

## 安全・安心な消費生活の確保

### 目標

### Goal

県民が、安全で安心な消費生活を送れる社会をつくります。

### 現状と課題

### Current Situation and Challenges

デジタル化の進展による電子商取引の拡大や高齢化の進行、成年年齢の引下げなど、経済・社会が変化  
する中、消費者問題はより多様化・複雑化し、被害もより深刻化しています。

そのため、消費生活相談員の増員をはじめとする相談窓口の充実や消費者の自立を支援する対策を講じ  
ていますが、依然として消費者トラブルは後を絶ちません。

令和5年度（2023年度）に、県・市町村に寄せられた消費生活相談は約5万2千件で、その4割近くを60  
歳以上の高齢者が占めるとともに、インターネット通販のトラブルや、訪問販売による不必要なリフォーム工  
事・水回り修理等を勧める悪質商法（いわゆる点検商法等）に係る相談が数多く寄せられています。

このため、消費生活相談体制や国や市町村との連携、家族や地域による見守り体制のより一層の充実な  
ど、消費者トラブルを未然に防ぎ、消費者の安全・安心を確保するための取組が求められています。

また、消費者自身が正しい情報を見極める力、合理的に判断し考える力など、消費者被害防止に向け必  
要な能力・知識を身に付けるため、市町村や教育関係機関、消費者団体、事業者団体などの関係機関と共  
に消費者教育を推進する必要があります。

一方で、事業者などに対する正当な理由がない過度な要求や不当な言いがかりなど、著しい迷惑行為が  
問題となっており、消費者においても、意見や主張がきちんと相手に伝わるよう、適切な行動をとることが  
必要です。

さらに、近年、消費者には、商品やサービスの選択に当たり、障害のある人の支援につながる商品、フェア  
トレード※商品、エコ商品、地産地消や被災地産品の消費など、人、社会、環境及び地域に配慮した消費  
をする「エシカル消費」を意識した行動が求められています。

そのほか、食による最も身近な健康被害である食中毒事件が後を絶たないことから、食品の生産から消  
費に至るまでの総合的な安全対策が必要となっています。

## 取組の基本方向

## Basic Direction of Initiatives

県民が安全で安心な消費生活を送ることができるよう、市町村の消費生活相談体制の充実に向けた支援や市町村と県消費者センターとの連携の強化を進めるとともに、消費生活相談窓口の周知を図ります。

また、関係機関と共に、消費者の自立支援、家族や地域での見守りの促進、若年者の消費者被害の未然防止、適切な行動の促進、「エシカル消費」の普及促進に向けて、消費者教育や情報提供などの事業を推進するとともに、悪質事業者に対する指導を強化します。

さらに、他人名義の預貯金口座や携帯電話など、犯罪を助長し、又は容易にする基盤となる「犯罪インフラ」を生まない社会づくりに資するため、口座詐欺や携帯電話不正取得詐欺等を積極的に取り締まるなど、犯行ツール対策を徹底するほか、関係機関・団体と連携して、複雑・巧妙化する犯罪手口に関する県民への広報啓発活動を推進します。

そのほか、県内で製造、生産又は流通する食品の安全性の確保に努めます。

## 主な取組

## Main Initiatives

### 1-2-③-1 相談・支援体制の充実

県民にとって身近な市町村における消費生活相談体制の充実・強化を図るため、研修の充実等による相談員の資質向上や、高齢者など配慮を必要とする消費者に対する家族や地域での見守りの促進などにより、どこに住んでいても適切な消費生活相談を受けられる体制づくりを進めます。

また、消費生活相談業務においてデジタル技術の活用を進めることにより、消費者の利便性向上・相談業務の改善に取り組みます。

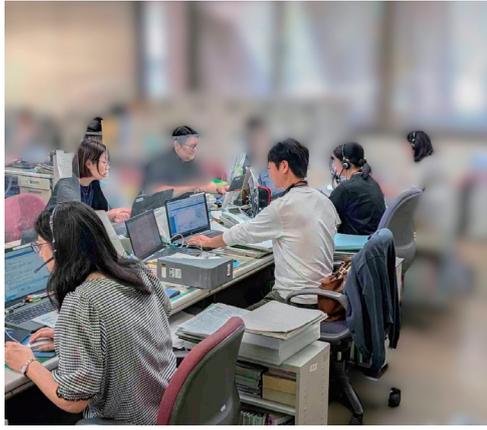
SDGs



市町村相談体制等への支援

県消費者センター等のデジタル技術の活用を含めた相談体制の充実

地域の見守り体制の充実



消費生活相談の様子



消費生活センター等での相談受付  
(イラスト出典：政府広報オンライン)

