

第3章

県が実施する施策

第2章において、県民生活プラザの消費生活相談窓口寄せられた消費者からの苦情相談や、日常生活における食や生活用品の安全性に対する不安、また、消費生活に密接に関連する環境問題など、消費生活を取り巻く現状を分析し、課題の整理を行いました。

この章では、その課題を集約して、この計画で取り組む施策の柱となる三つの「目標」を定め、その目標に沿って17の「取組」を体系化して、その取組のもとに92の施策を位置づけました。

目標1：消費者被害の救済・未然防止の強化

消費者被害の迅速な救済を図るとともに、被害を未然に防止するためには、消費者の相談に携わる消費生活相談窓口の役割が大変重要となります。そのため、消費生活相談員の体制を強化するとともに、専門知識の向上を図ります。特に、消費者に身近な市町村の相談窓口の開設・充実が喫緊の課題となっています。また、潜在的な消費者被害を発見し、相談窓口へ誘導するなどの積極的な対策に取り組めます。

一方、不当な取引行為や不適正な広告表示などを繰り返す悪質事業者に対しては、迅速な指導や厳正な処分、また、近隣県と連携した取組などの対策を講じ、被害の防止に努めます。

目標2：主体性のある消費者の育成

消費生活に関する必要な知識を身に付け、それぞれの価値観に基づいて、自主的かつ合理的な選択を行うことのできる、主体性のある消費者を育成するため、消費者教育の充実を図るとともに、多様な情報提供を行っていきます。

また、消費生活と密接な関係にある環境問題については、温室効果ガス排出量削減やごみ減量化への対策、環境学習の推進等に取り組む、持続可能な社会の構築を目指します。

目標3：消費生活の安全・安心の確保

商品・サービスによる危害を防止するとともに、規格・表示等の適正化を図って、消費者の安全確保と適正な選択が可能な基盤の整備を図っていきます。

特に、消費者の関心が高い食の安全・安心の確保については、生産、加工、流通・販売段階における安全管理体制を総合的に推進していきます。

また、商品・サービスに関して消費者の意見・要望を把握するとともに、その意見・要望等を事業者団体や行政機関に提供し、事業活動や施策へ反映されるよう努めます。

※ 施策の目標数値については、計画期間の最終年度における数値目標を掲げ、〔 〕に現況数値を表し、新たに実施する施策の目標については、「新規」と記載しました。

なお、年度毎の目標数値が同一の場合は、「(毎年度)」と記載しています。

※ 計画期間の中盤にあたる平成24年度に、一部の事業において目標の追加・改正を行いました。
(改正部分については、朱書きで記載しています。)

愛知県消費者行政推進計画施策体系

基本理念

消費者が安心して豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

目 標

1 消費者被害の救済・未然防止の強化

2 主体性のある消費者の育成

3 消費生活の安全・安心の確保

取 組

- ① 県の消費生活相談体制の強化
- ② 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援
- ③ 被害防止のための関係機関との連携
- ④ 被害防止に向けた事業者指導等
- ⑤ 悪質事業者に対する厳正な処分
- ⑥ 近隣県との広域連携による悪質事業者対策

- ① 消費者教育の推進
- ② 消費生活に関する多様な情報発信
- ③ 消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発
- ④ 消費者団体等の活動促進
- ⑤ 環境問題への対応

- ① 食の安全・安心の確保
- ② 商品・サービスの安全確保
- ③ 規格・計量・表示の適正化
- ④ 生活関連物資等の安定供給
- ⑤ 消費生活における情報の収集
- ⑥ 収集情報に基づく事業活動等への反映

目標 1 消費者被害の救済・未然防止の強化

消費生活相談窓口の強化等

消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化する中で、消費者トラブルが複雑・多様化していることから、県及び市町村における消費者被害救済のための消費生活相談体制の更なる充実・強化が求められています。

特に、住民にとって最も身近な市町村の相談窓口の早期の開設・拡充が強く望まれており、県は、市町村に対し、積極的に支援することが必要です。

また、高齢者や障害者は、悪質事業者の標的になりやすく、多額の被害は生活をも脅かしかねないため、地域の中で被害を防止する仕組みづくりが求められています。

取組 1

○ 県の消費生活相談体制の強化

消費者は情報の質・量や交渉力等の面で事業者より不利な立場に置かれていることから、消費者の立場に立って支援をし、消費者の利益を守る消費生活相談の体制を一層強化します。

このため、継続的かつ綿密な相談を行うため、週4日勤務の消費生活相談員を段階的に増員するとともに、迅速かつ適切な相談対応ができるよう、消費生活相談員の資質向上のための研修等を充実させます。

また、各県民生活プラザに知識・経験の豊富な相談員を消費生活相談アドバイザーとして配置し、他の相談員をサポートするとともに、高度で専門的な相談への対応力を高めていきます。

さらに、相談環境の整備や商品テスト機能の強化を図ります。

<具体的な施策>

(1) 消費生活相談員の増員

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 日額（週2日勤務）の消費生活相談員を月額（週4日勤務）へ切り替えることで、相談業務の継続性を確保し、解決に向けた対応の充実を図ります。

【目標】

・現行体制（月額相談員数 26名）の維持〔平成21年度 14名〕

(2) 消費生活相談員への研修の実施

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談員の資質向上を図るため、国民生活センターの専門研修を全員に受講させるとともに、指導的立場にある消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

【目標】

- ・消費生活相談員に、国民生活センターの専門研修並びに県及び関係団体主催研修を受講させるとともに、消費生活相談アドバイザー等については、より高度な研修を受講させます。

(3) 多重債務相談員等への研修の実施

(担当課：県民生活課)

□ 多重債務相談業務に従事する相談員等の資質向上を図るため、新任者研修及びスキルアップ研修を実施します。

【目標】

- ・新任者研修 1回（毎年度）
- ・スキルアップ研修 1回（ 〃 ）

(4) 消費生活相談アドバイザーの配置

(担当課：県民生活課)

□ 知識・経験の豊富な相談員をアドバイザーとし、他の相談員をサポートするなど迅速かつ適切な相談処理ができるよう、消費生活相談アドバイザーを各県民生活プラザへ配置します。

【目標】

- ・現行体制（消費生活相談アドバイザー数 9名）を維持するとともに、機会を捉えて市町村に対してアドバイザーの活用を働きかけます。〔平成21年度 3名〕

(5) 県民生活プラザにおける相談環境等の整備

(担当課：県民生活課)

□ 相談者のプライバシーを考慮するなどの相談しやすい環境を整備するため、相談ブースの整備改善等を図ります。

また、音声自動応答装置を導入し、電話がつかない状態の緩和を図ります。

【目標】

- ・相談環境等の整備 全ての県民生活プラザ（8か所）

(6) 商品テスト機能の強化

(担当課：県民生活課)

