

次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について

(答 申)

平成26年11月28日

愛知県消費生活審議会

目 次

I	答申にあたって	1
II	計画の基本的な考え方	2
1	基本理念	2
2	計画の位置づけ	2
3	計画期間	2
III	消費生活をめぐる現状と課題	3
1	消費者行政の現状	3
2	県の相談に関する状況	7
3	県民の消費生活に関する意識	12
4	取り組むべき課題	16
IV	施策の方向性	18
1	計画の体系	18
2	取組と具体的な施策例	19
目標1	消費者被害の救済・未然防止の強化	19
目標2	主体性のある消費者の育成	26
目標3	消費生活の安全・安心の確保	33
V	推進体制と進行管理	38
1	推進体制	38
2	愛知県消費生活審議会等による確認・評価	38
3	諸情勢の変化に伴う計画の見直し	38
4	県民への情報提供	38
(参考資料)		
	答申を取りまとめるまでの経過	39
	愛知県消費生活審議会委員名簿	40
	愛知県消費生活審議会専門部会委員・専門委員名簿	41
	愛知県消費生活審議会消費者苦情処理委員会委員名簿	41

I 答申にあたって

愛知県では、消費生活に関する施策を総合的・計画的に推進するため、「愛知県消費者行政推進計画」を平成 22 年 3 月に策定（平成 24 年 12 月一部改定）し、庁内各部局と連携して消費者施策を推進してきた。

現行計画は平成 26 年度をもって計画期間が終了するが、高齢化が急速に進行する中で、高齢者の消費者被害が一層深刻化することが懸念されるほか、レストラン等におけるメニューの不適正な表示や冷凍食品への農薬混入など食への信頼を揺るがし、安全を脅かす問題も起きている。

国は、平成 21 年 9 月に消費者庁を設置して以降、各種の消費者関連法を整備し、消費者の安全・安心の確保に向けた様々な政策を実施する中で、平成 24 年 8 月に「消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）」を制定し、都道府県及び市町村に対し「消費者教育推進計画」の策定等を求めている。さらに平成 26 年 6 月には、食品表示等の不正事案の多発や高齢者等の消費者被害の深刻化を受けて、「不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）」及び「消費者安全法」の一部改正を行い、行政の監視指導体制の強化や地域の見守りネットワークの構築等を図ることとしている。

次期愛知県消費者行政推進計画の策定は、こうした最近の社会情勢の変化やこれまでの成果を踏まえたものとし、向こう 5 年間の消費者施策の新たな指針となるものである。

愛知県消費生活審議会では、平成 26 年 6 月 2 日、知事から「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」の諮問を受け、専門部会を設置し、審議を付託した。

専門部会においては、消費生活をめぐる現状と課題を分析するとともに、国の動きも勘案しながら、審議を重ねてきた。

以下は、当該諮問について、専門部会の審議結果を踏まえ、本審議会が取りまとめた答申である。

県は、この答申の趣旨を踏まえて次期計画を策定し、安心・安全で豊かな消費生活の実現に向けて、消費者行政を一層積極的に推進していくことを期待する。

Ⅱ 計画の基本的な考え方

1 基本理念

安心して安全で豊かな消費生活を営むことは、消費者の権利である。このため、行政は消費者の権利の尊重と自立支援を基調とした施策を推進し、事業者はこれに協力するとともに、消費者の視点に立って、安全な商品・サービスの供給、品質等の向上や消費者契約の適正化等により消費者の信頼を確保することが求められている。一方、消費者は消費生活において自主的かつ合理的に行動することが求められており、これら行政、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、連携することで、「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」を目指す。

2 計画の位置づけ

新しい推進計画は、県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第3条^{*1}及び消費者基本法第4条^{*2}の規定に基づき、県における消費生活に関する施策について、総合的かつ計画的に推進していくための計画とする。

また、消費者教育推進法第10条^{*3}に基づく「愛知県消費者教育推進計画」の内容を含むものとする。

計画は、2020年までに県が取り組むべき重点的な戦略を明らかにした「あいちビジョン2020」に位置づけられた消費生活に関する分野の個別計画としての側面を持ち、各種消費者施策の展開については、消費生活に関わる県政の様々な分野における計画との連携を図り、これらの計画と一体となって総合的かつ計画的な施策の推進を図る。

※1 県民の消費生活の安定及び向上に関する条例第3条

県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るために必要な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

※2 消費者基本法第4条

地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者施策を推進する責務を有する。

※3 消費者教育推進法第10条

都道府県は、(政府が定めた)基本方針を踏まえ、その都道府県内の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。

3 計画期間

平成27年度から31年度までの5年間とする。

Ⅲ 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費者行政の現状

(1) 国の消費者行政の動き

ア 消費者庁設置後の消費者施策の進展

平成 21 年 9 月に消費者庁が発足し、消費者・生活者が主役となる社会を目指して、消費者関連法令の企画立案と執行、消費者事故等に関する情報の一元的な集約と調査・分析、消費者事故等に関する情報の迅速な発信など、消費者行政の司令塔としての役割を担っている。

また、消費者庁発足と同時に消費者委員会が設置され、消費者庁を含めた関係府省庁等の消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関として、消費者政策の重要な課題に関し調査審議を行い、各種の建議を行っている。

消費者庁設置後、国は、平成 24 年の消費者教育推進法の制定、平成 26 年の景品表示法及び消費者安全法の一部改正など、各種の消費者関連法の制定・改正を行い、消費者の安全・安心の確保に向けた様々な施策を実施している。

(消費者関連法令の整備状況)

- ・ 消費者安全法の制定（平成 21 年 6 月）

都道府県及び市町村による消費生活相談等の実施、都道府県の消費生活センターの設置、消費者事故情報等の通知・集約

- ・ 改正貸金業法の完全施行（平成 22 年 6 月）

- ・ 消費者安全法の一部改正（平成 24 年 8 月）

消費者安全調査委員会の設置、消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入

- ・ 特定商取引法の一部改正（平成 24 年 8 月）

訪問購入の追加

- ・ 消費者教育推進法の制定（平成 24 年 8 月）

消費者教育に関する基本方針の策定、消費者教育推進会議の設置

- ・ 食品表示法の制定（平成 25 年 6 月）

食品衛生法、JAS 法及び健康増進法の食品表示に関する規定を一元化

- ・ 景品表示法の一部改正（平成 26 年 6 月）

都道府県知事に措置命令権限を付与、事業者の表示管理体制の強化

- ・ 消費者安全法の一部改正（平成 26 年 6 月）

地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会の設置等）、消費生活相談員の職を法律に位置付け、消費生活相談員の資格試験制度を法定化

イ 地方消費者行政の充実・強化に向けた支援

国は、地方消費者行政の一層の充実を図るため、平成 21 年度から平成 23 年度までの 3 年間で地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」として地方消費者行政活性化交付金を創設し、地方消費者行政に係る財政支援を行ってきた。

当初の事業期間は、国が地方消費者行政の「集中育成・強化期間」と定めた平成 23 年度までの 3 年間であったが、各自治体の要望等もあり、平成 25 年度まで 1 年間ずつ延長されてきた。

その後、国は平成 26 年 1 月に「地方消費者行政強化作戦」を策定・公表し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を全国的に整備することを目的に、「当面の政策目標」として、人口 5 万人以上の全市町及び人口 5 万人未満の市町村の 50% 以上への消費生活センター設立促進等を掲げ、消費者行政活性化基金の活用期間延長など地方への財政的支援を行っていくこととしている。

このため、基金の事業実施可能期間が最大で平成 39 年度まで大幅に延長可能となった一方で、将来的に基金事業の各自治体における自主財源化を促すため、都道府県・市町村には平成 27 年度以降の自主財源化の方針や施策・目標等を盛り込んだ「自主財源化計画」の策定が求められることとなった。

「自主財源化計画」には、市町村の消費生活相談体制について、国の「当面の政策目標」（人口 5 万人以上の全市町及び 5 万人未満の市町村の 50% 以上への消費生活センター設立促進等）を反映させることが求められている。

(2) 愛知県における消費者行政の現状

ア 愛知県消費者行政推進計画の推進

消費者を取り巻く状況変化や国の動きに対応するため、平成 22 年 3 月に県として初めての消費者行政分野における総合計画となる「愛知県消費者行政推進計画」を策定し、平成 22 年度からの 5 年間で計画期間として「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」の 3 つの目標のもとに、92 の個別施策を推進している。

特に、消費生活相談員の増員や市町村の相談窓口開設の促進などの 11 施策については、計画期間の前半に集中的に取り組む重要な施策と位置づけ、積極的な推進を図ってきた。

計画期間の折返し点となる平成 24 年度には、これら 11 施策について実施状況の点検・見直しを行い、施策目標の追加・改正を行った。

計画の進捗状況は、毎年度、愛知県消費生活審議会に報告しており、「概ね順調に進捗している」との評価を受けている。

(現行計画における主な取組)

○目標 1 消費者被害の救済・未然防止の強化

消費者被害の迅速な救済と未然防止を図るため、県及び市町村の消費生活相談体制の充実・強化を図った。具体的には県の消費生活相談員を増員するとともに、資質向上のための研修実施・参加支援を行った。

市町村の体制強化に向けた支援として、消費者行政活性化基金を活用した窓口開設を働きかけ、平成 24 年度からは全市町村に消費生活相談窓口が設置された。

○目標 2 主体性のある消費者の育成

消費生活に関する必要な知識を身に付け、それぞれの価値観に基づいて、自主的かつ合理的な選択を行うことのできる主体性のある消費者を育成するため、学校教育と連携して消費者教育教材の作成や、授業における消費者教育導入に向けた支援を行った。

また、従来の消費生活情報サイトをリニューアルして新たに「あいち暮らしWEB」を開設し、学習教材の充実を図るとともに、被害に遭いやすい高齢者や若者向けの消費生活講座や各種メディアを利用した啓発活動を展開した。

○目標 3 消費生活の安全・安心の確保

食の安全・安心の確保のために、生産・加工、流通・販売段階における監視・指導、検査体制の充実を図るとともに、食育や地産地消を推進するなど、食に関する様々な情報提供を行った。また、消費生活モニターから危険と思われる商品や不当な表示等に関する情報を収集し、県の関係部局へ情報提供を行い必要な指導を行った。

その他、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への監視・指導や商品に対する検査を実施している。

イ 消費生活相談体制の課題と今後の方向性

(7) 県の消費生活相談体制の現状

県では、平成 14 年度に県内 8 か所に設置した「県民生活プラザ」において、県政情報提供、県民相談、旅券発給などの総合窓口業務の一部として消費生活相談を行っている。

都道府県が設置する消費生活相談窓口としては、8 か所の窓口設置は全国最多の箇所数であるとともに、他都道府県の多くが設置している消費生活相談の専門窓口ではなく、旅券発給などの総合窓口業務の一部に消費生活相談業務を含めた体制となっている。

(4) 市町村の消費生活相談体制の現状

市町村の消費生活相談窓口は、県から市町村の窓口設置に向けた働きかけや消費者行政活性化基金を活用した市町村への支援を行ってきた結果、平成 24 年 5 月に県内 54 市町村すべてに消費生活相談窓口が設置された。

しかしながら、県内 54 市町村のうち、半数以上の 28 市町が週 1 日以下の窓口開設にとどまっており、住民が身近な市町村の相談窓口をいつでも利用できる体制とはなっていない。

また、人口 5 万人以上の市町における消費生活センター設置率は 23.5%（平成 25 年度の全国の同規模市町の設置率は 80.9%）、人口 5 万人未満の市町村における設置率は 0%（全国の同規模市町村の設置率は 28.9%）と、全国的にも市町村の消費生活相談体制の整備が大きく遅れている（表 1）。

表 1 全国市町村の消費生活センター設置率の現状

人 口	国の「当面の政策目標」	全国の市町村 (25 年度)	県内市町村
5 万人以上の市町	1 0 0 %	8 0 . 9 %	2 3 . 5 %
5 万人未満の市町村	5 0 %	2 8 . 9 %	0 . 0 %

○消費生活センターが設置されている市町村

8 市（名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、春日井市、豊川市、豊田市、小牧市）

(ウ) 消費者問題解決力の高い地域づくりに向けた今後の消費生活相談体制の方向性

県内の消費生活相談体制の現状を踏まえて、県では、平成 24 年度に消費生活相談における県と市町村の役割分担のあり方について検討を行い、各市町村や愛知県消費生活審議会の意見を踏まえた検討結果を「消費生活相談における県と市町村の役割分担に関する考え方」として取りまとめた。

