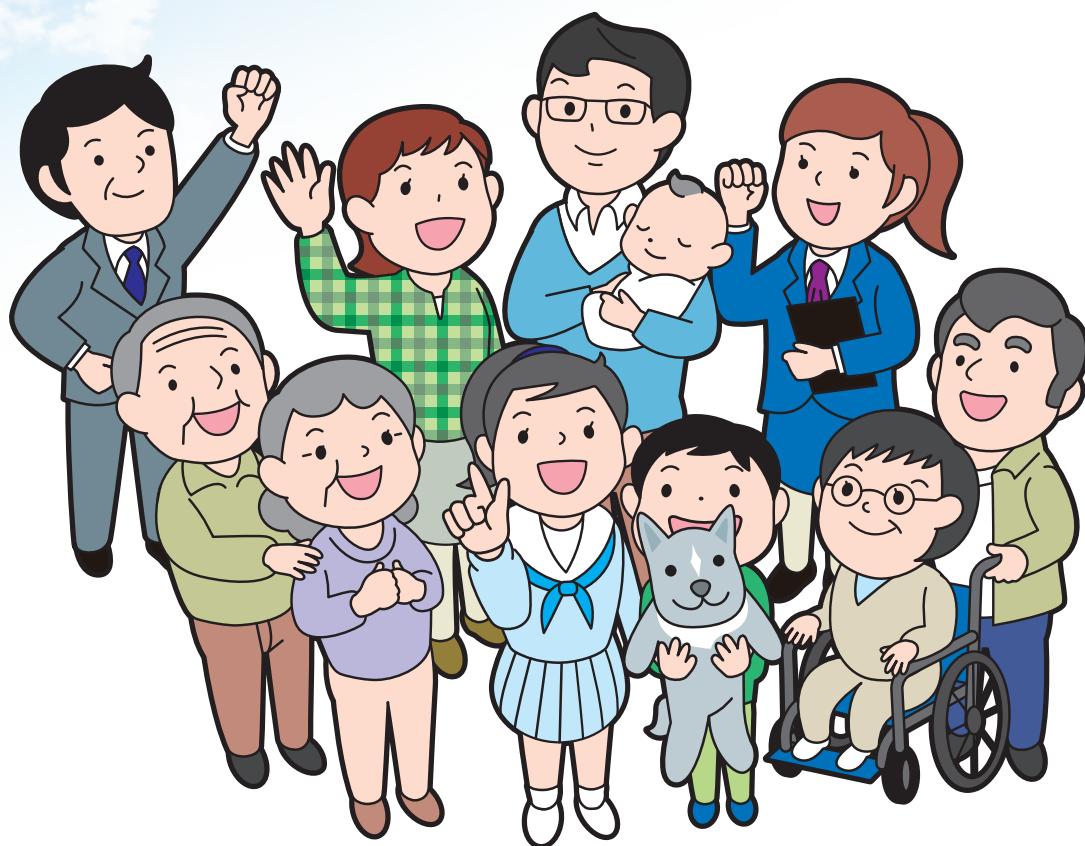


「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を目指して

あいち消費者 安心プラン2029

概要版

— 第四次愛知県消費者行政推進計画 —



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

2025年3月

本県では、2010年に「愛知県消費者行政推進計画」を策定して以降、5年ごとに見直しを図りながら、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進してきました。

近年、私たち「消費者」を取り巻く社会経済環境は、大きな変化を続けています。デジタル化やグローバル化の進展、少子高齢化の進行などに伴い、消費者トラブルは複雑化・多様化しています。また、2030年の「持続可能な開発目標(SDGs)」達成に向けた機運の高まりや、新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけとしたオンライン消費の一層の普及など、消費者の意識や行動にも変化が見られます。

こうした消費者を取り巻く環境の変化と課題に対応するため、2025年度から5年間で計画期間とする「**あいち消費者安心プラン2029(第四次愛知県消費者行政推進計画)**」を策定しました。本計画に基づき、「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、消費者行政を推進していきます。