□ 商品テスト用機器を有効に活用し、商品トラブルの原因究明を的確に実施します。

【目標】

- ・商品テスト実施率 100%（毎年度）

取組 2

○ 市町村の消費生活相談体制強化に向けた支援

本県では県内の2割に近い市町村において消費生活相談体制が整っていない状況にあります。県が、平成20年度に消費生活モニターを対象に実施したアンケート調査において、消費生活相談で中心的な役割を担ってほしいと思う機関として地元の市町村を挙げた人が最も多い48.3%という結果が出ています。

県民にとって、一番身近な市町村に相談できる窓口が開設されることが望ましいことから、相談窓口未設置の市町村に対し、窓口を開設するよう積極的に働きかけます。

なお、広域合併を行った市町村については、住民の利便性を考慮し、出張窓口の設置などの工夫が求められます。

また、既に相談窓口を開設している市町村については、継続的な相談ができるよう相談窓口の開設日数の増加を積極的に働きかけます。

<具体的な施策>

(1) 市町村における消費生活相談窓口開設・拡充の促進

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 新たに県と市町村で「愛知県消費者行政連絡協議会」を設置し、情報の共有に努めるとともに、適切な役割分担のもとで緊密な連携を図り、相談窓口の開設・拡充を促進します。

【目標】

・市町村の相談体制の充実・強化を継続して働きかけます。

(2) 消費生活相談アドバイザーによるサポート

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 各県民生活プラザに知識・経験の豊富な消費生活相談アドバイザーを配置し、市町村の消費生活相談員に対して、迅速かつ適切な相談処理ができるよう、サポートします。

【目標】

・現行体制（消費生活相談アドバイザー数 9名）を維持するとともに、機会を捉えて市町村に対してアドバイザーの活用を働きかけます。〔平成21年度 3名〕

(3) 消費生活相談員候補者の養成

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 終了

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談員として相談業務に携わることを希望する者を対象とした研修を実施し、消費生活相談員候補者を養成します。

【目標】

・相談員候補者養成数 60名（平成23年度まで）

(4) 「愛知県市町村消費生活相談情報掲示板」の活用 (担当課：県民生活課)

- LGWAN (注3) の掲示板機能を活用して、消費生活相談に関する情報を市町村と共有し、市町村における相談業務の適切な処理や被害の拡大防止などを支援します。

【目標】

- ・ユーザー登録市町村数 全市町村〔平成21年度 23市町村〕

(注3) 総合行政ネットワークのこと。地方自治体間のコミュニケーションの円滑化や情報共有、行政事務の効率化等を目的として平成13年に創設された広域ネットワーク (WAN)。中央省庁が接続する霞ヶ関WANにも接続している。

(5) 市町村における多重債務相談窓口の開設・拡充の促進 (担当課：県民生活課)

- 多重債務者対策担当課長会議や市長会・町村会が開催する会議など、様々な機会を通じ、相談窓口の開設・拡充の働きかけを行います。

【目標】

- ・市町村の相談体制の充実・強化を継続して働きかけます。

(6) 多重債務者無料巡回相談の実施 (担当課：県民生活課)

- 多重債務相談窓口を既に開設している市町村に対しては、相談体制の充実・強化を、未設置の市町村に対しては、相談窓口の開設を促すため、県と市町村、県弁護士会、県司法書士会が連携して、無料巡回相談を実施します。

【目標】

- 無料巡回相談実施数 5市町村 (毎年度)

(7) 市町村の多重債務相談員等への研修の実施 (担当課：県民生活課)

- 市町村の多重債務相談業務に従事する相談員等の資質向上を図るため、新任者研修及びスキルアップ研修を実施します。

【目標】

- ・新任者研修 1回 (毎年度)
- ・スキルアップ研修 1回 (〃)

取組 3

○ 被害防止のための関係機関との連携

高齢者等の消費者被害の救済や未然防止を図るため、悪質事業者や消費者被害等について、地域包括支援センター等の関係機関と迅速に情報交換を行っていきます。

また、被害者からの相談を待つだけでなく、市町村その他の関係機関と連携して消費者被害を発見し、被害者を相談窓口へ誘導する仕組みを構築するなど、被害を最小限にとどめるため、積極的に取り組んでいきます。

<具体的な施策>

(1) 消費生活相談サポーターの養成・活動支援

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 地域包括支援センター等の関係機関と連携して、高齢者等と接触する機会が多い訪問介護員やケアマネジャー、民生委員等から協力者を募り、日常の活動の中で消費者被害の早期発見と相談窓口への誘導を行う消費生活相談サポーターを養成します。

【目標】

- ・消費生活相談サポーターの活動を支援するため、WEB サイト及びメールを活用した情報提供を継続的に実施します。

(2) 内閣府が認定した適格消費者団体^(注4)への情報提供

(担当課：県民生活課)

- 県内に適格消費者団体が認定された場合は、当該団体と連携して消費者被害の未然防止と迅速な被害救済を図るため、悪質事業者に係る情報提供を行います。

【目標】

- ・適格消費者団体への情報提供 随時

(注4) 消費者全体の利益擁護のために差止め請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。

(3) 多重債務問題に関する講師派遣

(担当課：県民生活課)

- 多重債務者の発見と相談窓口への誘導を図るため、税金等の滞納者と直接、接する機会のある職員等が出席する会議や研修に、多重債務問題に関する講師を派遣します。

【目標】

- ・講師派遣回数 10回〔平成20年度 5回〕

被害の防止に向けた事業者指導等

不当な取引行為や不適正な広告表示に係る相談は、消費生活相談窓口へ多数寄せられており、豊かな消費生活を阻害する大きな要因となっています。消費者の利益を擁護し、取引の公正を実現するためには、こうした行為や表示による被害を防止する取組を強化しなければなりません。

不当な取引行為については、法に基づく徹底した処分が必要な事例もありますが、新たな被害を早急に防止する観点から、法律や条例に抵触する疑いがある段階で、迅速に指導等を実施し、事業者には業務の改善を求めています。

不適正な広告表示については、処分権限は国に留保されているものの、知事が実施する行政指導を最大限に活用し、被害の防止に努めます。

なお、最近の事例では、被害が広域にわたる場合が多く、合同で処分する等、より一層近隣県との連携を図っていかねばなりません。また、事業者の営業地域が重なる場合は、近隣県以外の都道府県との連携も検討していきます。

