

第3章 施策の方向性

1 計画の体系

計画の基本理念「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」に向けて、第2章に掲げた消費生活をめぐる現状と課題を踏まえ、「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」を三つの柱として、施策を展開していきます。

目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化

～消費者問題解決力の高い地域づくりを目指して～

増加する高齢者の消費者被害や、社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題にも的確に対応していくため、地域全体で消費者問題解決力を強化していくことが重要です。

そのため、第二次計画期間中に構築した、県と市町村の連携による消費生活相談体制の維持・充実を図るとともに、高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくりを拡充するなど、「消費者問題解決力の高い地域づくり」を今後も進めます。

また、悪質事業者に対する徹底した指導・迅速な処分等を行うとともに、法執行を含めた事業者指導を強化し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

目標2 主体性のある消費者の育成

～消費者の自立支援と持続可能な社会の実現を目指して～

消費者自身が消費生活に関する必要な知識の習得、情報の収集を行い、自主的かつ合理的な選択を行うことができるよう、主体性のある消費者の育成に積極的に取り組みます。また、国連の「持続可能な開発目標（SDGs）」の理念を踏まえ、「人や社会、環境に配慮した消費行動」である「エシカル消費（倫理的消費）」の概念を広く県民に普及啓発し、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進します。さらに、2022年4月からの成年年齢引下げへの対応を講じます。

そのため、県は、様々な関係者・団体と連携を図りながら、総合的、体系的に消費者教育を推進します。

目標3 消費生活の安全・安心の確保

～安心して商品・サービスを選択できる暮らしの実現を目指して～

商品・サービスによる危害を防止するとともに、規格・計量・表示の適正化を図り、消費者の安全・安心の確保と適正な選択ができる環境を整備します。

特に、消費者の生命や健康に直接影響する食の安全・安心の確保については、今後とも、県の関係局が連携して食の安全管理体制を推進します。

また、県民の生活にとって欠かすことのできない生活必需品等が安定して供給されるよう価格や需給動向の把握を行い、著しい価格高騰や供給不足に際しては必要な調査を行うとともに、県の関係局と連携して所要の対策を講じます。

～ あいち消費者安心プラン2024 施策体系図 ～

基本理念

目 標

取 組

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

- ① 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化
 - (1) 愛知県消費生活総合センターの機能強化
(地域における中核的相談機関)
 - (2) 市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援
- ② 高度情報化・国際化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進
- ③ 増加する外国人県民等への対応など相談体制の充実・強化
- ④ 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
- ⑤ 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分
- ⑥ 被害防止に向けた事業者指導の強化及び関係機関との連携
- ⑦ 被害防止に向けた事業者や事業者団体による自主的な取組の支援

目標 2

主体性のある消費者の育成

消費者教育推進計画

- ① 様々な場における消費者教育の推進
 - (1) 学校教育における消費者教育の推進
 - (2) 地域社会における消費者教育の推進
- ② 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実
- ③ 消費者教育の人材(担い手)の育成・支援
 - (1) 教職員の指導力向上
 - (2) 地域人材の育成
- ④ 多様な主体との連携
- ⑤ 消費者被害防止のための啓発と情報発信
- ⑥ 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映
- ⑦ 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援
 - (1) エシカル消費の普及促進
 - (2) 消費生活に関連したその他の取組との連携推進

目標 3

消費生活の安全・安心の確保

- ① 食の安全・安心の確保
 - (1) 食に関する総合的な安全対策の推進
 - (2) 監視・指導、検査体制の充実
 - (3) 食品表示の適正化等
- ② 商品・サービスの安全確保
- ③ 消費者事故等の未然防止対策の推進
- ④ 規格・計量・表示の適正化
- ⑤ 生活関連物資の安定供給

三つの目標、19の取組のもとに150の具体的施策を実施
(具体的施策一覧はP.58以降に記載。本文中には主な施策を記載した。)

者指導の着実な実施につなげることで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

併せて、市町村の消費生活センター等への支援を一層充実・強化します。

具体的施策

《専門分野チーム・研究会における調査・研究》

広域性・専門性の高い相談に的確に対応するため、消費生活相談員で構成された「専門分野チーム」において、情報通信等の消費生活の専門分野を継続的に調査研究します。

《弁護士会との連携による解決困難事案の早期解決及び対応力の強化・向上》

解決困難な事案に対しては、愛知県弁護士会との連携を図り、法的解釈やあっせん困難事案への助言を受けることで、早期解決と相談対応力の強化・向上を図ります。

《専門家（アドバイザー）による指導・助言》

「専門分野チーム」での研究会において、消費生活相談業務を始め、消費者教育、事業者指導等の業務を的確に行うに当たり、各分野の専門家である「消費者行政アドバイザー」から、より専門性の高い分野について助言を受けます。

