

## 次期消費者基本計画アクションプランの施策・取組内容

### 1 安全・安心な消費生活の確保

#### (1)商品・サービスの安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活用製品の安全性の確保	特定製品(乳幼児用ベッドや家庭用圧力なべなど)による事故を未然に防止するため、市町村と連携しながら、消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査の実施を促進します。	生活文化課
イ	商品に関する苦情への対応	商品トラブルの原因究明を図るため、独立行政法人国民生活センターやNITE(独立行政法人製品評価技術基盤機構)と連携した商品テストを実施します。	消費生活センター
ウ	電気製品の安全性の確保	電気製品による火災事故等の発生を未然に防止するため、市町村と連携しながら、電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査の実施を促進します。	消防安全課
エ	ガス消費機器の安全性の確保	ガス消費機器による事故を未然に防止するため、市町村と連携しながら、ガス事業法及び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販売店等への立入検査の実施を促進します。	消防安全課
オ	家庭用品の安全性の確保	家庭用品に含まれるホルムアルデヒドなど人体に有害な物質による健康被害を未然に防止するため、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づき、商品の試買検査を実施します。	薬務課
カ	医薬品等の安全性の確保	医薬品等の品質確保を図るため、医薬品医療機器等法及び関係法令に基づき、薬局や医薬品販売業者に対する立入検査を実施します。	薬務課
キ	医薬品の正しい知識の普及啓発	医薬品の正しい知識の普及啓発を促進するため、高齢者クラブなどが行う健康教室への薬剤師派遣や、「くすりの相談室」の開設による消費者からの相談対応を行います。	薬務課
ク	生活衛生関係営業施設に対する監視・指導	生活衛生関係営業施設(旅館、理美容施設、クリーニング店、公衆浴場等)における健康被害の未然防止や衛生水準の確保を図るため、関係法令に基づき、立入検査を実施します。	生活衛生課
ケ	貸金業者に対する指導・監督	消費者の利益保護と貸金業務の適正な運営を図るため、貸金業法に基づき、貸金業者に対する立入検査を実施します。	産業政策課
コ	宅地建物取引業者に対する指導・監督	消費者の利益保護と宅地建物取引業務の適正な運営を図るため、宅地建物取引業法に基づき、宅地建物取引業者に対する立入検査等を実施します。	建築指導課
サ	リフォーム被害の未然防止	リフォーム被害を未然に防止するため、リフォーム相談窓口の開設や定期相談会の実施、住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣を行います。 ※住宅耐震・リフォームアドバイザー:建築物の耐震改修やリフォーム工事についてのアドバイスや相談対応等を行う。	住宅課

(2) 標準・表示の適正化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	家庭用品の品質表示の適正化	繊維製品などの品質表示の適正化を図るため、市町村と連携しながら、家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査の実施を促進します。	生活文化課
イ	不当な景品類及び表示による不当な顧客誘引の防止(変更)	消費者の正しい情報に基づいた合理的な商品・サービスの判断のため、景品表示法に基づき、不当表示や過大な景品についての調査や、違反が疑われる事業者への行政指導等を行うとともに、事業者からの法令順守等のための相談に対応します。	生活文化課
ウ	規格・表示の適正化に関する関係課との連携【新規】	食品表示の適正化の担当課である生活衛生課、計量の適正化の担当所属である計量検定所と連携し、規格・表示の適正化に取り組みます。	生活文化課

(3) 事業者指導の実施

	施策名	取組内容	担当課所
ア	事業者指導・処分(事業者名公表)の実施(変更)	特定商取引法など関係法令違反が疑われる事業者の指導を行う専任職員を生活文化課に配置し、関係部署と連携しながら消費者被害の把握や事業者の調査を行い、事業者に対する行政指導・処分を行います。	生活文化課
イ	他の都道府県との連携強化	複数の都道府県にわたって消費者被害に関する相談が寄せられている事業者に対しては、他の都道府県と連携・協力し、効果的な事業者指導を実施します。	生活文化課
ウ	悪質事業者に対する取締強化	消費者被害の拡大を防止するため、関係部局との連携を図り、特定商取引法など各種法令に違反する悪質事業者の取締を強化します。	警察本部生活環境課
エ	悪質なサイト運営者に対する取締強化	フィッシングや詐欺サイト、偽サイトによる被害を防ぐため、悪質なサイトの監視を強化して、運営者に対する取締りを推進します。	警察本部サイバー企画課

