

1 消費者行政の現状

■ 国の取組

- 国は、「消費者基本計画」や「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等に基づき消費者政策を展開している。
- 最近では「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン」を策定し、消費生活相談のDX化を推進している。
- 現行の「第4期消費者基本計画」の計画期間は2024年度までとなっており、2025年度からを計画期間とする「第5期消費者基本計画」が策定される予定となっている。

■ 県の取組

- 県は、「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している。

あいち消費者安心プラン2024(計画期間:2020～2024年度)の概要

◆ 目 標

目標1	消費者被害の救済・未然防止の強化	} 3つの目標の下、 19の取組、150の個別施策を推進
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	

◆ 施策の実施状況

計画の進捗状況を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。

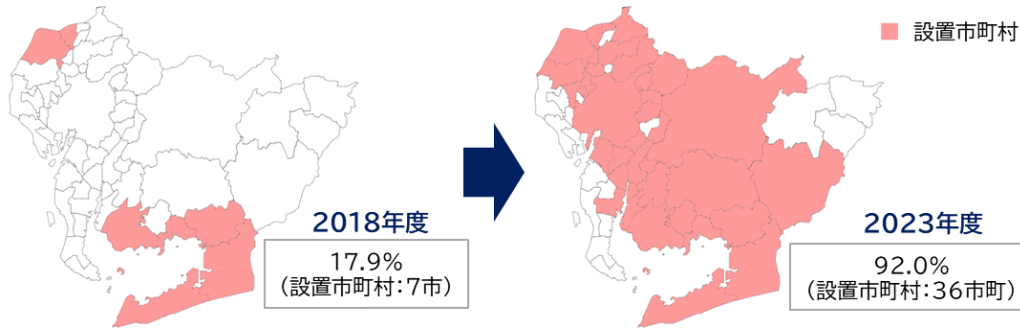
【150施策の進捗状況に対する評価】

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
A：計画どおりに進捗した	93	110	119	128
B：ほぼ計画どおりに進捗した	30	23	14	11
C：計画どおりに進捗しなかった	25	15	13	2
－：評価せず	2	2	4	4
未確定				5

※2023年度については、2024年6月時点

【主な取組内容】

- 「あいち多文化共生センター」と連携した多言語による外国人県民向け相談体制の構築
- 市町村における「消費者安全確保地域協議会（高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワーク）」の設置拡大



- 成年年齢の引下げを踏まえた学校等における消費者教育の充実
- エシカル消費の普及促進
- 消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」やSNSを活用した情報発信の充実

2 消費生活相談に関する状況

- 県消費生活総合センター及び市町村の消費生活相談窓口にて2023年度に寄せられた消費生活相談件数は、44,619件で、2014年度以降年間45,000件程度で推移している。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、全体の4分の3以上を占めている。

【2023年度の特徴的な相談】

「美容医療」に関する相談	20歳代・30歳代の若者を中心に急増している。
「化粧品」や「健康食品」の「定期購入」に関する相談	50歳以上の年代を中心に依然として多く寄せられている。
「賃貸アパート」に関する相談	2022年度に比べ増加しており、20歳代・30歳代の割合が高くなっている。

- 契約当事者の年代別相談状況は、60歳以上が増加傾向であり、2023年度では、全体の約35%を占めている。18・19歳について、他の世代と比べて相談件数は少ないが、増加傾向となっている。
- 年代別の「平均既支払額」については、60歳代で80万円を超えており、他の年代に比べ高額になっている。また、被害額が増えている年代が多くなっている。
- 相談者の割合を年代別に見ると、高齢になるほど、家族・第三者から寄せられることが多くなっている。

