

「あいち消費者安心プラン2029（第四次愛知県消費者行政推進計画）」（案）の概要

1 計画の名称

「あいち消費者安心プラン2029（第四次愛知県消費者行政推進計画）」

2 計画の基本的な考え方

■ 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」

■ 計画の位置付け

- ・ 県民の消費生活の安定及び向上に関する条例及び消費者基本法に基づき、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進していくための計画
- ・ 消費者教育の推進に関する法律に基づく法定計画（「消費者教育推進計画」部分）

■ 計画期間

2025年度から2029年度まで（5年間）

3 消費生活をめぐる現状と課題

■ 消費者行政の現状

- ・ 「あいち消費者安心プラン2024（第三次愛知県消費者行政推進計画）」に基づき、消費生活に関する施策を総合的に推進。
- ・ 計画期間中、消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）の設置促進や成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の推進、エシカル消費の普及啓発等の施策を実施。
- ・ 計画の進捗状況については、愛知県消費生活審議会に毎年度報告し、「概ね順調に進捗」と評価。

■ 消費生活相談に関する状況

- ・ 相談件数は、2014年度以降、年間45,000件程度で推移しており、そのうち、市町村の消費生活相談窓口で受け付けた相談は、2017年度以降、全体の約4分の3を占めている。
- ・ 年代別の相談件数は、60歳以上が増加傾向にある。また、18・19歳について、他の年代と比べて相談件数は少ないが、若干の増加がみられる。
- ・ 高齢になるほど、家族・第三者から相談が寄せられることが多くなっている。
- ・ 消費生活相談窓口の現状として、消費生活相談員の担い手不足や高齢化が課題となっている。

■ 県民の消費生活に関する意識〔2023年度県政世論調査結果から〕

- ・ ここ1～2年の間に消費者トラブルに遭った経験がある人は、22.7%であり、2018年調査と比較して、18.5ポイント減少している。
- ・ 消費者トラブルに遭った人のうち「どこにも相談しなかった」と回答した人は52.3%であり、その理由として、「どこに相談したらいいかわからなかったから」と回答した人が13.4%となっている。
- ・ 消費者行政について、「消費者が困った時の相談窓口」「悪質な事業者への指導・取締り」への期待が高い。
- ・ 高齢者の消費者トラブル対策として有効だと思うことについては、「家族や親族で日頃から話し合いをする」、若者の消費者トラブル対策として有効だと思うことについては、「小中学校、高等学校等の授業などで消費者教育を充実する」という意見が最も多い。

■ 消費者を取り巻く環境の変化と課題

- ・ デジタル化の進展
- ・ 高齢化の進行
- ・ 成年年齢の引下げ（2022年4月～）
- ・ グローバル化の進展
- ・ 「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けた機運の高まり
- ・ 自然災害の激甚化・多発化や感染症等の流行

4 計画の特徴

「あいち消費者安心プラン2024」の基本理念と三つの目標を継承し、これまでの成果を踏まえながら、「消費者を取り巻く環境の変化と課題」に対応する取組を推進【別紙参照】

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～

- デジタル化やグローバル化など、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。
- 県と市町村の消費生活相談体制の維持・充実に努めるとともに、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。
- 悪質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、迅速な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。

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～

- 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。
- 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・支援に積極的に取り組む。
- SDGsの理念を踏まえ、エシカル消費※について、広く県民に普及・啓発し、持続可能な社会の実現に貢献する消費行動を促進する。

※エシカル消費：人や社会、地域、環境に配慮した消費行動
（例：地産地消、フェアトレード商品やエコ商品の購入、マイバッグの持参等）



愛知県エシカル消費ロゴマーク

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・安心の確保と適切な選択ができる環境を整備する。
- 関係機関と連携し、食の安全管理体制を推進する。
- 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、正確な情報提供等を実施する。

5 推進体制と進行管理

■ 推進体制

「愛知県消費者行政推進会議」（構成員：庁内関係課室）及び「愛知県消費者行政連絡協議会」（構成員：県・市町村）により、庁内関係課や市町村と連携し、計画的・効率的に推進する。

■ 進行管理

- ・ 毎年度、計画の進捗状況等を「愛知県消費生活審議会」に報告し、確認・評価を受ける。
- ・ 消費者行政の推進を図り、進捗状況を適切に把握するため、数値目標等を設定し、施策への反映に努める。

