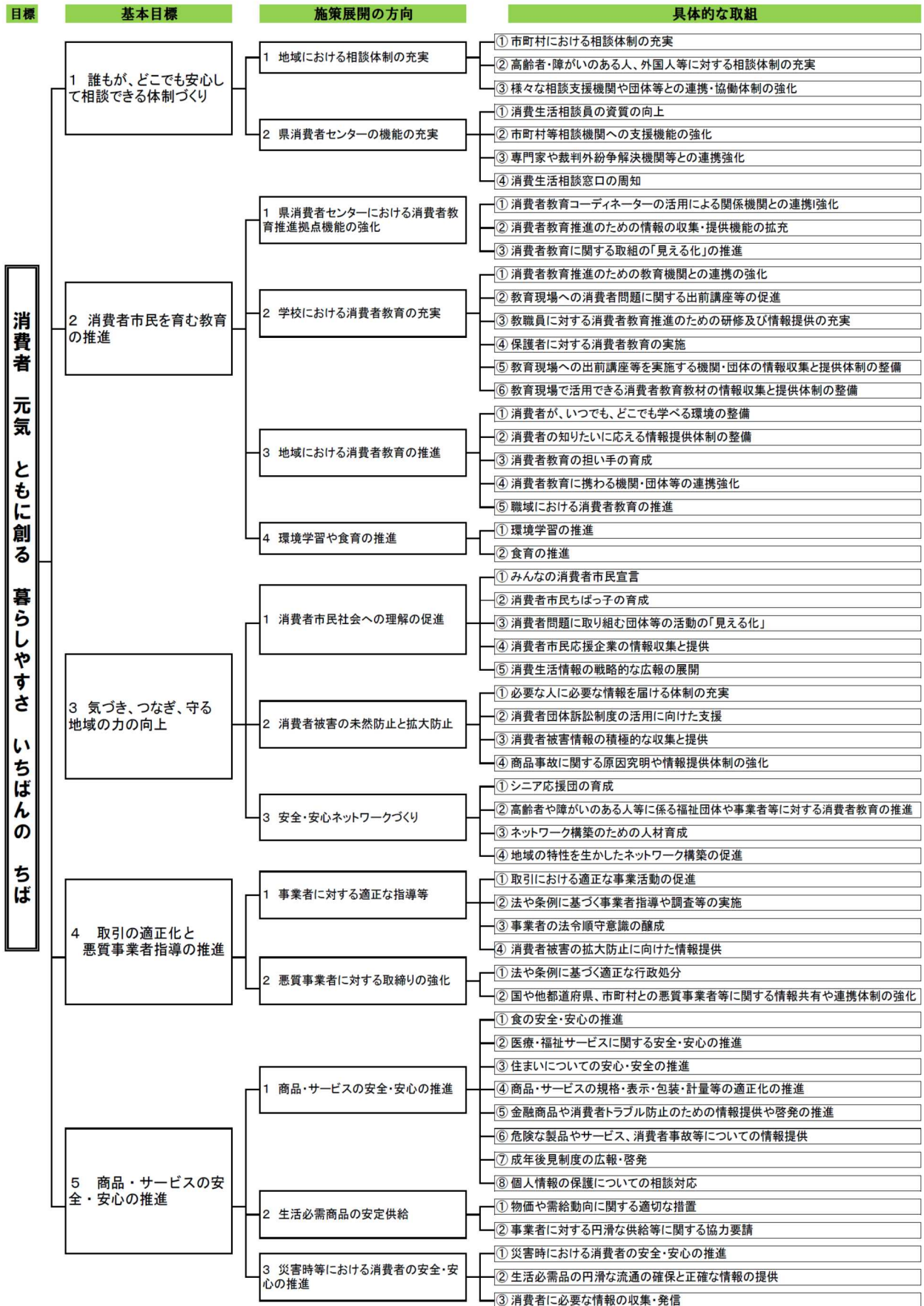


# 第3章 計画の内容

## 1 千葉県消費生活基本計画の施策体系



## 2 重点的な課題

- 地域における消費生活相談体制については、窓口は整備されたものの、相談員の配置や開設状況等については、未だに地域差があります。  
さらに、業務内容等が良く分からないという県民が3割以上という調査結果もあることから、どこにいても、安心して相談できる体制づくりに向け、県民に身近な消費生活相窓口の体制強化と周知を図っていく必要があります。
- 消費者教育については、未だ十分な認識がされているとは言い難い状況にあります。  
しかし、消費者問題の根本的な解決のためには、自らの利益の擁護と増進のため、自主的に判断し、行動することのできる消費者を育成することが不可欠です。  
また、近年、消費者には、自らの行動が社会に影響を与えることの自覚や、人や社会、環境に配慮した消費行動（「エシカル消費」\*）、持続可能な消費の実践をするといった役割も求められています。  
さらに。民法改正により、2022年4月には、成年年齢が18歳に引下げられることなどから、若年者に対する消費者教育の推進が、喫緊の課題となっています。
- 高齢者からの相談は相対的に高い水準で推移し、認知症等の場合等、自ら被害に気付きにくい傾向が窺われるなど、高齢者等の被害防止に向けては、地域の様々な主体との見守り体制の一層の強化が必要です。  
また、地域における消費生活に係る課題解決能力の向上に向けては、消費者一人ひとりが、消費者問題に関心を持ち、地域における課題や問題に気付き、解決に向けた取組を実践したり、消費者市民として活動することが求められています。
- 悪質事業者等への既払者、既払額は依然高水準で推移していることから、引き続き、事業者に対する指導の強化を図っていく必要があります。  
併せて、消費者関連法（消費者契約法、特商法、景表法等）については、様々な改正等が行われていることなどを踏まえ、事業者に対して、理解と周知を促していく必要があります。
- 食の安全性を欠く事件や表示に関する問題、冷暖房機器からの発火や美容医療・エステによる健康被害など、日頃利用している商品や製品、サービスによる事故が、引き続き、発生しており、子どもや高齢者などが、商品やサービスに起因する事故に遭うことも少なくありません。  
そのため、商品やサービスの安全性に対する消費者の不安に対応するために、より一層の取組みが求められています。  