3 県民の消費生活に関する意識

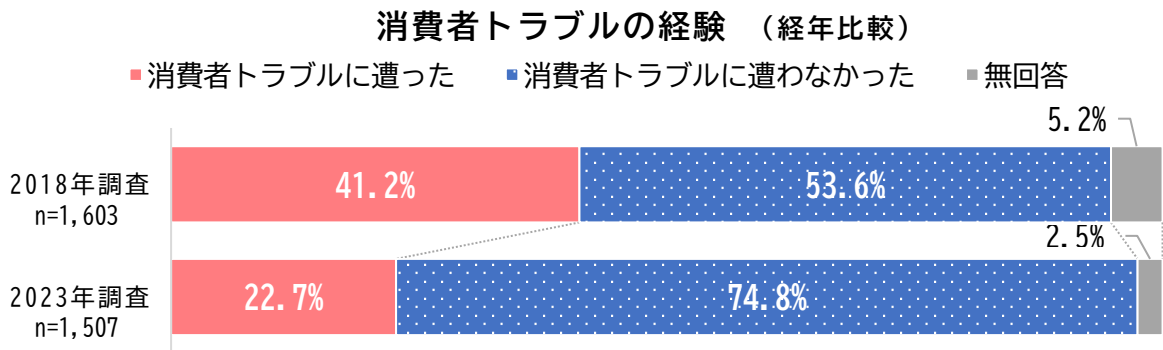
■ 2023年度県政世論調査の概要

- 調査時期 2023年7月3日～7月21日
- 調査対象 県内に居住する18歳以上の県民 3,000人
- 回答者数 1,507人
- 調査内容 消費生活に関する意識について（6問）

【参考】2018年度県政世論調査調査
調査時期 2018年7月1日～7月20日
調査対象 県内に居住する18歳以上の県民 3,000人
回答者数 1,603人
調査内容 消費生活に関する意識について（7問）

■ 主な調査結果

- 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%と2018年調査と比較して、18.5ポイント減少している。



- 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%（2018年調査：51.1%）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%（2018年調査：17.2%）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に有効なものは、「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には、「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。

4 消費者を取り巻く環境の変化と課題

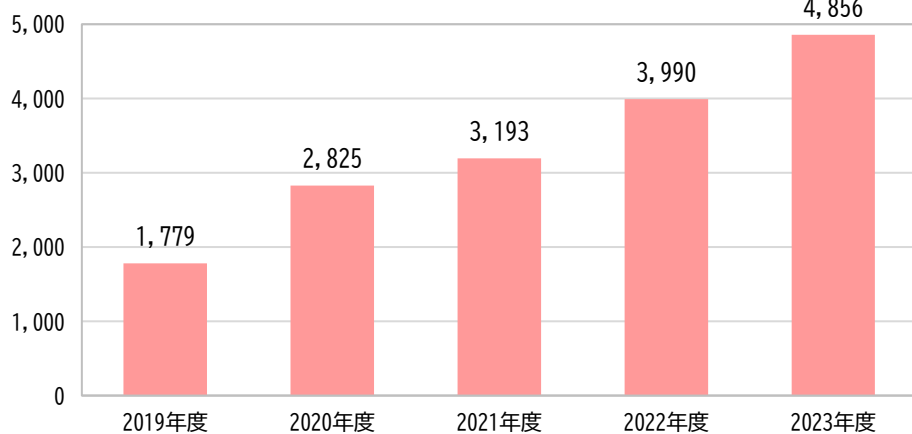
■ デジタル化の進展

- インターネットショッピングやキャッシュレス決済サービスの普及
- SNS利用者の増加
- インターネットにおける広告手法の多様化
- 国による消費生活相談のDX化の推進（消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン）

〈 課題 〉

- ✓ デジタル化の進展に関連した消費者トラブルへの対応（SNSをきっかけとした投資トラブル・フィッシング等）
- ✓ 情報格差（デジタルデバйд）への対応
- ✓ デジタル化に対応した消費者教育の推進
- ✓ デジタル化に対応した情報提供体制や相談体制の整備（消費生活相談のDX化）

