

第4次千葉県消費生活基本計画

～社会環境の変化に対応し ともに創る 安全安心な消費生活～

千葉県

令和6年3月

はじめに

～社会環境の変化に対応し ともに創る 安全安心な消費生活～

県では、平成20年6月に施行した「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づき、平成21年度に「千葉県消費生活基本計画」を策定し、消費者に関する各種施策を総合的、計画的に進めてきました。

平成31年度からを計画期間とする「第3次千葉県消費生活基本計画」では、国や市町村、消費者団体、事業者団体など、多様な主体と連携・協働し、消費者が直面する様々な課題に取り組むため、条例に基づく基本計画と、「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を一体として策定し、取組を行ってきたところです。

令和5年度をもって、第3次の計画期間が終了することから、第4次の基本計画を策定しました。

商品やサービスを購入し、消費することで日常生活は成り立っており、「消費」という視点から見た場合、県民全てが消費者であり、消費生活の安定及び向上は、県民全ての生活の安定と向上につながる問題です。

消費生活をめぐる状況は、高齢化の進行やグローバル化、デジタル化の進展、持続可能な社会の形成の必要性や、成年年齢引下げなど大きく変化し、それに伴い課題も多様化、複雑化しています。

消費者一人ひとりが、社会的役割を自覚し、主体的に行動することが重要であるとともに、県は、多様な関係者と連携、協力して積極的に対策を進めていく必要があります。

今後とも本計画に基づき、皆様と共に、消費者被害の防止や、消費者教育の充実など、安全、安心な消費生活の推進に全力で取り組んでまいります。

令和6年3月 千葉県知事 熊谷 俊人

目次

1 基本的な考え方

- (1) 策定の趣旨……………p. 1
- (2) 計画期間……………p. 1

2 消費者を取り巻く現状と課題

- (1) 社会環境の変化……………p. 2
- (2) 現行(第3次)計画での取組状況と課題……………p. 4

3 基本方針

- (1) 基本理念……………p. 8
- (2) 基本施策……………p. 8
- (3) 指標……………p.10

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

- (1) 相談体制の充実……………p.11
- (2) 関係機関との連携、制度の活用……………p.13
- (3) 消費者被害情報の積極的な収集と提供……………p.15
- (4) 見守りネットワークづくり……………p.16

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

- (1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進……………p.17
- (2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成……………p.18
- (3) 多様化、複雑化する消費生活への対応……………p.21
- (4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進……………p.22

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

- (1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化……………p.24
- (2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進……………p.25
- (3) 生活必需品の安定供給等……………p.28

5 事業一覧

……………p.29

6 用語集

……………p.58

1 基本的な考え方

(1) 策定の趣旨

- 本計画は、「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」に基づく基本計画と、「消費者教育の推進に関する法律」に基づく法定計画を、一体的に策定するものです。
- 本県の消費生活に関連する各種施策・事業を、「消費者の視点」に立って、総合的・計画的に推進していくための基本指針です。

(2) 計画期間

- 計画期間は、令和6年度(2024年度)から令和10年度(2028年度)までの5年間とします。

2 消費者を取り巻く現状と課題

(1) 社会環境の変化

ア 高齢化の進行、世帯の単身化

千葉県の高齢者人口は169万9千人、高齢化率27.1%、一人暮らし高齢者は29万9千人です（令和2年(2020年)国勢調査）。

イ 成年年齢の引下げ

民法の一部改正により、令和4年(2022年)4月に成年年齢が18歳に引下げられました。

このことにより、「未成年者取消権(注)」の適用を受けていた、18歳、19歳の高校生や高校卒業直後の若年者等が、取消権を行使することができなくなりました。

(注)未成年者が、法定代理人の同意を得ないで行った法律行為を取り消すことができる民法上の権利

ウ グローバル化、デジタル化の進展

経済社会のグローバル化の進展に伴い、様々な商品が広く国境を越えて流通しており、インターネットの普及に伴い、消費者が海外から直接商品を購入するケースも増加しています。

また、「フィンテック(FinTech)」と呼ばれる、金融サービスと情報技術を結びつけた様々な革新的な動きや、「シェアリングエコノミー(共有型経済)」といった、新たなサービスも広がりを見せています。

さらに、オンラインサービスを介した電子商取引が急速に活発化しており、キャッシュレス決済の普及やデジタルプラットフォームの発展も、急速に拡大しています。

2 消費者を取り巻く現状と課題

(1) 社会環境の変化

エ 地球温暖化や災害の激甚化、新たな感染症の発生

地球温暖化への対策として、気温上昇抑制のため温室効果ガス排出量削減等の取組や、深刻化する台風、豪雨などの自然災害、新たな感染症に対する平時からの備えの必要性が高まっています。

オ 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

2015年9月、国連サミットにおいてSDGs(持続可能な開発目標)が採択され、誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けて、2030年までに達成を目指す国際目標が示されました。

17の目標のうち、特に12番目の目標「つくる責任 つかう責任」では、事業者側の責任だけでなく、消費者も自ら意識を持ち、行動することが求められています。



2 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 現行(第3次)計画での取組状況と課題

ア だれもが、どこでも安心して相談できる体制づくり

○消費生活相談を担う人材育成と相談員の資質向上

- 主な取組状況 ・ 消費生活センター設置や相談窓口の整備、充実を促進してきました。
・ 消費生活相談員のレベルアップのための研修を実施しています。
- 課題 ・ 相談員の担い手が不足しており、確保が困難な地域もあります。

○高齢者、障害のある人、外国人等、配慮を必要とする消費者が相談しやすい体制の充実

- 主な取組状況 ・ 高齢者相談や外国人相談事業を実施しています。
- 課題 ・ 関係機関と連携し多様な消費者が相談しやすい体制の充実を図る必要があります。

○多様な消費者のニーズに対応するための相談のデジタル化

- 主な取組状況 ・ 県消費者センターは令和5年5月からメール相談を実施しています。
- 課題 ・ 多様なニーズに対応するため、様々な相談方法を引き続き検討していきます。

イ 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

○消費者被害の拡大防止に向けた、被害や悪質商法事例等の情報提供

- 主な取組状況 ・ 国、市町村等と連携し、消費者被害に係る情報を収集、発信しています。
- 課題 ・ 複雑化している消費者被害について、速やかに周知する必要があります。

○既存のネットワークの活用も含めた見守り体制の整備促進

- 主な取組状況 ・ 地域の見守りネットワークの活動を担う人材育成の研修を実施しています。
- 課題 ・ 高齢者、障害のある人、外国人等、配慮を必要とする消費者の被害防止に向け、関係機関と情報共有し、ネットワークを整備促進することが重要です。

2 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 現行(第3次)計画での取組状況と課題

ウ 消費者市民を育む教育の推進

○成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育

- 主な取組状況 ・ 高校生向け教材の配布や教員向け研修会を実施しています。
課題 ・ 若年層に対する効果的な教育、啓発が必要です。

○学校、地域、職域等、様々な場における消費者教育の充実

- 主な取組状況 ・ 教育機関と連携し、学校での消費者教育を推進しています。
・ 消費者教育担い手育成研修を実施しています。
課題 ・ デジタルコンテンツ等を活用し、だれもが、いつでも、どこでも学べる教育を推進することが求められています。
・ 消費者教育は生涯を通じて様々な場で受けることが必要であり、教育機関のみならず、地域や職域での教育の促進も重要です。

○デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための啓発

- 主な取組状況 ・ 研修会やフォーラムの開催などにより、消費者被害防止のための啓発に努めています。
課題 ・ 日々変化する、新しいリスクに対応する力を身につけるための教育が不可欠です。

○持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

- 主な取組状況 ・ 持続可能な社会づくりに向けた環境学習や「ちばエコスタイル」などの活動を推進しています。
課題 ・ 脱炭素型ライフスタイルの推進や、社会や環境に配慮したエシカル消費の更なる普及啓発が求められています。

2 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 現行(第3次)計画での取組状況と課題

エ 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進

○事業者指導、調査体制の強化

○警察や近隣都県との連携の一層の強化、充実

主な取組状況

- ・ 違法事業者、悪質事業者に対し、特定商取引法や消費生活条例などに基づき行政指導や業務停止命令などの行政処分を実施しています。
- ・ 広域的な事業活動を行う違法事業者、悪質事業者に対しては「五都県悪質事業者対策会議」を設置し、連携して行政指導等を実施しています。

課題

- ・ 国や他都道府県、市町村との情報共有を図り、連携体制をより一層、強化することが重要です。
- ・ 悪質なケースに対応するため、県警へ速やかに情報提供を行う等、引き続き連携強化を図る必要があります。

2 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 現行(第3次)計画での取組状況と課題

オ 商品、サービスの安全安心の推進

○食の安全安心の推進

○商品やサービスの規格、表示等の適正化の推進

主な取組状況

- ・ 食品等の表示について、関係部局が連携して講習会等を実施しています。
- ・ 食品衛生監視指導計画に基づき、食品営業施設の監視指導を実施しています。
- ・ 消費者の適切な商品やサービスの選択の確保を図るため、景品表示法等に基づき、適宜指導を行う等、商品やサービスの規格、表示等の適正化を推進しています。