「役割分担に関する考え方」では、県は「センター・オブ・センターズ（地域における中核的相談機関）」としての役割を果たすとともに、「身近な相談窓口による住民支援」の役割を担う市町村の消費生活相談窓口と連携して、地域全体で消費者問題解決力の向上を図っていくことが目指すべき方向性として示されている。

平成 25 年度には、この考え方をもとに今後、県が整備すべき消費生活相談体制のあり方について検討を行い、県の消費生活相談体制をセンター・オブ・センターズとなる「愛知県消費生活総合センター（仮称）」として再編し、消費生活相談体制の集約・機能強化を図っていくこととしている。

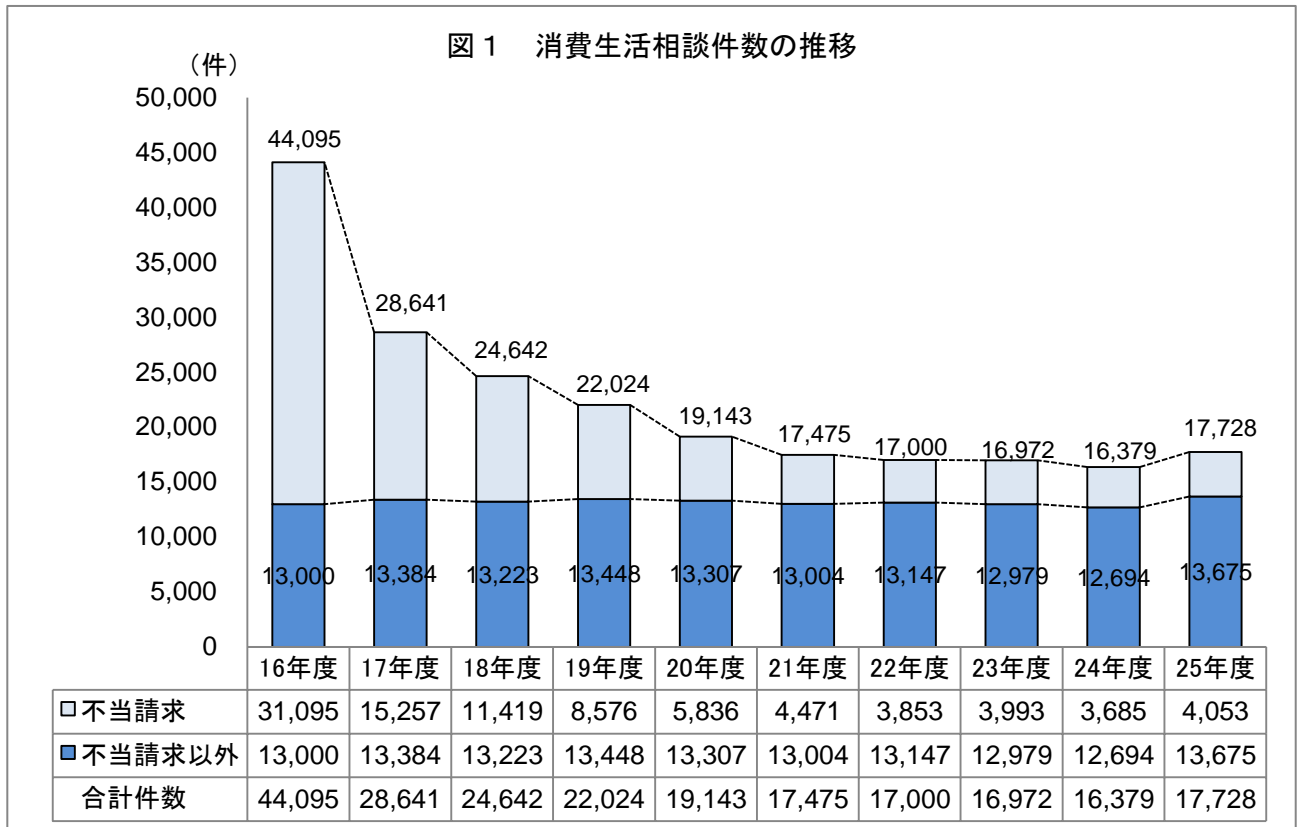
併せて、県内市町村に消費生活センター設置を始めとした消費生活相談窓口の充実・強化に向けた働きかけを行い、県と市町村が一体となって地域の消費者問題解決力を高め、県民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会の実現を目指していくこととしている。

2 県の相談に関する状況

(1) 多様化・複雑化する消費生活相談

県の県民生活プラザで受け付けた消費生活相談件数は、架空請求・不当請求に関する相談が多数寄せられた平成 16 年度をピークに減少し、ここ数年はほぼ横ばいであったが、平成 25 年度は前年度に比べて、8.2%（1,349 件）増の合計 17,728 件となり、9 年ぶりに増加した（図 1）。

また、架空請求・不当請求に関する相談件数も 10.0%（368 件）増加した。



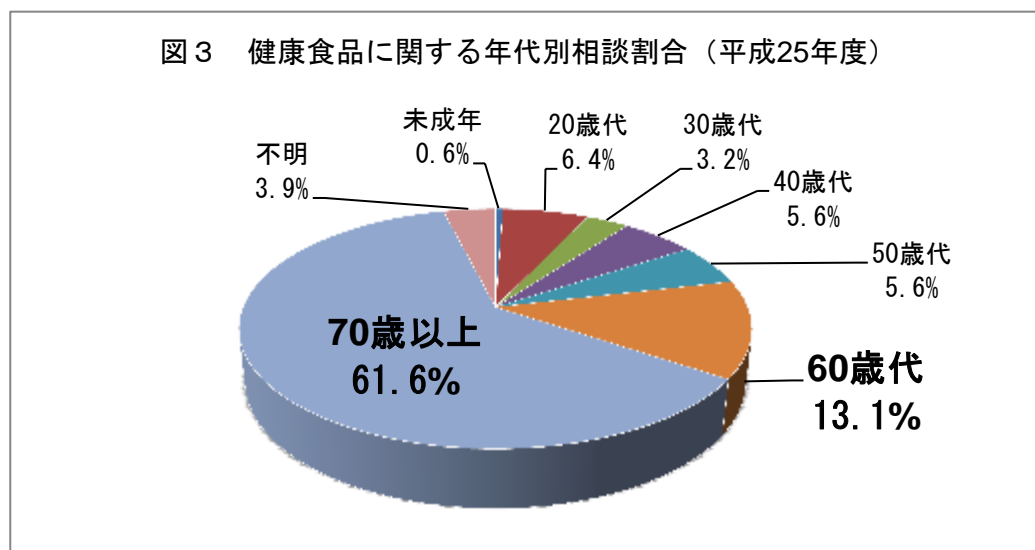
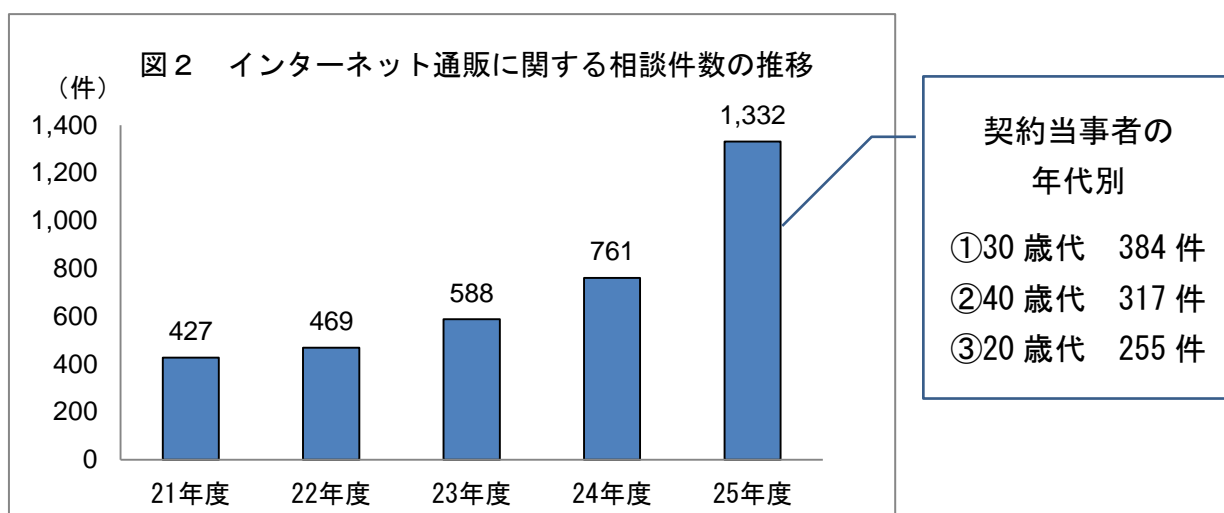
商品・サービス別に最も多かったのは、インターネットサイトを利用したアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツに関する相談であり、インターネット接続回線や携帯電話サービスに関する相談と合わせると、全体の3割近くを占めており、高度情報化の進展に伴い、情報通信ツールが急速に普及し、商品・サービスの取引形態が多様化していることが要因と推測される（表 2）。

特にインターネット通販に関する相談は平成 24 年度の 761 件から 1,332 件へと大幅に増加しており、年代別では 20 歳代から 40 歳代の相談が全体の 71.8% を占めている（図 2）。

また、健康食品に関する相談も急増しており、60 歳代、70 歳以上の高齢者からの相談が多いことから、一般に、自宅にいる時間が長く、健康に不安を抱えることの多い高齢者が被害に遭いやすい傾向にある（表 2、図 3）。

表2 商品・サービス別相談件数の推移

商品・サービス名	23年度		24年度		25年度		対前年 増減件数
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
デジタル コンテンツ	4,588	27.0%	4,134	25.2%	4,278	24.1%	144
健康食品	271	1.6%	509	3.1%	717	4.0%	208
工事・建築	450	2.7%	500	3.1%	462	2.6%	-38
四輪自動車	410	2.4%	402	2.4%	428	2.4%	26
インターネット 接続回線	307	1.8%	322	2.0%	398	2.2%	76
ファンド型 投資商品	458	2.7%	298	1.8%	353	2.0%	55
携帯電話サービス	194	1.1%	271	1.7%	266	1.5%	-5
修理サービス	263	1.5%	228	1.4%	233	1.3%	5
エステティック	204	1.2%	220	1.3%	208	1.2%	-12
公社債	243	1.4%	187	1.1%	194	1.1%	7



(2) 契約当事者の年代別相談状況

契約当事者の年代別の相談件数は、平成 24 年度までは 60 歳代以下の全ての年代で減少傾向であったのに対し、70 歳以上は増加傾向にあった。

平成 25 年度は全体の相談件数が増加したこともあり、全ての年代で増加しているが、特に 40 歳代及び 60 歳代以上の相談件数が大きく増加している（図 4）。

また、70 歳以上の相談件数の増加率は、愛知県の人口における同年代の増加率を上回っており、今後、さらなる高齢化の進行により、高齢者の相談が一層増加すると予想される（表 3）。