《消費生活相談員の研修の充実》

消費生活相談員の資質の向上を図るため、国民生活センター等専門機関が実施する研修を受講させるとともに、有識者を始め、消費者団体、事業者団体を講師とした消費生活や多重債務に係る専門的かつ実践的な研修を実施します。

《土日相談の実施》

土日に相談窓口を開設していない市町村の業務を補完するとともに、緊急時の相談に対応するため、引き続き土日相談を実施します。

《県内の消費生活相談情報の一元的集約・分析及び情報提供》

県消費生活総合センターや市町村の消費生活センター等に寄せられた相談情報について、市町村分を含め県で一元的に集約し、内容を分析することにより、消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」等の発行やウェブサイト「あいち暮らしWEB」などを通じて、県民へタイムリーで効果的な注意喚起を行い、消費者被害のさらなる未然防止・拡大防止を図ります。

また、相談状況を的確に把握し、事業者指導の着実な実施につなげます。

(2) 市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援

第二次消費者行政推進計画期間中に整備された市町村消費生活センター等が、住民に身近な相談窓口として定着するとともに、より機能強化が図られるよう支援を行う必要があります。

このため、市町村が行う相談処理の適正化・円滑化に向けた支援を行うとともに、地域における中核的相談機関となる県消費生活総合センターと市町村の消費生活センター等との効果的な連携を図り、県と市町村が一体となった消費者問題解決力の高い地域づくりを推進します。

具体的施策

《「消費生活相談員人材バンク」による相談員候補者の情報提供》

市町村における消費生活相談員の安定的な確保を図るため、消費生活センター等への就職を希望する者を「消費生活相談員人材バンク」に登録してもらい、市町村からの求めに応じて、相談員の情報を提供します。

《市町村消費生活センター等定着・機能強化のための支援》

市町村職員を対象に「消費生活相談体制の充実・強化に係る研究会」を開催し、市町村消費生活センター等の定着、一層の機能強化を図るため、他県の先導的な取組や消費生活センター等周知の方法等、市町村に参考となる情報を提供します。

《指定消費生活相談員の配置》

県消費生活総合センターに、市町村による消費生活相談への支援を行う指定消費生活相談員（消費者安全法第10条の4）を配置することにより、市町村への助言、協力、情報の提供、その他の援助を行います。

《「市町村ホットライン」等による相談処理支援》

「市町村ホットライン（県と市町村との専用回線）」により、市町村の消費生活相談員等からの問い合わせに対し、県の消費生活相談員が助言をすることで、解決困難な事案に対するバックアップなどの支援を行うとともに、市町村職員向けにも、「消費生活相談処理簡易マニュアル」を作成し、内容の充実を図るなど、市町村における相談処理の支援を行います。

《支援弁護士制度の活用による支援》

愛知県弁護士会との連携により、市町村消費生活相談員が法律的な助言を必要とする場合、地域の弁護士会の窓口で電話での助言を求める体制を運用し、市町村における相談処理の支援を行います。

《巡回指導、実践研修（OJT）による市町村相談員に対する直接支援》

市町村への巡回指導や県消費生活総合センターにおける実践研修（OJT）の実施により、市町村の相談体制への支援を行うとともに、市町村消費生活相談員の実務能力向上の支援を行います。

《市町村消費生活相談員等研修の充実・強化》

市町村消費生活相談員の資質の向上を支援するため、有識者を始め、消費者団体、事業者団体の講師による専門的かつ実践的な研修を実施するほか、県の「専門分野チーム」の活動で得たノウハウ・知識を市町村消費生活相談員に広く共有し、市町村の相談業務に活かすことができるよう、専門分野チーム・フィードバック研修を実施することで、消費生活相談員の研修機会の確保を図ります。

併せて、市町村職員向け研修の充実を図ることによって、職員による相談業務のバックアップを始め、消費者行政推進体制を強化します。

《「消費者行政連絡協議会」による連携》

県と市町村で構成する「愛知県消費者行政連絡協議会」を開催し、情報の共有に努めるとともに緊密な連携を図り、地域全体で消費者問題の解決に取り組みます。

《「市町村消費生活センター長会議」の開催》

県と市町村が現状や課題等を共有し、それぞれの役割において消費生活相談体制の充実・強化を図ることが重要であることから、センター長の役割を始め、実務の課題について意見交換・情報共有を行う「市町村消費生活センター長会議」を開催します。

