定められていることから、成年年齢の引下げにより、18歳、19歳の人も、親などの法定代理人の同意を得ずに様々な契約ができるようになる一方、未成年者取消権を行使することができなくなります。

## 2 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人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の未然防止と、被害に遭った場合の早期救済を図ります。

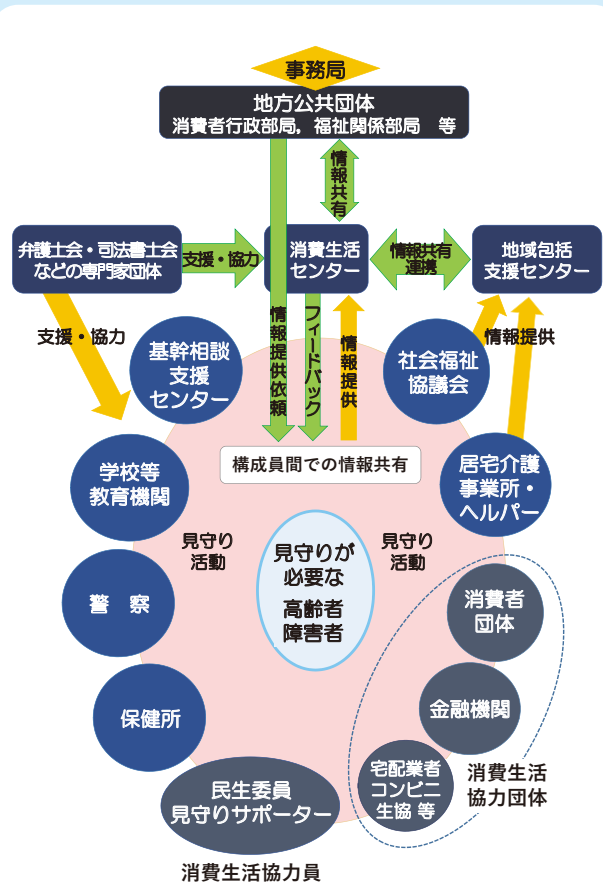
### <主な取組>

- 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進
- 県消費者安全確保地域協議会等による関係機関との連携強化
- 高齢者・障害者等への情報提供、学習機会の提供
- 地域における見守り体制の支援

### 消費者安全確保地域協議会とは？

多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへの相談へとつないでもらうための見守りネットワークです。

### <消費者安全確保地域協議会のモデル例>



## 3 消費者の安心・安全の確保

事業者から供給される商品・サービスやその表示により、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みます。

### <主な取組>

- 子どもの事故防止のための情報発信
- 事業者等に対する検査・指導
- 災害や感染症拡大時の悪質商法等による被害の防止や合理的な消費行動の推進のための速やかな情報提供

## 4 消費者トラブルの未然防止とその救済

消費者トラブルの未然防止とその救済を図るため、各種情報提供や関係機関との連携、消費者取引の適正化と厳格な法執行等に取り組みます。

### <主な取組>

- 関係機関・団体と連携した多重債務問題やギャンブル依存症問題への相談対応
- 適格消費者団体と連携した消費者トラブルの未然防止

### 適格消費者団体とは？

不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を適切に行使できる専門性などの要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体をいいます。

## 5 持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進

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に向けて取り組むことを促進します。

また、事業者が消費者を重視した事業活動で消費者の信頼を獲得し、環境への配慮や社会貢献に積極的に取り組むことを促進します。

### <主な取組>

- 食品ロス削減の推進
  - ・消費者、事業者、市町村の食品ロス削減に対する取組の促進
  - ・未利用食品の活用
- 持続可能な社会の形成に資する取組の推進
  - ・エシカル消費の普及啓発
  - ・消費者志向経営への取組の促進

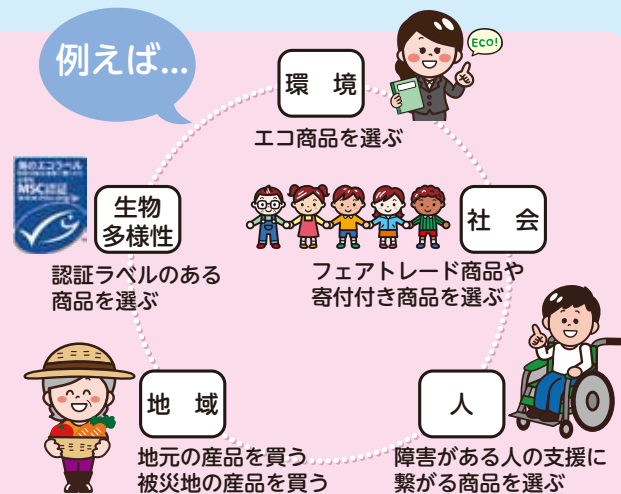


### エシカル消費とは？

エシカル (ethical=倫理的な・道徳的な) 消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動です。

私たち一人一人が、社会的課題に気づき、日々の買物を通して、その課題の解決のために、自分で何ができるのか考えてみるのがエシカル消費の第一歩です。

例えば...