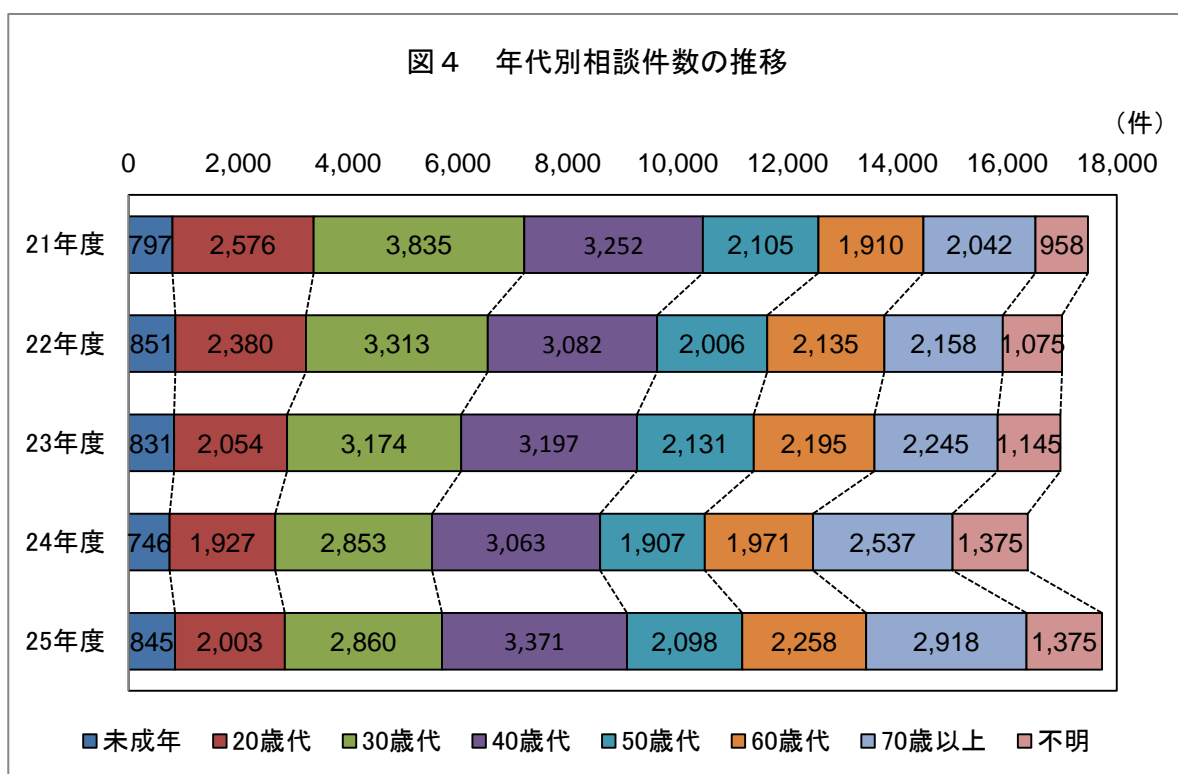


表 3 70 歳以上の相談の増加率

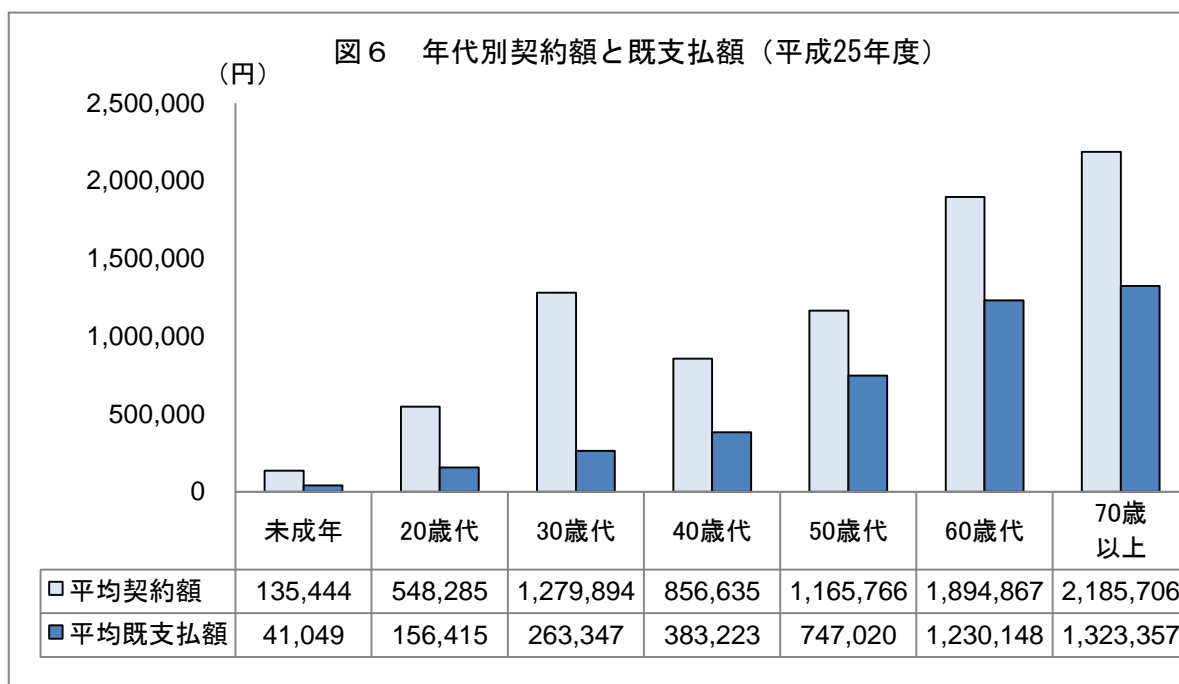
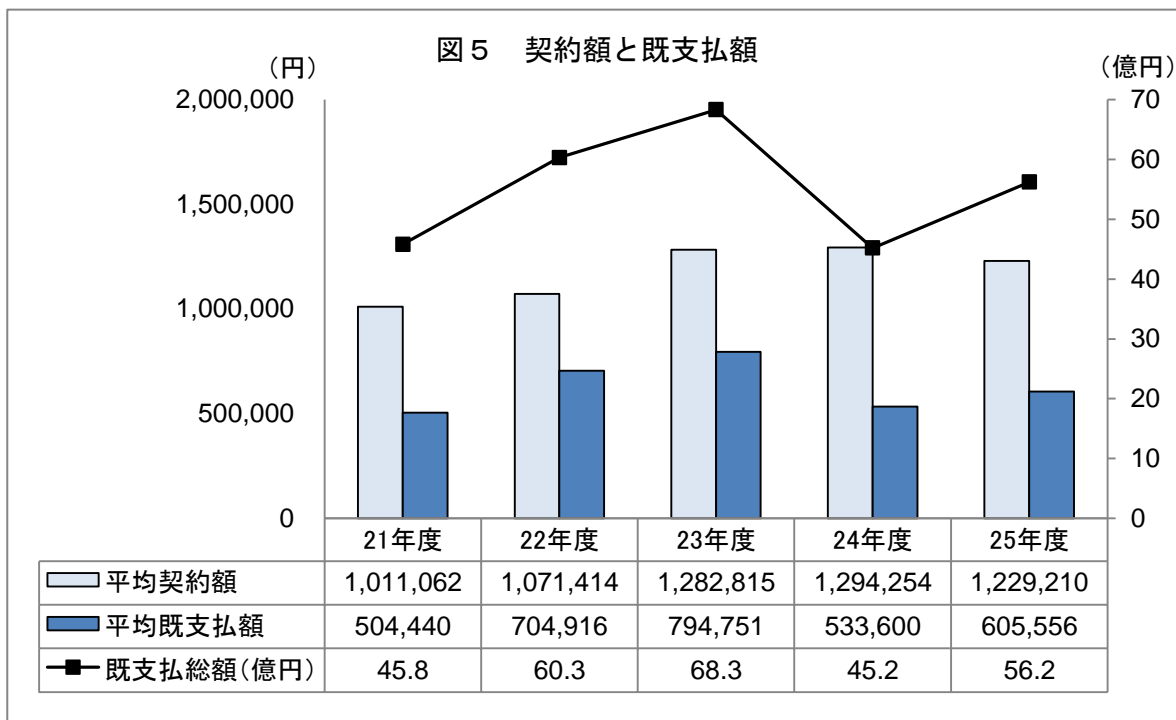
区 分		21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	
相 談	70 歳以上占有率	11.7%	12.7%	13.2%	15.5%	16.5%	
	70 歳以上増加率	—	+5.7%	+4.0%	+13.0%	+15.0%	
県 の 人 口	総数 (人)	7,409,162	7,410,719	7,420,215	7,425,952	7,434,996	
	うち 70 歳 以上	人口 (人)	988,118	1,027,605	1,073,137	1,120,349	1,162,473
		占有率	13.3%	13.9%	14.5%	15.1%	15.6%
		増加率	—	+4.0%	+4.4%	+4.4%	+3.8%

県の人口は、各年 10 月 1 日現在。出典：愛知県統計課「愛知県の人口 - 愛知県人口動向調査結果 -」

(3) 消費者被害の深刻化

県民生活プラザに寄せられた消費生活相談のうち、1件あたりの平均既支払額と既支払総額は、平成24年度に減少したが、平成25年度は再び増加に転じている。また、平成25年度の既支払総額は56.2億円にのぼり、消費者被害は単に消費者個人の問題にとどまらず、県の経済に影響を与える問題でもある(図5)。

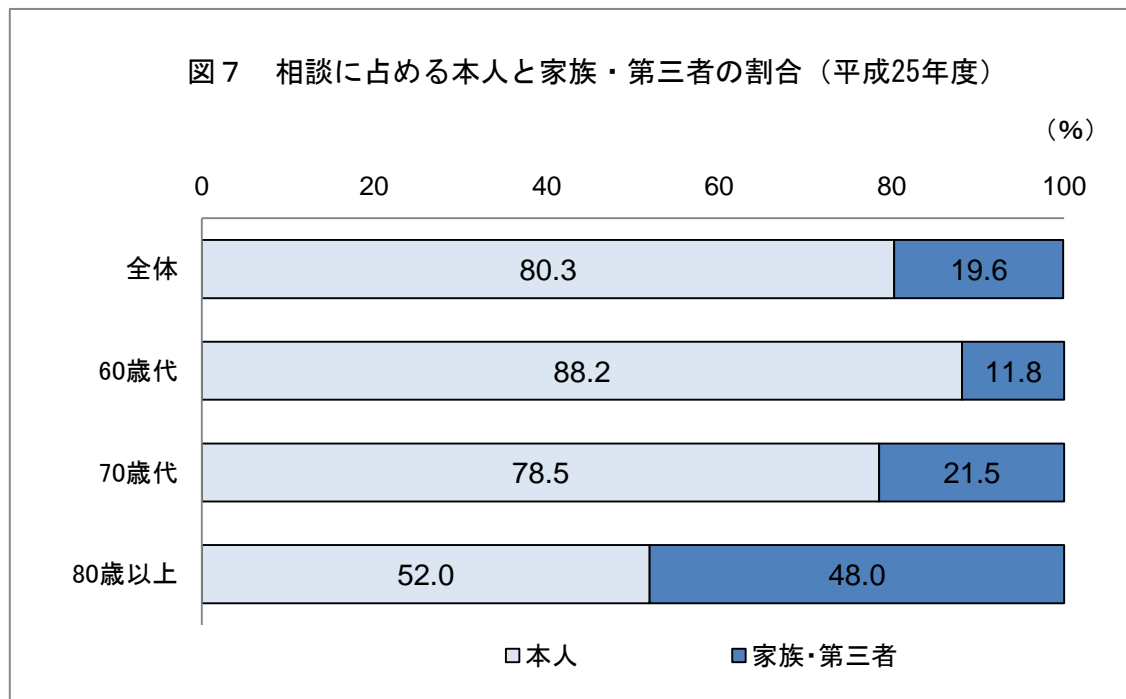
年代別の平均既支払額は、60歳代が123万円、70歳以上が132万円を超え、他の年代に比べて非常に高額となっており、高齢者の消費者被害の深刻化をあらわしている(図6)。



(4) 相談者の内訳

平成 25 年度の相談について、相談者が契約者本人である場合と、本人以外である場合の割合を、相談全体と高齢者の年代別に見ると、高齢者の相談では、本人に限らず、第三者から寄せられることが多くなっている。

また、第三者からの相談は、60 歳代では約 1 割であるが、70 歳代で約 2 割、80 歳以上では 5 割近くを占めるようになり、年齢が上がるごとに本人以外からの相談の割合が増える傾向にある（図 7）。