〈第四次計画における目標等の設定〉

成果目標

計画全体に共通する達成目標

- 消費者トラブルに遭った人の割合の減少
- 消費者ホットライン188の認知度の向上

活動目標

各取組を計画的に推進するための目標

モニタリング指標

効果的な施策を実施するために参照する指標

【別紙】「あいち消費者安心プラン2029（第四次愛知県消費者行政推進計画）」の施策体系

目標	取組	主な施策
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～	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	○ 専門分野チームによる調査・研究 ○ 研修等を通じた消費生活相談員の資質向上 ○ 県内の消費生活相談情報の一元的集約・分析及び県民への情報提供 ○ 市町村消費生活相談員の実務能力向上に向けた研修・巡回指導等の実施 ○ 「消費者ホットライン188」や消費生活センターの認知度の向上 ○ 消費生活相談員の人材確保に向けた取組・支援
	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	○ デジタル化に伴う新たな消費者問題への対応 ○ 消費生活相談のDX化の推進 【新規】
	3 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化	○ 多言語による消費生活相談の対応（「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体制や情報提供の充実
	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	○ 高齢者等見守りネットワークの設置促進及び支援 ○ 地域における見守り活動の担い手となる人材の育成 【新規】
	5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分	○ 綿密な調査と厳正な処分 ○ 調査力の向上 ○ 国や近隣県と連携した調査・処分 ○ 不当な取引行為に対する規制等に関する調査・研究 【新規】
	6 被害防止に向けた迅速な事業者指導及び関係機関との連携	○ 不当な取引行為にかかる迅速な事業者指導の実施 ○ 表示に係る店頭調査の実施 ○ 適格消費者団体との連携・支援 ○ 事業者等と連携した特殊詐欺対策の推進
	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	○ 自主来庁事業者に対する情報提供 ○ 消費者志向経営の周知・啓発 【新規】
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～ 消費者教育の推進に関する法律に基づく「消費者教育推進計画」	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 (2) 地域社会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 ○ 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の推進 ○ 「消費者教育コーディネーター」の配置による消費者教育推進体制の構築 ○ 「消費者教育センター」を中心とした消費者教育の推進 ○ 消費生活情報サイト等による情報発信 ○ 出前講座の実施
	2 デジタル化に対応した消費者教育の推進 新規	○ デジタル化の進展に伴う新たな課題の研究 【新規】
	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	○ 研修や教員向け情報提供紙の発行等を通じた教職員の指導力の向上 ○ 消費生活相談員の消費者教育の担い手としての育成・支援 ○ 消費者教育コーディネーターの育成、設置促進
	4 多様な主体との連携	○ 消費者教育推進地域協議会の開催 ○ 金融広報委員会と連携した金融経済教育の推進
	5 消費者被害防止のための啓発と情報発信	○ 消費生活情報サイトやSNS等の多様な手段による情報発信
	6 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映 (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 (2) 事業活動等への反映に向けた支援	○ 消費生活モニターの活用による情報収集 ○ 「愛知県消費生活審議会」の開催を通じた消費者意見の反映 ○ カスタマーハラスメント防止に向けた啓発 【新規】
	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	○ エシカル消費の普及・啓発 ○ 地産地消や食品ロス削減等の具体的な消費行動の啓発・推進 ○ 環境教育、食育等の消費生活と関連する教育に関する取組との連携
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～	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	○ 生産から消費までの一貫した安全対策の推進 ○ 効率的・効果的な監視・検査による食品の安全性の確保 ○ 表示に係る関係機関との協力体制の強化
	2 商品・サービスの安全確保	○ 各種法令等に基づく関係事業者に対する監視・指導
	3 消費者事故等の未然防止対策の推進	○ 消費者事故情報の収集・情報提供
	4 規格・計量・表示の適正化	○ 規格・計量・表示の監視・指導及び是正指導
	5 生活関連物資の安定供給	○ 価格・需給動向の観察・情報提供
	6 災害時等における消費生活の安心の確保 新規	○ 災害時における消費者に対する適切な情報提供 【新規】 ○ 災害に備えた体制整備 【新規】