

「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）」の概要

1 計画の名称

「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）」

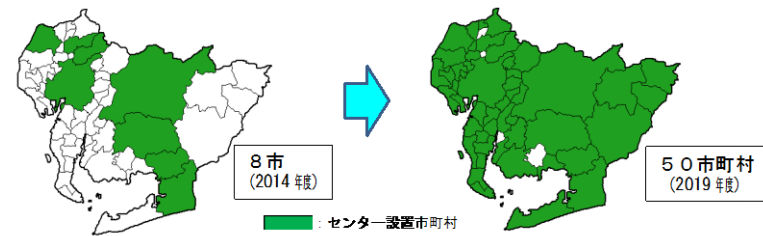
2 計画の基本的な考え方

- 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」
- 位置付け・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
・消費者教育の推進に関する法律に基づく法定計画（「消費者教育推進計画」部分）
- 計画期間 2020年度から2024年度まで（5年間）

3 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費者行政の現状

- 2015年度に、地域における中核的相談機関となる「愛知県消費生活総合センター」を設置
- 市町村の消費生活センター設立を促進（人口5万人以上の市町100%、5万人未満の市町村80%が設置）



- 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の更なる向上など継続して取り組むべき課題や、新たな課題への着実な対応が必要

2 消費生活相談に関する状況

- 2018年度の相談件数は47,563件となり、2013年度から増加基調。「架空請求ハガキ」に関する相談が急増し、「健康食品・化粧品の定期購入」や「フリマサービス」に関する相談も増加
- 80歳以上の消費者被害の平均既支払額は87万円を超え、高齢者の消費者被害が深刻
- 成年年齢引下げに伴う18～19歳の消費者被害の増加が懸念、外国人県民からの相談は増加傾向

3 消費者を取り巻く環境の変化と課題

- 高度情報化・国際化の進展に伴う消費者被害への対応
- 高齢者等を消費者被害から守る仕組みづくりの拡充
- 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実
- 増加する外国人県民等の消費者被害への対応
- 「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に資する消費者施策の推進
- 身近な商品・サービス及び暮らしの安全・安心の確保

4 計画の特徴

第二次計画の基本理念と三つの目標を継承。これまでの成果を踏まえながら、「消費者を取り巻く環境の変化と課題」に対応する19の取組、150の施策を推進（別紙参照）。

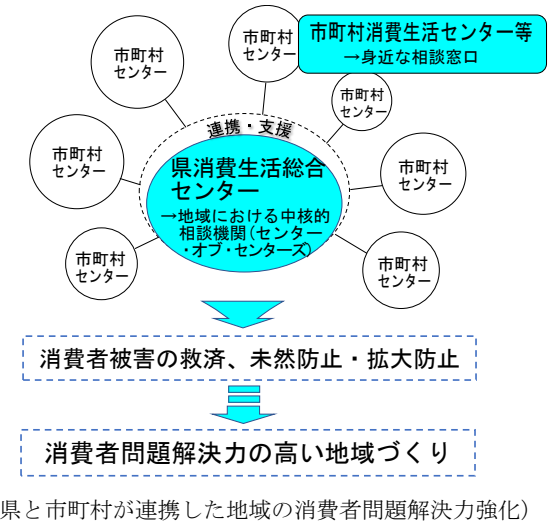
《目標1》消費者被害の救済・未然防止の強化

⇒ 社会経済環境の変化（高度情報化・国際化の進展、外国人県民等の増加等）に伴う消費者被害に的確に対応

第二次計画期間中に整備された県と市町村の消費生活相談体制を維持・充実し、地域全体で消費者問題解決力を強化

⇒ 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

⇒ 被害防止に向けた事業者指導の強化



《目標2》主体性のある消費者の育成

⇒ 「社会への扉」を活用した授業を県内全県立高校、特別支援学校で実施するなど、2022年度からの成年年齢引下げを踏まえた消費者教育を充実

⇒ エシカル宣言の実施など、SDGsの理念を踏まえたエシカル消費（倫理的消費）(*)の概念の啓発による、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

(*)人や社会、環境に配慮した消費行動（例：フェアトレード商品やエコ商品などの購入を積極的に行うこと）



《目標3》消費生活の安全・安心の確保

⇒ 食の安全・安心の確保、商品・サービスの安全確保

⇒ 消費者事故等の未然防止対策の推進

5 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 2024（第三次愛知県消費者行政推進計画）」の体系

