

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—

(概要版)

「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」を目指して



目標1

消費者被害の救済・未然防止の強化

目標2

主体性のある消費者の育成

目標3

消費生活の安全・安心の確保

2020年3月



近年、高度情報通信社会の進展や、経済のグローバル化、少子高齢化の進行など、消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化する中で、消費者問題は多様化し、広範にわたってきています。

また、国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向けて、人や社会、環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」の普及により、消費者一人一人の消費行動が、持続可能な社会の形成に貢献することにも期待が高まっています。

本県では、2010年から「愛知県消費者行政推進計画」を策定し、県の消費者施策を総合的・計画的に推進してきましたが、こうした消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、2020年度から2024年度までの第三次愛知県消費者行政推進計画となる「あいち消費者安心プラン2024」を策定しました。

本計画に基づき、「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」を目指して、消費者行政を進めていきます。

計画の概要

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です。

また、消費者教育の推進に関する法律に基づく「愛知県消費者教育推進計画」を含みます。

計画期間

2020年度から2024年度までの5年間

推進体制

「愛知県消費者行政推進会議」及び「愛知県消費者行政連絡協議会」により、庁内関係局や市町村と連携し、計画的・効率的に推進します。

また、消費生活の向上などを目的として活動する消費者団体や、苦情処理窓口の充実、消費者教育活動などに自主的に取り組む事業者団体等と連携・協働し、消費者行政を効果的・効率的に推進します。

進行管理

消費者行政の推進を図り、進捗状況を把握するため、数値目標等を設定します(5ページ参照)。

数値目標等や施策実施の状況については、毎年度、愛知県消費生活審議会へ報告し、確認・評価を受けるとともに、その結果の施策への反映に努めます。

施策の方向性

県が取り組む施策の柱となる三つの目標を定め、その目標に沿って19の取組を体系化し、150の施策を実施します。

基本理念

目 標

取 組

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

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
- ② 高度情報化・国際化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進
- ③ 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
- 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拡大
- ⑤ 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分
- 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
- 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

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～

消費者教育推進計画

- ① 様々な場における消費者教育の推進
 - (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
- ② 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実
- 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
- ④ 多様な主体との連携
- ⑤ 消費者被害防止のための啓発と情報発信
- ⑥ 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映
- 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

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
- ② 商品・サービスの安全確保
- ③ 消費者事故等の未然防止対策の推進
- ④ 規格・計量・表示の適正化
- ⑤ 生活関連物資の安定供給

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

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的確に対応していくため、第二次計画期間中に整備された県内の消費生活相談体制を維持し、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します。

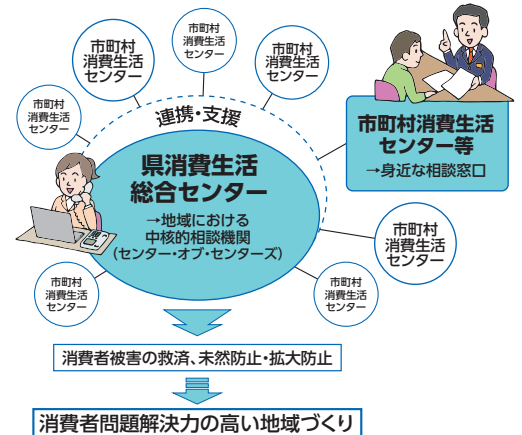
【主な具体的施策】

《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
- ・消費生活相談員の研修の充実
- ・県内の消費生活相談情報の一元的集約・分析及び情報提供 など

《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」、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
- ・消費生活センター等の認知度の向上 など



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

外国語を母国語とする、通訳等が必要な外国人向けの消費生活相談に多言語で対応できる相談体制を構築します。

【主な具体的施策】

- ・多言語による相談体制の構築(「あいち多文化共生センター」との連携)

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

高齢者等を消費者被害から守るため、「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の拡大を図ります。これに向けて、市町村における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います。

【主な具体的施策】

- ・「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催
- ・市町村の見守りネットワーク構築の促進、支援



被害防止に向けた事業者指導の強化

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・拡大防止を図ります。

【主な具体的施策】

- ・綿密な調査と厳正な処分
- ・調査力の向上
- ・国及び近隣県等と連携した調査・処分
- ・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