また、地震や豪雨など災害時における消費者の安全・安心の確保にも、引き続き取り組んでいく必要があります。

### 3 基本目標と施策の方向性

#### 基本目標 1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

- 地域における相談体制の充実
- 県消費者センター機能の充実

#### 基本目標 2 消費者市民を育む教育の推進

- 県消費者センターにおける消費者教育推進拠点機能の強化
- 学校における消費者教育の充実
- 地域における消費者教育の推進
- 環境学習や食育の推進

#### 基本目標 3 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

- 消費者市民社会への理解の促進
- 消費者被害の未然防止と拡大防止
- 安全・安心ネットワークづくり

#### 基本目標 4 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進

- 事業者に対する適正な指導等
- 悪質事業者に対する取締りの強化

#### 基本目標 5 商品・サービスの安全・安心の推進

- 商品・サービスの安全・安心の推進
- 生活必需商品の安定供給
- 災害時等における消費者の安全・安心の推進

## 基本目標 1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

### 取組方針

- 地域における相談体制の格差は依然として残っており、さらに、今後、交付金の削減等による相談体制の後退も懸念されることから、地域の実情を踏まえた効率的な相談体制の強化について検討をすすめます。
- 高齢者等が利用しやすい身近な消費生活相談窓口について、その機能も含め周知を図っていきます。
- 身近な消費相談窓口について、住民の信頼性を高めるとともに、相談することにより、消費者被害の未然防止や拡大防止にもつながるということについても、理解を広めていきます。
- 県消費者センターにおいては、高度で広域的な相談に対応する専門性を高めるとともに、地域における相談窓口への支援機能の強化を図ります。
- 相談を担うことのできる人材の養成と確保に努めます。

### 施策展開の方向と具体的な取組

#### 1 地域における相談体制の充実

##### □ 市町村における相談体制の充実

地域における相談体制の格差の解消や、地域における相談体制の充実・強化に向け、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を進めます。