課題

- ・ 引き続き、関係部局がより一層連携し、研修会や講習会の実施や、事業者への指導などを進めていくことが不可欠です。

○医療、福祉サービスに関する安全安心の推進

主な取組状況

- ・ 医療機関や福祉施設等の監査指導を実施しています。

課題

- ・ 感染症拡大時における医療、福祉サービス提供体制の確保が必要です。

○災害時等における生活必需品の円滑な流通の確保と正確な情報の提供

主な取組状況

- ・ 災害時や感染症拡大時における必需品等の備蓄等を行っています。

課題

- ・ 物資の必要以上の買い占めを行わないよう県民へ周知する必要があります。
- ・ 災害等に便乗した悪質商法等に関する注意喚起の積極的な実施が必要です。

3 基本方針

(1) 基本理念

消費生活条例で掲げている下記3点を基本理念とします。

- 行政、消費者、事業者等の主体が連携、協働すること
- 消費者の権利を尊重すること
- 消費者の自立を支援すること

(2) 基本施策

下記3点を基本施策とします。

- 【基本施策1】 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化
- 【基本施策2】 消費者市民を育む教育の推進
- 【基本施策3】 安全安心な消費生活の確保

3 基本方針

(2) 基本施策

基本施策	施策展開の方向
1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化	(1) 相談体制の充実
	(2) 関係機関との連携、制度の活用
	(3) 消費者被害情報の積極的な収集と提供
	(4) 見守りネットワークづくり
2 消費者市民を育む教育の推進	(1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進
	(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成
	(3) 多様化、複雑化する消費生活への対応
	(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進
3 安全安心な消費生活の確保	(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化
	(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進
	(3) 生活必需品の安定供給等

3 基本方針

(3) 指標

項目	指標	現状	目標値 (R10年度)
計画全体	消費生活全般について満足している県民の割合	29.7% (第63回県政世論調査(R4))	50%
【基本施策1】 消費者被害の防止、救済と ネットワーク強化	消費者トラブルにあったときに、市町村の窓口など 「安心して相談できるところがある」と思う県民の割合	57.5% (第64回県政世論調査(R4))	70%
	消費生活センターについて、その機能も含め知っている人の割合	14.8% (第63回県政世論調査(R4))	30%
	消費者トラブルにあった時、地域や身近なところで、家族や知人など 「いつでも相談できる人」がいると思う県民の割合	73.4% (第64回県政世論調査(R4))	80%
	見守りネットワークが整備されている市町村数	36市町村(R5.12.1時点)	全市町村
	消費者安全確保地域協議会が設置されている市町村数	4市(R5.12.1時点)	増加を 目指します
【基本施策2】 消費者市民を育む教育の推進	消費者教育学習の機会が提供されていると思う県民の割合	14.7% (第64回県政世論調査(R4))	30%
	消費者教育に関する研修を受講した教職員数	105人(R4年度)	各年度150人
	消費者教育コーディネーター育成講座受講者数	112人(R4年度)	各年度200人
	消費者教育担い手人材リストの登録人数	79人(R4年度)	各年度80人
【基本施策3】 安全安心な消費生活の確保	悪質商法が減ってきたと思う県民の割合	6.9% (第64回県政世論調査(R4))	20%
	生活必需品の安定供給と安全性の確保について不安を感じる県民の割合	29.7% (第64回県政世論調査(R4))	減少を 目指します

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上

- 国と連携して、消費生活相談を担う相談員の養成に向けた研修を実施します。
- 多様化、複雑化する相談内容に対応するため、消費生活相談員の資質向上に向け、研修の充実や、弁護士等専門家からの助言を受けることのできる機会を確保します。

イ 消費生活相談窓口の積極的な広報

- 消費生活相談窓口の具体的な業務や対応について、周知を図ります。
- 相談内容は全国的に集約され、データは消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されており、相談による被害の救済機能のみならず、被害の防止機能についても理解と周知を図っていきます。
- 消費生活相談窓口の効果的な広報、周知方法について検討し、充実を図ります。

ウ 高齢者、障害のある人、外国人など、多様な消費者に対応する相談体制の充実

- 高齢者、障害のある人、外国人など、配慮を必要とする消費者に対応した相談しやすい体制の充実を図ります。
- 多様な消費者それぞれの特性に配慮した情報提供の充実を図ります。

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進

- ・国が進める新システム導入による消費生活相談のデジタル化に対応して、消費者の利便性向上や相談業務の改善に向けて取り組みます。

【国による消費生活相談DXの方向性】

-〈消費者に使いやすく〉

情報や窓口へのアクセス改善

(FAQやWebサイトの充実、相談手法の多様化)

-〈相談現場の機能強化〉

システムの刷新

(音声入力やマニュアル表示等の相談支援システム)

-〈データ活用で施策を強化〉

AIによるデータ解析強化

(消費者のFAQに、相談員の知見に、政策立案機関に(端緒情報の早期発見等による施策の強化))

-〈地域における体制強化〉

デジタルを契機に広域連携

(自治体間の協力体制の深化、相談員の場所を選ばない多様な働き方)

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(2) 関係機関との連携、制度の活用

ア 市町村等相談機関への支援機能の強化

- 県消費者センターの相談員が、地域の消費生活相談窓口への巡回訪問を実施するなど、適切に助言等を行います。
- 市町村における対応が困難な事案については、市町村からの照会を受け、県消費者センターが助言します。
- 国による消費生活相談DXを契機とした広域的な連携等、地域の実情を踏まえた効率的な相談体制について、市町村とともに検討し、地域における相談体制の充実を図ります。

イ 様々な相談支援機関や団体等との連携、協働体制の強化

- 中核地域生活支援センターや保健所、地域包括支援センター、社会福祉協議会等の相談支援機関や、相談窓口を有する消費者団体、警察等との連携強化を図ります。

ウ 専門家や裁判外紛争解決機関等との連携強化

- 困難事例への適切な対応や迅速な被害救済に向け、ADR(裁判外紛争解決手続)を実施している国民生活センター、事業者団体、消費者団体や弁護士、司法書士等の専門家などと連携します。

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(2) 関係機関との連携、制度の活用

エ 消費者団体との連携、消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援

- 消費者が自ら地域における課題解決に向けた取組を進める契機とするため、消費者問題に取り組む団体等の情報を収集し、広く情報提供するとともに、県、市町村、消費者団体等が連携した取組を進めます。
- 適格消費者団体等と連携し、消費者に代わって事業者に対して訴訟などを実施できる「消費者団体訴訟制度」について、周知や適切な活用を促進します。
- 適格消費者団体や特定適格消費者団体としての認定を受けるための活動などに対して支援を行います。

オ 成年後見制度の周知啓発

- 消費生活相談窓口と、地域包括支援センターや中核地域生活支援センター等との連携を強化し、成年後見制度や福祉サービス等の円滑な活用につなげるなど、権利擁護のための取組を促進します。
- 高齢者や障害のある人等の権利を擁護し、消費者被害を防止するため、成年後見制度についての周知、啓発を行います。

カ 個人情報保護についての相談対応

- デジタル化の進展により重要性が増している個人情報の保護に関する相談について、専門的な相談窓口である個人情報保護委員会や認定個人情報保護団体と連携し、消費者からの相談に適切に対応します。

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(3) 消費者被害情報の積極的な収集と提供

ア 危険な製品やサービス等による消費者事故情報の積極的な収集と提供

- 国や専門機関等と連携し、製品事故など、商品やサービス等の消費者の安全に関する情報を収集し、速やかに周知することで被害の拡大防止に努めます。

イ 悪質商法等の被害情報の適切な情報提供

- 国や市町村、他都道府県、消費者団体等と連携し、悪質商法等の情報を積極的に収集、速やかに発信することで、消費者被害の拡大防止を図ります。
- 特に災害時や感染症拡大時は、便乗した悪質商法等が発生するおそれがあることから、注意喚起を積極的に実施します。
- 近年、相談が増えているエステティックサービス等について、契約時の注意事項を周知することで、トラブルの未然防止、被害拡大防止に努めます。

ウ デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための情報収集と提供

- インターネットの発展やキャッシュレス決済の急速な普及により、新たなリスクへの対応が求められており、デジタルプラットフォーム利用時の留意点やステルスマーケティング、アフィリエイト広告に対する注意点など、トラブル回避のための知識や、最新の被害情報などを、国や市町村、消費者団体等と連携し発信していきます。
- 近年、基礎化粧品等のインターネット通販について相談が増えていることから、商品購入時の注意点等について周知することで、トラブルの未然防止、被害拡大防止に努めます。

4 施策展開

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(4) 見守りネットワークづくり

ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会設置の促進

- 市町村や消費者団体、福祉団体、民間事業者等と連携し、地域の特性を生かし、高齢者や障害のある人、外国人等、配慮を必要とする消費者の見守りネットワークの整備を促進します。
- 消費者行政部局と福祉担当部局が協力し、地域の様々な機関、団体が連携して見守り等に取り組む「消費者安全確保地域協議会」について、既存のネットワークの活用も含め、市町村での設置を促進します。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進

ア 消費者教育推進のための教育機関との連携の強化

- ・ 消費者行政担当部署と教育機関との連携体制を強化し、消費者教育に関する情報や課題等を共有し、学校において、学習指導要領に基づく消費者教育を推進します。
- ・ 実践的な消費者教育が実施されるよう、教育現場のニーズに応じて、県消費者センターや消費者団体、弁護士会等が行う各種講座に関する情報提供を行い、教育現場への出前講座等の実施を促進します。