取組 4

○ 被害の防止に向けた事業者指導等

県民生活プラザに寄せられた相談状況や消費生活モニターからの報告事例などから、不当な取引行為や品質・価格等に関する不適正な広告表示を把握した場合は、法律や条例に抵触する疑いがある段階で適切に事業者を指導することが重要です。とりわけ、不当な取引行為に係る指導を実施する場合は、その実施基準について、消費生活相談件数のほか、行為が悪質かどうか、今後の被害の拡大がどの程度見込まれるかといった観点から具体的な基準を定め、できる限り機動的に対応しなければなりません。

また、短期間に相当多数の被害が生じ、又は生じるおそれがある場合には、消費者への注意喚起を図り、新たな被害の発生を防止するため、事業者名等を公表します。

なお、不適正な広告表示については、関係機関に情報提供の徹底を依頼するとともに連携を図るなど、協力体制を推進します。

<具体的な施策>

(1) 不当な取引行為に係る事業者指導基準の策定

(担当課：県民生活課)

- 的確な事業者指導を実施するため、「行為の悪質性」や「被害の拡大可能性」といった観点から、具体的な基準を定め、消費者被害の拡大を防止します。

【目標】

- ・「事業者指導基準（仮称）」の策定 平成24年度実施

(2) 条例に基づく事業者名等の公表

(担当課：県民生活課)

□ 不当請求や架空請求など、短期間に被害が拡大すると見込まれる場合は、新たな被害の発生を防止し、消費者への注意喚起を図るため、事業者名等を公表します。

また、その基準については、社会情勢に適合しているか検証し、必要に応じて見直します。

【目標】

- ・公表基準の策定（毎年度）

(3) 広告表示に係る関係機関との協力体制の推進

(担当課：県民生活課)

□ 景品表示法（注5）、JAS法（注6）、食品衛生法、薬事法などの表示関係法規を所管する国の機関及び本県の所管部局と連携を図り、様々な情報の共有や合同調査を実施し、円滑な業務の執行に努めます。

【目標】

- ・共通案件については、表示関係法規を所管する関係機関と連携し、合同で調査を実施します。

（注5）不当景品類及び不当表示防止法

（注6）（Japanese Agricultural Standard）農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律

取組 5

○ 悪質事業者に対する厳正な処分

高齢者等を狙う強引な勧誘や脅迫まがいの手口など、法律や条例に反した不当な取引行為による消費者被害が多数発生していますが、こうした被害を防止するためには、不当な取引行為を行う事業者の営業活動を停止させるなどの行政処分が必要な場合があり、その効果は大きいと言えます。

行政処分に当たっては、複数の消費者から被害状況についての証言を得ることや、当該事業者の事務所等へ立ち入り、被害状況の証拠となる物証を得ることで、違法な事実関係を明らかにしなければならず、そのための事務手続きを円滑に進めることが不可欠です。国の関係機関と連携し、情報を得ながら適正な業務の執行をしていきます。

<具体的な施策>

(1) 消費者が安心して情報提供できる仕組みづくり

(担当課：県民生活課)

□ 悪質な事業者の実態を明らかにするには、消費者の証言や物証を入手するため、消費者が安心して行政に協力できる仕組みを作ります。

【目標】

- ・「消費者聴取実施要領（仮称）」の策定 平成24年度実施

(2) 綿密な調査と厳正な処分

(担当課：県民生活課)

□ 消費生活相談において、詳細な内容の把握に努めるとともに、消費者から提供された情報をベースに調査を進めます。

また、法律や条例に基づく事業者等への立入検査や事業者から報告を求める制度などを活用して、消費者の証言等を裏付ける資料を収集し、厳正な処分を実施します。

【目標】

- ・ 詳細な情報の把握と厳正な処分を継続して実施します。

(3) 関係機関との連携

(担当課：県民生活課)

□ 経済産業省中部経済産業局、愛知県警察本部及び名古屋市と、悪質事業者についての情報交換を行うとともに、消費者庁からは、法解釈や全国の執行事例についての情報を収集します。

【目標】

- ・ 特定商取引法執行関係機関情報交換会議 2回参加（毎年度）
- ・ 愛知県消費者被害未然防止対策連絡会議 3回開催（毎年度）

取組 6

○ 近隣県との広域連携による悪質事業者対策

最近の消費者被害は、県域をまたいで発生する事例が数多く見受けられ、近隣県との情報交換や同時処分などの協力関係がより一層重要になっています。とりわけ本県においては、愛知、岐阜、三重、静岡の東海4県における被害情報に多くの類似性があるので、まずは当該地域での協力体制を確立していきます。

さらに、東京都や大阪府などの大都市圏においても、同一事業者による類似性が見受けられるため、当該圏域の都道府県と連携を図るとともに、地域ごとに設けられた広域連携のための組織との情報交換や連携についても積極的に取り組んでいきます。

<具体的な施策>

(1) 悪質事業者対策のための近隣県等との連携体制の強化 (担当課：県民生活課)

- 東海4県で、合同して行政処分や指導を行います。また、被害情報に類似性がある他の都道府県と連携し、消費者被害の拡大防止を図ります。

【目標】

- ・合同処分又は合同指導件数 5件 (毎年度)

(2) 広告表示適正化のための近隣県等との連携体制の構築 (担当課：県民生活課)

- 県域を越える広域事業者に対し、効果的な法の執行を行うため、東海4県での情報交換や同時指導などを目的とした協議会を設置するとともに、既に東京都を中心に設置済みの「5都県広告表示等適正化推進協議会」と連携します。

【目標】

- ・「東海4県広告表示等適正化推進協議会 (仮称)」の設置 平成24年度

目標2 主体性のある消費者の育成

消費者の自立支援・情報提供

近年の規制緩和の動きにより、事業者の事業活動の活性化が進展する一方、消費者の選択の範囲が拡大するとともに、その選択の自由度が高まり、消費者の自己責任が重視されてきました。

このため、消費者が自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得できる環境を整備するとともに、消費者教育の充実を図り、消費者が主体的かつ合理的な判断と行動に基づいて、豊かな消費生活を営むことができるよう、消費者の自立を支援する必要があります。

そのためには、あらゆる機会をとらえ、様々な媒体を用いながら、迅速・的確な消費生活情報の提供や消費者被害未然防止のため啓発を実施していくことが重要です。

一方、消費生活においては、便利さや効率だけでなく、環境への影響にも配慮することが求められています。人の活動が環境に様々な影響を与えていることを一人ひとりが十分認識し、現在のライフスタイルを見直すとともに、環境負荷を少なくすることや環境の改善に向けて身近なことから率先して行動していくことが求められています。

