

茨城県消費者基本計画

平成23年4月

茨 城 県

(平成26年3月一部改定)

目 次

第1章	計画策定の基本的な考え方	
1	計画策定の趣旨	1
2	計画改定の趣旨	2
3	計画の性格	2
4	計画の期間	3
第2章	消費生活をめぐる現状と課題	
1	消費者を取り巻く環境の変化	4
(1)	少子高齢社会の進展	4
(2)	高度情報通信社会の進展	5
(3)	消費生活の国際化	6
(4)	規制緩和の進展	6
(5)	商品や取引形態の多様化	6
(6)	多重債務問題の深刻化	7
(7)	環境問題の深刻化	8
(8)	消費者被害の深刻化	9
2	消費者からの相談状況	10
(1)	県消費生活センターにおける相談状況	10
(2)	市町村における相談状況	12
第3章	消費者政策の基本方針と展開	
1	安全・安心な消費生活の確保	14
(1)	商品・サービスの安全性の確保	14
(2)	食品等の安全性の確保	16
(3)	規格・表示・計量の適正化	18
(4)	事業者指導の強化	18
2	消費者被害の救済	19
(1)	消費生活相談体制の充実強化	19
(2)	消費生活相談員等の育成	21
(3)	消費者問題の早期解決	21
3	消費者の自立の支援	22
(1)	消費者ニーズの把握	22
(2)	消費者への情報発信	23
(3)	消費者教育の充実強化	23
(4)	多重債務問題への対応	25
(5)	若年者・高齢者・障害者への支援	25
(6)	高度情報通信社会への対応	26

4 環境に配慮した消費生活の推進	27
(1) 地球温暖化防止活動の推進	27
(2) 資源循環型社会の形成	28
(3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進	28
(4) 環境学習の推進	29

第4章 関係機関・団体との連携強化

1 国・他都道府県・市町村との連携	30
(1) 国・他都道府県との連携	30
(2) 市町村との連携	30
2 消費者団体・事業者団体・教育団体との連携	30
(1) 消費者団体との連携	30
(2) 事業者団体との連携	30
(3) 教育団体との連携	31
3 弁護士会・建築士会等との連携	31

第5章 計画の推進体制と進行管理

1 推進体制	32
2 進行管理	32

消費者基本計画に関する数値目標	33
-----------------	----

資料

茨城県消費生活条例	35
県内消費生活相談窓口一覧	43
製品分野別裁判外紛争処理機関（ADR）一覧	45
消費生活審議会委員名簿	47

第1章 計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

近年の高度情報化や国際化の進展，規制緩和など消費者を取り巻く環境の変化によって，商品やサービスの選択幅が拡大し，欲しい商品やサービスをいつでも手に入れられるなど，私たち消費者は便利で快適な生活を享受しています。

一方で，長引く厳しい経済状況による不安定な雇用状況，個人所得の減少など，私たちの生活を取り巻く環境には，様々な課題が顕在化しています。また，消費者問題においても消費者の生命に関わる製品事故，食品表示の偽装，輸入食品による健康被害，高齢者を狙った振り込め詐欺，多重債務者の増加など多くの課題に直面しています。さらに地球温暖化や水質汚濁，ごみ処理などの環境問題は，日々の消費生活と密接な関係にあることから，私たち消費者には環境に配慮した消費生活行動が求められています。

このような状況の中，平成21年9月の消費者庁設置によって消費者行政の一元化が図られております。また，併せて施行された消費者安全法には消費生活相談業務等における県と市町村の役割が明記され，県における専門的な相談等への対応や市町村に対する支援体制などの充実強化や，市町村における消費生活センター等の設置が進展するなど，消費者行政全体の強化が図られております。

県では，県民の消費生活の安定と向上を確保するため，「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念とした茨城県消費生活条例（以下「消費生活条例」という。）に基づき，平成20年3月に茨城県消費者基本計画（以下「基本計画」という。）を策定し，消費者政策を展開する上での基本指針としています。

現行の基本計画の計画期間が平成22年度で終了することから，この3年間で実施してきた消費者政策を総括するとともに，現在の消費者を取り巻く環境の変化や消費者のニーズに対応し，長期的視野に立った消費者政策を総合的かつ計画的に推進するため，平成23年度以降の基本計画を策定いたしました。

2 計画改定の趣旨

消費者教育については、平成16年に改正された「消費者基本法」において、消費者の自立支援が政策の基本に置かれる中で、必要な情報及び教育の機会が提供されるという消費者の権利の尊重と、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実することが規定されました。

その後、消費者教育に関し、消費者基本法に定められた理念、責務、施策の基本となる事項を具体化し、総合的に消費者教育の推進を図るため、平成24年8月、「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。)が制定されました。

消費者教育推進法においては、消費者が自らの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加する「消費者市民社会」が定義付けられ、消費者教育においては、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者の育成が重要です。

本県では、平成23年3月に「茨城県消費者基本計画」を策定し、消費者の自立を支援するため、消費者教育の充実強化に努めてまいりましたが、消費者教育推進法を踏まえ、「消費者教育の充実強化」を新たな重点項目に設定し、消費者教育を総合的に推進するため施策を位置付けるなどの改定を行います。

3 計画の性格

基本計画は、消費生活条例の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」に基づき、本県の消費者政策の方向性を定めるとともに、上位計画である新茨城県総合計画(以下「総合計画」という。)の消費者行政に関する分野の実施計画としての側面を持っています。

また、消費者教育推進法の施行に対応し、消費者教育に関する施策を追加し、同法第10条で定める県消費者教育推進計画として位置づけます。

なお、消費者政策の展開については、「いばらき高齢者プラン21」、「茨城県食の安全・安心確保基本方針」など関連政策との効率的な連携により、総合的かつ計画的な推進を図ります。