イ 教職員に対する研修及び情報提供の充実

- ・ 市町村や教育委員会と連携し、教職員に対し、消費者教育の内容や手法についての研修の機会や情報提供を充実させていきます。

ウ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実

- ・ 保育所や幼稚園、認定こども園、学校等の協力を得て、保護者に対する消費者教育の実施や、こどもを事故から守るための情報等、消費生活問題に係る情報提供の充実を図ります。
- ・ Webサイト等を活用し、各保護者が時間を気にすることなく利用できる教育教材の提供を行うなど、教育機会の確保を推進します。

エ 教育現場で活用できる消費者教育教材の充実と情報提供

- ・ こどもや若年者の発達、成長段階に応じた消費者教育教材を作成するとともに、教育現場で活用できる教材の情報を収集し、分かりやすく情報提供します。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成

ア だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備

- Webサイト等を活用し、消費者教育教材等を利用しやすい形で提供し、若年者や高齢者、障害のある人、外国人など、多様な消費者が、いつでも、どこでも学ぶことのできる環境の整備を進めます。

イ 消費者教育に携わる機関、団体等との連携強化

- 情報交換や交流の場の提供等を通じ、消費者教育に携わる教育機関や消費者団体、事業者団体、専門家等との連携を強化し、活動しやすい環境の整備を図ります。
- 消費者教育を行う機関や団体の情報を提供し、消費者の学びの場と消費者教育の担い手を結ぶ場の整備を進めます。

ウ 消費者教育コーディネーターによる教育の推進

- 消費者教育コーディネーターを育成するための講座を開催し、地域の実情を踏まえた消費者教育を推進できる人材を育成します。
- 消費者教育コーディネーターを活用し、学校や地域等における消費者教育に関するニーズを把握し、Webサイト等を活用した消費者教育が適切に実施されるための情報提供を進めます。
- 学校や大学、消費者団体、事業者団体等、消費者教育を担う多様な機関や場をつなぎ、連携の強化を図ります。
- 講座受講者のフォローアップを実施し、教育機関等の関係者と連携しやすい環境づくりを行います。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成

エ 福祉団体、事業者等に対する消費者教育の推進

- 日頃から高齢者や障害のある人に接している民生委員や福祉団体、見守りに関する事業者や、外国人を支援する関係機関等を対象に、見守り講座などの取組を実施します。
- 講座受講者のフォローアップを実施し、ネットワークの構築を支援します。

オ 地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成

- 消費生活上のトラブルに対応する基礎知識を身につけ、自らの消費生活力を高めるとともに、地域の中での啓発や消費生活に関するサポート役として活躍することを目的とした「消費生活サポーター養成講座」を実施し、地域の中で活動できる人材を育成します。
- 自治会や老人クラブ、学校などに講師を派遣し、暮らしに役立つ知識を学ぶ「消費者自立支援講座」を実施し、消費者自身が消費者被害から身を守る方法などについて啓発するとともに、地域における高齢者等の消費者被害についての気づきや、被害防止のため、同年代の高齢者同士による見守りの取組を促進します。
- 講座受講者のフォローアップを実施し、地域で活動しやすい環境づくりを進めます。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成

カ 職域における消費者教育の推進

- 事業者や事業者団体に対し、従業者への消費者教育の意義やメリットを発信するなど、消費者教育への理解を深めるための働きかけ(注)や消費者教育教材、講師派遣制度等についての情報提供を行い、職域における消費者教育を促進していきます。

(注)新入社員向けに、消費生活に関する基礎知識や若年者に多い消費者トラブル事例などについて情報提供することや、コンプライアンスの強化や公益通報者保護制度について周知することは、健全な市場の形成につながるということを発信することなど

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(3) 多様化、複雑化する消費生活への対応

ア 多重債務問題防止のための情報提供や啓発の推進

- 多重債務問題について、弁護士会、司法書士会、支援団体や、市町村、警察等で構成する「千葉県多重債務問題対策本部」において相談窓口の周知や無料相談会の実施など、啓発を行います。
- 貸金業法に基づき貸金業者への指導を行うほか、ヤミ金融の取締りに関し、警察との連携を推進します。

イ デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための教育

- インターネットの発展やキャッシュレス決済の急速な普及などにより、新たなリスクが日々発生していることから、情報化社会の変化に対応する力を養うため、国や市町村、学校、消費者団体等の関係機関と連携し、新しいサービスなどの情報について、積極的に発信していきます。

ウ カスタマーハラスメント防止についての啓発の推進

- 企業等に対する、消費者側からの商品、サービス等に対する問合せや意見は、業務改善や新たな商品等の開発につながるものです。一方、一部には過大な要求や不当な言いがかりなど、顧客等からの迷惑行為であるカスタマーハラスメントとされるものがあり、その防止に向けて、お互い気持ちよく、意見や主張がきちんと相手に伝わるような伝え方など、適切な行動をとるための啓発を実施します。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

ア 環境学習の推進

- 環境を保全し、持続可能な社会を築くため、また一人ひとりが、気候変動や生物多様性などの問題に対する豊かな感受性を備え、自らの責任と役割を自覚し、主体的に行動できるようにするため、環境学習を推進します。

イ ちばエコスタイルの推進

- 食品ロスや海洋プラスチック問題などの様々な課題を自らの問題として捉え、環境問題、衣食住に関わる消費生活や経済活動との関係について、理解を深めるための啓発を実施します。
- 3R(リデュース・リユース・リサイクル)によるごみの削減、マイバッグやマイボトルの持参や食べきりなど、循環型社会の推進のために身の回りでできることを実践するライフスタイルについて、啓発を実施します。

ウ 脱炭素型ライフスタイルの推進

- 地球温暖化の原因である二酸化炭素等温室効果ガスの排出量削減のため、再生可能エネルギーの導入、利用や省エネルギーの取組などの普及啓発を行い、脱炭素型ライフスタイルへの転換に向けた理解と行動変容を促進します。

4 施策展開

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

エ エシカル消費の普及啓発

- ・ 開発途上国の生産者や労働者の生活改善を目指すフェアトレード商品や、環境に配慮したエコ商品等の持続可能性に配慮した商品の購入、サステナブルファッションの選択などの、倫理的な消費「エシカル消費」の普及啓発を推進します。

オ 食育の推進

- ・ 県民が各ライフステージに必要な食に関する知識と食を選択する力を身に付け、健全な食生活を実践するとともに、生産から消費のプロセスについて意識し、食を支える人々への感謝の気持ちや理解が深まるよう食育を推進していきます。

4 施策展開

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化

ア 法令や条例に基づく調査体制の強化と事業者指導、行政処分

- 様々な取引において事業活動が適正に行われるよう、法令や条例に基づき、事業者に対する調査や指導を適正に実施します。
- 適正な指導等を行うため、弁護士等専門家による助言などの体制整備の充実を図ります。

イ 国、他都道府県、市町村や警察との、悪質事業者等に関する情報共有や連携体制の強化

- 他都道府県や警察などの関係機関と連携し、悪質事業者等に対する情報を積極的に収集し、情報提供していきます。

4 施策展開

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

ア 食の安全安心の推進

- 食品衛生の維持向上を図るためには、食品等事業者の自主衛生管理の徹底が不可欠であることから、講習会の開催や食品衛生に関する情報の提供等により自主衛生管理を促進します。
- 食品の安全の確保を図るため、地域の実情等を踏まえた「食品衛生監視指導計画」を毎年度作成し、食品等事業者への効果的な監視指導を行うとともに、食品に含まれる添加物、残留農薬、遺伝子組換え食品、アレルギー物質等の検査を行い、違反食品等の排除に努め、その結果を公表します。

イ 商品やサービスの規格、表示、包装、計量及び取引の適正化の推進

- 適正な商取引を確保し、消費者の適切な商品やサービスの選択の確保を図るため、景品表示法等の各種法令に基づく監視指導を行うとともに、事業者による適正表示、自主管理体制の構築を促進し、国や他都道府県と連携して、商品の表示等の適正化を推進します。
- 事業者自身が適正な取引を行うことができるよう、事業者団体等と連携し、各種法令の趣旨説明など、事業者向け研修会等を実施します。

4 施策展開

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

ウ 医療、福祉サービスに関する安全安心の推進

- 消費者の生命や健康にかかわる医療サービスについては、特に安全、安心の確保が求められていることから、地域における効率的な医療安全体制の整備を進めます。
- 医療施設の検査を実施するとともに、医療機関における医療安全管理のための委員会の設置や、職員研修など、医療安全体制の整備を推進します。
- こども、高齢者、障害のある人への福祉サービスについて、安全、安心の確保のため、事業者への監査指導等を行うとともに、適切に情報提供します。
- 引き続き、新興感染症発生時における医療や福祉サービスの提供体制など、健康危機管理体制の確保に努めます。

エ 住まいについての安全安心の推進

- 住宅について、安心で良質な住宅の維持管理を促進する環境整備を推進します。
- 高齢者や、障害のある人、子育て世代や外国人等の区別なく、だれもが安心して住むことのできる環境づくりを、推進していきます。
- 建築物の安全確保のため、関係機関や団体と協働で、建築主や建築技術者等に対して指導等を行うとともに、リフォーム業者や宅地建物取引業者の資質向上に向けた指導や啓発等を行います。

