

<静岡県からのお知らせ>

デジタル分野での消費者トラブルに御注意を！ 消費者月間と第2次静岡県消費者基本計画

静岡県では、ひとりひとりが消費行動を通して社会の発展と改善に積極的に参加していく社会「消費者市民社会」の実現を目指しています。

5月は消費者月間！今年のテーマはAI時代の消費者力！

1987年、「消費者保護基本法」（「消費者基本法」の前身）制定20周年を記念して、毎年5月が「消費者月間」と定められました。

令和8年度の消費者月間のテーマは、「見える情報 見えない仕組み～AI時代の消費者力を高めるために～」。デジタル化の進展に伴い、AIなどに使われるアルゴリズムが発展しています。

インターネットを見ていると、自分の興味や年代に合わせた広告が出てきますよね。こういった消費者の属性や興味・関心に応じて個別に行われる広告を「ターゲティング広告」と呼び、あなたの好みを見つけて最適な広告を表示する判断の仕組みには、AIの技術が活用されています。

こういった広告は、便利な反面、消費者の意思決定をゆがめる危険性もあります。

デジタル社会の利便性を享受しながら生き抜くために、今画面に表示されている情報が、どうして表示されているのか、見えない仕組みについても関心を持ち、ポチッと購入ボタンを押す前に、一旦深呼吸して考えるようにしましょう。



第2次静岡県消費者基本計画(令和7年度～令和10年度)を策定しました！

静岡県では、持続可能な未来に向けた、安全・安心で豊かな消費生活の実現とウェルビーイングの向上を目指し、様々な消費生活に関する取組を推進しています。

このたび、デジタル分野での消費者トラブルの急激な増加や、高齢化の更なる進行など、消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、「第2次静岡県消費者基本計画」を策定しました。

この計画では、次の4つの大柱と重点施策を掲げ、さまざまな取組を進めていきます。



大柱1 自ら学び自立し行動する消費者の育成

消費者トラブルから自らを守るとともに、持続可能な社会の実現につながる消費活動ができる知識を身につけられるよう、消費者教育を推進します。

●重点施策 エシカル消費の推進

●重点施策 デジタル分野での消費者トラブルの防止に対応した消費者教育の推進

□主な取組 消費者教育出前講座の実施/HPやSNSを通じた情報発信

大柱2 消費者被害の防止と救済

消費生活相談に対応するとともに、消費者への適格な情報提供を行うため、相談情報の収集・分析を行います。また、近年デジタル化に伴い、消費者トラブルも高度化・複雑化しているため、消費生活相談員が様々な事案に対応できるよう、資質向上のための研修を行います。

●重点施策 消費生活相談体制の強化

□主な取組 消費生活相談の実施/相談情報の分析/消費生活相談員向け研修の開催/勤労世代への窓口周知



大柱3 商品・サービスの安全の確保と消費者取引の適正化

消費者が悪質な勧誘にあたり、広告の表示にだまされたりすることなく、安心して商品を選ぶように、取引のルールを守らなかったり、消費者に勘違いをさせる表示を行ったりする事業者に対して、法令に基づいて指導や処分を行います。

●重点施策 デジタル広告の監視の強化

□主な取組 不当取引事業者に対する処分・指導/不当表示事業者に対する処分・指導/デジタル広告監視

大柱4 消費者・事業者・行政機関のパートナーシップの強化

どこに住んでいても質の高い消費生活相談や消費者教育をうけることができるよう、県と市町の連携を強化するとともに、SDGsの達成に向け、消費者・事業者・行政機関が連携し、協力しながら取組を進めます。

●重点施策 高齢者の見守り体制の強化

□主な取組 地域消費者行政推進連携協議会の開催/消費者教育・消費生活相談・事業者指導における連携の強化/高齢者の見守り体制構築の支援

消費者教育出前講座 実施中！

※講師派遣費用は
かかりません！

県では、契約に関する基礎知識やよくある消費者トラブルなどについて学ぶ消費者教育出前講座を実施しています。新入社員や従業員の方向けの研修の場で御活用いただくほかにも、学校での保護者会や、地域での集会等での実施も可能です。講座の実施を御要望の場合は、県民生活課までお問合せください。

静岡県 暮らし・環境部 県民生活課

電話054-221-2175 メール shohi@pref.shizuoka.lg.jp

消費者トラブルで困ったときは、県の消費生活相談窓口へ御相談ください

県の消費生活相談窓口

(平日9:00~16:00 土日祝日および年末年始は受け付けておりません。)

●東部県民生活センター

TEL 055-952-2299

●中部県民生活センター

TEL 054-202-6006

●西部県民生活センター

TEL 053-452-2299