

施策体系に基づく取組について

内 容

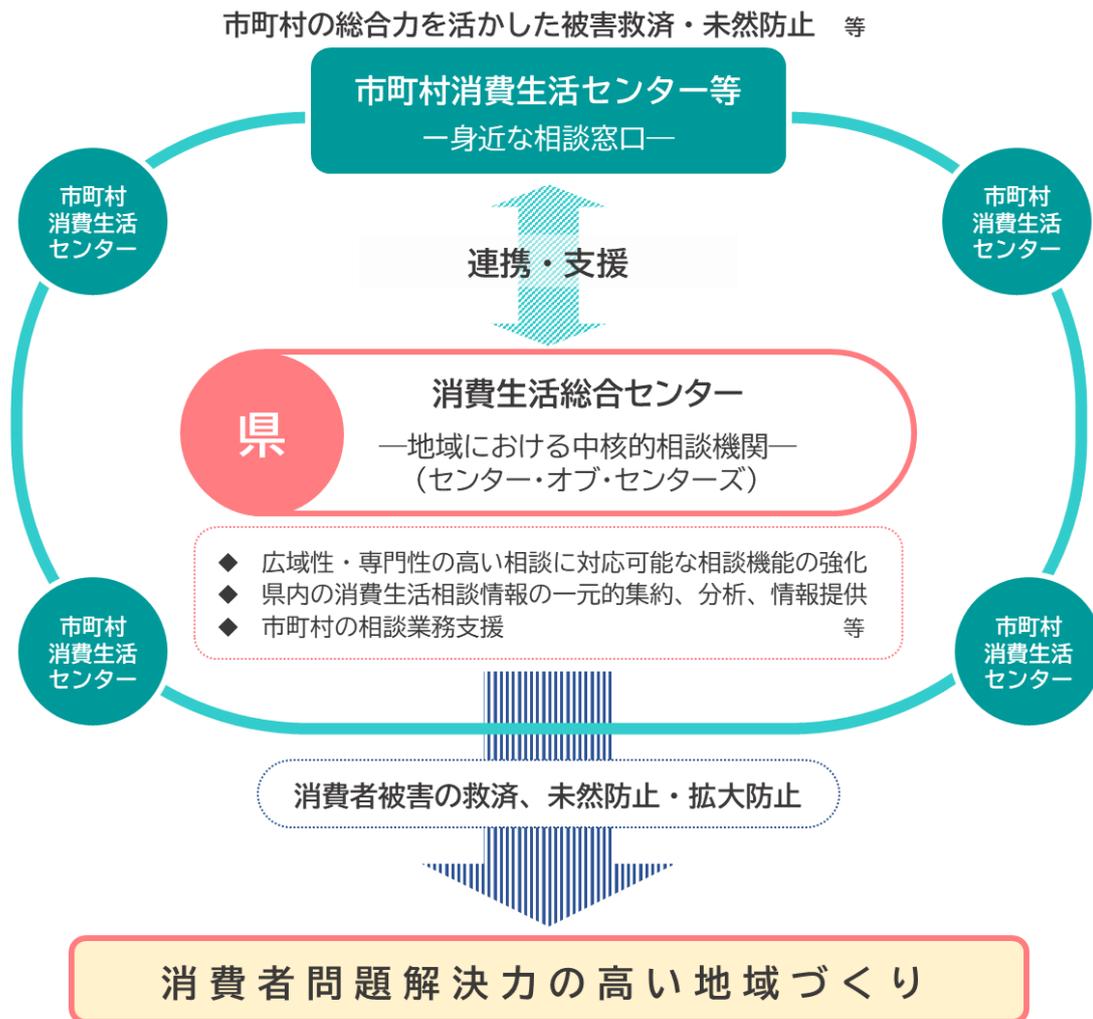
目標 1	消費者被害の救済・未然防止の強化.....	1
目標 2	主体性のある消費者の育成.....	6
目標 3	消費生活の安全・安心の確保.....	14

目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化

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

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必要がある。

〈消費者問題解決力の高い地域づくりに向けた県と市町村の連携体制〉



(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、専門分野チームにおける調査・研究や研修等の充実を通じて、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必要がある。

また、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（注意喚起）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・拡大防止を図る必要がある。

(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

市町村の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ため、消費生活センター等の普及・啓発に努めることが求められる。また、市町村の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、研修や巡回指導の実施など、市町村消費生活相談員の実務能力向上に向けた取組を行うとともに、「市町村ホットライン」や支援弁護士制度など、市町村における相談処理の支援体制の充実を図る必要がある。

加えて、「愛知県消費者行政連絡協議会」等の開催を通じて、消費生活に関する情報の共有等に努め、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ことが求められる。

