

消費者トラブルで困った時は
ピピッと相談!





消費者ホットライン 188 い や や

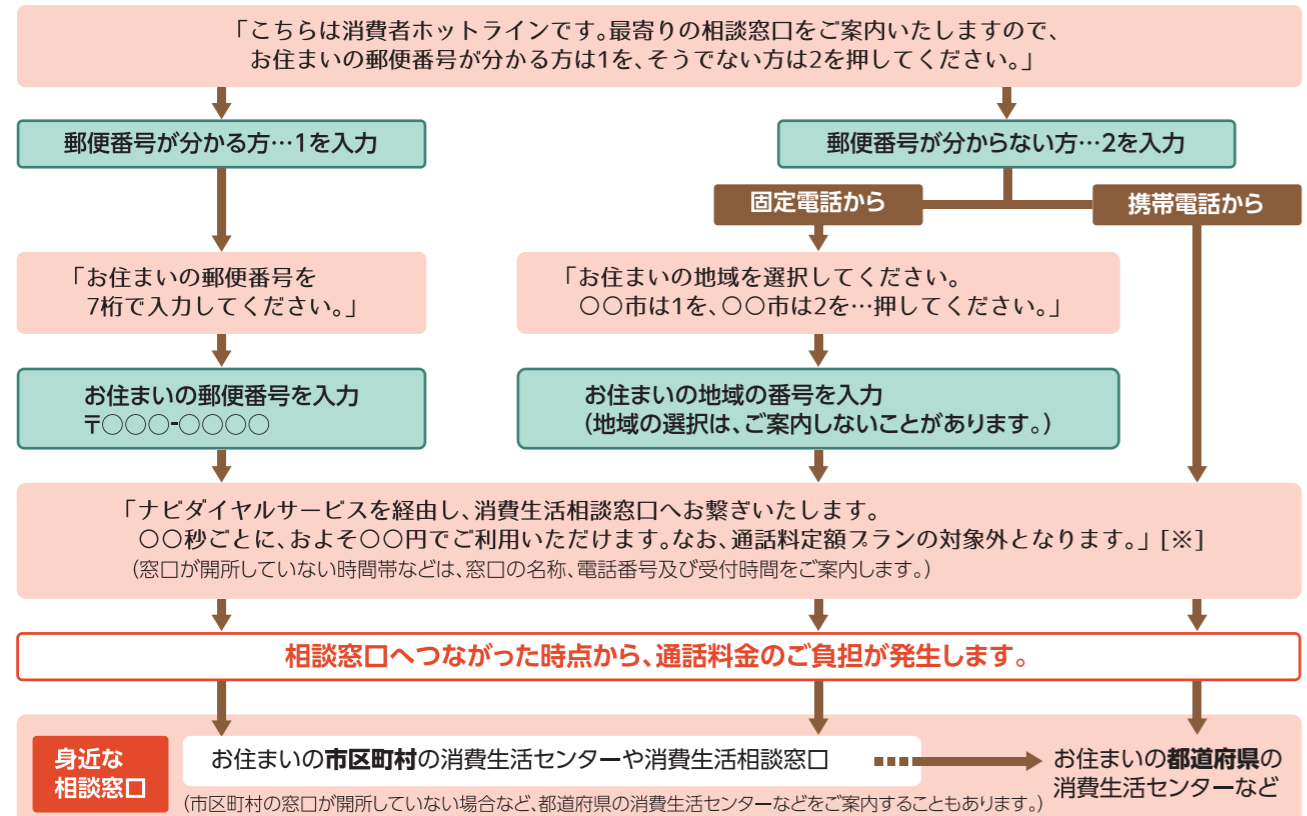
トラブルにあったら一人で悩まず、まずは相談

県内20市町に相談窓口があり、最寄りの消費生活相談窓口につながります。
◀居住地の郵便番号を確認のうえ電話してください。▶
専門の相談員がトラブル解決を支援します。

警察相談専用ダイヤル #9110

「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ

全国共通188番をダイヤル  のアナウンスが流れます。アナウンスにしたがって、 の操作をお願いします。
(一部のIP電話、プリペイド式携帯電話等からは、ご利用いただくことができません。)



おもいやり消費～消費に3つのおもいやり～

おもいやり消費とは、環境や人・地域に配慮した消費行動「倫理的消費(エシカル消費)」のことです。愛媛県では「消費に3つのおもいやり」として、次の3つのテーマで普及啓発に取り組んでいます。

環境へのおもいやり

▶ 食品ロス削減、地球環境に配慮した生活など

人へのおもいやり

▶ 開発途上国の支援(フェアトレード)、障がい者支援など

地域へのおもいやり

▶ 被災地支援、地産地消など

計画に関するお問い合わせ先

愛媛県 県民環境部 県民生活局 県民生活課
消費・くらし安全安心グループ

- 〒790-8570 松山市一番町4-4-2
- ☎ 089-912-2336
- ✉ kenminseikatsu@pref.ehime.lg.jp
- 📄 計画本文は次のホームページでご覧いただけます。