4 計画の期間

平成23年度から平成27年度までの5年間とします。

ただし、社会経済環境の変化に対応するため、必要に応じて見直しを行うこととします。

消費生活条例の基本理念

消費者の権利

- 1 消費者の安全が確保されること
- 2 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- 3 消費者に必要な情報が提供されること
- 4 消費者に必要な教育の機会が提供されること
- 5 消費者の意見が消費者政策に反映されること
- 6 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

消費者の自立支援及び消費者政策の推進に関する配慮事項

- 1 事業者による適正な事業活動の確保に関する配慮
- 2 消費者の年齢その他特性に関する配慮
- 3 高度情報通信社会の進展への的確な対応に関する配慮
- 4 環境の保全に関する配慮

第2章 消費生活をめぐる現状と課題

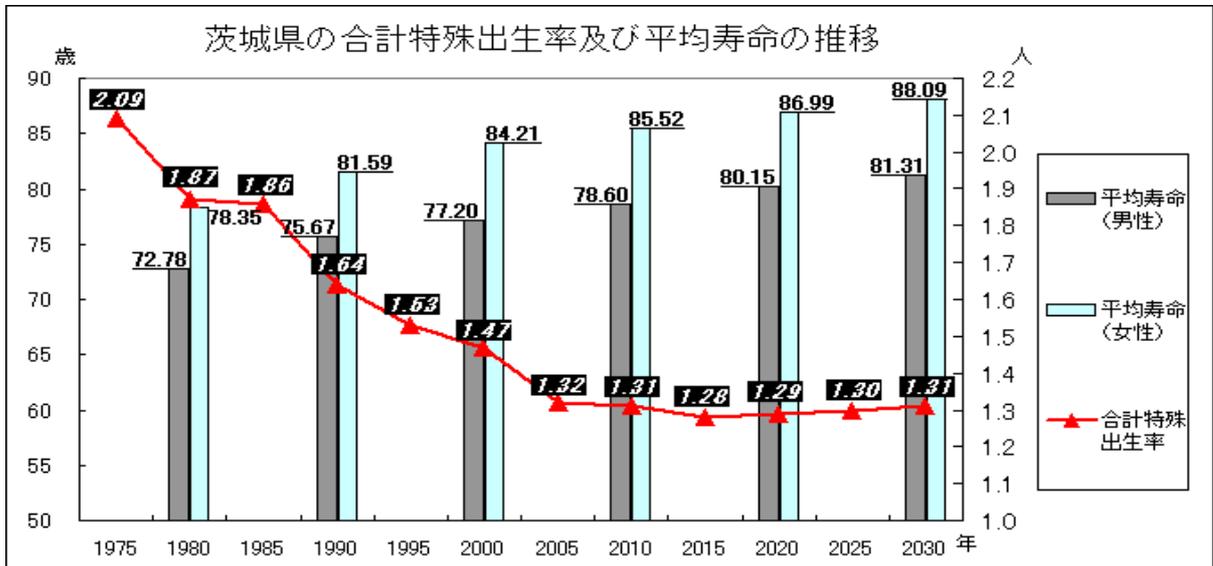
1 消費者を取り巻く環境の変化

(1) 少子高齢社会の進展

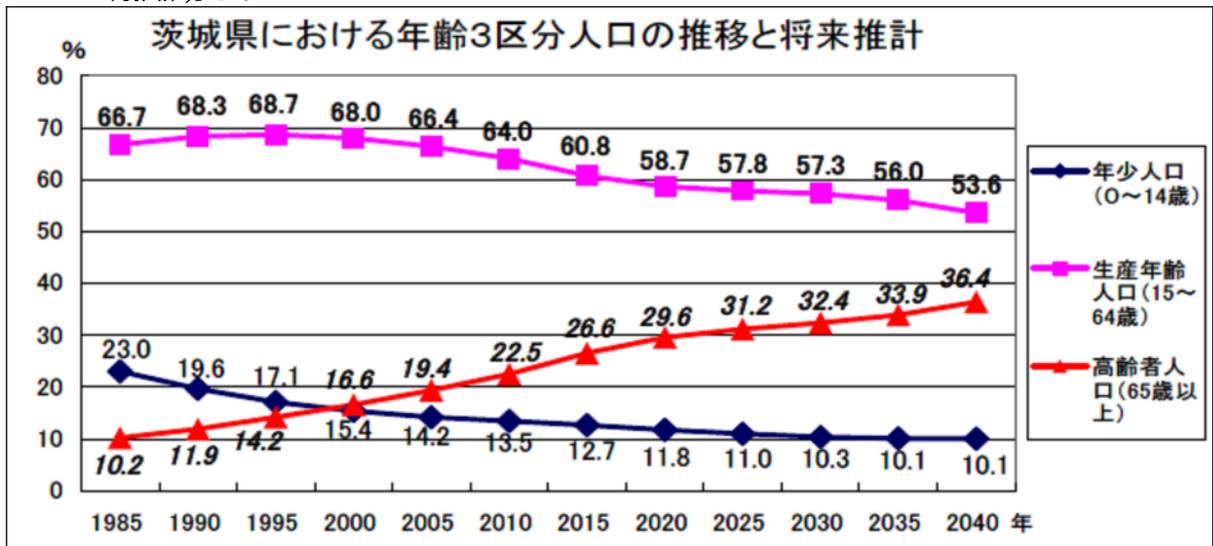
現状

未婚化・晩婚化の進展等によって出生数の減少が続いており、2012年の合計特殊出生率は1.41（茨城県1.41）となっています。一方、医療技術の進歩等によって平均寿命が延びており、2025年の高齢化率は約30%に達すると予測されるなど、少子高齢社会は急速に進展しています。

- 1 合計特殊出生率（1人の女性が一生に産む子供の数の平均）
- 2 高齢社会（総人口に占める65歳以上の割合が14%～21%の状態、21%以上は超高齢社会）



2005年までの合計特殊出生率は厚生労働省「人口動態統計」、平均寿命は国立社会保障・人口問題研究所「人口統計資料集」、2010年からは共に国立社会保障・人口問題研究所「都道府県別将来推計人口（H19年5月推計）」より



