

# 「あいち消費者安心プラン 2019」～2019 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

- 県と市町村の連携により、地域の消費者問題解決力強化に向けた消費生活相談体制を構築する。
- 消費、福祉、防犯等の行政や地域の関係者が連携し、地域全体で高齢者等を消費者被害から守るための見守りネットワークづくりを推進する。
- 悪質事業者に対する指導や条例に基づく事業者名公表等を行い、被害の防止に努める。

### 【2019 年度の実績】

- ◆ 県の相談機能の強化
  - ・ 専門分野チームの設置（「特商法」・「情報通信」・「消費者教育」の3分野について、研究会を各4回、計12回実施）
  - ・ 消費者行政アドバイザーの設置（弁護士、建築士など計11名にアドバイザーを委嘱）
- ◆ 市町村の相談処理に係る支援、消費生活相談員等研修の充実・強化
  - ・ 市町村ホットラインの運営、巡回指導（23自治体123回）、OJTの実施（7自治体21回）等
  - ・ 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（2/27、2/28）
- ◆ 地域における高齢者等の見守り活動の拡大
  - ・ 「市町村消費者行政連絡会議」（5/22）、「消費者安全確保地域協議会」（8/21）、見守りネットワークをテーマとした「消費生活相談体制の充実・強化にかかる研究会」（9/3）などにおいて、市町村に対して見守り活動拡大を働きかけ
  - ⇒ 名古屋市はじめ5市（累計12市）が協議会設置（累計人口カバー率59%）
- ◆ 被害防止に向けた事業者指導等
  - ・ 不当な取引行為に係る事業者指導の実施（16件）、条例に基づく事業者名の公表（3件）

### 5年間の主な取組

2015年度に愛知県消費生活総合センターを設置し、高度な相談対応力を備え、市町村支援機能も併せ持つ「地域における中核的相談機関」（センター・オブ・センターズ）として機能強化を図った。また、市町村の消費生活センター設立を支援し、センター設置市町村が大幅に増加した（2017年度に第二次計画における数値目標を達成）。

⇒ 「消費者問題解決力の高い地域の実現」に向けて、県と市町村が消費生活相談体制を強化し、適切な役割分担の下で、地域全体で消費者問題解決力を高めていく体制を構築した。



高齢者等の消費者被害の増加、深刻化に対応するため、2016年度に県の「消費者安全確保地域協議会」を設置するとともに、市町村における同協議会の設置を促進した。

⇒ 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、実効性のある見守りが実施されるよう、会議や研修を通して情報提供等の支援を行う。

## 目標 2 主体性のある消費者の育成

- 幼児期から高齢期までの各段階に応じた消費者教育を体系的に推進するとともに、学校、地域、家庭、職域その他様々な場において身近に消費者教育が受けられるよう、消費者教育の人材(担い手)の育成・支援に取り組む。
- 様々な広報媒体の中から最適な手段を選択して啓発、情報発信を行う。
- 公正かつ持続可能な社会の実現に向けて、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。

### 【2019年度の取組実績】

- ◆ 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」を活用した学校職員向け学習コンテンツの提供、消費者教育の専門家を学校に派遣(57回)、教職員を対象とした消費者教育推進フォーラムの開催
- ◆ 消費者教育研究校の指定、若年消費者教育研究会の開催
  - ・県立南陽高校、県立渥美農業高校、県立城北つばさ高校、県立豊田高等特別支援学校の4校を指定、若年消費者教育研究会を開催(1回)
- ◆ 地域、家庭、職域等における消費者教育の支援
  - ・学校における教員の研究会及び事業者が行う社員研修等へ専門家を派遣、消費生活情報紙を作成・配布、ホームページ「あいち暮らしWEB」による消費生活情報発信
- ◆ 教職員向け研修の実施、教員向け消費者教育情報提供紙の作成
  - ・指導者向け消費者教育講座の受講者数 1,466人、「あいち消費者教育レポート」の発行(1回)
- ◆ 消費者団体、事業者、事業者団体、NPO等との連携支援
  - ・事業者団体の会議に出席し、「消費者教育担い手(団体等)リスト」への登録を呼びかけ(新規登録1件、累計77件)
- ◆ ホームページ、SNS等を活用した情報発信の充実
  - ・①ホームページ「あいち暮らしWEB」へのアクセス件数：年間627,526件
  - ・②メールマガジンの配信(新規登録件数114件、累計件数540件)
- ◆ 消費者市民講座への講師派遣
  - ・消費者市民講座、講演会等へ29,132人が参加
- ◆ 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援
  - ・体験型環境学習プログラムの実施(34回、受講者数：689名)
  - ・「エコ モビリティ ライフ 県民の集い2019」の開催(参加者数：約150名)
  - ・「あいち食育いきいきシンポジウム」の開催(参加者数：104名)

