

「あいち消費者安心プラン 2024」～2023 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。

【2023 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 9 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 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
 - ・ 「消費生活相談員人材バンク」の運営（登録者 113 名、市町村への情報提供 5 回）
 - ・ 指定消費生活相談員の配置（17 名）
 - ・ 市町村ホットライン（538 回）、巡回指導（16 市町 42 回）、O J T の実施（7 市 18 回）による市町村の相談処理支援
 - ・ 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（6 月、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
 - ・ 「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（15 回）
- ◆ 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、9 市町（累計 36 市町）が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）を設置（累計人口カバー率 92%）
- ◆ 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
 - ・ 不当な取引行為に係る事業者指導の実施（6 件）
 - ・ 商品等の表示に係る店頭調査の実施（41 件）

【2024 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、O J T 等を実施
- ・ 2021 年度に作成した「高齢者等消費者被害見守りハンドブックあいち」を活用し、引き続き市町村の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）の構築・拡充を支援
- ・ 不当な取引行為に係る事業者指導や悪質事業者に対する厳正な法執行を適正に実施

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、地域、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）

【2023 年度の取組実績】

- ◆ 学校教育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（県立半田高等学校、県立一宮興道高等学校、県立東海樟風高等学校、県立岡崎特別支援学校）
 - ・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、授業案の作成等を実施（実践的授業に43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93.3%、県立特別支援学校93.3%、私立高等学校等78.8%）
 - ・小・中学生向け消費者教育教材「かしこい消費者のススメ」を配布し、教材を活用した実践的授業を実施（40回）
 - ・「若年消費者教育研究会」を開催（7月21日）
- ◆ 地域社会における消費者教育の推進
 - ・社会教育施設等に消費生活相談員等を派遣（16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（12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11件登録（累計91件）
- ◆ ウェブサイト、SNS等を活用した効果的な情報発信
 - ・消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」及びSNSによる情報発信（「あいち暮らしWEB」アクセス件数：491,823件、SNS等のフォロワー数：776件）
- ◆ エシカル消費の普及促進
 - ・「エシカル×あいちフェア」の開催（10月～11月）
 - ・エシカル消費ポータルサイトによる情報発信（アクセス件数205,345件）
 - ・「あいち消費者市民講座」の実施（23回）

【2024 年度の主な取組予定】

- ・小・中学生向けの消費者教育教材を使用した実践的授業の実施
- ・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授業案の作成支援及び高等学校等への外部講師の派遣
- ・消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」やSNSを活用した情報発信を実施
- ・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、エシカル消費普及促進イベントの開催やエシカル消費ポータルサイトを活用した情報発信を実施

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。

【2023 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
 - ・食品衛生責任者の養成
 - ・産地へのGAP導入及び精度向上の推進
 - ※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入検査実施率：100%）
- ◆ 食品表示の適正化等
 - ・消費生活モニターによる情報収集及び関係局への情報提供（情報提供件数 15 件）
 - ・表示に係る関係機関との協力体制の強化（県農林水産事務所との合同調査：22 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
 - ・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）
- ◆ 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：115 回）

【2024 年度の主な取組予定】

- ・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
- ・各種法令に基づく、検査、指導等の実施
- ・消費生活モニターによる情報収集及び関係局への情報提供

「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、19 の取組、150 の個別施策で構成されています。

2023 年度については、概ね計画どおり実施されているものと考えており、計画の最終年度となる 2024 年度についても、引き続きプランに基づき消費者施策を推進していきます。