2010年までは「国勢調査」、2015年からは国立社会保障・人口問題研究所「都道府県別将来推計人口（H25年3月推計）」より

課 題

急速な少子高齢社会の進展は、社会保障費の増加や労働人口の減少など様々な分野に大きな影響を及ぼしています。消費者問題においても高齢者を狙った振り込め詐欺や訪問販売による被害が多く発生していることから、これから超高齢社会を迎えるに当たり、高齢者被害の未然防止が大きな課題となっています。

(2) 高度情報通信社会の進展

現 状

携帯電話やパソコン等の電子通信機器の急速な普及により、国内のインターネットの個人利用率は79.5%、企業利用率は99.9%（総務省：平成24年度通信利用動向調査）に達しており、今や誰もがインターネットを利用して必要な商品や情報を居ながらにして入手できるなど、現在の社会生活に欠かすことのできない主要な通信手段として、大きな役割を果たしています。



総務省「平成24年度通信利用動向調査」より

課 題

インターネットは便利な通信手段である反面、匿名性が高いことから詐欺や児童売春等の犯罪にも利用されているほか、青少年に有害な情報の氾濫や個人情報の流出など多くの問題を抱えています。消費者問題においても若年層を中心にインターネットや携帯電話の利用に関するトラブルが大きな割合を占めており、利用者の情報リテラシー強化が求められます。

情報リテラシー（情報技術を活用する能力）

(3) 消費生活の国際化

現 状

航空機や衛星通信など輸送手段や通信技術の発達や貿易の拡大によって、海外との人や物、情報等の往来が盛んになり、国内には様々な輸入製品や輸入食品が溢れ、誰もが簡単に手に入れることができるようになりました。

また、インターネットの普及により、輸入や海外投資等が個人レベルで盛んに行われるようになるなど、経済のグローバル化が幅広く進展しています。

課 題

輸入食品による食中毒や偽装表示事件、外国製品による死亡事故などが発生しており、輸入製品や食糧品に関する安全性や信頼性が問われています。

特に我が国の食糧自給率は、39%（農林水産省：平成24年度資料）とその大半を輸入に頼っている状況であることから、輸入食品の安全性に関する検査・監視体制の強化が求められています。

(4) 規制緩和の進展

現 状

国内企業の国際競争力の強化が求められた結果、これまで行政が様々な規制によって企業活動を統制してきた手法から市場主導による企業間の自由競争への転換が図られたことにより、金利の自由化を始め電話料金、航空料金、保険料など様々な分野において外国企業を含めた企業間競争が活発化しています。

課 題

規制緩和による企業間の自由競争によって、消費者の選択が増えるなど一定のメリットがもたらされる一方、安全性や品質に問題のある商品・サービスが提供される恐れがあるため、行政によるチェック体制の強化と併せて消費者が自らの選択に責任を持つことが求められています。

(5) 商品や取引形態の多様化

現 状

インターネットや携帯電話を利用して、画面上から商品・サービスを選び、クレジットカードや電子マネーなどで代金を決済する取引形態が急速に普及しており、消費者は、手元に現金が無くても希望する商品・サービスがいつでも手に入るなど、消費者の利便性や快適性は飛躍的に向上しています。

課 題

インターネット等を活用した電子取引は、実際の商品や相手側の顔が見えない匿名性の高い取引形態であり、販売サイトを装って個人データやクレジットデータ等を騙し取るフィッシング詐欺なども問題となっています。このため、サイバー犯罪の取締強化と合わせ、消費者自身が情報セキュリティ意識を向上させる必要があります。

購入形態別相談件数の推移

(件)

購入形態	H20		H21		H22		H23		H24	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
店舗購入	3,078	29.6%	2,436	26.9%	1,830	28.9%	1,555	26.1%	1,457	27.3%
訪問販売	937	9.0%	883	9.7%	572	9.0%	480	8.1%	478	9.0%
通信販売	3,498	33.7%	2,824	31.2%	1,921	30.3%	1,956	32.8%	1,696	31.8%
マルチ商法	114	1.1%	89	1.0%	48	0.8%	39	0.7%	43	0.8%
電話勧誘	548	5.3%	525	5.8%	445	7.0%	419	7.0%	583	10.9%
ネット・オフショ	54	0.5%	23	0.3%	17	0.3%	10	0.2%	11	0.2%
その他無店舗	39	0.4%	29	0.3%	40	0.6%	49	0.8%	41	0.8%
不明	2,118	20.4%	2,248	24.8%	1,460	23.1%	1,453	24.4%	1,030	19.3%
合 計	10,386	100.0%	9,057	100.0%	6,333	100.0%	5,961	100.0%	5,339	100.0%

県消費生活センターにおける相談状況より

(6) 多重債務問題の深刻化

現 状

近年の不況による企業の倒産やリストラ、収入の減少などによって、生活費や遊興費を工面するため、複数の消費者金融などから借入した結果、返済不能に陥る多重債務者が増加しています。平成22年6月の改正貸金業法の完全施行により、貸付上限金利の引き下げや貸付残高の総量規制（年収の3分の1以内）が実施され、多重債務問題の解決に向けた大きな前進が図られています。

サラ金・フリーローンの相談件数の推移

内容	H20		H21		H22		H23		H24	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
サラ金・フリーローン	1,791	-	1,126	-	683	-	375	-	329	-
多重債務	1,235	69.0%	769	68.3%	387	56.7%	178	47.5%	144	43.8%
ヤミ金融	289	16.1%	139	12.3%	60	8.8%	44	11.7%	56	17.0%
融資保証金詐欺	62	3.5%	15	1.3%	2	0.3%	3	0.8%	2	0.6%
その他	316	17.6%	242	21.5%	246	36.0%	160	42.7%	134	40.7%

