

愛知県消費者行政推進計画

(平成 24 年度改定版)

平成 22 年 3 月

(平成 24 年 12 月一部改定)

愛 知 県

はじめに

近年、規制緩和等により経済構造が大きく変化し、また急速な高度情報化の進展などにより、様々な商品やサービスがいつでも、どこにいても手にいれることができるようになり、私たちの消費生活は大変便利で豊かになりました。

一方で、輸入食品の薬物混入や食品の偽装表示、また、身近な製品事故などの事件事故が後を絶たず、消費者の不安と不信が高まっております。

こうした中、昨年9月、国に、消費者・生活者が主役となる社会を目指す「消費者庁」が発足しました。消費者庁は、消費者行政を一元的に推進し、消費者相談や事故情報を集約・分析し、消費者被害の未然・拡大防止に迅速に対応するなど、その果たす役割は多いに期待されているところです。

しかしながら、消費者庁がその機能を十分に発揮するためには、消費者に身近な地方の消費生活相談体制の充実・強化を図るとともに、消費者庁との連携が大変重要であると考えております。

本県におきましては、県内8か所の県民生活プラザにおいて、消費生活相談を実施するとともに、悪質な事業者に対しては近隣県と連携し、行政処分や指導を行うなどの先進的な取組を実施しておりますが、このたび、庁内各部署が一層連携し、消費者関係施策を総合的・計画的に推進するための「愛知県消費者行政推進計画」を初めて策定いたしました。

本計画では、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を基本理念として「消費者被害の救済・未然防止の強化」、「主体性のある消費者教育」、「消費生活の安全・安心の確保」の3つの目標のもとに92施策を展開してまいります。特に、11施策は重要な施策として位置づけ、計画期間の前半に集中的に取り組むこととしております。

県といたしましては、市町村や関係機関との緊密な連携のもと、本計画に掲げた施策を着実に推進することにより、県民の皆様の安心で安全な消費生活の確保に全力を挙げて取り組んでまいりますので、一層のご理解をお願い申し上げます。

平成22年3月

愛知県知事

神田 直秋

目 次

第1章 計画の基本的な考え方	1
1 計画策定の趣旨	2
2 基本理念	2
3 推進計画の基本的性格	2
4 計画期間	2
5 進行管理	3
(1) 愛知県消費生活審議会による確認・評価	3
(2) 諸情勢の変化に伴う推進計画の見直し	3
(3) 県民への情報提供	3
6 他の計画との関係	3
第2章 消費生活をめぐる現状と課題	5
1 複雑化・多様化する消費生活相談	6
(1) 架空請求・不当請求の相談	6
(2) 高齢者・若者・障害者の消費者被害	6
2 深刻化する多重債務問題	9
3 商品・サービスに対する不安	10
(1) 食に対する不安	10
(2) 身近な生活用品に対する不安	10
(3) 表示に対する不安	11
4 消費生活における環境問題	12
第3章 県が実施する施策	13
目標について	14
愛知県消費者行政推進計画施策体系	15
目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化	16
取組1 県の消費生活相談体制の強化	16
取組2 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援	18
取組3 被害防止のための関係機関との連携	19
取組4 被害の防止に向けた事業者指導等	21
取組5 悪質事業者に対する厳正な処分	22
取組6 近隣県との広域連携による悪質事業者対策	23
目標2 主体性のある消費者の育成	25
取組1 消費者教育の推進	25
取組2 消費生活に関する多様な情報発信	27
取組3 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発	28
取組4 消費者団体等の活動促進	29

取組 5 環境問題への対応	30
目標 3 消費生活の安全・安心の確保	33
取組 1 食の安全・安心の確保	33
・食に関する総合的な安全対策の推進	34
・監視・指導、検査体制の充実	34
・食品表示の適正化等	36
・食に関する情報提供	36
取組 2 商品・サービスの安全確保	38
取組 3 規格・計量・表示の適正化	40
取組 4 生活関連物資等の安定供給	41
取組 5 消費生活における情報の収集	42
取組 6 収集情報に基づく事業活動等への反映	43
第 4 章 短期集中的に取り組む施策	45
1 県の消費生活相談体制の強化	47
2 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援	48
3 被害防止のための関係機関との連携	49
4 消費者教育の推進	50
5 消費生活に関する多様な情報発信	51
第 5 章 消費者行政の総合的・効果的推進	53
1 県の推進体制の整備	54
2 市町村との連携	54
3 国・他の都道府県との連携	54
4 消費者団体等との連携	55
愛知県消費者行政推進計画の推進イメージ	56

第1章

計画の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

近年、経済社会のグローバル化、高齢化社会の到来や高度情報化の進展など、消費者を取り巻く環境が大きく変化しています。コンビニエンスストアにおいて公共料金の支払いなど様々な手続きが可能となったことやインターネットを活用した商取引など、私たちの消費生活は、ますます便利で豊かになっています。

しかし、その一方では、高齢者や若者を標的とした消費者トラブルが増加し、また、食品の偽装表示や製品の事故情報の隠匿等による事業者の不祥事が続発しており、消費者の不安・不信は一層、高まっています。

このような中、国においては、平成21年9月に消費者行政を一元化し、消費者の利益を守るための新しい組織として消費者庁が設置され、消費者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換が図られることになりました。

本県においても、こうした消費者を取り巻く状況の変化や国の動きに対応し、消費生活に関する施策について総合的・計画的に推進していくため、「愛知県消費者行政推進計画」（以下「推進計画」という。）を新たに策定するものです。

2 基本理念

安心して安全で豊かな消費生活を営むことは、消費者の権利です。このため、行政は消費者の権利の尊重と自立支援を基調とした施策を推進し、事業者はこれに協力するとともに、安全な商品・サービスの供給、品質等の向上や消費者契約の適正化等により消費者の信頼を確保することが求められます。一方、消費者は消費生活において自主的かつ合理的に行動することが求められています。これら行政、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、連携することによって、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を推進計画の基本理念とします。

3 推進計画の基本的性格

この推進計画は、本県における消費生活に関する施策について、総合的かつ計画的に推進していくための指針とします。

4 計画期間

平成22年度から26年度までの5年間とします。

5 進行管理

(1) 愛知県消費生活審議会による確認・評価

県は、毎年度、推進計画の進捗状況を愛知県消費生活審議会へ報告し、審議会は、その状況についての確認・評価を行います。県は、その結果を受けて、施策への反映に努めます。

(2) 諸情勢の変化に伴う推進計画の見直し

消費者を取り巻く状況の変化や国の動向も見極め、迅速かつ効果的な施策の推進を図るため、必要がある場合は、審議会の意見を踏まえて、推進計画の見直しを行うものとしませんが、特に、第4章に掲載した「短期集中的に取り組む施策」は、計画期間中盤の平成24年度に実施状況の点検を行い、見直しを行います。

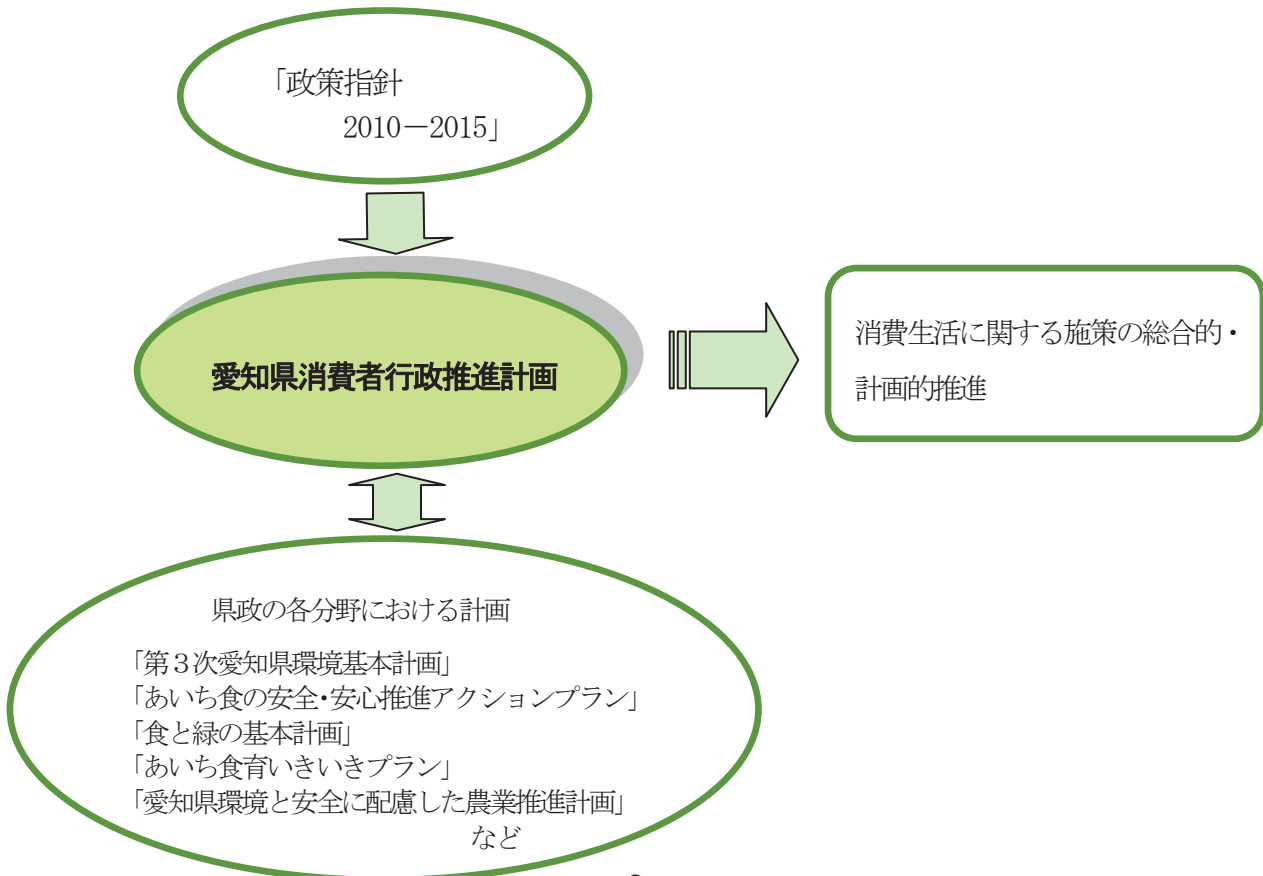
(3) 県民への情報提供

推進計画について県民への周知を図るとともに、毎年度、施策の進捗状況を公表します。

6 他の計画との関係

この推進計画は、本県の2010年から2015年の6年間の地域づくりの羅針盤となる「政策指針2010-2015」に沿った消費生活に関する施策の全体像を示すものです。