✦ 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

デジタル化の進展により、取引や決済方法の多様化など、消費者の利便性が大きく向上する一方で、SNSに関連した相談など、デジタル化の進展に伴う消費者トラブルが増加している。また、今後も、既存の概念を超えた商品・サービス等の登場に伴い、新たな消費者トラブルが発生することが懸念される。

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、社会経済環境の変化を注視しながら、継続的に調査研究を進める必要がある。

また、新型コロナウイルス感染症の流行や急速なデジタル化などを背景に、対面や電話以外の相談方法へのニーズが高まっていることや人口減少社会における課題等を見据え、国では、「消費生活相談のDX化」を推進している。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・強化を図る必要がある。

✦ 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

消費者には、年齢・国籍・障害の有無等の様々な特性があり、誰一人取り残さない相談体制のあり方について、継続的に研究することが求められる。

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、効果的な情報提供による消費者トラブルの自己解決の支援や多言語による相談対応など、消費生活相談のDX化の動向等を踏まえながら、多様な消費者を想定した相談体制の充実を図る必要がある。

✦ 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

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がある。

高齢化の進行とともに、認知症患者等の判断力が低下している人や高齢単独世帯が増加しており、被害に遭っていることを認識していない、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く、高齢者等の消費者被害の深刻化が懸念される。

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た。

「消費者安全確保地域協議会」は、2023年度までに36市町において設置（2024年3月末現在）されているが、より多くの高齢者等が見守られる体制を構築するため、引き続き、市町村における協議会の設置を促進するとともに、関係機関へ対する情報提供や「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催等を通じて、実効性のある見守りが実施されるよう支援を行う必要がある。

なお、地域において実効性のある見守りを行うためには、消費者行政部局と福祉関係部局がしっかり連携していくことが重要である。

〈高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク〉



また、高齢者等が被害に遭いやすいオレオレ詐欺を始めとする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必要がある。

✦ 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、厳正な処分を実施する必要がある。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、国の関係機関や近隣県等と連携して調査を行うことが求められる。

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く必要がある。

また、近年の新たな消費者被害に対しても的確に対応するため、条例に定める不当な取引行為について、最新の事例や他自治体の動向を調査するなど、効果的なあり方を研究していく必要がある。

✦ 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行う必要がある。

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る必要がある。

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う必要がある。また、インターネットショッピング等の拡大に伴い、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、連携して取り組むことが求められる。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う必要がある

また、深刻化する特殊詐欺被害を防止するため、金融機関等の事業者と連携し、情報共有を図りながら、被害の水際阻止、注意喚起を行うことも求められる。

加えて、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）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、引き続き連携・支援を行うことが重要である。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、支援を行っていく必要がある。

✦ 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ある。

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、対応を行う必要がある。

また、事業者が、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと、すなわち「消費者志向経営」について、周知・啓発を行うことが必要である。

※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」を向上させる経営のこと。「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」、「法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること」の3つの活動から成り立っている。

目標2 主体性のある消費者の育成

✦ 取組1 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、誰もがどこに住んでいても、生涯を通じて、学校、地域、家庭、職域等の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必要であり、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行うことが求められる。

このため、消費者及び消費者教育の推進に従事する者が取り組むべき消費者教育の意義や目標を理解できるよう、「消費者教育の体系イメージマップ」(P.8 参考資料)なども参考にしながら、対象領域ごと、発達段階ごとの学習目標を整理し、全体像を明示し、体系的に推進する必要がある。

(1) 学校教育における消費者教育の推進

民法改正により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必要がある。

学習指導要領が消費者教育に関する学びを充実させる形で改訂され、2020年度以降、小・中・高等学校及び特別支援学校において順次実施されている。家庭科や社会科などの教科を中心に、学校教育において一層充実した消費者教育が行われるよう、調査・研究を進めるとともに、消費者教育教材の提供等を通じた支援が求められる。

また、学校における実践的な消費者教育を推進するため、「消費者教育コーディネーター[※]」を配置し、消費生活相談員や弁護士等の外部講師を紹介・調整するとともに授業案の作成を支援する必要がある。

大学等においては、一人でも多くの学生に消費生活や消費者問題に関する情報や知識を届けるため、新入生ガイダンスでの消費者教育の出前講座の活用を働きかけるなど消費者教育の取組を推進していく必要がある。

※ 消費者教育コーディネーター

消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐため、間に立って調整をする役目を担う者。

(2) 地域社会における消費者教育の推進

県民一人一人が「自立した消費者」として豊かな消費生活を営むには、地域社会(地域、家庭、職域等)における消費者教育も重要である。

地域社会における消費者教育を一層推進するため、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必要がある。

また、消費生活情報紙や消費生活情報サイト「あいち暮らし WEB」による消費生活情報の発信や学校と連携した保護者向け出前講座の実施、社員研修への講師派遣等の取組を通じて、地域社会における消費者教育の推進を図る必要がある。