4 施策展開

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

オ 消費者志向経営の普及啓発

- 環境問題への貢献、地域社会の活性化等、どのような社会を目指したいのかを消費者に示し、消費者と共創、協働して社会価値を向上させる経営である「消費者志向経営」の普及啓発のため、消費者庁が推進する「消費者志向自主宣言」をする事業者について広報を実施するなど、消費者志向経営の取組を推進していきます。

カ 公益通報者保護制度の周知啓発

- 勤務先の不正を通報した労働者を、解雇や降格などの不利益な取り扱いから保護する「公益通報者保護制度」について、消費者の安全、安心の推進や社会経済の発展のため、周知、啓発を進めていきます。

4 施策展開

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(3) 生活必需品の安定供給等

ア 事業者に対する円滑な供給等に関する協力要請等

- 生活必需商品の流通や価格の安定等、円滑な供給を図るため、必要に応じ、調査や情報提供を実施し、事業者に対し協力を求めています。
- 事業者による買占め、売り惜しみ行為に関しては、是正指導を実施します。
- 高齢者等を中心として日々の買物や病院への通院などに支障を来す「移動困難者」が増加する中、高齢者等が今後も住み慣れた地域で生き生きと生活できる環境を整えるため、市町村における仕組みづくりや民間事業者の取組を支援します。

イ 災害時等における生活必需品の確保のための体制整備

- 災害時や感染症拡大時における、生命維持や生活に最低限必要なものの備蓄等を行います。

ウ 災害時等における必要な情報の収集と発信

- 災害時や感染症拡大時に、正確な情報の収集を行うとともに、生活関連情報の迅速な発信に努めます。
- 消費者が不安に駆られて必要以上の買占めを行わないよう、正確な情報を収集し提供を行います。
- 災害時や感染症拡大時には、商品の買い占めや高額での転売など、便乗した消費生活に関わるトラブルが発生するおそれがあることから、注意喚起を積極的に実施します。

5 事業一覧

計画全体

基本 施策	施策 展開 方向	事業 番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
計画 全体	-	1	消費者行政推進本部による施策の総合的な推進	庁内関係課長等で構成し、副知事を本部長とする「千葉県消費者行政推進本部」で消費者行政に関する施策の総合的かつ効果的な推進を図ります。	環境生活部	くらし安全推進課
計画 全体	-	2	消費者行政審議会等による調査審議	「千葉県消費者行政審議会」の開催等、消費生活の安定及び向上に関する施策の策定及び実施について検討し、推進します。消費者苦情処理部会においては、困難事例等について、調査審議等を行います。	環境生活部	くらし安全推進課

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

基本 施策	施策 展開 方向	事業 番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
1	(1)	1	県消費者センター運営事業	県消費者センターの施設の運営及び消費生活に関する相談及び苦情等の処理、商品テストを行います。相談員の研修を定期的実施し、専門性の向上を図ります。	環境生活部	消費者センター
1	(1)	2	消費生活相談員等レベルアップ研修の実施	消費生活相談の窓口業務を担う消費生活相談員及び市町村行政職員に対し、相談に必要な基礎知識や、事例研究やグループワークなどによる実践的技法の習得等、相談員の資質の向上を図ります。	環境生活部	消費者センター

5 事業一覧

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
1	(1)	3	外国人相談事業	県内在住の外国人が、安全で安心な生活をおくることができるよう、出入国関係から生活一般にかかわる多言語による相談を実施します。	総合企画部	国際課
1	(1)	4	「ちば国際情報ひろば」等を通じた情報提供	国際に関する総合サイト「ちば国際情報ひろば」に生活情報等の最新情報を多言語で掲載し、県内に暮らす外国人へ生活情報等を提供します。	総合企画部	国際課
1	(1)	5	生活ガイドブック「ハローちば」	各種手続き、労働、住宅等の生活情報を、様々な言語でホームページに掲載し、在住外国人や市町村等の関係機関が必要に応じて情報を参照できるようにします。	総合企画部	国際課
1	(1)	6	認知症電話相談の実施	認知症高齢者を介護する家族の悩み事等の相談に適切に対応するため電話相談等を実施していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
1	(1)	7	高齢者相談窓口の設置	専門員を配置し、高齢者虐待、施設での介護、高齢者の悩み事等に関する電話相談を実施していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課

5 事業一覧

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化 (2) 関係機関との連携、制度の活用

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
1	(2)	1	市町村消費者行政推進事業	市町村の消費生活相談員及び担当職員に対する研修や会議を実施し、市町村における消費生活相談体制の充実・強化を図ります。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター
1	(2)	2	県消費者センター情報提供機能の強化	県消費者センターのホームページ等のWebサイトを活用するなど、市町村への情報提供や相談支援機能の強化を図ります。	環境生活部	消費者センター
1	(2)	3	消費者センターの中核的機能の強化	県消費者センターにおいて、消費生活相談員が、地域の消費生活相談窓口への巡回訪問や助言を行います。	環境生活部	消費者センター
1	(2)	4	消費者行政ネットワーク事業	国民生活センターのホストコンピュータと県内端末機(PIO-NET)設置市とをオンラインで結び、地域ネットワークを構成します。	環境生活部	くらし安全推進課
1	(2)	5	消費生活ネットワーク会議	安全・安心ネットワークを構成する主な団体等が、情報や意見を交換するための会議を開催し、ネットワークの活性化を図ります。	環境生活部	くらし安全推進課
1	(2)	6	中核地域生活支援センター事業	制度の狭間にある人や複合的な課題を抱えた人などの相談支援、市町村等のバックアップなどを行う中核地域生活支援センターを、県健康福祉センターの各所管区域に設置します。また生活困窮者の自立を支援するため、町村部を所管するセンターに包括的な相談支援等を行う支援員を配置します。	健康福祉部	健康福祉指導課

5 事業一覧

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化 (2) 関係機関との連携、制度の活用

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
1	(2)	7	認知症高齢者を介護する家族への支援	認知症高齢者を介護する家族に対し、認知症の知識、精神面での支援や認知症介護技術の向上を図るため、地域包括支援センターと連携した「家族交流会」を開催し、各地域における家族同士の話し合いの場づくりを働きかけていきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
1	(2)	8	適格消費者団体等の支援	適格消費者団体や特定適格消費者団体としての認証を受けるために必要な活動実績などの要件を整えるために実施する活動経費等の支援を行います。また、消費者被害の防止や被害救済に向け、適格消費者団体や団体訴訟制度等についての理解と周知を図るなど連携・協働して取組をすすめます。	環境生活部	くらし安全推進課
1	(2)	9	県における個人情報の保護	県が保有する個人情報について、個人情報保護法に基づいた適切な取扱いが確保されるよう、規程の整備や関係各課に対する周知等を行うとともに、関係各課において、個人情報の取扱いに関する相談等に適切に対応します。	総務部 関係各部	審査情報課 関係各課