また、消費生活に関わる県政の様々な分野における計画との連携を図り、これらの計画と一体となって施策の総合的・計画的な推進を図るものです。



第2章

消費生活をめぐる現状と課題

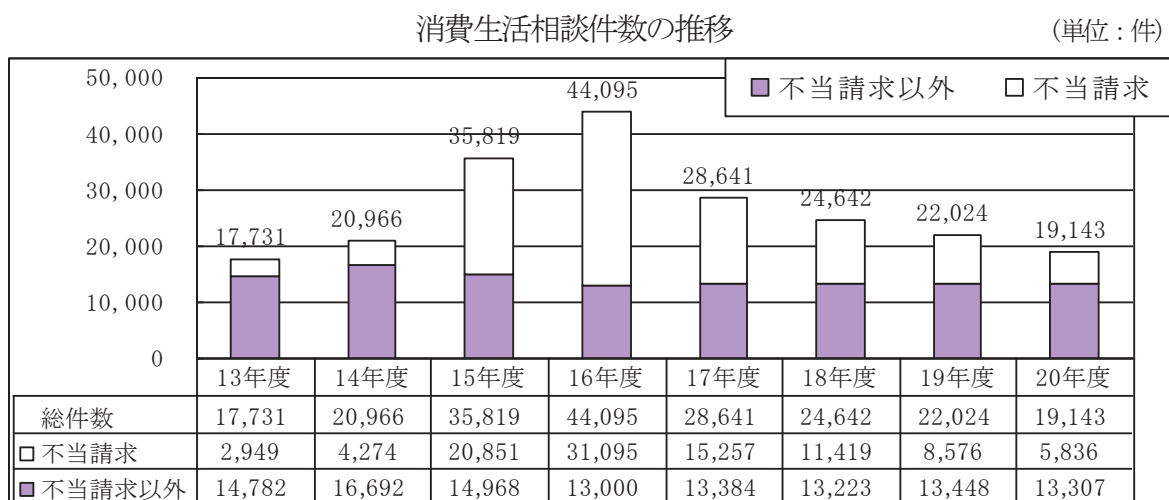
1 複雑化・多様化する消費生活相談

○ 現 状

(1) 架空請求・不当請求の相談

ITの進展に伴い、携帯電話やパソコンによるサービスを利用した架空請求・不当請求が後を絶たず、特に社会経験の浅い若年層の消費者を不安に陥れているばかりでなく、一部に高額な被害を発生させています。

県民生活プラザにおける不当請求の相談件数は、平成16年度の31,095件をピークに減少傾向にあります。平成20年度においても、なお5,836件の相談が寄せられており、総相談件数の30.5%を占めています。



(注) 平成16年度から平成17年度にかけて相談件数が減少した理由は、不当請求に対する取締りや消費者に対する啓発などによるものである。なお、全国的にも同様の傾向となっている。

【県民生活プラザにおける相談事例】

- パソコンでインターネットを利用中に、大きく無料と表示されていたため、動画を見ようとクリックしたら、年齢認証の画面が出てきた。18歳以上をクリックしたら、無料のはずなのに、突然、料金請求画面になった。有料登録する意思はなかったし、念押しの確認画面もなかった。その後、業者から請求のメールが何度も届いているが、支払わなければいけないか。(30歳代 男性)

(2) 高齢者・若者・障害者の消費者被害

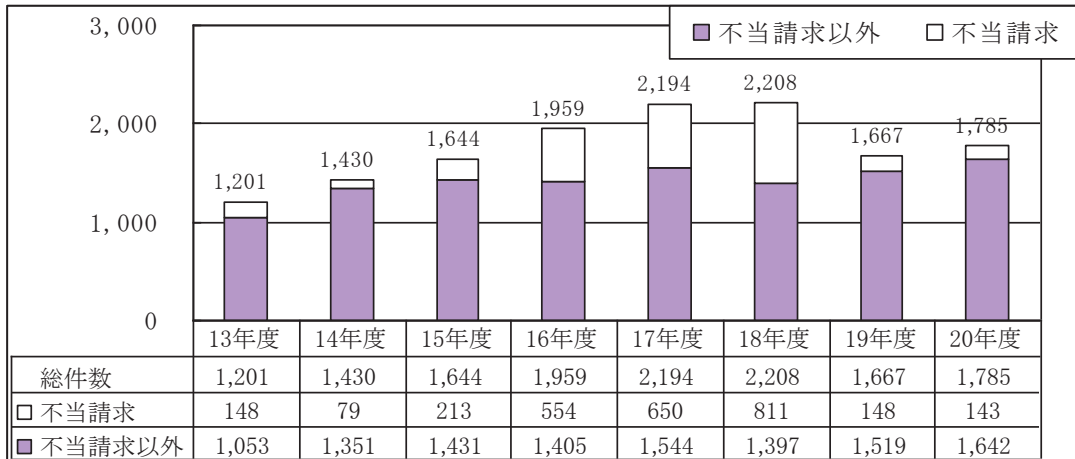
ア 高齢者からの相談

高齢者の一人暮らしや高齢者のみの世帯が増加していることなどから、リフォーム工事や布団販売等の訪問販売などにおいて、高齢者の消費者トラブルが多数発生しています。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である高齢者(70歳以上)からの相談は、平成18年度の2,208件をピークに減少していますが、不当請求以外の相談に限れば、平成13年度以降、増加の傾向にあります。

高齢者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



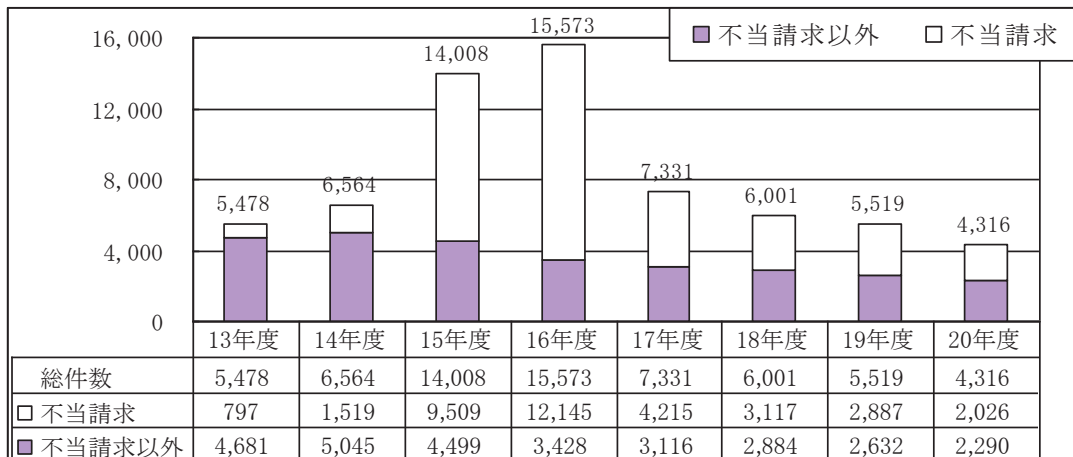
イ 若者からの相談

若年層の消費者トラブルで目立つのは、携帯電話やパソコンによる不当請求やアポイントメントセールス、キャッチセールス等で、その中でもエステティックに係る契約トラブルが多く見られます。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である若者（29歳以下）からの相談は、平成16年度の15,573件をピークに減少傾向にあるものの、平成20年度においても4,316件あり、総相談件数（19,143件）の22.5%を占めています。

若者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



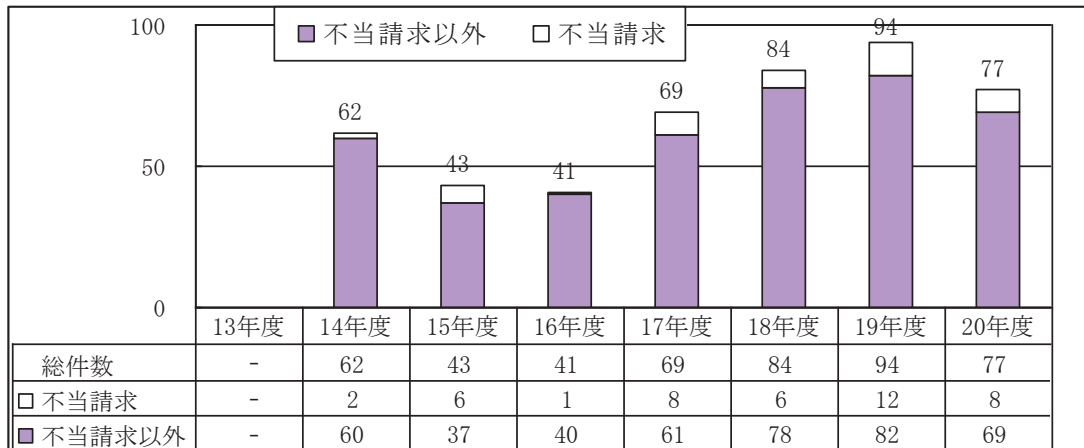
ウ 障害者からの相談

「会員を紹介すれば儲かる」と誘われ、安易に応じて契約をしてしまい、多額の負債を抱えるなど、障害者も悪質事業者の標的となっています。

県民生活プラザにおいて、契約当事者である障害者からの相談は、平成16年度から平成19年度までは年々増加傾向にありましたが、平成20年度はやや減少し、77件でした。

障害者からの消費生活相談件数の推移

(単位：件)



(注) 平成13年度は障害者からの相談に関する統計をとっていない。

【県民生活プラザにおける相談事例】

○ 3年前に母の家に「屋根を見せて」と業者が訪問した。その時に、水道管の調子が悪いと伝えたら、水道管を無料で掃除してくれたが、「水道管は全部取り替えたほうが良い。風呂場から水が漏れている。」と言われ、水道管と浴室リフォームの契約をした。その後も頻繁に業者が来る。断るにはどうしたらいいか。(50歳代 女性)

(参考) 年代別相談件数及び構成比 (不当請求を除く)

(単位：件)

年齢層	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
平成13年度	413 (2.8%)	4,268 (28.9%)	3,854 (26.1%)	2,137 (14.4%)	1,695 (11.5%)	1,094 (7.4%)	1,053 (7.1%)	268 (1.8%)	14,782 (100.0%)
平成20年度	227 (1.7%)	2,063 (15.5%)	2,929 (22.0%)	2,429 (18.3%)	1,639 (12.3%)	1,480 (11.1%)	1,642 (12.3%)	898 (6.8%)	13,307 (100.0%)

(注) 29歳以下の若年層での減少と60歳代及び70歳以上の増加が顕著となっている。

○ 課題

(1) 県の消費生活相談体制の強化及び悪質事業者に対する指導・処分等の強化

高齢者及び障害者は、事業者と対等な立場で交渉することが困難な場合も多いと思われることから、消費者の利益を守る消費生活相談の体制を一層強化することが求められます。

また、不当な取引行為や不適正な広告表示を繰り返す悪質事業者に対しては、迅速な指導や厳正な処分を行うことが必要です。

(2) 市町村における消費生活相談体制強化への支援・協力体制の構築

県民は、身近な市町村での消費生活相談を望んでいるので、市町村における相談窓口の開設、充実・強化など、相談体制の整備を働きかけるとともに、情報収集の限界等を補完するなど、市町村の相談に対する支援のあり方について検討していく必要があります。

(3) 消費者被害発見のための関係機関との連携

高齢者及び障害者の消費者被害は顕在化しない場合も多くあるため、消費者被害の発見のために、福祉などの関係機関と連携して対応していく必要があります。

(4) 消費者被害の未然防止のための啓発・教育の取組

消費者被害が発生した後では、事業者の倒産、行方不明などで、被害の回復が困難になる場合が多く見られることから、消費者被害の未然防止のための啓発に積極的に取り組んでいくことが求められます。

また、消費者が主体的かつ合理的な判断に基づいて消費生活を営むことができるよう消費者教育の充実を図り、主体性のある消費者を育成することが求められます。

2 深刻化する多重債務問題

○ 現 状

多重債務者の多くは相談できることを知らないで、ひとりで悩んでいると言われており、最悪の場合は、自殺や家庭崩壊、犯罪等にもつながりかねない深刻な社会問題となっています。

このため、国において、「貸し手」への規制として平成18年12月に貸金業法の改正が行われ、さらに「借り手」対策として平成19年4月に「多重債務問題改善プログラム」が策定されました。

県においても、このプログラムを受け、「愛知県多重債務者対策協議会」を設置し、国、県弁護士会・県司法書士会等の専門機関、NPO法人等の民間団体と協働して、多重債務者の救済及び未然防止のための事業を推進しています。

改正貸金業法が、平成22年6月までに完全施行される予定で、貸付けの上限金利の引下げ、貸付残高の総量規制の導入等により、多重債務者の減少が期待されます。

しかし、平成21年10月現在、本県において、5社以上の消費者金融会社等から借入れをしている多重債務者は、推計で4万人以上いると言われており、一方、製造業への依存度が高い本県経済は、平成20年秋からの米国の金融危機に端を発した景気減速で、かつてない深刻な不況に陥っており、生活困窮者の一層の増加が懸念されています。