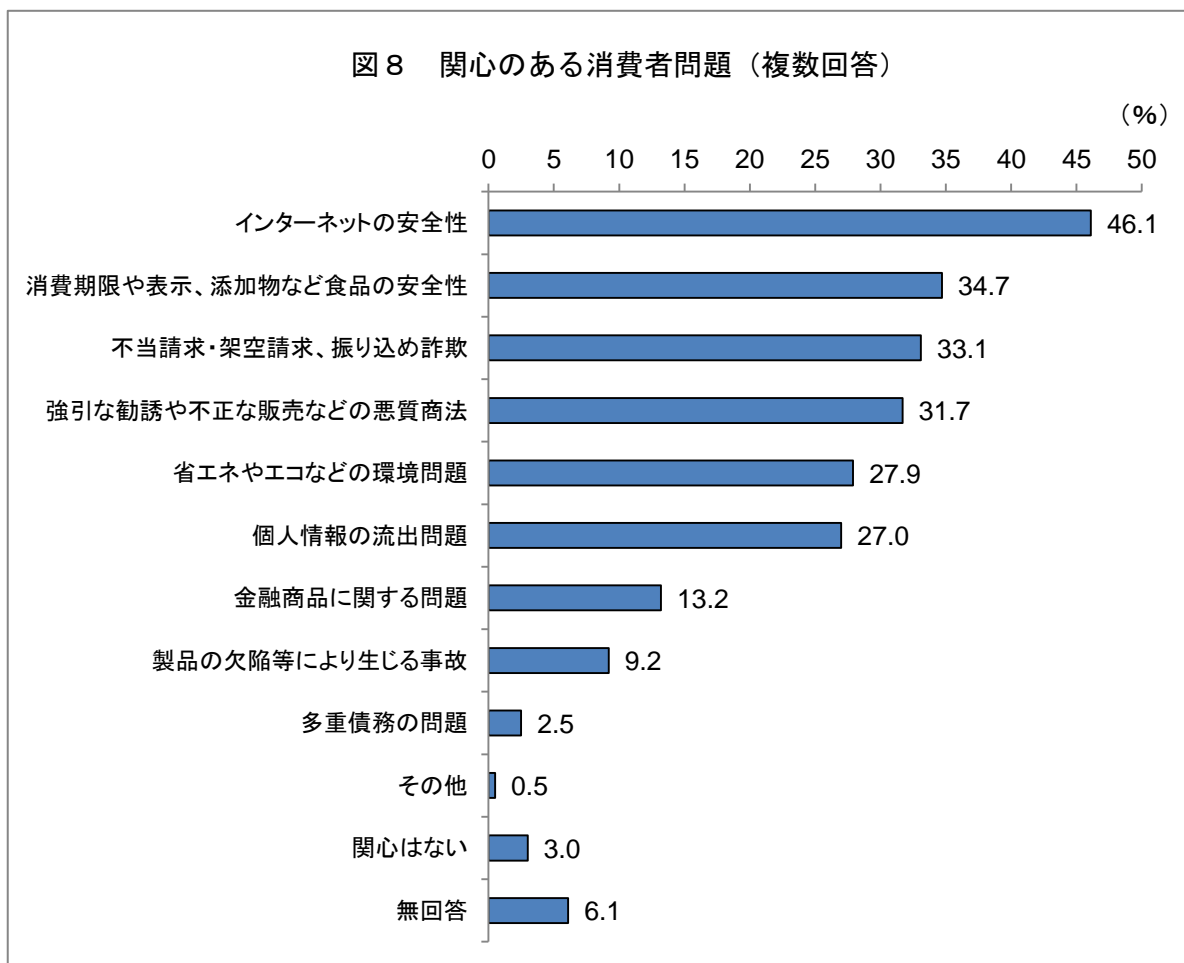


3 県民の消費生活に関する意識

(1) 消費者問題への関心

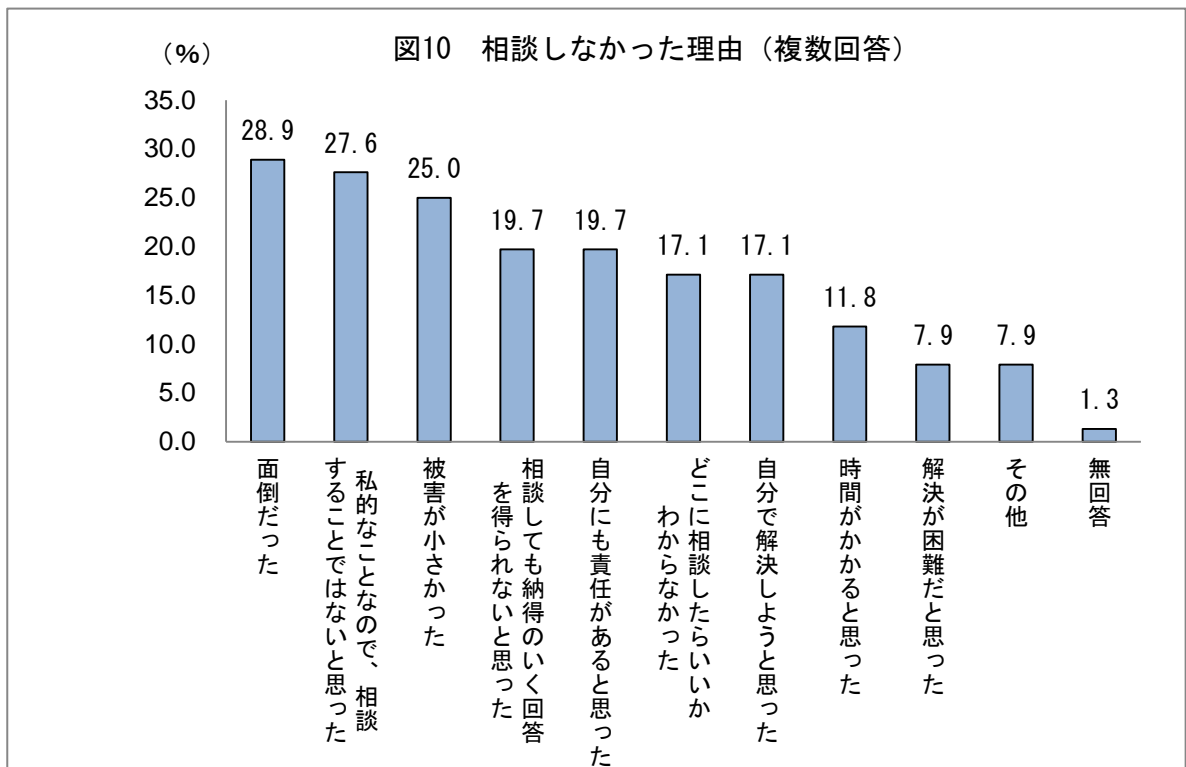
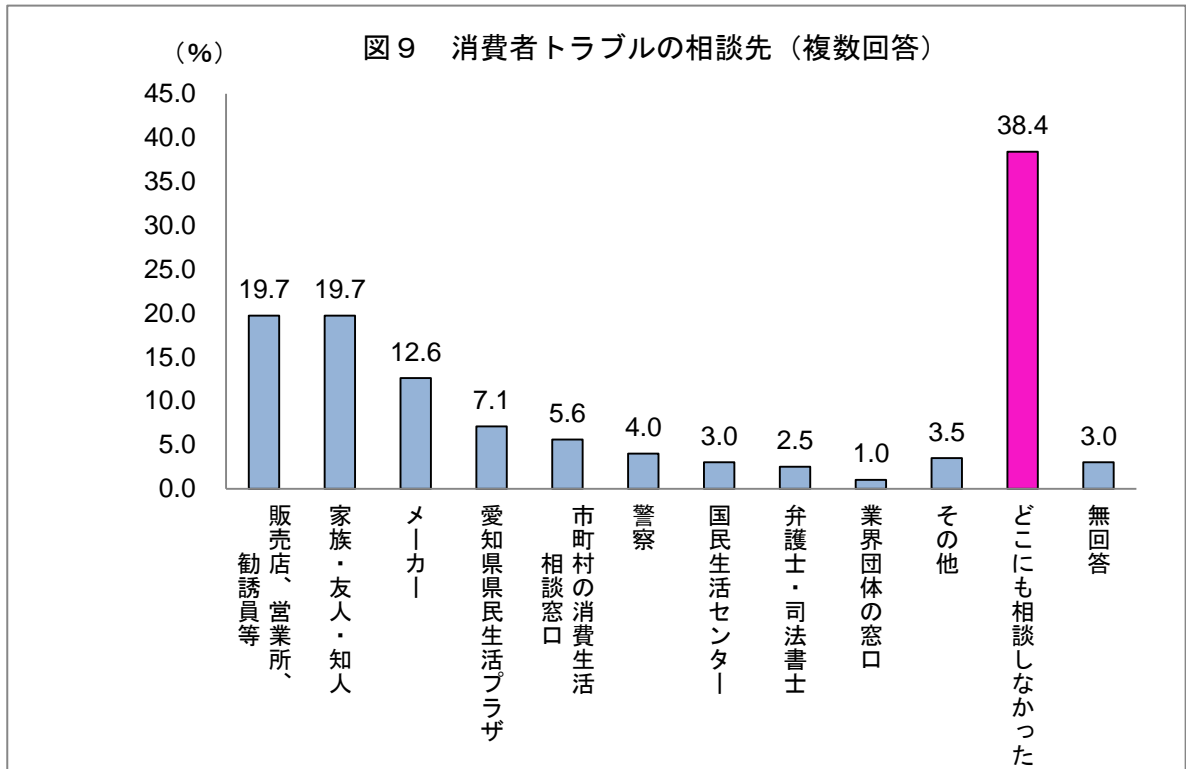
平成 25 年 9 月に愛知県が実施した「平成 25 年度第 2 回県政世論調査」によると、最も関心がある消費者問題は、「インターネット（携帯電話、スマートフォンを含む）の安全性」（46.1%）であり、相談件数に占める割合の高さとも一致している。次いで多いのは「消費期限や偽装表示、食品添加物の問題など食品の安全性」（34.7%）であり、ホテルや飲食店等の不適正なメニュー表示や冷凍食品への農薬混入事件が社会問題となる以前から、食の安全・安心への関心が高いことがうかがえる。また、高齢者の消費者被害の増加に加え、特殊詐欺（オレオレ詐欺、還付金詐欺、金融商品取引名目の詐欺等）による被害が過去最悪となっていることから、「不当請求・架空請求、振り込め詐欺」（33.1%）、「強引な勧誘や不正な販売などの悪質商法」（31.7%）への関心も高い。

一方、リコール製品による火災や美白化粧品の白斑問題など、身近な製品による重大事故が相次いたが、「製品の欠陥や施設・設備の不具合により生じる事故」への関心は 9.2%にとどまっている（図 8）。



(2) 消費者被害の潜在化

ここ1～2年の間に消費者トラブルにあった経験があるのは全体の12.5%であり、このうち38.4%の人が、どこにも相談していない(図9)。また、その理由を聞いたところ、3割近い人が「面倒だったから」、「私的なことなので相談することではないと思ったから」と答えており、県や市町村の消費生活相談窓口の存在やその役割が、十分県民に周知されておらず、消費者被害の潜在化が懸念される(図10)。

