

第 3 次
千葉県消費生活基本計画
(案)

平成31年 月

＜基本目標3＞ 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上	
1 消費者市民社会への理解の促進	42
2 消費者被害の未然防止と拡大防止	42
3 安全・安心ネットワークづくり	43
＜基本目標4＞ 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進	
1 事業者に対する適正な指導等	45
2 悪質事業者に対する取締の強化	46
＜基本目標5＞ 商品・サービスの安全・安心の推進	
1 商品・サービスの安全・安心の推進	47
2 生活必需商品の安定供給等	50
3 災害時等における消費者の安全・安心の推進	50
4 第3次基本計画の指標	51

第4章 事業計画

＜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	
1 地域における相談体制の充実	54
2 県消費者センター機能の充実	55
＜基本目標2＞ 消費者市民を育む教育の推進	
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	56
2 学校における消費者教育の充実	56
3 地域における消費者教育の推進	57
4 環境学習や食育の推進	57
＜基本目標3＞ 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上	
1 消費者市民社会への理解の促進	59
2 消費者被害の未然防止と拡大防止	59
3 安全・安心ネットワークづくり	60
＜基本目標4＞ 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進	
1 事業者に対する適正な指導等	61
2 悪質事業者に対する取締の強化	61
＜基本目標5＞ 商品・サービスの安全・安心の推進	
1 商品・サービスの安全・安心の推進	62
2 生活必需商品の安定供給等	71
3 災害時等における消費者の安全・安心の推進	72
資料編	73

第1章 基本計画についての基本的考え方

1 基本計画策定の趣旨

社会経済情勢の変化や新たな消費者問題に対応するため、平成16年（2004年）6月に「消費者保護基本法」が抜本的に見直され、消費者の「権利の尊重」と「自立の支援」を基本理念とする「消費者基本法^{*1}」が制定されました。

本県でも、消費者を従来の「保護される者」から「自立した主体」へと位置付けを大きく転換し、「行政、事業者、消費者等の連携・協働」、「消費者の権利の尊重」、「消費者の自立の支援」を基本理念とする「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例^{*2}」（以下「消費生活条例」という。）を平成20年（2008年）6月1日から施行しました。

また、この消費生活条例に基づき、平成21年（2009年）度には、平成25年（2013年）度までを計画期間とする「千葉県消費生活基本計画」（以下「基本計画」という。）、平成26年（2014年）度には平成30年（2018年）度までを計画期間とする第2次の基本計画を策定し、消費者に関する各種施策を総合的かつ計画的に進めてきました。

さらに、平成24年（2012年）12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」（以下「消費者教育推進法」という。）を受け、平成29年（2017年）度に平成30年（2018年）度までを計画期間とする「千葉県消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育の総合的・計画的な推進を図ってきました。

この間も、少子高齢化の一層の進行やインターネットを利用した電子商取引の進展、シェアリングエコノミー（共有型経済）^{*3}等新たな商取引形態の拡大、東日本大震災後の消費者意識の変化など、消費生活をめぐる状況は大きく変化し、県内の消費生活相談窓口には、年間4万件を超える相談が寄せられています。

こうした中で、消費者被害をなくし、消費者の安全・安心を確保するためには、商品や役務（サービス）に関する正確な情報の提供と、消費者被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済が図られる必要があります。

さらに、消費者問題の根本的な解決のためには、消費者被害の拡大防止や救済に向けた取組だけでは充分とは言い難く、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、平成27年(2015年)9月に、「持続可能な開発目標(SDGs)^{エスディーゼーズ}」^{※4}を柱とする「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が、国連において採択され、消費者には、自らの行動が社会に影響を与えることの認識や、環境に配慮した行動、持続可能な消費の実践が求められています。

そのため、消費者が社会的役割を自覚し、自ら進んで必要な知識や情報を収集し、主体的かつ合理的に行動できる力を育てる消費者教育が、ますます重要となってきています。

特に、民法の改正により、平成34年(2022年)4月には成年年齢が18歳に引き下げられることを踏まえると、若年者への消費者教育の充実は、喫緊の課題となっています。

このような状況を踏まえ、県では、国、市町村、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体など、多様な主体と一層連携・協働し、消費者が直面する様々な課題の解決を図っていく必要があります。

また、消費者一人ひとりが、社会的役割を自覚し、主体的かつ合理的に行動する消費者市民として、自主的、積極的に行動することが重要であり、県においても、消費者市民とともに、取組を進めていくことが求められています。

県では、平成30年(2018年)度をもって、現行の基本計画と消費者教育推進計画の計画期間が終了するところから、国における消費者行政の対応、消費者を巡る社会経済情勢の変化、これまでの取組状況を踏まえ、両計画を一体として第3次の基本計画を策定するものです。

※1 「消費者基本法」

消費者を取り巻く経済社会情勢が大きく変化したため、「消費者保護基本法」を現代の経済社会にふさわしいものとして抜本的に見直し、消費者施策を充実・強化していくことが必要となった。平成16年6月に「消費者基本法」と名称が改正されるとともに、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が基本理念として新たに規定され、国・地方公共団体・事業者等の責務規定なども大幅に改正された。

※2 「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」

経済社会情勢の変化、「消費者保護基本」の改正により的確に対応するため、平成16年度より「千葉県消費者保護条例」の見直しの検討を進め、平成19年12月に「千葉県消費生活の安定及び向上に関する条例」を制定した。

※3 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を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、徐々に身近なものになろうとしている。シェアリングを一層後押ししているのが、SNSである。

※4 持続可能な開発目標(SDGs)^{エスディーゼーズ}

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、先進国自身が散り組むユニバーサル(普遍的)なものであり、日本としても積極的に取り組んでいる。

2 基本計画の目標

消費者 元気

ともに創る 暮らしやすさ いちばんの ちば

現代の社会では、商品やサービスを事業者から購入し、消費することで日常生活が成り立っています。日々の暮らしの中で、商品やサービスを購入し、消費するという行動をとる主体が「消費者」であり、その側面から生活をとらえたものを「消費生活」と言います。

つまり、「消費」という視点から見た場合、県民すべてが消費者であり、消費生活の安定及び向上は、県民すべての生活に係る問題です。

この基本計画は、消費者としての県民の安全を守り、消費者の権利を尊重し、消費者の自立を支援するとともに、消費者が自らの役割や責任、消費行動が社会へ及ぼす影響等を自覚し、合理的な判断のもと、暮らしやすさ いちばづくりに参画する環境の整備を目指します。

これまでの第1次及び第2次の基本計画においては、「消費者 元気 暮らしやすさ いちばんのちば」を目標として、消費者被害の防止や消費者の自立支援に向けた各種施策を推進し、成果をあげてきました。

また近年では、^{エスディージーズ}SDGs等に見られるように、消費行動が社会、経済、環境等に与える影響を消費者が自覚し、消費者自らが、主体的に持続可能な社会づくりに取り組むことが求められています。

これらの状況を踏まえ、この基本計画においては、消費者が主役となって、行政や事業者等とともに、主体的、積極的に、「暮らしやすさ いちばんのちば」づくりに取り組むための環境整備を目指すこととし、「消費者 元気 ともに創る 暮らしやすさ いちばんのちば」を目標としました。

消費者が、それぞれのライフスタイルや価値を尊重し、合理的な判断のもと、積極的に行動することにより、社会の枠組みも真に消費者本位のものへと変革し、市場も適正さや公平さを高めながら活性化し、さらにそれが消費者にとって、安心して選択肢を広げることができるという良好な循環につながります。

この基本計画では、消費者が自ら参画して、元気に生き生きと安全・安心に暮らすことのできる消費者市民社会を進展させていく良好な循環を生み出

し、次世代へとつなげていく環境の整備を進めていきます。

そして、この基本計画においては、それぞれのライフスタイルや特性、価値観等を尊重し、消費者としての役割や責任、消費行動が社会に与える影響等を自覚して、合理的な判断に基づき、主体的に行動する消費者を「消費者市民」とし、消費者市民が安心して、元気に生き生きと暮らすことのできる公正で持続可能な社会を「消費者市民社会」と呼んでいきます。

消費者市民と消費者市民社会

私たちが日々行っている商品やサービスを「買う」行為は、市場に参加することを意味します。

例えば、エコ商品やフェアトレード商品の購入、節電、ごみや食品ロスを減らすこと等を考えて、環境や、人、社会にやさしい商品を選んだり、環境に配慮した生活を工夫することなど、多くの消費者が行動すれば、企業や行政を動かすことができます。

つまり、消費者の消費行動は、社会、経済、政策に大きな影響を与え、変えることができるのです。

そのためには、消費者は、消費行動を、個人的な営みとしてのみではなく、家族、地域、地球全体によりよい生活環境をもたらす社会的な影響力を持つものとして、自覚することが重要です。

そのうえで、それぞれのライフスタイルや特性、価値観等を尊重して、合理的な判断に基づき、主体的・能動的に、公正で持続可能な社会の形成に向けた消費行動をとることが求められています。

消費者被害防止のために行動することも、その一つです。

悪質商法による被害を防ぐために、最新の手口や被害情報を知り、口コミ等で家族や友人に知らせて注意を促すことや、「おかしい」と思った時に消費生活センターに相談することが、被害の未然防止や拡大防止につながります。

さらには、地域の中で消費者被害を防止するための見守り活動や、消費者教育に取り組んだり、環境問題など地域の課題解決に向けた取組を進めることも重要です。

その中で、疑問や意見があれば、皆で話し合ったり、企業や行政に意見を伝えることも必要です。

こうした消費者の主体的活動が、地域の、そして、千葉県の、安全・安心で暮らしやすい社会づくりに結びついていきます。

この基本計画においては、そうした行動をとる消費者を「消費者市民」とし、消費者市民により形成される社会を「消費者市民社会」と呼んでいきます。

そして、県では、消費者市民が元気に生き生きと活動することのできる環境づくりに、消費者とともに取り組んでいきます。

注)フェアトレードとは、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

3 基本計画推進に当たっての考え方

消費生活条例では、消費生活の安定と向上を図るに当たり、「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」を基本理念として掲げています。

基本計画の推進に当たっても、消費生活条例の基本理念を踏まえ、消費者の権利を尊重し、消費者市民社会を進展させていくため、

- 消費者が主役として、
 - 個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重し、
 - 自主的・主体的に参画して、
 - 次世代に暮らしやすいちばを引き継いでいく
- 取組を進めることを基本とします。

4 基本計画の性格

基本計画は、消費生活条例に基づく基本計画と、消費者教育推進法に基づく法定計画を、消費生活に関する総合的・基本的計画として一体的に策定し、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、総合的かつ計画的に推進していくための基本指針とします。

また、本計画は、県政運営の基本となる千葉県総合計画に沿った消費生活に関する施策の全体像を示すものです。

5 計画期間

計画期間は、平成31年（2019）度からの5年間とします。

（2019年度から2023年度まで）

ただし、社会経済情勢等の変化に対応するため、必要に応じて見直しをすることとします。

6 計画の推進体制

基本計画の推進にあたっては、県庁内に設置した副知事を本部長とする消費者行政推進本部を中心に、関連計画との整合性を図りながら、効率的な連携により、事業の総合的かつ計画的な進展及び進捗管理を行います。

また、各年度の進捗状況については、消費者行政審議会に報告の上、公表

します。

また、この基本計画において、県が目指す目標や、取り組むべき課題、施策展開の方向を明示することにより、県民や市町村と認識を共有し、協働していきます。

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

1 国の消費者行政の動向

(1) 概況

平成21年（2009年）9月、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、消費者行政を一元的に推進する司令塔として、消費者庁が設立されました。

同時に、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関として、消費者委員会が設置されました。

また、消費者安全法も制定され、人身事故や取引被害などの被害情報を消費者庁に集約し、情報提供（公表）・行政措置（勧告、処分）を行うことにより被害の拡大防止を図ることとなりました。

さらに、平成24年（2012年）10月には、消費者安全調査委員会が設置されるなど、消費者の安全・安心を守るための体制整備が進みました。

この後、取引や表示、製品安全など消費生活に関係する多くの法律が制定・改正されたほか、消費者基本法に基づく消費者基本計画も策定され、消費者の安全・安心を確保するための施策が実施されています。

平成24年（2012年）12月には、消費者の自立を支援する消費者教育を総合的に推進するための消費者教育推進法が施行されました。

この法律において、消費者が消費行動を通じて、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」が定義づけられました。