平成20年度多重債務相談件数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	4～9月計	
多重債務相談	362	399	385	326	310	394	2,176	
	10月	11月	12月	1月	2月	3月	10～3月計	合計
多重債務相談	329	400	267	348	322	377	2,043	4,219

(注) 11月については、無料相談会(11/16開催)の110件を含む。

○ 課 題

(1) 市町村相談窓口開設等の促進

多重債務者対策として、住民が身近で相談できる相談窓口が整備されていることが重要となります。このため、市町村に対して多重債務者のための相談窓口の開設・充実を働きかけていくことが求められます。

(2) 多重債務者発見のための関係機関との連携

多重債務者対策を実効あるものとするためには、多重債務者の発見が欠かせないため、県の関係機関や市町村と連携して、相談窓口に誘導することが必要です。

3 商品・サービスに対する不安

○ 現 状

(1) 食に対する不安

品質や産地など食品における偽装表示の発覚、事故米穀の不正規流通問題、輸入食品からの基準値を超える残留農薬の検出など、食の安全・安心を脅かす問題が相次いで発生しています。

内閣府の調査においても、食品の安全性について「他の分野に比較して不安感が大きい」と回答している人は平成16年の41.4%から、平成20年では75.5%に増加しており、消費者の食に対する不安が大きいものとなっています。(注1)

(注1) 平成16年は、食品安全委員会「食品安全モニター課題報告(食の安全性に関する意識等について)」、平成20年は、内閣府「国民生活モニター調査(消費行動に関する意識・行動調査)」による。出典：平成20年版国民生活白書

(2) 身近な生活用品に対する不安

消費者に身近な生活用品について、たとえば、家庭用電気製品など正しく使用していても、長期間の使用による電気部品などの劣化が原因で発火するなどの事故に至るケースが最近、多く見られます。

また、事業者によるリコールの情報も連日、報道されていますが、商品等の安全の確保については、本来、事業者の責務です。しかしながら、商品等の安全性に関する情報を伝える姿勢が必ずしも十分なものとは言えません。

県の消費生活モニターからの情報の中にも、事業者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を求める声が県に寄せられています。

【平成20年度愛知県消費生活モニター情報より】

- ハロゲンヒーターの事故報道を目にし、自宅のヒーターの安全性を確認しようとインターネットで検索しましたが、なかなか欲しい情報は見つかりませんでした。(20歳代 女性)

(3) 表示に対する不安

表示は、消費者が商品やサービスを選択するための重要な情報であるにもかかわらず、品質、規格等について実際のものよりも著しく優良であるかのような表示・広告等が見受けられ、安心して商品・サービスを選択することができません。

特に、食品の表示については、平成20年度に消費生活モニターを対象としたアンケートにおいても、消費者が食品を購入する際に7割を超える人が表示を参考に原産地等を確認すると回答しており、輸入食品による健康被害事件等が影響していると考えられます。

○ 課 題

(1) 食の安全確保に向けた取組

食品に関する事故等が起きた場合は、消費者の生命、身体への影響が懸念されることから、特に、速やかな情報提供に努めるとともに、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制の推進、食の安全に関する普及啓発・教育の充実など、食に対する消費者の信頼の確保に努めていくことが求められます。

(2) 消費者の安全確保及び適正な選択が可能な基盤整備

商品・サービスによる危害の防止と表示等の適正化に努め、消費者の安全の確保と適正な選択が可能な基盤を整備する必要があります。

また、消費者から日常の消費生活における情報を収集し、事業者の事業活動等への反映を図ることが求められます。

4 消費生活における環境問題

○ 現 状

消費生活は、環境問題と密接な関係にあります。代表的な温室効果ガスである二酸化炭素について、平成18年度における本県の排出量は、基準年度（平成2年度）比の15.2%増となっていますが、部門別にみると、民生家庭部門では35.0%と大幅に増加しており、二酸化炭素排出削減における消費者の役割は大きいものとなっています。（注2）

また、家庭ごみなどの一般廃棄物の最終処分量については、大量生産・大量消費・大量廃棄の社会経済システムを見直し、環境への負荷の少ない循環型社会を構築するために、平成12年に制定された循環型社会形成推進基本法や各種リサイクル法が整備されるとともに、市町村等の分別収集等によりリサイクルが進んだことから、近年減少が続いています。しかしながら、依然として廃棄物最終処分場のひっ迫などの問題があります。

（注2）二酸化炭素の排出量「愛知県の温室効果ガス排出量（愛知県環境部調べ）」

○ 課 題

環境に配慮した消費生活の促進及び環境学習の推進

今日の環境問題は、便利さや豊かさをより追求するライフスタイルが要因の一つとなっていることから、消費者一人ひとりが環境問題について理解を深め、暮らしの中から環境に対して気配りをし、環境に配慮した生活を実践する必要があります。

地球温暖化対策や資源循環など環境に関する取組を進めるとともに、環境に配慮した消費行動の啓発やその気付きのきっかけとなる環境学習の実施などを通じて、持続可能な社会の構築を目指すことが求められます。

第3章

県が実施する施策

第2章において、県民生活プラザの消費生活相談窓口に寄せられた消費者からの苦情相談や、日常生活における食や生活用品の安全性に対する不安、また、消費生活に密接に関連する環境問題など、消費生活を取り巻く現状を分析し、課題の整理を行いました。

この章では、その課題を集約して、この計画で取り組む施策の柱となる三つの「目標」を定め、その目標に沿って17の「取組」を体系化して、その取組のもとに92の施策を位置づけました。

目標1：消費者被害の救済・未然防止の強化

消費者被害の迅速な救済を図るとともに、被害を未然に防止するためには、消費者の相談に携わる消費生活相談窓口の役割が大変重要となります。そのため、消費生活相談員の体制を強化するとともに、専門知識の向上を図ります。特に、消費者に身近な市町村の相談窓口の開設・充実が喫緊の課題となっています。また、潜在的な消費者被害を発見し、相談窓口へ誘導するなどの積極的な対策に取り組めます。

一方、不当な取引行為や不適正な広告表示などを繰り返す悪質事業者に対しては、迅速な指導や厳正な処分、また、近隣県と連携した取組などの対策を講じ、被害の防止に努めます。

目標2：主体性のある消費者の育成

消費生活に関する必要な知識を身に付け、それぞれの価値観に基づいて、自主的かつ合理的な選択を行うことのできる、主体性のある消費者を育成するため、消費者教育の充実を図るとともに、多様な情報提供を行っていきます。

また、消費生活と密接な関係にある環境問題については、温室効果ガス排出量削減やごみ減量化への対策、環境学習の推進等に取り組む、持続可能な社会の構築を目指します。

目標3：消費生活の安全・安心の確保

商品・サービスによる危害を防止するとともに、規格・表示等の適正化を図って、消費者の安全確保と適正な選択が可能な基盤の整備を図っていきます。

特に、消費者の関心が高い食の安全・安心の確保については、生産、加工、流通・販売段階における安全管理体制を総合的に推進していきます。

また、商品・サービスに関して消費者の意見・要望を把握するとともに、その意見・要望等を事業者団体や行政機関に提供し、事業活動や施策へ反映されるよう努めます。

※ 施策の目標数値については、計画期間の最終年度における数値目標を掲げ、〔 〕に現況数値を表し、新たに実施する施策の目標については、「新規」と記載しました。

なお、年度毎の目標数値が同一の場合は、「(毎年度)」と記載しています。

※ 計画期間の中盤にあたる平成24年度に、一部の事業において目標の追加・改正を行いました。

愛知県消費者行政推進計画施策体系

基本理念

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

目 標

1

消費者被害の救済・未然防止の強化

2

主体性のある消費者の育成

3

消費生活の安全・安心の確保

取 組

- ① 県の消費生活相談体制の強化
- ② 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援
- ③ 被害防止のための関係機関との連携
- ④ 被害防止に向けた事業者指導等
- ⑤ 悪質事業者に対する厳正な処分
- ⑥ 近隣県との広域連携による悪質事業者対策

- ① 消費者教育の推進
- ② 消費生活に関する多様な情報発信
- ③ 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発
- ④ 消費者団体等の活動促進
- ⑤ 環境問題への対応

- ① 食の安全・安心の確保
- ② 商品・サービスの安全確保
- ③ 規格・計量・表示の適正化
- ④ 生活関連物資等の安定供給
- ⑤ 消費生活における情報の収集
- ⑥ 収集情報に基づく事業活動等への反映

目標 1 消費者被害の救済・未然防止の強化

消費生活相談窓口の強化等

消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化する中で、消費者トラブルが複雑・多様化していることから、県及び市町村における消費者被害救済のための消費生活相談体制の更なる充実・強化が求められています。

特に、住民にとって最も身近な市町村の相談窓口の早期の開設・拡充が強く望まれており、県は、市町村に対し、積極的に支援することが必要です。

また、高齢者や障害者は、悪質事業者の標的になりやすく、多額の被害は生活をも脅かしかねないため、地域の中で被害を防止する仕組みづくりが求められています。

取組 1

○ 県の消費生活相談体制の強化

消費者は情報の質・量や交渉力等の面で事業者より不利な立場に置かれていることから、消費者の立場に立って支援をし、消費者の利益を守る消費生活相談の体制を一層強化します。

このため、継続的かつ綿密な相談を行うため、週4日勤務の消費生活相談員を段階的に増員するとともに、迅速かつ適切な相談対応ができるよう、消費生活相談員の資質向上のための研修等を充実させます。

また、各県民生活プラザに知識・経験の豊富な相談員を消費生活相談アドバイザーとして配置し、他の相談員をサポートするとともに、高度で専門的な相談への対応力を高めていきます。

さらに、相談環境の整備や商品テスト機能の強化を図ります。

<具体的な施策>

(1) 消費生活相談員の増員

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 日額（週2日勤務）の消費生活相談員を月額（週4日勤務）へ切り替えることで、相談業務の継続性を確保し、解決に向けた対応の充実を図ります。

【目標】

- ・現行体制（月額相談員数 26名）の維持〔平成21年度 14名〕

(2) 消費生活相談員への研修の実施

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談員の資質向上を図るため、国民生活センターの専門研修を全員に受講させるとともに、指導的立場にある消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

【目標】

- ・消費生活相談員に、国民生活センターの専門研修並びに県及び関係団体主催研修を受講させるとともに、消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

(3) 多重債務相談員等への研修の実施

(担当課：県民生活課)

□ 多重債務相談業務に従事する相談員等の資質向上を図るため、新任者研修及びスキルアップ研修を実施します。

【目標】

- ・新任者研修 1回（毎年度）
- ・スキルアップ研修 1回（ 〃 ）

(4) 消費生活相談アドバイザーの配置

(担当課：県民生活課)

□ 知識・経験の豊富な相談員をアドバイザーとし、他の相談員をサポートするなど迅速かつ適切な相談処理ができるよう、消費生活相談アドバイザーを各県民生活プラザへ配置します。

【目標】

- ・現行体制（消費生活相談アドバイザー数 9名）を維持するとともに、機会を捉えて市町村に対してアドバイザーの活用を働きかけます。〔平成21年度 3名〕

(5) 県民生活プラザにおける相談環境等の整備

(担当課：県民生活課)

□ 相談者のプライバシーを考慮するなどの相談しやすい環境を整備するため、相談ブースの整備改善等を図ります。

また、音声自動応答装置を導入し、電話がつかない状態の緩和を図ります。

【目標】

- ・相談環境等の整備 全ての県民生活プラザ（8か所）

(6) 商品テスト機能の強化

(担当課：県民生活課)