（件） 「SNS」に関する相談件数の推移



出典：愛知県消費生活総合センター調べ

■ 高齢化の進行

- 本県における65歳以上人口の増加

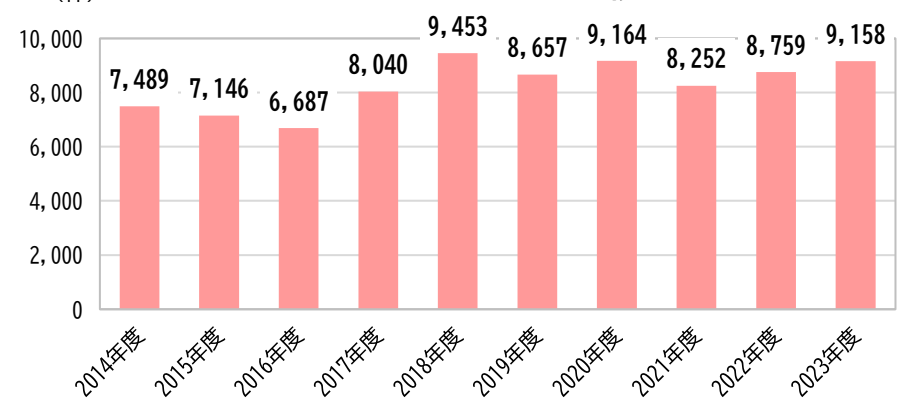


- 単独高齢世帯の増加（2020年：約32万人/65歳以上人口の17.4%）
- 高齢化に伴う判断力が低下した消費者の増加

〈 課題 〉

- ✓ 高齢者の消費者トラブルへの対応
- ✓ 高齢者等見守りネットワークの充実

（件） 高齢者の相談件数の推移



出典：愛知県消費生活総合センター調べ

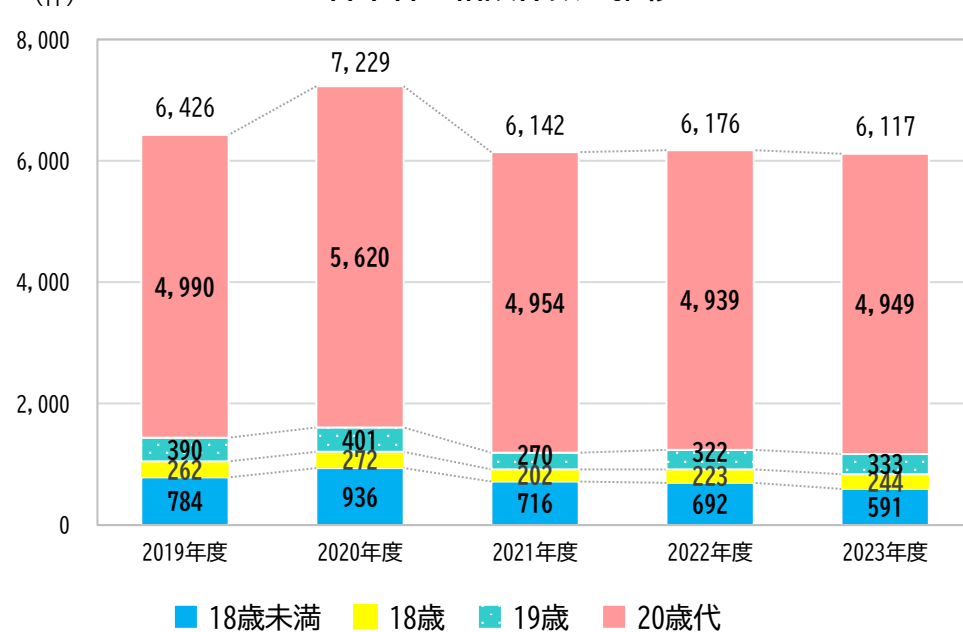
■ 成年年齢の引下げ

- 民法の改正による成年年齢の引下げ（2022年4月）

〈 課題 〉

- ✓ 若年者の消費者トラブルへの対応
- ✓ 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の推進

（件） 若年者の相談件数の推移



出典：愛知県消費生活総合センター調べ

■ グローバル化の進展

- 越境取引の増加
- 本県における外国人県民の増加（全国第2位）

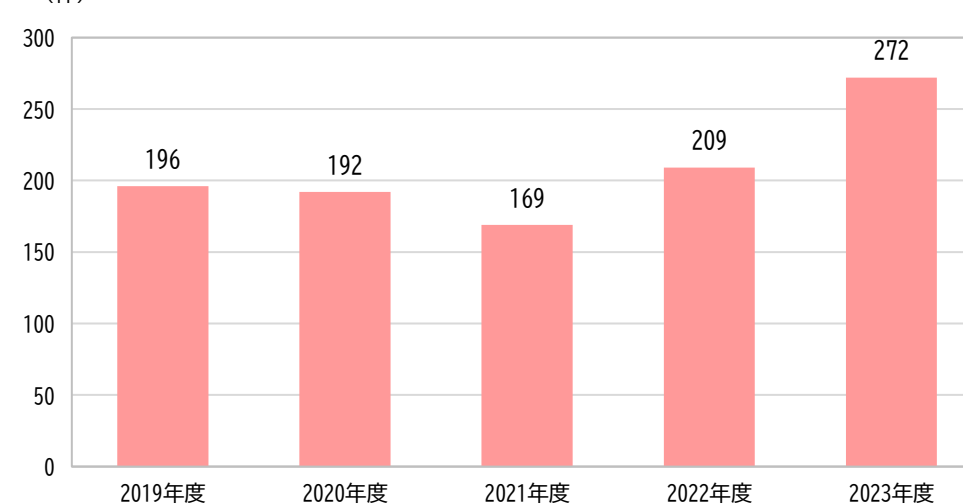


出典：法務省「在留外国人統計」

〈 課題 〉

- ✓ 外国人が当事者となる消費者トラブルへの対応
- ✓ 多言語による消費生活相談の対応と窓口の周知

（件） 外国人の相談件数の推移



出典：愛知県消費生活総合センター調べ

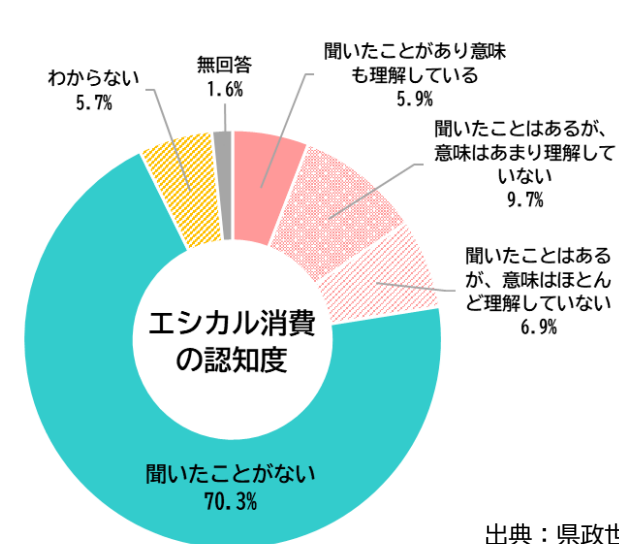
■ 「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向けた機運の高まり

- 「持続可能な開発目標（SDGs）」の採択と2030年度の達成に向けた取組の推進
- 「エシカルあいち宣言」の実施

〈 課題 〉

- ✓ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進
- ✓ エシカル消費※の普及・促進