また、平成28年（2016年）4月には、改正消費者安全法が施行され、消費生活相談体制の充実・強化とともに、高齢者等を地域で見守るネットワークの構築等を進めていくこととされました。

さらに、持続可能な開発目標（^{エスディージーズ}SDGs）推進本部が設置され、平成28年（2016年）12月には^{エスディージーズ}SDGs実施指針が策定されました。

(2) 地方消費者行政の強化に向けた国の取組

国は、平成21年（2009年）度から平成23年（2011年）度までの3年間を地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」とし、地方公共団体に対し、集中的に支援を行うこととしました。

そこで、平成21年（2009年）度には、消費生活センターの設置・機能の充実、相談員の養成やレベルアップなど、地方における消費者行政の自主的な取組を支援するための「地方消費者行政活性化交付金」が創設されました。

これを受け、各都道府県は「地方消費者行政活性化基金」を造成し、活用をしてきましたが、この基金については、平成29年（2017）度が新規事業の開始期限とされていました。

平成30年（2018年）度からは、新たに、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援する「地方消費者行政強化事業」が開始されました。

（3）消費者教育の推進に関する基本的な方針の策定等

平成24年（2012年）に制定された消費者教育推進法では、消費者教育を「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。」と定義しています。

また、「消費者市民社会」について、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」としています。

消費者教育推進法に基づき、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（以下「基本方針」という。）が、平成25年（2013年）6月に閣議決定され、平成30年（2018年）3月には、一部変更について閣議決定されました。

基本方針は、消費者教育の推進の基本的な方向を示すとともに、当面の重点事項として、①若年者への消費者教育、②消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進、③高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進を挙げています。

また、基本方針では、消費者教育は、自立した消費者であるために、被害に遭わない消費者であること、合理的意思決定ができる消費者であることに加え、社会の一員として、より良い市場とより良い社会のために積極的に関与する消費者を育成する教育であり、自らの利益の擁護及び増進のために自主的かつ合理的に行動することができる個人を生み出すというだけでなく、健全な経済社会の形成にとっても重要な意義があるとしています。

さらに、国においては、このように、人や社会、環境に配慮した消費行動を「エシカル（ethical 倫理的）消費^{*}」として、普及・啓発に取り組んでいます。

「エシカル(倫理的)消費」

エシカル消費は、人や社会、環境に配慮して、商品やサービスを選んで、消費することです。

近年、温暖化等地球環境問題や、開発途上国の労働者や児童労働などの人権問題、貧困の問題、さらには被災地や身近な地域の活性化など、様々な課題が浮き彫りとなっており、その解決に向けて、消費者の果たす役割が注目され、SDGs(エスディーゼズ)には、達成すべき17の目標の中に「持続可能な生産・消費形態の確保」(「つくる責任 使う責任」)掲げられています。

エシカル消費は、日常的な買い物を楽しみながら、消費者それぞれが、これらの社会的課題の解決につながる商品を選択したり、事業者の取組を応援することなどであり、公正で持続可能な社会を作ること意識した消費行動です。

例えば、フェアトレードの商品を買うことで、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善等に寄与することができますし、環境への負荷を減らした商品を選ぶことで、環境問題の解決に貢献することができます。

地域の障害者施設で作られた商品や、地元で環境配慮や地域振興などに取り組んでいる企業の商品、あるいは被災地のものを積極的に購入することも、消費者が課題解決に貢献する意識をもって選択することでエシカル消費となります。

日々行っている「ものを買う」という消費行動が、個人的な営みにとどまらず、人や地域、環境、さらには次世代へと影響を与えるものであるということを、一人ひとりが自覚しながら生活することで、社会を変えていくことができるのです。

【エシカル消費に当たる消費行動の例】

- 人への配慮 : 障害者支援につながる商品の消費
- 社会への配慮 : フェアトレード商品や寄付付き商品などの消費
- 環境への配慮 : エコ商品、リサイクル商品、資源保護等に関する認証がある商品などの消費
- 地域への配慮 : 地産地消や被災地産品の消費など

注)フェアトレードとは、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

※ エシカル消費(倫理的消費):

国の「倫理的消費」調査研究会報告書において、倫理的消費は、「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、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、それによって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、持続可能性を意識しつつ、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消費行動である」とされている。

(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

【参考】法令整備の状況

年	月	事 項	備 考
H21	4	JAS法一部改正	
		消費生活用製品安全法一部改正施行	長期使用製品安全点検、安全表示制度の創設
	6	消費者庁関連3法（「消費者庁及び消費者委員会設置法」、「消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」、「消費者安全法」）制定	
	12	特定商取引法*一部改正施行	指定商品・指定役務制の廃止、訪問販売での再勧誘の禁止等
割賦販売法一部改正施行		顧客の年間支払可能見込額を超えるクレジット契約締結禁止	
H22	6	「貸金業法」・「出資法」・「利息制限法」一部改正完全施行	上限金利の引き下げ、借入額を年収の3分の1までとする総量規制等
H23	6	老人福祉法一部改正	有料老人ホーム利用者保護、後見等体制整備
H24	8	特定商取引法一部改正公布	訪問購入業者に対する不当な勧誘行為（押し買い）等の規制
		消費者教育推進法制定	
		消費者基本法一部改正	
		消費者安全法一部改正公布	消費者安全調査委員会の設置、消費者の財産被害に係る隙間事案への行政措置導入
H25	6	食品表示法制定、食品衛生法・JAS法・健康増進法・消費者契約法一部改正	
	11	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保に関する法律制定	
	12	消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律制定	
H26	6	不当景品類及び不当表示防止法一部改正公布	行政の監視指導体制や事業者の表示管理体制の強化
		消費者安全法一部改正公布	消費生活相談員の国家資格化、高齢者等の見守り体制整備
	11	不当景品類及び不当表示防止法一部改正	課徴金制度導入
H28	5	消費者契約法一部改正	過量な内容の契約についての取消権、不実告知取消権における重要事項の追加等
	6	特定商取引法一部改正公布	不公正な勧誘行為等取締強化
H29	5	民法一部改正	約款規定の新設、売主や請負人の担保責任や賃貸借における敷金ルールの明確化
H30	6	消費者契約法一部改正	無効となる不当な契約条項や取り消しうる勧誘行為追加等
		食品衛生法一部改正	
		民法一部改正	成年年齢を18歳に引き下げ
	7	民法一部改正	配偶者居住権の新設等相続に関する改正

※「特定商取引法」：訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）等、消費者取引のなかでトラブルを生じやすい特定の取引類型を対象として、これらの取引の適正化を図るための法律。事業者の不適切な勧誘・取引を取り締まるための「行政規制」とトラブルの防止・解決のための「民事ルール」（クーリング・オフ等）が定められている。

2 千葉県の消費生活の状況

(1) 消費者を取り巻く環境の変化

ア 高齢化・独居化の進行

平成27年(2015年)の国勢調査の結果をみると、本県の総人口は全国で6番目に多い622万3千人で、平成22年(2010年)から約7千人増加しており、65歳以上の高齢者人口は過去最高の158万4千人で、平成22年(2010年)から約26万4千人増加しています。これにより本県の高齢化率は25.9%と、初めて25%を超え、全国の都道府県の中で8番目に低いものの、全国平均(26.6%)との差は年々縮まっています。

平成29年(2017年)度に県が行った将来人口推計(5年ごとの推計)では、本県の人口は、5年後の平成32年(2020年)には624万7千人となりますが、その後は、これまでの増加傾向から減少傾向に転じ、全ての「団塊の世代」が75歳以上の後期高齢者となる平成37年(2025年)には621万1千人に減少する一方、高齢者人口は186万5千人に達すると見込まれています。

特に、後期高齢者人口の増加が顕著で、平成37年(2025年)には平成27年(2015年)の約1.6倍の113万人となり、総人口に占める割合は約18%にまで上昇することが見込まれています。

そのため高齢化率は上昇を続け、平成37年(2025年)には30.0%、平成42年(2030年)には31.5%へと、急速に高まっていくことが見込まれています。

さらに、本県における一人暮らし高齢者は、平成27年(2015年)の国勢調査では25万8千人でしたが、平成37年(2025年)には31万7千人と約1.2倍に増加するものと見込まれており、特に80歳以上では7万4千人から12万2千人と、約1.6倍に増加すると見込まれています。

イ インターネットの普及

平成29年(2017年)の通信利用動向調査によると、13歳から59歳の年齢層でインターネットの利用が9割を超え、20代、30代では100%近くとなっています。また、60代でも7割を超え、70代では5割近く、80歳以上でも2割を超えるなど、幅広い年齢層で、インターネットが利用されています。

特に、スマートフォンの普及が急速に進み、インターネットを介して人間関係を構築できるWebサービスのSNSを通じたコミュニケーション、インターネット通販での商品の購入やサービスの予約が、高齢者を含めた幅広い年齢層で、日常的なものとなっています。

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。

このようにインターネットを利用した非対面取引では、消費者個人が気軽・手軽に「売手」となり、取引の売手と買手の双方が消費者個人であるケースも増えています。

さらに、決済手段としても、インターネットバンキング、電子マネーなど新たなサービスの利用も広がっています。

ウ グローバル化の進展

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、インターネットの急速な普及に伴い、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、本県に住む外国人は、平成28年（2016年）度末で約13万人であり、この10年間で3割近くも増加し、県民の50人に1人が外国人という状況にあります。

さらに、成田空港と千葉港という空と海の日本の玄関を有し、様々な資源を有する本県には、多くの外国人観光客等が訪れており、今後、オリンピック・パラリンピックの開催に向け、さらに、増加することが見込まれています。

エ 東日本大震災後の意識の変化と持続可能な社会づくり

平成23年（2011年）3月に発生した東日本大震災では、本県も被災地となり、それに伴う東京電力福島第一原子力発電所の事故は、人々の意識や価値観に大きな影響を与えました。

平時における災害への備えや、自助・共助・公助の意識、災害時における冷静な判断や行動の重要性が再認識されるとともに、エネルギー問題や地球温暖化対策など環境への配慮、食の安全等への関心の高まりなど、消費者の意識や行動の変化をもたらしています。

さらに、^{エスディージーズ}SDGsやエシカル消費などの国際的な取組の進展は、消費者や事業者に持続可能な社会づくりを意識した行動を求めています。

オ 民法改正による成年年齢の引下げ

民法の一部改正により、平成34年（2022年）4月には、成年年齢が18歳に引き下げられます。

民法では、「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取り消すことができる」（未成年者取消権）と定めていますが、成年年齢が18歳に引き下げられると、高校3年生もしくは高校卒業直後の若年者が成人となり、未成年者取消権の適用を受けられないこととなります。

※ フィンテック(FinTech)：

金融(Finace)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。

(2) 本県における消費生活相談の状況

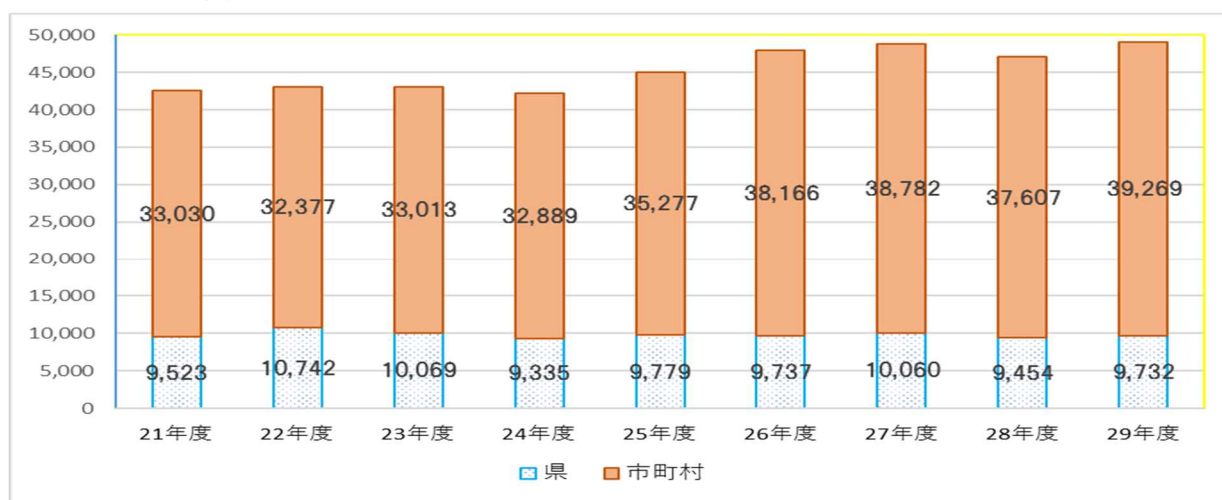
ア 消費生活相談件数の推移

消費生活相談件数^{※1}は、平成25年(2013年)度以降45,000件を超えて推移し、平成29年(2017年)度は、49,000件を超えています。

表1 消費生活相談件数の推移 (件)