取組 1

○ 消費者教育の推進

「自立した消費者」を育成するための消費者教育は、若年層から成人、高齢者にいたるまで、生涯の各時期、場面に応じて効果的に取り組むことが大切です。

このため、学校、地域、職場などにおいて、消費生活について学習することができるような環境を整えていきます。

特に、小・中学生、高校生に対しては、教育委員会や学校関係者等と連携し、学校教育の中に消費者教育が取り入れられるよう積極的に支援していきます。

また、高齢者、障害者及び社会経験の浅い若者に的を絞った効果的な学習機会の提供に取り組みます。

<具体的な施策>

(1) 消費者教育モデル校の選定

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ モデル校（高校）において、消費者被害未然防止啓発紙等を活用した授業が実践されるよう、消費者教育の導入に向けた支援を行います。

【目標】

- ・モデル校（高校）の選定数 5校（平成22年度～24年度）
- ・モデル校の成果を活用し、効果的で実践的な消費者教育の導入について研究を深めるために、研究校を2校選定します。（平成25年度から）

(2) 中学生・高校生向け消費者教育資料及び指導書の作成 (担当課：県民生活課)

□ 公立学校長、学識経験者、関係行政機関で構成する「若年消費者教育研究会」等の協力を得ながら、消費生活情報紙「あいち暮らしっく」1月号を若者向け消費者被害未然防止特集号として作成するとともに、その解説書・指導書として「あいち消費者教育レポート」を作成します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」通常号(若者特集)発行 年1回(毎年度)
- ・教員情報紙「あいち消費者教育レポート」発行 年1回(〃)

(3) 小学生向け消費者教育資料の提供等 (担当課：県民生活課)

□ 小学生に対する消費者教育の普及・促進に向けて、教育資料をWEBページに作成し、各市町村教育委員会と連携しながら、学校教育での活用を働きかけます。

【目標】

- ・小学生向けのWEBページの作成 平成24年度稼動(新規)
- ・WEBページ稼動後の利用状況を毎月把握します。

(4) 体験型消費者教育教材の提供 (担当課：県民生活課)

□ 「消費生活情報サイト(仮称)」を新設し、体験型消費者教育教材(WEBページ)を掲載することにより、学校、家庭、地域の消費者教育を支援します。

【目標】

- ・「消費生活情報サイト(仮称)」の新設 平成24年度稼動(新規)
- ・サイトの適正運用を図るため、検討チーム会議を年3回開催します。

(5) 消費者教育DVD・パネルの貸出し (担当課：県民生活課)

□ これまで実施してきた消費者教育用ビデオの貸出しに加え、新たに消費者教育用DVDを整備し、学校等に貸し出します。

また、市町村で実施する生活展において、パネルの貸出しを行います。

【目標】

- ・消費者教育用ビデオ及びDVD貸出し数 200本〔平成20年度183本〕

(6) 高齢者等への講座の実施

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

□ 高齢者等が集う場所に積極的に出向き、寸劇や消費者教育用DVDを取り入れるなど、形態を工夫した分かりやすい講座を実施します。

【目標】

- ・講座の回数 年16回

(7) 若者への講座の実施

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 若者が陥りやすい消費者トラブルやその対処方法を解説する講座を、学校の総合学習の時間や会社の研修等の機会を利用して、積極的に実施します。

【目標】

- ・講座の回数 年48回

取組 2

○ 消費生活に関する多様な情報発信

消費者の生活スタイルの多様化により、消費者一人ひとりの情報の入手方法が大きく変化しているため、新聞・テレビなどの広報媒体を利用した啓発のほか、WEBページや消費生活情報紙などを利用した消費生活情報の提供を実施していきます。

<具体的施策>

(1) 新しい手段による消費生活情報の提供

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 新聞、テレビ、公共交通機関の車内広告等の媒体を広く活用し、消費生活相談窓口の周知や悪質商法の注意喚起を徹底するなどの広報を集中的に実施します。

【目標】

- ・消費生活モニターアンケートによる消費者啓発事業の認識率 83.0%

(2) WEBページによる消費生活情報の提供

<短期集中的に取り組む施策> ⇒ 継続

(担当課：県民生活課)

- 「消費生活情報サイト（仮称）」を新設し、消費者が求める情報を検索しやすいように工夫するとともに、学習機能を備えたコンテンツの充実を図ります。

【目標】

- ・「消費生活情報サイト（仮称）」の新設 平成24年度稼働（新規）
- ・サイトの適正運用を図るため、検討チーム会議を年3回開催します。

(3) 消費生活情報紙等の作成、配布

(担当課：県民生活課)

- 消費生活情報紙「あいち暮らしっく」通常号に消費生活に関する様々な情報を掲載し、幅広く提供します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」（通常号）発行 年3回（毎年度）

(4) 介護サービス情報の提供

(担当課：高齢福祉課)

- 介護保険制度は、利用者自らが事業所を選択・決定する仕組みであることから、利用者が事業所の選択に必要な情報をWEBページ「愛知県介護サービス情報公表システム」において毎年度提供します。

【目標】

- ・愛知県介護サービス情報公表システムのアクセス数
年間10万件〔平成20年度 約8万7千件〕

(5) 宅地・建物の取引に関する知識の啓発

(担当課：建設業不動産課)

- 消費者が宅地や建物を求める際、留意しなければならない事項を解説した冊子を作成・配布し、取引の知識について啓発を行います。

【目標】

- ・冊子配布部数 5,500部 (毎年度)

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

消費者被害の拡大防止及び未然防止のための啓発は、できる限り早い段階で、多くの人に効果的に実施していく必要があります。

そのため、全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O—N E T）を活用するほか、国、都道府県、市町村、関係機関等との連携により、消費者被害の情報収集を行い、その情報を分析し、悪質事業者の手口や傾向を消費生活情報紙やテレビ・ラジオ等の媒体を活用し、幅広く情報提供を行っていきます。

<具体的な施策>

(1) 消費者被害未然防止啓発紙等の作成、配布

(担当課：県民生活課)

- 消費生活情報紙「あいち暮らしっく」の若者向け及び高齢者向け特集号のページ数を増やし、作成、配布します。

また、県民生活プラザに寄せられた消費生活相談の傾向等を分析した「あいちクリオ通信」を作成、配布します。

【目標】

- ・「あいち暮らしっく」特集号発行 年1回 (毎年度)
- ・「あいちクリオ通信」作成部数 360部 (毎月) (毎年度)

(2) テレビ・ラジオ番組を活用した啓発の実施 (担当課：県民生活課)

□ 県の広報テレビ番組やコミュニティ放送を活用して、タイムリーな情報を発信し、消費者被害を未然に防止するための啓発を実施します。

【目標】

- ・ 広報テレビ番組 4回 (毎年度)
- ・ ラジオ番組 12回 (毎年度)

