

はじめに

本県では、令和3年3月に消費者行政の総合計画となる第4期「鹿児島県消費者基本計画」を策定し、県民の皆様の消費生活の安定・向上のために、消費者教育の推進や消費生活相談体制の充実・強化などの施策を計画的に進めてきました。

高齢化やデジタル化の進展等により社会状況が大きく変化する中、インターネットを利用したメディアの多様化、事業者による商品・サービスの広告や提供の方法など、消費者を取り巻く環境はこの5年間で急速に変化しており、それにより消費者に多くの利益がもたらされる一方で、新たな課題も顕在化し、消費者トラブルは複雑化・多様化しています。

国におきましては、デジタル技術の飛躍や社会構造の変化等に伴う消費者の取引環境の急激な変化を踏まえ、消費者基本法に定める基本理念を尊重しつつ、消費者政策の価値規範に関する考え方の転換（パラダイムシフト）を図るとともに、施策への反映を通じて具現化を目指すため、令和7年3月に、同法に基づく消費者基本計画が策定されました。

県におきましては、このような国の動向や、消費者を取り巻く環境の変化、第4期「鹿児島県消費者基本計画」の成果などを踏まえ、令和8年度から令和12年度までの5年間の計画期間とする、第5期「鹿児島県消費者基本計画」を策定しました。

この計画では、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」及び「消費生活における環境への配慮」を踏まえた消費者施策の推進による、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を基本理念として、「全ての消費者におけるライフステージに応じた体系的・継続的な消費者教育等の推進」、「配慮を要する消費者に係る消費者トラブルの未然防止とその救済」、「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」など、六つの消費者施策の展開方向ごとに取組の内容を掲げています。

県としましては、県民の皆様や関係機関・団体と連携を図りながら、計画を着実に推進し、県民の皆様の消費生活の安定及び向上に努めてまいりますので、皆様の一層の御理解・御協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

結びに、計画の策定に当たり、精力的に御審議いただきました鹿児島県生活安定審議会委員をはじめ、貴重な御意見を頂きました皆様に、心から御礼申し上げます。

令和8年3月

鹿児島県知事 塩田 康一

目次

第1章 計画策定に当たって 1

- 1 計画策定の趣旨
- 2 計画の位置づけ
- 3 計画の期間

第2章 県民の消費生活をめぐる現状と課題 2

- 1 消費者を取り巻く環境の変化
- 2 複雑化・多様化及び高度化する消費者問題
- 3 事業者への指導等の状況
- 4 消費者教育の状況
- 5 消費者教育等に関する県民の意識

第3章 消費者施策の基本的方針 40

- 1 消費者施策の推進により目指すべき姿
- 2 計画の目的及び基本理念
- 3 消費者施策の体系

第4章 消費者施策の推進を図るための取組 43

展開方向1 全ての消費者におけるライフステージに応じた体系的・継続的な消費者教育等の推進 43

- (1) 消費者教育の推進
- (2) 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) 取引環境のデジタル化・グローバル化や決済サービスの多様化への対応

展開方向2 配慮を要する消費者に係る消費者トラブルの未然防止とその救済 49

- (1) 地域における見守り活動の充実
- (2) 配慮を要する消費者への啓発

展開方向3 消費者の安全及び自主的かつ合理的な選択の機会の確保 52

- (1) 商品・サービスの安全性の確保
- (2) 食品・医薬品等の安全性の確保
- (3) 規格・表示等の適正化
- (4) 生活関連商品の安定的な供給・情報提供
- (5) 緊急時における速やかな情報提供

展開方向4 消費者トラブルの未然防止とその救済 59

- (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

展開方向5 持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との連携 62

- (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

展開方向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 67

- (1) 消費生活相談窓口の認知度向上
- (2) 消費生活相談員等の知識・技能の向上
- (3) 市町村消費生活相談体制の充実への支援
- (4) 県消費生活センター等の機能強化
- (5) 相談体制の充実・強化

第5章 関係機関・団体との連携 70

- 1 国・他の都道府県・市町村・警察との連携**
 - (1) 国・他の都道府県との連携
 - (2) 市町村との連携
 - (3) 警察との連携
- 2 関係団体との連携**
 - (1) 消費者団体との連携
 - (2) 事業者団体との連携
 - (3) その他の団体との連携
- 3 消費者、事業者等の意見の消費者施策への反映**

第6章 計画の推進に当たって 72

- 1 消費者行政推進本部の運営**
- 2 数値目標**
- 3 計画の進行管理**
 - (1) 県生活安定審議会への報告及び公表
 - (2) 計画の見直し

資料編 75

- 1 鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例**
- 2 鹿児島県消費者行政推進本部設置要綱**
- 3 消費者基本計画における取組の担当課一覧**
- 4 消費生活相談窓口一覧**
- 5 県消費生活センター・大島消費生活相談所地図**

第1章 計画策定に当たって

1 計画策定の趣旨

県では、消費者基本計画を策定し、消費者教育の推進や消費生活相談体制の充実・強化など、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いるところです。

高齢化やデジタル化の進展等により社会状況が大きく変化する中、インターネットを利用したメディアの多様化や事業者による商品・サービスの広告や提供の方法など、消費者を取り巻く環境はこの5年間で急速に変化しており、それにより消費者に多くの利益がもたらされる一方で、新たな課題も顕在化し、消費者トラブルは複雑化・多様化しています。

国では、デジタル技術の飛躍や社会構造の変化等に伴う消費者の取引環境の急激な変化を踏まえ、消費者基本法に定める基本理念を尊重しつつ、消費者政策の価値規範に関する考え方の転換（パラダイムシフト）を図るとともに、施策への反映を通じて具現化を目指すため、令和7年3月に、同法に基づく消費者基本計画（計画期間：令和7年度から令和11年度まで）が策定されたところです。

本県では、これらの状況を踏まえ、第4期「鹿児島県消費者基本計画」が令和7年度末をもって終了することから、消費者行政を総合的かつ計画的に推進するために、第5期「鹿児島県消費者基本計画」を策定することにしました。

2 計画の位置づけ

- (1) 本計画の目的は、鹿児島県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第6条の4、消費者基本法第4条、消費者安全法第4条第1項に基づき、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にあります。
- (2) また同時に、本計画は、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項に基づく「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第12条第1項に基づく「食品ロス削減推進計画」として位置づけるものです。
- (3) さらに、本計画は、県政の基本的方向性を示した「かごしま未来創造ビジョン」における「安心・安全な県民生活の実現」との整合性を図ります。

3 計画の期間

本計画の計画期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とします。