「多重債務」、「ヤミ金融」及び「融資保証金詐欺」は重複する場合があります、その他を含めた合計と一致しない。

県消費生活センターにおける相談状況より

課 題

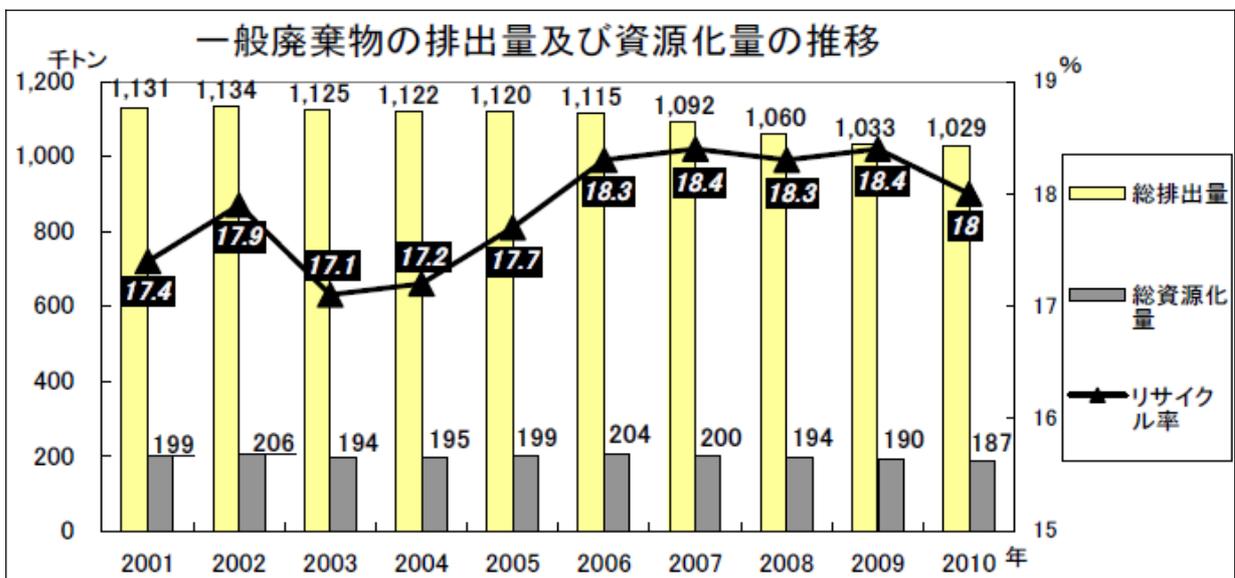
貸金業法の改正により、過剰な貸し出しが規制される一方で、違法な貸金業者からの借り入れが新たな問題として懸念されるため、警察によるヤミ金融など違法業者に対する取締強化と合わせ、弁護士会・司法書士会等と連携した多重債務者の債務解消や生活再建に向けた取組の強化が必要です。

(7) 環境問題の深刻化

現 状

現在の消費生活は、大量生産・大量消費・大量廃棄というシステムの上に成り立っており、エネルギーや資源を大量に消費するとともに膨大な量の廃棄物が排出されています。県内の一般廃棄物排出量は、年間102万9千トンに上り、1日1人当たり946gのごみを排出している計算になります。(平成22年度：茨城県の一般廃棄物処理事業年報)

また、温室効果ガスによる地球温暖化や生活排水による河川や湖沼の水質汚濁など、環境問題は大変深刻な状況になっています。



「平成22年度茨城県の一般廃棄物処理事業年報」より

課 題

環境問題は、将来の世代が健康で文化的な生活を行う上で大きな障害となることから、事業者と連携した環境に優しい取組を推進するとともに、資源リサイクルや省エネルギー、ごみの減量化など、消費者一人ひとりが環境を意識した消費生活を心掛けることが重要です。

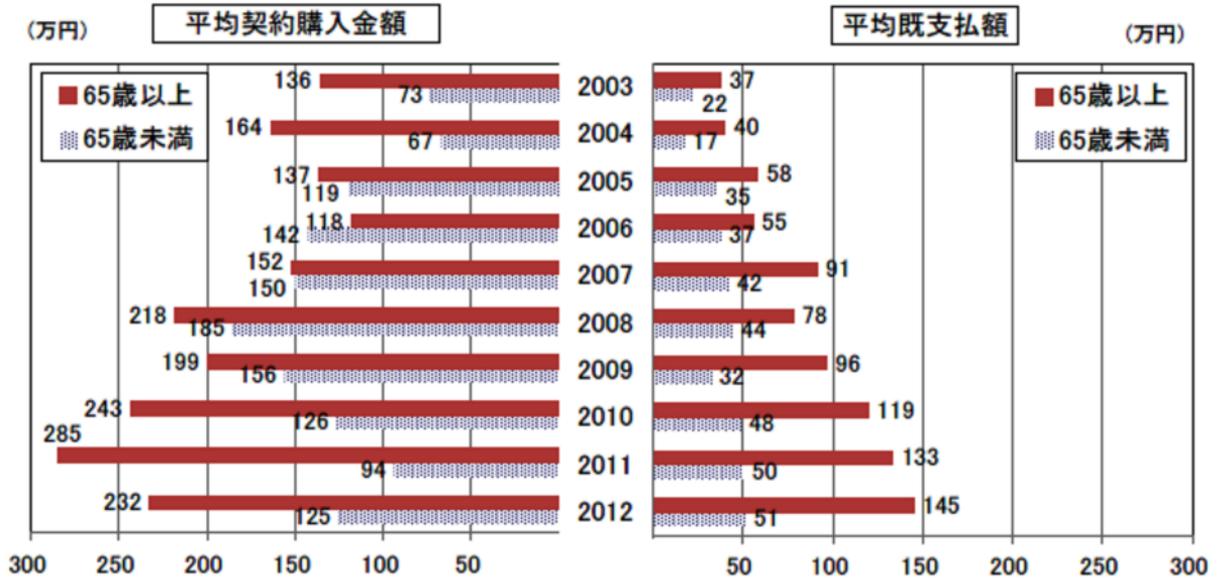
(8) 消費者被害の深刻化

現 状

消費生活と経済社会との関わりが多様化・複雑化し、地域・家庭のつながりが弱まるなか、消費者トラブルも多様化・深刻化しています。

「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」及び「通信販売」など様々な販売購入形態の相談が寄せられているとともに、相談1件当たりの平均契約購入金額や既支払金額が高額化しています。