5 事業一覧

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化

(3) 消費者被害情報の積極的な収集と提供

(4) 見守りネットワークづくり

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
1	(3)	1	電話de詐欺被害防止広報・啓発事業	電話de詐欺の被害防止対策として、「電話de詐欺・悪質商法被害防止コールセンター」の運営をはじめとした広報・啓発や、市町村が行う対策機器の貸与・購入補助への助成を実施する。また、高齢者安全対策アドバイザーを配置し、戸別訪問による防犯指導を行う。	環境生活部 警察本部	くらし安全推進課 (警)生活安全総務課 (警)少年課 (警)サイバー犯罪対策課
1	(3)	2	地域安全活動の円滑な推進	広報ビデオや寸劇等を活用した参加・体験型の防犯講話を実施します。	警察本部	(警)生活安全総務課
1	(4)	1	見守りネットワークの整備支援	高齢者の安否確認や見守り活動等を行うことができるよう、民生委員や児童委員、地区社会福祉協議会、NPO、老人クラブ、自治会、ライフライン事業者、小売業者等の様々な地域資源の協働による、高齢者の日々の暮らしを見守るネットワークづくりを支援します。	健康福祉部	高齢者福祉課
1	(4)	2	ちばSSK(しない・させない・孤立化)プロジェクトの普及啓発	高齢者が孤立することのないよう、孤立化防止のDVDの作成やシンポジウムの開催等の周知・啓発、民間事業者との協定締結等のほか、小売事業者や自治会等の幅広い関係団体で構成されるネットワーク会議を通じ、地域の支え合い活動をひろめます。	健康福祉部	高齢者福祉課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(1)	1	消費者教育関連情報の収集	関係機関・団体等と連携し、消費者教育に係る各種情報を収集します。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター
2	(1)	2	生涯大学校管理運営事業	高齢者に学習機会を提供している生涯大学校において、消費者生活に関する情報提供等を行います。	健康福祉部	高齢者福祉課
2	(1)	3	消費者教育啓発事業(学校における消費者教育)	教育現場で実践的な消費者教育を実施するため、会議や教員向け研修会を実施します。	環境生活部	消費者センター
2	(1)	4	「親力アップいきいき子育て広場」	子供の発達の段階に応じた生活習慣、学習習慣、食育等も含めた家庭教育に関する知識や手立てを内容とする「親力アップいきいき子育て広場」をホームページ上に開設し、保護者がパソコンや携帯電話を利用してアクセスすることにより、家庭教育に関する知識や手立てを学べるようにします。	教育庁	(教)生涯学習課
2	(1)	5	消費者教育教材の提供体制の充実	消費者問題の周知や消費者教育・学習等に使用する資材の作成や情報収集を行い、わかりやすく提供する体制の整備を進めます。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター
2	(1)	6	青少年非行防止対策事業	青少年が社会生活を送る上で必要な規範意識や適正な社会観を育み、青少年が加害者にも被害者にもならないようにするために啓発を行います。	環境生活部	県民生活課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(2)	1	消費者教育推進に係る連携強化	教育機関や、消費者団体・事業者団体、弁護士や司法書士等の専門家など、消費者教育を担う多様な機関の連携強化を図るための場や機会を設定します。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター
2	(2)	2	消費者団体ネットワーク強化・活性化事業	消費生活に係る課題解決に向け、県・市町村・消費者団体等が連携した取組を進めます。また、消費者団体ネットワーク強化・活性化事業で整備したWebサイト等を活用し、消費者教育に関連した各種情報をわかりやすく提供します。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター
2	(2)	3	金融広報事業	国、県、金融機関等により構成されている「千葉県金融広報委員会」と連携して、金銭・金融教育・学習及び啓発を推進します。	環境生活部	くらし安全推進課
2	(2)	4	消費者教育等担い手育成研修の実施	消費生活相談や消費者教育・学習等を担うことのできる人材養成のための研修を実施します。	環境生活部	消費者センター
2	(2)	5	消費者センターの拠点機能の強化	県消費者センターにおいて、消費者教育コーディネーターを配置、活用します。	環境生活部	消費者センター
2	(2)	6	消費者教育担い手人材リスト整備事業	地域で消費者教育・学習に関する情報提供を行う消費者教育担い手人材リストを整備し、こうした人材を活用し、地域における消費者教育・学習の効果的な推進を図ります。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(2)	7	高齢者等見守り講座の実施	地域の見守りネットワークの整備を促進するため、地域で活動する自治会役員や民生委員、ケアマネージャー、介護ヘルパー等に対し消費者被害防止に向けた研修を実施します。	環境生活部	消費者センター
2	(2)	8	消費者教育啓発事業	消費者の自立を支援し、消費者トラブルを未然に防ぐため「消費者自立支援講座」、「サポーター養成講座」等、消費者教育・学習を実施します。また、被害の拡大防止のため、情報の提供や啓発を行います。	環境生活部	消費者センター
2	(2)	9	認知症サポーターの養成	認知症に対する正しい理解を深め、認知症の方やその家族を地域全体で支える環境づくりの一つとして、認知症の人やその家族を温かく見守る応援者となる「認知症サポーター」を市町村と連携して養成していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
2	(2)	10	キャラバン・メイトの養成	「認知症サポーター」を養成するための講師役であり、また、認知症の方を地域で支えるリーダーとしての役割を期待されている「キャラバン・メイト」を養成していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(3) 多様化、複雑化する消費生活への対応

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(3)	1	多重債務問題対策強化事業	「千葉県多重債務問題対策本部」を中心としてキャンペーンの実施や広報紙を活用しての相談窓口等の啓発を行うとともに、個別の多重債務者対策として相談体制の強化及び無料相談会等を行います。	環境生活部	くらし安全推進課
2	(3)	2	貸金業指導事業	貸金業法に基づき、貸金業者の登録、指導・監督、債務者等からの苦情・相談、広報・啓発を実施します。	環境生活部	くらし安全推進課
2	(3)	3	ヤミ金融撲滅に向けた取締り	ヤミ金融に対する取締りを実施します。	警察本部	(警)生活経済課
2	(3)	4	青少年ネット被害防止対策事業	青少年をインターネット上のトラブルや、いじめ、非行行為、犯罪被害等から守るため、青少年の利用頻度の高いサイトを監視し、関係機関へ情報を提供するとともに、インターネットの適正利用に関する啓発を行います。	環境生活部	県民生活課
2	(3)	5	労働大学オンライン講座	労働関係法の基礎知識や労働問題の専門的な知識の習得を目的として、県内労働者、使用者及び一般県民を対象とした講座を実施します。	商工労働部	雇用労働課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(4)	1	環境学習の推進	持続可能な社会づくりに向けて、豊かな感受性を育み、問題解決力を身につけ、主体的に行動できる人づくりをめざして、講座開催等により、環境学習を推進します。	環境生活部	循環型社会推進課
2	(4)	2	ちばエコスタイル	ごみを減らすために身の回りでできることを実践するライフスタイル「ちばエコスタイル」への転換に向けて、身近にできる様々な環境にやさしい取組を、広く提唱していきます。	環境生活部	循環型社会推進課
2	(4)	3	地球温暖化対策普及啓発事業	2050年カーボンニュートラルの実現に向け、温暖化対策の必要性や有効な対策等の普及啓発による意識改革や行動変容の促進に向けた取組を行います。	環境生活部	温暖化対策推進課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(4)	4	伝統的工芸品産業振興事業	県内の伝統的工芸品を地場産業として育成するため、千葉県伝統的工芸品の指定、広報、販売促進事業、後継者育成事業等を行います。	商工労働部	観光企画課
2	(4)	5	「ちばエコ農産物」販売協力店設置促進事業	自然環境への負荷を軽減して生産された「ちばエコ農産物」を販売している店舗数の拡大を行い、「ちばエコ農産物」の魅力を積極的にアピールしてもらい、消費者に対して需要の喚起・購買意欲の増大を図ります。	農林水産部	流通販売課
2	(4)	6	環境にやさしい農業推進事業	環境負荷軽減と本県農業の持続的発展のため、「ちばエコ農業」の認定など各種制度の運営、ホームページによる栽培情報の開示を推進するとともに、栽培技術の普及と取組拡大を支援します。	農林水産部	安全農業推進課

