

1 施策の方向性

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、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、施策を展開する。

2 施策体系

**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～

デジタル化やグローバル化などの社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題に的確に対応し、地域全体の消費者問題解決力の強化を推進することが重要である。

県と市町村の消費生活相談体制の維持・充実を図るとともに、高齢者・障害者・外国人など、社会経済環境の変化への対応が難しい消費者を消費者被害から守るための取組を進める。

また、悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分等を行うとともに、消費生活相談の内容の分析により、迅速に事業者指導を実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

**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～

様々な関係者・団体と連携を図りながら、ライフステージに応じた消費者教育を総合的、体系的に推進することが重要である。

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む。

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、地域、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」について、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する。

**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・安心の確保と適切な選択ができる環境を整備する。

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、関係機関と連携し、食の安全管理体制を推進する。

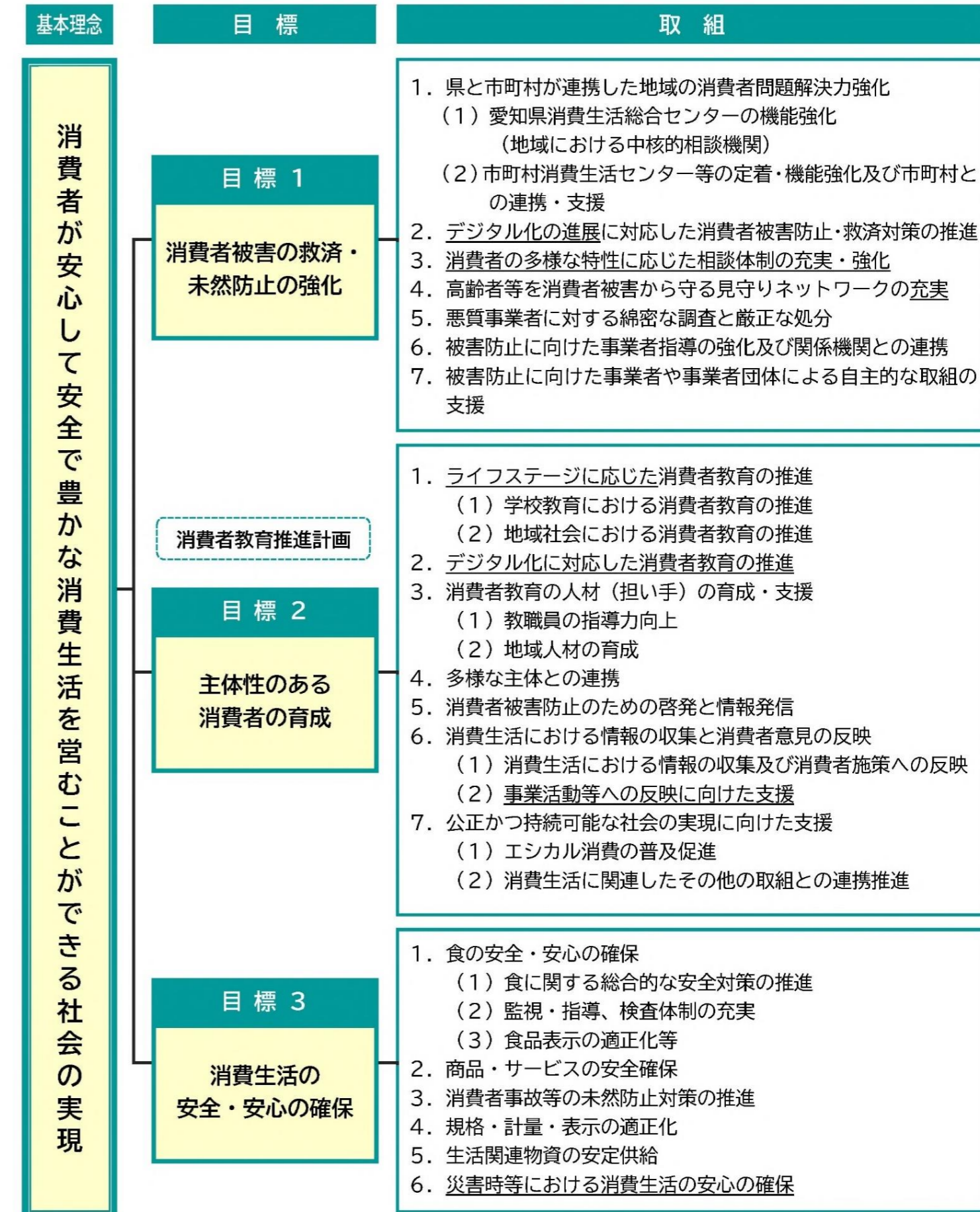
また、県民の生活にとって欠かすことができない生活必需品等が安定して供給されるよう価格や需給動向の調査を行うとともに、災害発生時等の非常時・緊急時においても消費生活の安全・安心が確保されるよう正確な情報提供を実施する。

