

【資料1】

第4次千葉県消費生活基本計画（原案）

千葉県

R5.10.30

第1章 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。

第2章 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173万3千人・高齢化率27.6%、一人暮らし高齢者は29万9千人（令和2年（2020年）国勢調査）です。

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、民法上の、未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為を取り消すことができる「未成年者取消権」の適用を受けていた18歳、19歳の高校3年生や高校卒業直後の若年者が、取消権を行使することができなくなりました。

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(1) 社会環境の変化

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。

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。

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(1) 社会環境の変化

エ 災害の激甚化・多発化、感染症のリスクの増大

深刻化する台風・豪雨など自然災害被害や、新たな感染症の感染拡大に対し、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。

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

ア 誰もが、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

- | | |
|---------------|---------------------------------|
| <u>主な取組状況</u> | ・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 |
| <u>課題</u> | ・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

- | | |
|---------------|--|
| <u>主な取組状況</u> | ・高齢者相談や外国人相談事業を実施しています |
| <u>課題</u> | ・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

- | | |
|---------------|-------------------------------------|
| <u>主な取組状況</u> | ・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 |
| <u>課題</u> | ・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 |

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

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

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 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

- | | |
|---------------|-----------------------------|
| <u>主な取組状況</u> | ・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 |
| <u>課題</u> | ・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

- | | |
|---------------|---|
| <u>主な取組状況</u> | ・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 |
| <u>課題</u> | ・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 |

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

ウ 消費者市民を育む教育の推進

○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

○SDGsの理念を踏まえたエシカル消費の普及啓発

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 ・フェアトレード商品やエコ商品の購入など、人や社会、環境に配慮した、消費者自ら考える消費行動（エシカル消費）の更なる普及啓発が求められています

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

Ⅰ 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

- | | |
|---------------|--|
| <u>主な取組状況</u> | <ul style="list-style-type: none">・ 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 |
| <u>課題</u> | <ul style="list-style-type: none">・ 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 |

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

才 商品・サービスの安全・安心の推進

○食の安全、安心の推進

- 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

- 課題
- ・食の安定供給への対応が求められています

○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
- ・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、研修会の実施や、業者への指導などを進めていくことが不可欠です

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

(2) 取組状況と課題

オ 商品・サービスの安全・安心の推進

○医療、福祉サービスに関する安全、安心の推進

- | | |
|---------------|--|
| <u>主な取組状況</u> | <ul style="list-style-type: none">・医療機関や福祉施設等の監査指導を実施しています |
| <u>課題</u> | <ul style="list-style-type: none">・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

- | | |
|---------------|---|
| <u>主な取組状況</u> | <ul style="list-style-type: none">・災害時や感染症拡大時における必需品等の備蓄を行っています・生活必需品を確保するため、流通事業者と調達確保に関する協定を締結し、安定供給体制の整備に努めています |
| <u>課題</u> | <ul style="list-style-type: none">・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 |

第3章 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

第3章 基本方針

(2) 基本施策

下記3点を基本施策とします。

- 消費者被害の防止とネットワーク強化
- 消費者市民を育む教育の推進
- 安全・安心な消費生活の確保

第4章 施策展開

基本施策	施策展開の方向性
1 ネットワー ク強化 消費者被害の防止と	(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

第4章 施策展開

基本施策	施策展開の方向性
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

第4章 施策展開

基本施策	施策展開の方向性
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の強化
	(2) 商品・サービスの安全・安心の推進
	(3) 生活必需品等の安定供給

第4章 施策展開

(3) 指標

○計画全体の指標として、下記の指標を設定します。

：消費生活全般について満足している県民の割合
→ 50%を目指します

○3つの基本施策に対し、下記の指標を設定します。

1 消費者被害の防止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
→ 70%を目指します

：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
→ 増加を目指します

：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
→ 80%を目指します

：見守りネットワークが整備されている市町村数
→ 全市町村での設置を目指します

：消費者安全確保地域協議会が設置されている市町村数
→ 増加を目指します

第4章 施策展開

(3) 指標

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

→ 30%を目指します

消費者教育に関する研修を受講した教職員数

→ 各年度150人を目指します

消費者教育コーディネーター育成講座受講者数

→ 各年度150人を目指します

消費者教育担い手人材リストの登録人数

→ 500人を目指します

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

→ 20%を目指します

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

→ 減少を目指します

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

○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
- ・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られることのできる機会を確保します

○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

○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

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実

○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)

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(2) 関係機関との連携・制度の活用

○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、市町村からの移送を受け、県消費者センターが対応します
- 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

○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

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(2) 関係機関との連携・制度の活用

○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

○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

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(2) 関係機関との連携・制度の活用

○成年後見制度の広報・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広報、啓発を行います

○個人情報保護についての相談対応

- ・個人情報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

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止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

○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

○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恐れがあることから、注意喚起を積極的に実施します

○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、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

第4章 施策展開

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(4) 見守りネットワークづくり

○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、事業者団体等と連携し、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

第4章 施策展開

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

○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

○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

第4章 施策展開

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

○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

○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

第4章 施策展開

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

○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

○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
- 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

第4章 施策展開

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

○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サイト等を活用して、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

○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

第4章 施策展開

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

○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

第4章 施策展開

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

○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、従業員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（※）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

※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

第4章 施策展開

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

○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

○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

第4章 施策展開

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

○カスタマーハラスメント防止についての啓発の推進

- ・顧客側からの企業等に対する著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）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

第4章 施策展開

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

○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
- CO2 排出量削減による地球温暖化対策の促進のため、脱炭素型ライフスタイルの普及啓発を実施します

○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の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

第4章 施策展開

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

○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

第4章 施策展開

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の強化

○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

○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

第4章 施策展開

3 安全・安心な消費生活の確保

(2) 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

○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、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

第4章 施策展開

3 安全・安心な消費生活の確保

(2) 商品・サービスの安全・安心の推進

○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、障害者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、新規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

○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、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

第4章 施策展開

3 安全・安心な消費生活の確保

(2) 商品・サービスの安全・安心の推進

○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、「消費者志向経営自主宣言」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

○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、広報啓発を進めていきます

第4章 施策展開

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

○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

第4章 施策展開

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

○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、生命維持や生活に必要なものの備蓄等を行います
- 被災者等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
- 物価高騰時等は必要に応じ、農業漁業者、医療機関、社会福祉施設や中小企業等を支援します

○災害時等における必要な情報の収集・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恐れがあることから、注意喚起を積極的に実施します