(4) 食品等の安全性の確保に関する関係課との連携

	施策名	取組内容	担当課所
ア	食品等の安全性の確保に関する関係課との連携【新規】	食の安全・安心に関する施策の担当課である生活衛生課、薬務課、漁政課、環境にやさしい農業等の担当課である農業技術課と連携し、食品等の安全性の確保に取り組みます。	生活文化課

## 2 消費者被害の未然防止・救済

### (1) 消費者被害の未然防止

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費者被害情報等の収集・発信	県内の消費者被害情報のほか、消費者庁や他の都道府県との情報交換により、消費者被害情報や製品事故情報等を把握し、消費者へ迅速に情報を発信します。	生活文化課 消費生活センター
イ	消費生活センター・消費者ホットラインの周知(変更)	相談窓口の利活用を促進するため、様々な広報媒体を活用し、消費生活センター及び消費者ホットライン「188(嫌や！(イヤヤ！))番」の周知を図ります。特に「188」の認知度を向上させ、これまで消費生活相談につながらなかった人達を相談へつなげていきます。	生活文化課 消費生活センター

### (2) 消費生活相談体制の充実

#### ①県消費生活センターの機能充実

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活相談受付のデジタル化・多様化【新規】	相談者の利便性向上のため、電話相談、来訪相談に加え、Webフォームによる相談を実施します。また、消費者による自己解決を支援するために独立行政法人国民生活センターが開設している「消費者トラブルFAQサイト」の周知を図ります。	消費生活センター
イ	消費生活相談あっせんの実施	多様化・複雑化する消費生活相談の早期解決を図るため、消費者自身による解決が困難な事案については、消費生活センターが公正・中立な立場で相談者と事業者の間に立ち、問題解決へのあっせんを実施します。	消費生活センター
ウ	弁護士による法律アドバイスの実施	弁護士会との連携により、弁護士が県及び市町村の消費生活相談員からの照会に対して、随時、法律的なアドバイスを行います。	消費生活センター

#### ②市町村消費生活相談体制充実への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	茨城県消費者行政強化交付金等の活用	迅速かつ円滑な相談処理や効果的な啓発事業が行えるよう、茨城県消費者行政強化交付金等を活用し、身近な相談窓口の充実や消費生活相談員の資質向上など市町村相談体制の充実を支援します。	生活文化課
イ	県消費生活相談員による支援	市町村の相談処理が迅速かつ円滑に行えるよう、県消費生活相談員が、オンラインによる情報交換(個別)や電話による技術的支援・共同処理を行います。	消費生活センター
ウ	市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施	市町村消費生活相談員の相談能力の向上や課題解決等のため、県消費生活相談員等が実務研修や新任相談員研修を実施します。	消費生活センター
エ	広域的な消費生活相談体制整備への支援	相談受付率が低い市町村に対して、相談窓口の周知強化や相談員のスキルアップ等を働きかけるとともに、市町村同士が連携し、相談窓口の相互利用などを行う、広域的な相談体制の整備を支援します。	生活文化課
オ	市町村との連絡体制の強化	市町村での解決が著しく困難な事案や、複数自治体に及ぶ広域的な事案等については、県消費生活センターと共同処理できるよう相互の連絡体制を強化します。	生活文化課 消費生活センター

### (3) 消費生活相談員の育成等

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活相談員向け研修の充実(変更)	消費生活相談員の相談対応能力の充実、強化を図るため、複数の弁護士をアドバイザーとする少人数グループでの消費者問題に関するより実践的な事例研究を行います。	消費生活センター

(4) 消費者問題の早期解決

①あっせん・調停制度の活用

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活審議会あっせん・調停制度の活用	消費生活センターでの解決が著しく困難な事案については、消費生活審議会の「あっせん・調停制度」を活用することにより、消費者問題の早期解決を図ります。	生活文化課 消費生活センター
イ	訴訟提起者への支援	消費生活審議会における「あっせん・調停」が不調となった事案で、一定の要件を満たすものについて、訴訟費用の貸付など必要な支援を行います。	生活文化課