□ 商品テスト用機器を有効に活用し、商品トラブルの原因究明を的確に実施します。

【目標】

- ・商品テスト実施率 100%（毎年度）

取組 2

○ 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援

本県では県内の2割に近い市町村において消費生活相談体制が整っていない状況にあります。県が、平成20年度に消費生活モニターを対象に実施したアンケート調査において、消費生活相談で中心的な役割を担ってほしいと思う機関として地元の市町村を挙げた人が最も多い48.3%という結果が出ています。

県民にとって、一番身近な市町村に相談できる窓口が開設されることが望ましいことから、相談窓口未設置の市町村に対し、窓口を開設するよう積極的に働きかけます。

なお、広域合併を行った市町村については、住民の利便性を考慮し、出張窓口の設置などの工夫が求められます。

また、既に相談窓口を開設している市町村については、継続的な相談ができるよう相談窓口の開設日数の増加を積極的に働きかけます。

<具体的な施策>

(1) 市町村における消費生活相談窓口開設・拡充の促進

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 新たに県と市町村で「愛知県消費者行政連絡協議会」を設置し、情報の共有に努めるとともに、適切な役割分担のもとで緊密な連携を図り、相談窓口の開設・拡充を促進します。

【目標】

・市町村の相談体制の充実・強化を継続して働きかけます。

(2) 消費生活相談アドバイザーによるサポート

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 各県民生活プラザに知識・経験の豊富な消費生活相談アドバイザーを配置し、市町村の消費生活相談員に対して、迅速かつ適切な相談処理ができるよう、サポートします。

【目標】

・現行体制（消費生活相談アドバイザー数 9名）を維持するとともに、機会を捉えて市町村に対してアドバイザーの活用を働きかけます。〔平成21年度 3名〕

(3) 消費生活相談員候補者の養成

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 終了

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談員として相談業務に携わることを希望する者を対象とした研修を実施し、消費生活相談員候補者を養成します。

【目標】

・相談員候補者養成数 60名（平成23年度まで）

(4) 「愛知県市町村消費生活相談情報掲示板」の活用 (担当課：県民生活課)

- LGWAN (注3) の掲示板機能を活用して、消費生活相談に関する情報を市町村と共有し、市町村における相談業務の適切な処理や被害の拡大防止などを支援します。

【目標】

- ・ユーザー登録市町村数 全市町村〔平成21年度 23市町村〕

(注3) 総合行政ネットワークのこと。地方自治体間のコミュニケーションの円滑化や情報共有、行政事務の効率化等を目的として平成13年に創設された広域ネットワーク (WAN)。中央省庁が接続する霞ヶ関WANにも接続している。

(5) 市町村における多重債務相談窓口の開設・拡充の促進 (担当課：県民生活課)

- 多重債務者対策担当課長会議や市長会・町村会が開催する会議など、様々な機会を通じ、相談窓口の開設・拡充の働きかけを行います。

【目標】

- ・市町村の相談体制の充実・強化を継続して働きかけます。

(6) 多重債務者無料巡回相談の実施 (担当課：県民生活課)

- 多重債務相談窓口を既に開設している市町村に対しては、相談体制の充実・強化を、未設置の市町村に対しては、相談窓口の開設を促すため、県と市町村、県弁護士会、県司法書士会が連携して、無料巡回相談を実施します。

【目標】

- 無料巡回相談実施数 5市町村 (毎年度)

(7) 市町村の多重債務相談員等への研修の実施 (担当課：県民生活課)

- 市町村の多重債務相談業務に従事する相談員等の資質向上を図るため、新任者研修及びスキルアップ研修を実施します。

【目標】

- ・新任者研修 1回 (毎年度)
- ・スキルアップ研修 1回 (〃)

取組 3

○ 被害防止のための関係機関との連携

高齢者等の消費者被害の救済や未然防止を図るため、悪質事業者や消費者被害等について、地域包括支援センター等の関係機関と迅速に情報交換を行っていきます。

また、被害者からの相談を待つだけでなく、市町村その他の関係機関と連携して消費者被害を発見し、被害者を相談窓口へ誘導する仕組みを構築するなど、被害を最小限にとどめるため、積極的に取り組んでいきます。

<具体的な施策>

(1) 消費生活相談サポーターの養成・活動支援

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 地域包括支援センター等の関係機関と連携して、高齢者等と接触する機会が多い訪問介護員やケアマネジャー、民生委員等から協力者を募り、日常の活動の中で消費者被害の早期発見と相談窓口への誘導を行う消費生活相談サポーターを養成します。

【目標】

- ・消費生活相談サポーターの活動を支援するため、WEB サイト及びメールを活用した情報提供を継続的に実施します。

(2) 内閣府が認定した適格消費者団体^(注4)への情報提供

(担当課：県民生活課)

- 県内に適格消費者団体が認定された場合は、当該団体と連携して消費者被害の未然防止と迅速な被害救済を図るため、悪質事業者に係る情報提供を行います。

【目標】

- ・適格消費者団体への情報提供 随時

(注 4) 消費者全体の利益擁護のために差止め請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。

(3) 多重債務問題に関する講師派遣

(担当課：県民生活課)

- 多重債務者の発見と相談窓口への誘導を図るため、税金等の滞納者と直接、接する機会のある職員等が出席する会議や研修に、多重債務問題に関する講師を派遣します。

【目標】

- ・講師派遣回数 10回 [平成20年度 5回]

被害の防止に向けた事業者指導等

不当な取引行為や不適正な広告表示に係る相談は、消費生活相談窓口へ多数寄せられており、豊かな消費生活を阻害する大きな要因となっています。消費者の利益を擁護し、取引の公正を実現するためには、こうした行為や表示による被害を防止する取組を強化しなければなりません。

不当な取引行為については、法に基づく徹底した処分が必要な事例もありますが、新たな被害を早急に防止する観点から、法律や条例に抵触する疑いがある段階で、迅速に指導等を実施し、事業者には業務の改善を求めています。

不適正な広告表示については、処分権限は国に留保されているものの、知事が実施する行政指導を最大限に活用し、被害の防止に努めます。

なお、最近の事例では、被害が広域にわたる場合が多く、合同で処分する等、より一層近隣県との連携を図っていかねばなりません。また、事業者の営業地域が重なる場合は、近隣県以外の都道府県との連携も検討していきます。

取組 4

○ 被害の防止に向けた事業者指導等

県民生活プラザに寄せられた相談状況や消費生活モニターからの報告事例などから、不当な取引行為や品質・価格等に関する不適正な広告表示を把握した場合は、法律や条例に抵触する疑いがある段階で適切に事業者を指導することが重要です。とりわけ、不当な取引行為に係る指導を実施する場合は、その実施基準について、消費生活相談件数のほか、行為が悪質かどうか、今後の被害の拡大がどの程度見込まれるかといった観点から具体的な基準を定め、できる限り機動的に対応しなければなりません。

また、短期間に相当多数の被害が生じ、又は生じるおそれがある場合には、消費者への注意喚起を図り、新たな被害の発生を防止するため、事業者名等を公表します。

なお、不適正な広告表示については、関係機関に情報提供の徹底を依頼するとともに連携を図るなど、協力体制を推進します。

<具体的な施策>

(1) 不当な取引行為に係る事業者指導基準の策定

(担当課：県民生活課)

- 的確な事業者指導を実施するため、「行為の悪質性」や「被害の拡大可能性」といった観点から、具体的な基準を定め、消費者被害の拡大を防止します。

【目標】

- ・「事業者指導基準（仮称）」の策定 平成24年度実施

(2) 条例に基づく事業者名等の公表

(担当課：県民生活課)

□ 不当請求や架空請求など、短期間に被害が拡大すると見込まれる場合は、新たな被害の発生を防止し、消費者への注意喚起を図るため、事業者名等を公表します。

また、その基準については、社会情勢に適合しているか検証し、必要に応じて見直します。

【目標】

- ・公表基準の策定（毎年度）

(3) 広告表示に係る関係機関との協力体制の推進

(担当課：県民生活課)

□ 景品表示法（注5）、JAS法（注6）、食品衛生法、薬事法などの表示関係法規を所管する国の機関及び本県の所管部局と連携を図り、様々な情報の共有や合同調査を実施し、円滑な業務の執行に努めます。

【目標】

- ・共通案件については、表示関係法規を所管する関係機関と連携し、合同で調査を実施します。

（注5）不当景品類及び不当表示防止法

（注6）（Japanese Agricultural Standard）農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律

取組 5

○ 悪質事業者に対する厳正な処分

高齢者等を狙う強引な勧誘や脅迫まがいの手口など、法律や条例に反した不当な取引行為による消費者被害が多数発生していますが、こうした被害を防止するためには、不当な取引行為を行う事業者の営業活動を停止させるなどの行政処分が必要な場合があり、その効果は大きいと言えます。

行政処分に当たっては、複数の消費者から被害状況についての証言を得ることや、当該事業者の事務所等へ立ち入り、被害状況の証拠となる物証を得ることで、違法な事実関係を明らかにしなければならず、そのための事務手続きを円滑に進めることが不可欠です。国の関係機関と連携し、情報を得ながら適正な業務の執行をしていきます。

<具体的な施策>

(1) 消費者が安心して情報提供できる仕組みづくり

(担当課：県民生活課)

□ 悪質な事業者の実態を明らかにするには、消費者の証言や物証を入手するため、消費者が安心して行政に協力できる仕組みを作ります。

【目標】

- ・「消費者聴取実施要領（仮称）」の策定 平成24年度実施

(2) 綿密な調査と厳正な処分

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談において、詳細な内容の把握に努めるとともに、消費者から提供された情報をベースに調査を進めます。

また、法律や条例に基づく事業者等への立入検査や事業者から報告を求める制度などを活用して、消費者の証言等を裏付ける資料を収集し、厳正な処分を実施します。

【目標】

- ・ 詳細な情報の把握と厳正な処分を継続して実施します。

(3) 関係機関との連携

(担当課：県民生活課)

□ 経済産業省中部経済産業局、愛知県警察本部及び名古屋市と、悪質事業者についての情報交換を行うとともに、消費者庁からは、法解釈や全国の執行事例についての情報を収集します。

【目標】

- ・ 特定商取引法執行関係機関情報交換会議 2回参加（毎年度）
- ・ 愛知県消費者被害未然防止対策連絡会議 3回開催（毎年度）

取組 6

○ 近隣県との広域連携による悪質事業者対策

最近の消費者被害は、県域をまたいで発生する事例が数多く見受けられ、近隣県との情報交換や同時処分などの協力関係がより一層重要になっています。とりわけ本県においては、愛知、岐阜、三重、静岡の東海4県における被害情報に多くの類似性があるので、まずは当該地域での協力体制を確立していきます。

さらに、東京都や大阪府などの大都市圏においても、同一事業者による類似性が見受けられるため、当該圏域の都道府県と連携を図るとともに、地域ごとに設けられた広域連携のための組織との情報交換や連携についても積極的に取り組んでいきます。

<具体的な施策>

(1) 悪質事業者対策のための近隣県等との連携体制の強化 (担当課：県民生活課)

- 東海4県で、合同して行政処分や指導を行います。また、被害情報に類似性がある他の都道府県と連携し、消費者被害の拡大防止を図ります。

【目標】

- ・合同処分又は合同指導件数 5件 (毎年度)

(2) 広告表示適正化のための近隣県等との連携体制の構築 (担当課：県民生活課)

- 県域を越える広域事業者に対し、効果的な法の執行を行うため、東海4県での情報交換や同時指導などを目的とした協議会を設置するとともに、既に東京都を中心に設置済みの「5都県広告表示等適正化推進協議会」と連携します。