5 事業一覧

基本施策2 消費者市民を育む教育の推進

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
2	(4)	7	ちば食育活動促進事業	県民が健全な食生活を実践し、食を支える人々への感謝の気持ちや理解が深まるよう、「千葉県食育推進計画」に基づき、食育を推進します。	農林水産部	安全農業推進課
2	(4)	8	水産物販売流通消費総合対策事業(水産物産地づくり対策事業)	特徴ある県産水産物を認定しPRすることにより、販売促進と県のイメージアップを図ることを目的とした千葉ブランド水産物の認定及びブランド化に向けた取組の支援を行います。	農林水産部	水産課
2	(4)	9	水産物販売流通消費総合対策事業(水産物消費・食育対策事業)	県民が「食」の大切さを実感し、食材の持つおいしさ・栄養とそれを供給する水産業に関する理解を深めるため、魚食普及及び「食育」を推進します。	農林水産部	水産課
2	(4)	10	いきいきちばっ子食育推進事業	県食育推進計画に基づき、「学校における食育の推進」のための施策を実践します。	教育庁	(教)保健体育課
2	(4)	11	米飯給食及び県産農産物活用の推進	関係諸機関・部局との連携・協力により、米飯給食の推進、県産農産物食材の活用促進を図ります。	教育庁	(教)保健体育課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(1)	1	事業者指導事業(特商法、景表法、割販法、ゴルフ場等会員契約適正化法関係)	事業者指導に関する各法に基づき必要な現地調査、報告徴収、立入検査、事業者指導、処分等を行い、事業者に関係法の趣旨を説明するなど違反行為の未然防止を図るとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止を図ります。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(1)	2	事業者指導事業(消費生活用製品安全法・家庭用品品質表示法・消費者安全法)	関係法令に基づき市町村が実施した立入検査等の状況の把握を行うとともに、県所管の立入検査等について、適正に対応します。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(1)	3	広域連携の推進(特商法関係)	五都県悪質事業者対策会議(埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・静岡県)を活用し、事業者指導における広域連携を推進します。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(1)	4	広域連携の推進(景表法関係)	五都県広告表示等適正化推進協議会(埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・静岡県)を活用し、事業者指導における広域連携を推進します。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(1)	5	犯罪抑止総合対策の推進	高齢者が被害に遭いやすい悪質商法等に対する対策を推進します。	警察本部	(警)生活経済課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(1)	6	液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく保安指導事業(液化石油ガス立入検査)	液化石油ガスによる災害事故の防止と取引の適正化を図るため、販売事業者等へ立入検査を実施します。	防災危機管理部	産業保安課
3	(1)	7	液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく保安教育事業(液化石油ガス保安教育講習)	販売事業者等を対象として、最近の法改正や事故の状況などLPガスの保安に関する知識の向上等、災害防止のために必要な事項を周知するため、関係団体の主催する液化石油ガス保安教育講習会に協力します。	防災危機管理部	産業保安課
3	(1)	8	環境衛生施設等の監視・指導	理容・美容所やクリーニング店、公衆浴場等環境衛生施設の監視・指導を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(1)	9	旅行業者に対する立入検査	旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、必要な限度において、旅行業者等へ立入検査を実施します。	商工労働部	観光企画課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	1	事業者団体等と連携した事業の適正化や活性化に対する情報提供	事業者団体等との連携や各種会議等の機会を活用して、事業の適正化や活性化に向けた情報提供等を実施します。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(2)	2	事業者指導事業 (食品表示等の適正化に向けた指導)	食品表示等を含めた商品・サービスの品質や価格等について、実際のものよりも著しく優良又は有利と見せかける表示を行った事業者や関係団体に対し、適正な指導を行います。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(2)	3	食品表示等適正化事業(食品表示法)	食品表示法に基づき、食品販売店等に対し、巡回指導等を実施し、適正表示の啓発・指導を行います。	農林水産部	安全農業推進課
3	(2)	4	食品表示等適正化事業(米トレーサビリティ法)	米トレーサビリティ法に基づき、米及び米加工品の取引記録の作成・保存及び産地情報の伝達について、事業者等に対し啓発・指導を行います。	農林水産部	安全農業推進課
3	(2)	5	食品表示等適正化事業(相談窓口)	食品表示相談窓口を設置し、県民からの相談等に対応します。	農林水産部	安全農業推進課
3	(2)	6	食品表示の適正化に向けた取締り	食品の衛生関係事犯や産地等偽装表示事犯等に対する取締りを実施します。	警察本部	(警)生活経済課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	7	千葉県食品等安全・安心協議会	消費者、食品関連事業者、学識経験者を構成員とする協議会を開催し、食品等の安全・安心の確保に関する事項の調査審議を行います。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	8	庁内関係各課への情報共有	「千葉県食の安全・安心対策会議」を通じ、食品等の安全・安心に関する取組み等について、情報共有を図ります。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	9	リスクコミュニケーションの開催	食の安全・安心に関する関係者間の情報や意見の交換を行うリスクコミュニケーションを開催します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	10	パンフレット等による食品衛生の意識啓発	各種パンフレットを通じた食中毒予防、食品の衛生管理、食品表示等の食品衛生に関する知識の普及、意識の啓発を行います。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	11	ちば食の安全・安心出前講座	食品衛生に関する講習会を希望する消費者等からの依頼を受けて出張講義を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	12	食品衛生県民ダイヤル等による相談	「食品衛生県民ダイヤル」及びホームページ「食の安全・安心電子館」により県民からの相談等に対応します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	13	食中毒注意報・警報の発令による注意喚起	プレス発表、保健所、関係団体等を通じた食中毒注意報・警報の発令の情報提供による食中毒予防のための注意喚起を行います。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	14	食品衛生推進員制度による衛生思想の普及	「食品衛生推進員」への講習会の実施、食品衛生推進により、各地域に対する衛生思想の普及を図ります。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	15	食品等事業者の自主的衛生管理の促進	食品等事業者への監視指導、講習会を実施します。	健康福祉部	衛生指導課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本 施策	施策 展開 方向	事業 番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	16	食中毒予防対策	講習会等を通じた食中毒予防のための知識の普及・啓発を行います。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	17	食品の自主回収情報の提供等の取組の促進	食品関連事業者が行う消費者への自主回収に関する情報提供を支援するため、自主回収情報を県ホームページに掲載します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	18	食品営業施設における監視指導	千葉県食品衛生監視指導計画に基づき、食品営業許可施設等に対する監視指導を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	19	夏期・年末における食品営業施設の監視指導	夏期及び年末において、食品営業施設に立ち入り、施設や取扱食品の衛生管理、食品表示に関する監視指導を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	20	違反・不良食品の排除	監視指導、検査、他自治体との連携により、違反・不良食品を排除します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	21	食品等の検査	県内で流通、生産又は販売される食品等について検査を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	22	食品の放射性物質検査事業	県内に流通する食品の放射性物質検査を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	23	BSEスクリーニング検査	原因不明の行動異常又は神経症状を呈する牛を対象としたBSEスクリーニング検査を実施します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	24	国及び関係自治体との連携による食中毒拡大防止	国及び関係自治体との連携による食中毒(疑いを含む)にかかわる調査を実施します。	健康福祉部	衛生指導課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	25	水道施設管理事業	飲料水の安全を確保するため、専用水道・小規模専用水道等の水道施設への監視指導を実施します。	健康福祉部	薬務課
3	(2)	26	飲用井戸等の衛生対策事業	飲用井戸の衛生管理について指導・啓発を行います。	健康福祉部	薬務課
3	(2)	27	「(公財)千葉県生活衛生営業指導センター」や生活衛生同業組合と連携した取組	「(公財)千葉県生活衛生営業指導センター」や生活衛生同業組合と連携し、消費者サービスの向上や、衛生水準の確保等、生活衛生関係業者の取組を促進します。	健康福祉部	衛生指導課
3	(2)	28	健康食品等の表示指導	食品表示法・健康増進法に基づく表示を行う者に対する適正表示の啓発、指導を実施します。	健康福祉部	健康づくり支援課
3	(2)	29	家庭用品安全対策事業	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、試買検査を実施します。	健康福祉部	薬務課
3	(2)	30	重大な食中毒発生時の関係機関への情報提供	飲食を提供する観光関係施設及び観光関係団体への迅速な情報提供を行います。	商工労働部	観光企画課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	31	計量に係る立入検査事業	正確な計量及び消費者保護を目的として、精肉・鮮魚・青果等の計量販売を行う店舗並びに計量関係事業所へ立入検査を実施し、適正な計量を確保します。	商工労働部	産業振興課
3	(2)	32	計量正確強調月間事業	適正な計量の確保を目的として、市町村と協力して消費者に対する計量思想の普及・啓発を行うとともに、関係事業所等に対し表彰や講習会等を実施します。	商工労働部	産業振興課
3	(2)	33	千葉県農業生産工程管理推進事業	農業生産における食品安全、環境保全等の持続可能性を確保し、より良い農業を実現するための取組である「GAP」(農業生産工程管理)の拡大を支援し、農業経営の効率化や生産力強化、消費者や実需者の信頼確保を推進します。	農林水産部	安全農業推進課
3	(2)	34	農薬安全使用・リスク管理推進事業	農薬管理指導士の養成・認定、安全使用の啓発活動等を行います。	農林水産部	安全農業推進課
3	(2)	35	農薬安全使用・リスク管理推進事業(立入検査)	農薬取締り法に基づき、生産者・農薬販売店への立入検査を実施します。	農林水産部	安全農業推進課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	36	家畜防疫事業	家畜伝染病及び家畜の伝染性疾病的発生予防・まん延防止のための検査及び農家指導を行います。	農林水産部	畜産課
3	(2)	37	畜産物生産衛生確保事業	畜産生産物の安全性を確保するための検査・指導の実施、動物由来感染症の調査・まん延防止を図ります。	農林水産部	畜産課
3	(2)	38	牛海綿状脳症検査事業	牛海綿状脳症(BSE)を疑う症状が認められた死亡牛等についてBSE検査を実施します。	農林水産部	畜産課
3	(2)	39	関係者に対する衛生意識向上の普及・啓発	産地卸売市場関係者、水産物直売所、水産加工業者へ衛生管理情報を提供し、指導を行います。	農林水産部	水産課
3	(2)	40	漁場環境総合監視推進事業	アサリ等の貝毒検査を実施し、貝毒の量が規制値を超えた場合には関係漁業協同組合に出荷の自主規制を要請します。	農林水産部	漁業資源課
3	(2)	41	魚類防疫対策事業	水産用医薬品(動物用医薬品)の適正使用を指導するとともに、出荷予定の養殖魚に対する水産用医薬品の残留検査を実施します。	農林水産部	漁業資源課
3	(2)	42	農林水産物の放射性物質検査	国が策定した「検査計画・出荷制限等の品目・区域の設定・解除の考え方」に基づき、県の検査計画を作成し、農林水産物の放射性物質検査を実施します。	農林水産部	農林水産政策課 森林課 漁業資源課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	43	安全・おいしい水プロジェクト 2021-2025	国が定める水質基準等よりも厳しい独自の水質目標を設定し、達成に向けて技術的な取組を推進します。また、お客様に安全でおいしい水道水を知っていただくとともに、安全でおいしい水づくりにお客様と一緒に取り組んでいきます。	企業局	(企)水道部計画課
3	(2)	44	学校栄養職員研修及び栄養教諭研修	学校栄養職員研修及び栄養教諭研修において、衛生管理を含めた講義・現場研修を行います。	教育庁	(教)保健体育課
3	(2)	45	学校給食衛生管理指導	年間を通じて、研修会で衛生管理について、栄養教諭・学校栄養職員へ指導を行っており、さらに教育事務所・市町村教育委員会給食担当者等への食中毒発生防止及び食物アレルギー連絡会議を10月に実施します。	教育庁	(教)保健体育課
3	(2)	46	学校給食用食材料安全点検	学校給食に使用する食材の安全性確保のため、県立特別支援学校・県立中学校の学校給食及び県立高校の寮食で使用している食材や加工品について抜き取り検査(細菌検査・理化学検査等)を実施します。	教育庁	(教)保健体育課
3	(2)	47	学校給食用パンの品質調査	「公益財団法人千葉県学校給食会」が主催で、学校給食用パンの品質調査を行います。	教育庁	(教)保健体育課
3	(2)	48	県立学校給食従事者等の腸内細菌検査	学校給食衛生管理基準に従い、県立学校給食従事者等の腸内細菌検査を年間を通じて、月2回、ノロウィルスの高感度検査を10月から3月の6カ月間にわたり月1回実施します。	教育庁	(教)保健体育課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	49	医療提供体制の整備	小児医療・周産期医療・救急医療等における体制整備を進めることにより、地域における医療提供体制の整備を図ります。	健康福祉部	医療整備課
3	(2)	50	医療監視事務	病院等の医療機関の検査を実施し、指導します。	健康福祉部	医療整備課
3	(2)	51	院内感染地域支援ネットワーク事業	院内感染地域支援ネットワークを構築し、医療機関内の院内感染の対策を推進します。	健康福祉部	医療整備課
3	(2)	52	医療安全相談センターの運営	「千葉県医療安全相談センター」において、医療に関する相談に対応するほか、医療機能情報の提供や、研修を実施します。	健康福祉部	医療整備課
3	(2)	53	小児救急電話相談事業	小児救急に関する電話相談を365日体制で実施します。	健康福祉部	医療整備課
3	(2)	54	医療情報提供事業	県民が適切に医療機関・薬局を選べるよう、医療機関・薬局の機能情報を県が集約してインターネットを通じて県民に公表します。	健康福祉部	医療整備課 薬務課
3	(2)	55	薬事監視指導事業	医薬品等の製造業・製造販売業及び薬局等の監視指導を行い、医薬品等の品質、有効性及び安全性の確保を図ります。	健康福祉部	薬務課
3	(2)	56	薬事アドバイザー設置事業	薬事アドバイザーを設置し、医薬品等に関する相談や啓発を行います。	健康福祉部	薬務課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	57	医薬品等適正使用推進事業	医薬品等の適正使用を推進するため、医薬品等に関する情報の提供を適切に行うとともに、パンフレットや講習会等により県民に対して医薬品の正しい知識の普及啓発を図ります。	健康福祉部	薬務課
3	(2)	58	日常生活自立支援事業	認知症の高齢者等の自立した地域生活と権利擁護を図るため、各市町村社会福祉協議会において、福祉サービスの利用援助や日常の金銭管理等の支援を行う日常生活自立支援事業を推進します。	健康福祉部	健康福祉指導課
3	(2)	59	千葉県福祉施設等総合情報提供システムの運営	福祉施設等を利用しようとする人に、各福祉施設等が登録した詳しい情報をインターネットにより、リアルタイムで提供します。	健康福祉部	健康福祉指導課
3	(2)	60	指導監査・介護サービス情報の公表・第三者評価	社会福祉法人に対する指導監査を実施するとともに、福祉サービスの第三者評価や介護サービス情報を提供します。	健康福祉部	健康福祉指導課
3	(2)	61	介護保険施設等の運営指導	介護保険施設及び介護保険サービス事業者に対し、指導・監査等を行います。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	62	有料老人ホームの適正な運営指導	「千葉県有料老人ホーム設置運営指導指針」に基づき、無届施設に対して有料老人ホームとして届出するよう指導の徹底を図っていきます。また、有料老人ホームに対する指導監査や立入検査を実施し、管理運営状況等について適切に指導していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	63	高齢者福祉施設の運営指導	特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム等に対して、指導監査や立入検査を実施し、管理運営状況を的確に把握するとともに、指導・助言等を行い、入所者や職員の処遇改善を図っていきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	64	地域包括支援センター職員研修事業	地域住民の保健・福祉・医療の向上、増進のために必要な援助、支援を包括的に担う機関として市町村が設置する地域包括支援センターの業務が円滑に行われるよう地域包括支援センターの職員や介護予防給付のケアマネジメントを行う者等を対象とする研修を行っていきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	65	介護保険のサービス提供事業者情報の提供	利用者及び事業者に対し、広く介護保険サービス提供事業者の情報を公表するための情報整備を図っていきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	66	千葉県介護保険苦情処理業務支援事業費補助金	「介護保険法」上の苦情処理機関に位置づけられる「国民健康保険団体連合会」に対し、苦情処理に要する経費の一部を助成し、苦情や相談への対応の円滑化を図っていきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	67	障害者・児福祉施設等の運営指導	障害者(児)福祉施設及び障害福祉サービス事業者に対し、指導・監査等を行います。	健康福祉部	障害福祉事業課
3	(2)	68	児童福祉施設の運営指導	保育所、幼保連携型認定こども園、助産施設、母子生活支援施設に対し、指導・監督を行います。	健康福祉部	健康福祉指導課 児童家庭課 子育て支援課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	69	認可外保育施設の運営指導	「認可外保育施設指導監督基準」に基づき、指導・監督を行います。	健康福祉部	子育て支援課
3	(2)	70	新型インフルエンザ等対策事業	発生が危惧されている新型インフルエンザ等対策を行います。	健康福祉部	健康福祉政策課 疾病対策課
3	(2)	71	感染症法に基づく医療措置協定の締結	新興感染症の発生・まん延に備え、平時から医療機関と、感染症対応に係る協定を締結することで医療提供体制の強化に努めます。	健康福祉部	疾病対策課
3	(2)	72	動物薬事・獣医療体制整備促進事業	動物用医薬品製造・販売施設への監視・指導や、不良動物用医薬品の有無についての検査を行います。	農林水産部	畜産課
3	(2)	73	建設業者に対する指導	建設事業者に対し、建設業法の遵守徹底を図るため、立入検査や指導などを行います。	県土整備部	建設・不動産業課
3	(2)	74	宅地建物取引業者に対する指導	宅地建物取引業者に対し、立入検査や指導などを行います。	県土整備部	建設・不動産業課
3	(2)	75	建設工事紛争相談	建設工事の請負契約に関するトラブルについて、発注者、請負業者等の相談に応じ、トラブル解決の手法等について専門家(弁護士・建築士)によるアドバイスを提供します。	県土整備部	建設・不動産業課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本 施策	施策 展開 方向	事業 番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	76	宅地建物取引相談トラブル未然防止対策	宅地建物取引業にかかわるトラブルについての相談を受け、トラブルの解決を図るための法律相談業務及び、契約をする前に消費者に不動産取引に対する知識を持ってもらい、トラブルにあわないようにするための冊子が無償で配布します。	県土整備部	建設・不動産課
3	(2)	77	千葉県建築行政マネジメント計画	建築物の安全性向上に向けて、各特定行政庁との連携のもと、建築規制制度の実効性確保に向けた施策や建築物の適切な維持管理推進などの施策に取り組みます。	県土整備部	建築指導課
3	(2)	78	住まい情報プラザ業務事業	住情報提供窓口「住まい情報プラザ」で県民の相談等に応じます。	県土整備部	住宅課
3	(2)	79	住宅リフォーム環境の整備	県民が安心して住宅のリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、「消費者向け住宅リフォーム講習会及び相談会」、「住宅リフォーム事業者等向け講習会」を開催します。	県土整備部	住宅課
3	(2)	80	サービス付き高齢者向け住宅の供給促進及び情報提供	高齢者が安心して住み続けられるよう、介護事業所等との連携が図られているなど、より良質なサービス付き高齢者向け住宅を整備する場合に、国の補助に加え、県単独の上乗せ補助を行い、登録戸数の増加を図ります。また、登録された住宅の情報をインターネット等で広く提供し周知に努めます。	県土整備部	住宅課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(2) 商品、サービス、取引の安全安心の推進