②裁判外紛争処理機関等との連携

	施策名	取組内容	担当課所
ア	裁判外紛争処理機関等との連携	特に専門的な知識が必要となる事案については、製品分野別裁判外紛争処理機関(ADR)や関係機関が設置する各種相談窓口等と連携を図り、消費者問題の早期解決に努めます。	生活文化課 消費生活センター

### 3 ライフスタイルに応じた消費者力の育成・強化

#### (1) 消費者への情報発信

	施策名	取組内容	担当課所
ア	各種広報媒体を通じた情報発信	消費者被害や製品事故等について、SNS・ラジオ・広報誌・ホームページ・メールマガジン等多様な媒体を活用し、市町村とも連携して消費者への迅速な情報提供を行うとともに、消費生活に重大な影響を与える問題については、報道機関へ積極的に情報提供することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。	生活文化課 消費生活センター
イ	緊急時の消費者トラブルに関する啓発【新規】	災害その他の非常の事態においても、消費者が合理的に行動することができるよう、大規模災害や感染症拡大に便乗した悪質商法や、不確かな情報の影響を受けて物資の買いだめを行うといった消費行動への注意喚起を行います。	生活文化課 消費生活センター
ウ	カスタマーハラスメントに関する啓発【新規】	カスタマーハラスメントを防止し、消費者の意見を事業活動に適切に反映していくため、消費者に適切な意見の伝え方について啓発を行います。	生活文化課 消費生活センター

#### (2) 消費者教育の充実強化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	教職員研修等の充実	消費者教育関係教科の部会における指導の改善・充実を図るとともに、教職員に対して、実践的・体験的な学習活動に関する研修を行い、消費者教育の理解と指導力の向上を図ります。	私学振興室 義務教育課 高校教育課 特別支援教育課 生活文化課
イ	地域における消費者教育の充実	消費者が生涯にわたって消費生活についての学習機会を得られるよう、関係部局等が行う消費者教育に関する情報をホームページ等で提供するとともに、県生涯学習センターなどの社会教育施設で、地域における消費者教育を支援します。 また、地域において高齢者、障害者等の見守り活動等の支援が適切に行われるよう、講座の開催や情報提供等を行います。	生活文化課 消費生活センター 生涯学習課
ウ	消費者教育講師等の派遣	自治会や高齢者団体、学校、企業などに消費者教育講師等を派遣し、ライフステージに応じた消費生活に関する知識や情報を提供します。	消費生活センター
エ	学習指導要領に基づく消費者教育の推進	消費者教育を「学校教育指導方針」に位置づけ、その趣旨等の周知を図るとともに、学習指導要領等に基づき、小・中学校、高校、特別支援学校等において発達段階を踏まえた消費者教育を推進します。	私学振興室 義務教育課 高校教育課 特別支援教育課
オ	金融教育の推進	消費生活と深く関係する金融や経済への理解を深めるため、茨城県金融広報委員会及び金融経済教育推進機構(J-FLEC)と連携し、講演会の開催や学校への金融経済教育の支援などにより、県民の金融リテラシーの向上に努めます。	生活文化課

#### (3) 食育関係課との連携

	施策名	取組内容	担当課所
ア	食育関係課との連携【新規】	食生活に関する知識の普及啓発の担当課である健康推進課、児童生徒の食育の推進の担当課である保健体育課と連携し、適塩意識など望ましい食生活に関する知識の普及啓発、児童生徒の学校給食等を活用した食に関する知識の習得を推進します。	生活文化課

## 4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

### (1) 消費者ニーズの把握

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握	消費者政策など重要事項を決定する際には、消費生活審議会での審議や消費者団体への意見照会、パブリックコメント等を実施し、消費者からのニーズを政策に反映するよう努めます。	生活文化課
イ	県民からの意見の把握	住民提案や県民相談等で寄せられた県民(消費者)からの意見を検討し、消費者政策に反映するよう努めます。	生活文化課