また、消費生活相談を担当する職員や相談員に対する研修や情報提供を充実させていきます。

##### □ 高齢者・障がいのある人、外国人等に対する相談体制の充実

関係機関と連携し、高齢者や障がいのある人、外国人等、相談をすることに何らかの困難を抱えている人にも相談しやすい体制の充実を図ります。

また、それぞれの特性に配慮した情報提供を充実させます。

##### □ 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、相談窓口を有する事業者団体や消費者団体、NPO、警察等との連携強化を図ります。

## 2 県消費者センター機能の充実

### □ 消費生活相談員の資質の向上

消費生活相談員の資質の向上に向け、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。

### □ 市町村等相談機関への支援機能の強化

県消費者センターが、市町村等相談支援機関からの求めに応じ、適切に助言・指導・情報提供を行う体制を充実します。

特に、ホームページ等W e bサイトを充実し、また、それを活用した市町村等相談機関支援機能の強化を図っていきます。

また、市町村におけるあっせん等が困難な事案などについては、市町村からの移送を受け県消費者センターが対応し、さらに、必要に応じ、県消費者行政審議会の苦情処理部会<sup>※1</sup>を活用していきます。

### □ 専門家や裁判外紛争解決機関との連携強化

困難事例への適切な対応や迅速な被害救済に向け、弁護士や司法書士等専門家や、ADR<sup>※2</sup>を実施している国民生活センター、事業者団体、消費者団体等との連携を強化します。

### □ 消費生活相談窓口の周知

県消費者センターや市町村の消費生活相談窓口の具体的な業務や対応、相談することが消費者被害の拡大防止につながるという機能等<sup>※3</sup>について、理解と周知を図っていきます。

---

※1 県消費者行政審議会の苦情処理部会は、審議会によりその内部に設置され、消費者からの苦情に係るあっせん及び調停に関すること等を調査審議する。

※2 ADRとは、「裁判外紛争解決手続」のこと。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。

※3 消費生活相談窓口寄せられた相談は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「PIO-NET」に集約され、消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されている。

そのため、消費生活相談窓口に相談することにより、商談者の被害救済のみならず、消費者被害の拡大防止につながる。

## 基本目標2 消費者市民を育む教育の推進

### 取組方針

- 消費者教育については、消費者被害を防止するための消費生活に関する知識の提供に加え、消費者の主体的な活動により、消費者市民社会への参画に関わる基本的な能力を育成していくことが重要となっています。
- 民法改正による成年年齢引下げを踏まえ、若年者への消費者教育の実践は喫緊の課題となっています。
- 国においては、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間として「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を推進することとしています。

これを踏まえ、学校や大学等教育現場に対する外部講師や教材等についての情報提供や、教員に対する研修等を充実させていく必要があります。
- 「消費者市民社会」の構築を目指して行動していく消費者を育成するため、幼児期から高齢期の生涯における、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を、学校、地域、家庭等において、一層取り組んでいく必要があります。
- 消費者教育は、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で受けることができる必要があります。

### 施策展開の方向と具体的な取組

#### 1 県消費者センターにおける消費者教育推進拠点機能の強化

##### □ 消費者教育コーディネーターの活用による関係機関との連携強化

消費者教育コーディネーターを活用し、学校や大学、消費者団体、事業者・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。

##### □ 消費者教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充

消費者教育コーディネーター等を活用し、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、それを踏まえ、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。

また、情報の収集・提供に当たっては、Webサイトを有効に活用していきます。

## □ 消費者教育に関する取組の「見える化」の推進

消費者庁が作成した「消費者教育の体系イメージマップ」等を活用し、県や市町村、消費者団体や事業者団体等における消費者教育への取組の「見える化」を進め、様々な団体等の連携・協働の促進、先駆的な取組の普及等を図ります。

また、消費者教育の取組事例や情報等を集積した消費者教育関連のWebサイトの整備・充実を図ります。

## 2 学校における消費者教育の充実

### □ 消費者教育推進のための教育機関との連携体制の強化

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。

### □ 教育現場への消費者問題に関する出前講座等の促進

教育現場への消費者問題に関する出前講座等の実施を促進し、実践的な消費者教育が実施されるよう、消費者教育の出前講座を実施する団体や出前講座の内容等について、教育現場のニーズを踏まえた情報提供を行います。