平均契約購入金額及び平均既支払額



県消費生活センターにおける相談状況より

課 題

消費者被害の未然防止のためには、消費者が自ら進んで知識を修得し、情報を収集することが不可欠であるとともに、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処することができる能力を身に付けるための「消費者教育」が重要です。

消費者教育は、児童・生徒等の発達段階に応じて推進するとともに、消費者の自立を支援するという点で、環境教育、食育など関連分野に関する教育と重なる部分も少なくないことから、教育関係者との連携した取組が必要になります。

2 消費者からの相談状況

(1) 県消費生活センターにおける相談状況

現 状

県消費生活センターは、銚田・土浦・筑西・取手の4分室とともに、県民の身近な相談窓口として、その役割を担ってきましたが、消費者安全法の施行や市町村における消費生活相談窓口整備の進展などにより、平成22年3月をもって全ての分室を廃止し、水戸市にある消費生活センターに相談機能を集約しております。

平成24年度に県消費生活センターで取り扱った相談件数は、前年度より664件減少し、5,916件となり、平成16年度の34,998件をピークに減少傾向にあるものの、その相談内容は、インターネットサイト等の利用に関する料金請求トラブル(1,118件)やフリーローン・サラ金に関するトラブル(329件)が上位を占めており、複雑化・多様化する傾向にあります。

また、年齢別では、平成20年度と比較して、50歳代までの各年齢層の相談割合が減少する中、60歳代及び70歳以上の年齢層では、いずれの相談割合も増加しています。

なお、東日本大震災に関する相談については、平成23年度は、屋根瓦工事、賃貸アパート、塀などの住宅や構造物に関する相談が多く寄せられていましたが、平成24年度には震災関連の相談は減少しています。

消費生活相談件数の推移

(件)

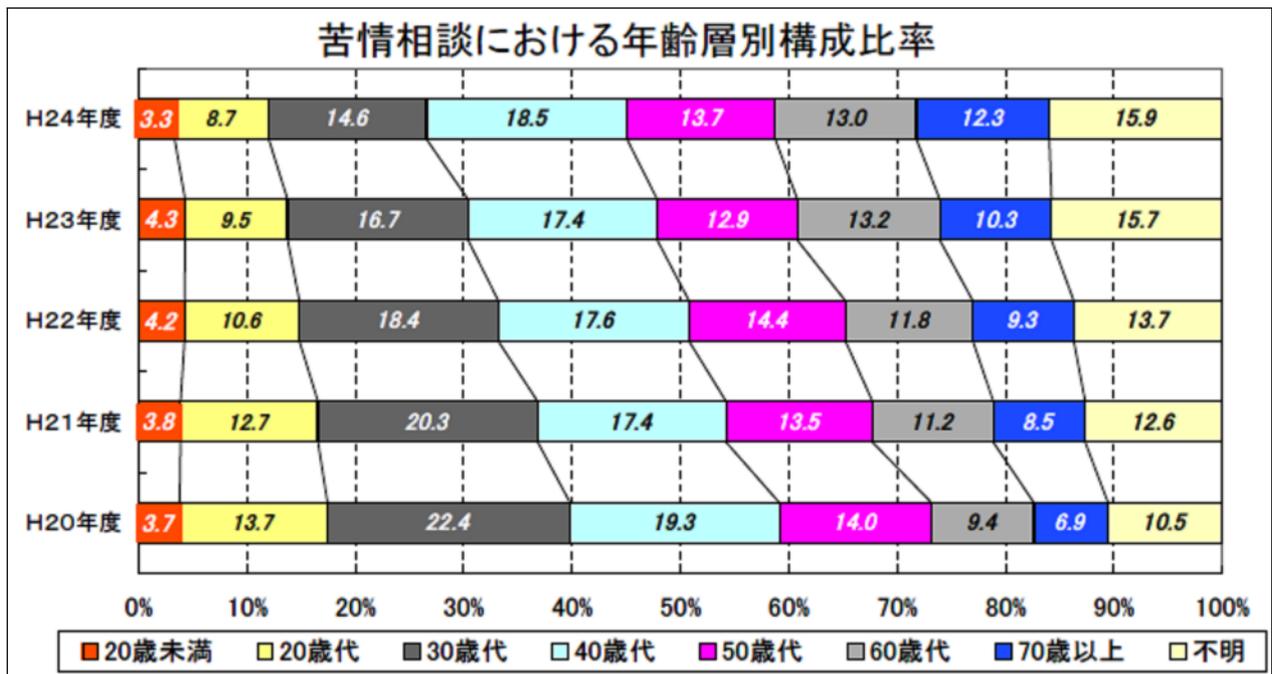
年度	相談件数	前年比	うち苦情	前年比
H15	29,682	187.9%	26,121	203.6%
H16	34,998	117.9%	30,636	117.3%
H17	20,629	58.9%	17,870	58.3%
H18	18,356	89.0%	15,972	89.4%
H19	15,099	82.3%	12,755	79.9%
H20	12,375	82.0%	10,386	81.4%
H21	10,347	83.6%	9,057	87.2%
H22	7,051	68.1%	6,333	69.9%
H23	6,580	93.3%	5,961	94.1%
H24	5,916	89.9%	5,339	89.6%