(3) 多重債務相談窓口等の啓発 (担当課：県民生活課)

□ 多重債務相談窓口や解決方法等を啓発するため、ポスター及びリーフレットを作成、配布します。

【目標】

- ・ ポスター作成部数 3,000部 (平成22～24年度)
- ・ リーフレット作成部数 150,000部 (")
- ・ 多重債務相談に関するWEBサイトによる情報発信 (平成25年度から)

取組 4

○ 消費者団体等の活動促進

消費者問題に関して意識の高い消費者を育成し、消費者行政を効果的、効率的に推進するため、消費者問題への積極的な取組や消費生活の向上を目的とする消費者団体の活動を支援します。

<具体的な施策>

(1) 消費者団体の活動・交流の促進 (担当課：県民生活課)

□ 県民の消費者問題に対する意識を高めるとともに、消費者団体の自主的な活動・交流を促進するための事業を実施します。

【目標】

- ・ 消費者啓発イベント回数 1回 (毎年度)

(2) 消費者団体と連携した啓発活動 (担当課：県民生活課)

□ 消費者問題に対する意識の高揚と消費者団体の活動の活性化を図るため、県と消費者団体が連携して、街頭キャンペーン等の啓発活動を実施します。

【目標】

- ・ 街頭キャンペーンの実施回数 2回 (毎年度)

(3) 消費者問題に取り組む女性団体への活動促進事業

(担当課：生涯学習課)

□ 社会教育関係団体の育成強化を図る中で、消費者問題や食生活に関する学習成果の活動事例発表大会を開催し、意識の高い消費者の育成を図ります。

【目標】

- ・活動事例発表大会回数 1回（毎年度）

取組 5

○ 環境問題への対応

地球温暖化対策や循環型社会の構築など、環境に関する様々な課題に適切に対応し、持続可能な社会を形成していくためには、私たち一人ひとりのライフスタイルを始め、あらゆる分野において環境の視点を取り入れることが不可欠です。

また、愛知万博などを契機に県民の環境意識が高まるとともに、消費行動において「環境」を重要な要素に置く人が増えています。このような環境に配慮した消費行動は、環境配慮商品の市場拡大や環境関連産業の更なる発展につながるものと考えられます。

最近では、地球温暖化対策の観点からカーボンフットプリント^(注7)の表示のある商品、2010年に開催される生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)のテーマである生物多様性の保全や生物資源の持続可能な利用の観点からMSC(水産品認証制度)^(注8)やFSC(森林認証制度)^(注9)等のマークが付いた商品など、様々な環境配慮商品が流通し始めており、COP10開催地である本県において一層の推進を図っていくことが必要と考えられます。商品等を購入する際には、まずその必要性を十分考慮した上で、エコマークを始めとする環境ラベルが付いた製品を選択するなど、環境への負荷ができるだけ小さくなるよう配慮する「グリーン購入」の普及促進を図るとともに、併せて様々な環境学習事業を実施することにより、県民一人ひとりが環境に配慮した行動を行うよう働きかけていきます。

県では、平成20年3月に策定した「第3次愛知県環境基本計画」に基づき、消費行動も含めた「環境にやさしいライフスタイルの定着」などの施策を推進しており、この計画と連動した取組を進めます。

(注7) 商品・サービスの原材料調達・製造・流通・消費・廃棄の各段階で排出される温室効果ガスの量を表示したもの。

(注8) 持続可能で適切に管理された漁業から得られた天然魚とその原材料を使用した水産製品を認証する制度。認証された水産製品にはMSCのマークが付く。

(注9) 管理や伐採が環境や地域に配慮して行われている森林を認証する制度。認証を受けた森林から生産された木材を管理・加工製品にはFSCのマークが付く。

<具体的な施策>

(1) 「エコ モビリティ ライフ」の推進

(担当課：交通対策課)

- クルマ（**自家用車**）と公共交通、自転車、徒歩などをかしこく使い分けるライフスタイル「エコ モビリティ ライフ」（**エコモビ**）の推進を図るため、普及啓発やエコ通勤・エコ通学への転換促進、パーク&ライドの普及拡大、公共交通の利用に対する動機付けの導入・働きかけを行います。

【目標】

- ・推進組織である「あいちエコモビリティライフ推進協議会」の構成団体数
180団体（平成27年度まで）〔平成21年12月現在 153団体〕

(2) 東海三県一市グリーン購入キャンペーンの実施

(担当課：環境活動推進課)

- グリーン購入の普及促進を図り、**身近な消費行動を通して持続可能な社会の構築に寄与する**ため、東海三県一市の広域連携で、行政、団体、事業者等が協働し、消費者に対する啓発キャンペーンを実施します。

【目標】

- ・啓発キャンペーン回数 1回（毎年度）

(3) 体験型環境学習事業の実施

(担当課：環境活動推進課)

- あいち環境学習プラザを拠点とし、科学・環境技術を取り入れた実験を交えて行う環境学習講座を開催するとともに、もりの学舎では**もりの自然体験学習**や自然素材やリサイクル素材を利用した工作教室を開催します。

【目標】

- ・環境学習講座後のアンケートで「わかりやすかった」との回答**80%以上**（毎年度）

(4) 地球温暖化防止活動の推進

(担当課：大気環境課地球温暖化対策室)

- 「あいち地球温暖化防止戦略**2020**」の温室効果ガス削減目標達成に向け、県民一人ひとりにエコライフの実践を促す「あいちエコチャレンジ21」県民運動を展開し、小学校等における「ストップ温暖化教室」や自動車運転教習所における「エコドライブ講習会」（**県、JAF、地元市町村の共催**）などの普及啓発事業を実施します。

また、市町村と協調した設置補助やグリーン電力証書制度の活用により、住宅用太陽光発電施設の普及を促進します。

【目標】

- ・ストップ温暖化教室の受講者数 毎年**1万人程度**（2020年までに延べ**10万人**）

(5) 生活排水対策の推進

(担当課：水地盤環境課)

□ 生活排水は、川や海などの水質汚濁の大きな原因であることから、家庭における消費生活行動において、できるだけ汚れを出さないようにする努力や取組を推進します。

特に、生活排水対策重点地域に指定している4地域を始め、全県において地域の小中学生グループを対象とした河川等の水質調査を実施します。

【目標】

- ・水質パトロール事業参加者 40団体 1,500名以上

(6) ごみ減量化対策の推進

(担当課：資源循環推進課)