目標 1

目標 2

目標 3

【施策体系図】



※下線は現プランから追加・変更した取組



### 3 計画の特徴

#### 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化

- デジタル化やグローバル化、高齢化等の社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題に的確に対応していくため、県内の消費生活相談体制の充実を図るとともに、県と市町村との連携を強化し、地域全体で消費者問題解決力の強化を推進する。

##### 具体的施策例

- (1) 愛知県消費生活総合センターの機能強化**
  - ◆ 専門分野チーム・研究会における調査・研究
  - ◆ 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
  - ◆ 消費生活相談員の研修の充実
- (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**
  - ◆ 市町村ホットライン、支援弁護士制度等を通じた相談処理支援
  - ◆ 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
  - ◆ 消費生活相談員の処遇改善・人材確保

#### デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進

- デジタル化の急速な進展により多様化かつ複雑化する消費者問題に適切に対応するため、県の消費生活相談員の専門性を高める。
- 国が推進する「消費生活相談のDX化」に適切に対応し、相談体制の充実・強化を図る。

##### 具体的施策例

- ◆ 新たな消費者問題への的確な対応
- ◆ 消費生活相談のDX化 **【新規】**

##### 【参考：消費生活相談のDX化】

- 国では、相談者の利便性や相談対応の質の向上、地域の機能維持、相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくりを目指して、「消費生活相談のDX化」を推進している。
- 消費生活相談のDX化では、FAQの整備による消費者トラブルの自己解決支援、相談手法のマルチチャネル化、相談業務の支援等が予定されている。

#### 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化

- 外国人や障害のある人など、相談をすることについて困難を抱えている人や電話を使う機会が少ない傾向にある若年者にも配慮し、消費生活相談のDX化も踏まえながら、多様な消費者を想定した相談体制の充実を図る。

##### 具体的施策例

- ◆ 多言語による相談体制の充実（「あいち多文化共生センター」との連携）
- ◆ 相談者の特性に配慮した相談対応等の調査・研究

#### 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実

- 高齢化の進行に伴い、周囲の人による見守りやサポートが一層重要になっていること踏まえ、第三次計画期間中に、市町村において設置が拡大した「消費者安全確保地域協議会（高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク）」について、実効性のある見守りが実施されるよう支援する。

##### 具体的施策例

- ◆ 「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催
- ◆ 市町村の「消費者安全確保地域協議会」の設置促進及び支援

#### ライフステージに応じた消費者教育の推進

- 消費者教育は、ライフステージに応じた様々な教育の場で受けられることが重要であり、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に実施する。

##### 具体的施策例

- (1) 学校教育における消費者教育の推進**
  - ◆ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進
  - ◆ 消費者教育教材の提供や消費者教育コーディネーターの配置等を通じた学校教育の支援
  - ◆ 大学等における消費者教育の支援
- (2) 地域社会における消費者教育の推進**
  - ◆ 「あいち暮らしWEB」等を通じた消費生活情報の発信
  - ◆ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実

#### デジタル化に対応した消費者教育の推進

- 既存のデジタルサービスの仕組みやリスクに加え、新たなデジタル技術を使ったサービスやそれに付随した新たな消費者トラブルについて情報収集を行い、消費者がトラブルに巻き込まれないための教育を推進する。

##### 具体的施策例

- ◆ 消費者教育教材の提供や消費者教育コーディネーターの配置等を通じた学校教育の支援
- ◆ 「あいち暮らしWEB」等を通じた消費生活情報の発信

#### 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映

- 消費者が自らの意見を適切に伝えることは、商品・サービスの改善につながるものであり、消費者市民社会の実現にとって重要であるとの認識のもと、消費者意見の適切な反映に向けた取組を推進する。

##### 具体的施策例

- ◆ カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発の実施 **【新規】**
- ◆ 事業者団体との意見交換会の実施