### (2) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

#### ①高齢者・障害者への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	見守り活動の充実・活性化【新規】	高齢者・障害者等の消費者被害を未然に防止するため、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置や活動を支援します。また、行政、警察、地域包括支援センター、消費者団体、福祉関係者、医療関係者、民生委員等、多様な主体と連携して、見守り活動の充実・活性化を促進します。	生活文化課 消費生活センター
イ	高齢者を対象とした消費者教育講師等の派遣	悪質商法やニセ電話詐欺などの消費者被害を未然に防止するため、高齢者クラブ等に消費者教育講師等を派遣します。	消費生活センター
ウ	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	障害のある児童・生徒等が自立した消費者として判断・行動できる力を養うため、特別支援学校等へ消費者教育講師等を派遣します。	消費生活センター
エ	障害の特性に配慮した相談対応	聴覚障害者に対する筆談やWebフォームの活用など、障害の特性に配慮した相談対応を行います。	消費生活センター
オ	基幹相談支援センター等と連携した相談・救済	消費者被害に遭った障害者が迅速に救済されるよう基幹相談支援センター等と連携した相談対応を行います。	生活文化課 消費生活センター

#### ②若年者への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	学校等への消費者教育講師等の派遣等	社会経験の少ない若年者が自立した消費者として判断・行動できる力を養うため、学校や企業などへ消費者教育講師等を派遣するとともに、様々な関係機関と連携した効果的な啓発活動を推進します。	消費生活センター
イ	大学等と連携した相談・救済	消費者被害に遭った学生が迅速に救済されるよう、大学の学生相談室等と連携した相談対応や情報提供を行います。	生活文化課 消費生活センター

#### ③外国人への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	外国語による情報提供	外国人の消費者被害を未然に防止するため、様々な団体と連携し、外国語による情報提供を行います。	消費生活センター
イ	外国語による相談・救済	消費者被害に遭った外国人が迅速に救済されるよう、公益財団法人茨城県国際交流協会と連携し、外国語による相談対応を行います。	消費生活センター 多様性社会推進課

(3) デジタル化の進展による消費者トラブルへの対応

	施策名	取組内容	担当課所
ア	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	青少年がインターネットを安全・安心に利用できるよう、青少年や保護者等に対して、インターネットの特性やその対処方法、情報モラルとの必要性等を学ぶ機会を提供する取組を促進します。	青少年家庭課
イ	茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会における被害防止対策の推進	警察、県、国及び電気通信事業者で構成する「茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会」において、情報交換、広報啓発を促進し、県民のサイバー犯罪の被害を防止するための活動を推進します。	警察本部サイバー企画課

(4) 多重債務問題への対応

	施策名	取組内容	担当課所
ア	無料法律相談会の開催	多重債務者の債務整理や生活再建を図るため、弁護士会等と連携し、無料法律相談会を開催します。	生活文化課
イ	茨城県多重債務者対策協議会における連携強化	多重債務問題の解決と未然防止を図るため、関係機関で構成する「茨城県多重債務者対策協議会」において、構成員相互の連携を強化するとともに、情報の共有化を図ります。	生活文化課
ウ	市町村における多重債務関係機関ネットワークの活用	税務、福祉、消費生活などの関係課で構成するネットワークにおいて情報の共有化を図ることにより、多重債務者が円滑に債務整理や生活困窮者自立支援法等を踏まえた生活再建の相談を受けられるよう、早期の体制づくりを促進します。	生活文化課

## 5 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

### (1) エシカル消費の推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	エシカル消費の普及啓発	人や社会、環境に配慮して消費者自ら考える消費行動であるエシカル消費を推進するため、ホームページ等での情報発信やイベントを実施します。	生活文化課
イ	消費者志向経営の推進	消費者と共に創・協働して社会価値を向上させる「消費者志向経営」を推進するため、事業者と消費者、行政等が連携した取組を推進します。	生活文化課
ウ	持続可能な社会に向けた取り組みに関する 関係課との連携【新規】	地球温暖化防止活動推進の担当課である環境政策課、中小企業課、循環型社会形成の担当課である資源循環推進課、水質浄化等担当課である環境対策課、農地整備課、下水道課、環境学習推進の担当課である環境政策課と連携して、持続可能な社会に向けた取組を推進する。	生活文化課