県消費生活センターにおける相談状況より

○苦情相談の主な商品・サービス

順位	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
1	デジタルコンテンツ 2,290	デジタルコンテンツ 1,827	アダルト情報サイト 840	アダルト情報サイト 820	デジタルコンテンツその他 496
2	サラ金・フリーローン 1,791	サラ金・フリーローン 1,124	サラ金・フリーローン 683	サラ金・フリーローン 375	アダルト情報サイト 476
3	商品一般 724	商品一般 610	デジタルコンテンツその他 304	デジタルコンテンツその他 309	サラ金・フリーローン 329
4	賃貸アパート 254	賃貸アパート 220	相談その他 227	出会い系サイト 192	四輪自動車 160
5	乗用車(普通・小型・軽) 214	乗用車(普通・小型・軽) 199	出会い系サイト 226	相談その他 169	出会い系サイト 146
6	教室・講座 126	新築工事 117	賃貸アパート・マンション 174	修理サービス 162	健康食品 144
7	健康食品 113	リースサービス 97	四輪自動車 161	賃貸アパート・マンション 159	商品一般 140
8	会社生命保険 108	エステサービス 92	商品一般 141	四輪自動車 158	賃貸アパート・マンション 133
9	エステサービス 105	内職・副業 91	新築工事 85	商品一般 122	移動通信サービス 124
10	新築工事 103	新聞 89	生命保険 73	ファンド型投資商品 113	相談その他 123

※平成22年度からデジタルコンテンツを「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」及び「デジタルコンテンツその他」に細分して集計
 ※県消費生活センターにおける相談状況より



県消費生活センターにおける相談状況より

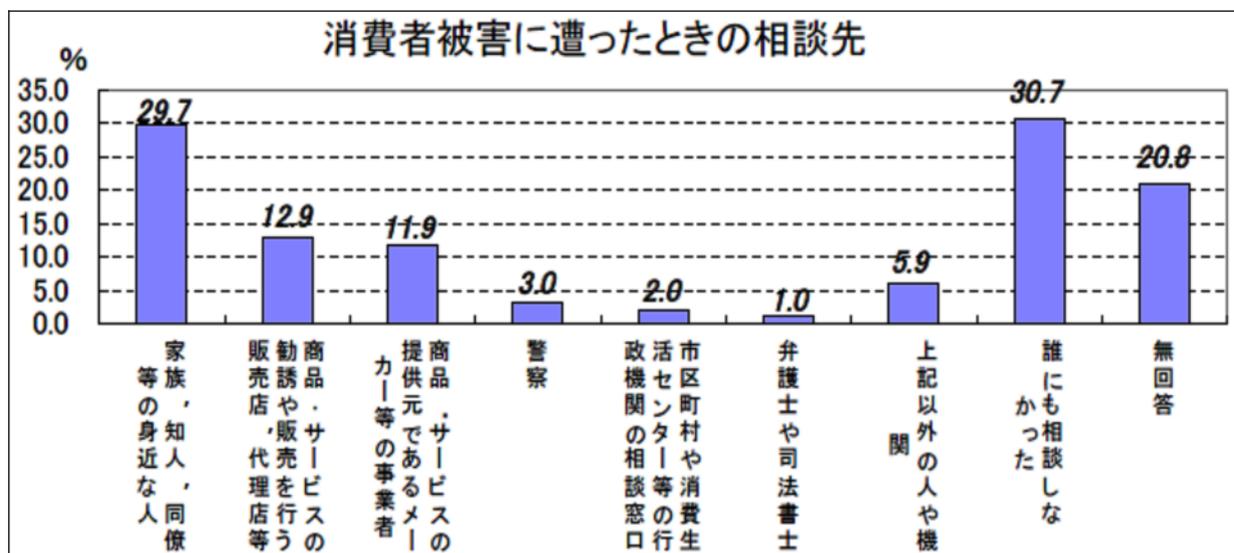
課 題

平成25年版消費者白書によると消費者被害に遭った者のうち、消費生活センターなどの相談窓口にご相談したのは、僅か2.0%であり、約3分の1(30.7%)の被害者は、どこにも相談していないと報告されています。

このことから、県内にも高齢者を中心に相当数の潜在的な被害者の存在が予想され、県民に対する消費生活センターや消費者ホットラインの利活用について広

報周知を強化し、潜在的な被害者の救済に取り組む必要があります。

また、複雑化・多様化する消費生活相談に対応するため、研修会等を通じて相談員の資質向上を図るとともに、相談員の待遇改善に努める必要があります。



消費者庁「消費者白書（平成 25 年 6 月）」より

（２）市町村における相談状況

現 状

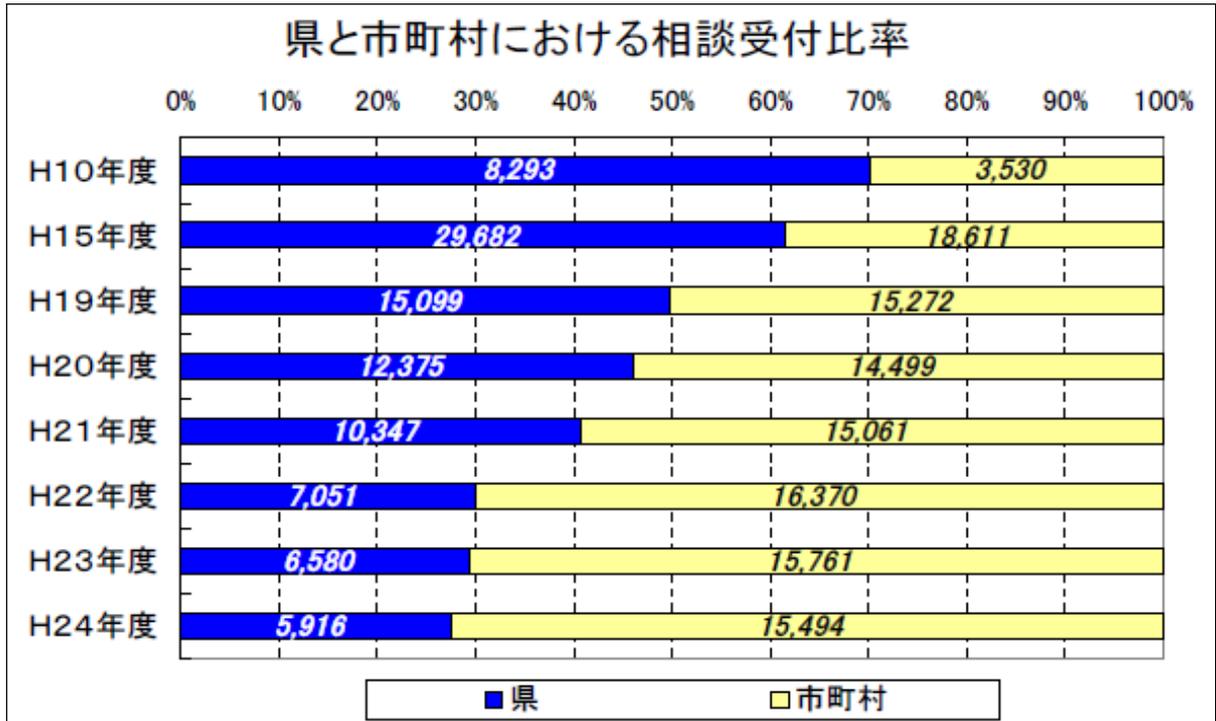
現在、県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、専門の消費生活相談員が住民からの消費生活に関する苦情・相談の対応を行っております。