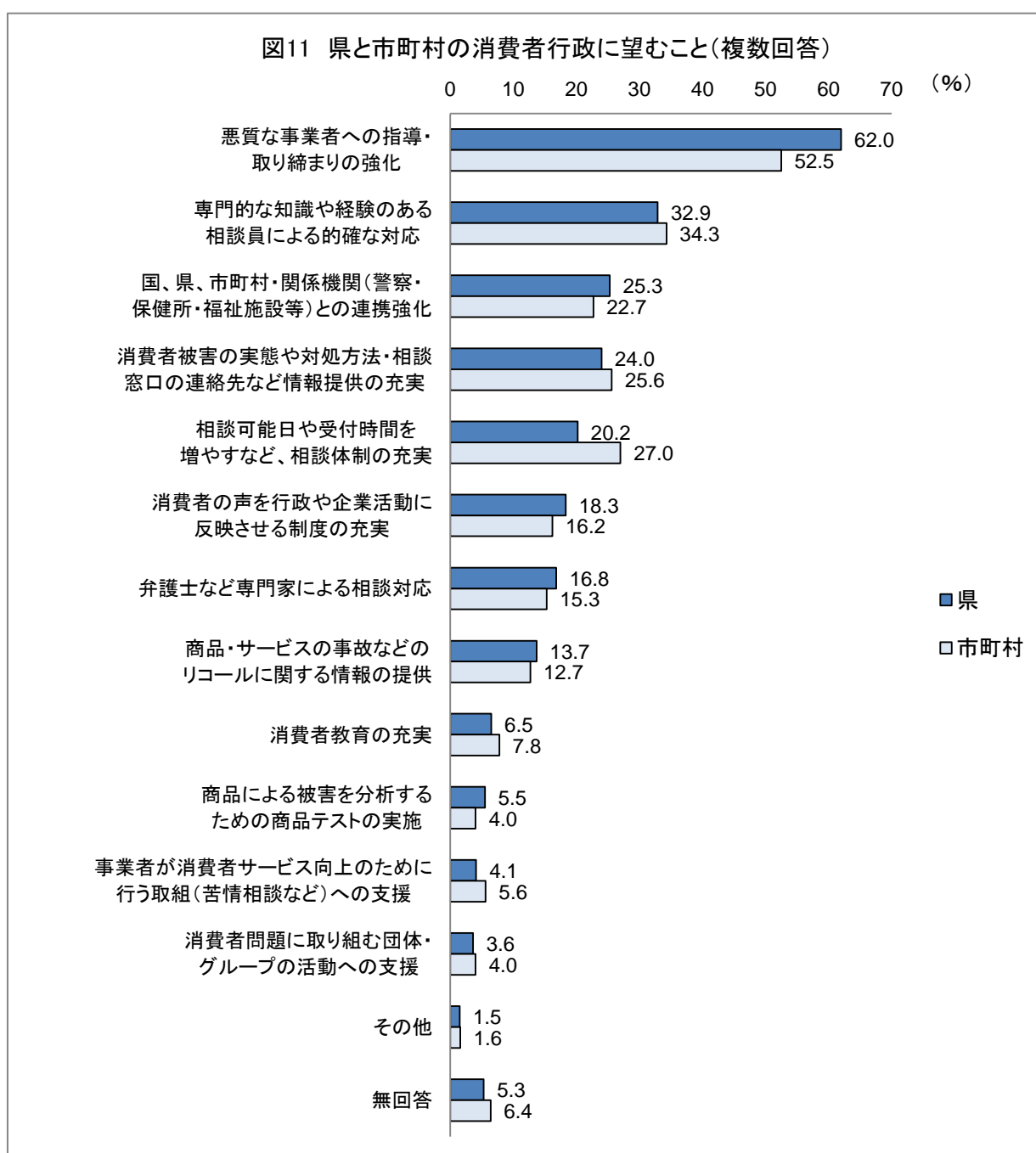


(3) 県と市町村の消費者行政に対する期待

県と市町村のいずれに対しても「悪質な事業者への指導・取り締まりの強化」を望むと答えた人の割合が最も高く、法令等に違反する不当な取引行為による消費者被害が多発する中、被害防止に向けて迅速な事業者への情報提供や指導を行うとともに、悪質事業者に対する厳正な処分が求められている。

次いで「専門的な知識や経験のある相談員による的確な対応」と答えた人の割合が高いことも共通しているが、さらに市町村に対しては、「相談可能日や受付時間を増やすなど、相談体制の充実」(27.0%)、消費者被害の実態や対処方法・相談窓口の連絡先など情報提供の充実」(25.6%)を望む人の割合が県と比べて高くなっている

(図11)。



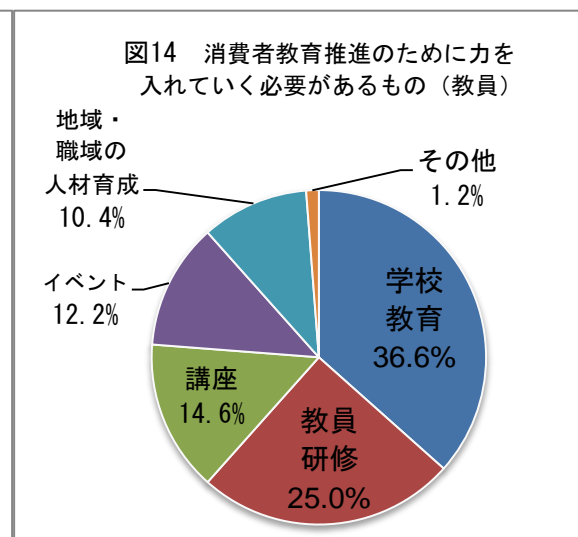
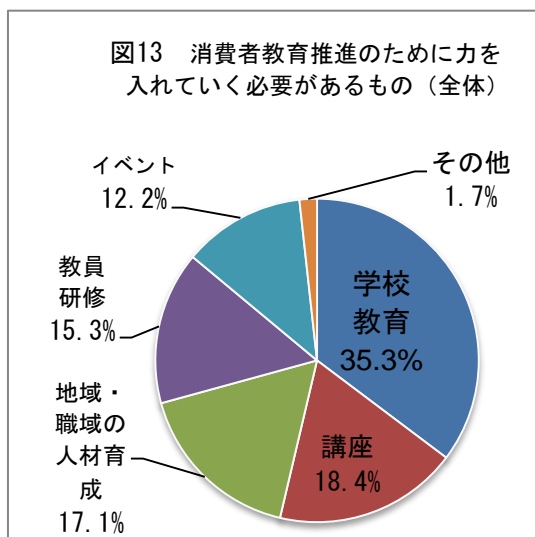
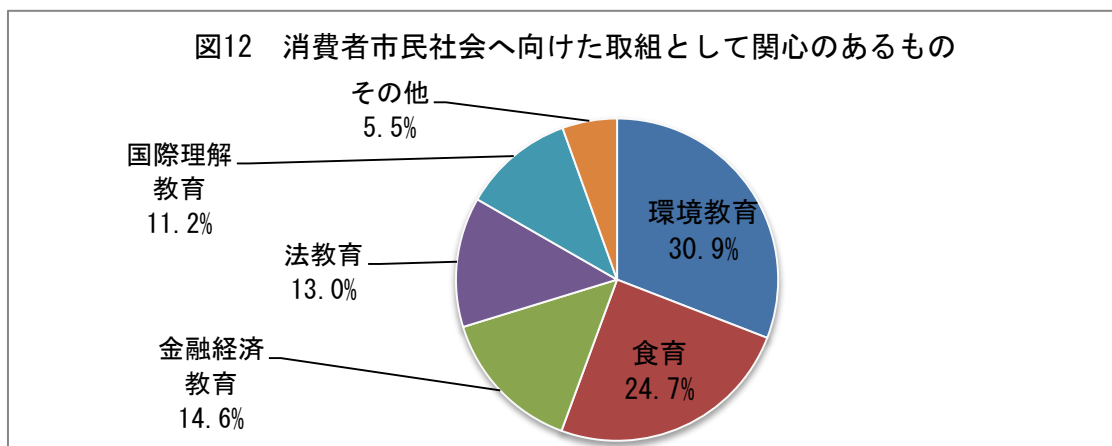
(4) 消費者教育に関する意識

平成 24 年に制定された消費者教育推進法では、消費者が自らの消費行動を通じて社会全体の発展や改善に積極的に参加する「消費者市民社会^(※)」の考え方を示している。平成 25 年 8 月に開催した「2013 あいち消費者教育推進シンポジウム」において実施した参加者アンケートによると、「消費者市民社会へ向けた取組」として関心のあるものは、環境教育 (30.9%) が最も高く、次いで食育 (24.7%) であった (図 12)。平成 17 年に環境をテーマにした「2005 年日本国際博覧会 (愛知万博)」、平成 22 年 10 月には「生物多様性条約第 10 回締約国会議 (COP 10)」が愛知県内で開催されており、国際的なイベントを通して培われた県民の環境に対する高い意識が、環境教育への関心につながっていると考えられる。

また、消費者教育を推進していくために力を入れていく必要があるものとして、最も高いのは「学校教育」(35.3%)、次いで「講座」(18.4%)、「地域・職域の人材育成」(17.1%) となっている (図 13)。なお、教員の回答は「学校教育」(36.6%) に次いで「教員研修」(25.0%) と回答した人が多く、消費者教育を行う教員が学校教育の重要性を認識するとともに、教員研修の充実を期待していることがうかがえる (図 14)。

※消費者市民社会 (消費者教育推進法第 2 条による定義)

消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済環境及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会。



(注) 図 12~14 は複数回答を含めた総回答数に対する割合を示す。

4 取り組むべき課題

(1) 消費者問題解決力の高い地域の実現に向けた県と市町村の連携による消費生活相談体制の構築

県民の安心で安全な消費生活を確保するためには、今後、一層の増加が懸念される高齢者の消費者被害や、社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題にも的確に対応できる消費者問題解決力の高い地域づくりの推進が必要である。

そのためには、問題発見の端緒となり、消費者被害の救済・未然防止につなげる消費生活相談窓口が重要な役割を担っており、県と市町村が適切な役割分担の下で、地域全体で消費生活相談体制の充実・強化を図っていくことが求められている。

消費者問題解決力の高い地域の実現に向けて、県の消費生活相談体制を広域性・専門性の高い相談にも対応できる高度な相談対応力を備え、市町村支援機能も併せ持ったセンター・オブ・センターズとして機能強化するとともに、県内市町村に消費生活センターの設置等、「身近な相談窓口」の充実・強化を働きかけ、県と市町村が一体となって地域の消費者問題解決力を高めていく体制を早期に構築する必要がある。

(2) 高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくり

近年、高齢者からの消費生活相談件数の増加率は、高齢者人口の増加率を上回っており、今後、さらなる高齢化の進行により、高齢者の消費者被害が一層増加することが懸念される。高齢者は被害を自覚していても、自分を責めたり、恥ずかしく思い、誰にも相談しない場合も少なくなく、対応が遅れることで被害が拡大している側面があることから、地域社会での取組が強く求められている。

また、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も多いことから、高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者が、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、被害の早期発見と迅速な対応を図るため、消費、福祉、防犯等の行政や地域の関係者が連携し、地域社会全体で高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくりを進めていく必要がある。

(3) 消費者市民社会の実現に向けた体系的な消費者教育の推進

高度情報化社会の進展の中、新たな情報通信ツールや取引形態が出現し、消費者被害も多様化・深刻化している。消費者被害が発生した後では被害の回復が困難になる場合が多いため、県では、消費者被害の未然防止等に向けて「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成に取り組んできた。

平成24年に制定された消費者教育推進法では、さらに、消費者教育によって「よりよい社会の発展に積極的に関与する消費者」を育成するとともに、消費者市民社会の形成を目指して、学校、地域、職域など様々な場における体系的な消費者教育の推進や多様な主体との連携などが求められている。

このため、「消費者教育の体系イメージマップ^(※)」などを活用した消費者教育の推進を図ることが重要である。

また、消費者市民社会は、消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会であり、県が推進するESD（持続可能な社会づくりの担い手を育む教育）との関わりも深いことから、連携を図りながら消費者教育を推進していく必要がある。

※消費者教育の体系イメージマップ

消費者庁において開催された消費者教育の推進のための体系的プログラム研究会が、平成25年1月に公表したもので、「消費者市民社会の構築」、「商品等の安全」、「生活の管理と契約」、「情報とメディア」といった消費者教育の4つの対象領域と年代ごとに消費者教育の内容（目標として育む力）を整理したものの。

(4) 身近な商品・サービスの安全・安心の確保

ア 食をめぐる消費者問題

冷凍食品への農薬混入事件、学校給食におけるノロウイルスによる大規模食中毒など、食の安全・安心を脅かす問題が相次いで発生しており、生産、加工、流通、販売の各段階における食の安全管理体制を推進し、食に対する消費者の信頼確保に努めていくことが求められている。

また、食品表示については、平成25年6月に食品表示法が成立し、これまで食品衛生法、JAS法及び健康増進法で規定されてきた食品表示の一元化が予定されているほか、実際の食材と異なったメニュー表示等の問題を受け、平成26年6月には景品表示法が改正され、都道府県に処分権限が付与されるなどの法改正が行われている。

このような状況を踏まえ、今後も国の関係機関や県の関係部局と連携しながら、食の安全・安心の確保に向けた取組を進めていく必要がある。

イ 消費者事故等に関する問題

リコール製品による火災等の重大事故や美白化粧品の白斑問題など重大な製品事故が相次ぎ、製品事故に関する相談が増加しているが、製品事故に関する県民の関心は他の消費者問題と比較して低い状況にある。消費者の生命、身体、または財産に被害が発生するような消費者事故等に関する情報は、消費者庁において一元的に集約・分析され、その結果が公表されている。県は消費者事故等に関する情報の集約に努めるとともに、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けて、消費者事故等に関する情報やリコール情報を積極的に提供するなど、身近な商品・サービスの安全・安心の確保に向けた取組を進めていく必要がある。

IV 施策の方向性

1 計画の体系

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、Ⅲに掲げた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3つの柱として施策を展開することを提言する。

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～

増加する高齢者の消費者被害や、社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題にも的確に対応していくため、地域全体で消費者問題解決力を強化していくことが重要である。

そのため、県と市町村が適切な役割分担の下で連携し、どこに住んでいても質の高い消費生活相談を受けられる相談体制を構築するとともに、地域の力を活用した高齢者等の消費者被害防止のための仕組みづくりを進める。

また、悪質事業者に対する徹底した指導・迅速な処分等により、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

