

「あいち消費者安心プラン 2019」の概要

1 計画の名称

「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）」

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
- 位置づけ・「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
・「消費者教育推進法」に基づく法定計画（「消費者教育推進計画」部分）
- 計画期間 平成 27 年度から平成 31 年度まで（5 年間）

3 消費生活をめぐる課題

- 市町村の相談体制は半数以上が週 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でいつでも相談を受けられる体制となっていない。
- 高齢者の相談件数は年々増加し、人口の増加率を上回っている。
さらに、被害に遭っても誰にも相談しないなど、対応が遅れることで被害が拡大している側面があり、地域社会での取組が求められている。
- 消費生活センターを消費者教育の拠点とし、教材作成、人材育成、多様な主体との連携支援など、さらなる機能強化が求められている。
- 食品表示等の不正事案の多発、冷凍食品への農薬混入事件など食の安全・安心を脅かす問題が相次いで発生している。

4 施策の方向性

3つの目標のもとに、16の取組、110の施策を実施（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～

【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～

【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～

5 計画の特徴

○県と市町村の連携による消費生活相談体制の構築

《愛知県消費生活総合センター》

平成 27 年度に愛知県消費生活総合センターを設置する。

県内 8 か所の県民生活プラザにある消費生活相談窓口を、市町村の整備状況を見ながら段階的に消費生活総合センターへ集約し、高度な相談対応力を備え、市町村支援機能も併せ持つセンター・オブ・センターズとして機能強化する。

《市町村における消費生活センターの設立支援》

市町村に対して消費生活センターの設置を働きかけるとともに、消費生活相談員の養成や人材バンクの創設、市町村巡回指導などの支援を行う。

○高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくり

高齢者等の消費者被害の増加、深刻化に対応するため、消費、福祉、防犯等の行政や地域の関係者が連携し、地域全体で守る仕組みづくりを推進する。

○様々な場における体系的な消費者教育の推進

《消費者教育推進法に基づく消費者教育推進計画として位置づけ》

「自ら考え自ら行動する自立した消費者」の育成に加え、「よりよい社会の発展に積極的に関与する消費者」を育成し、消費者市民社会の実現に向けて、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を推進する。

○身近な商品・サービスの安全・安心の確保

食品表示にかかる関係機関との協力体制及び景品表示法改正による法執行を強化する。

また、消費者安全法の権限受任による立入調査権限を受任・活用し、消費者被害の発生・拡大防止を図る。

6 推進体制

○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、庁内関係部局や市町村と連携し、計画的・効率的に推進する。

○消費者団体、事業者団体等との連携・協働

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、消費者行政を推進する。

「あいち消費者安心プラン 2019」の体系

目 標	取 組	主な具体的施策の内容
<p>《1》消費者被害の救済・未然防止の強化</p> <p>～消費者問題解決力の高い地域づくりを目指して～</p>	<p>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</p> <p>(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〉</p> <p>(2) 市町村における消費生活センターの設立促進</p> <p>(3) 市町村との連携及び支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・愛知県消費生活総合センターの設置 ・県の相談機能の強化（専門分野チームの設置、土日相談体制の強化等） ・消費生活相談を担う人材の育成・確保及び人材バンク創設による情報提供 ・市町村とのホットライン開設等による相談処理の支援 ・市町村消費生活相談員等を対象とする相談窓口実践研修（OJT）の実施
	<p>② 高齢者等を消費者被害から守る取組の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・愛知県消費者安全確保地域協議会の設置及び市町村における協議会の設置促進 ・地域における高齢者等の見守り活動の拡大 ・特殊詐欺による被害防止のための広報啓発
	<p>③ 悪質事業者に対する厳正な処分</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不当な取引行為を行う事業者に対する綿密な調査と厳正な処分 ・近隣県等と連携した合同調査、同時処分の実施
	<p>④ 被害防止に向けた事業者指導及び関係機関との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不当な取引行為に係る事業者指導、条例に基づく事業者名の公表 ・取締り・指導監督機関等との連携、適格消費者団体との連携
	<p>⑤ 事業者や事業者団体における自主的な取組の支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者に対する情報提供 ・勉強会への講師派遣、店舗への訪問等による景品表示法の周知
<p>《2》主体性のある消費者の育成</p> <p>～消費者力の向上と消費者市民社会の形成を目指して～</p> <p>消費者教育推進法に基づく「消費者教育推進計画」に位置づけ</p>	<p>① 様々な場における体系的な消費者教育の推進</p> <p>(1) 学校教育における消費者教育の推進</p> <p>(2) 地域社会における消費者教育の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領に基づく消費者教育の推進 ・学習コンテンツの提供、専門家の派遣等による消費者教育の支援 ・消費生活総合センターの消費者教育の拠点としての機能強化 ・地域、家庭、職域等における消費者教育の支援
	<p>② 消費者教育の人材（担い手）の育成</p> <p>(1) 教職員の指導力向上</p> <p>(2) 地域人材の育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・教職員向けの研修実施及び消費者教育情報提供紙の作成 ・消費者教育の担い手となる人材の育成
	<p>③ 多様な主体との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体、事業者団体、NPO等との連携支援 ・愛知県消費者教育推進地域協議会による情報交換及び調整
	<p>④ 消費者被害防止のための啓発と情報発信</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、SNS、メールマガジン等を活用した情報発信の充実
	<p>⑤ 消費生活に関する情報の収集と消費者意見の反映</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者・事業者懇談会の開催及び消費生活モニターの活用
	<p>⑥ 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・環境学習、環境教育の推進 ・国際理解教育の推進 ・金融経済教育の推進 ・情報モラル教育の推進
<p>《3》消費生活の安全・安心の確保</p> <p>～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～</p>	<p>① 食の安全・安心の確保</p> <p>(1) 食に関する総合的な安全対策の推進</p> <p>(2) 監視・指導、検査体制の充実</p> <p>(3) 食品表示の適正化等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生産から消費までの一貫した安全対策の推進 ・食品衛生監視指導計画に基づく効率的な監視指導 ・表示にかかる関係機関との協力体制の強化
	<p>② 商品・サービスの安全確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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
	<p>③ 消費者事故等の未然防止対策の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・消費者安全法の立入調査権限等の積極的な活用
	<p>④ 規格・計量・表示の適正化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・計量法による指導、立入検査
	<p>⑤ 生活関連物資の安定供給</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・通報