【目標】

- ・「東海4県広告表示等適正化推進協議会 (仮称)」の設置 平成24年度

目標2 主体性のある消費者の育成

消費者の自立支援・情報提供

近年の規制緩和の動きにより、事業者の事業活動の活性化が進展する一方、消費者の選択の範囲が拡大するとともに、その選択の自由度が高まり、消費者の自己責任が重視されてきました。

このため、消費者が自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得できる環境を整備するとともに、消費者教育の充実を図り、消費者が主体的かつ合理的な判断と行動に基づいて、豊かな消費生活を営むことができるよう、消費者の自立を支援する必要があります。

そのためには、あらゆる機会をとらえ、様々な媒体を用いながら、迅速・的確な消費生活情報の提供や消費者被害未然防止のため啓発を実施していくことが重要です。

一方、消費生活においては、便利さや効率だけでなく、環境への影響にも配慮することが求められています。人の活動が環境に様々な影響を与えていることを一人ひとりが十分認識し、現在のライフスタイルを見直すとともに、環境負荷を少なくすることや環境の改善に向けて身近なことから率先して行動していくことが求められています。

取組 1

○ 消費者教育の推進

「自立した消費者」を育成するための消費者教育は、若年層から成人、高齢者にいたるまで、生涯の各時期、場面に応じて効果的に取り組むことが大切です。

このため、学校、地域、職場などにおいて、消費生活について学習することができるような環境を整えていきます。

特に、小・中学生、高校生に対しては、教育委員会や学校関係者等と連携し、学校教育の中に消費者教育が取り入れられるよう積極的に支援していきます。

また、高齢者、障害者及び社会経験の浅い若者に的を絞った効果的な学習機会の提供に取り組みます。

<具体的な施策>

(1) 消費者教育モデル校の選定

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ モデル校（高校）において、消費者被害未然防止啓発紙等を活用した授業が実践されるよう、消費者教育の導入に向けた支援を行います。

【目標】

- ・モデル校（高校）の選定数 5校（平成22年度～24年度）
- ・モデル校の成果を活用し、効果的で実践的な消費者教育の導入について研究を深めるために、研究校を2校選定します。（平成25年度から）

(2) 中学生・高校生向け消費者教育資料及び指導書の作成 (担当課：県民生活課)

□ 公立学校長、学識経験者、関係行政機関で構成する「若年消費者教育研究会」等の協力を得ながら、消費生活情報紙「あいち暮らしっく」1月号を若者向け消費者被害未然防止特集号として作成するとともに、その解説書・指導書として「あいち消費者教育レポート」を作成します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」通常号（若者特集）発行 年1回（毎年度）
- ・教員情報紙「あいち消費者教育レポート」発行 年1回（ 〃 ）

(3) 小学生向け消費者教育資料の提供等 (担当課：県民生活課)

□ 小学生に対する消費者教育の普及・促進に向けて、教育資料をWEBページに作成し、各市町村教育委員会と連携しながら、学校教育での活用を働きかけます。

【目標】

- ・小学生向けのWEBページの作成 平成24年度稼動（新規）
- ・WEBページ稼動後の利用状況を毎月把握します。

(4) 体験型消費者教育教材の提供 (担当課：県民生活課)

□ 「消費生活情報サイト（仮称）」を新設し、体験型消費者教育教材（WEBページ）を掲載することにより、学校、家庭、地域の消費者教育を支援します。

【目標】

- ・「消費生活情報サイト（仮称）」の新設 平成24年度稼動（新規）
- ・サイトの適正運用を図るため、検討チーム会議を年3回開催します。

(5) 消費者教育DVD・パネルの貸出し (担当課：県民生活課)

□ これまで実施してきた消費者教育用ビデオの貸出しに加え、新たに消費者教育用DVDを整備し、学校等に貸し出します。

また、市町村で実施する生活展において、パネルの貸出しを行います。

【目標】

- ・消費者教育用ビデオ及びDVD貸出し数 200本〔平成20年度183本〕

(6) 高齢者等への講座の実施

＜短期集中的に取り組む施策＞ ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 高齢者等が集う場所に積極的に出向き、寸劇や消費者教育用DVDを取り入れるなど、形態を工夫した分かりやすい講座を実施します。

【目標】

- ・講座の回数 年16回

(7) 若者への講座の実施

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を解説する講座を、学校の総合学習の時間や会社の研修等の機会を利用して、積極的に実施します。

【目標】

- ・講座の回数 年48回

取組 2

○ 消費生活に関する多様な情報発信

消費者の生活スタイルの多様化により、消費者一人ひとりの情報の入手方法が大きく変化しているため、新聞・テレビなどの広報媒体を利用した啓発のほか、WEBページや消費生活情報紙などを利用した消費生活情報の提供を実施していきます。

<具体的施策>

(1) 新しい手段による消費生活情報の提供

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 新聞、テレビ、公共交通機関の車内広告等の媒体を広く活用し、消費生活相談窓口の周知や悪質商法の注意喚起を徹底するなどの広報を集中的に実施します。

【目標】

- ・消費生活モニターアンケートによる消費者啓発事業の認識率 83.0%

(2) WEBページによる消費生活情報の提供

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 「消費生活情報サイト（仮称）」を新設し、消費者が求める情報を検索しやすいように工夫するとともに、学習機能を備えたコンテンツの充実を図ります。

【目標】

- ・「消費生活情報サイト（仮称）」の新設 平成24年度稼動（新規）
- ・サイトの適正運用を図るため、検討チーム会議を年3回開催します。

(3) 消費生活情報紙等の作成、配布

(担当課：県民生活課)

- 消費生活情報紙「あいち暮らしっく」通常号に消費生活に関する様々な情報を掲載し、幅広く提供します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」（通常号）発行 年3回（毎年度）

(4) 介護サービス情報の提供

(担当課：高齢福祉課)

- 介護保険制度は、利用者自らが事業所を選択・決定する仕組みであることから、利用者が事業所の選択に必要な情報をWEBページ「愛知県介護サービス情報公表システム」において毎年度提供します。

【目標】

- ・愛知県介護サービス情報公表システムのアクセス数
年間10万件〔平成20年度 約8万7千件〕

(5) 宅地・建物の取引に関する知識の啓発

(担当課：建設業不動産課)

- 消費者が宅地や建物を求める際、留意しなければならない事項を解説した冊子を作成・配布し、取引の知識について啓発を行います。

【目標】

- ・冊子配布部数 5,500部 (毎年度)

取組 3

○ 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発

消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発は、できる限り早い段階で、多くの人に効果的に実施していく必要があります。

そのため、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO—NET）を活用するほか、国、都道府県、市町村、関係機関等との連携により、消費者被害の情報収集を行い、その情報を分析し、悪質事業者の手口や傾向を消費生活情報紙やテレビ・ラジオ等の媒体を活用し、幅広く情報提供を行っていきます。

<具体的な施策>

(1) 消費者被害未然防止啓発紙等の作成、配布

(担当課：県民生活課)

- 消費生活情報紙「あいち暮らしっく」の若者向け及び高齢者向け特集号のページ数を増やし、作成、配布します。

また、県民生活プラザに寄せられた消費生活相談の傾向等を分析した「あいちクリオ通信」を作成、配布します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」特集号発行 年1回 (毎年度)
- ・「あいちクリオ通信」作成部数 360部 (毎月) (毎年度)

(2) テレビ・ラジオ番組を活用した啓発の実施 (担当課：県民生活課)

□ 県の広報テレビ番組やコミュニティ放送を活用して、タイムリーな情報を発信し、消費者被害を未然に防止するための啓発を実施します。

【目標】

- ・ 広報テレビ番組 4回 (毎年度)
- ・ ラジオ番組 12回 (毎年度)

(3) 多重債務相談窓口等の啓発 (担当課：県民生活課)

□ 多重債務相談窓口や解決方法等を啓発するため、ポスター及びリーフレットを作成、配布します。

【目標】

- ・ ポスター作成部数 3,000部 (平成22～24年度)
- ・ リーフレット作成部数 150,000部 (")
- ・ 多重債務相談に関するWEBサイトによる情報発信 (平成25年度から)

取組 4

○ 消費者団体等の活動促進

消費者問題に関して意識の高い消費者を育成し、消費者行政を効果的、効率的に推進するため、消費者問題への積極的な取組や消費生活の向上を目的とする消費者団体の活動を支援します。

<具体的な施策>

(1) 消費者団体の活動・交流の促進 (担当課：県民生活課)

□ 県民の消費者問題に対する意識を高めるとともに、消費者団体の自主的な活動・交流を促進するための事業を実施します。

【目標】

- ・ 消費者啓発イベント回数 1回 (毎年度)

(2) 消費者団体と連携した啓発活動 (担当課：県民生活課)

□ 消費者問題に対する意識の高揚と消費者団体の活動の活性化を図るため、県と消費者団体が連携して、街頭キャンペーン等の啓発活動を実施します。

【目標】

- ・ 街頭キャンペーンの実施回数 2回 (毎年度)

(3) 消費者問題に取り組む女性団体への活動促進事業

(担当課：生涯学習課)

- 社会教育関係団体の育成強化を図る中で、消費者問題や食生活に関する学習成果の活動事例発表大会を開催し、意識の高い消費者の育成を図ります。

【目標】

- ・活動事例発表大会回数 1回（毎年度）

取組 5

○ 環境問題への対応

地球温暖化対策や循環型社会の構築など、環境に関する様々な課題に適切に対応し、持続可能な社会を形成していくためには、私たち一人ひとりのライフスタイルを始め、あらゆる分野において環境の視点を取り入れることが不可欠です。

また、愛知万博などを契機に県民の環境意識が高まるとともに、消費行動において「環境」を重要な要素に置く人が増えています。このような環境に配慮した消費行動は、環境配慮商品の市場拡大や環境関連産業の更なる発展につながるものと考えられます。

最近では、地球温暖化対策の観点からカーボンフットプリント（注7）の表示のある商品、2010年に開催される生物多様性条約第10回締約国会議（COP10）のテーマである生物多様性の保全や生物資源の持続可能な利用の観点からMSC（水産品認証制度）（注8）やFSC（森林認証制度）（注9）等のマークが付いた商品など、様々な環境配慮商品が流通し始めており、COP10開催地である本県において一層の推進を図っていくことが必要と考えられます。商品等を購入する際には、まずその必要性を十分考慮した上で、エコマークを始めとする環境ラベルが付いた製品を選択するなど、環境への負荷ができるだけ小さくなるよう配慮する「グリーン購入」の普及促進を図るとともに、併せて様々な環境学習事業を実施することにより、県民一人ひとりが環境に配慮した行動を行うよう働きかけていきます。

県では、平成20年3月に策定した「第3次愛知県環境基本計画」に基づき、消費行動も含めた「環境にやさしいライフスタイルの定着」などの施策を推進しており、この計画と連動した取組を進めます。

（注7）商品・サービスの原材料調達・製造・流通・消費・廃棄の各段階で排出される温室効果ガスの量を表示したもの。

（注8）持続可能で適切に管理された漁業から得られた天然魚とその原材料を使用した水産製品を認証する制度。認証された水産製品にはMSCのマークが付く。

（注9）管理や伐採が環境や地域に配慮して行われている森林を認証する制度。認証を受けた森林から生産された木材を管理・加工製品にはFSCのマークが付く。

＜具体的な施策＞

(1) 「エコ モビリティ ライフ」の推進

(担当課：交通対策課)

- クルマ（自家用車）と公共交通、自転車、徒歩などをかしこく使い分けるライフスタイル「エコ モビリティ ライフ」（エコモビ）の推進を図るため、普及啓発やエコ通勤・エコ通学への転換促進、パーク&ライドの普及拡大、公共交通の利用に対する動機付けの導入・働きかけを行います。

【目標】

- ・推進組織である「あいちエコモビリティライフ推進協議会」の構成団体数
180団体（平成27年度まで）〔平成21年12月現在 153団体〕

(2) 東海三県一市グリーン購入キャンペーンの実施

(担当課：環境活動推進課)