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県	9,523	10,742	10,069	9,335	9,779	9,737	10,060	9,454	9,732
市町村	33,030	32,377	33,013	32,889	35,277	38,166	38,782	37,607	39,269
合計	42,553	43,119	43,082	42,224	45,056	47,903	48,842	47,061	49,001

図1 消費生活相談件数の推移



イ 年代別相談状況

平成29年(2017年)度の苦情相談^{※2}を、契約当事者の年代別にみると、60歳代が19.4%と最も多く、次いで70歳代となっており、60歳代以上が全体の4割以上を占めています。

表2 年代別相談件数と人口構成比の対比 (平成29年度)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不詳	合計
件数	728	3,317	4,365	6,308	6,637	8,721	6,750	2,847	5,248	44,921
割合	1.6%	7.4%	9.7%	14.0%	14.8%	19.4%	15.0%	6.3%	11.7%	100%
県人口割合	17.1%	10.4%	12.5%	16.0%	12.0%	13.9%	11.3%	6.8%		100%

※1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」(以下「PIO-NET」という。)に登録された件数。

「PIO-NET」と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ネットワークシステム。消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されている。

※2 「苦情相談」とは、「問い合わせや」「要望」以外の相談。

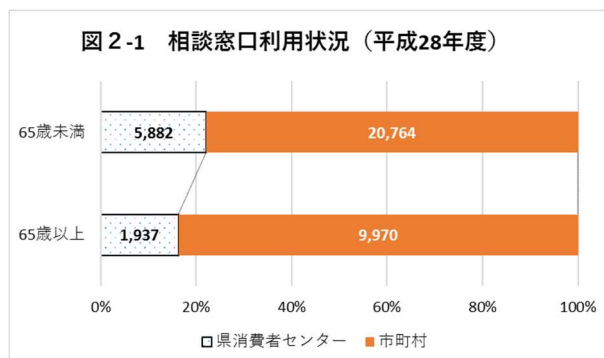
ウ 高齢者の相談窓口利用状況

65歳以上の相談者の8割以上は、市町村の相談窓口を利用しています。

表3 相談窓口の利用状況

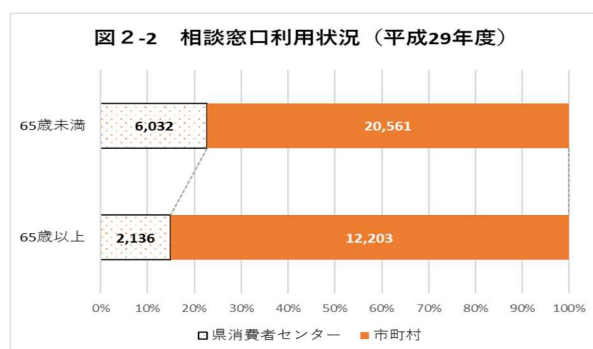
28年度	県	市町村	合計
65歳未満	5,882件	20,764件	26,646件
	22.1%	77.9%	100%
65歳以上	1,937件	9,970件	11,907件
	16.3%	83.7%	100%

※ 年齢不詳を除く



29年度	県	市町村	合計
65歳未満	6,032件	20,561件	26,593件
	22.7%	77.3%	100%
65歳以上	2,136件	12,203件	14,339件
	14.9%	85.1%	100%

※ 年齢不詳を除く



エ 既払額の推移

既払額^{*}の状況をみると、既払いは10,000人を超え、合計金額は100億円前後となっています。

表4 既払者数と既払額の推移

		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
既払者数		9,804	11,294	11,108	10,660	10,704	10,338
内訳	1円～1,000円未満	453	593	634	650	730	743
	1,000円～1万円未満	1,845	2,406	2,355	2,131	2,107	2,104
	1万円～10万円未満	3,282	3,943	3,841	3,610	3,815	3,455
	10万円～100万円未満	2,684	2,794	2,913	3,042	2,851	2,876
	100万円～500万円未満	1,018	1,054	958	842	827	821
	500万円～1億円未満	520	494	402	379	362	336
	1億円以上	2	10	5	6	12	3
既払額合計		約125億円	約126億円	約106億円	約109億円	約104億円	約87億円

※ 消費生活相談では、「被害金額」に係る集計・データはなく、「既払額」は、契約に伴って既に支払った金額であり、被害金額とは異なる。

オ 年齢層別既払額の状況

平成29年（2017年）度の消費生活相談において、年齢が判明している者のうち、65歳未満の相談者の既払額は、総額44億1123万3985円、既払者平均では63万1258円となっています。

一方、65歳以上では、既払額は32億531万9490円、既払者平均では、127万6511円となっています。

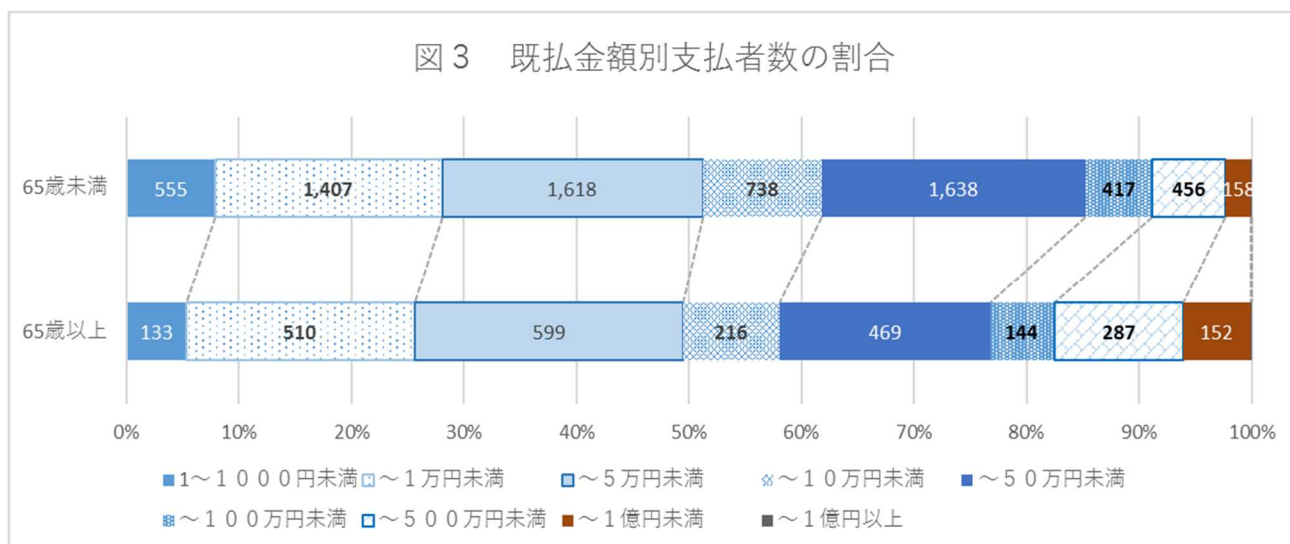
表5 年齢層別既払の状況

	既払者数（人）	既払額総額（円）	平均既払額（円）
65歳未満	6,988	4,411,233,985	631,258
65歳以上	2,511	3,205,319,490	1,276,511

表6 既払金額別支払者数（平成29年度）
（人）

	65歳未満	65歳以上
1～1000円未満	555	133
～1万円未満	1,407	510
～5万円未満	1,618	599
～10万円未満	738	216
～50万円未満	1,638	469
～100万円未満	417	144
～500万円未満	456	287
～1億円未満	158	152
～1億円以上	1	1
合計	6,988	2,511

図3 既払金額別支払者数の割合



カ 認知症等高齢者の相談状況

高齢者等の場合、契約当事者が被害等に気付かず、周囲の方が異変等に気付き、相談してくる場合もあります。

契約等の当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断した「認知症等高齢者」の相談状況をみると、契約者以外の方からの相談が8割を超えています。

表7 認知症等高齢者に関する相談件数 (件)

	26年度	27年度	28年度	29年度
総数	350	283	312	278
契約者が相談者と同一	40	47	56	49
契約者が相談者と異なる	310 (88.6%)	236 (83.4%)	256 (82.1%)	227 (81.7%)

キ 販売購入形態別相談状況

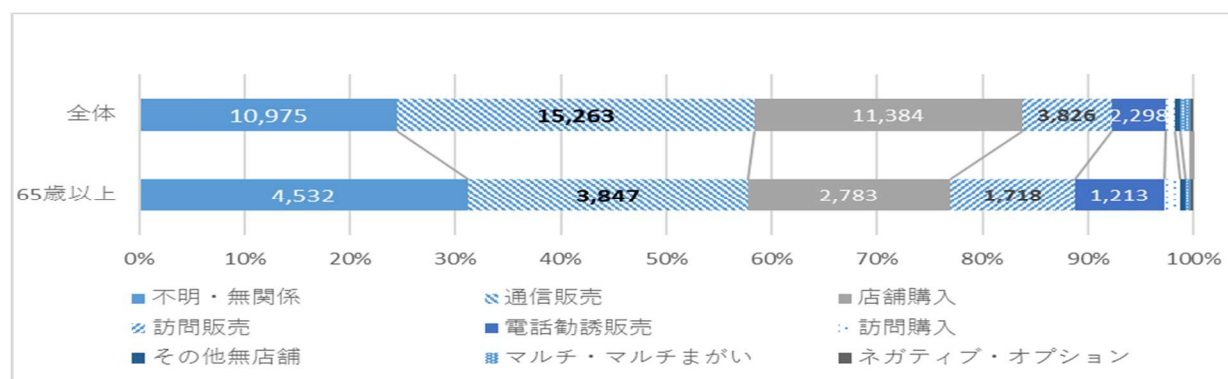
平成29年(2017年)度の高齢者の苦情相談の状況については、他の年代と比べて販売購入形態が「不明・無関係」の割合が高くなっています。これは、架空請求に関する相談が、高齢者においても著しく増加したためとみられます。

また、引き続き訪問販売と電話相談勧誘の割合も、他の年代と比べ、高くなっています。

表8 販売購入形態別苦情相談件数 (平成29年度)

65歳以上(14,499件)			全体 (44,921件)		
	件数	割合		件数	割合
不明・無関係	4,532	31.3%	通信販売	15,263	34.0%
通信販売	3,847	26.5%	店舗購入	11,384	25.3%
店舗購入	2,783	19.2%	不明・無関係	10,975	24.4%
訪問販売	1,718	11.8%	訪問販売	3,826	8.5%
電話勧誘販売	1,213	8.4%	電話勧誘販売	2,298	5.1%
訪問購入	221	1.5%	マルチ・マルチまがい	434	1.0%
その他無店舗	77	0.5%	訪問購入	365	0.8%
マルチ・マルチまがい	67	0.5%	その他無店舗	273	0.6%
ネガティブ・オプション	41	0.3%	ネガティブ・オプション	103	0.2%

図4 販売購入形態別相談の割合 (平成29年度)