- ✓ 地産地消、食品ロス削減等の推進

※エシカル消費：人や社会、地域、環境に配慮した消費行動



出典：県政世論調査（2021年11月）

■ 自然災害の激甚化・多発化や感染症等の流行

- 地震や台風などの大規模自然災害の発生
- 新型コロナウイルス等の感染症の流行
- 生活関連物資の一時的な不足や不確かな情報の拡散

〈 課題 〉

- ✓ 非常時や緊急時における消費者トラブルの防止（災害に便乗した詐欺的トラブルなど）
- ✓ 平時における消費者教育の推進
- ✓ 生活関連物資の安定供給

〈 その他の消費生活に関連した課題 〉

- ✓ 消費生活相談員の担い手不足の解消
- ✓ カスタマーハラスメントの防止
- ✓ 公益通報制度の周知
- ✓ 食の安心・安全の確保（機能性表示食品など）
- ✓ 緊急時等における急激な物価高騰への対応

【別紙】 あいち消費者安心プラン2024の実施状況

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～

■ 愛知県消費生活総合センターの機能強化

2015年に設置した愛知県消費生活総合センターを高度な相談対応力と市町村支援機能を備える「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

- ・専門分野チーム・研究会における調査、研究
- ・消費生活相談員の研修の充実
- ・消費生活相談員人材バンクによる相談員候補者の情報提供
- ・市町村ホットラインによる市町村における相談処理の支援
- ・巡回指導・OJT研修による市町村相談員の支援 等

■ 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」と連携し、多言語による外国人県民向けの消費生活相談体制を構築

■ 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

市町村における「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・拡大を推進し、第三次計画の数値目標（人口カバー率85%以上）を達成