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

計画の位置付け

- ① 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
- ② 消費者教育の推進に関する法律に基づく「愛知県消費者教育推進計画」

計画期間

2025年度から2029年度まで(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、苦情処理窓口の充実や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)

数値目標等や施策の実施状況については、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三つの目標を定め、その目標に沿って、20の取組を体系化し、具体的施策を実施します。

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

～消費者の自立支援と持続可能な社会の実現を目指して～

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 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
- 2 デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進
- 3 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化
- 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充実
- 5 悪質事業者に対する綿密な調査と厳正な処分
- 6 被害防止に向けた迅速な事業者指導及び関係機関との連携
- 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

- 1 ライフステージに応じた消費者教育の推進
 - (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 デジタル化に対応した消費者教育の推進
- 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
- 4 多様な主体との連携
- 5 消費者被害防止のための啓発と情報発信
- 6 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映
 - (1) 消費生活における情報の収集及び消費者施策等への反映
 - (2) 事業活動等への反映に向けた支援
- 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

- 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
- 6 災害時等における消費生活の安心の確保

◆ 県と市町村が連携した地域の消費者問題解決力強化

社会経済環境の変化に伴う新たな消費者問題に的確に対応していくため、県内の消費生活相談体制の充実を図るとともに、県と市町村が適切な役割分担の下で連携を強化し、地域全体で消費者問題解決力の強化を推進します。

主な具体的施策

〈愛知県消費生活総合センターの機能強化〉

- ◆ 専門分野チームにおける調査・研究や研修等の充実による消費生活相談員の資質向上
- ◆ 弁護士会等との連携による解決困難事案への対応

〈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〉

- ◆ 市町村ホットライン、支援弁護士制度等を通じた相談処理支援
- ◆ 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
- ◆ 消費生活相談員の人材確保に向けた支援



◆ デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進

多様化かつ複雑化する消費者問題に適切に対応するため、県の消費生活相談員の専門性を高めるとともに、社会経済環境の変化を注視しながら、継続的に調査研究を進めます。

また、国が推進する「消費生活相談のDX化」に適切に対応し、相談体制の充実・強化を図ります。

主な具体的施策

- ◆ デジタル化の進展に伴う新たな消費者問題への的確な対応
- ◆ 消費生活相談のDX化(消費者トラブルの自己解決支援、相談手法のマルチチャネル化 等)

◆ 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実

高齢者等を消費者被害から守るため、市町村における「消費者安全確保地域協議会」の設置の促進に取り組むとともに、地域において実効性のある見守りが実施されるよう支援を行います。

主な具体的施策

- ◆ 「愛知県消費者安全確保地域協議会」の開催
- ◆ 市町村の「消費者安全確保地域協議会」の設置促進及び活動支援
- ◆ 地域における見守り活動の担い手となる人材の育成

◆ 被害防止に向けた迅速な事業者指導の実施

不当な取引行為を行う事業者に対する指導を迅速に実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

主な具体的施策

- ◆ 不当な取引行為にかかる迅速な事業者指導の実施
- ◆ 表示に係る店頭調査・啓発の実施
- ◆ 国及び近隣県等と連携した調査・処分

◆ 消費者教育の推進

幼児期から高齢期までのライフステージの各段階に応じて、総合的、体系的な消費者教育を行います。

また、急速なデジタル化に対応するため、デジタルサービスの仕組みやそれに付随した新たな消費者トラブルについて、情報収集を行い、消費者がトラブルに巻き込まれないための教育を推進します。

主な具体的施策

〈ライフステージに応じた消費者教育の推進〉

- ◆ 学習指導要領に基づく消費者教育の推進
- ◆ 消費者教育教材の提供や消費者教育コーディネーターの配置等を通じた学校教育の支援
- ◆ 地域社会(地域、家庭、職域等)における消費者教育の推進