ク 若年者の相談状況

平成29年（2017年）度における若年者からの相談件数についてみると、18歳から19歳でほぼ倍となり、さらに19歳から20歳で倍増しています。

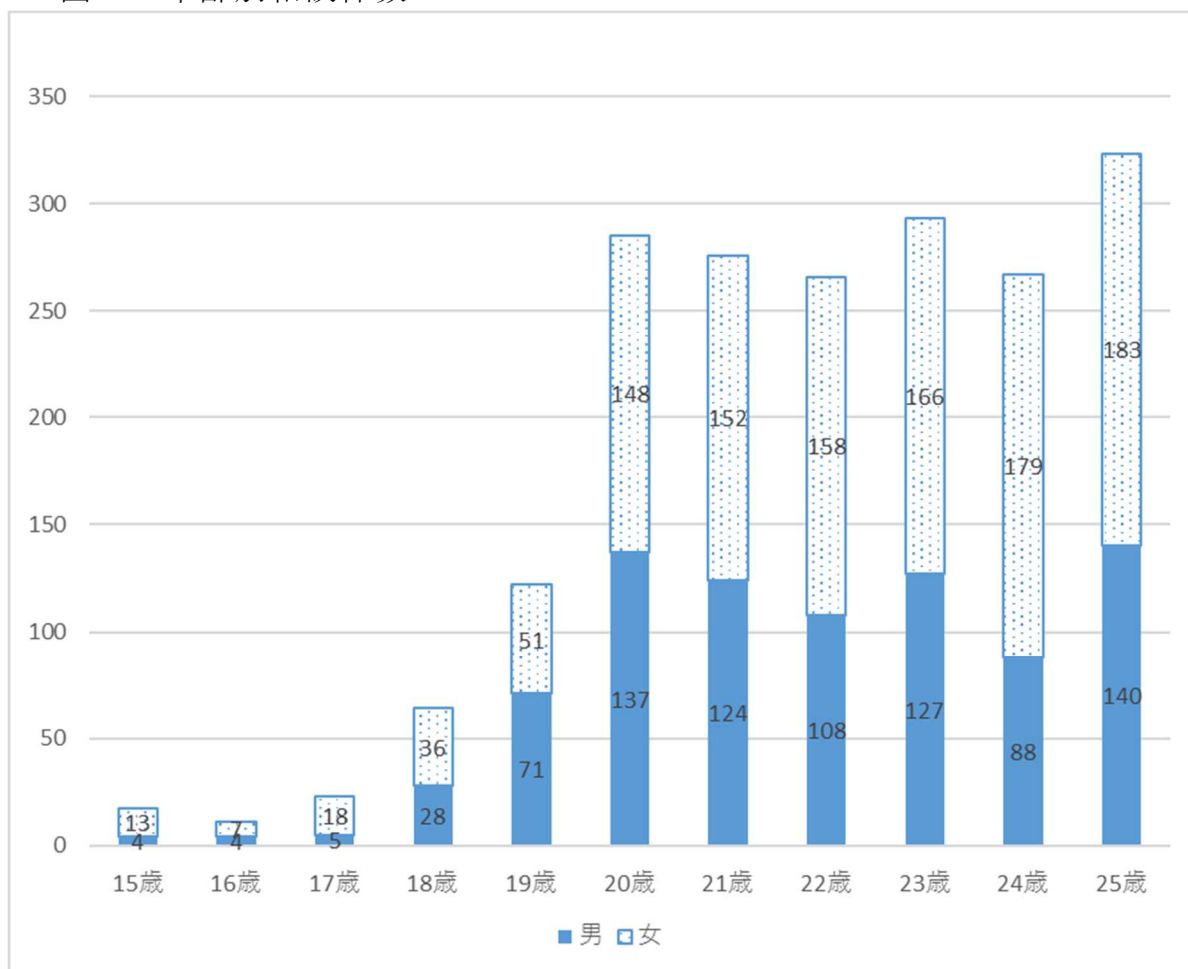
大学への入学や社会人となり実家から離れ新たに生活を始める時期や、成人となり自ら契約当事者となる時期に、トラブルに巻き込まれる場合が多くなることうかがわれます。

表9 年齢別相談件数

(件)

	15歳	16歳	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	23歳	24歳	25歳
男	4	4	5	28	71	137	124	108	127	88	140
女	13	7	18	36	51	148	152	158	166	179	183
合計	17	11	23	64	122	285	276	266	293	267	323

図5 年齢別相談件数



3 県における消費者行政の現状と課題

県では、平成26年（2014年）度に第2次の基本計画を策定し、消費者に関する各種施策を総合的かつ計画的に進めてきました。

また、平成29年（2017年）度には、基本計画における消費者教育の取組に関し、当面重点的に取り組むべき事項を取りまとめ、平成30年（2019年）度までを計画期間とする「千葉県消費者教育推進計画」を策定し、消費者教育を総合的・計画的に推進してきました。

第2次の基本計画においては、次の5つの重点的課題を設け、それぞれに、施策展開の方向と具体的な取組、目標とする指標を示し、事業を展開してきました。

【成果指標の状況】

	指標項目	20年度の状況	24年度の状況	現況	目標値(30年度)
最終目標	消費生活に関する満足度 「消費生活に関し、暮らしやすい」と感じている県民の割合※	25.2% (H21)	34.5%	30.9% (H30)	50.0%

指標については、第1次基本計画は20年度、第2次の基本計画では24年度の状況を起点としていますが、調査項目により、状況を把握した年度が多少異なっています。

重点的課題1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

【成果指標の状況】

	指標項目	20年度の状況	24年度の状況	現況	目標値(30年度)
	消費者トラブルにあったときに、「安心して相談できるところがある」と思う県民の割合※	51.8% (H21)	47.6%	58.6% (H29)	60.0%
補助指標	消費生活センター設置市町村数	17市	26市	31市	37市
	市町村における消費生活相談窓口の開設(週平均)	2.1日	3.28日	3.47日 (H29)	3.5日

※21年度及び24年度は「消費生活に関する県民意識調査」結果、29年度及び30年度は「県政の世論調査」による結果であり、調査方法が異なる。

取組状況と課題

- 県では、地方消費者行政推進交付金の活用等を通じ各市町村における消費生活相談窓口の整備・充実を促進してきたところであり、市町村における消費生活センターの設置や相談窓口の開設の拡充等が進んでいます。
- 県消費者センターでは、研修等を通じ県消費者センター消費生活相談員の資質の向上を図るとともに、市町村相談員専用電話（ヘルプデスク）等による助言や、巡回訪問・出前相談・電話相談研修、レベルアップ研修等、市町村の相談員の支援をしてきました。

【研修参加人数】

(人)

年 度	H25	H26	H27	H28	H29	計
巡回訪問	125	297	269	267	158	1,116
出前相談	40	33	31	28	0	132
電話相談研修	10	14	9	7	7	47
レベルアップ研修	-	-	209	182	161	552

- ※巡回訪問：希望する市町村の消費生活相談窓口を定期的に巡回し、相談担当者に対し、直接助言等を行う。
 出前相談：主として相談体制が整っていない市町村に出向き、相談担当者や職員を対象に事例検討等を通じ情報提供や助言を行う。
 電話相談研修：県消費者センターにおける実地研修として、1日の相談業務を通じて、助言指導を行う。
 レベルアップ研修：市町村の相談担当者等が相談を適切かつ迅速に解決するため必要な知識や相談処理技法、消費者教育実践能力の習得・向上を図る。

《消費生活相談体制の一層の充実》

- 地域における消費生活相談体制については、相談員の配置や開設時間等、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ます。
- 県では、**講座の開催等を通じ**、地域において消費生活相談を担うことのできる人材の育成に努めてきましたが、未だ、消費生活相談員の確保が困難な地域もあります。

《消費生活相談窓口の周知》

- 消費生活相談窓口については、十分に周知されているとは言えず、その機能も含め周知を図る必要があります。
- 消費生活相談については、助言やあっせん・調停等による問題解決と併せ、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、理解を広めていく必要があります。

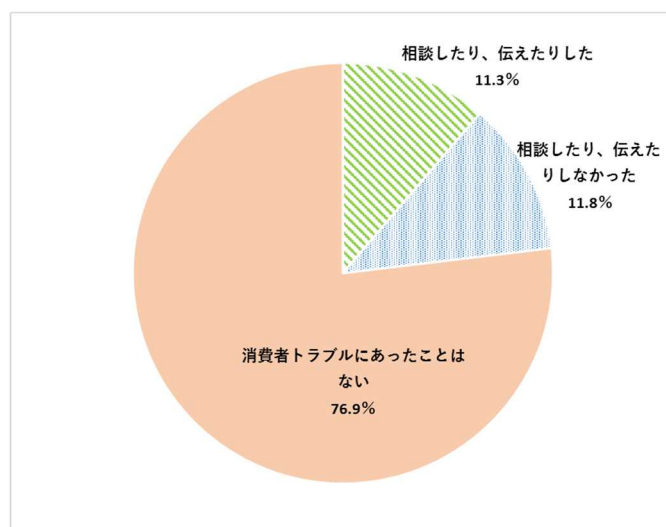
【消費者相談窓口の利用や周知の状況】

～平成29年（2017）年度 インターネットアンケート調査結果～

平成29年（2017年）度実施したインターネットアンケートにおける、消費生活相談窓口の利用や周知の状況は、下記のとおりでした。

問1. あなたは、過去に消費者トラブル（例、悪質事業者による押し売りや強引な買い取り、化粧品による健康被害など）にあった際、どこかへ（誰かへ）相談したり、伝えたりしましたか。

(n=203)

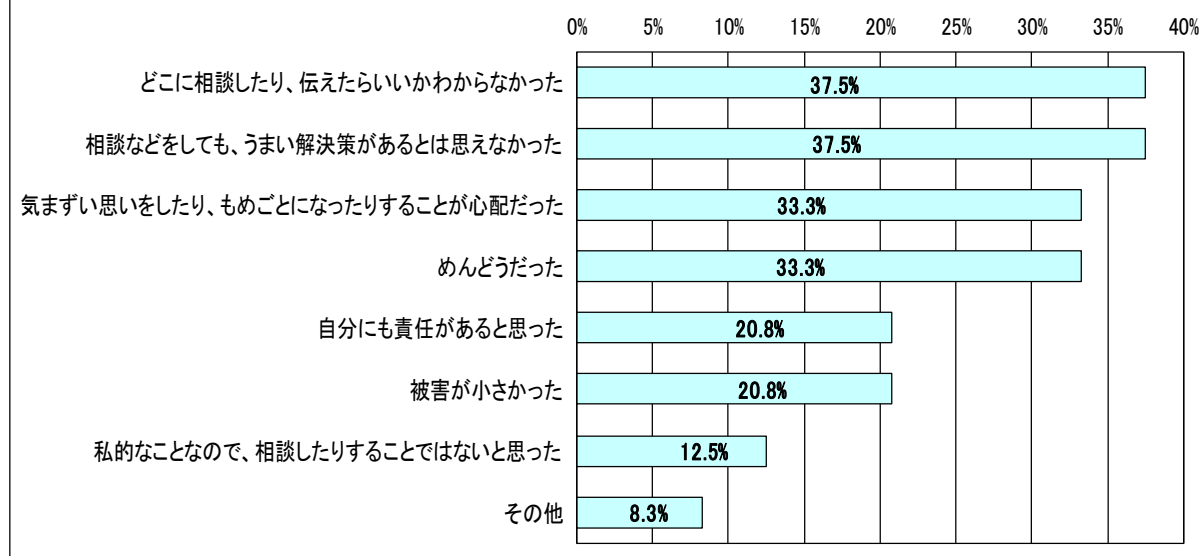


・過去に消費者トラブルにあった際、どこかへ（誰かへ）相談したり、伝えたりしたかたずねたところ、『消費者トラブルにあったことはない』が76.9%と最も多く、次いで『相談したり、伝えたりしなかった』が11.8%、『相談したり、伝えたりした』が11.3%。

問2. 相談したり、伝えたりしなかったのは、なぜですか。

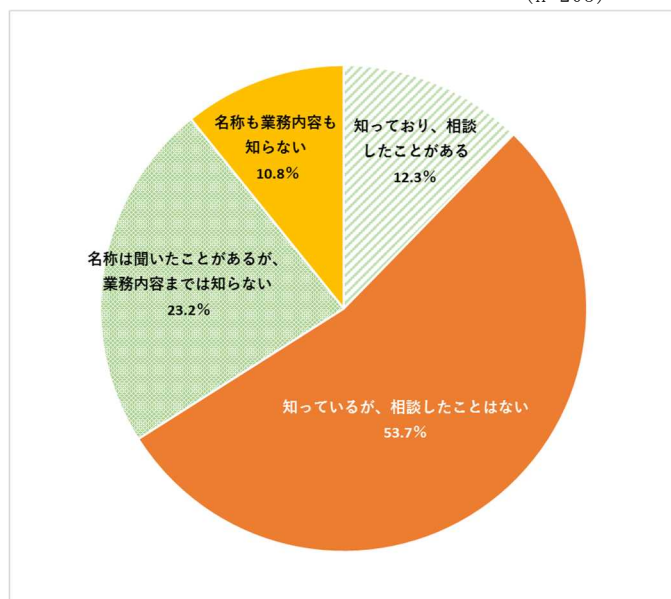
・相談したり、伝えたりしなかった理由は、『どこに相談したり、伝えたらいいかわからなかった』と『相談などをしても、うまい解決策があるとは思えなかった』が共に37.5%、次いで『気まずい思いをしたり、もめごとになったりすることが心配だった』と『めんどろだった』が33.3%。

(n=24)



問3. あなたは、商品の購入やサービスの利用に係る契約トラブルなどの相談窓口である千葉県の消費者センターや市町村の消費生活センター等を知っていますか。

(n=203)



