新旧対照表

資料２―２

第８期基本計画（成案）	第８期基本計画（案）
	第１　計画の概要 （略） *第２　本県の消費者行政を取り巻く現状* １　時代の潮流 (1)　人口減少・超少子高齢社会の到来 （略） (2)　激甚化・頻発化する自然災害など危機への対応 （略）
(3)　デジタル技術の社会への浸透 現在、年代を問わずインターネットやＳＮＳの利用が日常的なものとなっています。デジタル化の進展は、利便性や生活の質の向上に大きく寄与する一方で、取引環境の複雑化・多様化により、県民が消費者トラブルに遭う可能性を高めています。 また、今後のデジタル社会においては、ＡＩ技術が中心的な役割を担うことが予想されます。生成ＡＩやディープラーニングの急速な発展により、ＡＩは多様な分野に浸透し、業務効率化を進め、新たな価値を創造しています。 一方で、ディープフェイク動画による詐欺や風評被害の助長、ＡＩ技術を悪用したサイバー攻撃や漏えいした個人情報による名義冒用被害、フィッシング被害の拡大、ＡＩが事実でない情報を真実のように生成する「ハルシネーション」現象など、新たなリスクが懸念されています。 デジタル化がもたらす恩恵を最大限に活用しつつ、リスクの最小化を図っていくことが、これからの社会の重要なテーマになるものと予想されます。	(3)　デジタル技術の社会への浸透 現在、年代を問わずインターネットやＳＮＳの利用が日常的なものとなっています。デジタル化の進展は、利便性や生活の質の向上に大きく寄与する一方で、取引環境の複雑化・多様化により、県民が消費者トラブルに遭う可能性を高めています。 また、今後のデジタル社会においては、ＡＩ技術が中心的な役割を担うことが予想されます。生成ＡＩやディープラーニングの急速な発展により、ＡＩは多様な分野に浸透し、業務効率化を進め、新たな価値を創造しています。 一方で、ディープフェイク動画による詐欺や風評被害の助長、ＡＩが事実でない情報を真実のように生成する「ハルシネーション」現象など、新たなリスクが懸念されています。 デジタル化がもたらす恩恵を最大限に活用しつつ、リスクの最小化を図っていくことが、これからの社会の重要なテーマになるものと予想されます。

	第３　本県の消費者行政における課題 １　相談体制の充実・強化 (1)　デジタル技術の飛躍への対応 （略）
(2)　市町村の消費生活センターの充実 消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に最も身近な市町村において、いつでも消費生活相談を受けられる体制を整備することが重要です。本県では、全ての市町村に消費生活センターが設置されており、令和７年度に相談窓口に寄せられた相談件数のうち全体としては８割超を市町村窓口で受け付けています。 しかしながら、市町村の消費生活センターの中には相談員が一人体制のため、同時に複数の相談に対応できない、昼休みは相談を受け付けられない、といった課題を抱えるところがあります。また、市町村の相談員には、地域で高齢者等の見守りを行う関係者と密接な情報共有を図ることが求められており、市町村の消費生活センターの更なる充実が必要となっています。 市町村は住民に最も身近な地方公共団体として、また県は市町村を包括し、専門性の高い問題や広域的な案件に対応するとともに、市町村を支援する地方公共団体として、それぞれの役割を果たしていく必要があります。 県は、主任消費生活相談員を配置して市町村を支援する体制を整備していますが、今後更にその体制を充実させ、県及び市町村がそれぞれの役割を果たせるようにすることが重要です。 また、人口減少・超少子高齢社会を迎え、今後、特に市町村における消費生活相談員の確保が困難になることが想定されます。相談窓口の広域化やデジタル技術を活用した効率的な消費生活相談の体制づくりなどを検討していく必要があります。 （以下、省略）	(2)　市町村の消費生活センターの充実 消費者被害の未然防止や早期解決のためには、県民に最も身近な市町村において、いつでも消費生活相談を受けられる体制を整備することが重要です。本県では、全ての市町村に消費生活センターが設置されており、令和７年度に相談窓口に寄せられた相談件数のうち全体としては８割超を市町村窓口で受け付けています。 しかしながら、市町村の消費生活センターの中には相談員が一人体制のため、同時に複数の相談に対応できない、昼休みは相談を受け付けられない、といった課題を抱えるところもあり、市町村の消費生活センターの更なる充実が求められています。 市町村は住民に最も身近な地方公共団体として、また県は市町村を包括し、専門性の高い問題や広域的な案件に対応するとともに、市町村を支援する地方公共団体として、それぞれの役割を果たしていく必要があります。 県は、主任消費生活相談員を配置して市町村を支援する体制を整備していますが、今後更にその体制を充実させ、県及び市町村がそれぞれの役割を果たせるようにすることが重要です。 また、人口減少・超少子高齢社会を迎え、今後、特に市町村における消費生活相談員の確保が困難になることが想定されます。相談窓口の広域化やデジタル技術を活用した効率的な消費生活相談の体制づくりなどを検討していく必要があります。 （以下、省略）