〔参考資料〕 消費者教育の体系イメージマップ （消費者庁作成）

		幼児期	小学生期	中学生期
各期の特徴	重点領域	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心を持ち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期
	消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解 おつかいや買い物に関心を持つよう	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう
商品等の安全	持続可能な消費の実践	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかかわりに気づき、物の使い方などを工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう
	消費者の参画・協働	協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう
	商品安全の理解と危険を回避する能力	くらしの中の危険や、ものの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう
生活の管理と契約	トラブル対応能力	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう
	選択し、契約することへの理解と考える態度	約束やきまりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう 約束やきまりの大切さを知り、考えよう	商品を適切に選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう
	生活を設計・管理する能力	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう お小遣いを考えて使おう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう 買い物や貯金を計画的にしよう
情報とメディア	情報の収集・処理・発信能力	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の仕方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう
	情報社会のルールや情報モラルの理解	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう
	消費生活情報に対する批判的な思考力	身の回り情報から「なぜ」「どうして」を考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう

高校生期	成人期		
	特に若者	成人一般	特に高齢者
生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期
生産・流通・消費・廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考える習慣を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう
持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう
身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう
安全で危険の少ない暮らしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ない暮らし方をする習慣を付けよう	安全で危険の少ない暮らしと消費社会をつくろう	安全で危険の少ない暮らしの大切さを伝え合おう
トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくろう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう
適切な意思決定に基づいて行動しよう 契約とそのルールを活用について理解しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、暮らしに活かそう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう
主体的に生活設計を立ててみよう 生涯を見通した生活経済の管理や計画を考えよう	生涯を見通した計画的なくらしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的なくらしをしよう	生活環境の変化に対応し支え合いながら生活を管理しよう
情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用する暮らしをしよう	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう
望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう
消費生活情報を評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

✦ 取組2 デジタル化に対応した消費者教育の推進

デジタル化の進展に伴い、取引形態やサービス、情報発信等のあり方が多様化し、フリマアプリのように消費者が販売者となることや、SNS等を通じて消費者が情報を発信する機会も増加している。そのため、消費者は、自らの消費者被害を防止するだけでなく、他の消費者へ被害を与えることのないよう必要な知識を身に付ける必要がある。

また、今後も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して行くことが求められる。

このため、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等や、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必要がある。

✦ 取組3 消費者教育の人材（担い手）育成・支援

消費者教育が、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において身近に受けられるよう、市町村や大学と連携しながら消費者教育の人材の育成・支援に取り組むことが重要である。

（1）教職員の指導力向上

学校の教職員に対しては、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推進するとともに、研修や教育向け消費者教育情報提供紙の発行等を通じて、消費者教育に関する指導力の向上を図ることが求められる。

（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には、講習会や出前講座の講師等となる人材の育成を図るとともに、そうした人材が活動できる場をできるだけ多く提供していくことが重要である。

消費生活相談員については、消費生活センター等における相談業務の知識や経験を活かした効果的な教育・啓発活動の実施が期待されることから、研修等を通じて、消費者教育の担い手としての育成支援を行うことが必要である。また、多様な関係者との間に立って調整を図り、消費者教育の担い手と受け手のつなぎ役となる人材「消費者教育コーディネーター」を育成することで、多様な主体と連携・協働した体制づくりを進めることが求められる。

✦ 取組 4 多様な主体との連携

消費者教育については、消費者教育推進法で「それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。」とされているほか、「消費者教育推進地域協議会」の設置が都道府県・市町村の努力義務とされるなど、連携・協働による体制づくりが求められている。

「愛知県消費生活審議会」を「愛知県消費者教育推進地域協議会」として位置付け、消費者教育を体系的、効果的に推進するための情報交換及び調整を行うとともに、市町村における「消費者教育推進地域協議会」の設置促進に向けた支援を行う必要がある。

また、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が展開できるよう、消費者教育担い手団体として登録し、消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」等に活動内容を掲載することにより、情報の共有を図る必要がある。

国では、金融経済教育推進機構を設立し、金融経済教育を推進しており、今後も投資に関する関心が高まっていくことが考えられることから、「愛知県金融広報委員会」と連携し、講演会の開催や講師派遣講座の周知を行うなど、地域や学校における金融経済教育を推進することが求められる。

✦ 取組 5 消費者被害防止のための啓発と情報発信

消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、潜在化している相談を掘り起こし、迅速な被害救済を図るとともに、できる限り早い段階で、多くの人に効果的に啓発を実施していく必要がある。

また、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、その情報を分析した上で、県民へ広く情報を提供することが求められる。