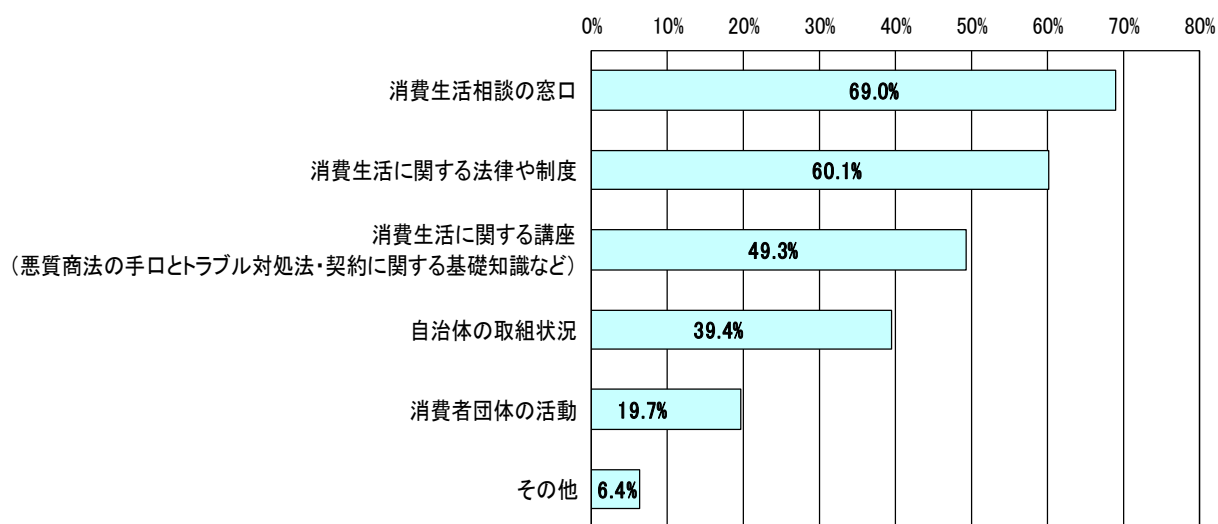
・県消費者センターや市町村の消費生活センター等の周知度については、『知っているが、相談したことはない』が 53.7%と最も多く、『知っているが、相談したことがある』と合わせると 66.0%の人が『知っている』と回答した一方、『名称は聞いたことがあるが、業務内容までは知らない』が 23.2%、『名称も業務内容も知らない』が 10.8%。

問4. あなたは、消費者トラブルの防止に関する情報を含め、消費生活全般に関するどのような情報が欲しいですか。

・消費生活全般に関して欲しい情報は、『消費生活相談の窓口』が 69.0%と最も多く、次いで『消費生活に関する法律や制度』が 60.1%。

『その他』の答えの中には、「高齢者や未成年者が被害に遭う消費者トラブルの情報」や「トラブルの実例、内容と業者情報」など。

(n=203)



重点的課題 2 消費者被害の防止と安全・安心ネットワークづくり

【成果指標の状況】

指標項目		20年度の 状況	24年度の 状況	現況	目標値 (30年度)
いつでも相談できる人がいると思う 県民の割合※		53.1% (H21)	48.2%	78.9% (H29)	60.0%
補助 指標	安全・安心ネットワークが整備 された市町村数	1 (H21)	23 (29団体)	25	全市町村
	消費者教育担い手人材リストの 新規登録人数	0	0	464人	300人

※21年度及び24年度は「消費生活に関する県民意識調査」結果、29年度は「県政の世論調査」による結果であり、調査方法が異なる。

取組状況と課題

- 県では、サポーター養成講座等を実施し、地域において消費者に啓発活動等ができる人材の養成を進めてきました。

【消費生活サポーター養成講座の受講者数】 (人)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	計
受講者数	65	104	109	159	123	560

- 県民提案事業*等の実施により、地域において消費者団体等が消費者被害の防止に向け実践的な活動を展開しています。

【「県民提案事業」実施状況】

年度	団体数	事業数	年度	団体数	事業数
H21	19	25	H26	16	16
H22	21	23	H27	14	14
H23	17	17	H28	12	13
H24	14	13	H29	11	12
H25	17	17	合計	141	150

※ 県民提案事業：

県では、県民ニーズを踏まえ、その発想と手法を生かし消費生活に関する課題解決に向けた取組を推進するため、県民が企画・実施する事業を公募して、委託し実施する県民提案事業を、平成21年度から29年度まで実施した。

- 県では、安全・安心ネットワークの構築に向け、講座の開催等を通じて、ネットワークの核となるような人材を育成し、その人材リストを整備すること等により活用を図ってきました。
- 身近に相談できる人がいると思う県民の割合は増加しています。
- 県では、高齢者等の消費者被害防止に向け、高齢者のみならず、日ごろ高齢者等に接する様々な立場の方々に消費者問題についての啓発等を実施してきました。

《見守り体制の強化》

- 高齢者からの相談は、依然として相対的に高い水準で推移しており、高齢者等の被害の防止に向け、地域の様々な主体との見守り体制の一層の充実・強化が必要です。

平成28年4月に施行された改正消費者安全法により、構成員間で被害防止のために個人情報共有することもできる「消費者安全確保地域協議会」の設置が可能となり、法に基づく協議会の設置を促進していくことも求められています。

【「消費者安全確保地域協議会」の設置状況】

- 富里市：平成28年（2016年）4月設置
（消費者教育推進地域協議会を兼ねる。）
- 船橋市：平成28年（2016年）10月設置
- 白井市：平成30年（2018年）4月設置

《消費生活情報提供方法の工夫》

- 県では、消費者フォーラムの開催や、広報啓発資料の配布、県や市町村のホームページや広報紙の活用、さらにはマスコミや事業者団体等への協力等を通じ、消費者が必要とする消費者問題に係る情報が行き渡るような広報の展開に努めてきましたが、必要な情報が、地域の一人ひとりに十分行き渡るようにするためには、引き続き、取組を進めていく必要があります。

【消費者フォーラム参加者数】 (人)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	計
参加数	395	421	383	334	287	305	2,125

《消費者団体等が十分に活動できる環境の充実》

- 消費者被害の防止に向けて、引き続き、地域において消費生活問題に係る啓発活動等を実施できる人材や団体等が、十分に活動できる環境の整備を進める必要があります。

重点的課題3 ライフステージに応じた学習機会の確保と消費者教育の推進

【成果指標の状況】

指標項目		20年度の状況	24年度の状況	現況	目標値(30年度)
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※		8.6% (H21)	9.0%	16.9% (H29)	20.0%
補助指標	消費者教育に関する研修を受講した教職員数 (基準年からの述べ人数)	130人	799人	1,534人	2,000人
	消費者教育・学習の担い手研修・受講者数 (基準年からの述べ人数)	0	956人	2,004人	2,000人

※21年度及び24年度は「消費生活に関する県民意識調査」結果、29年度は「県政の世論調査」による結果であり、調査方法が異なる。

取組状況と課題

- 県では、平成29年(2017年)度に「千葉県消費者教育推進計画」を策定し、学校を始めとして、様々な場面で、ライフステージに応じ、消費者それぞれの特性に配慮した消費者教育を推進してきました。
- 平成29年(2017年)度には、県消費者センターに、消費者教育コーディネーター※の役割も担う消費生活相談員2名を配置し、消費者教育推進体制の強化を図りました。
- 「学校における消費者教育推進連絡会」等を通じ、学校等教育機関との連携を図るとともに、教員対象研修会を実施し、学校における実践的な消費者教育を促進してきました。
- 県では、講座の開催等を通じて消費者教育の担い手を育成してきました。

※ 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。

- 県消費者センターでは、消費者の自立や消費者被害の防止に向け、学校や公民館、職場等に消費生活相談員を派遣する自立支援講座を実施しています。

【自立支援講座受講者数】 (人)

年度	H25	H26	H27	H28	H29	計
受講者数	8,474	4,438	5,257	4,423	4,882	27,474

- 県民提案事業等も活用し、消費生活問題に係る啓発・教育資材の作成・活用を進めてきました。

- ・ 高校生向け教材
「オトナ社会へのパスポート～知っておきたいこれだけは～」
県民提案事業で作成した高校生向け消費者教育教材「オトナ社会へのパスポート～知っておきたいこれだけは～」を県内すべての高校や特別支援学校に配布し、併せて、指導者向け手引書の配布、さらにそれを用いた授業の実践等を行っています。
- ・ 若者向けDVD
「インターネット×リアル」
インターネットトラブルの低年齢化の傾向を踏まえ、若者を対象とした啓発資材としてDVD「インターネット×リアル」の貸し出しを行っています。
- ・ 小学生向けボードゲーム
「しっかりさんになろう」
すごろくゲームで楽しみながら消費生活についての知識を身に付けるボードゲーム「しっかりさんになろう」の実施や貸し出しを行っています。

《消費者教育についての認識の深化》

- 消費者の消費者教育についての認識は、広まってはきているものの、未だ十分とは言えない状況にあります。
- 消費者教育については、消費者トラブルへの対処のみならず、消費行動が社会へ与える影響等についても自覚し、持続可能な社会づくりに積極的に参画する消費者市民の育成を目指していることについて、認識して進める必要があります。

《消費者教育の担い手等の育成と活用の促進》

- 消費者教育の担い手は、増加はしていますが、十分とは言えない状況にあります。
- 県消費者センターの消費者教育コーディネーターについては、活動が軌道に乗り出したところであり、今後、さらに、戦略的な活用を図っていく必要があります。

《消費者教育に係る人材や教材等の情報提供の充実》

- 出前講座や消費者教育教材等について、さらなる活用が図られるよう情報提供等を進める必要があります。

重点的課題 4 取引の適正化と悪質事業者に対する指導強化

【成果指標の状況】

指標項目		20年度の 状況	24年度の 状況	現況	目標値 (30年度)
悪質商法が減ってきたと思う県民の割合※		8.1% (H21)	6.1%	10.2% (H29)	20.0%
補助 指標	特商法及び条例に基づく 行政処分件数	2件	24件	27件 (H29)	適正に 実施します

※21年度及び24年度は「消費生活に関する県民意識調査」結果、29年度は「県政の世論調査」による結果であり、調査方法が異なる。

取組状況と課題

- 県では、違法・悪質な事業者に対して、「特定商取引法」及び「消費生活条例」に基づき、行政指導や業務停止命令などの行政処分を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止を図っています。
- 広域的に事業活動を行う違法・悪質な事業者に対しては、「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るところです。
- 悪質なケースに対応するため、警察本部や県消費者センターによる情報交換会等を開催し、連携の強化を図っています。
また、県消費者センターに詐欺的商法の相談があった場合は、相談者の同意を得て、速やかに警察への情報提供等を行っています。
- 消費者被害の拡大防止に向けて、P I O - N E Tに蓄積された消費生活相談情報の活用と併せ、県内の消費生活相談窓口とも連携して、情報収集するとともに、必要な情報について、迅速な情報提供を図っています。

《事業者への適正な指導等の実施》

- 悪質商法が減ったと思う県民の割合は増加しているものの、未だ一割を超える程度に留まっており、引き続き、適正な指導等を実施していく必要があります。

《法制度等についての分かりやすい情報提供》

- 消費者関連法案については、改正等も相次いでいるため、事業者及び消費者に対して、分かりやすく情報提供していく必要があります。

【事業者指導の実績】

区 分		20年度		21年度		22年度		23年度		24年度	
		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等	
特 商 法	業務停止命令	1	1	2	2	4	4	1	1	0	0
	指示処分	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
	指 導	1	1	7	7	6	5	14	7	19	11
条 例	勸 告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	指 導	0	0	10	9	7	6	14	7	23	15
事 業 者 数	処分・勧告	1	1	2	2	4	4	2	2	1	0
	指 導	1	1	11	10	7	6	14	7	23	15
	合 計	2	2	13	12	11	10	16	9	24	15

区 分		25年度		26年度		27年度		28年度		29年度	
		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等		うち合同 指導等	
特 商 法	業務停止命令	3	2	2	2	1	0	0	0	1	0
	指示処分	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	指 導	21	12	28	14	32	13	21	14	26	12
条 例	勸 告	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	指 導	22	12	30	15	29	10	20	13	21	9
事 業 者 数	処分・勧告	3	2	2	2	1	0	0	0	1	0
	指 導	22	12	30	15	33	13	24	16	26	12
	合 計	25	14	32	17	34	13	24	16	27	12