～消費者力の向上と消費者市民社会の形成を目指して～

消費者が自立した主体として、自主的かつ合理的に行動し、消費者の利益の擁護及び増進を実現していく力（消費者力）を身に付けることができるよう、県は消費者力の向上に向けて積極的に支援するとともに、消費者が自らの消費行動を通じて社会全体の改善や発展に積極的に参加する「消費者市民社会」の形成を目指す。

そのため県は、様々な関係者・団体と連携を図りながら、総合的、体系的に消費者教育を推進していく。

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・安心の確保と適正な選択ができる環境を整備する。

特に、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、県の関係部局が連携して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の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把握を行い、著しい価格高騰や供給不足に際しては必要な調査を行うとともに、県の関係部局と連携して所要の対策を講じる。

2 取組と具体的な施策例

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～

取組 1 地域の消費者問題解決力強化に向けた相談体制の構築

増加する高齢者の消費者被害や、社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題にも的確に対応していくため、県と市町村が適切な役割分担の下で、地域全体で消費者問題解決力の強化に向けた消費生活相談体制を計画的に構築する必要がある。

(1) 県の消費生活相談体制の集約・機能強化〈消費生活総合センターの設置〉

多様化・複雑化する消費者問題に迅速かつ的確に対応し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、県の消費生活相談体制をセンター・オブ・センターズ（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（仮称）」として再編し、広域性・専門性の高い相談にも対応できる体制を、より一層機能強化していく必要がある。

併せて、市町村への支援体制を充実・強化し、センター・オブ・センターズとしての機能を、より効果的かつ効率的に果たせる体制に整備していく必要がある。

具体的な施策例

《愛知県消費生活総合センター（仮称）の設置》

消費生活相談、旅券発給等の総合窓口機能を有する県内 8 か所の「県民生活プラザ」を再編し、消費生活相談の専門窓口として「消費生活総合センター（仮称）」を設置し、センター・オブ・センターズとして機能強化する。

<センター・オブ・センターズとしての主な機能強化内容>

- ・ 県の相談対応機能の高度化
- ・ 市町村支援の充実・強化
- ・ 消費生活相談情報の一元的集約、分析、情報提供機能の強化
- ・ 地域団体等との連携協力のコーディネート
- ・ 消費者教育・啓発の充実
- ・ 事業者指導の強化

県内 8 か所の「県民生活プラザ」内にある消費生活相談窓口は、段階的に「消費生活総合センター（仮称）」 1 か所に拠点集約し、センター・オブ・センターズとして一層の機能強化を図っていく。

《県の相談機能の強化》

○専門分野チームの設置

広域性・専門性の高い相談に的確に対応するため、情報通信等の消費生活の専門分野について、消費生活相談員が継続的に調査研究する専門分野チームを新設する。

○「消費者あんしんサポートあいち」の体制構築

困難事案にかかる早期解決と対応力の強化・向上を図るため、愛知県弁護士会との連携体制（消費者あんしんサポートあいち）を構築し、専門的観点から迅速な解決案の提示を行うとともに、困難事案解決に向けた実践的な調査研究を実施する。

○消費者行政アドバイザーの設置

消費生活相談、消費者教育、事業者指導等の取組を的確に行うに当たり、各分野の専門家による指導、助言等を受けるため、「消費者行政アドバイザー」を設置し、専門分野チームの活動、消費者あんしんサポートあいちの運営等の取組への支援を受ける。

○土日の相談体制の強化

土日に相談窓口を開設していない市町村を補完し、緊急時の相談対応の充実を図るため、土日に勤務する消費生活相談員の体制を、平日と同水準の体制に強化する。

○消費生活相談員の研修の充実

消費生活に関する最新の知識・ノウハウを習得するなど、相談員の資質の向上を図るため、国民生活センター等の専門機関が実施する研修を全員に受講させるとともに、事業者団体や有識者を講師とする専門研修を実施する。

(2) 市町村における消費生活センターの設立促進

市町村の消費生活センターは、住民に身近な相談窓口として、今後、一層の増加が懸念される高齢者の消費者被害に対して、市町村の総合力を活かした被害救済・未然防止の役割が期待される。さらに、個別の相談対応にとどまらず、地域における高齢者等の見守りネットワークの中で果たす役割や、消費者教育推進の拠点など、新たな役割も期待されている。

しかしながら、県内 54 市町村のうち、消費生活センターを設置しているのは 8 市のみであり、県内市町村の消費生活相談体制の整備は、全国的にも大きく遅れている状況にある。

このため、市町村に対し、消費生活センターの設置等、消費生活相談窓口の充実・強化に向けた働きかけを行い、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を促進する必要がある。

具体的な施策例

《市町村における消費生活センターの設立促進》

「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備」という国の地方消費者行政強化作戦が策定されるとともに、市町村の消費生活センターに対して、地域における高齢者等の見守り機能や、消費者教育の拠点としての役割が期待されていることを踏まえ、県内市町村に消費生活センター設置を呼びかけ、地方消費者行政強化作戦における当面の政策目標（人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上への消費生活センター設立促進等）の達成を目指す。

《消費生活相談を担う人材の育成・確保及び情報提供》

市町村の相談体制を強化するためには、担い手の育成・確保が不可欠であることから、消費生活相談員養成研修の計画的な実施に努めるとともに、消費生活相談員への就業を希望する有資格者を登録する人材バンクを創設し、市町村に対して人材情報を提供する。

(3) 市町村との連携及び支援

市町村が行う相談処理の適正化・円滑化に向けた支援を行うとともに、センター・オブ・センターズとなる県の消費生活総合センター（仮称）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必要がある。

具体的な施策例

《市町村の相談処理に係る支援》

市町村ホットライン（市町村専用回線）を開設し、市町村の消費生活相談員等からの問い合わせに対して、消費生活相談アドバイザーが助言するとともに、市町村職員向けの簡易相談処理マニュアルを作成・配付するなど、市町村における相談処理の適正化・円滑化に向けた協力・支援を行う。

また、市町村において対応が困難な広域性・専門性の高い相談については、必要に応じて県が移送を受けて処理するとともに、市町村との共同によるあっせんを行う。

《消費生活相談員等研修の充実・強化》

市町村の消費生活相談員等を対象とした新任者研修や県の窓口における実践研修を実施するほか、県の専門分野チームの活動で得たノウハウ・知識を広く共有し、市町村の相談業務に活かすことができるよう、専門分野チーム・フィードバック研修を実施する。また、各分野の専門家を講師に招き、レベルアップ研修を開催する。

《県内の消費生活相談情報の一元集約、分析、情報提供》

消費生活総合センター（仮称）及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談情報について、市町村のP I O - N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）の導入状況を踏まえながら、県が一元的に集約し、相談内容を分析するとともに、県民に適切な情報提供を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

消費生活総合センター（仮称）で一元的に集約・分析した相談情報は県の消費者施策の企画・立案にも活用し、消費者問題解決力の高い地域づくりにつなげていく。

《消費者行政連絡協議会による連携》

県と市町村で構成する「愛知県消費者行政連絡協議会」を開催し、情報の共有に努めるとともに緊密な連携を図り、地域全体で消費者問題の解決に取り組む。

取組2 高齢者等を消費者被害から守る取組の推進

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も多い。

中でも近年、高齢者の消費者被害の増加が目立っているが、高齢者は日中に在宅することが多く、悪質な訪問販売や電話勧誘販売等による消費者被害に遭いやすい状況にあり、被害に遭っていることを認識していない、自分が悪いと思って相談しない、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い傾向にある。

このため、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、福祉、防犯等の行政や地域の関係者が連携し、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いく必要がある。

県では、地域包括支援センター職員、ケアマネジャー、ヘルパー、民生児童委員等の地域の協力が、日常の活動において高齢者等を見守り、被害の早期発見や相談窓口への誘導を行う、「消費生活相談サポーター」を養成し、現在、900名余の方が活動に従事している。

こうした取組を地域社会全体に発展させていくためには、市町村の積極的な関与が不可欠であり、高齢者福祉の増進を目的として県及び市町村の福祉部門で推進する「高齢者等見守りネットワーク」構築の取組等と歩調を合わせながら、平成26年6月に改正された消費者安全法の「消費者安全確保地域協議会」の仕組み^(※)を活用するなど、高齢者等を消費者被害から守る取組を推進する必要がある。

※「消費者安全確保地域協議会」の仕組み

協議会は、国、地方公共団体の関係機関等により構成され、高齢者の見守り等を行うための情報交換・協議を行う。情報交換・協議を行うため必要がある場合は、構成機関等に対し、高齢者等に関する情報の提供や必要な協力を求めることができることになっている一方で、構成機関等に秘密保持義務が課せられている。

構成機関等は、協議の結果に基づき、高齢者等と適当な接触を保ち、その状況の見守りや必要な取組を行う。

具体的な施策例

《消費生活相談サポーターの活動支援》

県が養成した「消費生活相談サポーター」の活動を支援し、地域における高齢者等の見守りや相談窓口への誘導等の取組を促進するため、継続的な研修の実施及び啓発資料の配付や情報提供などを行う。

《愛知県消費者安全確保地域協議会の設置》

国、県、市町村、警察、福祉関係者等で組織する愛知県消費者安全確保地域協議会を設置し、高齢者等を消費者被害から守る取組を行うための情報交換・協議を行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進など、地域の見守り活動の拡大を図る。

《地域における高齢者等の見守り活動の拡大》

各市町村に消費者安全確保地域協議会の設置等を働きかけ、市町村の福祉部門における「高齢者等見守りネットワーク」構築の取組等とも歩調を合わせながら、地域の高齢者等の見守り活動の拡大を図る。

取組3 悪質事業者に対する厳正な処分

法律や条例に反した不当な取引行為による消費者被害が多発しており、また、事業者の営業活動等が広域に及ぶようになってきたことなどから、最近の消費者被害は、県域を越えて発生する事例が多くみられる。

こうした被害を防止するためには、不当な取引行為を行う事業者の営業活動を停止させるなどの行政処分が効果的である。

行政処分にあたっては、複数の消費者の証言や物証を収集し、違法な事実関係を明らかにしなければならず、その手続きそのものの厳正さも求められる。また、法令の隙を突くような不当な行為を行い、処分を逃れようとする悪質な事業者もみられることから、国の関係機関と連携して情報を得るとともに、弁護士等の専門家の支援も受けながら、適正に業務を進めていく必要がある。

不適正な広告表示等についても、メニュー等の食品表示の不正事案の多発等を契機として平成26年6月に景品表示法が改正され、都道府県にも措置命令権限が付与されたことから、国の関係機関や近隣県等と連携を図りながら適正に対処していく必要がある。

具体的な施策例

《綿密な調査と厳正な処分》

消費生活相談において、詳細な内容の把握に努めるとともに、不当な取引行為を行う事業者の実態を明らかにするため、適正に消費者から聴取を行い、証言や物証

を入手する。

また、法律や条例に基づく立入調査や報告徴収制度などを活用し、消費者の証言等を裏付ける資料を収集する。

さらに、処分の根拠となる法の解釈等について、弁護士等の専門家や国からの助言を受けつつ、厳正な処分を実施する。

《近隣県等と連携した調査・処分》

愛知、静岡、岐阜、三重の東海4県で、会議を開催し、悪質事業者に関する情報交換等を行うなど、緊密な連携を図るとともに、合同調査や同時の行政処分を実施する。

また、被害情報に類似性がある他の都道府県とも必要に応じて連携し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

取組4 被害防止に向けた事業者指導及び関係機関との連携

不当な取引行為については、行政処分が必要な場合もあるが、新たな被害の発生を防止するためには相談内容の分析を進め、その疑いのある段階で適切に事業者指導を行うことも重要である。

一方、不当請求や架空請求など短期間に多数の被害が生じるおそれがある場合には、速やかに当該事業者名を公表して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ていくことが必要である。

また、広告や表示は、消費者が商品・サービスを選択するための重要な情報であることから、景品表示法を始め、表示関係法令を所管する国の機関や県の所管部局と連携した、迅速かつ適正な指導が求められている。さらに、ネットショッピング、通信販売の拡大に伴い、不適正な広告表示等は広く全国に影響を及ぼすことになるため、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、連携した取組を進めていく必要がある。

具体的な施策例

《不当な取引行為に係る事業者指導の実施》

不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、速やかに業務の改善を指導することで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。

