

愛知県消費者行政推進計画

(平成 24 年度改定版)

平成 22 年 3 月

(平成 24 年 12 月一部改定)

愛 知 県

はじめに

近年、規制緩和等により経済構造が大きく変化し、また急速な高度情報化の進展などにより、様々な商品やサービスがいつでも、どこにいても手にいれることができるようになり、私たちの消費生活は大変便利で豊かになりました。

一方で、輸入食品の薬物混入や食品の偽装表示、また、身近な製品事故などの事件事故が後を絶たず、消費者の不安と不信が高まっております。

こうした中、昨年9月、国に、消費者・生活者が主役となる社会を目指す「消費者庁」が発足しました。消費者庁は、消費者行政を一元的に推進し、消費者相談や事故情報を集約・分析し、消費者被害の未然・拡大防止に迅速に対応するなど、その果たす役割は多いに期待されているところです。

しかしながら、消費者庁がその機能を十分に発揮するためには、消費者に身近な地方の消費生活相談体制の充実・強化を図るとともに、消費者庁との連携が大変重要であると考えております。

本県におきましては、県内8か所の県民生活プラザにおいて、消費生活相談を実施するとともに、悪質な事業者に対しては近隣県と連携し、行政処分や指導を行うなどの先進的な取組を実施しておりますが、このたび、庁内各部署が一層連携し、消費者関係施策を総合的・計画的に推進するための「愛知県消費者行政推進計画」を初めて策定いたしました。

本計画では、「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」を基本理念として「消費者被害の救済・未然防止の強化」、「主体性のある消費者教育」、「消費生活の安全・安心の確保」の3つの目標のもとに92施策を展開してまいります。特に、11施策は重要な施策として位置づけ、計画期間の前半に集中的に取り組むこととしております。

県といたしましては、市町村や関係機関との緊密な連携のもと、本計画に掲げた施策を着実に推進することにより、県民の皆様の安心で安全な消費生活の確保に全力を挙げて取り組んでまいりますので、一層のご理解をお願い申し上げます。

平成22年3月

愛知県知事

神田 直 伸

目 次

第1章 計画の基本的な考え方	1
1 計画策定の趣旨	2
2 基本理念	2
3 推進計画の基本的性格	2
4 計画期間	2
5 進行管理	3
(1) 愛知県消費生活審議会による確認・評価	3
(2) 諸情勢の変化に伴う推進計画の見直し	3
(3) 県民への情報提供	3
6 他の計画との関係	3
第2章 消費生活をめぐる現状と課題	5
1 複雑化・多様化する消費生活相談	6
(1) 架空請求・不当請求の相談	6
(2) 高齢者・若者・障害者の消費者被害	6
2 深刻化する多重債務問題	9
3 商品・サービスに対する不安	10
(1) 食に対する不安	10
(2) 身近な生活用品に対する不安	10
(3) 表示に対する不安	11
4 消費生活における環境問題	12
第3章 県が実施する施策	13
目標について	14
愛知県消費者行政推進計画施策体系	15
目標1 消費者被害の救済・未然防止の強化	16
取組1 県の消費生活相談体制の強化	16
取組2 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援	18
取組3 被害防止のための関係機関との連携	19
取組4 被害の防止に向けた事業者指導等	21
取組5 悪質事業者に対する厳正な処分	22
取組6 近隣県との広域連携による悪質事業者対策	23
目標2 主体性のある消費者の育成	25
取組1 消費者教育の推進	25
取組2 消費生活に関する多様な情報発信	27
取組3 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発	28
取組4 消費者団体等の活動促進	29

取組 5 環境問題への対応	30
目標 3 消費生活の安全・安心の確保	33
取組 1 食の安全・安心の確保	33
・食に関する総合的な安全対策の推進	34
・監視・指導、検査体制の充実	34
・食品表示の適正化等	36
・食に関する情報提供	36
取組 2 商品・サービスの安全確保	38
取組 3 規格・計量・表示の適正化	40
取組 4 生活関連物資等の安定供給	41
取組 5 消費生活における情報の収集	42
取組 6 収集情報に基づく事業活動等への反映	43
第 4 章 短期集中的に取り組む施策	45
1 県の消費生活相談体制の強化	47
2 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援	48
3 被害防止のための関係機関との連携	49
4 消費者教育の推進	50
5 消費生活に関する多様な情報発信	51
第 5 章 消費者行政の総合的・効果的推進	53
1 県の推進体制の整備	54
2 市町村との連携	54
3 国・他の都道府県との連携	54
4 消費者団体等との連携	55
愛知県消費者行政推進計画の推進イメージ	56