※特商法の「業務停止命令」と「指示処分」は行政処分に当たる。

併用して実施される場合があり、下欄の事業者数とは必ずしも一致しない。

※特商法と条例は、併用して実施される場合と、単独で実施される場合があり、下欄の事業者数とは必ずしも一致しない。

※合同指導とは、主に近隣都県と合同で実施したものである。

※平成28年(2016年)の特商法改正により、「業務禁止命令」が定められたが、実施例はない。

重点的課題 5 生活関連物資の安定供給と消費生活の安全・安心の確保

【成果指標の状況】

指標項目		20年度の 状況	24年度の 状況	現況	目標値 (30年度)
生活関連物資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※		37.7% (H21)	29.0%	10.9% (H30)	20.0%
補助 指標	食品営業施設の監視指導実施件数	79,939件 (H19)	70,968件	68,846件 (H29)	72,000 件
	住生活に関する県民の満足度	57.1% (H19)	60.0%	67.1% (H30)	増加を目指します。

※21年度及び24年度は「消費生活に関する県民意識調査」結果、30年度は「県政の世論調査」による結果であり、調査方法が異なる。

取組状況と課題

- 県では、生活必需品の安定供給のため、必要に応じて調査や情報提供、事業者への協力要請等を行う体制の整備を図っています。
- 県では、消費者事故が発生した場合には、迅速に情報提供を行うなど、被害防止に向け、消費者の安全・安心の確保に努めています。
- 県では、食の安全をはじめ、衣食住様々な分野で、各種法令等に基づき、立入検査を実施するなど、消費者の安全・安心の確保のための取組を進めています。
 - ・ 食品衛生に関しては、本県の地域の実情や過去における食中毒の発生状況等を踏まえて、毎年度「千葉県食品衛生監視指導計画」を作成し、食品営業施設の監視指導を実施しています。
 - 平成29年（2017年）度の同計画における監視指導予定件数は、67,400件で、実施件数が68,846件でした。
 - ・ 医療機関や児童福祉施設、高齢者福祉施設、介護老人保健施設等についても、監視指導を実施しています。
- 食品や景品の表示について、関係部局が連携して事業者に対する講習会等を実施しています。

- 貸金事業者への指導監督を実施するとともに、債務者からの相談にも応じています。
- 多重債務問題については、「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等の啓発活動や、県内各地における無料相談会を実施しています。
- 災害時における消費者の安全・安心の確保に向け、生活必需品の確保や正確な情報提供のための体制の整備等を進めてきました。
- 県では、市町村の備蓄を補完し、災害応急活動を円滑に実施するため、避難生活に必要な物資を、県内各地の倉庫に備蓄しています。

《消費者の安全安心の確保》

- 食の安全をはじめ、衣食住すべての分野で、引き続き、消費者が安全で安心して生活するための取組を推進していく必要があります。

《災害発生時における消費者の安全安心の確保》

- 特に、災害発生時においては、生活必需品の確保とともに、商品やサービス等生活関連情報を提供することが、消費者の安全安心につながります。

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

目標	基本目標	施策展開の方向	具体的な取組
消費者 元気 ともに創る 暮らしやすさ いちばんの ちば	1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり	1 地域における相談体制の充実	① 市町村における相談体制の充実 ② 高齢者・障害のある人、外国人等に対する相談体制の充実 ③ 様々な相談支援機関や団体等との連携・協働体制の強化
		2 県消費者センター機能の充実	① 消費生活相談員の資質の向上 ② 市町村等相談機関への支援機能の強化 ③ 専門家や裁判外紛争解決機関等との連携強化 ④ 消費生活相談窓口の周知
	2 消費者市民を育む教育の推進	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	① 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 ② 消費者教育推進のための情報の収集・提供機能の拡充 ③ 消費者教育に関する取組の「見える化」の推進
		2 学校における消費者教育の充実	① 消費者教育推進のための教育機関との連携体制の強化 ② 教育現場への消費者問題に関する出前講座等の促進 ③ 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 ④ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実 ⑤ 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 ⑥ 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
		3 地域における消費者教育の推進	① いつでも、どこでも学べる環境の整備 ② 消費者の知りたいに応える情報提供体制の整備 ③ 消費者教育の担い手の育成 ④ 消費者教育に携わる機関・団体等の連携強化 ⑤ 離域における消費者教育の推進
		4 環境学習や食育の推進	① 環境学習の推進 ② 食育の推進
	3 気づき、つながり、守る地域の力の向上	1 消費者市民社会への理解の促進	① みんなの消費者市民宣言 ② 消費者市民ちばっ子の育成 ③ 消費者問題に取り組み団体等の活動の「見える化」 ④ 消費者市民応援企業の情報収集と提供 ⑤ 消費生活情報の戦略的な広報の展開
		2 消費者被害の未然防止と拡大防止	① 必要な人に必要な情報を届ける体制の充実 ② 消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援 ③ 消費者被害情報の積極的な収集と提供 ④ 商品事故に関する原因究明や情報提供体制の強化 ⑤ 特殊詐欺(電話de詐欺)の被害防止に向けた広報・啓発の実施
		3 安全・安心ネットワークづくり	① シニア応援団の育成 ② 高齢者や障害のある人等に係る福祉団体や事業者等に対する消費者教育の推進 ③ ネットワーク構築のための人材育成 ④ 地域の特性を生かしたネットワーク構築の促進 ⑤ 消費者安全確保地域協議会の設置促進
	4 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進	1 事業者に対する適正な指導等	① 取引における適正な事業活動の促進 ② 法や条例に基づく事業者指導や調査体制の強化 ③ 事業者の法令遵守の意識の醸成 ④ 消費者被害の拡大防止に向けた情報提供
		2 悪質事業者に対する取締の強化	① 法や条例に基づく行政処分強化 ② 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
	5 商品・サービスの安全・安心の推進	1 商品・サービスの安全・安心の推進	① 食の安全・安心の推進 ② 医療・福祉サービスに関する安全・安心の推進 ③ 住まいについての安全・安心の推進 ④ 商品やサービスの規格、表示、包装、計量等の適正化の推進 ⑤ 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 ⑥ 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 ⑦ 成年後見制度の広報・啓発 ⑧ 個人情報の保護についての相談対応
			2 生活必需商品の安定供給等
		3 災害時における消費者の安全・安心の推進	① 災害時における生活必需品の確保のための体制整備 ② 生活必需品の円滑な流通の確保と正確な情報の提供 ③ 消費者に必要な情報の収集・発信

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、消費生活センターの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談窓口の体制強化と周知を図っていく必要があります。



基本目標 1

- 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、平成34年（2022年）4月には、成年年齢が18歳に引き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。



基本目標 2

- 高齢者からの相談は相対的に高い水準で推移し、認知症の場合等、自ら被害に気が付きにくい傾向がうかがわれるなど、高齢者等の被害防止に向けては、地域の様々な主体が連携した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が付き、解決に向けた取組を実践する消費者市民として活動することが求められています。



基本目標 3

- 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、周知を図り、理解を促していく必要があります。



基本目標 4

- 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、子供や高齢者などが、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。



基本目標 5

3 基本目標ごとの取組

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、つながり、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への指導の推進

- 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等
- 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進めます。
- 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。
- 身近な消費生活相談窓口について、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、消費生活センターの整備等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・障害のある人、外国人等に対する相談体制の充実

関係機関と連携し、高齢者や障害のある人、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Webサイトを充実し、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。

併せて、消費生活相談を担うことのできる人材養成に向けた研修・消費者教育を実施していきます。

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消費者苦情処理部会^{※1}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^{※2}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^{※3}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消費者苦情処理部会

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

「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、相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。

消費者市民として行動するためには、正しい情報を見極める力や、合理的に判断し考える力、さらには、本当に必要なものを見極める力、それぞれのライフスタイルや価値観を尊重する力等を身に付ける必要があります。

- 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して、取り組んでいく必要があります。
- ICT（情報通信技術）の発達などにより、例えばスマートフォンなどを使った送金など、「フィンテック（FinTech）」と呼ばれる革新的な金融サービス提供の動きや、スマートフォンを活用して物やサービス、場所などを多くの人々が共有・交換して利用する「シェアリングエコノミー（共有型経済）」など、様々な新しいサービス等が急速に広がっていることから、これらを理解し、必要な知識を身に付け、考える力が必要となっています。
- 国においては、平成30年（2018年）度からの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。
- また、消費者が、消費者市民として学び、考え、合理的に判断し、選択するために必要とする情報がわかりやすく提供されていることが重要です。

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、**成年年齢引下げ等の**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、県消費者センターの自立支援講座や、消費者団体・弁護士会等消費者教育の出前講座を実施する団体及びその講座内容等について、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、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、子供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に努めます。

□ **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、分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、分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、消費者教育教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応える情報提供体制の整備**

消費者が自ら学び、考えるために必要な情報を収集するための契機となるよう、Webサイト等を活用し、県民のニーズに合わせた消費生活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

各期の特徴 重点領域	幼児期		小学生期		中学生期		高校生期		成人期		
	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	特に関心	
消費がもつ 影響力の理解	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、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、社会的責任の理解、主体的な判断が望まれる時期	生涯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	消費がもつ影響力の理解	消費がもつ影響力の理解	消費がもつ影響力の理解	消費がもつ影響力の理解
持続可能な消費の実践	おつかいや買い物に関心をもち、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つながりに気づき、物の使い方を工夫しよう	消費生活が環境や経済に与える影響を考慮しよう	持続可能な社会を目指すライフスタイルを模索しよう	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、社会に与える影響を考慮する習慣を身に付けよう	持続可能な消費の実践	持続可能な消費の実践	持続可能な消費の実践	持続可能な消費の実践
消費者の参画・協働	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向けて取り組むことの重要性を理解しよう	身近な消費者問題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	身近な消費者問題や公正な社会の形成について考えよう	消費者の参画・協働	消費者の参画・協働	消費者の参画・協働	消費者の参画・協働
商品安全の理解と危険を回避する能力	くらしの中の危険や、もの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう	商品安全の理解と危険を回避する能力	商品安全の理解と危険を回避する能力	商品安全の理解と危険を回避する能力	商品安全の理解と危険を回避する能力
トラブル対応能力	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	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	トラブル対応能力	トラブル対応能力	トラブル対応能力	トラブル対応能力
選択し、契約することへの理解と考える態度	約束やきまりを守ろう	物の運び方、買い方を考え、計画的な買い方を考えよう	商品と契約の関係を理解しよう	商品と契約の関係を理解しよう	商品と契約の関係を理解しよう	商品と契約の関係を理解しよう	商品と契約の関係を理解しよう	選択し、契約することへの理解と考える態度	選択し、契約することへの理解と考える態度	選択し、契約することへの理解と考える態度	選択し、契約することへの理解と考える態度
生活を設計・管理する能力	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、計画的な買い方を考えよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	消費に関する生活管理の技術を活用しよう	生活を設計・管理する能力	生活を設計・管理する能力	生活を設計・管理する能力	生活を設計・管理する能力
情報の収集・処理・発信能力	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術を身に付けよう	消費生活に関する情報の収集と発信の技術を身に付けよう	消費生活に関する情報の収集と発信の技術を身に付けよう	消費生活に関する情報の収集と発信の技術を身に付けよう	消費生活に関する情報の収集と発信の技術を身に付けよう	情報の収集・処理・発信能力	情報の収集・処理・発信能力	情報の収集・処理・発信能力	情報の収集・処理・発信能力
情報とメディア	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	望ましい情報モラル、セキュリティについて考えよう	望ましい情報モラル、セキュリティについて考えよう	望ましい情報モラル、セキュリティについて考えよう	望ましい情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報とメディア	情報とメディア	情報とメディア	情報とメディア
消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ？」と問いかけて考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知らう	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	消費生活情報に対する批判的思考力	消費生活情報に対する批判的思考力	消費生活情報に対する批判的思考力	消費生活情報に対する批判的思考力

※ 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、つながり、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。
また、人や社会、環境に配慮したエシカル消費についての理解と実践を促していくことも重要です。
- 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、必要な情報が地域の一人ひとりに十分行き渡るよう努める必要があります。
- 近年、電話や郵便、Webサイトなどを利用した架空請求詐欺や還付金等詐欺などの相談が消費生活相談窓口に多く寄せられており、このような特殊詐欺（電話de詐欺[※]）に対する取組も、地域における消費者の安全・安心を守るために重要です。
- 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合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、消費者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、地域の実情に応じた消費生活の安全・安心ネットワークの整備・強化を進める必要があります。