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(2)	81	民間賃貸住宅への入居支援	高齢者等が民間賃貸住宅へ円滑に入居できるよう、住宅確保要配慮者の入居を拒まない住宅の登録や居住支援法人の指定を行うほか、住まい探しをサポートする協力店・支援団体を登録し、インターネット等で広く情報提供します。	県土整備部	住宅課
3	(2)	82	福祉ふれあいプラザの運営(介護実習センター)	千葉県福祉ふれあいプラザの介護実習センターで、高齢者等が暮らしやすい住環境の整備の促進に寄与することを目的として、高齢者の住宅改修に関する研修や相談、福祉機器展示会等を実施していきます。	健康福祉部	高齢者福祉課
3	(2)	83	外国人学生住居アドバイザー事業	千葉県内で住居探しに苦慮している外国人学生を支援するため、千葉県から選任された住居アドバイザー(不動産事業者)が、住居に関する情報の提供及び助言を行います。	総合企画部	国際課
3	(2)	84	公益通報者保護制度の適正な運用	県民の生活の安全や安心を損なう事業者の不祥事の未然防止及び拡大防止を図るため、外部の労働者からの公益通報に応じる県各機関に対し公益通報者保護制度の周知を徹底するとともに、通報に適切に対応します。	総務部	総務課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(3) 生活必需品の安定供給等

基本 施策	施策 展開 方向	事業 番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(3)	1	消費者行政推進事業(安定供給)	物価や需給動向等に対し、適切な対応ができる体制の整備を図ります。また、事業者に対し必要に応じ、適切な対応ができるよう協力要請等を行います。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(3)	2	移動困難者の地域生活を支える仕組みづくり	「医療・福祉」「買い物」「移動・交通」の分野において、横断的視点の下で取組を整理・検討するとともに、分野を超えた連携や次世代技術の活用、まちづくりなど、移動困難者を支える「社会環境づくり」について検討を進めていきます。	総合企画部	交通計画課
3	(3)	3	福祉タクシーの導入の促進	高齢者や障害者など、移動に困難を伴う人の交通手段の確保充実を図るため、福祉タクシー車両の導入に必要な経費を助成します。	健康福祉部	健康福祉指導課
3	(3)	4	誰にもやさしいまちづくりの推進	「ちばバリアフリーマップシステム」の充実を図り、バリアフリー情報の提供を行うとともに、福祉のまちづくりの普及・啓発を図ります。	健康福祉部	健康福祉指導課
3	(3)	5	「道路の移動等円滑化整備ガイドライン」等に基づくバリアフリー化の推進	「道路の移動等円滑化整備ガイドライン」等に基づき、歩道のバリアフリー化を進めます。	県土整備部	道路整備課 道路環境課