別紙

三つの目標の下に、19の取組、150の施策を展開する。

目標	取組	主な具体的施策の内容
《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～	① 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化 (1)愛知県消費生活総合センターの機能強化（地域における中核的相談機関） (2)市町村消費生活センター等の定着・機能強化及び市町村との連携・支援	≪愛知県消費生活総合センターの機能強化≫ ・専門分野チーム・研究会における調査・研究 ・弁護士会との連携 ・消費生活相談員の研修の充実 ・県内の消費生活相談情報の一元的集約・分析及び情報提供 ・新たな消費者問題への的確な対応 ≪市町村消費生活センター等の定着・機能強化、市町村との連携・支援≫ ・「市町村ホットライン」、巡回指導、実践研修（OJT）による市町村相談員に対する直接支援 ・消費生活センター等の認知度の向上
	② 高度情報化・国際化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進	・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」との連携） 新規 ・相談者の特性に配慮した相談対応等の調査・研究
	③ 増加する外国人県民等への対応など相談体制の充実・強化	・市町村の見守りネットワーク構築の促進、支援
	④ 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	・綿密な調査と厳正な処分 ・調査力の向上 ・国及び近隣県等と連携した調査・処分
	⑤ 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分	・不当な取引行為に係る事業者指導の実施 ・取締・指導監督機関等との連携 ・商品等の表示に係る店頭調査・啓発の実施 ・適格消費者団体との連携・支援
	⑥ 被害防止に向けた事業者指導の強化及び関係機関との連携	・自主来庁事業者に対する情報提供
	⑦ 被害防止に向けた事業者や事業者団体による自主的な取組の支援	
《2》主体性のある消費者の育成 ～消費者の自立支援と持続可能な社会の実現を目指して～ 消費者教育の推進に関する法律に基づく「消費者教育推進計画」	① 様々な場における消費者教育の推進 (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	・学習指導要領に基づく消費者教育の推進 ・「消費者教育研究校」の指定 ・「消費者教育コーディネーター」の配置による消費者教育推進体制の構築 ・保護者に対する消費者教育や情報提供の充実
	② 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の充実	・「社会への扉」を活用した授業の全県立高校・特別支援学校での実施 新規 ・「FAQサポートサイト」の開設 新規
	③ 消費者教育の人材（担い手）の育成・支援 (1)教職員の指導力向上 (2)地域人材の育成	・教職員向け研修の実施 ・教員向け消費者教育情報提供紙の作成 ・消費生活相談員の消費者教育の担い手としての育成 ・消費者団体への活動支援
	④ 多様な主体との連携	・消費者団体、事業者、事業者団体、NPO等との連携支援
	⑤ 消費者被害防止のための啓発と情報発信	・「あいち暮らしWEB」、SNS等を活用した効果的な情報発信 ・障害者向け消費者教育教材・手法の開発
	⑥ 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映	・消費者・事業者懇談会の開催 ・消費生活モニターの活用
	⑦ 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援 (1)エシカル消費の普及促進 (2)消費生活に関連したその他の取組との連携推進	・「エシカルあいち宣言」の実施 新規 ・エシカル消費普及促進イベント等の開催 新規 ・ポータルサイトの開設 新規 ・グリーン購入の推進 ・フェアトレード商品購入の推進 ・ユネスコスクールの取組の推進 ・環境学習・環境教育の推進 ・食品ロス削減対策の推進 ・地域における食育の推進 ・国際理解教育の推進
《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～	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	・生産から消費までの一貫した安全対策の推進 ・愛知県食品衛生監視指導計画に基づく効率的な監視指導の実施 ・家畜の飼養衛生管理指導及び家畜疾病の監視 ・表示に係る関係機関との協力体制の強化
	② 商品・サービスの安全確保	・電気用品販売店立入検査 ・消費生活用製品の安全確保
	③ 消費者事故等の未然防止対策の推進	・消費者事故情報の収集・情報提供 ・消費者への速やかな情報提供
	④ 規格・計量・表示の適正化	・計量法による指導・検査 ・家庭用品の品質に関する適正表示の確保
	⑤ 生活関連物資の安定供給	・消費生活モニターによる価格・需給動向の観察・情報提供

（ゴシック体は充実・強化する取組）