※ 「電話 de 詐欺」

電話その他の通信手段を用いることにより、対面することなく、面識のない不特定の者から、現金等をだまし取る詐欺の総称であり、これら特殊詐欺の実態を周知するため、千葉県警が広報用の名称として県民からの公募により「電話 de 詐欺」と命名したものを。

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。

併せて、エシカル消費への理解や実践を促していきます。

□ 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を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、消費者市民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、Webサイト等を活用して、分かりやすく、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

消費者の事業者への理解を深め、消費者と事業者が連携・協働する環境づくりを進めるため、消費者市民を応援する事業者の情報を収集し、その取組を広く情報提供していきます。

□ 消費生活情報の戦略的な広報の展開

県民一人ひとりに情報が行き渡るよう、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

Web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^{*1}等と連携し、消費者団体訴訟制度^{*2}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。

□ **特殊詐欺（電話 d e 詐欺）の被害防止に向けた広報・啓発の実施**

「電話 d e 詐欺は電話 d e 対策」を合言葉に、県警、各市町村、民間企業など関係機関と連携し、電話 d e 詐欺の被害防止に向け広報・啓発を実施します。

また、県消費者センターにおいて、詐欺的な手口・商法や架空請求への対処方法、相談窓口等についての啓発や、相談状況等を踏まえた注意喚起をしていきます。

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。

□ **高齢者や障害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。

※1 「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を言う。

「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を「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。

※2 「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の。

□ **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。

□ **消費者安全確保地域協議会の設置促進**

高齢者や障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、消費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の設置を促進します。

基本目標4 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進

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事業者や事業者団体に対し指導等を行います。

□ 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、事業者に対する調査や指導を適正に実施します。
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、関連法令の趣旨の説明など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、消費者被害や悪質商法の事例等の情報を適切かつ迅速に提供していきます。

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ており、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っていきます。

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、より強力な取締等を実施します。

□ 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して結果を公表するなど、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。
- ◆ 食品表示に関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・家きんのと畜・食鳥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。
- ◆ 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。
- ◆ 県営水道の給水区域において、「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。

□ 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。
- ◆ 子供、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うとともに、適切な情報提供に努めます。

□ 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、障害のある人、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。
- **商品やサービスの規格、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、速やかな情報提供に努めます。
 - ◆ インターネットを通じてハーブ、アロマ等と称して危険ドラッグが販売されていることから、違法な製品を販売する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。
 - ◆ 消費者事故の防止に向け、消費者団体等と連携してリコール製品についての情報提供や回収等の取組を進めます。
 - ◆ 法や制度のすき間で生じる消費者事故や財産被害など、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等

□ 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。

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。

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、利用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。

4 第3次基本計画の指標

目 標	指標項目	平成 30 年度 の状況	目標値 (35 年度)	
最終目標	消費生活に関する満足度 「消費生活に関し、暮らしやすい」と感じている県民の割合	30.9%	50.0%	
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	消費者トラブルにあったときに、「安心して相談できるところがある」と思う県民の割合	58.6% (H29)	70.0%	
	補助 指標	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	H31 年度調査	増加を目指します。
	市町村における消費生活相談窓口の開設(週平均)	3.47 日	3.5 日	
基本目標 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	16.9% (H29)	30.0%	
	補助 指標	消費者教育に関する研修を受講した教職員数(基準年からの延人数)	1,534 人	3,000 人
		消費者教育・学習の担い手研修・受講者数(基準年からの延人数)	2,004 人	3,000 人
基本目標 3 気づき、つながり、守る地域の力の向上	いつでも相談できる人がいると思う県民の割合	78.9% (H29)	80.0%	
	補助 指標	安全・安心ネットワークが整備された市町村数	25 市町村	全市町村
		消費者教育担い手人材リストの登録人数	464 人	500 人
基本目標 4 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進	悪質商法が減ってきたと思う県民の割合	10.2% (H29)	20.0%	
	補助 指標	特商法及び条例に基づく行政指導・処分件数	27 件 (H29)	適正に実施します。
基本目標 5 商品・サービスの安全・安心の推進	生活関連物資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	10.9%	減少を目指します。	
	補助 指標	食品営業施設の監視指導実施件数	68,846 件 (H29)	適正に実施します。
		住生活に関する県民の満足度	67.1%	増加を目指します。

第4章 事業計画

5つの基本目標を達成するために、現時点で、計画期間中に取り組むこととしている主な事業を、施策展開の方向ごとにまとめ、記載しています。

また、1つの基本目標においては、それぞれの施策や取組は、独立したものではなく、相互に深く関連しています。

例えば、基本目標1においては、地域における相談体制が充実することにより、県消費者センターの役割や機能が明確になると同時に、県消費者センターの支援機能等が強化することで、地域における相談体制の充実が図られます。

そのため、施策展開の方向が異なっても、共通する事業が多くあることから、1つの基本目標なかでは、施策展開の方向が異なっても、事業の再掲はしていません。

なお、事業については、計画期間中であっても、取組を進める中で必要な見直しを行います。

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

1 地域における相談体制の充実

No.	事業名 担当課	事業内容
1	市町村消費者行政推進事業 くらし安全推進課 県消費者センター	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。
2	消費生活相談員等 レベルアップ研修の 実施 県消費者センター	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。
3	外国人学生住居アドバイザース事業 国際課	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。アドバイザー選任時に、住居探しの基本事項や重要事項説明書・契約書の英語・中国語・韓国語版等を提供します。
4	外国人テレホン相談事業 国際課	県内在住の外国人が、安全で快適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電話相談を実施します。（日本語・英語・中国語・スペイン語）
5	中核地域生活支援センター事業 健康福祉指導課	24時間365日体制で、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、関係機関のコーディネート及び権利擁護を行う中核地域生活支援センターを県内13箇所の健康福祉センター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。
6	認知症電話相談の実施 高齢者福祉課	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。
7	高齢者相談窓口の設置 高齢者福祉課	県高齢者福祉課内に専門員を配置し、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。
8	「ちば国際情報ひろば」等を通じた情報提供 国際課	国際に関する総合サイト「ちば国際情報ひろば」を通じて、県内に暮らす外国人へ生活情報等を提供します。 （HP：日本語、英語、中国語、ハングル、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ドイツ語、タイ語対応）
9	生活ガイドブック「ハローちば」 国際課	生活情報などをPDFファイル形式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取り出せるようにしています。 掲載内容：緊急事態、各種手続き、教育、労働、住宅等（言語：英語、中国語、スペイン語、ハングル、ポルトガル語、タガログ語、タイ語）

No.	事業名 担当課	事業内容
10	消費者行政推進本部 による施策の総合的な 推進 くらし安全推進課	副知事を本部長とし、関係課長等による「千葉県消費者行政推進本部」及びその下の関係各課の実務担当者で構成するワーキングチームを活用し、施策の総合的かつ効果的な推進を図ります。
11	消費者行政審議会等による調査審議 くらし安全推進課	「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。

2 県消費者センターの機能の充実

No.	事業名 担当課	事業内容
1	県消費者センター運営 事業 県消費者センター	県消費者センターの施設の運営及び消費生活や個人情報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を実施し、専門性の向上を図ります。
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	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。
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	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。
4	消費者教育等担い手 育成研修の実施 県消費者センター	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。
5	消費者行政ネットワーク 事業 くらし安全推進課	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。

基本目標2 消費者市民を育む教育の推進

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

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費者センターの 拠点機能の強化 県消費者センター	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。
2	消費者教育推進に係る 連携強化 くらし安全推進課 県消費者センター	教育機関や、消費者団体・事業者団体、弁護士や司法書士等専門家など、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。
3	消費者教育関連情報の 収集 くらし安全推進課 県消費者センター	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。
4	消費者団体ネットワーク 強化・活性化事業 くらし安全推進課 県消費者センター	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。

2 学校における消費者教育の充実

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費者教育啓発事業 (学校における消費者 教育) 県消費者センター	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。
2	消費者教育啓発事業 県消費者センター	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、情報提供や啓発を行います。
3	金融広報事業 くらし安全推進課	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。
4	消費者教育教材の 提供体制の充実 県消費者センター	消費者問題の周知や消費者教育・学習等に使用する資料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。

No.	事業名 担当課	事業内容
5	「親力アップいきいき子育て広場」 (教)生涯学習課	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。

3 地域における消費者教育の推進

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費者教育等担い手育成研修の実施(再掲) 県消費者センター	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。
2	消費者教育担い手人材リスト整備事業 県消費者センター	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。
3	生涯大学校管理運営事業 高齢者福祉課	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。

4 環境学習や食育の推進

No.	事業名 担当課	事業内容
1	環境学習の推進 循環型社会推進課	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。
2	「ちば・ふるさとの学び」テキストの活用推進 (教)教育政策課	本県の生物多様性、歴史・文化、食育、防災、産業など、幅広い分野について、自ら学び考えることができる「ちば・ふるさとの学び」テキストを活用して、中学生が郷土を理解し、地域から世界に目を向けることのできる教育を推進します。

3	<p>ちばエコスタイル</p> <p>循環型社会推進課</p>	<p>ものを大切に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。</p> <p>「ちばレジ袋削減エコスタイル」 レジ袋削減を全県的に推進します。</p> <p>「ちば食べきりエコスタイル」 食べ物がごみになる量をできるだけ減らしていくための運動を推進します。</p> <p>「ちばマイボトル・マイカップ推進エコスタイル」 使い捨て容器に替わり、繰り返し使える水筒や飲料ボトル等の利用を促進します。</p>
4	<p>ちば食育活動促進事業</p> <p>安全農業推進課</p>	<p>県民が、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進めるとともに、県民が各世代で必要な食に関する知識と食を選択する力を身につけ、健全な食生活が実践できるよう、「第3次千葉県食育推進計画」に基づき、食育推進運動を展開します。</p>
5	<p>いきいきちばっ子食育推進事業</p> <p>(教)学校安全保健課</p>	<p>県食育推進計画の策定を受け、「学校における食育の推進」のための施策を実践します。</p>

基本目標3 気づき、つながり、守る地域の力の向上

1 消費者市民社会への理解の促進

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費者教育啓発事業 (再掲) 県消費者センター	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。
2	金融広報事業(再掲) くらし安全推進課	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。
3	消費者団体ネットワーク 強化・活性化事業 (再掲) くらし安全推進課 県消費者センター	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。

2 消費者被害の未然防止と拡大防止

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費生活ネットワーク 会議 くらし安全推進課	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。
2	適格消費者団体等の 設立 支援 くらし安全推進課	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。
3	県消費者センター運営 事業(再掲) 県消費者センター	県消費者センターの施設の運営及び消費生活や個人情報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。
4	電話de詐欺被害防止 広報・啓発事業 くらし安全推進課 (警)生活安全総務課	電話de詐欺の被害防止に向けて、詐欺の手口や対策方法をホームページ等で紹介するなど広報・啓発を実施するとともに、電話de詐欺・悪質商法被害抑止コールセンターによる注意喚起を実施します。

3 安全・安心ネットワークづくり

No.	事業名 担当課	事業内容
1	高齢者等見守り講座の 実施 県消費者センター	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。
2	見守りネットワークの整備 支援 高齢者福祉課	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。
3	ちばSSK(しない・させない・孤立化)プロジェクトの 普及啓発 高齢者福祉課	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。
4	認知症サポーターの養成 高齢者福祉課	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。
5	キャラバン・メイトの養成 高齢者福祉課	「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。
6	認知症高齢者を介護する 家族への支援 高齢者福祉課	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。
7	地域安全活動の円滑な 推進 (警)生活安全総務課	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。

基本目標4 取引の適正化と悪質事業者への指導の推進

1 事業者に対する適正な指導等

No.	事業名 担当課	事業内容
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) くらし安全推進課	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。
2	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 くらし安全推進課	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。
3	広域連携の推進 (特商法関係) くらし安全推進課	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。
4	広域連携の推進 (景表法関係) くらし安全推進課	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。
5	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) くらし安全推進課	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。

2 悪質事業者に対する取締りの強化

No.	事業名 担当課	事業内容
1	犯罪抑止総合対策の推 進 (警)生活経済課	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。