5 事業一覧

基本施策3 安全安心な消費生活の確保

(3) 生活必需品の安定供給等

基本施策	施策展開方向	事業番号	事業名	事業内容	担当部局等	担当課
3	(3)	6	備蓄物資整備事業	「災害時の緊急物資等の備蓄に関する計画」に基づき、発災直後の生命維持や生活に最低限必要な食料、飲料水等を計画的に整備します。	防災危機管理部	防災対策課 危機管理政策課
3	(3)	7	災害時における応急生活物資等の供給に関する協定	「災害時の緊急物資等の備蓄に関する計画」に基づき、民間企業等と協定を締結し、食料・飲料水・生活必需品等の物資の調達を図ります。	防災危機管理部	防災対策課
3	(3)	8	災害発生時の健康危機管理体制強化推進事業	災害発生時の健康危機管理体制の強化を図ります。	健康福祉部	健康福祉政策課
3	(3)	9	災害発生時等の相談体制の整備	職員及び消費生活相談員等の緊急時の情報連絡網を整備します。また、災害時の相談体制の整備に努めます。	環境生活部	消費者センター
3	(3)	10	市町村の相談体制の支援	被害を受けた市町村の相談体制のバックアップに努めます。	環境生活部	消費者センター
3	(3)	11	停電時の電話回線の確保	県消費者センターの全ての電話回線を停電対応電話とし、相談者からの対応に備えます。	環境生活部	消費者センター
3	(3)	12	生活関連情報の収集と発信	災害時等において、正確な情報の収集を行うとともに、可能な通信手段を活用して、生活関連情報の迅速な発信に努めます。	環境生活部	くらし安全推進課
3	(3)	13	災害等に便乗した消費者被害の防止	災害後に起こり得る消費者トラブルや悪質商法の被害などについて、県のホームページや広報紙等を通じた注意喚起に努めます。	環境生活部	くらし安全推進課 消費者センター

6 用語集

p.2

・フィンテック(FinTech)

- ： 金融(Finance)と技術(Technology)を組み合わせた造語で、金融サービスと情報技術を結び付けた、様々な革新的な動きを指す。身近な例では、スマートフォンなどを使った送金もその一つ。
その他、ビットコインなどのような仮想通貨や自動家計簿サービスの提供など。

・シェアリングエコノミー(共有型経済)

- ： 物、サービス、場所などを多くの人が共有・交換して利用する社会的な仕組みのこと。
シェアリングエコノミーは、資産やスキルを提供したいという個人と、提供を受けたいという個人とマッチングさせるもので、インターネット利用を前提としている。スマートフォンの普及によって、そうした個人間マッチング取引がいつでもどこでもリアルタイムで行うことが可能になり、身近なものになった。
シェアリングを一層後押ししているのが、SNSである。

・デジタルプラットフォーム(DPF)

- ： デジタル技術を活用して、消費者や事業者、アプリケーションなどのさまざまな要素を結びつける基盤となるシステムやサービスのこと。ソーシャルメディアDPF、コミュニケーションDPFや、EC(電子商取引)モール、フリーマーケットサービスなど、さまざまな種類がある。

「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」が令和4年5月に施行され、オンラインモールなどの取引DPF提供者の努力義務や、販売業者等に係る情報の開示請求権など消費者の利益の保護を図るための新法が整備された。

6 用語集

p.3

・持続可能な開発目標(SDGs (エスディーゼズ))

： 2001年に策定されたミレニアム開発目標(MDGs)の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された、2016年から2030年までの国際目標。持続可能な17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っている。

SDGs(Sustainable Development Goals)は開発途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル(普遍的)なものである。

p.5

・エシカル消費(倫理的消費)

： 地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動と定義される。

- 生産過程や消費後の廃棄過程といった物のライフサイクルのつながりを可視化することを試みる。
- 社会や環境に対する負担や影響といった社会的費用や、世代内と世代間の公正の確保、持続可能性を意識する。
- 社会や環境に配慮した工程・流通で製造された商品・サービスを積極的に選択し、消費後の廃棄についても配慮する。

(例) 障害者支援につながる商品、フェアトレード商品や寄付付き商品、エコ商品・リサイクル商品、資源保護等に関する認証のある商品、地産地消や被災地産品などの消費

6 用語集

p.13

・ADR

：「裁判外紛争解決手続」のこと。例えば国民生活センターでは、紛争解決委員会を設置し、重要消費者紛争(消費者と事業者との間で起こる紛争のうち、その解決が全国的に重要であるもの)について、和解の仲介や仲裁を行っている。

p.14

・適格消費者団体

：不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するために、事業者の不当な行為の差し止めを求める「差止請求権」を行使できる消費者団体であり、そのために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人のこと。

・特定適格消費者団体

：適格消費者団体のうち、さらに必要な要件を満たしているとして内閣総理大臣により認定されたもの「特定適格消費者団体」と言い、多数の消費者に代わって、事業者へ被害金を請求・回収するための訴訟を起こすことができる。

・消費者団体訴訟

：適格消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟などを実施できる制度のこと。
民事訴訟の原則的な考え方では、消費者被害があった場合、被害者である消費者が、加害者である事業者を訴えることになるが、消費者と事業者の間には情報の質・量・交渉力の格差があることや、訴訟には時間・費用・労力がかかり少額被害の回復には見合わないこと、個別の被害が回復されても、同種の被害がなくなるわけではないことなどから、内閣総理大臣が認定した適格消費者団体に特別な権限を付与したもの。

6 用語集

p.15

・ステルスマーケティング(ステマ)

- ： 消費者に広告であると明らかにせず、隠した宣伝行為のこと。
事業者自らが第三者を装って、自社製品によいイメージをもたらすようなSNSへの書き込みをするといった手法や、影響力のある芸能人やインフルエンサーが、企業から報酬等を得ていることを明示せずに、第三者であるかのようなふりをして特定の企業や製品について高い評価を行うような手口がある。
消費者庁は、このステルスマーケティングを景品表示法で禁止されている「不当表示」に指定し、令和5年10月1日から規制が始まった。

・アフィリエイト広告

- ： 広告主(商品・サービスの販売者)がウェブサイトやブログ等の作成者(アフィリエイト)に広告を作成してもらい、その広告を通じて商品・サービスが購入される成果に応じ、アフィリエイトに対して成功報酬を支払うもの。
広告内容が消費者にとって身近で参考になることもある一方、アフィリエイト自身がより多くの報酬を得るために誇張したり過激な宣伝を行う場合もあり、不当表示が起きやすく、景品表示法や特定商取引法に違反することがある。

6 用語集

p.18

・消費者教育コーディネーター

- ： 消費者問題に精通し、啓発活動等に取り組む者で、学校・消費者団体・事業者・事業団体・大学等、消費者教育を担う多様な主体が連携・協働して効果的な消費者教育を行えるよう、間に立って調整する役割を担う。
また、消費者問題の最新情報や講師リスト、実践事例等を収集し、自らも講師として活動しつつ、地域で実践活動するサポーター等を支援する。

p.19

・消費生活サポーター

- ： 消費生活上のトラブルに対応する基礎知識を身につけ、自らの消費生活力を高めるとともに、地域の中での啓発や消費生活に関するサポート役として活躍していただく方のこと。

6 用語集

p.22

・海洋プラスチック

： 街中に捨てられたり放置されたのち、河川などを通じて海へ流出し、海岸や海底にたまったり、水中を浮遊しているプラスチックごみのこと。

なかでも、5mm未満の微細なプラスチックは「マイクロプラスチック」と呼ばれている。

プラスチックを含む海洋ごみは、生態系を含めた海洋環境の悪化や海岸機能の低下、景観への悪影響、船舶航行の障害、漁業や観光への影響等、国内外で様々な問題を引き起こしている。

・3R(リデュース・リユース・リサイクル)

： ごみを減らす(Reduce:リデュース)、くり返し使う(Reuse:リユース)、資源として再利用する(Recycle:リサイクル)という3つの取り組みを表したもの。

限りある資源を有効利用し、ものを大切にする取り組み。

p.23

・フェアトレード

： 開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す貿易の仕組みのこと。

6 用語集

p.23

・サステナブルファッション

- ：衣服の生産から着用、廃棄に至るプロセスにおいて、将来にわたり持続可能であることを目指し、生態系を含む地球環境や関わる人・社会に配慮した取り組みのこと。
原材料の調達、生地・衣服の製造、輸送から廃棄に至るまで、それぞれの段階で環境負荷を少しでも低減させるための様々な取り組み。
生産・製造に携わる人への配慮や、動物福祉への配慮がなされている衣服などのこと。

p.27

・消費者志向経営

- ：消費者と共創・協働して「社会価値」を向上させる経営のことと定義されている。
「社会価値」とは、事業者が本業を通して、地域や社会の課題解決に寄与し、社会全体の持続可能性の向上を目指すことから生み出されるもの(SDGs や地方創生等)。
消費者志向経営の活動は、「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」、「法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること」が挙げられている。
「共創・協働」とは、事業者が消費者との双方向コミュニケーションにより、消費者がわくわくする商品・サービス・体験を共有し、消費者とのWIN-WINの関係になること。
このような関係を通して、事業者が地域や社会の課題解決に寄与し、社会全体の持続可能性を目指すことが、「社会価値」を向上させる経営である。
消費者庁が「消費者志向自主宣言」する事業者の公表や、優良事例の公表、表彰等を行っている。