《消費生活センター等の認知度の向上》

県消費生活総合センターと市町村の消費生活センター等の認知度を高めるため、消費生活情報「あいち暮らしっく」や市町村の広報誌等により、その存在と役割を広く県民に周知するとともに、身近な消費生活センター等につながる「消費者ホットライン^{い や や}188」の普及啓発を行い、利用を促すことで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

取組2 高度情報化・国際化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進

スマートフォンの普及を始め、情報通信技術の高度化や、国境を越えたインターネットによる取引など、拡大を続ける消費者向け電子商取引（BtoC-EC）に的確に対応することが求められています。また、シェアリング・エコノミーの普及による個人間電子商取引（CtoC-EC）、革新的なフィンテック[※]の登場に伴う決済のキャッシュレス化や多様なサービスの進展など、新たな消費者問題にも適切に対応できるよう、県の消費生活相談員の専門性を高めるとともに、社会経済の変化を注視しながら、継続的に調査研究を進めます。

※ フィンテック

金融を意味するファイナンス（Finance）と技術を意味するテクノロジー（Technology）を組み合わせた造語であり、主にITを活用した革新的な金融サービス事業を指す。

具体的施策

《専門分野チーム・研究会における調査・研究（再掲）》

広域性・専門性の高い相談に的確に対応するため、消費生活相談員で構成された「専門分野チーム」において、情報通信等の消費生活の専門分野を継続的に調査研究します。

《新たな消費者問題への的確な対応》

消費者向け電子商取引等に関連する法改正や国の施策の状況、情報通信技術や情報通信機器に関する最新の情報を収集し、新たな消費者問題に的確に対応します。

取組3 増加する外国人県民等への対応など相談体制の充実・強化

「新たな外国人材の受入れ」の取組等に伴う、外国人県民等の増加による消費者被害に適切に対応できる相談体制の充実を図ります。

また、情報通信技術の進展を始め、社会経済情勢の変化を的確に踏まえ、障害のある人など、相談をすることに何らかの困難を抱えている人や若年者にも配慮し、相談のしやすい体制のあり方について、継続的に調査研究を進めます。

具体的施策

《多言語による相談体制の構築（「あいち多文化共生センター」との連携）》

「あいち多文化共生センター」（（公財）愛知県国際交流協会が設置・運営）と連携して、外国語を母国語とする、通訳等が必要な外国人向けの消費生活専門相談に多言語で対応できるような相談体制を構築します。

《相談者の特性に配慮した相談対応等の調査・研究》

電話を使う機会が少ない傾向にある若年者や電話相談が困難な相談者に配慮し、インターネットによるSNS、チャット形式の相談など相談者の特性に合わせた効果的な相談対応等を、国の動向等を踏まえながら調査・研究します。

取組4 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

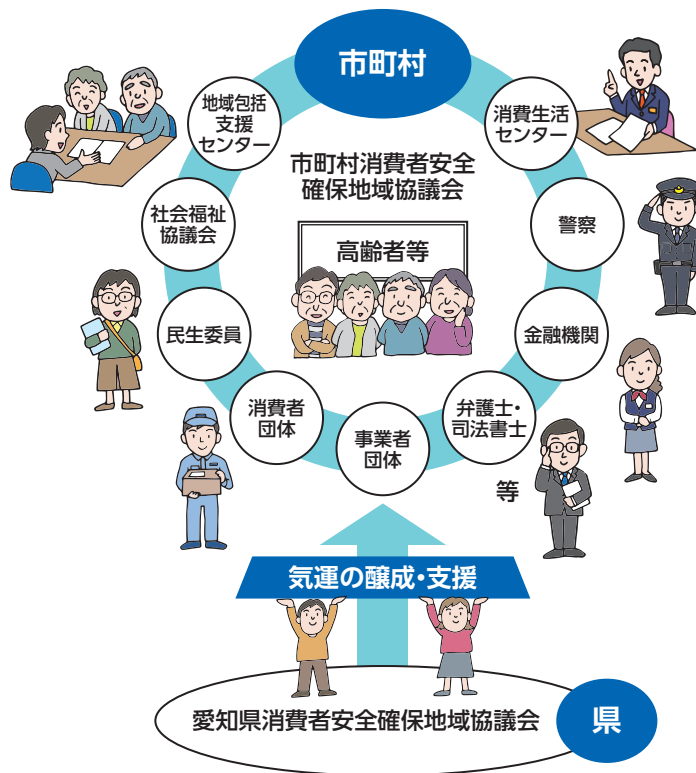
高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者の消費者被害の背景には、生活の困窮や社会的孤立、認知力の低下などが潜んでいることも多くあります。