基本目標 5 商品・サービスの安全・安心の推進

1 商品・サービスの安全・安心の推進

No.	事業名 担当課	事業内容
1	千葉県食品等安全・ 安心協議会 衛生指導課	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。
2	庁内関係各課への情報 共有 衛生指導課	「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。
3	リスクコミュニケーションの 開催 衛生指導課	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。
4	パンフレット等による 食品衛生の意識啓発 衛生指導課	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。
5	ちば食の安全・安心 出前講座 衛生指導課	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。
6	食品衛生県民ダイヤル等 による相談 衛生指導課	「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」による県民からの相談等に対応します。
7	食中毒注意報・警報の発 令による注意喚起 衛生指導課	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。
8	千葉県GAP推進事業 安全農業推進課	「GAP」(農業生産工程管理)は、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す。 農業経営の効率化や生産力強化に加え、消費者や実需者の信頼確保につながる「GAP」の取組拡大を支援します。 ※ 「GAP」(農業生産工程管理)…農業における、食品安全・環境保全・労働安全などの生産工程を、点検・記録・評価する改善活動。
9	食品表示等適正化事業 (相談窓口) 安全農業推進課	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。
10	HACCPの導入促進 衛生指導課	監視指導や講習会等を通じ、営業者へのHACCPによる衛生管理手法の普及を図ります。

No.	事業名 担当課	事業内容
11	食品衛生推進員制度による衛生思想の普及 衛生指導課	「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。
12	食品等事業者の自主的衛生管理の促進 衛生指導課	食品等事業者への監視指導、講習会を実施します。
13	食中毒予防対策 衛生指導課	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。
14	食中毒予防パレードによる啓発 衛生指導課	(公社)千葉県食品衛生協会との協働による食中毒予防パレードによる食中毒予防の啓発を行います。
15	食品の自主回収情報の提供等の取組の促進 衛生指導課	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。
16	健康食品等の表示指導 健康づくり支援課	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。
17	事業者指導事業 (食品の表示等の適正化に向けた指導) くらし安全推進課	食品の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。
18	食品表示等適正化事業 (食品表示法) 安全農業推進課	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。
19	食品表示等適正化事業 (米トレーサビリティ法) 安全農業推進課	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。
20	関係者に対する衛生意識向上の普及・啓発 水産課	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。
21	学校栄養職員研修及び栄養教諭研修 (教)学校安全保健課	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。
22	学校給食衛生管理指導 (教)学校安全保健課	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。
23	食品表示の適正化に向けた取締 (警)生活経済課	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を実施します。

No.	事業名 担当課	事業内容
24	重大な食中毒発生時の 関係機関への情報提供 観光企画課	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。
25	農薬安全使用・リスク 管理推進事業 安全農業推進課	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。
26	環境にやさしい農業推進 事業 安全農業推進課	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」や「エコファーマー」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。
27	家畜防疫事業 畜産課	家畜伝染病及び家畜の伝染性疾病の発生予防・まん延 防止のための検査及び農家指導を行います。
28	「ちばエコ農産物」 販売協力店設置促進 事業 流通販売課	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。
29	米飯給食及び県産農産 物活用の推進 (教)学校安全保健課	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。
30	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(再掲) くらし安全推進課	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。
31	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) 水産課	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。
32	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) 水産課	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。
33	漁場環境総合監視推進 事業 漁業資源課	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。
34	魚類防疫対策事業 漁業資源課	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。

No.	事業名 担当課	事業内容
35	「ちば・ふるさとの学び」 テキストの活用推進 (再掲) (教)教育政策課	本県の生物多様性、歴史・文化、食育、防災、産業など、幅広い分野について、自ら学び考えることができる「ちば・ふるさとの学び」テキストを活用して、中学生が郷土を理解し、地域から世界に目を向けることのできる教育を推進します。
36	食品営業施設における 監視指導 衛生指導課	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。
37	夏期・年末における食品 営業施設の監視指導 衛生指導課	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。
38	違反・不良食品の排除 衛生指導課	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。
39	食品等の検査 衛生指導課	県内で流通、生産又は販売される食品等について以下の検査を実施します。 ①加工食品等の検査 ②輸入食品の検査 ③県産農畜水産物の残留物質検査 ④アレルギー物質検査 ⑤遺伝子組換え食品検査
40	食品の放射性物質検査 事業 衛生指導課	県内に流通する食品の放射性物質検査を実施します。
41	農林水産物の放射性物質 検査 農林水産政策課 安全農業推進課 畜産課・森林課 漁業資源課	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。
42	BSEスクリーニング検査 衛生指導課	24か月齢以上で原因不明の神経症状又は全身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。
43	国及び関係自治体との連 携による食中毒拡大防止 衛生指導課	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。
44	農薬安全使用・リスク管理 推進事業(立入検査) 安全農業推進課	農薬取締法に基づき、生産者・農薬販売店への立入検査を実施します。
45	畜産物生産衛生確保 事業 畜産課	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。

No.	事業名 担当課	事業内容
46	牛海綿状脳症検査事業 畜産課	検査対象月齢の死亡牛全頭等についてBSE検査を実施します。
47	動物薬事・獣医療体制整備促進事業 畜産課	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。
48	学校給食用食材料安全点検 (教)学校安全保健課	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。
49	学校給食用パンの品質調査 (教)学校安全保健課	「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。
50	県立学校給食従事者等の腸内細菌検査 (教)学校安全保健課	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、ノロウイ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。
51	水道施設管理事業 薬務課	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。
52	飲用井戸等の衛生対策事業 薬務課	飲用井戸の衛生管理について指導・啓発を行います。
53	第2次おいしい水づくり計画 (水)計画課	国の定める水質基準よりも高い水準の水質目標を設定し、その目標達成に向けた技術的な取組を行い、お客様に積極的にアピールしていくとともに、お客様にも協力していただきながら施策に取り組んでいきます。
54	医療提供体制の整備 医療整備課	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。
55	医療監視事務 医療整備課	病院等の医療機関の検査を実施し、指導します。
56	院内感染地域支援ネットワーク事業 医療整備課	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。
57	介護老人保健施設の運営指導 医療整備課	介護老人保健施設に対し、指導、監督を行います。
58	介護保険施設等の運営指導 高齢者福祉課	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。

No.	事業名 担当課	事業内容
59	薬事監視指導事業 薬務課	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。
60	新型インフルエンザ等 対策事業 健康福祉政策課 疾病対策課	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。
61	有料老人ホームの適正な 運営指導 高齢者福祉課	改正した「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。
62	児童福祉施設の運営 指導 児童家庭課 子育て支援課	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。
63	認可外保育施設の運営 指導 子育て支援課	「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。
64	高齢者福祉施設の運営 指導 高齢者福祉課	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。
65	地域包括支援センター 職員研修事業 高齢者福祉課	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。
66	中核地域生活支援 センター事業(再掲) 健康福祉指導課	24時間365日体制で、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、関係機関のコーディネート及び権利擁護を行う中核地域生活支援センターを県内13箇所の健康福祉センター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。
67	日常生活自立支援事業 健康福祉指導課	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。
68	医療安全相談センターの 運営 医療整備課	「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。

No.	事業名 担当課	事業内容
69	小児救急電話相談事業 医療整備課	小児救急に関する電話相談を365日体制で実施します。
70	医療情報提供事業 医療整備課 薬務課	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。
71	千葉県福祉施設等 総合情報提供システムの 運営 健康福祉指導課	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。
72	指導監査・介護サービス 情報の公表・第三者評価 健康福祉指導課	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。
73	障害者・児福祉施設等の 運営指導 障害福祉事業課	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。
74	介護保険のサービス提供 事業者情報の提供 高齢者福祉課	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。
75	千葉県介護保険苦情 処理業務支援事業費 補助金 高齢者福祉課	「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。
76	薬事アドバイザー設置 事業 薬務課	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。
77	医薬品等適正使用推進 事業 薬務課	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。
78	千葉県建築行政マネジ メント計画 建築指導課	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。
79	建設業者に対する指導 建設・不動産課	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。
80	宅地建物取引業者 に対する指導 建設・不動産課	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。
81	住まい情報プラザ業 務事業 住宅課	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。

No.	事業名 担当課	事業内容
82	住宅リフォーム環境の 整備 住宅課	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、「県民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向け講習会」を開催します。
83	サービス付き高齢者 向け住宅の供給促進 及び情報提供 住宅課	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。
84	千葉県あんしん賃貸 支援事業 住宅課	高齢者等のうち民間賃貸住宅の家賃等を安定して支払うことができ、地域社会の中で自立した日常生活を営むことができる方に対する不当な入居制限を解消するため、高齢者等の住まい探しの相談に協力する不動産店(千葉県あんしん賃貸住宅協力店)や高齢者等の入居を支援する団体(千葉県あんしん賃貸支援団体)についての情報を登録し、登録情報をインターネット等で広く提供していきます。
85	建設工事紛争相談 建設・不動産課	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。
86	宅地建物取引相談 トラブル未然防止 対策 建設・不動産課	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を無償で配布します。
87	福祉ふれあいプラザの運 営(介護実習センター) 高齢者福祉課	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。
88	外国人学生住居アドバイ ザー事業(再掲) 国際課	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。アドバイザー選任時に、住居探しの基本事項や重要事項説明書・契約書の英語・中国語・韓国語版等を提供します。
89	計量に係る立入検査 事業 産業振興課	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。
90	計量正確強調月間事業 産業振興課	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。
91	多重債務問題対策強化 事業 くらし安全推進課	「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。

No.	事業名 担当課	事業内容
92	貸金業指導事業 くらし安全推進課	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。
93	ヤミ金融撲滅に向けた 取締 (警)生活経済課	ヤミ金融に対する取締りを実施します。
94	公益通報者保護制度 の適正な運用 行政改革推進課	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。
95	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) 産業保安課	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。
96	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) 産業保安課	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の開催に協力します。
97	旅行業者に対する立入 検査 観光企画課	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。
98	千葉県優良県産品の 推奨及び普及宣伝 観光企画課	地場産業の振興と生活安全の向上を図るため、優良県産品の推奨及び普及宣伝を行う「千葉県優良県産品推奨協議会」が行う事業を支援し、また、その経費の一部を負担します。
99	伝統的工芸品産業振興 事業 観光企画課	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。
100	「(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 衛生指導課	「(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。
101	環境衛生施設等の 監視・指導 衛生指導課	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。
102	家庭用品安全対策事業 薬務課	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。
103	青少年非行防止対策 事業 県民生活・文化課	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。

No.	事業名 担当課	事業内容
104	青少年ネット被害 防止対策事業 県民生活・文化課	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。
105	消費者団体ネットワーク 強化・活性化事業 (再掲) くらし安全推進課 県消費者センター	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。
106	消費者教育啓発事業 (成年後見制度の広報) 県消費者センター	関係機関と連携しながら、県消費者センターにおいて 成年後見制度の広報・啓発を行います。
107	県消費者センター運営 事業(再掲) 県消費者センター	県消費者センターの施設の運営、及び消費生活や個人 情報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に行い、専門性の 向上を図ります。
108	県における個人情報の 保護 審査情報課 関係各課	県が保有する個人情報について、千葉県個人情報保護 条例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。

2 生活必需商品の安定供給等

No.	事業名 担当課	事業内容
1	消費者行政推進事業 (安定供給) くらし安全推進課	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。
2	移動困難者の地域生活 を支える仕組みづくり 政策企画課 他	「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。
3	福祉タクシーの導入の 促進 健康福祉指導課	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。
4	誰にもやさしいまちづくり の推進 健康福祉指導課	「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。
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 道路整備課 道路環境課	「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。

3 災害時における消費者の安全・安心の推進

No.	事業名 担当課	事業内容
1	災害発生時等の相談体制の整備 県消費者センター	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。
2	市町村の相談体制の支援 県消費者センター	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。
3	停電時の電話回線の確保 県消費者センター	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。
4	災害時における生活安全の安定を図るための基本協定書 くらし安全推進課	災害時における生活安全の安定を図るため、「千葉県生活協同組合連合会」との協定を締結し、有事に応急生活物資の調達・安定供給等を図ります。
5	備蓄物資整備事業 危機管理課 防災政策課	平成25年1月策定の「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。
6	災害時における応急生活物資等の供給に関する協定書 産業保安課	県と「一般社団法人千葉県LPガス協会」で協定を締結し、県からの要請に応じ液化石油ガス、カセットコンロ、カセットコンロ用ガスボンベの供給可能な体制を整備します。
7	災害発生時の健康危機管理体制強化推進事業 健康福祉政策課	災害発生時の健康危機管理体制の強化を図ります。
8	生活関連情報の収集と発信 くらし安全推進課 県消費者センター	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。
9	災害等に便乗した消費者被害の防止 くらし安全推進課 県消費者センター	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対して、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。