愛媛県ホームページにアクセスして
『愛媛県消費者基本計画』で検索
愛媛県消費者基本計画



愛媛県消費者基本計画

2023年度～2029年度

概要版



愛媛県
イメージアップキャラクター
みぎゃん



愛媛県消費生活相談窓口
イメージキャラクター
こまどりのPipi(ピピ)

消費者の自立と安全・安心で 持続可能な消費生活の実現

令和5年9月 愛媛県

1 位置付け

愛媛県消費生活条例に基づき、本県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本計画であり、消費者教育の推進に関する法律第10条に基づき、国の基本方針を踏まえて策定する消費者教育推進計画を兼ねるものです。

2 期間

令和5年度(2023年度)から令和11年度(2029年度)までの7年間を対象とします。
(必要に応じて内容の見直しを行います。)

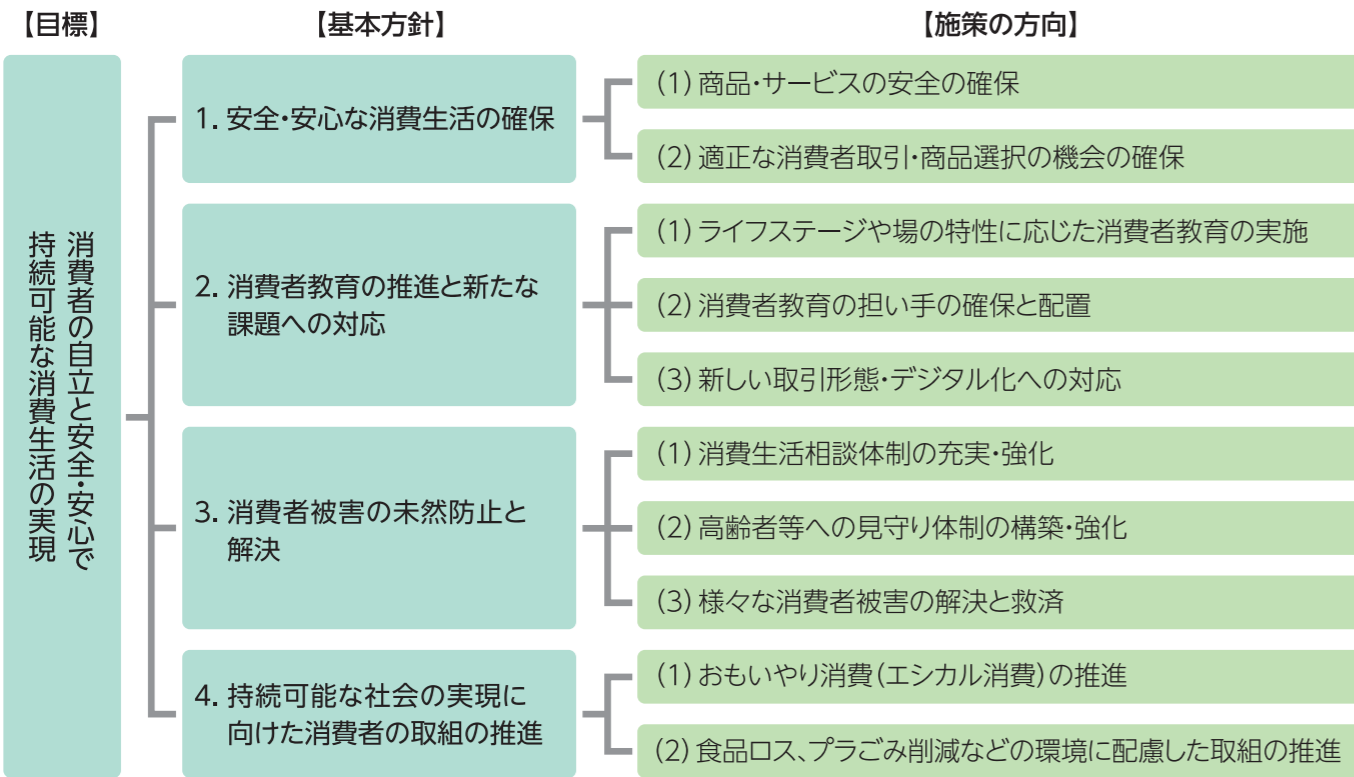
3 主な必要性

高齢化の進行及び単身世帯の増加
地域において、高齢者や障がい者の見守りネットワークを構築し、消費者トラブルの未然防止と早期発見を図ることが重要です。

デジタル化の進展と電子商取引の拡大
新たな消費者トラブルに関する情報提供や啓発、多様化・複雑化する消費生活相談に対応できる相談体制の強化、相談窓口の周知等が必要です。