中でも近年、高齢化の進行に伴い、高齢者の消費者被害が増加していますが、高齢者は日中に在宅することが多く、悪質な訪問販売や電話勧誘販売等による消費者被害に遭いやすい状況にあり、被害に遭っていることを認識していない、自分が悪いと思って相談しない、一人暮らしで相談する人がいないなど、被害が表面化しにくい傾向にあります。

このため、本県では、高齢者等を消費者被害から守るため、身近で気軽に相談できる地域の相談窓口を整備するとともに、消費者安全法（2014（平成26）年6月改正）で規定された「消費者安全確保地域協議会」の仕組みを活用し、地域社会全体で高齢者等を見守るためのネットワークづくりを進めてきました。

「消費者安全確保地域協議会」は、これまで、12市において設置（2020年2月末現在）されていますが、より多くの高齢者等が見守られる体制を構築するため、市町村における協議会の設置を促進するとともに、実効性のある見守りが実施されるよう支援を行います。

＜高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク＞ （消費者安全確保地域協議会）



具体的施策

《「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催》

警察、医療機関、福祉関係者、消費者団体等で組織する「愛知県消費者安全確保地域協議会」を開催し、高齢者等を消費者被害から守る取組を行うための情報交換・協議を行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進など、地域の見守りネットワークの活動の拡大を図ります。

《市町村の見守りネットワーク構築の促進、支援》

高齢者等が地域で安心して暮らせるよう、市町村の福祉部門等において推進する「高齢者等見守りネットワーク」の構築及び体制の充実強化に向けた取組と連携し、市町村における「消費者安全確保地域協議会」の設置を働きかけ、高齢者等の消費者被害の救済・未然防止に向けた地域の見守り活動の拡大を図るとともに、実効性のある見守りが実施されるよう、会議や研修を通して情報提供等の支援を行います。

取組5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分

法律や条例に反した不当な取引行為による消費者被害を防止するため、消費生活相談の内容を把握して、行政処分が必要と認められる場合には、事業者の実態を解明するため、綿密な調査を行い、厳正な処分を実施します。また、処分逃れを企図する極めて悪質な事業者の実態を解明するため、調査力の向上を図るとともに、広域的な事案については、国の関係機関と連携して調査を行います。

不適正な広告表示等についても、国の関係機関や近隣県等と連携をとりながら適正に対処していきます。

具体的施策

《綿密な調査と厳正な処分》

消費生活相談において、詳細な内容を把握するとともに、不当な取引行為を行う事業者の実態を明らかにするため、適正に消費者聴取を行い、消費者の証言や物証を入手します。

また、必要に応じて、法令に基づき、不当な取引行為を行う疑いのある事業者の事業所への立入調査を行うとともに、必要な報告を求めます。

さらに、処分の根拠となる法の解釈等を弁護士等の専門家や国とも相談しながら、厳正な処分を実施します。

《調査力の向上》

法律や条例に基づく立入調査を忌避する目的で事業所を隠匿・偽装するなどの、極めて悪質な事業者に対応するため、様々な事例の研究・分析によるノウハウの蓄積や情報収集力の強化など、調査力の向上を図ります。

《国及び近隣県等と連携した調査・処分》

愛知、静岡、岐阜、三重の東海4県で、会議を定期的で開催し、悪質事業者に関する情報交換等を行うなど、緊密な連携を図るとともに、中部経済産業局とも連携し、同局及び近隣県と合同して調査を行った上、同時の行政処分を実施します。

また、被害情報に類似性がある他の都道府県とも必要に応じて連携し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害する、不適正な広告表示等については、国、近隣県等の関係機関と連携をとりながら適正に調査を行い、措置命令等により、消費者の利益保護を図ります。

取組6 被害防止に向けた事業者指導の強化及び関係機関との連携

不当な取引行為については、新たな被害の発生を防止するため、相談内容の分析を適時に行い、被害の発生が認められた場合には初期の段階で指導を行います。

ハガキや封書等による不当請求や架空請求など短期間に多数の被害が生じるおそれのある場合には、速やかに当該事業者名を公表し、消費者に注意喚起を行うとともに、詐欺的な利殖勧誘など犯罪被害が疑われる場合や、健康被害のおそれがある場合には、警察及び監督官庁に情報提供を行い、迅速な取締り、的確な指導につなげます。