□ ごみゼロ社会推進あいち県民会議において、県民、事業者、行政が一体となり、ごみゼロ社会の形成推進に向けた啓発等に取り組んでいきます。

【目標】

- ・一人一日あたりに排出されるごみの量（資源回収されるものを除く）720グラム
「愛知県廃棄物処理計画（平成24年度～平成28年度）」平成24年3月策定

目標3 消費生活の安全・安心の確保

安全確保のための基盤整備

県は、県民の消費生活の安定及び向上に関する条例を始め、消費者に身近な問題を取り扱う諸法令を的確かつ効果的に運用し、商品・サービスの安全の確保を図るとともに、事業者については規格・計量・表示の適正化に努め、消費者の安全の確保と適正な選択が可能な基盤を整備することが求められます。

特に、消費者の関心が高い食については、人が生命・健康を維持するうえで欠かせないものであり、その安全性が確保されることは極めて重要であるため、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制を推進していく必要があります。

また、各種商品・サービスの著しい価格高騰や供給不足に際しては、価格の動向及び需給の状況に関する情報収集を行い、必要があれば、関係部局と連携し、事業者に対して所要の対策を講じることが必要です。

一方、安心な消費生活のために、消費者の意見・要望などを的確に捉え、事業者の活動等への反映に努めていくことも求められています。

取組 1

○ 食の安全・安心の確保

食の安全を揺るがす問題が相次いで発生しており、消費者の食への関心と不安が高まっています。

このため、生産、加工、流通・販売段階における食の安全管理体制の推進はもとより、食品の安全性や表示についての監視・指導、検査体制等の充実を図るなど、県民の不安解消や信頼回復に取り組めます。

また、食に関する様々な情報の提供を行うほか、「食育」(注10)や「地産地消」(注11)の取組についても推進します。「食育」は、食品の安全性の確保に関する事項だけでなく、栄養や健康に関する教育や食文化についての教育等を含むものであり、こうした食育に関する機運を盛り上げるとともに、新鮮で、安全・安心な県農林水産物をその地域で消費する「地産地消」の取組を推進します。

なお、県では、これまでも健康福祉、農林水産等のそれぞれの分野において計画を作成し、食に関する施策を推進しており、これらの計画と連動した取組を進めます。

(注10) 生きる上での基本であって、知育、徳育及び体育の基礎となるべきものと位置づけるとともに、様々な経験を通じて「食」に関する知識と「食」を選択する力を習得し、健全な食生活を実践することができる人間を育てること。

(注11) 地域で生産された食料等農林水産物を地域で消費すること。

<具体的な施策>

食に関する総合的な安全対策の推進

(1) 生産から消費までの一貫した安全対策

(担当課：生活衛生課)

- 生産、加工、流通・販売業者、消費者及び県が協働して食品の生産から消費までの一貫した安全対策を推進します。

【目標】

- ・「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を目指します。

(2) HACCP (注12) 導入による食品の安全確保の強化

(担当課：生活衛生課)

- 食品製造施設、大量調理施設へのHACCP導入を推進し、食品営業者の自主管理体制を確立することにより、食の安全確保に努めます。

【目標】

- ・食品製造施設、大量調理施設へのHACCP導入を継続して推進します。

(注12) (Hazard Analysis and Critical Control Points) 危害分析 (HA)・重要管理点 (CCP) と呼ばれ、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

(3) GAP手法 (注13) の導入推進

(担当課：農業経営課)

- 農産物の安全性の確保や農業生産に伴う環境負荷の低減を図るため、GAP手法の産地等への導入を推進します。

【目標】

- ・GAP手法の導入産地等数 120産地等 (平成27年度まで)

[平成20年度40産地]

(注13) (Good Agricultural Practice) 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 (例えば、正しく農薬を使うことや肥料をやり過ぎないことなど) 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)

監視・指導、検査体制の充実

(1) 県内に流通する食品の安全確保

(担当課：生活衛生課)

- 食品衛生監視員が食品関係施設の監視・指導を行うとともに、県内の食品製造施設及び販売・流通施設から食品等を収去し、添加物、微生物、環境汚染物質、残留農薬その他の必要な検査を実施することにより、県内に流通する食品の安全性を確保します。

【目標】

- ・監視指導計画を定め、継続して実施します。(毎年度)

(2) 高度な試験検査等を実施するための体制整備 (担当課：生活衛生課)

- 食の安全の確保を図るため、衛生研究所等に検査に必要な検査機器を適宜導入し、検査体制を整備します。

【目標】

- ・食品中の添加物に関する検査体制の強化
高速液体クロマトグラフ等 衛生研究所始め4か所 (平成22年度)
- ・食品中の放射性物質に関する検査体制の強化
ゲルマニウム半導体検出器等 衛生研究所始め2か所 (平成23年度)

(3) と畜検査及び牛海綿状脳症 (BSE) の検査 (担当課：生活衛生課)

- 食肉の安全確保のため、と畜場におけると畜検査及び衛生保持のための監視・指導を行い、牛については牛海綿状脳症 (BSE) 検査を実施し、安全な食肉を供給します。

【目標】

- ・検査率 100% (毎年度)

(4) 家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病の監視 (担当課：畜産課)

- 畜産物の安全の確保を図るため、生産者に対して家畜の飼養衛生管理指導を行うとともに、生産者段階における死亡牛のBSE検査、高病原性鳥インフルエンザ検査等を実施して、家畜疾病の監視を行います。

【目標】

- ・県内家きん飼養農家全戸について、立入検査を実施します。(毎年度)

(5) 飼料添加物等適正使用の指導 (担当課：畜産課)

- 飼料製造表示等の適正化を図るため、飼料製造業者、販売業者及び畜産農家等に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・配合飼料承認工場への立入検査率 80%以上を維持 (毎年度)

(6) 魚類防疫対策の推進・指導 (担当課：水産課)

- 安全な養殖魚を生産するため、魚病被害の低減や新疾病の侵入防止を図るとともに、安全な養殖魚の生産等の指導を行います。

【目標】

- ・管理指導の実施経営体数 養殖等経営体総数の80%の経営体 (毎年度)

(7) 貝毒の監視対策

(担当課：水産課)

二枚貝類の安全性の確保を図るため、アサリ等の貝毒検査を産地ごとに実施し、貝毒発生時には必要に応じて出荷自主規制等の指導を行います。

【目標】

・貝毒検査実施回数 7回（毎年度）

食品表示の適正化等

(1) 消費生活モニターによる情報収集

(担当課：県民生活課)

消費生活モニターから、随時、不適切な食品表示などの情報収集に努め、表示の適正化を図ります。

【目標】

・消費生活モニター数 400名（毎年度）

(2) 食品衛生法による食品表示の監視

(担当課：生活衛生課)