成年年齢の引下げ
成年年齢を迎えるまでの早い段階から、実践的な消費者教育の機会を継続的に設けることが重要です。

4 体系図



【推進体制・進行管理】

- 「オール愛媛」として多様な主体(消費者、事業者、行政、NPO、各種団体等)との連携
- 「チーム愛媛」として市町との連携、協働
- 施策全体の実施状況の管理と諸情勢の変化等に対応した計画及び施策見直しの実施
- 愛媛県消費生活審議会への施策目標達成状況の報告及び県民への情報公開



5 施策

基本方針	施策の方向	具体的施策
1.安全・安心な消費生活の確保	(1) 商品・サービスの安全の確保	<ul style="list-style-type: none"> 安全三法等の法に基づく、販売事業者への立入検査・指導の実施 食品等の規格基準の検査や残留基準が設定された農産物等の検査の実施 食品営業施設に対する監視指導や食品の収去 HACCPの概念に基づく自主衛生管理の推進 リコール情報・重大事故情報の収集、迅速な情報提供・発信

基本方針	施策の方向	具体的施策
	(2) 適正な消費者取引・商品選択の機会の確保	<ul style="list-style-type: none"> 特定商取引法や景品表示法等の法令に基づく、事業者への指導・処分の実施 表示の適正化に関する事業者向け研修会や、事業者と消費者が一体となった意見交換会等を行う講演会等の実施 えひめ食の安全・安心情報ホームページ等による、食の安全・安心に関する情報提供
2.消費者教育の推進と新たな課題への対応	(1) ライフステージや場の特性に応じた消費者教育の実施	<ul style="list-style-type: none"> 学校や地域における消費者支援講座の実施推進 教育委員会・学校と連携し、保護者に対する正しい知識・消費者教育実施の機会を確保 成年年齢直前・直後の年齢層への重点的な啓発等の実施 大学と連携した「消費生活講座」の実施 消費者教育推進に関する啓発事業の実施 事業者に対する職場における消費者教育の重要性の周知 商工会議所等の経済団体や事業者団体と連携した職場における出前講座の実施 年齢層等を考慮した効果的な情報提供・啓発手法の検討と展開
	(2) 消費者教育の担い手の確保と配置	<ul style="list-style-type: none"> 地域で消費者教育や啓発活動を行う消費者団体との連携及び団体の活動支援 学校での出前授業の実施、消費生活センター職員や消費生活相談員の講師としての派遣 教員向けセミナーの実施、消費者教育のための資材や情報の提供 消費生活相談窓口の広域連携に向けた市町への支援 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)を活用した、地域で見守り活動を担う人材への研修等の実施及び情報提供
	(3) 新しい取引形態・デジタル化への対応	<ul style="list-style-type: none"> 新たな消費者トラブルの事例・対処法に関する情報発信・消費者への啓発 消費生活相談員等を対象とした新しい取引形態やデジタル化に関するトラブルへの対処法の研修等の実施 デジタル技術を活用した情報発信や相談体制の検討 デジタル化に関する法整備の動向等に関する情報発信
3.消費者被害の未然防止と解決	(1) 消費生活相談体制の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> 県及び全市町における消費生活相談の実施 様々な啓発の機会を活用した消費生活センター等の相談窓口の周知 弁護士、司法書士による相談会の実施 消費生活相談員や職員の資質向上のための研修等の実施 消費生活相談員の人材確保、後継者不足の解消支援 市町消費生活センターや消費生活相談窓口の広域化に向けた支援 県消費生活センターによる市町相談窓口への情報提供及び支援 国が推進する消費生活相談のデジタル化への対応
	(2) 高齢者等への見守り体制の構築・強化	<ul style="list-style-type: none"> 県消費者被害防止見守り推進ネットワークにおける関係機関の情報共有と連携強化 市町消費者安全確保地域協議会の設置促進 市町消費者安全確保地域協議会構成員等の見守り関係者への研修会の開催 市町消費者安全確保地域協議会の取組の充実支援 見守り関係者に対する、消費者トラブルや見守り活動に効果的な情報の提供
	(3) 様々な消費者被害の解決と救済	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士、司法書士による専門相談の実施 多重債務者相談会の開催 多重債務者対策協議会の開催 適格消費者団体を含む消費者団体等との連携、活動活性化の推進 適格消費者団体及び消費者団体訴訟制度に関する周知・啓発
4.持続可能な社会の実現に向けた消費者の取組の推進	(1) おもいやり消費(エシカル消費)の推進	<ul style="list-style-type: none"> おもいやり消費(エシカル消費)の普及啓発キャンペーン等の実施 学校・地域における「おもいやり消費(エシカル消費)」をテーマとした消費者出前講座の活用促進
	(2) 食品ロス、プラごみ削減などの環境に配慮した取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> おもいやり消費(エシカル消費)と連動した普及啓発等の実施 「愛媛県食品ロス削減計画」に基づく推進事業の実施 環境ビジネスの育成、環境保全活動に対する支援及び県民への周知・普及活動 幼児、児童、生徒への環境教育の実施