#### 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援

- 2030年のSDGs達成に向け、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の普及啓発を進め、県民に対してエシカル消費に繋がる具体的な行動の啓発を行う。

##### 具体的施策例

- ◆ エシカル消費普及促進イベントの開催等による普及啓発活動の推進
- ◆ グリーン購入や地産地消、障害者の支援につながる製品購入の普及・推進

#### 災害時等における消費生活の安心の確保

- 非常時や緊急時においては、冷静な行動・判断ができなくなるなど、消費者トラブルに巻き込まれる危険性があることから、適切な情報発信・注意喚起を行う。
- 災害時等においても県民に対し必要な相談体制を確保できるよう、消費生活総合センターの速やかな復旧に向けた体制を整備する。

##### 具体的施策例

- ◆ 非常時等における効果的な情報発信の実施 **【新規】**
- ◆ 消費生活相談体制の速やかな復旧 **【新規】**

### 取組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）

- 愛知県消費生活総合センターが、地域における中核的相談機関（センター・オブ・センターズ）としての役割を果たしていくため、消費生活相談員の資質向上を図り、広域性・専門性の高い相談にも対応できる体制を強化する。
- 県内の消費生活センター等の相談情報を一元的に集約・分析し、県民へのタイムリーな情報提供や、事業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・拡大防止を図る。

#### 具体的施策例

- ◆ 専門分野チーム・研究会における調査・研究
- ◆ 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
- ◆ 消費生活相談員の研修の充実

#### (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

- 住民に身近な相談窓口として定着するため、消費生活センター等の普及・啓発を行う。
- 市町村消費生活センター等における相談処理の適正化・円滑化を図るため、市町村における相談処理の支援体制の充実を図る。
- 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する。

#### 具体的施策例

- ◆ 市町村ホットライン、支援弁護士制度等を通じた相談処理支援
- ◆ 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
- ◆ 「愛知県消費者行政連絡協議会」による連携
- ◆ 消費生活相談員の処遇改善・人材確保

### 取組2 デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進

- 多様化かつ複雑化する消費者問題に適切に対応するため、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る。
- 国が推進する消費生活相談のDX化に適切に対応し、相談体制の充実・強化を図る。

#### 具体的施策例

- ◆ 専門分野チーム・研究会における調査・研究
- ◆ 新たな消費者問題への的確な対応
- ◆ 消費生活相談のDX化 **【新規】**

### 取組3 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化

- 年齢・国籍・障害の有無等の様々な特性がある消費者に対して、適切な相談体制のあり方について、継続的に研究を行う。
- 外国人や障害のある人など、相談をすることについて困難を抱えている人や電話を使う機会が少ない傾向にある若年者にも配慮し、多様な消費者を想定した相談体制の充実を図る。

#### 具体的施策例

- ◆ 多言語による相談体制の充実（「あいち多文化共生センター」との連携）
- ◆ 相談者の特性に配慮した相談対応等の調査・研究

### 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充実

- 市町村における「消費者安全確保地域協議会」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う。
- 高齢者等が被害に遭いやすい特殊詐欺の被害を防止するため、関係機関と連携し、注意喚起や啓発に取り組む。

#### 具体的施策例

- ◆ 「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催
- ◆ 市町村の「消費者安全確保地域協議会」の設置促進及び支援
- ◆ 県民、事業者等と一体となった被害防止活動の推進

### 取組5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分

- 不当な取引行為による消費者被害を防止するため、行政処分が必要と認められる場合には、綿密な調査を行い、厳正な処分を実施する。
- 不適正な広告表示等については、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する。
- 新たな消費者被害に対して的確に対応していくため、条例に定める不当な取引行為について、最新の事例や他都道府県の動向等を調査・研究する。

#### 具体的施策例

- ◆ 綿密な調査と厳正な処分
- ◆ 国及び近隣県等と連携した調査・処分
- ◆ 不当な取引行為に係る条例等のあり方についての調査・研究 **【新規】**

### 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、消費生活相談の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迅速な指導を実施する。
- 表示に係る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、迅速かつ適正な指導を行う。
- 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、連携・支援を行う。

#### 具体的施策例

- ◆ 不当な取引行為に係る事業者指導の実施
- ◆ 条例に基づく事業者名の公表
- ◆ 商品等の表示に係る店頭調査・啓発の実施
- ◆ 適格消費者団体との連携・支援