### 5年間の主な取組

「自ら考え自ら行動する自立した消費者」の育成に加え、消費者市民社会<sup>(※)</sup>の実現に向けて、「より良い社会の発展に積極的に関与する消費者」を育成するため、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体系的な消費者教育を推進した。

※ 消費者一人一人が、自らの消費行動が社会、経済、環境に及ぼす影響を理解し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

⇒ 引き続き、地域における多様な主体と連携し、消費者教育担い手団体としての登録促進や、ウェブサイト、SNS等を活用した効果的な情報発信を図る。

### 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。
- 表示に係る関係機関と連携しながら、迅速かつ適正な指導に努める等、食品表示の適正化を推進する。
- 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監視・指導や検査体制の一層の充実を図る。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する。

#### 【2019年度の実績】

- ◆ 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」に基づく各アクションの目標達成に向けて施策を推進
- ◆ HACCP<sup>(※1)</sup> 導入による食品の安全確保
  - ・「愛知県HACCP導入施設認定制度」に基づく新規認定：11施設
  - ※1 HACCP（ハサップ）：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
- ◆ GAP手法<sup>(※2)</sup> の導入促進
  - ・産地等へのGAP指導を実施
  - GAP認証取得：64件 147農場
  - ※2 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）
- ◆ 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
  - ・監視指導件数 87,626件（計画数 88,396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：31件
- ◆ 電気用品販売店に対する立入検査・指導
  - ・愛知県内の町村における立入検査実施：14件
- ◆ 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：22件
- ◆ 消費者事故情報の収集・報告と消費者への速やかな情報提供
  - ・ホームページ、SNS等による情報発信：77件

#### 5年間の主な取組

食に関する総合的な安全対策を推進し、食の安全・安心の確保を図ったほか、各種法令に基づく立入検査等による商品・サービスの安全確保、消費者事故等の未然防止対策等を推進した。  
⇒ 引き続き、食の安全・安心の確保、商品・サービスの安全確保を図るとともに、消費者事故等の未然防止対策を推進する。

## <「あいち消費者安心プラン 2019」の5年間の取組結果について>

2015年3月に策定した「あいち消費者安心プラン 2019」（第二次愛知県消費者行政推進計画）は、2015年度からの5年間の計画期間として、「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」の三つの目標のもとに、110の個別施策を推進してきました。

特に、プランの特徴の一つである「県と市町村の連携による消費生活相談体制の構築」においては、2015年度に、地域における中核的相談機能（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」を設置するとともに、市町村の消費生活センターの設立が大きく進みました（人口5万人以上の市町で100%、5万人未満の市町村で80%が設置）。

また、「様々な場における体系的な消費者教育の推進」及び「身近な商品・サービスの安全・安心の確保」についても着実に進捗しています。

一方、「高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくり」における高齢者等の見守りネットワークの設置など、成果が出始めつつある取組もあります。

各施策は庁内各局の広範にわたっていますが、計画期間をとおして、概ね目標どおり事業が実施されました。

2020年度からは、新たに策定した「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、これまでの成果を踏まえながら、「県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化」、「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」、「成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実」、「エシカル消費の普及促進」など、19の取組、150の施策を実施していきます。