

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 —

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

平成27年3月



私たちは、様々な商品やサービスを購入・利用しながら、毎日の生活を送っています。衣食住すべてに関わる「消費生活」を安心して営むことができる社会づくりは、暮らしの安心につながる重要な課題です。

しかし、近年では、高度情報化・国際化の進展により消費者被害が複雑・多様化するとともに、高齢者等の消費者被害の深刻化、食品への異物混入やメニューの不適正な表示など、消費者の安全・安心を脅かす様々な問題が起きています。

県では、平成22年3月に「愛知県消費者行政推進計画」を策定し、消費者行政を総合的・計画的に推進してきましたが、こうした社会経済情勢の変化等に的確に対応するため、第二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2019」を策定しました。

本計画に基づき、消費者問題解決力の高い地域づくりを進め、「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、消費者教育推進法に基づく「愛知県消費者教育推進計画」を含みます。

計画期間

平成27年度から平成31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、庁内関係部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3つの目標を定め、その目標に沿って16の取組を体系化し、110の施策を実施します。

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

目 標

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～

消費者教育推進計画

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 地域の消費者問題解決力強化に向けた相談体制の構築
(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〉
(2) 市町村における消費生活センターの設立促進
(3) 市町村との連携及び支援
- 2 高齢者等を消費者被害から守る取組の推進
- 3 悪質事業者に対する厳正な処分
- 4 被害防止に向けた事業者指導及び関係機関との連携
- 5 事業者や事業者団体における自主的な取組の支援

- 1 様々な場における体系的な消費者教育の推進
(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 消費者教育の人材(担い手)の育成
(1) 教職員の指導力向上
(2) 地域人材の育成
- 3 多様な主体との連携
- 4 消費者被害防止のための啓発と情報発信
- 5 消費生活に関する情報の収集と消費者意見の反映
- 6 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援

- 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の設置》

平成27年度に愛知県消費生活総合センターを設置します。

これまで県民生活プラザにあった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中核的相談機関として機能強化を図ります。

【主な具体的施策】

- ・県の相談機能の強化
専門分野チームの設置、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）の構築、土日相談体制の強化、消費生活相談員の研修充実

《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い、県と市町村が連携して消費者問題解決力の高い地域づくりを推進します。

【主な具体的施策】

- ・消費生活相談員の養成、人材バンクの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



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します。

【主な具体的施策】

- ・愛知県消費者安全確保地域協議会の設置及び市町村における同協議会の設置促進
- ・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の実施

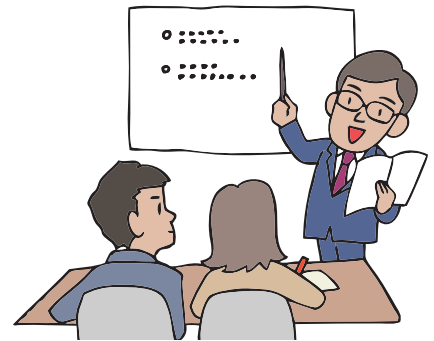


様々な場における体系的な消費者教育の推進

「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します。

【主な具体的施策】

- ・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
- ・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



※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。

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、消費者安全法の立入調査権限を受任・活用し、消費者被害の発生・拡大防止を図ります。

【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
- ・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
- ・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
- ・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



数値目標等

| 目 標 | 数 値 目 標 等 | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|----------|-----------------|
| | 項 目 | 現状(25年度) | 目標(31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 | 88.9% | 95% |
| | 市町村消費生活センターの設置率 | | |
| | ①人口5万人以上の市町 | ① 23.5% | ① 100% |
| | ②人口5万人未満の市町村 | ② 0% | ② 70%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 | — | 85%以上 |
| | 悪質事業者に対する厳正な法執行 | — | 適正に実施 |
| 《2》 主体性のある消費者の育成 | 指導者向け消費者教育講座の受講者数 | 606人 | 1,000人 (毎年度) |
| | 「消費者教育担い手(団体等)リスト」の登録件数 | — | 100件以上 |
| | ホームページ「あいち暮らしWEB」へのアクセス件数 | 331,541件 | 400,000件 |
| | 消費生活情報に関するメールマガジンの登録件数 | — | 1,500件 |
| | 消費者市民講座、講演会等への参加者数 | 2,046人 | 10,000人 |
| 《3》 消費生活の 安全・安心の確保 | 「愛知県HACCP導入施設認定制度」に基づく新規認定施設数 | 90施設 | 5施設 (毎年度) |
| | 消費生活用製品安全法に基づく立入検査数 | 41件 | 40件 (毎年度) |
| | 消費者事故の未然防止に向けた情報発信回数 | 33回 | 50回以上 |

平成27年7月発行

愛知県県民生活部県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2

TEL (052)954-6163 FAX (052)972-6001

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