県内に流通する食品の安全性を確保するため、食品関係施設の監視を行い、併せて食品衛生法に基づく食品表示の確認、指導を行います。

【目標】

・監視指導計画を定め、継続して実施します。（毎年度）

(3) JAS法による食品表示の調査・監視

(担当課：食育推進課)

社会的要請の大きい食品表示の適正化を推進するため、JAS法に基づく食品表示の遵守状況調査や食品表示110番を設置し、監視を行います。

【目標】

・食品表示遵守状況調査数 800か所（毎年度）

(4) 表示制度の啓発・普及

(担当課：食育推進課)

消費者向けに食品表示制度を解説したリーフレットの配布や、生産、加工、流通・販売などの食品関連事業者を対象とした研修会の開催、「食品適正表示の日」の実施等を通じて、表示制度の啓発・普及を図ります。

【目標】

・消費者及び事業者に対する啓発・普及を継続して実施します。

(5) 食品表示ウォッチャーによる情報収集

(担当課：食育推進課)

□ 食品表示ウォッチャーから、日常の買い物における食品表示に関する情報の収集に努め、食品表示の適正化を図ります。

【目標】

・食品表示ウォッチャー数 140名 (毎年度)

食に関する情報提供

(1) 食生活改善推進員指導者の育成

(担当課：健康対策課)

□ 地域で食生活改善を目的にボランティア活動をしている食生活改善推進員の中で、役員を始めリーダー的な立場にある人に対して、正しい栄養・健康づくりの情報を提供する研修会を開催します。

【目標】

・食生活改善推進の指導者研修の実施 (毎年度)

(2) 食の安全に関する知識の普及

(担当課：生活衛生課)

□ 県民の食の安全に対する不安を解消するため、WEBページ「食の安全・安心情報サービス」の充実とともに、「食の総合相談窓口」専用ダイヤルにより相談を受けます。また、食の安全・安心に関する知識を習得するための講習会等を実施します。

【目標】

・講習会等の実施回数 45回 (毎年度)

(3) 食育の推進

(担当課：食育推進課)

□ 県民への食育の実践を推進するため、食育劇の上演の支援やネットによる食育検定を実施するほか、WEBページ「食育ネットあいち」等を活用して情報の提供を行います。また、食生活の改善、農林水産業の体験や食文化の継承などについての知識や経験を持ち、県民に対する指導的な役割を担う食育推進ボランティアを育成、活用します。

【目標】

・食育推進ボランティアから食育を学んだ人数 10万人/年 (平成27年度まで)

「あいち食育いきいきプラン2015」平成23年5月策定

[平成22年度 5.7万人/年]

(4) 地産地消の推進

(担当課：食育推進課)

□ 消費者と生産者が一緒になって、県民のくらしの向上と農林水産業の振興を図る「いいともあいち運動」を展開し、「食」と「農」の理解促進、消費者と生産者の「顔の見える関係づくり」を構築するとともに、県産農林水産物の利用拡大等、地産地消を推進します。また、県内小学校において、県産農産物の普及啓発や学校給食での利用を推進します。

【目標】

- ・農商工連携等、多様な取組による県産農林水産物を使った新商品開発数
5年間で50品目
- ・学校給食における地元農産物の導入割合 45%

(「食と緑の基本計画2015」平成23年5月策定)

(5) あいちの農林水産フェアの開催

(担当課：食育推進課)

□ 農林水産業に関する情報の交流やふれあいの場づくりを推進するため、「あいちの農林水産フェア」を開催し、食に関する情報や食育、地産地消などについて、県民の理解促進を図ります。

【目標】

- ・「あいちの農林水産フェア」の開催

(6) 学校における食育の推進

(担当課：健康学習課)

□ 子どもたちに望ましい食習慣を身につかせ、食に関する正しい知識と選択する能力を習得させるため、食に関する専門家であり、学校における食育推進の中核となる栄養教諭の配置を拡大します。

【目標】

- ・栄養教諭の配置 新たに20名を配置します。(毎年度)

取組 2

○ 商品・サービスの安全確保

すべての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ように、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関係事業者に対する監視・指導や検査体制の充実を図ります。

<具体的な施策>

監視・指導、検査体制の充実

(1) 液化石油ガス販売店等に対する指導 (担当課：消防保安課産業保安室)

保安業務の確実な実施等を確認するため、液化石油ガス販売店等に対し、立入検査を行います。

【目標】

- ・立入検査実施回数 各販売店等に対し、3～4年に1回実施

(2) 電気用品販売店に対する指導 (担当課：消防保安課産業保安室)

適正な電気用品の販売を確認するため、電気用品販売店に対し、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 県：15件以上（毎年度） (県・市合計100件以上)

(3) 家庭用品に関する衛生監視・指導 (担当課：生活衛生課)

ホルムアルデヒドを始めとする有害物質を含有する家庭用品による健康被害を防止するため、小売店等へ立入検査及び試買検査を行います。

【目標】

- ・小売店等への立入検査及び試買検査を継続して実施します。

(4) 環境衛生施設(理容、美容、クリーニング等)に対する監視・指導

(担当課：生活衛生課)

理容所等の不適切な管理を原因とする健康被害の発生を未然に防止するため、環境衛生監視員が施設の衛生水準について監視・指導を実施します。

【目標】

- ・理容所等の監視・指導を継続して実施します。

(5) 医薬品等取扱者に対する監視・指導 (担当課：医薬安全課)

有効かつ安全な医薬品等を一定の品質を確保しつつ供給するため、医薬品等を取り扱う販売業者等に対する監視・指導及び医薬品等の収去検査を実施します。

【目標】

- ・監視指導不適率 8%以下（毎年度）

(6) 毒物劇物取扱者に対する監視・指導

(担当課：医薬安全課)

- 毒物劇物による保健衛生上の危害防止を図るため、毒物劇物営業者等に対する立入検査等を行い、適切な取扱方法や保管管理、譲渡手続きの徹底等の監視、指導を行います。

【目標】

- ・監視指導不適率 7. 5%以下 (毎年度)

(7) 貸金業者への指導

(担当課：中小企業金融課)

- 貸金業務の適正化を図るため、貸金業者に対して適切な指導と立入検査を行います。

【目標】

- ・立入検査件数 75件 (毎年度)

(8) 前払式特定取引業者等への指導

(担当課：商業流通課)

- 消費者の利益保護を図るため、適正な業務運営の実施について前払式特定取引業者(冠婚葬祭互助会、友の会)に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 4件 (毎年度)

(9) 消費生活用製品の安全確保

(担当課：商業流通課)

- 消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の販売業者及び特定保守製品取引事業者に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 67件 (毎年度)