### 取組7 被害防止に向けた事業者や事業者団体による取組の支援

- 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対して、適切な助言、対応を行う。
- 「消費者志向経営（※）」について、周知・啓発を行う。

※消費者志向経営：事業者が、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営

#### 具体的施策例

- ◆ 自主来庁事業者に対する情報提供
- ◆ 景品表示法の趣旨、内容の周知
- ◆ セミナー等の開催を通じた「消費者志向経営」の周知・啓発 **【新規】**



### 取組1 ライフステージに応じた消費者教育の推進

#### (1) 学校教育における消費者教育の推進

- 成年年齢が引き下げられたことを踏まえ、若年者の消費者被害を防止するとともに、自主的かつ合理的に社会の一員として行動できる、真に自立した消費者の育成を図るため、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。

##### 具体的施策例

- ◆ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進
- ◆ 消費者教育教材の提供や消費者教育コーディネーターの配置等を通じた学校教育の支援
- ◆ 大学等における消費者教育の支援

#### (2) 地域社会における消費者教育の推進

- 地域社会（地域、家庭、職域等）における消費者教育を推進する。
- 愛知県消費生活総合センターを「消費者教育センター」として位置付け、消費者教育に関する情報の収集・発信、消費者教育教材の作成・提供、消費者教育の担い手の育成、消費者教育を行う多様な主体の連携に向けた支援などを行う。

##### 具体的施策例

- ◆ 「あいち暮らしWEB」等を通じた消費生活情報の発信
- ◆ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実

### 取組2 デジタル化に対応した消費者教育の推進 **【新規】**

- 新たなデジタルサービス等の出現とともに、それに応じた消費者トラブルの発生が懸念されることから、デジタル化の進展に伴う新たな課題に速やかに対応する。
- 既存のデジタルサービスの仕組みやリスクに加え、新たなデジタル技術を使ったサービスやそれに付随した新たな消費者トラブルについて情報収集を行う。

##### 具体的施策例

- ◆ 消費者教育教材の提供や消費者教育コーディネーターの配置等を通じた学校教育の支援
- ◆ 「あいち暮らしWEB」等を通じた消費生活情報の発信

### 取組3 消費者教育の人材（担い手）の育成・支援

#### (1) 教職員の指導力の向上

- 教職員は、消費者教育の推進役としての役割が期待されることから、消費者教育の必要性についての理解を一層促進するとともに、消費者教育に関する指導力の向上を図る。

##### 具体的施策例

- ◆ 教職員向け研修の実施
- ◆ 教員向け消費者教育情報提供紙の作成

#### (2) 地域人材の育成

- 学校、地域、家庭等様々な場において消費者教育を一層推進していくため、講習会や出前講座の講師等となる人材の育成を図る。

##### 具体的施策例

- ◆ 消費生活相談員の消費者教育の担い手としての育成
- ◆ 消費者団体への活動支援

### 取組4 多様な主体との連携

- 消費者団体、事業者・事業者団体、NPO等、地域における多様な主体が連携し、効果的に消費者教育を展開できるよう、情報の共有を図る。
- 「愛知県金融広報委員会」と連携し、地域や学校における金融経済教育を推進する。

##### 具体的施策例

- ◆ 消費者団体、事業者、事業者団体、NPO等との連携支援
- ◆ 「愛知県金融広報委員会」と連携した金融経済教育の推進

### 取組5 消費者被害防止のための啓発と情報発信

- 消費者被害の情報収集を行い、その情報を分析した上で、県民へ広く情報提供を行う。
- 対象となる消費者の特性に配慮し、様々な広報媒体を活用して啓発、情報発信を行う。

##### 具体的施策例

- ◆ 「あいち暮らしWEB」やSNS等を活用した効果的な情報発信の実施
- ◆ 若年者や高齢者を対象とした出前講座等の開催

### 取組6 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映

#### (1) 消費生活における情報の収集及び消費者施策等への反映

- 消費者が日頃から関心を持っている商品・サービス等について意見交換の機会を設けるとともに、消費生活モニターを活用した消費者からの意見や要望等の収集に努める。

##### 具体的施策例

- ◆ 消費生活モニターの活用
- ◆ 愛知県消費生活審議会による消費者意見の反映

#### (2) 事業活動等への反映に向けた支援 **【新規】**

- 消費者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発を行う。
- 消費生活相談窓口寄せられた県民からの意見等を事業者に対して提供する。

##### 具体的施策例

- ◆ カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発の実施
- ◆ 事業者団体との意見交換会の実施