成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実

2022年度からの成年年齢引下げを踏まえ、若年者の消費者被害の防止とともに、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します。

【主な具体的施策】

- ・消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業の全県立高校・特別支援学校での実施
- ・「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
- ・「FAQサポートサイト」の開設

エシカル消費^(※)の普及啓発

国連の「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向け、人や社会、環境に配慮した消費行動であるエシカル消費の理念を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します。

【主な具体的施策】

- ・エシカル消費ポータルサイトの開設
- ・「エシカルあいち宣言」の実施
- ・エシカル消費普及促進イベント等の開催



※ 人や社会、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)



身近な商品・サービスの安全・安心の確保

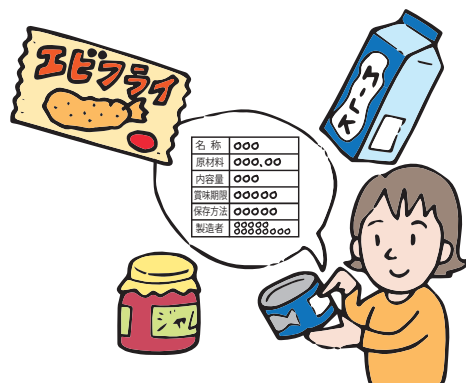
商品・サービスによる危害を防止し、消費者の安全・安心の確保と適正な選択ができる環境を整備します。

このため、食品表示に係る関係機関との協力体制を強化するとともに、各種法令等に基づく監視・指導や検査体制の一層の充実を図ります。

また、消費者事故情報の収集と消費者への速やかな情報提供を行い、消費者事故等の未然防止対策を推進します。

【主な具体的施策】

- ・食品の生産から消費までの一貫した安全対策の推進
- ・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の監視
- ・表示に係る関係機関との協力体制の強化
- ・電気用品販売店に対する立入検査・指導
- ・消費者事故情報の収集と消費者への速やかな情報提供



数値目標等

| 目 標 | 数 値 目 標 等 | | |
|-----------------------------|--|--|---|
| | 項 目 | 現状(2018年度) | 目標(2024年度) |
| 《1》 消費者被害の救済・ 未然防止の強化 | 消費生活相談あっせん解決率 | 88.3% | 95%以上 |
| | 消費者被害防止に取り組む高齢者等の見守りネットワークの人口カバー率 | 17.9% | 85%以上 |
| | 悪質事業者に対する厳正な法執行 | 適正に実施 (処分件数1件) | 適正に実施 |
| | 商品等の表示に係る店頭調査件数 | 36件 | 40件 (毎年度) |
| 《2》 主体性のある 消費者の育成 | 消費者教育教材「社会への扉」を活用した実践的授業の実施率 | 県立高等学校 21.5% 県立特別支援学校 3.4% 私立高等学校等 0% | 県立高等学校 100% 県立特別支援学校 100% 私立高等学校等 70%以上 (毎年度) |
| | 「消費者教育担い手(団体等)リスト」の登録件数 | 76件 | 100件以上 |
| | ウェブサイト「あいち暮らしWEB」へのアクセス件数 | 427,111件 (2015~2018年度平均) | 430,000件 (毎年度) |
| | エンカル消費ポータルサイトへのアクセス件数 | — | 5,000件 (毎年度) |
| | SNS等のフォロワー件数 | 781件 (2020年2月末現在) | 1,500件 |
| 《3》 消費生活の 安全・安心の確保 | ハサップ HACCP ^(※) に基づいた自治体認定制度に基づく新規認定施設数 | 89施設 | 5施設 (毎年度) |
| | 家畜保健衛生所による県内畜産農家(小規模を除く)への立入検査実施率 | 100% | 100% |
| | 消費者事故の未然防止に向けた情報発信回数 | 60回 | 100回以上 (毎年度) |

※ 最終製品の検査によって安全性を保証しようとするのではなく、製造における重要な工程を連続的に管理することによって、ひとつひとつの製品の安全性を保証しようとする衛生管理の手法

2020(令和2)年9月発行

愛知県 県民文化局 県民生活部 県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

TEL:052-954-6163(ダイヤルイン) FAX:052-972-6001

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kenminseikatsu/plan2024.html>



<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/index.html>