■ 被害防止に向けた事業者指導の強化

消費者被害の未然防止に向けて、調査力の向上に努めるとともに、事業者に対する指導・調査等を適切に実施

目標2 主体性のある消費者教育の育成 ～消費者の自立支援と持続可能な社会の実現を目指して～

■ 様々な場における消費者教育の推進

消費者が自主的かつ合理的な選択が行うことができるよう学校や地域社会における消費者教育を推進

- ・成年年齢引下げを踏まえた学校等における消費者教育の充実
- ・消費者教育コーディネーターによる高等・特別支援学校への実践的授業の支援
- ・小・中学校向けの消費者教育教材の開発及び配布
- ・消費者教育研究校の指定
- ・消費者教育勉強会の開催
- ・消費者教育の担い手の育成・支援
- ・消費者教育出前講座の実施
- ・消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」、SNSを活用した情報発信の充実 等

■ 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援

「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向け、「エシカル消費」の普及促進に取り組むとともに、地産地消の推進や食品ロス削減に向けた取組を実施

- ・「エシカルあいち宣言」の実施
- ・エシカル消費ポータルサイトの開設 等

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～

■ 身近な商品・サービスの安全・安心の確保

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

- ・生産から消費までの一貫した食の安全対策の推進
- ・表示に係る関係機関との協力体制の強化
- ・消費生活モニターによる情報収集
- ・各種法令に基づく関係事業者に対する監視・指導及び検査体制の充実
- ・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 等

【数値目標等の進捗状況】

数値目標等			2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
項目	現状（2018年度）	目標（2024年度）				
消費生活相談あっせん解決率	88.3%	95%以上	84.7%	87.3%	92.7%	85.0%
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	65%	74%	82.0%	92.0%
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	適正に実施 （処分件数4件）	適正に実施 （処分件数2件）	適正に実施 （処分件数2件）	適正に実施 （処分件数0件）
商品等の表示に係る店頭調査件数	36件	40件 （毎年度）	48件	59件	59件	41件

- 愛知県消費生活総合センターは、「地域における中核的相談機関」として、高度な相談対応力と市町村支援機能を備えており、引き続き同センターを中心として、様々な消費者保護施策を推進していく必要がある。
- 高齢者等見守りネットワークについては、計画期間中に人口カバー率が92%に達し、大きな進展があった。今後は、ネットワークが有効に機能するよう市町村を支援することが重要である。
- 消費者被害の救済・未然防止の指標としては、「消費者被害件数の減少」が考えられるが、現プランではそうした指標が設定されていないため、次期計画においては、指標のあり方の検討が必要である。

【数値目標等の進捗状況】

数値目標等				2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
項目		現状（2018年度）	目標（2024年度）				
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%	100% （毎年度）	98.0%	100%	95.3%	93.3%
	県立特別支援学校	3.4%	100% （毎年度）	93.5%	93.5%	90.0%	93.3%
	私立高等学校等	0%	70%以上 （毎年度）	92.2%	98.8%	80.0%	78.8%
「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	78件	79件	80件	91件
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）	533,383件	598,987件	510,981件	491,823件
エシ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）	2021年3月26日 開設	137,494件	156,769件	205,345件
SNS等のフォロー一件数		781件 （2020年2月末現在）	1,500件	359件	433件	284件	776件

- 小・中学校向けの消費者教育教材の開発等、成年年齢の引下げを踏まえた消費者教育の充実など、学校等を中心とした消費者教育を推進した。引き続き、学校等における消費者教育を推進していく必要がある。
- 計画期間中は、SNS等の様々な情報発信ツールの活用を開始した。引き続き様々な媒体で情報発信を行うとともに、消費者の特性に応じた適切な情報発信方法や各媒体の周知について検討が必要である。
- エシカル消費については、引き続き認知度の向上と具体的な行動の周知・啓発に努める必要がある。

【数値目標等の進捗状況】

数値目標等			2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
項目	現状（2018年度）	目標（2024年度）				
食品衛生責任者の養成人数	—	5,550人 （毎年度）	—	4,472人	1,417人	未確定
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%	100%	100%	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）	126回	200回	131回	115回

- 消費生活の安全・安心の確保に向け、各種法令に基づく検査等を適切に実施しており、効果的な方法により、引き続き実施していくことが必要である。
- 県民に対する効果的な注意喚起・情報提供について、継続的な研究が必要である。