### 取組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

- 人や社会、地域、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の普及啓発を進める。

##### 具体的施策例

- ◆ エシカル消費普及促進イベントの開催等による普及啓発活動の推進
- ◆ グリーン購入や地産地消、障害者の自立支援につながる製品購入の普及・推進

#### (2) 消費生活に関連したその他の取組との連携推進

- 消費者教育と重なる部分が多い環境教育、食育、国際理解教育、金融経済教育、情報教育その他の消費生活と関連する教育に関する取組との連携を図る。

##### 具体的施策例

- ◆ 地球温暖化防止活動、食品ロス削減対策、地域や学校等における食育の推進
- ◆ 青少年のインターネット適正利用の促進

### 取組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

- 食品関連事業者自らが、安全管理を推進することが重要であることから、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。

#### 具体的施策例

- ◆ HACCPに沿った衛生管理による食品の安全確保
- ◆ 農業の生産工程ごとの管理を適切に行う「GAP手法」の導入促進

#### (2) 監視・指導、検査体制の充実

- 効率的かつ効果的な監視・検査を継続的に行い、食品の安全性を確保する。

#### 具体的施策例

- ◆ 「愛知県食品衛生監視指導計画」に基づく効率的な監視指導の実施
- ◆ 家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病（鳥インフルエンザ、豚熱等）の継続的な監視

#### (3) 食品表示の適正化等

- 表示関係法令を所管する機関との連携を図り、迅速かつ適正な指導・処分を行うとともに、食品表示法等の表示制度について事業者や消費者に対して周知する。
- 不適正な食品表示等の情報について、必要な情報を関係局へ提供するなど、表示の適正化を推進する。

#### 具体的施策例

- ◆ 消費生活モニターによる不適正な食品表示等の情報収集
- ◆ 表示に係る関係機関との協力体制の強化
- ◆ 表示制度の普及・啓発

### 取組2 商品・サービスの安全確保

- 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。

#### 具体的施策例

- ◆ 各種法令等に基づく監視、指導、検査等の実施  
(例：電気用品販売店に対する立入検査、医薬品販売業者に対する監視・指導、旅行業者に対する指導、宅地建物取引業者に対する指導 等)

### 取組3 消費者事故等の未然防止対策の推進

- 商品やサービスの使用等により生じた消費者事故等について、迅速に消費者庁に通知するとともに、ウェブサイトやSNS等を活用して、速やかに県民に提供する。
- 消費者安全法に基づく報告徴収・立入調査権限を国から受任し、機動的に権限を活用することで消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

#### 具体的施策例

- ◆ 消費者事故情報の収集及びウェブサイトやSNSを活用した迅速な情報提供の実施
- ◆ 県商品テスト室において実施した苦情処理テスト結果の情報発信
- ◆ 消費者安全法による立入調査等の実施

### 取組4 規格・計量・表示の適正化

- 規格・計量・表示について、各種法令に基づく検査等を実施し、不適正なものについては、事業者に対する指導を行う。
- 不適正な表示等の情報を収集し、必要な情報は関係局へ提供するなど、規格・計量・表示の適正化を推進する。

#### 具体的施策例

- ◆ 消費生活モニターによる不適正な表示等の情報収集
- ◆ 計量法による指導・検査

### 取組5 生活関連物資の安定供給

- 生活必需品等の供給及び価格の安定を図るため、生活必需品等の価格や需給動向を把握するとともに、著しい価格高騰時などには、関係局と連携して所要の対策を講じる。

#### 具体的施策例

- ◆ 消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・情報提供
- ◆ 価格動向及び需給状況の調査

### 取組6 災害時等における消費生活の安心の確保 **【新規】**

- 災害時や感染流行時等の非常時において、不確かな情報の拡散や便乗した悪質商法等による被害を防止するため、消費者への適切な情報発信・注意喚起を行う。
- 生活関連物資等の物価高騰や不足等が生じるおそれがあることから、被災地域及びその周辺地域等における生活関連物資等の需給や価格情報の収集を適切に実施する。
- 災害時等においても県民に対し必要な相談体制を確保できるよう、消費生活総合センターの速やかな復旧に向けた体制を整備する。

#### 具体的施策例

- ◆ 非常時等における効果的な情報発信の実施
- ◆ 災害時等における生活関連物資等の需給・価格情報の収集
- ◆ 消費生活相談体制の速やかな復旧