- グリーン購入の普及促進を図り、身近な消費行動を通して持続可能な社会の構築に寄与するため、東海三県一市の広域連携で、行政、団体、事業者等が協働し、消費者に対する啓発キャンペーンを実施します。

【目標】

- ・啓発キャンペーン回数 1回（毎年度）

(3) 体験型環境学習事業の実施

(担当課：環境活動推進課)

- あいち環境学習プラザを拠点とし、科学・環境技術を取り入れた実験を交えて行う環境学習講座を開催するとともに、もりの学舎ではもりの自然体験学習や自然素材やリサイクル素材を利用した工作教室を開催します。

【目標】

- ・環境学習講座後のアンケートで「わかりやすかった」との回答80%以上（毎年度）

(4) 地球温暖化防止活動の推進

(担当課：大気環境課地球温暖化対策室)

- 「あいち地球温暖化防止戦略2020」の温室効果ガス削減目標達成に向け、県民一人ひとりにエコライフの実践を促す「あいちエコチャレンジ21」県民運動を展開し、小学校等における「ストップ温暖化教室」や自動車運転教習所における「エコドライブ講習会」（県、JAF、地元市町村の共催）などの普及啓発事業を実施します。

また、市町村と協調した設置補助やグリーン電力証書制度の活用により、住宅用太陽光発電施設の普及を促進します。

【目標】

- ・ストップ温暖化教室の受講者数 毎年1万人程度（2020年までに延べ10万人）

(5) 生活排水対策の推進

(担当課：水地盤環境課)

□ 生活排水は、川や海などの水質汚濁の大きな原因であることから、家庭における消費生活行動において、できるだけ汚れを出さないようにする努力や取組を推進します。

特に、生活排水対策重点地域に指定している4地域を始め、全県において地域の小中学生グループを対象とした河川等の水質調査を実施します。

【目標】

- ・水質パトロール事業参加者 40団体 1,500名以上

(6) ごみ減量化対策の推進

(担当課：資源循環推進課)

□ ごみゼロ社会推進あいち県民会議において、県民、事業者、行政が一体となり、ごみゼロ社会の形成推進に向けた啓発等に取り組んでいきます。

【目標】

- ・一人一日あたりに排出されるごみの量（資源回収されるものを除く）720グラム
「愛知県廃棄物処理計画（平成24年度～平成28年度）」平成24年3月策定

目標3 消費生活の安全・安心の確保

安全確保のための基盤整備

県は、県民の消費生活の安定及び向上に関する条例を始め、消費者に身近な問題を取り扱う諸法令を的確かつ効果的に運用し、商品・サービスの安全の確保を図るとともに、事業者については規格・計量・表示の適正化に努め、消費者の安全の確保と適正な選択が可能な基盤を整備することが求められます。

特に、消費者の関心が高い食については、人が生命・健康を維持するうえで欠かせないものであり、その安全性が確保されることは極めて重要であるため、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制を推進していく必要があります。

また、各種商品・サービスの著しい価格高騰や供給不足に際しては、価格の動向及び需給の状況に関する情報収集を行い、必要があれば、関係部局と連携し、事業者に対して所要の対策を講じることが必要です。

一方、安心な消費生活のために、消費者の意見・要望などを的確に捉え、事業者の活動等への反映に努めていくことも求められています。

取組 1

○ 食の安全・安心の確保

食の安全を揺るがす問題が相次いで発生しており、消費者の食への関心と不安が高まっています。

このため、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制の推進はもとより、食品の安全性や表示についての監視・指導、検査体制等の充実を図るなど、県民の不安解消や信頼回復に取り組みます。

また、食に関する様々な情報の提供を行うほか、「食育」(注10)や「地産地消」(注11)の取組についても推進します。「食育」は、食品の安全性の確保に関する事項だけでなく、栄養や健康に関する教育や食文化についての教育等を含むものであり、こうした食育に関する機運を盛り上げるとともに、新鮮で、安全・安心な県農林水産物をその地域で消費する「地産地消」の取組を推進します。

なお、県では、これまでも健康福祉、農林水産等のそれぞれの分野において計画を作成し、食に関する施策を推進しており、これらの計画と連動した取組を進めます。

(注10) 生きる上での基本であって、知育、徳育及び体育の基礎となるべきものと位置づけるとともに、様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができる人間を育てること。

(注11) 地域で生産された食料等農林水産物を地域で消費すること。

＜具体的な施策＞

食に関する総合的な安全対策の推進

(1) 生産から消費までの一貫した安全対策

(担当課：生活衛生課)

- 生産、加工、流通・販売業者、消費者及び県が協働して食品の生産から消費までの一貫した安全対策を推進します。

【目標】

- ・「あいち食の安全・安心推進アクションプラン」に基づく各アクションの目標達成を目指します。

(2) HACCP (注12) 導入による食品の安全確保の強化

(担当課：生活衛生課)

- 食品製造施設、大量調理施設へのHACCP導入を推進し、食品営業者の自主管理体制を確立することにより、食の安全確保に努めます。

【目標】

- ・食品製造施設、大量調理施設へのHACCP導入を継続して推進します。

(注12) (Hazard Analysis and Critical Control Points) 危害分析 (HA)・重要管理点 (CCP) と呼ばれ、最終製品の検査によって安全性を保証しようとするのではなく、製造における重要な工程を連続的に管理することによって、ひとつひとつの製品の安全性を保証しようとする衛生管理の手法

(3) GAP手法 (注13) の導入推進

(担当課：農業経営課)

- 農産物の安全性の確保や農業生産に伴う環境負荷の低減を図るため、GAP手法の産地等への導入を推進します。

【目標】

- ・GAP手法の導入産地等数 120産地等 (平成27年度まで)

[平成20年度40産地]

(注13) (Good Agricultural Practice) ひとつひとつの農作業において、環境にやさしく安全な農産物を生産するために必要な項目 (例えば、正しく農薬を使うことや肥料をやり過ぎないことなど) について、確認・点検・記録しながら農作業を行う手法 (農業生産工程管理手法)

監視・指導、検査体制の充実

(1) 県内に流通する食品の安全確保

(担当課：生活衛生課)

- 食品衛生監視員が食品関係施設の監視・指導を行うとともに、県内の食品製造施設及び販売・流通施設から食品等を収去し、添加物、微生物、環境汚染物質、残留農薬その他の必要な検査を実施することにより、県内に流通する食品の安全性を確保します。

【目標】

- ・監視指導計画を定め、継続して実施します。(毎年度)

(2) 高度な試験検査等を実施するための体制整備 (担当課：生活衛生課)

□ 食の安全の確保を図るため、衛生研究所等に検査に必要な検査機器を適宜導入し、検査体制を整備します。

【目標】

- ・食品中の添加物に関する検査体制の強化
高速液体クロマトグラフ等 衛生研究所始め4か所 (平成22年度)
- ・食品中の放射性物質に関する検査体制の強化
ゲルマニウム半導体検出器等 衛生研究所始め2か所 (平成23年度)

(3) と畜検査及び牛海綿状脳症 (BSE) の検査 (担当課：生活衛生課)

□ 食肉の安全確保のため、と畜場におけると畜検査及び衛生保持のための監視・指導を行い、牛については牛海綿状脳症 (BSE) 検査を実施し、安全な食肉を供給します。

【目標】

- ・検査率 100% (毎年度)

(4) 家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病の監視 (担当課：畜産課)

□ 畜産物の安全の確保を図るため、生産者に対して家畜の飼養衛生管理指導を行うとともに、生産者段階における死亡牛のBSE検査、高病原性鳥インフルエンザ検査等を実施して、家畜疾病の監視を行います。

【目標】

- ・県内家きん飼養農家全戸について、立入検査を実施します。(毎年度)

(5) 飼料添加物等適正使用の指導 (担当課：畜産課)

□ 飼料製造表示等の適正化を図るため、飼料製造業者、販売業者及び畜産農家等に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・配合飼料承認工場への立入検査率 80%以上を維持 (毎年度)

(6) 魚類防疫対策の推進・指導 (担当課：水産課)

□ 安全な養殖魚を生産するため、魚病被害の低減や新疾病の侵入防止を図るとともに、安全な養殖魚の生産等の指導を行います。

【目標】

- ・管理指導の実施経営体数 養殖等経営体総数の80%の経営体 (毎年度)

(7) 貝毒の監視対策

(担当課：水産課)

- 二枚貝類の安全性の確保を図るため、アサリ等の貝毒検査を産地ごとに実施し、貝毒発生時には必要に応じて出荷自主規制等の指導を行います。

【目標】

- ・貝毒検査実施回数 7回（毎年度）

食品表示の適正化等

(1) 消費生活モニターによる情報収集

(担当課：県民生活課)

- 消費生活モニターから、随時、不適切な食品表示などの情報収集に努め、表示の適正化を図ります。

【目標】

- ・消費生活モニター数 400名（毎年度）

(2) 食品衛生法による食品表示の監視

(担当課：生活衛生課)

- 県内に流通する食品の安全性を確保するため、食品関係施設の監視を行い、併せて食品衛生法に基づく食品表示の確認、指導を行います。

【目標】

- ・監視指導計画を定め、継続して実施します。（毎年度）

(3) JAS法による食品表示の調査・監視

(担当課：食育推進課)

- 社会的要請の大きい食品表示の適正化を推進するため、JAS法に基づく食品表示の遵守状況調査や食品表示110番を設置し、監視を行います。

【目標】

- ・食品表示遵守状況調査数 800か所（毎年度）

(4) 表示制度の啓発・普及

(担当課：食育推進課)

- 消費者向けに食品表示制度を解説したリーフレットの配布や、生産、加工、流通・販売などの食品関連事業者を対象とした研修会の開催、「食品適正表示の日」の実施等を通じて、表示制度の啓発・普及を図ります。

【目標】

- ・消費者及び事業者に対する啓発・普及を継続して実施します。

(5) 食品表示ウォッチャーによる情報収集 (担当課：食育推進課)

□ 食品表示ウォッチャーから、日常の買い物における食品表示に関する情報の収集に努め、食品表示の適正化を図ります。

【目標】

- ・食品表示ウォッチャー数 140名 (毎年度)

食に関する情報提供

(1) 食生活改善推進員指導者の育成 (担当課：健康対策課)

□ 地域で食生活改善を目的にボランティア活動をしている食生活改善推進員の中で、役員を始めリーダー的な立場にある人に対して、正しい栄養・健康づくりの情報を提供する研修会を開催します。

【目標】

- ・食生活改善推進の指導者研修の実施 (毎年度)

(2) 食の安全に関する知識の普及 (担当課：生活衛生課)

□ 県民の食の安全に対する不安を解消するため、WEBページ「食の安全・安心情報サービス」の充実とともに、「食の総合相談窓口」専用ダイヤルにより相談を受けます。また、食の安全・安心に関する知識を習得するための講習会等を実施します。

【目標】

- ・講習会等の実施回数 45回 (毎年度)

(3) 食育の推進 (担当課：食育推進課)

□ 県民への食育の実践を推進するため、食育劇の上演の支援やネットによる食育検定を実施するほか、WEBページ「食育ネットあいち」等を活用して情報の提供を行います。また、食生活の改善、農林水産業の体験や食文化の継承などについての知識や経験を持ち、県民に対する指導的な役割を担う食育推進ボランティアを育成、活用します。

【目標】

- ・食育推進ボランティアから食育を学んだ人数 10万人/年 (平成27年度まで)

「あいち食育いきいきプラン2015」平成23年5月策定

[平成22年度 5.7万人/年]

(4) 地産地消の推進

(担当課：食育推進課)