### □ 教職員に対する消費者教育推進のための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。

### □ 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、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、子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。

### □ 教育現場への出前講座等を実施する機関・団体の情報収集と提供体制の整備

県消費者センターにおいて、教育現場への出前講座等を実施する機関・団体の情報を収集し、わかりやすく提供する体制の整備を進めます。

### □ 教育現場で活用できる消費者教育教材の情報収集と提供体制の整備

県消費者センターにおいて、教育現場で活用できる消費者教育教材の情報を収集し、わかりやすく提供する体制の整備を進めます。

### 3 地域における消費者教育の推進

#### □ いつでも、どこでも学べる環境の整備

Webサイトを活用し、消費者教育資材等を利用しやすい形で提供し、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。

併せて、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。

#### □ 消費者の知りたいに答える情報提供体制の整備

Webサイト等を活用し、消費者のニーズに合わせた情報を迅速に提供する体制の整備を進めます。

#### □ 消費者教育の担い手の育成

消費者教育の担い手となる人材を育成するための研修を実施します。

また、研修修了後、地域において活動しやすい環境の整備を進めます。

#### □ 消費者教育に携わる機関・団体等の連携強化

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、専門家等の連携を強化し、活動しやすい環境の整備を図ります。

#### □ 職域における消費者教育の促進

事業者や事業者団体に対し、消費者教育への理解を深めるための働きかけや、消費者教育教材や講師派遣制度等についての情報提供を行うなど、職域における消費者教育を促進していきます

### 4 環境学習や食育の推進

#### □ 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、一人ひとりが環境や環境問題に対する豊かな感受性を備え、環境に対する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。

また、環境問題と消費生活や経済活動との関係について理解を深め、様々な課題を自らの問題としてとらえ行動する人づくりや、ネットワークづくりを推進します。

#### □ 食育の推進

『ちばの恵み』を取り入れたバランスのよい食生活の実践による生涯健康で心豊かな人づくり」を目指し、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。



# (参考) 消費者教育の体系イメージマップ

消費者庁が作成し、平成25年1月公表

	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期			
					特に若者	成人一般	特に高齢者	
<b>各期の特徴</b>	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に關心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期	
<b>重点領域</b>								
消費者市民社会の構築	<b>消費がもつ影響力の理解</b>	おつかいや買い物に関心を持つ	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考慮する習慣を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう
	<b>持続可能な消費の実践</b>	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかかわりに気づき、物の使い方などを工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう	持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実現しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう
	<b>消費者の参画・協働</b>	協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう
商品等の安全	<b>商品安全の理解と危険を回避する能力</b>	くらしの中の危険や、ものの安全な使い方を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう	安全で危険の少ないくらしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ないくらし方をする習慣を付けよう	安全で危険の少ないくらしと消費社会をつくろう	安全で危険の少ないくらしの大切さを伝え合おう
	<b>トラブル対応能力</b>	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくろう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう
生活の管理と契約	<b>選択し、契約することへの理解と考える態度</b>	約束やきまりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう 約束やきまりの大切さを知り、考えよう	商品を適切に選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう	適切な意思決定に基づいて行動しよう 契約とそのルールの活用について理解しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう
	<b>生活を設計・管理する能力</b>	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方考えよう お小遣いを考えて使おう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう 買い物や貯金を計画的にしよう	主体的に生活設計を立ててみよう 生涯を見通した生活経済の管理や計画を考えよう	生涯を見通した計画的な暮らしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的な暮らしをしよう	生活環境の変化に対応し支え合いながら生活を管理しよう
情報とメディア	<b>情報の収集・処理・発信能力</b>	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の仕方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう	情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用するくらしをしよう	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう
	<b>情報社会のルールや情報モラルの理解</b>	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを守ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう	望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう
	<b>消費生活情報に対する批判的思考力</b>	身の回りの情報から「なぜ」「どうして」を考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう

※ 本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

## 基本目標3 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

### 取組方針

- 地域における消費生活に係る課題の解決力の向上に向けては、県民一人ひとりが、消費者市民としての自覚を持ち、自ら判断し、行動する機運の醸成を図る必要があります。
- 高齢者等の被害防止に向け、民生・児童委員や地域包括支援センターや社会福祉協議会、介護事業者、宅配や配食事業者等、地域の様々な主体と連携した見守り体制の一層の強化が必要です。
- 消費者被害の拡大防止や未然防止に向けて、必要な情報が地域の一人ひとりに十分いきわたるよう努める必要があります。
- 地域の課題解決能力を高めるために、消費者問題に係る情報を共有し、気軽に確認や相談をしあう環境の整備を進める必要があります。
- 民生・児童委員や自治会、婦人会、老人会、商店会などの地域に密着して活動している団体や企業、中核地域生活支援センターや地域包括支援センター等の相談支援機関、消費者団体や消費生活協同組合等、地域において、消費被害防止に向けた活動の担い手となりうる団体や人材との連携を強化していく必要があります。
- 高齢者の虐待防止ネットワークや、防犯防災ネットワーク等、地域における既存のネットワーク等との連携を含め、消費生活の安全・安心ネットワークの整備・強化を進める必要があります。

### 施策展開の方向と具体的な取組

#### 1 消費者市民社会への理解の促進

##### □ みんなの消費者市民宣言

消費生活に係る講座の受講者等が、今日から消費者市民として取り組むこと等について自ら宣言をすることにより、消費者市民としての自覚を促し、また、それぞれが自らの宣言について情報を発信することにより、消費者市民社会の機運の醸成を図ります。

##### □ 消費者市民ちばっ子の育成

金融広報委員会等と連携し、金銭教育や消費者教育の受けた小学生等が消費者市民としてこれから気を付けていくこと等を宣言することを促し、

消費ちばっ子の育成を図ります。

□ **消費者問題に取り組む団体等の活動の「見える化」**

消費者問題に取り組む団体等の情報を収集し、W e b サイト等を活用して、わかりやすく、広く情報提供していきます。

□ **消費者市民応援企業の情報収集と提供**

消費者市民を応援する事業者の情報を収集し、その取組を提供することにより、事業者における消費者志向経営への取組を促進します。

□ **消費生活情報の戦略的な広報の展開**

県における広報媒体の活用と併せ、消費者団体や事業者団体、市町村等とも連携し、効果的できめ細やかな広報を展開していきます。

## **2 消費者被害の未然防止と拡大防止**

□ **必要な人に必要な情報を届ける体制の充実**

W e b サイト等を活用するとともに、消費者問題に係る情報が届きにくい高齢者等に対しては、顔の見える関係での情報提供を含めて、必要な人に必要な情報を分かりやすく届けることのできる環境の整備を進めます。

□ **消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援**

適格消費者団体等と連携し、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。

□ **消費者被害情報の積極的な情報収集と提供**

国や市町村、消費者団体等と連携し、消費者被害に係る情報を積極的に収集、発信し、消費者被害の拡大防止を図ります。

□ **商品事故に関する原因究明や情報提供体制の強化**

国や民間の専門機関等と連携し、商品事故に関する原因究明や情報提供体制の強化を図ります。

## **3 安全・安心ネットワークづくり**

□ **シニア応援団の育成**

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、被害の防止に向けて、同年代の高齢者による見守りや情報提供等の取組を促進します。

□ **高齢者や障がいのある人等に係る福祉団体・事業者等に対する消費者教育の推進**

高齢者等の消費者被害防止に向けて、日頃から高齢者に接している福祉団体や事業者等に対する消費者教育を推進し、見守りネットワークの整備

を促進します。

□ **ネットワーク構築のための人材育成**

地域における消費者被害の防止に向けた安全・安心ネットワークの活動を担う人材の育成を進めます。

□ **地域の特性を生かしたネットワーク整備の促進**

市町村や消費者団体・福祉団体、事業者団体等と連携し、既存のネットワークの活用も含め、地域の特性を生かした消費生活の安全・安心ネットワークの整備を促進します。

## 基本目標4 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進

### 取組方針

- 不当な取引等を無くすためには、消費生活相談を活用し、法や条例に基づき、適正な指導等を行うとともに、特に悪質な事業者に対しては、迅速かつ厳正な処分を行うことが重要です。
- 消費者被害の拡大防止のため必要な情報の提供に努めるとともに、特に高齢者への確実な情報提供の仕組みを整備することが重要です。
- 商取引の広域化等を踏まえ、警察等の関係機関や近隣都県との連携の一層の充実・強化を図る必要があります。
- 国において特定商取引法、景品表示法等の改正が実施されており、取引の適正化を進めるために、事業者に対し、適切な情報提供を行うことが必要です。