〈デジタル化に対応した消費者教育の推進〉

- ◆ デジタル化の進展に伴う新たな課題等への対応



◆ 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映

消費者が自らの意見を適切に伝えることは、商品やサービスの改善につながるものであり、消費者市民社会の実現にとって重要なものであることから、消費者意見等の収集とその反映に向けた取組を推進します。

主な具体的施策

- ◆ 消費生活モニターを活用した情報収集
- ◆ カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発の実施

◆ エシカル消費の普及啓発

「持続可能な開発目標(SDGs)」の達成に向け、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動であるエシカル消費の理念を広く県民に普及啓発し、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進します。



主な具体的施策

- ◆ エシカル消費普及啓発イベントの開催等による普及啓発活動の推進
- ◆ グリーン購入や地産地消、障害者の支援につながる製品購入の普及・推進



愛知県エシカル消費ロゴマーク

◆ 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し、消費者の安全・安心の確保と適正な選択ができる環境を整備します。また、災害時等の非常時において、不確かな情報の拡散や便乗した悪質商法等による被害を防止するため、消費者への適切な情報発信・注意喚起を行います。

主な具体的施策

- ◆ 関係機関と連携した食の安全管理体制の推進
- ◆ 各種法令に基づく監視、指導、検査等の実施による商品・サービスの安全確保
- ◆ 非常時等における効果的な情報発信

成果目標

「あいち消費者安心プラン2029」の全体に共通する達成目標

項目	現状	目標
消費者トラブルに遭った人の割合の減少	22.7% (2023年度)	減少 (2028年度)
消費者ホットライン188の認知度の向上	—	40%以上 (2028年度)

活動目標

各取組を計画的に推進するための目標

項 目			現 状(※)	目 標
目標1	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)の人口カバー率		94.4% (2024年度)	100% (2029年度)
	消費者安全確保地域協議会構成員への情報提供回数		25.8回 (2020～2023年度の年平均)	30回 (毎年度)
	商品等の表示に係る店頭調査件数		43件 (2024年度)	40件 (毎年度)
目標2	教材等を活用した実践的授業の実施率	県立高等学校	93.3% (2023年度)	100% (毎年度)
		県立特別支援学校	93.3% (2023年度)	100% (毎年度)
		私立高等学校等	78.8% (2023年度)	80%以上 (毎年度)
	消費者教育の推進に向けた出前講座の満足率 (「よかった」と評価された講座の割合)	学校向け	90.5% (2023年度)	90%以上 (毎年度)
		一般向け	88.9% (2023年度)	90%以上 (毎年度)
	「あいち暮らしWEB」・「エシカル消費ポータルサイト」へのアクセス件数		378,121件 (2024年度)	450,000件 (毎年度)
	エシカル消費普及啓発事業の効果 (エシカル消費について理解できた人の割合)		73.2% (2021～2024年度の年平均)	80%以上 (毎年度)
目標3	消費者事故の未然防止に向けた情報発信回数		110回 (2024年度)	120回 (毎年度)
	消費生活モニターからの情報提供件数		304件 (2024年度)	300件 (毎年度)

(※)2024年度の数値は、2025年2月末時点のもの

モニタリング指標

目標は設定せず、効果的な施策を実施するために定期的に参照する指標

- 消費生活相談件数
- 消費生活相談あっせん解決率
- メールによる相談件数
- 外国人県民向け消費生活相談の利用状況
- 不当な取引行為に係る事業者指導・処分の実施件数
- 自主的に来庁した事業者に対する情報提供件数

2025年8月発行

愛知県 県民文化局 県民生活部 県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

☎052-954-6163(ダイヤルイン)

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kenminseikatsu/plan2029.html>

「あいち暮らしWEB」
キャラクター ビッピ



消費生活情報
あいち暮らしWEB
<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

X(旧:Twitter)
@AichiKurashiWeb