□ 消費者と生産者が一緒になって、県民のくらしの向上と農林水産業の振興を図る「いともあいち運動」を展開し、「食」と「農」の理解促進、消費者と生産者の「顔の見える関係づくり」を構築するとともに、県産農林水産物の利用拡大等、地産地消を推進します。また、県内小学校において、県産農産物の普及啓発や学校給食での利用を推進します。

【目標】

- ・農商工連携等、多様な取組による県産農林水産物を使った新商品開発数
5年間で50品目
- ・学校給食における地元農産物の導入割合 45%

(「食と緑の基本計画2015」平成23年5月策定)

(5) あいちの農林水産フェアの開催

(担当課：食育推進課)

□ 農林水産業に関する情報の交流やふれあいの場づくりを推進するため、「あいちの農林水産フェア」を開催し、食に関する情報や食育、地産地消などについて、県民の理解促進を図ります。

【目標】

- ・「あいちの農林水産フェア」の開催

(6) 学校における食育の推進

(担当課：健康学習課)

□ 子どもたちに望ましい食習慣を身につかせ、食に関する正しい知識と選択する能力を習得させるため、食に関する専門家であり、学校における食育推進の中核となる栄養教諭の配置を拡大します。

【目標】

- ・栄養教諭の配置 新たに20名を配置します。(毎年度)

取組 2

○ 商品・サービスの安全確保

すべての消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができるように、商品・サービスの安全性を確保するため、各種法令等に基づく関係事業者に対する監視・指導や検査体制の充実を図ります。

<具体的な施策>

監視・指導、検査体制の充実

(1) 液化石油ガス販売店等に対する指導 (担当課：消防保安課産業保安室)

保安業務の確実な実施等を確認するため、液化石油ガス販売店等に対し、立入検査を行います。

【目標】

- ・立入検査実施回数 各販売店等に対し、3～4年に1回実施

(2) 電気用品販売店に対する指導 (担当課：消防保安課産業保安室)

適正な電気用品の販売を確認するため、電気用品販売店に対し、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 県：15件以上（毎年度） (県・市合計100件以上)

(3) 家庭用品に関する衛生監視・指導 (担当課：生活衛生課)

ホルムアルデヒドを始めとする有害物質を含有する家庭用品による健康被害を防止するため、小売店等へ立入検査及び試買検査を行います。

【目標】

- ・小売店等への立入検査及び試買検査を継続して実施します。

(4) 環境衛生施設(理容、美容、クリーニング等)に対する監視・指導

(担当課：生活衛生課)

理容所等の不適切な管理を原因とする健康被害の発生を未然に防止するため、環境衛生監視員が施設の衛生水準について監視・指導を実施します。

【目標】

- ・理容所等の監視・指導を継続して実施します。

(5) 医薬品等取扱者に対する監視・指導 (担当課：医薬安全課)

有効かつ安全な医薬品等を一定の品質を確保しつつ供給するため、医薬品等を取り扱う販売業者等に対する監視・指導及び医薬品等の収去検査を実施します。

【目標】

- ・監視指導不適率 8%以下（毎年度）

(6) 毒物劇物取扱者に対する監視・指導

(担当課：医薬安全課)

- 毒物劇物による保健衛生上の危害防止を図るため、毒物劇物営業者等に対する立入検査等を行い、適切な取扱方法や保管管理、譲渡手続きの徹底等の監視、指導を行います。

【目標】

- ・監視指導不適率 7. 5%以下 (毎年度)

(7) 貸金業者への指導

(担当課：中小企業金融課)

- 貸金業務の適正化を図るため、貸金業者に対して適切な指導と立入検査を行います。

【目標】

- ・立入検査件数 75件 (毎年度)

(8) 前払式特定取引業者等への指導

(担当課：商業流通課)

- 消費者の利益保護を図るため、適正な業務運営の実施について前払式特定取引業者(冠婚葬祭互助会、友の会)に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 4件 (毎年度)

(9) 消費生活用製品の安全確保

(担当課：商業流通課)

- 消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の販売業者及び特定保守製品取引事業者に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 67件 (毎年度)

(10) 旅行業者等への指導

(担当課：観光コンベンション課)

- 旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、適正な業務運営の実施について旅行業務等を営む者に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 20件 (毎年度)

(11) 宅地建物取引業者に対する指導

(担当課：建設業不動産課)

- 消費者の利益保護を図るため、その取引に関与した宅地建物取引業者に法令違反のおそれがある場合、必要な調査を行った上で、適切な指導監督を行います。

また、適正な業務運営についての立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 150件 (毎年度)

(12) 建築士事務所への立入指導

(担当課：建築指導課)

建築設計及び工事管理の適正化を図るため、建築士事務所に対して、立入指導を行います。

【目標】

- ・前年度に業務実績があり、かつ、当該年度に更新登録を行った建築士事務所に対する立入指導率 100% (毎年度)

(13) 建築開発等指導員の協力による違反建築の防止

(担当課：建築指導課)

建築開発等指導員設置要綱に基づき、都市計画区域のうち45市町村について、市町村等の候補者の推薦をもとに建築開発等指導員を委嘱し、違反建築、違反宅地開発に関する通知等の活動を行います。

【目標】

- ・建築開発等指導員を委嘱し、継続して違反建築の防止に努めます。(毎年度)

取組 3

○ 規格・計量・表示の適正化

消費者の自主的かつ合理的な選択のため、規格・計量・表示の監視・指導を実施し、不適正なものについては、事業者に対する是正指導を実施します。

また、日常の買物行動の中で入手した不適切な表示などの情報の提供を消費者に依頼します。

<具体的な施策>

計量指導・検査及び表示の監視

(1) 消費生活モニターによる情報収集

(担当課：県民生活課)

表示の適正化を図るため、消費生活モニターから、随時、不適切な商品に関する表示(食品表示を除く。)の情報を収集します。

【目標】

- ・消費生活モニター数 400名 (毎年度)

(2) 計量の指導・検査

(担当課：商業流通課)

計量の一層の適正化を図るため、計量法に基づく各種事業登録の受理、定期検査及び商品量目等の立入検査を実施するとともに、計量に関する指導を行います。

【目標】

- ・立入検査件数 計量器等検査 100,000件 (毎年度)
商品量目検査 3,000個 (毎年度)

(3) 家庭用品の品質に関する適正表示の確保

(担当課：商業流通課)

家庭用品の品質に関する表示の適正化を図るため、販売店において指定された表示の有無についての立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 60件（毎年度）

取組 4

○ 生活関連物資等の安定供給

生活必需品等の安定した供給等のため、事業者等に必要な措置について協力を求めることが必要です。

また、県は、生活必需品等の価格・需給動向の監視等を行うとともに、価格高騰時などにおいて、価格の動向及び需給の状況に関する調査を実施し、必要があれば関係部局と連携し、所要の対策を講じるとともに消費者へ情報提供を行います。

<具体的な施策>

(1) 消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・通報

(担当課：県民生活課)

店舗等における生活必需品等の価格や品揃えなどについて、消費生活モニターに観察を依頼し、大きな価格変動や極端な品不足がみられた場合は通報を受けます。

【目標】

- ・日常生活の中で、常時監視を行います。

(2) 価格動向及び需給状況の調査

(担当課：県民生活課)

生活必需品等についての価格動向や需給状況調査を実施し、関係部局と連携して所要の対策を講じるとともに、消費者へ情報提供を行います。

【目標】

- ・物価が異常に高騰した時など随時行います。

(3) 畜産物流通の調査指導

(担当課：畜産課)

鶏卵の需給動向に即応する計画生産を助長し、当該価格の安定に資するため、鶏卵の生産出荷動向の調査を行います。

【目標】

- ・鶏卵調査を年1回実施します。

消費生活における情報の収集・事業活動等への反映

消費者の生活スタイルの変化に伴い、消費者の関心やニーズも多種多様なものとなってきています。こうした中で、県民の求める消費者行政を効果的に推進し、安心な消費生活を実現するためには、消費者の意見や要望等を的確に把握し、事業活動に反映するよう事業者に働きかけるとともに、行政にも反映させていかなければなりません。

そのため、あらゆる機会をとらえて消費者から情報を収集し、事業者の事業活動等への反映を図ることが重要です。

取組 5

○ 消費生活における情報の収集

消費者、事業者及び行政がそれぞれの役割や責務についての認識を深め、相互の理解のもと、連携した取組を進めるため、消費者が日ごろ関心を持っている商品・サービス等について意見交換を行う場を設け、消費者の意見や要望等を収集します。

また、消費生活モニターを活用して、消費生活に関する調査等を実施するなど消費者の意見や要望等を把握します。

<具体的な施策>

(1) 消費者懇談会の開催（消費者の意見・要望等の把握）（担当課：県民生活課）

- 消費者の関心が高い安全・安心に関わる問題や県民生活プラザにおいて相談の多い事例などをテーマとして、消費者、消費者団体、関係事業者団体及び行政機関からなる懇談会を開催し、消費者の意見や要望等を把握します。

【目標】

- ・懇談会開催回数 2回（毎年度）

(2) 消費生活モニターの活用（担当課：県民生活課）

- 県の消費生活モニターに対し、消費生活に関する調査及びアンケートを実施し、幅広く意見・要望等を収集します。

【目標】

- ・消費生活に関する調査及びアンケートの実施回数 3回（毎年度）

取組 6

○ 収集情報に基づく事業活動等への反映

消費者懇談会や消費生活モニターを通じて把握した消費者の意見や要望等を事業者、事業者団体に情報提供し、事業活動に反映するよう働きかけます。また、県の消費者行政関係部局、市町村等にも情報提供し、消費生活に関する施策への反映に努めます。

<具体的な施策>

(1) 消費者懇談会の開催（事業者への働きかけ）

（担当課：県民生活課）

- 消費者の関心が高い安全・安心に関わる問題や県民生活プラザにおいて相談の多い事例などをテーマとして、消費者、消費者団体、関係事業者団体及び行政機関からなる懇談会を開催し、消費者の意見や要望等を事業者の事業活動に反映するよう働きかけます。

【目標】

- ・懇談会開催回数 2回（毎年度）

(2) 消費者行政関係部局等における施策等への反映

（担当課：県民生活課）

- 消費者からの意向を関係する行政機関及び事業者団体等に提供し、施策及び事業活動への反映を検討するよう働きかけます。

【目標】

- ・消費生活における調査及びアンケート実施結果の提供回数 3回（毎年度）

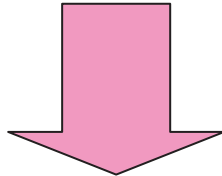
第4章

短期集中的に取り組む施策

この推進計画において、総合的かつ計画的に推進する施策の全体像については、第3章に記載しています。

この章においては、第3章に記載した92施策のうち、計画期間の前半（平成22、23年度）に集中的に取り組む重要な施策と位置づけた11施策を取り出し、それぞれの目標を掲げています。

なお、計画中盤の平成24年度に実施状況の点検を行い、見直しを行います。



計画期間の前半に集中的に取り組む重要な施策と位置づけた11施策については、平成23年度末までに、ほとんどの事業が目標を達成しました。

しかしながら、達成した施策が後退することのないよう、このうちの10施策については目標の追加・改正等を行い、第3章に記載している92施策の一部として、計画期間終了の平成26年度まで継続して取り組みます。

※ 継続する施策の改正後の目標については、第3章「県が実施する施策」の〔具体的な施策〕に記載しています。

取組 1

県の消費生活相談体制の強化

平成16年度以降、県における消費生活相談件数は減少傾向にあるものの、不当請求・架空請求を除く消費生活相談は、若干ながらも増加傾向にあります。特に、急速なIT化の進展に伴う電子商取引やネットオークション、多様化・巧妙化する悪質商法など、新たなタイプの消費者トラブルに対する消費生活相談員の対応力の強化が求められています。