県内の消費生活相談件数における県と市町村の受付比率は、平成 10 年度の時点では、県が約 70% に対して市町村は約 30% でしたが、市町村に相談窓口が整備されるのに伴って県から市町村に移行し、平成 24 年度は市町村で 70% 以上の相談受付が行われており、今後ますます増加していくことが予想されます。

課 題

市町村の相談窓口は、週 6 日開設から月 1 回開設までと市町村によって開設状況が大きく異なっており、市町村によっては、住民が相談したい時に相談できない場合もあります。

このため、県内のどこの市町村に住んでいても、迅速で的確な相談が受けられるよう窓口開設日の拡充や相談員のレベルアップなど市町村相談体制の充実強化が求められています。



生活文化課調査資料（平成25年3月31日現在）より

市町村消費生活センター等の窓口開設状況

相談施設 \ 開設状況	週6日	週5日	週4日	週3日	週1日	月2日	月1日
消費者安全法の設置基準を満たす消費生活センター	2市	24市 5町 1村	4市 1村				
上記以外の消費生活センター又は消費生活相談窓口				2市	2町	1町	2町

消費者安全法の設置基準： 週4日以上 of 窓口開設 専門の相談員配置 パソコン等検索システムの設置

生活文化課調査資料（平成25年4月現在）より

第3章 消費者政策の基本的方針と展開

この章では、消費生活条例の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」に基づいた消費者政策を推進するため、「安全・安心な消費生活の確保」、「消費者被害の救済」、「消費者の自立の支援」及び「環境に配慮した消費生活の推進」を基本的な方針として施策を展開します。

特に「食品等の安全性の確保」、「事業者指導の強化」、「市町村消費生活相談体制強化への支援」、「消費者教育の充実強化」、「高齢者・障害者への支援」及び「地球温暖化防止活動の推進」の6項目については、計画的かつ集中的に取り組むこととし、重点的に実施する施策を 印で表示しています。

県の組織名は、平成25年度時点の名称です。

1 安全・安心な消費生活の確保

消費者が安全・安心に消費生活を送るためには、関係法令に基づく立入検査や行政指導を継続的に実施し、商品・サービスの安全の確保、規格・表示の適正化を図らなければなりません。特に食品等の安全性の確保は、消費者の生命や健康に直接影響することから極めて重要です。

また、各種法令等に違反する悪質な事業者に対しては、指導・取締を強化するとともに、事業者名の公表を含めた厳正な対応により、消費者被害の拡大防止を図ります。

(1) 商品・サービスの安全性の確保

商品等の安全性の確保

ア 消費生活用製品の安全性の確保

【生活文化課】

乳児用ベッドや家庭用圧力鍋などによる事故を未然に防止するため、消費生活用製品安全法に基づき、販売店等への立入検査を実施します。

イ 電気製品の安全性の確保

【消防安全課】

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、電気用品安全法に基づき、販売店等への立入検査を実施します。

ウ ガス消費機器の安全性の確保

【消防安全課】

ガスによる重大事故を未然に防止するため、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き、ガス消費機器販売店等への立入検査を実施します。

エ 家庭用品の安全性の確保 【薬務課】

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。

オ 商品テストの実施 【消費生活センター】

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の実施により、商品トラブルの原因究明を図ります。

医薬品等の安全性の確保

ア 医薬品等の安全性の確保 【薬務課】

医薬品等の品質確保を図るため、薬事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。

イ 医薬品の正しい知識の普及啓発 【薬務課】

「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。

サービスの安全性の確保

ア 生活衛生関係営業施設に対する監視・指導 【生活衛生課】

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。

イ 貸金業者に対する指導・監督 【産業政策課】

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。

住まいの安全性の確保

ア 宅地建物取引業者に対する指導・監督 【建築指導課】

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。

イ 建築物の安全性の確保 【建築指導課】

建築基準法に基づき、建築確認審査を行うとともに、中間検査及び完了検査を行うことにより、建築物の安全性を確保します。

また、定期的に建築パトロールを実施し、違反建築物の防止に努めます。

ウ リフォーム被害の未然防止 【住宅課】

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。

(2) 食品等の安全性の確保

安全な生産・販売体制の確保

ア 食品営業施設等への監視・指導の強化 【生活衛生課】

食品等の安全性を確保するため、食品衛生法及び関係法令に基づき、食品営業施設等に対する監視・指導を実施します。

イ 食品等の試験検査等の充実強化 【生活衛生課】

流通する食品等の安全性を確保するため、食品衛生法及び関係法令に基づき、試験検査を実施します。

ウ 食肉の安全な流通の確保 【生活衛生課】

食肉の安全な流通を確保するため、と畜場及び食鳥処理場における検査等を実施します。

エ 輸入食品の安全性の確保 【生活衛生課】

輸入食品の安全性を確保するため、食品衛生法及び茨城県食の安全・安心推進条例に基づき、県内に流通する輸入食品の試験検査等を実施します。

オ ハサップシステムの導入推進 【生活衛生課】

食品営業者の自主衛生管理体制の強化を図るため、いばらきハサップ(HACCP)認証制度により、ハサップシステムの導入を促進します。

ハサップ(HACCP): 食品の原料から製品に至る全ての製造過程において起こりうる危害を想定し、その発生を防止する重要ポイントと監視方法を定めて、効果的かつ効率的に衛生管理する方法。