(10) 旅行業者等への指導

(担当課：観光コンベンション課)

- 旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、適正な業務運営の実施について旅行業務等を営む者に対して、立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 20件 (毎年度)

(11) 宅地建物取引業者に対する指導

(担当課：建設業不動産課)

- 消費者の利益保護を図るため、その取引に関与した宅地建物取引業者に法令違反のおそれがある場合、必要な調査を行った上で、適切な指導監督を行います。

また、適正な業務運営についての立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 150件 (毎年度)

(12) 建築士事務所への立入指導

(担当課：建築指導課)

- 建築設計及び工事管理の適正化を図るため、建築士事務所に対して、立入指導を行います。

【目標】

- ・前年度に業務実績があり、かつ、当該年度に更新登録を行った建築士事務所に対する立入指導率 100% (毎年度)

(13) 建築開発等指導員の協力による違反建築の防止

(担当課：建築指導課)

- 建築開発等指導員設置要綱に基づき、都市計画区域のうち45市町村について、市町村等の候補者の推薦をもとに建築開発等指導員を委嘱し、違反建築、違反宅地開発に関する通知等の活動を行います。

【目標】

- ・建築開発等指導員を委嘱し、継続して違反建築の防止に努めます。(毎年度)

取組 3

○ 規格・計量・表示の適正化

消費者の自主的かつ合理的な選択のため、規格・計量・表示の監視・指導を実施し、不適正なものについては、事業者に対する是正指導を実施します。

また、日常の買物行動の中で入手した不適切な表示などの情報の提供を消費者に依頼します。

<具体的な施策>

計量指導・検査及び表示の監視

(1) 消費生活モニターによる情報収集

(担当課：県民生活課)

- 表示の適正化を図るため、消費生活モニターから、随時、不適切な商品に関する表示(食品表示を除く。)の情報を収集します。

【目標】

- ・消費生活モニター数 400名 (毎年度)

(2) 計量の指導・検査

(担当課：商業流通課)

- 計量の一層の適正化を図るため、計量法に基づく各種事業登録の受理、定期検査及び商品量目等の立入検査を実施するとともに、計量に関する指導を行います。

【目標】

- ・立入検査件数 計量器等検査 100,000件 (毎年度)
商品量目検査 3,000個 (毎年度)

(3) 家庭用品の品質に関する適正表示の確保

(担当課：商業流通課)

□ 家庭用品の品質に関する表示の適正化を図るため、販売店において指定された表示の有無についての立入検査を実施します。

【目標】

- ・立入検査件数 60件 (毎年度)

取組 4

○ 生活関連物資等の安定供給

生活必需品等の安定した供給等のため、事業者等に必要な措置について協力を求めることが必要です。

また、県は、生活必需品等の価格・需給動向の監視等を行うとともに、価格高騰時などにおいて、価格の動向及び需給の状況に関する調査を実施し、必要があれば関係部局と連携し、所要の対策を講じるとともに消費者へ情報提供を行います。

<具体的な施策>

(1) 消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・通報

(担当課：県民生活課)

□ 店舗等における生活必需品等の価格や品揃えなどについて、消費生活モニターに観察を依頼し、大きな価格変動や極端な品不足がみられた場合は通報を受けます。

【目標】

- ・日常生活の中で、常時監視を行います。

(2) 価格動向及び需給状況の調査

(担当課：県民生活課)

□ 生活必需品等についての価格動向や需給状況調査を実施し、関係部局と連携して所要の対策を講じるとともに、消費者へ情報提供を行います。

【目標】

- ・物価が異常に高騰した時など随時行います。

(3) 畜産物流通の調査指導

(担当課：畜産課)

□ 鶏卵の需給動向に即応する計画生産を助長し、当該価格の安定に資するため、鶏卵の生産出荷動向の調査を行います。

【目標】

- ・鶏卵調査を年1回実施します。

消費生活における情報の収集・事業活動等への反映

消費者の生活スタイルの変化に伴い、消費者の関心やニーズも多種多様なものとなってきています。こうした中で、県民の求める消費者行政を効果的に推進し、安心な消費生活を実現するためには、消費者の意見や要望等を的確に把握し、事業活動に反映するよう事業者働きかけるとともに、行政にも反映させていかなければなりません。

そのため、あらゆる機会をとらえて消費者から情報を収集し、事業者の事業活動等への反映を図ることが重要です。

取組 5

○ 消費生活における情報の収集

消費者、事業者及び行政がそれぞれの役割や責務についての認識を深め、相互の理解のもと、連携した取組を進めるため、消費者が日ごろ関心を持っている商品・サービス等について意見交換を行う場を設け、消費者の意見や要望等を収集します。

また、消費生活モニターを活用して、消費生活に関する調査等を実施するなど消費者の意見や要望等を把握します。

<具体的な施策>

(1) 消費者懇談会の開催（消費者の意見・要望等の把握）（担当課：県民生活課）

- 消費者の関心が高い安全・安心に関わる問題や県民生活プラザにおいて相談の多い事例などをテーマとして、消費者、消費者団体、関係事業者団体及び行政機関からなる懇談会を開催し、消費者の意見や要望等を把握します。

【目標】

- ・懇談会開催回数 2回（毎年度）

(2) 消費生活モニターの活用（担当課：県民生活課）

- 県の消費生活モニターに対し、消費生活に関する調査及びアンケートを実施し、幅広く意見・要望等を収集します。

【目標】

- ・消費生活に関する調査及びアンケートの実施回数 3回（毎年度）

取組 6

○ 収集情報に基づく事業活動等への反映

消費者懇談会や消費生活モニターを通じて把握した消費者の意見や要望等を事業者、事業者団体に情報提供し、事業活動に反映するよう働きかけます。また、県の消費者行政関係部局、市町村等にも情報提供し、消費生活に関する施策への反映に努めます。

<具体的な施策>

(1) 消費者懇談会の開催（事業者への働きかけ） （担当課：県民生活課）

- 消費者の関心が高い安全・安心に関わる問題や県民生活プラザにおいて相談の多い事例などをテーマとして、消費者、消費者団体、関係事業者団体及び行政機関からなる懇談会を開催し、消費者の意見や要望等を事業者の事業活動に反映するよう働きかけます。

【目標】

- ・懇談会開催回数 2回（毎年度）

(2) 消費者行政関係部局等における施策等への反映 （担当課：県民生活課）

- 消費者からの意向を関係する行政機関及び事業者団体等に提供し、施策及び事業活動への反映を検討するよう働きかけます。

【目標】

- ・消費生活における調査及びアンケート実施結果の提供回数 3回（毎年度）