このため、対象となる消費者の特性に配慮し、ウェブサイトやSNSを始めとした様々な広報媒体を活用して啓発、情報発信を行う必要がある。

〈情報発信方法の具体例〉

- 消費生活情報サイト『あいち暮らしWEB』
<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>



- 消費者トラブル情報『あいちクリオ通信』
- 消費生活情報『あいち暮らしっく』

- 動画配信(YouTube)
- SNS
X(旧:Twitter)
Instagram 等



「あいち暮らしWEB」
キャラクター ピッピ

また、消費者被害を防止し、消費者自身が安心・安全に商品・サービスを利用することができるよう、啓発資料の作成・配布や講習会・セミナー等の開催を通じて、正しい知識の普及・啓発に取り組むことが必要である。

✦ 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

消費者が自らの意見を適切に伝えることは、商品や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なものであることから、消費者意見等の収集とその反映に関する取組を推進する必要がある。

(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、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、消費生活モニター等を活用し、消費者からの意見や要望等の収集に努めることが求められる。

また、消費者の意見等が消費者施策や事業活動に反映されることの重要性を認識し、収集した消費者の意見や要望等を県の関係局、市町村、事業者、事業者団体等に情報提供していく必要がある。

(2) 事業活動等への反映に向けた支援

消費者自身が積極的に意見や要望等を表明し、その意見等が消費者施策や事業活動に反映されることは消費者市民社会の構築につながる重要なものである。

一方で、近年、消費者が意見を伝える際、その態様が権利の濫用や逸脱にあたる等、一部の行き過ぎた事例が「カスタマーハラスメント」に当たるとして問題となっていることから、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必要がある。

また、事業者のより良い取組につなげていくため、消費生活相談窓口に寄せられた県民からの意見、要望、苦情を事業者に対して提供していくことが求められる。

✦ 取組 7 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援

国連の「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向け、県民一人一人が、自らの消費が社会、経済、環境等の幅広い分野において、他者に影響を及ぼしうるものであることを理解し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加していくことが重要である。

県は、「エシカル消費」を広く県民に普及啓発するとともに、環境教育、食育、国際理解教育、金融経済教育、情報教育等と連携した消費者教育を行う必要がある。



(1) エシカル消費の普及促進

SDGs の目標 12「つくる責任つかう責任」では、2030 年までに、人々があらゆる場所において、持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つようにすることなどが掲げられている。

消費者の行動は、経済・社会に大きな影響を与えるものであり、消費者行政においても、消費者の持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進していく必要がある。

このため、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、イベントの開催やエシカル消費ポータルサイトの運営等を通じた普及啓発を進める必要がある。

また、県民に対し、エシカル消費につながる具体的な行動の啓発を進めるため、環境に配慮した消費行動であるグリーン購入や地産地消の推進に取り組むことが必要である。



(2) 消費生活に関連したその他の取組との連携推進

消費者の自立を支援し、消費者市民社会の形成に参画することの重要性についての理解及び関心を深めるため、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、金融経済教育等、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ことが必要である。

目標3 消費生活の安全・安心の確保

✦ 取組1 食の安全・安心の確保

食の安全・安心を確保するためには、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とともに、食品の安全性や表示についての監視・指導、検査体制等の充実が求められている。

「あいち食の安全・安心推進アクションプラン」や「食と緑の基本計画2025」等、食に関する計画と連動した取組を進め、食の安全・安心の確保を図ることが重要である。

(1) 食に関する総合的な安全対策の推進

食の安全・安心を確保するためには、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必要がある。

(2) 監視・指導、検査体制の充実

食品関連事業者が適切に食品を取り扱っているかを監視や検査等を通じて検証していく必要があることから、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必要がある。

(3) 食品表示の適正化等

県民の関心の高い食品表示については、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・処分を行うことが求められる。また、食品表示法等の表示制度について、研修会の開催等を通じて、事業者や消費者に対して周知するとともに、消費生活モニターから収集した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必要がある。

✦ 取組2 商品・サービスの安全確保

全ての消費者が安心して安全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・指導や検査体制の一層の充実を図る必要がある。

✦ 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起きた消費者事故等について、情報の収集を行い、迅速に消費者庁に通知するとともに、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、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必要がある。

また、消費者安全法に基づく報告徴収・立入調査権限を国から引き続き受任し、機動的に権限を活用することで消費者被害の未然防止・拡大防止を図ることが求められる。

✦ 取組 4 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必要がある。

また、消費生活モニターから随時、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していく必要がある。

✦ 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必要な調査を行い、関係局と連携して所要の対策を講じ、消費者へ情報提供を行うことが求められる。

✦ 取組 6 災害時等における消費生活の安心の確保

災害時や感染症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・注意喚起を行う必要がある。

また、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行うことを目的とした危機管理マニュアルを作成し、非常時においても迅速な情報収集を行うことが求められる。

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、消費生活相談に関することを非常時優先業務の一つとして位置付ける等、愛知県消費生活総合センターの速やかな復旧に向けた体制整備が必要である。