《取締り・指導監督機関等との連携》

詐欺的な商法や美容医療、医薬品、化粧品の問題商法・健康被害等に関する相談については、警察及び監督官庁に定期及び随時に情報提供を行い、迅速かつ的確な取締り・指導監督等の取組につなげる。なお、情報の提供に当たっては、個人情報

保護に配慮する。

庁内連携については愛知県消費者行政推進会議を、他機関連携については個別分野の会議体等を活用し、情報交換を行う。

《表示に係る関係機関との協力体制の強化》

景品表示法、JAS法、食品衛生法、健康増進法、薬事法などの表示関係法規を所管する国の機関や県の所管部局と連携を図り、情報交換や合同調査を実施し、不適正な広告表示等を行う事業者に対する指導を進める。

《広告表示適正化のための近隣県等との連携》

愛知、静岡、岐阜、三重の東海4県で、会議を開催し、事例検討や情報交換を行い、必要に応じて合同での監視・指導を実施する。

また、広域的に不適正な広告表示等を行う事業者に対しては、東京都を中心とした「5都県広告表示等適正化推進協議会」など、他の地域の広域連携組織とも連携して対応していく。

取組5 事業者や事業者団体における自主的な取組の支援

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は、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も重要である。

そのため、事業者団体の勉強会や自主的に事業者が来庁する機会等を捉えて、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、適切に助言、対応していく必要がある。

具体的な施策例

《自主来庁事業者に対する情報提供》

自らの取引行為に関して、法令上の問題点を把握し改善を行うことを目的として来庁した事業者に対し、相談情報を提供し、法令遵守について指導を行う。

さらに、来庁した信用供与事業者、コンサルタント業務受託事業者に対しても、加盟店等の相談情報を提供し、指導、監督を依頼する。

《景品表示法の趣旨、内容の周知》

事業者から寄せられる表示についての相談に対し、景品表示法の趣旨、内容、留意点などを丁寧に説明し、適切な表示が行われるよう助言する。

さらに、景品表示法や国の作成するガイドライン、Q&A等について周知を図るとともに、勉強会の開催を希望する事業者、事業者団体に対しては、資料の提供や講師の派遣を行う。

目標2 主体性のある消費者の育成

～消費者力の向上と消費者市民社会の形成を目指して～

取組1 様々な場における体系的な消費者教育の推進

消費者力の向上に向けて支援し、消費者市民社会の形成に寄与する消費者を育成するためには、消費者教育を幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に推進するとともに、推進にあたっては、年齢、障害の有無などの消費者の特性や学校、地域、家庭、職域等の様々な場の特性に配慮しなければならない。

このため、幼児期から高齢者までそれぞれのライフステージに応じた消費者教育を消費者や場の特性に配慮しつつ、「消費者教育の体系イメージマップ」などを活用しながら体系的に推進していく必要がある。

(1) 学校教育における消費者教育の推進

平成23年度から実施された現行の学習指導要領では、児童生徒の「生きる力」を育むという理念のもと、知識や技能の習得とともに思考力・判断力・表現力などの育成を重視している。

学習指導要領では、消費者教育の充実も図られていることから、社会科、家庭科、公民科、商業科などの教科を中心に、一層充実した消費者教育が行われるよう努めることが重要である。なお、消費者教育には、専門的な分野も少なくないため、必要に応じて専門家の活用を図ることが必要である。

また、大学等においては、学生が成年になることによって消費者の権利と責任が大きく変化することから、自立した社会人の育成に向けて、消費者教育を支援していく必要がある。

具体的な施策例

《学習指導要領に基づく消費者教育の推進》

学習指導要領に基づき、児童生徒の発達段階や特性に応じた消費者教育を推進し、自立した消費者としての基盤を培う。

なお、消費者教育の推進にあたっては、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に関する教育との連携に努める。

《消費者教育研究校の指定》

消費者教育の実践を通して、その効果的な方法を研究する消費者教育研究校を指定し、教材を実際に使用した実践例(指導案、ワークシート等)の蓄積、他の学校における活用を図る。

《小・中・高等学校における消費者教育の支援》

ホームページ「あいち暮らしWEB」を活用した学校教員向け学習コンテンツの提供や、消費者教育の専門家の派遣などを通じて、学校における消費者教育を支援する。

《大学等における消費者教育の支援》

消費者教育の専門家の派遣や、ホームページ「あいち暮らしWEB」による若者向け消費者情報の発信などにより、大学等における消費者教育を支援する。

(2) 地域社会における消費者教育の推進

県民一人ひとりが自立した消費者として豊かな消費生活を営む上で、地域、家庭、職域等における消費者教育も重要である。

地域においては、例えば、消費生活センターが消費者被害の救済だけでなく、消費生活に関する知識の普及、情報の提供等を行ってきた。今後、地域における消費者教育を一層推進するためには、生涯学習の場として大切な役割を担っている公民館、図書館を始めとする社会教育施設においても、これらの取組を充実していく必要がある。

また、家庭における消費者教育や事業者が従業員に対して行う消費者教育についても、地域や学校、事業所へ講座の開催を働きかける等、支援していく必要がある。

具体的な施策例

《消費生活総合センター（仮称）の消費者教育の拠点としての機能強化》

消費生活総合センター（仮称）を消費生活相談だけでなく、いわば消費者教育センターとしても位置付けて、消費者教育に関する情報の収集・発信、消費者教育教材等の作成・提供、消費者教育に関わる人材の育成、消費者教育を行う多様な主体の連携に向けた支援など、消費者教育の拠点としての機能のさらなる強化を図る。

また、地域における消費者教育は、住民に身近な市町村の果たす役割が重要になることから、市町村の消費生活センター等における消費者教育が一層充実されるよう支援を行い、県内全域において消費者教育を推進する。

《地域、家庭、職域等における消費者教育の支援》

社会教育施設、学校における保護者会、事業者の行う社員研修等、様々な場を活用した消費者教育の専門家の派遣、消費生活情報紙の作成・配布、ホームページ「あいち暮らしWEB」による消費生活情報の発信などにより、地域、家庭、職域等における消費者教育の推進を図る。

取組2 消費者教育の人材（担い手）の育成

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よう、市町村と連携しながら消費者教育の人材の育成・支援に取り組む必要がある。

(1) 教職員の指導力向上

学校教育が抱える課題や学校教育に対する期待が多様化する中、社会科、家庭科、公民科、商業科などの各教科において指導しているものの、学校全体の優先的な課題として消費者教育に取り組む学校は少ない。

今後、学校の教職員には、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、研修等により消費者教育の必要性について一層の理解を深めるとともに、消費者教育に関する指導力の向上を図る必要がある。

具体的な施策例

《教職員向け研修の実施》

消費者教育に関わる教育研究会等を開催するとともに、必要に応じて消費者教育の専門家を活用する。

《教員向け消費者教育情報提供紙の作成》

公立学校長、学識経験者、関係行政機関で構成する「若年消費者教育研究会」の協力を得ながら、教員向け情報提供紙「あいち消費者教育レポート」を作成する。

(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より多く提供していくことが重要となる。

このため、現在、消費者庁においてその仕組み等が議論されている、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（コーディネーター）の育成について検討するよう求める。

具体的な施策例

《消費者教育の担い手となる人材の育成》

専門的な知識及び経験を有する消費生活相談員が、その経験を踏まえて消費者教育を推進していくことは、消費者に必要な知識を効果的に伝えていく上で効果的である。このため、消費生活相談員を消費者教育の担い手として養成するために必要となる研修の実施や研修への参加支援を行う。

《消費生活モニターの消費者市民社会の担い手としての育成》

消費生活モニターが、モニターとして学んだ知識や経験を活かし、消費者市民社会の担い手として公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することができる人材となれるよう、消費生活に関する最新の情報を学習する機会を提供する。

《消費生活相談サポーターの活動支援（再掲）》

県が養成した「消費生活相談サポーター」の活動を支援し、地域における高齢者等の見守りや相談窓口への誘導等の取組を促進するため、継続的な研修の実施及び啓発資料の配付や情報提供などを行う。

《消費者教育の調整役（コーディネーター）の育成に向けた検討》

どこに住んでいても消費者教育を受けられるようにするため、地域における多様な活動主体、とりわけ消費者教育の担い手と受け手とのつなぎ役となる人材（コーディネーター）の仕組みや育成の方法等について検討する。

取組3 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。

このため、消費者団体、事業者・事業者団体、NPO、教育関係者、行政関係者等が連携して効果的に消費者教育を展開できるよう、その取組情報の共有化を図るとともに、消費者教育の推進について情報交換、調整の場となる消費者教育推進地域協議会を開催する必要がある。

また、どこに住んでいても消費者教育を受けられるようにするには、住民に身近な市町村の果たす役割も大きいことから、市町村における消費者教育推進地域協議会の設置が進むよう助言、情報提供を行うことも必要である。

具体的な施策例

《消費者団体、事業者・事業者団体、NPO等の連携支援》

地域における消費者教育の取組を、「消費者教育の体系イメージマップ」の対象領域別・年代別に調査し、県内における消費者教育の現状を把握するとともに、多様な主体が連携して効果的に消費者教育が展開できるよう、その成果を啓発資料やホームページ「あいち暮らしWEB」に掲載して、取組情報の共有化を図る。

《消費者団体の活動・交流への支援》

地域において、消費者教育や消費生活の向上のため、様々な取組を行っている消

費者団体の活動を支援し、消費者問題に関して意識の高い消費者を育成する。

《愛知県消費者教育推進地域協議会の設置》

愛知県消費者教育推進地域協議会を開催し、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、消費者教育推進計画に位置づけられた施策の実施状況の検証・評価、計画の見直しについての意見を聴取する。

取組4 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、市町村において、消費生活相談を行っていることについての周知を図るとともに、P I O－N E Tの活用や、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、幅広く情報を発信していくことが求められる。

このため、様々な広報媒体の中から対象となる消費者の特性に配慮し、最適な手段を選択して啓発、情報発信を行う必要がある。

具体的な施策例

《消費者被害未然防止啓発紙等の発行》

県民から寄せられる消費生活相談の傾向等を分析した「あいちクリオ通信」及び消費者市民社会等について理解を深める「あいち暮らしっく」を発行し、多くの県民に情報提供を行う。

《ホームページ、SNS等を活用した情報発信の強化》

ホームページ「あいち暮らしWEB」により、消費生活情報を総合的に提供するとともに、フェイスブックやツイッターなどのSNSやメールマガジン等を活用し、緊急性の高い情報を速やかに提供するなど、情報発信を強化する。

取組5 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、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には、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等を行う場を設け、消費者からの意見や要望等の収集に努めることが重要である。

消費者自身が積極的に意見や要望等を出すことの重要性を認識し、その意見等が消費者施策や事業活動に反映されることが消費者市民社会の構築につながることから、県は、収集した消費者の意見等を県の関係部局、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。

具体的な施策例

《消費者・事業者懇談会の開催》

県民の関心が高い、又は、県に寄せられる相談が多い消費者問題をテーマとして、消費者、消費者団体、関係事業者団体及び行政機関からなる懇談会を開催し、消費者の意見や要望等を把握するとともに、事業活動に反映されるよう働きかける。

《消費生活モニターの活用》

消費生活モニターに対し、消費生活に関する調査及びアンケートを実施し、幅広く意見・要望等を収集し、今後の施策を進めるうえでの参考とする。

《消費生活審議会への公募委員の登用》

消費者施策に関する重要な事項の調査審議を行う消費生活審議会委員の選任にあたっては、消費者代表として委員を公募することにより、県民の県政への参画を求め、消費者意見の施策への反映に努める。

取組6 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援

消費者市民社会の実現には、県民一人ひとり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、適切な商品やサービスを選択する力と、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参加する自覚が必要である。そのため、県は、環境教育、食育、国際理解教育、金融経済教育、情報教育等と有機的に連携した消費者教育を行う必要がある。

具体的な施策例

《消費者市民講座への講師派遣》

消費者市民社会の概念や持続可能な消費の実践等について学ぶ「消費者市民講座」の開催を広く県民に働きかけるとともに、講師として消費者市民教育の専門家を派遣することにより、学校、地域等の主体的な取組を支援する。

《ユネスコスクールの取組の推進》

持続可能な開発のための教育（ESD）の推進拠点となるユネスコスクールが地域と協働して行うESD活動を支援する。また、ESD活動を県内に広げ、各校の活動をより充実したものとするため交流会を実施するなど、ユネスコスクールのネットワークづくりを進める。