表示に係る法令は、景品表示法を始め、食品表示法、医薬品医療機器等法など複数存在するため、関係法令を所管する国の機関や本県の所管局とも連携しながら、迅速かつ適正な指導を行います。また、ネットショッピング、通信販売の拡大に伴い、不適正な広告表示が、広く全国に影響を及ぼすおそれがあることから、他の都道府県とも協力関係を一層強め、綿密な情報交換や合同での指導など、連携して取り組みます。このほか、店舗における表示等を調査し、当該事業者への啓発を行います。

また、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、事業者の不当な取引行為の「差止請求」を行うことができる「適格消費者団体」（消費者契約法第13条第1項）については、期待される役割を充分果たすことができるよう、県から同団体への情報提供に努めるとともに、差止請求制度について県民に周知するなど、連携・支援をさらに深めていきます。さらに、「適格消費者団体」が消費者の財産的被害の集団的な回復のための訴訟を提起できる「特定適格消費者団体」（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第65条第1項）として内閣総理大臣の認定を受けることができるよう、支援を行っていきます。

具体的施策

《不当な取引行為に係る事業者指導の実施》

不当な取引行為を行っている疑いがある事業者について、速やかに情報提供を行うとともに、事業者に対し業務の改善を指導することで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

《取締・指導監督機関等との連携》

詐欺的な商法や美容医療、医薬品、化粧品等のうち問題となる商法・健康被害等に関する相談を端緒として、警察及び各監督官庁等に対し、定期・随時に情報提供を行い、迅速かつ的確な事業者の取締り・指導監督等の取組につなげます。

なお、情報の提供に当たっては、個人情報保護に配慮します。

庁内連携については、「愛知県消費者行政推進会議」を、他機関連携については、個別分野の会議体等を活用し、情報交換を行います。

《商品等の表示に係る店頭調査・啓発の実施》

県内の店舗を訪問して、景品表示法に違反する行為の有無等を、店頭の表示などから調査した上、当該事業者への啓発を行います。

《食品等の表示に係る関係機関との協力体制の推進》

景品表示法、食品表示法、医薬品医療機器等法などの表示関係法規を所管する国の機関や県の所管局と連携を図り、情報共有や合同調査を実施し、不適正な表示を行う事業者への指導を行います。

《広告表示適正化のための近隣県等との連携》

愛知、静岡、岐阜、三重の東海4県で、会議を定期的に行い、事例検討や情報交換を行い、必要に応じて合同での監視・指導を実施します。

また、東京都を始めとする「5都県広告表示等適正化推進協議会」など、他の地域の広域連携組織とも連携して、広域事業者に対応していきます。

《適格消費者団体との連携・支援》

事業者の不当な取引行為の差止請求を行うことができる「適格消費者団体」への情報提供に努めるとともに、差止請求制度について県民に周知するなど、同団体への連携・支援をさらに深めていきます。

また、同団体が、消費者の財産的被害の集団的な回復のための訴訟を提起できる「特定適格消費者団体」として内閣総理大臣の認定を受けることができるよう、支援を行っていきます。

取組7 被害防止に向けた事業者や事業者団体による自主的な取組の支援

消費者被害の未然防止及び消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保のためには、不適正な事業者に対する監視・指導の強化だけではなく、事業者のコンプライアンス意識の向上や、消費者の視点に立った自主的な取組を支援していくことも重要です。

そのため、事業者団体の勉強会や、自主的に事業者が来庁する機会を捉えて、法律や条例等の周知を図るとともに、事業者からの個別の相談等には、適切な助言、対応を行います。

具体的施策

《自主来庁事業者に対する情報提供》

自らの取引行為に関して、法令上の問題点を把握し改善を行うことを目的として来庁した事業者に対し、相談情報を提供し、法令遵守について指導を行います。

さらに、来庁した信用供与事業者、コンサルタント業務受託事業者に対しても、加盟店等の相談情報を提供し、指導、監督を依頼します。

《景品表示法の趣旨、内容の周知》

事業者から寄せられる表示についての相談に対し、景品表示法の趣旨、内容、留意点などを丁寧に説明し、適切な表示が行われるよう助言します。

さらに、景品表示法や国の作成するガイドライン、Q&A等について周知を図るとともに、勉強会の開催を希望する事業者、事業者団体に対しては、資料の提供や講師の派遣を行います。