

あいち消費者安心プラン2024

—第三次愛知県消費者行政推進計画—

「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」を目指して



2020年3月



はじめに

私たち「消費者」を取り巻く社会経済環境は、大きな変化を続けています。スマートフォンの急速な普及に伴うインターネット社会の進展は、国境を越えて、いつでもどこでも商品やサービスを購入・利用できる、便利で豊かな消費生活を実現させました。

一方で、「電子商取引」に関する消費生活相談件数も高水準にあり、個人間の電子商取引に伴う消費者同士のトラブルなど、新たな消費者トラブルも増加しています。また、高齢化の進行を背景にして、高齢者の消費者被害が深刻となっているほか、2022年度からの成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害の増加も懸念されています。

さらに近年では、2015年の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けて、人や社会、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の普及により、私たち一人一人の消費行動が、持続可能な社会の形成に貢献することにも期待が高まっています。

こうした中、本県では、県民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するため、2010年から「愛知県消費者行政推進計画」を策定し、庁内各局が連携して、消費者行政に取り組んでいます。

2019年度までの第二次計画「あいち消費者安心プラン2019」では、地域における中核的相談機関となる「愛知県消費生活総合センター」を設置するとともに、市町村消費生活センターの設立を促進し、市町村のセンター設置が8市から50市町村へと増加するなど、「県と市町村との連携による消費生活相談体制の構築」が大きく進みました。

このたび策定した「あいち消費者安心プラン2024」（第三次愛知県消費者行政推進計画）では、これまでの成果を踏まえながら、消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」、「高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの拡大」、「成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実」、「エシカル消費の普及促進」など、19の取組、150の施策を実施していくこととしています。

本計画に基づき、「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」を目指して、消費者行政を一層積極的に推進してまいりますので、県民の皆様の御理解と御協力をよろしくお願い申し上げます。

2020年3月



愛知県知事
大村秀孝

目 次

第1章 計画の基本的な考え方

1	基本理念	1
2	計画の位置付け	1
3	計画期間	1

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

1	消費者行政の現状	2
2	消費生活相談に関する状況	7
3	県民の消費生活に関する意識	13
4	消費者を取り巻く環境の変化と課題	18

第3章 施策の方向性

1	計画の体系	23
2	取組と具体的な施策	25
	目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化	25
	目標2 主体性のある消費者の育成	35
	目標3 消費生活の安全・安心の確保	51

第4章 推進体制と進行管理

1	推進体制	56
2	消費者団体、事業者団体等との連携・協働	56
3	進行管理	56
4	諸情勢の変化に伴う計画の見直し	56
5	県民への情報提供	56
	(別表) 数値目標等	57

具体的施策一覧

目標1	消費者被害の救済・未然防止の強化	58
目標2	主体性のある消費者の育成	66
目標3	消費生活の安全・安心の確保	80

第1章 計画の基本的な考え方

1 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て施策を推進することが求められ、事業者はこれに協力するとともに、消費者の視点に立って、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ています。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、それぞれが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」を目指します。

2 計画の位置付け

「あいち消費者安心プラン 2024（第三次愛知県消費者行政推進計画）」は、県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第3条^(※1)及び消費者基本法第4条^(※2)の規定に基づき、県における消費生活に関する施策を、総合的かつ計画的に推進していくための計画とします。

また、消費者教育の推進に関する法律第10条^(※3)に基づく「愛知県消費者教育推進計画」の内容を含むものとします。

この計画にある各種消費者関係施策の展開については、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総合的かつ計画的に施策を推進します。

※1 県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第3条

県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

※2 消費者基本法第4条

地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者施策を推進する責務を有する。

※3 消費者教育の推進に関する法律第10条

都道府県は、（政府が定めた）基本方針を踏まえ、その都道府県内の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。