《体験型環境学習事業の推進》

「あいち環境学習プラザ」や学校等で、科学的な実験を取り入れた体験型の環境学習講座を行うほか、「もりの学舎」では、身近な自然を体感する自然体験プログラムを実施する等、体験型の環境学習を推進する。

《食育推進ボランティアとの連携による食育の推進》

食生活の改善、農林水産業の体験や食文化の継承などについての知識や経験を持ち、県民に対する指導的な役割を担う食育推進ボランティアと連携して食育を推進する。

《国際理解の推進》

国際交流や国際理解への関心を高めるため、(公財)愛知県国際交流協会において、気軽にできる国際協力活動の一つとしてフェアトレードを紹介するなど、県民が途上国の貧困や人権・環境問題など地球の課題や解決方法を知り、考え、国際協力活動へのきっかけづくりとなる場を提供する。

《県金融広報委員会と連携した金融経済教育の推進》

地域や学校における金融経済教育を推進するため、愛知県金融広報委員会と連携し、金融広報アドバイザーを研修や講座の講師として派遣する。

《情報モラル教育の推進》

地域の学校とPTAが協力して携帯電話、スマートフォン、インターネットの適正な利用の呼びかけや、生徒・保護者への啓発を行うなど、学校・家庭・地域が一体となった情報モラル教育を推進する。

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～

取組1 食の安全・安心の確保

食の安全・安心を揺るがす問題が相次いで発生しており、消費者の食への関心は高まっている。食の安全・安心を確保するためには、食品の生産・加工段階から流通・販売段階までのすべての段階において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、検査体制の充実が求められている。

県民が食に対して安全で安心であると実感できるよう、「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2015」等、食に関する計画に基づく取組を進め、食の安全・安心の確保を図る必要がある。

(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していく必要がある。

具体的な施策例

《生産から消費までの一貫した安全対策の推進》

「あいち食の安全・安心推進アクションプラン」に基づき、生産者、加工者、流通・販売者における、食品の生産から消費までの一貫した安全・安心確保対策を実施する。

《GAP手法の導入推進》

農産物の安全性の確保や農業生産に伴う環境負荷の軽減を図るため、生産工程ごとの管理を適切に行うGAP手法の導入を促進する。

(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検証するため、効果的かつ効率的な監視・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。

具体的な施策例

《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》

食品の安全性を確保するため、食品衛生法の規定に基づき県が毎年度策定する「愛知県食品衛生監視指導計画」に従い、効率的な監視・検査を継続的に行う。

《家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病の監視》

畜産物の安全の確保を図るため、生産者に対して家畜の飼養衛生管理指導を行うとともに、生産者段階における死亡牛のBSE検査、高病原性鳥インフルエンザ検査等、家畜疾病の継続的な監視を行う。

《貝毒の監視対策》

安全な水産物を提供するため、二枚貝の流通時期、貝毒プランクトン発生時期等を考慮し、公定法による貝毒検査を実施し、貝毒発生時には、漁業者や業界団体に対して、出荷自主規制等を指導する。

(3) 食品表示の適正化等

県民の関心が高い食品表示については、様々な法律により規制されているため、表示関係法令を所管する部局で連携しながら、迅速かつ適正な指導に努める等、表示の適正化を推進していく必要がある。

具体的な施策例

《消費生活モニターによる情報収集》

消費生活モニターから随時、不適正な食品表示などの情報を受け付け、必要な情報は関係部局へ提供するなど、表示の適正化を推進する。

《表示に係る関係機関との協力体制の強化（再掲）》

景品表示法、JAS法、食品衛生法、健康増進法、薬事法などの表示関係法規を所管する国の機関や県の所管部局と連携を図り、情報交換や合同調査を実施し、不適正な広告表示等を行う事業者に対する指導を進める。

取組2 商品・サービスの安全確保

すべ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。

具体的な施策例

《電気用品販売店立入検査》

電気用品による危険及び障害の発生を防止するため、電気用品販売店に対する立入検査を実施し、違反があった場合は、当該製品の販売・陳列を直ちに停止させ、改善指導を行う。

《環境衛生施設（理容、美容、クリーニング等）に対する監視・指導》

理容所等の不適切な管理を原因とする健康被害の発生を未然に防止するため、環境衛生監視員が施設の衛生水準について監視・指導を行う。

《医薬品等取扱者に対する監視・指導》

有効かつ安全な医薬品等を一定の品質を確保しつつ供給するために、医薬品等を取り扱う製造販売業者等に対する監視・指導及び医薬品の収去検査等を実施する。

《消費生活用製品の安全確保》

消費者に危害を及ぼす恐れのある消費生活用製品の流通を防ぎ、消費者被害を防止するため、特定製品の販売業者及び特定保守製品取引事業者に対して、立入検査を実施する。

《建築士事務所への立入指導》

建築士事務所の業務の適性な運営を確保するため、建築士事務所に対して立入指導を行う。

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は、消費者安全法に基づき、情報の収集を行い、迅速に消費者庁に通知する必要がある。また、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していく必要がある。

また、平成 24 年 8 月の消費者安全法の改正により、生命・身体事案のみならず、財産事案に係る報告徴収や立入調査権限を国から受任できることとなった。地域における消費者被害の未然防止・拡大防止のため、より一層、機動的な対応が可能になることから、同法の委任規定による調査権限の活用を図る必要がある。

具体的な施策例

《消費者事故情報の収集・報告》

消費者事故等連絡会議（庁内）、消費者行政連絡協議会（市町村）を活用し、消費者事故等の情報収集に努め、消費者庁へ速やかに通知するとともに、これらの情報について、関係行政機関内での共有化を図る。

《消費者への速やかな情報提供》

国等から提供される消費者事故等の情報、リコール製品に関する情報などについて、ホームページ「あいち暮らしWEB」を活用し、速やかに県民への周知を行う。

また、緊急性が高く注意喚起の必要な事案については、メールマガジン等を活用

して積極的に情報発信を図る。

《苦情処理テスト結果の情報発信》

県の商品テスト室において実施した主な苦情処理テストの結果について、ホームページ「あいち暮らしWEB」を活用して情報発信する。

《消費者安全法の権限受任》

消費者安全法で定められた生命・身体事案及び財産事案にかかる報告徴収・立入調査権限を国から受任し、消費者被害の発生・拡大防止のため、法律に基づき必要な調査等を行う。

取組4 規格・計量・表示の適正化

安心して商品やサービスを選択するためには、消費者に正しく、かつ、分かりやすい情報が提供されることが重要である。消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を確保するため、規格・計量・表示の監視・指導を行い、不適正なものについては、事業者に対する是正指導を実施する必要がある。

具体的な施策例

《計量の指導・検査》

不正確な計量を防止し、計量の一層の適正化を図るため、計量法に基づく各種事業登録の受理、定期検査及び商品量目等の立入検査を実施するとともに、計量に関する指導を行う。

《家庭用品の品質に関する適正表示の確保》

家庭用品の品質に関する表示の適正化を図るため、販売事業者に対し家庭用品品質表示法に基づく立入検査を実施し、必要に応じて指導を行う。

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、県が必要であると判断したときは、事業者に対して生活必需品等の円滑な供給等について協力を求めることが必要である。

県は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おいて必要な調査を行い、県の関係部局と連携して所要の対策を講じるとともに消費者へ情報提供を行う必要がある。

具体的な施策例

《消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・通報》

店舗等における生活必需品等の価格や品揃えなどについて、消費生活モニターに

観察を依頼し、大幅な価格変動や極端な品不足がみられた場合は通報を受ける。

《価格動向及び需給状況の調査》

物価が異常に高騰した時などにおいては、生活必需品等についての価格動向や需給状況調査を実施し、県の関係部局と連携して所要の対策を講じるとともに、消費者へ情報提供を行う。

V 推進体制と進行管理

1 推進体制

新しい推進計画に位置づけられた事業を所管する庁内の消費者行政関係課室長で構成する愛知県消費者行政推進会議において、計画の進捗状況や消費生活に関する問題解決のための情報交換を行い、消費者施策の計画的・効率的な推進を図る。

また、県内市町村の消費者行政担当課で構成する愛知県消費者行政連絡協議会を開催し消費者問題に関する情報の共有に努め、市町村と一体となって消費者行政を推進する。

2 愛知県消費生活審議会等による確認・評価

県は、毎年度、計画の進捗状況等について、愛知県消費生活審議会及び愛知県消費者教育推進地域協議会へ報告するものとし、施策の実施状況の確認・評価を受けるとともに、その結果を受けて、施策への反映に努める。

3 諸情勢の変化に伴う計画の見直し

消費者を取り巻く状況の変化や国の動向などを見極め、迅速かつ効果的な施策の推進を図るため、必要がある場合は、審議会及び協議会の意見を踏まえて、計画の見直しを行う。

4 県民への情報提供

計画について県民への周知を図るとともに、毎年度、施策の進捗状況を県ホームページにおいて公表する。

(参考資料)

答申を取りまとめるまでの経過

会議名	開催日	審議の内容
平成26年度第1回 愛知県消費生活審議会	平成26年 6月2日	「会長の選出」、「会長代理・消費者苦情処理委員会委員長等の指名」 「次期愛知県消費者行政推進計画のあり方について」知事から諮問を受け、専門部会に付託することを決定
第1回専門部会	6月23日	「審議テーマ」、「消費生活をめぐる現状と課題」及び「取り組むべき課題」について審議
第2回専門部会	8月1日	「施策体系案」及び「施策体系に基づく取組と具体的施策例」について審議
第3回専門部会	9月22日	「中間報告案」について審議
第2回 愛知県消費生活審議会	10月27日	専門部会から提出された「中間報告」について審議を行い、報告書の一部を修正し、答申として知事へ提出することを決定

愛知県消費生活審議会委員名簿

任期：平成26年4月1日～平成28年3月31日

区分	氏名	団体名・職名
消費者代表	伊藤 直人 清水 かほる 服部 正雄 山本 哲夫 松木 一守 村上 千代子 山崎 寿子 吉田 典子	公募委員 (公社) 全国消費生活相談員協会中部支部支部長 愛知県生活協同組合連合会会長理事 (H26. 6. 25 まで) " (H26. 6. 26 から) 公募委員 愛知県地域婦人団体連絡協議会理事 愛知県生活学校運動推進協議会 愛知消費者協会常任理事
事業者代表	安藤 元二 加藤 庄平 小島 教満 鈴木 芳知 細谷 孝利	愛知県商店街振興組合連合会副理事長 愛知県中小企業団体中央会副会長 愛知県商工会連合会副会長 日本チェーンストア協会中部支部支部長 愛知県商工会議所連合会専務理事
学識経験者	◎東 珠実 大藪 千穂 粕田 陽子 ○近藤 充代 柘植 直也 向井 清史 柳原 光芳	椋山女学園大学現代マネジメント学部教授 岐阜大学教育学部教授 弁護士 日本福祉大学経済学部教授 弁護士 名古屋市立大学大学院経済学研究科教授 名古屋大学大学院経済学研究科教授

◎は会長、○は会長代理

(区分ごと五十音順、敬称略)

愛知県消費生活審議会専門部会委員・専門委員名簿

区 分	氏 名	団 体 名 ・ 職 名
部会長	近 藤 充 代	日本福祉大学経済学部教授
委 員	清 水 かほる	(公社) 全国消費生活相談員協会中部支部支部長
委 員	粕 田 陽 子	弁護士
委 員	大 藪 千 穂	岐阜大学教育学部教授
委 員	柳 原 光 芳	名古屋大学大学院経済学研究科教授
専門委員	加 藤 徹	(社福) 愛知県社会福祉協議会参与兼事務局長
専門委員	山 田 慶 之	(公社) 消費者関連専門家会議中部地区部会長
専門委員	外 山 孝 司	(特非) 消費者被害防止ネットワーク東海理事・事務局長
専門委員	村 田 孝 夫	愛知県公立高等学校長会副会長
専門委員	小 神 一 夫	愛知県小中学校長会副会長

(敬称略)

愛知県消費生活審議会消費者苦情処理委員会委員名簿

区 分	氏 名	団 体 名 ・ 職 名
委員長	柘 植 直 也	弁護士
委 員	村 上 千代子	愛知県地域婦人団体連絡協議会理事
委 員	安 藤 元 二	愛知県商店街振興組合連合会副理事長
委 員	粕 田 陽 子	弁護士
委 員	向 井 清 史	名古屋市立大学大学院経済学研究科教授

(敬称略)