## 6 どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制の充実

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、相談窓口やその役割の周知を図ります。

### <主な取組>

- 県消費生活センターと市町村を結ぶホットライン（専用電話回線）や、市町村消費生活相談員向けの研修等による市町村への支援
- 消費生活相談窓口の認知度向上
  - ・消費者ホットライン188（いやや）の広報
  - ・外国人観光客や日本在住の外国人が利用できる消費生活相談窓口の周知啓発



# 第4期計画の数値目標

番号	項目	現状 (R2年度)	目標 (R7年度)	第4章 関連項目					
				1 消費者教育の推進等による 消費者の自立支援	2 高齢者・障害者等の消費者被害の 未然防止とその救済	3 消費者の安心・安全の確保	4 消費者トラブルの未然防止と その救済	5 持続可能な社会の実現に向けた 消費者と事業者との協働促進	6 どこに住んでいても質の高い相談 を受けられる体制の充実
1	過去1年間に消費者トラブルを経験した人の割合	14.2% <sup>※1</sup>	12%	○	○	○	○		○
2	消費生活に関する情報の提供回数（県HP、新聞、テレビ等を活用した県民または報道機関向けの情報提供）（各年度）	128回 <sup>※2</sup>	100回 <sup>※3</sup>	○	○	○	○	○	○
3	消費者教育教材「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育を実施した高等学校等の割合（各年度）	84.3% <sup>※2</sup>	100%	○			○		
4	若年者の消費生活センターの認知度	57.1% <sup>※1</sup>	75%	○			○		○
5	県が実施する消費者教育（消費生活）講座の受講者数（各年度）	H27～R元実績 25,882人	5,500人	○	○		○		
6	消費者教育への参加の経験がある県民の割合	56.5% <sup>※1</sup>	60%	○	○		○		
7	消費者安全確保地域協議会を設置している市町村数	3市4町	22市町村		○		○		
8	計量法に基づく商品量目検査の立入検査回数（各年度）	7,845回 <sup>※2</sup>	7,700回 <sup>※3</sup>			○			
9	製品3法に基づく県の立入検査回数（各年度）	768回 <sup>※2</sup>	750回 <sup>※3</sup>			○			
10	食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合		80%	○				○	
11	社会や環境に配慮した商品・サービスを選択している人の割合		70%	○				○	
12	消費者ホットラインの認知度	59.4% <sup>※1</sup>	80%						○
13	消費生活相談員の研修参加率（各年度）	96.5% <sup>※2</sup>	100%						○
14	消費生活相談員を配置していない町村の担当職員の研修参加率（各年度）	91.7% <sup>※2</sup>	100%						○
15	適格消費者団体の設立	なし	あり				○		

※1 令和元年度に実施した「消費者教育等に関する意識調査」の調査結果  
 ※2 令和元年度の数値  
 ※3 前期計画の成果を維持するため設定した数値

消費者トラブルで困ったら「すぐ電話。まず相談。」

# 消費者ホットライン

局番なし **188** いやや! 泣き寝入り!



消費者庁消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

消費者ホットラインは、消費者トラブル等について相談したいときに、全国共通の電話番号188番にかけると身近な消費生活相談窓口(市町村や県など)に接続されるシステムです。

## 県の消費生活相談窓口

### 鹿児島県消費生活センター

所在地：〒890-0838 鹿児島市新屋敷町16番203号  
県住宅供給公社ビル2階  
電話：099-224-0999  
利用時間：月～金 9:00～17:00  
土 10:00～16:00

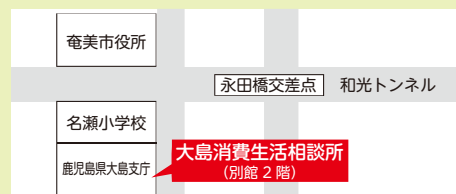


(土曜日の面接相談を希望される方は、事前に御連絡ください。)

休業日：日、祝、年末年始

### 大島消費生活相談所

所在地：〒894-8505 奄美市名瀬永田町17番3号  
電話：0997-52-0999  
利用時間：月～金 9:00～17:00  
休業日：土、日、祝日、年末年始



## 「食品表示110番」

県では、県民の皆様から食品表示に関する各種の相談や情報を受け付ける「食品表示110番」を設置しています。

**設置場所** 県庁男女共同参画局消費者行政推進室  
・  
**受付時間** ☎099-286-2533  
月～金 8:30～16:00

～相談や情報提供の例～

加工食品の表示を教えてください

加工食品に「無添加」と表示してよいか

一括表示の文字の大きさが知りたい

必要な表示が漏れている

事実と違う表示がある

### 《お問い合わせ先》

鹿児島県男女共同参画局消費者行政推進室

〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号

電話 099-286-2521 FAX 099-286-5524

E-mail : seibun-ss@pref.kagoshima.lg.jp