### 施策展開の方向と具体的な取組

#### 1 事業者に対する適正な指導等

- **取引における適正な事業活動の促進**  
様々な取引において事業活動が適正に行われるよう指導を行います。
- **法や条例に基づく事業者指導や調査体制の強化**  
法や条例に基づき適正に指導等を実施します。  
また、適正な指導等を行うため、近隣都県や警察との連携の強化や、弁護士等専門家による助言などの体制の整備の充実を図ります。
- **事業者の法令遵守の意識の醸成**  
事業者自身が適正な取引を行うことができるように、事業者団体等と連携し、事業者向け研修会等の実施に努めます。
- **消費者被害の拡大防止に向けた情報提供**  
消費者被害の拡大防止に向け、適切かつ迅速な情報提供に努めます。  
特に、高齢者への確実な情報提供を図っていきます。

## 2 悪質事業者に対する取締の強化

### □ 法や条例に基づく行政処分の強化

不当な取引等を行う悪質事業者に対しては、法令等の改正により行政処分等取締規定の強化が図られたことから、権限の積極的な行使により、法令や条例に基づき迅速かつ厳正な処分を行います。

また、広域で活動している悪質事業者に対しては、県警や近隣都県と連携し、より強力な取締りを実施します。

### □ 国や他都道府県、市町村との悪質事業者等に関する情報共有や連携体制の強化

国や関係機関等と連携し、悪質事業者等に対する情報を積極的に収集し、消費者に提供していきます。

## 基本目標5 商品・サービスの安全・安心の推進

### 取組方針

- 食品の安全性の確保については、「千葉県食品等の安全・安心の確保に関する条例」に基づき、消費者への知識普及や事業者の自主的取組の促進を図るとともに、食品等に係る放射性物質については、引き続き検査を実施するなど、消費者の信頼醸成に努めていきます。
- 消費生活の安全・安心のためには、衣食住をはじめとした生活にかかわる商品や役務について、幅広く監視指導體制の整備や、表示の適正化、危害防止に向けた取組を進める必要があります。
- 消費者の安全・安心を確保するためには、商品や役務等による事故を防止するための情報等を適切に提供することが重要です。
- 災害発生時において、生活必需商品の安定供給を図るための措置を講じるとともに、消費者不安に起因する必要以上の買占め行為を防止するため、適切な情報発信を行うことが必要です。

### 施策展開の方向と具体的な取組

#### 1 商品・サービスの安全・安心の推進

##### □ 食の安全・安心の推進

- ・ 食品衛生の維持向上を図るために、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。
- ・ 食品表示にかかわる機関相互の連携を強化し、法令に基づく検査や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ます。
- ・ 健康食品についても、関係機関が連携して効果的な監視指導を行っていきます。
- ・ 千葉県ホームページや、食の安全・安心に関する出前講座、食の安全・安心に関するリスクコミュニケーションの開催等を通じて、食品の安全・安心に関する情報を発信していきます。
- ・ 食中毒の発生や有害物質による汚染食品の流通があった場合、速やかな情報提供に努めます。
- ・ 県産または県内で流通する食品の放射性物質検査を実施し、速やかに情報提供を行います。
- ・ 食品の安全の確保を図るため、本県の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。

- ・ 輸入食品については、第一義的には国が安全性を確保するものではありませんが、輸入時に検疫所で行う検査に加え、県でも県内を流通する輸入食品について検査し、違反を発見した場合には、国と連携し速やかに違反食品等の排除に努め、食品の安全・安心を確保します。
- ・ 食肉として流通する家畜・家きん肉の衛生検査やBSE検査等を的確に実施するとともに、と畜場及び食鳥処理場の衛生指導を行い、県内で処理される食肉・食鳥肉の安全確保に努めます。
- ・ 専用水道・小規模専用水道等の水道施設に対して安全な飲料水の供給を確保するため、水質基準の適合、施設の維持管理等について計画的な監視指導を実施します。
- ・ 「おいしい水づくり計画」に基づき、安全でおいしい水の供給を推進します。
- ・ 飲用井戸の所有者に対して、定期的な水質検査の実施及び衛生管理の啓発を図ります。