1-2-③-2

## 多様化・複雑化する消費生活に 対応した消費者教育の推進

成年年齢の引下げ\*を踏まえ、教育機関と連携し、児童・生徒に対する消費者教育を推進するとともに、保護者・教職員に対する情報提供の充実を図ります。

また、近年、多様化・複雑化する消費生活への対策として、デジタル化の進展や電子商取引拡大により発生するリスクに関する情報発信や、カスタマーハラスメント防止に向けて、適切な行動をとるための県民向け啓発などを行います。

加えて、「エシカル消費」や3R\*（リデュース・リユース・リサイクル）によるごみの削減など、環境に配慮した消費行動の理解促進を図ります。

### SDGs



適正な消費行動に向けた周知徹底の実施

消費者被害情報の提供

教育機関等との連携による  
消費者教育の推進

### ちばコラム

## 成年年齢引き下げに伴う消費者トラブルの防止

令和4年（2022年）4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳になれば保護者の同意なしに契約などができるようになり、これまで認められていた18歳、19歳の未成年者取消権が認められなくなりました。

これを受けて、県では、若者の消費者被害の未然・拡大防止のため、高校生向けの教材の配布や教育現場で実践的な消費者教育を実施するための研修会などを実施しています。

2022年4月1日から成年年齢引下げ-若者を狙った消費者トラブルに注意！：  
<https://www.pref.chiba.lg.jp/seikouan/shouhi/johou/seinenhikisage.html>



## 1-2-③-3

### 悪質事業者対策の強化

不当な取引行為を行う事業者及び過大な景品類の提供や不当表示を行う事業者に対する指導を強化するとともに、適切な指導を行うため、弁護士等の専門家との協力体制の構築や、他都道府県・警察などの関係機関との情報共有を図ります。

また、ヤミ金融事犯や悪質商法事犯に対しては、積極的な取締りを実施するとともに、被害の拡大を防止するため、犯罪に利用された預貯金口座を凍結するための金融機関への情報提供や関係機関・団体と連携した啓発活動を行います。

適正な取引・表示の推進

ヤミ金融事犯や悪質商法事犯対策の推進

悪質・巧妙化する手口の県民への周知

## SDGs



## 1-2-③-4 食の安全と消費者の信頼確保

食品等の安全・安心を確保するため、食品等関連営業施設への効果的な監視指導や食品検査を実施するとともに、食品等事業者に対し、HACCP※に沿った衛生管理の指導を実施します。

また、県民の健康の保護を最優先し、食品の生産から消費に至る総合的な安全対策及び食品の安全性に関するリスクコミュニケーション※を実施します。

食品等営業施設の監視指導

検査機器等の整備及び精度管理の徹底

県内で製造・生産・流通する食品等の検査

食品の適正表示

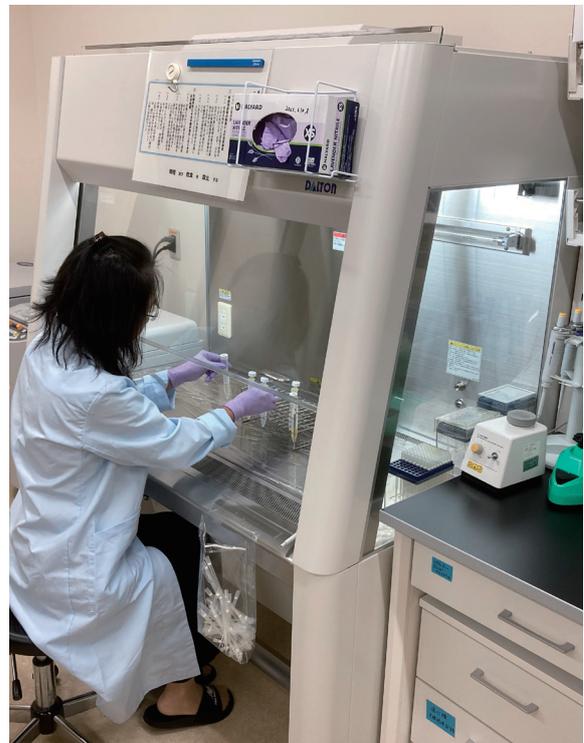
農林水産業における  
肥料・農薬等の適正使用の推進（再掲）

水産物、林産物等における  
放射性物質等のモニタリング検査の実施

食品等事業者に対するHACCPに沿った  
衛生管理の指導

リスクコミュニケーションの開催

SDGs



県の機関による食品のGMO検査



県の機関による食品の理化学検査