3 計画期間

2020年度から2024年度までの5年間とします。

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費者行政の現状

(1) 国の消費者行政の動き

ア 最近の消費者施策の動向

国では、長期的な展望を視野に入れつつ、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を推進していくため、消費者基本法第9条に基づいて「消費者基本計画」を策定し、状況変化等に対応した施策の検証及び見直しを行いながら、消費者政策を推進しています。

近年では、2015年9月に国連で「持続可能な開発目標（SDGs）^{（※1）}」が採択されたことを受け、SDGsの理念である「誰一人取り残さない」持続可能な社会の実現に向けて、高齢者の消費者被害の防止、「エシカル消費（倫理的消費）^{（※2）}」の普及・促進などに取り組んでいます。また、2022年4月からの成年年齢引下げに向けて、2018年2月に消費者庁を含む関係4省庁合同で「若年者への消費者教育の推進に係るアクションプログラム」を策定し、若年者への消費者教育推進の取組を進めています。さらに、各種の消費者関連法の制定・改正を行うなど、社会状況の変化を踏まえた施策を推進しています。

現行の「第3期消費者基本計画」の計画期間は2019年度までとなっており、2019年1月に公表された「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書の提言を踏まえて策定された「第4期消費者基本計画」が、2020年度からスタートします。

※1 持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals（エス・ディー・ジーズ））

2015年9月の国連サミットで採択された「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のための、2030年までを期限とする17の国際目標。目標12に「つくる責任つかう責任」として、「持続可能な生産消費形態を確保する」ことが掲げられている。

※2 エシカル消費（倫理的消費）

人や社会、環境に配慮した消費行動のことを「エシカル消費（倫理的消費）」と呼び、フェアトレード商品やエコ商品、リサイクル製品、被災地産品などの購入を積極的に行うことを指す。

（消費者関連法令の整備状況）

・ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）の一部改正

都道府県知事に措置命令権限を付与、事業者の表示管理体制を強化（平成26（2014）年12月施行）

課徴金制度の導入（平成28（2016）年4月施行）

・ 食品表示法の制定（平成27（2015）年4月施行）

食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品の表示に関する規定を一元化

・ 消費者安全法の一部改正

地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会の設置等）、消費生活相

- 談員の職を法律に位置付け、消費生活相談員の資格試験制度を法定化（平成 28（2016）年 4 月施行）
- 指定消費生活相談員の指定（平成 31（2019）年 4 月施行）
- ・電気通信事業法の一部改正（平成 28（2016）年 5 月施行）
書面交付義務や勧誘継続行為の禁止、初期契約解除制度の導入等
- ・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の制定（平成 28（2016）年 10 月施行）
「特定適格消費者団体」による集団的消費者被害回復訴訟制度の創設
- ・資金決済に関する法律の一部改正（平成 29（2017）年 4 月施行）
仮想通貨交換業の登録制の導入等
- ・消費者契約法の一部改正
契約の取消事由の追加（過量契約）、無効となる不当な契約条項の追加等（平成 29（2017）年 6 月施行）
契約の取消事由の追加（不安をあおる告知等）、無効となる不当な契約条項の追加等（令和元（2019）年 6 月施行）
- ・特定商取引に関する法律（特定商取引法）の一部改正（平成 29（2017）年 12 月施行）
訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売における規制対象の拡大、業務禁止命令制度の創設等

イ 地方消費者行政の充実・強化に向けた支援

国は、地方消費者行政の一層の充実を図るため、2009 年度から 2011 年度までの 3 年間で地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」として「地方消費者行政活性化交付金」を創設し、財政支援を行ってきました。都道府県は、国の交付金により地方消費者行政活性化基金を造成し、都道府県や市町村の消費者行政の充実・強化に向けた事業に活用してきました。

その後、国は、当該基金の活用期間の延長を行い、2015 年度からは、財政支援の枠組を基金から単年度ごとの「地方消費者行政推進交付金」に変更し、地方消費者行政の充実・強化に向けた支援を続けてきました。