#### □ 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。
- ・ 院内感染に精通した医師などで構成される院内感染地域支援ネットワークを構築し、最新の科学的根拠に基づいた院内感染対策を実施します。
- ・ 医療機関におけるインフォームドコンセントの実践や、患者の求めるセカンドオピニオンへの協力等を積極的に推進します。
- ・ 医薬品の安全性の確保に努めます。
- ・ 健康危機管理体制を強化するとともに、発生が危惧されている新型インフルエンザ等対策を強化するなど、健康危機対策の一層の整備を図ります。
- ・ 子ども、高齢者、障害者への福祉サービスについては、安全・安心の確保のため、事業者への監査指導等を行います。

#### □ 住まいについての安全・安心の推進

- ・ 住宅について、安心して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、障がいのある人、子育て世代や外国人等の区別なく、誰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・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。

□ **商品サービスの規格、表示、包装、計量等の適正化の推進**

・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、各種法令に基づき、商品やサービスの規格・表示・計量等の適正化を推進します。

□ **金融商品や消費者トラブル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、行政と関係団体が一体となって、対策を推進します。
- ・多重債務者の相談対応、生活再建に向けた支援や発生防止に向けた取組等について、市町村や関係機関と連携・協働して推進していきます。
- ・多重債務問題の防止のため、貸金業者への指導を行います。
- ・ヤミ金融の取締りのため、警察との連携を推進します。

□ **危険な製品やサービス、消費者事故等、危害防止に向けた情報の提供**

- ・法令に基づく製品事故などの消費者の安全に関する情報収集と県民に対する速やかな情報提供により類似事故の防止に努めます。
- ・電気、ガス、石油機器等による事故の防止を図るため、事業者団体とも連携して正しい使用方法や製品の老朽化による事故を防ぐための事故情報の収集と速やかな県民への情報提供に努めます。
- ・美容、医療などサービス提供に伴う事故について、関係機関との連携により、県民に対する速やかな情報提供に努めます。
- ・脱法ドラッグ等の違法な販売を行う業者を取り締まるとともに、薬物乱用防止について県民、とりわけ若者に対する啓発を強化します。
- ・いわゆる「すきま事案」に対しても、消費者安全法に基づく調査制度を活用し、国とも連携して県民に対する速やかな情報提供に努めます。

□ **成年後見制度の広報・啓発**

- ・高齢者や障害のある人などが、判断能力が不十分なことにより、悪質事業者に標的にされるなどの被害が増えていることから、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広報・啓発を行います。

□ **個人情報の保護についての相談対応**

個人情報の保護に関する相談について、市町村や認定個人情報保護団体、事業者等他の相談窓口と連携し、消費者の相談に適切な対応を図ります。

## 2 生活必需商品の安定供給

### □ 物価や需給動向等に関する適切な措置

生活必需商品の流通や価格の安定を図るため、必要に応じて調査や情報提供を実施します。

### □ 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、事業者に対して、必要に応じて協力を求めています。

また、事業者による買占め、売り惜しみ行為に関しては、迅速な是正指導を実施します。

いわゆる「買い物難民」対策についても、市町村と事業者との連携した取組みについて検討していく。

## 3 災害時等における消費者の安全・安心の推進

### □ 災害時等における生活必需品の確保のための体制整備

発災直後の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。

また、被災者の生活必需品を確保するため、大手流通事業者等と調達確保に関する協定締結による安定供給体制の整備を進めます。

### □ 生活必需品の円滑な流通の確保と正確な情報の提供

消費者に対して、不安に駆られて必要以上の買占めを行わないよう、正確な情報の収集と提供を行います。

### □ 消費者に必要な情報の収集・発信

災害時等に、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。