施策

【消費生活相談員の増員】

日額（週2日勤務）の消費生活相談員を月額（週4日勤務）へ切り替えることで、相談業務の継続性を確保し、解決に向けた対応の充実を図ります。

目標

月額（週4日勤務）相談員数
26名

〔平成21年度 14名〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組1に記載（16ページ）

施策

【消費生活相談員への研修の実施】

消費生活相談員の資質向上を図るため、国民生活センターの専門研修を早期に受講させるとともに、指導的立場にある消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

目標

相談員全員に国民生活センター
専門研修を全員に受講させると
ともに、アドバイザー等について
もより高度な研修を受講させる
〔平成21年度 45名中
31名受講〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組1に記載（17ページ）

関係部局

県民生活部

取組 2

市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援

消費者安全法（平成21年9月施行）において、消費者からの相談、あっせんの第一義的な対応は市町村で行うことが明記されましたが、週4日以上相談窓口が開設されている市町村は、9か所に止まっており、相談窓口の早急な開設又は充実・強化が求められています。

施策

【市町村への相談窓口開設等の促進】

新たに県と市町村で「愛知県消費者行政連絡協議会（仮称）」を設置し、情報の共有に努めるとともに、適切な役割分担のもとで緊密な連携を図り、市町村における相談窓口の開設・拡充を促進します。

目標

消費生活相談窓口開設市町村数
全市町村
〔平成21年度 48市町村〕
※目標を改正。第3章 目標1
取組2に記載（18ページ）

施策

【消費生活相談アドバイザーによる支援】

各県民生活プラザに知識・経験の豊富な消費生活相談アドバイザーを配置し、市町村の消費生活相談員に対して、迅速かつ適切な相談処理ができるよう、サポートします。

目標

消費生活相談アドバイザー増員数
5名
〔平成21年度 3名〕
※目標を改正。第3章 目標1
取組2に記載（18ページ）

施策

【消費生活相談員候補者の養成】

消費生活相談員として相談業務に携わりたいことを希望する者を対象とした研修を実施し、消費生活相談員候補者を養成します。

目標

相談員候補者養成数
60名（新規）
※事業終了

関係部局

県民生活部

取組 3

被害防止のための関係機関との連携

近年の高齢化社会の進展などに伴い、一人暮らしなどの高齢者や障害者を狙った悪質商法による消費者トラブルが増加しています。その手口は、被害者であることを認識させないケースや威圧的な態度で泣き寝入りさせてしまうケースなど、相談窓口が上がってこない場合も少なくありません。そのため、日常生活の中で消費者被害を発見する仕組みを構築するなどの積極的な対応が求められています。

施策

【消費生活相談サポーターの養成】

地域包括支援センター等の関係機関と連携して、高齢者等と接触する機会が多い訪問介護員やケアマネジャー、民生委員等から協力者を募り、日常の活動の中で消費者被害の発見と相談窓口への誘導を行う消費生活相談サポーターを養成します。

目標

消費生活相談サポーター養成数
600名

〔平成21年度 191名〕

※目標を改正。第3章 目標1
取組3に記載（20ページ）

関係部局

県民生活部

取組 4

消費者教育の推進

消費者の自立を支援するための消費者教育は、若年層に対する学校教育を始め、成人、高齢者など、生涯の各時期、場面に応じた効果的な取組が必要となります。そのためには、消費者教育が受け入れられる環境を整えることが求められています。

施策

【消費者教育モデル校の選定】

モデル校（高校）において、消費者被害未然防止啓発紙等を活用した授業が実践されるよう、消費者教育の導入に向けた支援を行います。

目標

モデル校（高校）の選定数
5校（新規）

※目標を改正。第3章 目標2
取組1に記載（25ページ）

施策

【高齢者等への講座の実施】

高齢者等が集う場所に積極的に出向き、寸劇や消費者教育用DVDを取り入れるなど、形態を工夫した分かりやすい講座を実施します。

目標

講座の回数
年16回（新規）

※目標を継続。第3章 目標2
取組1に記載（26ページ）

施策

【若者への講座の実施】

若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を解説する講座を、学校の総合学習の時間や会社の研修等の機会を利用して、積極的に実施します。

目標

講座の回数
年48回

[平成21年度 48回]
※目標を継続。第3章 目標2
取組1に記載（27ページ）

関係部局

県民生活部

取組 5

消費生活に関する多様な情報発信

消費者の生活スタイルの多様化により、消費者一人ひとりの情報の入手方法が大きく変化しています。そのため、あらゆる機会をとらえ、いろいろな広報媒体を利用しながら、迅速・的確な消費生活情報を提供することが必要です。消費者被害に遭った場合の救済方法などの啓発については、これまで、消費生活情報紙やパンフレットを活用していましたが、広く効果的な方法で県民に啓発していくことが求められています。

施策

【新しい手段による消費生活情報の提供】

新聞、テレビ、公共交通機関の車内広告等の媒体を広く活用し、消費生活相談窓口の周知や悪質商法の注意喚起を徹底するなど消費者被害未然防止啓発の広報を集中的に実施します。

目標

消費生活モニターアンケートによる消費者啓発事業の認識率

83.0%

[平成21年度 75.6%]

※目標を継続。第3章 目標2
取組2に記載（27ページ）

施策

【WEBページによる情報の提供】

「消費生活情報サイト（仮称）」を新設し、消費者が求める情報を検索しやすいように工夫するとともに、学習機能を備えたコンテンツの充実を図ります。

目標

「消費生活情報サイト（仮称）」の企画・制作（新規）

※目標を追加。第3章 目標2
取組2に記載（27ページ）

関係部局

県民生活部

第5章

消費者行政の総合的・効果的推進

推進計画において、3つの目標を柱に構成する92の施策は、庁内各部局の広範にわたっています。これらの施策を計画的に推進し、実効性を高めるためには、関係部局との連携を強化していくことが必要です。また、消費者問題が複雑・多様化している中で、施策の所管部局を超えた対応も考えられることから、新たな推進体制を整備します。

さらに、消費者被害の救済や未然防止対策などは、住民に身近な市町村の果たす役割が大きいことから、県は市町村との連携を密にし、一体となって取り組む体制を整備します。

一方、国の消費者行政を一元的に推進する消費者庁においては、地方との連携の強化に向けた取組を進めており、本県としても積極的に対応していくとともに、他の都道府県や国の出先機関、消費者団体等とも情報交換を行い、消費者行政を効果的に推進します。

1 県の推進体制の整備

- 「愛知県消費者行政推進会議（仮称）」を新たに設置し、計画に位置づけられている事業を所管する関係課室と連携を図り、消費者行政に関する施策を総合的、計画的に推進します。

2 市町村との連携

- 「愛知県消費者行政連絡協議会」（仮称）を新たに設置し、情報の共有に努めるとともに、適切な役割分担のもとで緊密な連携を図り、相談窓口の開設・拡充等を促進します。

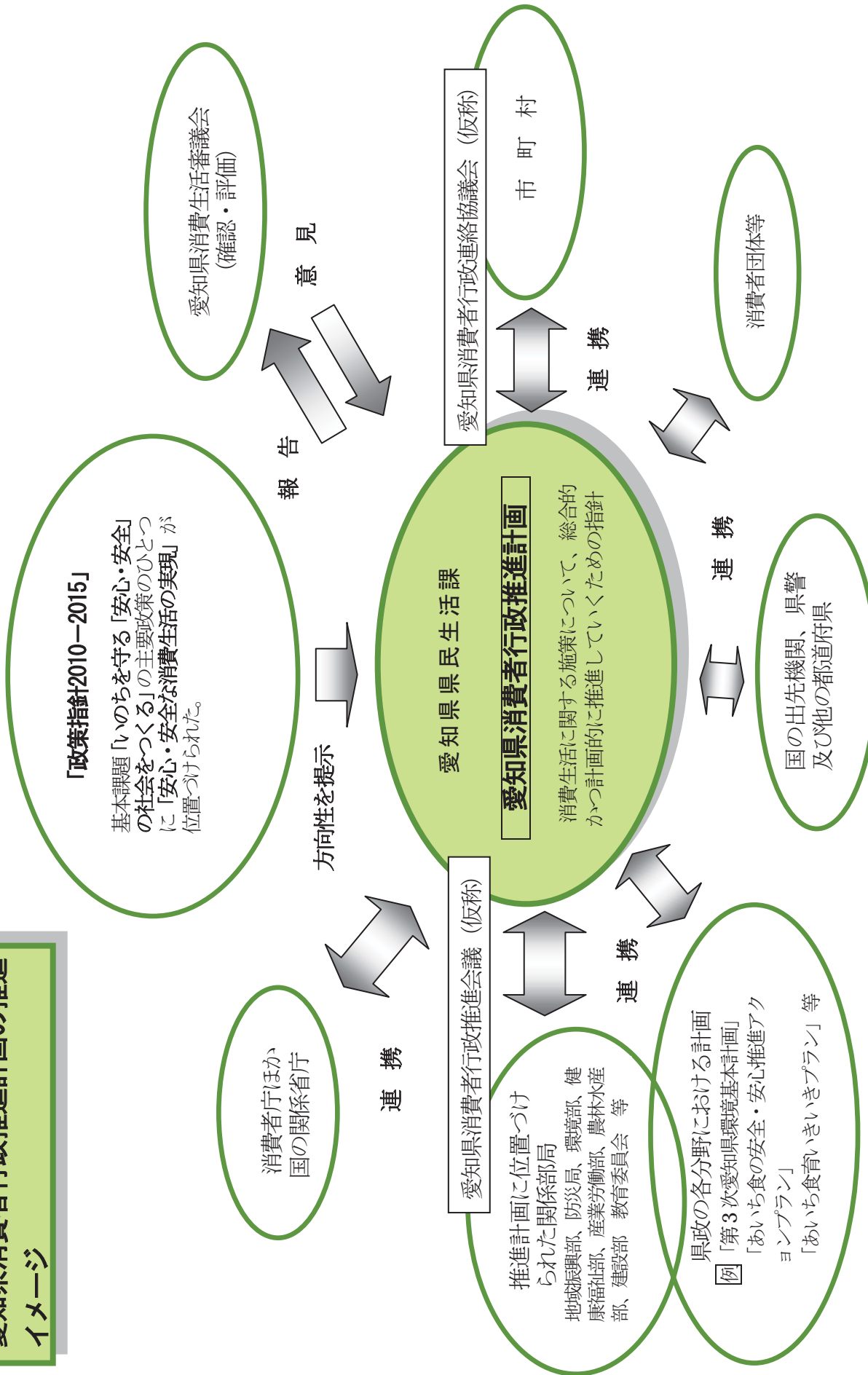
3 国・他の都道府県との連携

- 国は、消費者を主役とする社会の実現に向けて、消費者庁の設置とともに、新たな施策の展開に取り組んでいます。その中で、地方消費者行政の充実・強化は重要な課題と位置づけられています。本県の消費者行政の推進にあたっては、消費者庁を始めとする関係省庁と連携し、効果的な施策を展開していきます。
- 消費者安全法の施行に伴い、「消費者事故等連絡会議」を設置し、消費者事故等を消費者庁へ通知し、また、「消費者被害対策チーム」を設置して、消費者庁から委任のあった事業所への立入調査等を実施し、消費者被害の発生又は拡大の防止に努めます。
- 個別の施策の実施にあたって、情報の収集や広域的な対応が求められるものについては、関係する国の機関、他の都道府県と連携し、効率的・効果的に推進します。

4 消費者団体等との連携

- 消費者の利益や権利を守り、向上させることなどを目的として活動する消費者団体は、本県の消費者行政の推進に大きな役割を担っています。県は、消費者団体を育成するとともに、これらの団体と連携を図り、消費者行政を効果的、効率的に推進します。

愛知県消費者行政推進計画の推進イメージ



特定商取引法執行関係機関情報交換会議
愛知県消費者被害未然防止対策連絡会議