さらに、2018 年度、「推進事業」（補助率：定額）と「強化事業」（補助率：1/2（2019 年度から 1/2 または 1/3））からなる「地方消費者行政強化交付金」に変更しました。

「推進事業」により、それまでの消費生活相談体制の維持・充実の取組を引き続き支援するとともに、「強化事業」により、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため積極的に取り組む都道府県や市町村に対して支援することとしています。

この間、国では、「地方消費者行政強化作戦」を策定・公表（2014 年 1 月、2015 年 3 月改定）し、「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備」することを目的に、「当面の政策目標」として、消費生活センター設立促進（人口 5 万人以上の全市町及び人口 5 万人未満の市町村の 50% 以上）等を掲げ、地方の取組への財政的支援を行っています。なお、次期強化作戦となる「地方消費者行政強化作戦 2020」が、2020 年度から開始されます。

(2) 愛知県における消費者行政の現状

ア 「第二次愛知県消費者行政推進計画（あいち消費者安心プラン 2019）」の推進

県では、消費者を取り巻く状況変化や国の動きに対応するため、2010年3月に初めての消費者行政分野における総合計画となる「愛知県消費者行政推進計画」（計画期間：2010年度から5年間）を策定し、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進してきました（2012年12月一部改定）。

2015年3月には、その後の社会情勢の変化や新たな課題に的確に対応するため、「第二次愛知県消費者行政推進計画（あいち消費者安心プラン 2019）」（以下、「第二次計画」という。）を策定しました。

第二次計画は、「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、県が取り組む施策の柱となる三つの目標（「消費者被害の救済・未然防止の強化」、「主体性のある消費者の育成」、「消費生活の安全・安心の確保」）を定め、その目標に沿って16の取組を体系化し、関係局、市町村等と連携を図りながら110の施策を実施しています。

また、第二次計画は、2012年8月に制定された消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）に基づく「愛知県消費者教育推進計画」を含んでいます。

イ 第二次計画の成果と課題

計画の進捗状況は、毎年度、愛知県消費生活審議会に報告しており、「概ね順調に進捗している」との評価を受けています。

特に、第二次計画の特徴の一つである「県と市町村の連携による消費生活相談体制の構築」においては、2015年度に、地域における中核的相談機関（センター・オブ・センタース）となる「愛知県消費生活総合センター」を設置するとともに、市町村の消費生活センターの設立が大きく進みました（人口5万人以上の市町で100%、5万人未満の市町村で80%が設置（2019年度））。

また、「様々な場における体系的な消費者教育の推進」及び「身近な商品・サービスの安全・安心の確保」についても着実に進捗しています。

一方、「高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくり」においても、消費者被害防止に取り組む高齢者等の見守りネットワークの設置が進むなど、成果が出始めつつある取組もあります。

今後の本県の消費者行政を一層進めていくに当たっては、これまでの取組を継承・発展させていくとともに、継続して取り組むべき課題や新たな課題への対応を、着実に進めていく必要があります。

