

「あいち消費者安心プラン 2024」～2020 年度実施状況（概要）～

目標 1 消費者被害の救済・未然防止の強化

- 県と市町村が適切な役割分担の下で連携を強化し、地域全体で消費者問題解決力の強化を推進する。
- 高齢者等を消費者被害から守るため、地域社会全体で高齢者等を見守るためのネットワークの拡大を図る。
- 不当な取引行為を行う事業者に対する指導を強化し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

【2020 年度の実績】

- ◆ 県消費生活総合センターの機能強化
 - ・ 3つの専門分野チーム（「特商法」、「情報通信」、「消費者教育」）において研究会を実施（計 11 回）
 - ・ 消費者行政アドバイザーによる指導・助言（弁護士、建築士など計 11 名に委嘱）
 - ・ 市町村に寄せられた情報も含め、県が一元的に集約・分析し、消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」として情報提供
- ◆ 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
 - ・ 人材バンクの運営（登録者 96 名、市町村への情報提供 8 回）
 - ・ 指定消費生活相談員の配置（16 名）
 - ・ 市町村ホットライン（355 回）、巡回指導（14 自治体 14 回）、OJTの実施（6 自治体 12 回）
 - ・ 全体研修会において専門分野チームフィードバック研修を実施（3 月）
- ◆ 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
 - ・ 毎月第 4 月曜日に「あいち多文化共生センター」と連携した外国人向け消費生活相談を実施
- ◆ 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
 - ・ 市町村に対して各種会議での呼びかけ及び個別の働きかけの結果、3 市（累計 15 市）が協議会を設置（累計人口カバー率 65%）
- ◆ 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等
 - ・ 悪質事業者に対する厳正な法執行（4 件）
 - ・ 不当な取引行為に係る事業者指導の実施（10 件）、条例に基づく事業者名の公表（2 件）

【2021 年度の主な取組予定】

- ・ 市町村消費生活相談員の実践的な知識や技能の習得を支援するため、キャリアアップ研修及び市町村巡回指導、OJT等を実施
- ・ 市町村の高齢者等見守りネットワークの構築を支援するため、全国の先進的な事例等を掲載したハンドブックを作成

目標 2 主体性のある消費者の育成

- 成年年齢引下げを踏まえ、学校等における実践的な消費者教育を効果的に推進する。
- 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、その情報を分析した上で、県民へ広く情報を提供する。
- 国連のSDGsの達成に向け、エシカル消費^(※)の理念を広く県民に普及啓発する。

※ エシカル消費：人や社会、環境に配慮した消費行動（例：フェアトレード商品やエコ商品などの購入を積極的に行うこと）

【2020年度の取組実績】

- ◆ 学校現場における消費者教育の推進、成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実
 - ・「消費者教育研究校」を4校指定（県立足助高等学校、県立半田商業高等学校、県立名古屋南高等学校、県立名古屋特別支援学校）、「若年消費者教育研究会」を開催（9月2日）
 - ・消費者教育コーディネーター1名を配置し、教育現場と外部講師との調整、指導案の作成等を実施（実践的授業に83回派遣）
 - ・「社会への扉」を活用した実践的授業の実施
（県立高等学校98%、県立特別支援学校93.5%、私立高等学校等92.2%）
- ◆ 地域社会における消費者教育の推進
 - ・消費者教育オンライン講座の開講（全7本）
 - ・社会教育施設等に消費生活相談員等を派遣（4回）
- ◆ 教職員の指導力向上
 - ・「あいち消費者教育レポート」を発行（1月）
- ◆ 多様な主体との連携
 - ・「消費者教育担い手（団体等）リスト」への登録（1件。累計78件）
- ◆ ウェブサイト、SNS等を活用した効果的な情報発信
 - ・「あいち暮らしWEB」へのアクセス件数：533,383件、SNS等のフォロワー数：359件
- ◆ エシカル消費消費ポータル^(※)の普及促進
 - ・エシカルサイトの開設（3月26日）
 - ・「あいち消費者市民講座」の実施（18回）

【2021年度の主な取組予定】

- ・若年者の消費者トラブルを未然に防止するため、成年年齢引下げを間近に控えた時期に、若年者に注意を呼びかける動画メッセージを作成・配信
- ・成年年齢引下げを踏まえた若年者の消費者教育の充実・強化を図るため、消費者教育コーディネーターによる指導案の作成及び高等学校等への外部講師の派遣
- ・エシカル消費の理念や必要性・意義について、広く県民に普及するため、「エシカルあいち宣言」の実施やエシカル消費普及啓発イベントを開催

目標3 消費生活の安全・安心の確保

- 食の安全・安心を確保するため、生産者、加工者、流通・販売者における食の安全管理体制を推進する。
- 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・指導や検査体制の一層の充実を図る。
- 消費者被害の発生・拡大を防ぐため、収集した事故情報、リコール情報、苦情処理テスト結果などの情報を速やかに県民に提供する。

【2020年度の実績】

- ◆ 食に関する総合的な安全対策の推進
 - ・「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に向けて施策を推進
 - ・「愛知県HACCP^(※1)導入施設認定制度」に基づく新規認定（9施設）
 - ※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
 - ・産地等へのGAP^(※2)指導を実施（認証取得：68件146農場）
 - ※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）
- ◆ 監視・指導、検査体制の充実
 - ・家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病の監視（県内畜産農家への立ち入り検査実施率：100%）
- ◆ 食品表示の適正化等
 - ・表示に係る関係機関との協力体制の強化（県農林水産事務所等との合同調査：31件）
- ◆ 商品・サービスの安全確保
 - ・電気用品販売店に対する立入検査・指導（愛知県内の町村における立入検査実施：14件）
 - ・消費生活用製品の安全確保（特定製品の販売事業者及び特定保守製品取引業者に対して立入検査を実施：78.9%）
- ◆ 消費者事故等の未然防止対策の推進
 - ・消費者への速やかな情報提供（ウェブサイト、SNS等による情報発信：126回）

【2021年度の実績】

- ・消費者庁から提供される消費者事故やリコール製品に関する情報等について、SNS等を活用して広く情報を発信

「あいち消費者安心プラン2024」（2020年3月策定）は、三つの目標を柱に、16の取組、150の個別施策で構成されています。

2020年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により事業の中止又は規模縮小を余儀なくされた施策があったものの、概ね計画どおり実施されているものと考えています。2021年度についても同様の事業を実施する予定です。

今後も、年度ごとに成果を把握し、消費者を取り巻く状況の変化等を見極め、必要に応じて計画の見直しを行ってまいります。