【第二次計画の主な取組状況】

（目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化）

○県と市町村の連携による消費生活相談体制の構築

「消費者問題解決力の高い地域の実現」に向けて、県と市町村が消費生活相談体制を強化し、適切な役割分担の下で、地域全体で消費者問題解決力を高めていく体制を構築した。

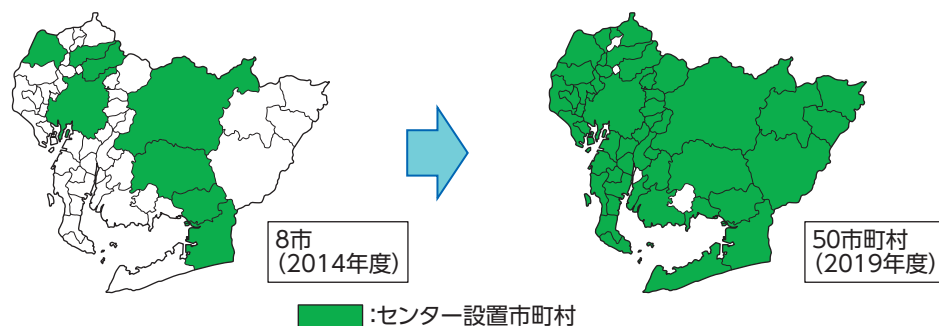
《愛知県消費生活総合センターの設置》

- ・愛知県消費生活総合センターを設置し（2015年度）、高度な相談対応力を備え、市町村支援機能も併せ持つ「地域における中核的相談機関」（センター・オブ・センターズ）として機能強化。
- ・県の相談機能の高度化（情報通信等の「専門分野チーム」の新設、愛知県弁護士会との連携体制の構築等）。
- ・市町村支援機能の強化（消費生活相談員人材バンクの創設、市町村とのホットライン開設、巡回指導、OJT研修等）。

《市町村における消費生活センターの設立促進》

- ・市町村の消費生活センター設立を支援し、センター設置市町村が大幅に増加。国の地方消費者行政強化作戦の「当面の政策目標」（センター設置率）を達成。

<市町村消費生活センター設置数及び設置率の推移>



人口	国の「当面の政策目標」	2013年度		2019年度	
		全国の市町村	本県の市町村	本県の市町村	目標達成
5万人以上の市町	100%	80.9%	23.5%(8/34)	100%(34/34)	目標達成
5万人未満の市町村	50%以上	28.9%	0.0%(0/20)	80%(16/20)	

○高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくり

高齢者等の消費者被害の増加、深刻化に対応するため、県の「消費者安全確保地域協議会」を設置するとともに、市町村における同協議会の設置を促進した。

- ・2016年10月に、県において「消費者安全確保地域協議会（愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議）」を設置
- ・市町村の「消費者安全確保地域協議会」は、2020年2月末現在、12市^(※)が設置（人口カバー率59.1%） ※名古屋市、豊橋市、一宮市、瀬戸市、豊川市、豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、江南市、高浜市、田原市

(目標2 主体性のある消費者の育成〔消費者教育推進計画〕)

○様々な場における体系的な消費者教育の推進

「自ら考え自ら行動する自立した消費者」の育成に加え、消費者市民社会^(※)の実現に向けて、「より良い社会の発展に積極的に関与する消費者」を育成するため、幼児期から高齢者までそれぞれのライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進した。

- ・「消費者教育研究校」の指定・支援
- ・「若年消費者教育研究会」の開催
- ・教員向け消費者教育情報提供紙「あいち消費者教育レポート」の発行
- ・「消費者教育推進フォーラム」の開催
- ・教員の指導力向上・地域人材の育成等、消費者教育の担い手の育成
- ・消費者教育出前講座の実施、消費者教育教材の貸出
- ・ウェブサイト「あいち暮らしWEB」、SNS（フェイスブック、ツイッター）、メールマガジンを活用した情報発信の充実

※ 消費者市民社会

消費者一人一人が、自らの消費行動が社会、経済、環境に及ぼす影響を理解し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

(目標3 消費生活の安全・安心の確保)

○身近な商品・サービスの安全・安心の確保

食に関する総合的な安全対策を推進し、食の安全・安心の確保を図ったほか、各種法令に基づく立入検査等による商品・サービスの安全確保、消費者事故等の未然防止対策等を推進した。

- ・生産から消費までの一貫した食の安全対策の推進
- ・HACCP^(※1)やGAP手法^(※2)の導入推進
- ・食品衛生監視指導計画に基づく効率的な監視指導
- ・表示に係る関係機関との協力体制の強化
- ・電気用品販売店に対する立入検査・指導
- ・消費生活用製品の安全確保
- ・消費者事故情報の収集・報告と消費者への速やかな情報提供

※1 HACCP(ハサップ)

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

※2 GAP(ギャップ)手法

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)