カ エコ農業茨城の普及促進 【産地振興課エコ農業推進室】

安全・安心な農産物の安定供給を図るため、エコ農業茨城取組地区で化学肥料や化学合成農薬の使用量を5割以上削減して生産される農産物（いばらきエコ農産物）の生産拡大を進めます。

エコ農業茨城：エコ農業茨城推進基本計画に基づき、環境保全活動と環境にやさしい営農活動を地域ぐるみで一体的に進める取組。

キ G A P制度・トレーサビリティ制度の普及促進 【産地振興課エコ農業推進室】

農産物の安全性や品質を確保するため、G A P制度やトレーサビリティ制度の普及を図り、農産物の生産管理やリスク管理を促進します。

- 1 GAP制度：農産物の安全性や品質の確保等を図るための阻害要因をリスト化し、その対策マニュアルの作成と実践により適正な生産工程管理を行う制度。
- 2 トレーサビリティ制度：食品などの生産や流通に関する履歴情報を追跡・遡及できる制度。

ク 残留農薬基準の遵守 【産地振興課エコ農業推進室・生活衛生課】

農産物等の安全を確保するため、生産段階における農薬の適正使用の徹底指導に努めるとともに、流通段階における残留農薬の試験検査の拡充を図ります。

ケ 健康食品等による健康被害の未然防止 【薬務課】

健康食品による健康被害を未然に防止するため、試買検査を実施し、無承認無許可医薬品の流通防止を図ります。

コ 水産物の安全な生産の確保 【漁政課】

水産物産地卸売市場等での衛生管理体制の確立や、水産用医薬品等の適正使用の徹底、貝毒検査等により安全な水産物の生産を確保します。

サ 地産地消の推進 【農林水産部】

消費者が安心して豊かな食生活を享受できるよう、県内の農産物直売所や飲食店等を通じ、本県産農林水産物の消費拡大を図ります。

食の安全に関する情報発信

ア 食の安全・安心意見交換会の開催 【生活文化課・生活衛生課】

食の安全・安心に関する正確な情報の共有化を図るため、消費者、事業者及び行政による食の安全・安心意見交換会(リスクコミュニケーション)を県内各地で開催します。

イ いばらき食の安全情報Web Siteによる情報発信 【生活衛生課】

消費者の食の安全に対する不安を解消するため、「いばらき食の安全情報Web Site」を活用し、残留農薬や遺伝子組換え食品、食中毒など食の安全に関する情報を消費者に分かりやすく提供します。

(3) 規格・表示・計量の適正化

規格・表示等の適正化

ア 家庭用品の品質表示の適正化 【生活文化課】

家庭用品の品質表示の適正化を図るため、市町村と連携し、家庭用品品質表示法に基づく、販売店等への立入検査を実施します。

イ 虚偽又は誇大な広告・表示等による不当な勧誘行為の防止 【生活文化課】

消費者の適切な選択機会を確保するため、不当景品類及び不当表示防止法に基づく立入検査及び違反事業者に対する行政指導を強化します。

ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化 【生活衛生課】

食品の表示及び情報伝達の適正化を図るため、食品衛生法やJAS法等に基づく巡回調査を実施し、不適切な事案に対する是正指導を行うとともに、事業者の自主的な取組を支援するため、食品適正表示推進員を養成します。

エ 食品表示110番制度・食品表示ウォッチャー制度の普及 【生活衛生課】

食品表示110番制度及び食品表示ウォッチャー制度を普及し、消費者による食品表示チェック体制を推進します。

食品表示ウォッチャー制度：登録した食品表示ウォッチャーが日常の買い物等の活動を通じて、各種法令に基づく食品表示をチェックし、不適正な事案を報告する制度。

計量の適正化 【計量検定所】

適正な計量の実施を確保するため、計量法に基づき、取引または証明における計量をする事業所等に対する立入検査を実施します。

(4) 事業者指導の強化

ア 事業者指導体制の強化 【生活文化課】

特定商取引法など関係法令に違反する事業者の指導を強化するため、生活文化課に専任職員を配置し、消費者被害の把握や事業者への立入調査を行うなど事業者指導体制を強化します。

イ 他の都道府県との連携強化 【生活文化課】

複数の都道府県にわたって消費者被害が寄せられている悪質事業者に対しては、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。

ウ 事業者名の公表等 【生活文化課】

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、悪質な事業者については、事業者名の公表を含めた厳正な行政処分を行います。

エ 悪質事業者に対する取締強化 【警察本部生活環境課】

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。

オ サイバー犯罪に対する監視体制の強化 【警察本部生活環境課】

サイバー犯罪の防止や出会い系サイト・アダルトサイト等での違法・有害情報の排除を図るため、事業者の監視を強化します。
サイバー犯罪：コンピュータやインターネットを利用した犯罪。

2 消費者被害の救済

消費者問題が複雑化・多様化する中、消費者被害に遭った消費者は、迅速かつ適切に救済されなければなりません。

現在、県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、住民の身近な相談窓口として相談業務が行われています。これに対し、県は、市町村に対する情報提供や技術的な支援と併せ、高度で専門的な相談への対応や広域的な事案に対する国や他の都道府県との調整など中核的センターとしての役割が求められています。

このため、県と市町村が各々の役割をさらに充実強化することにより、県内すべての消費者が迅速に消費者被害から救済される体制の整備が必要です。

(1) 消費生活相談体制の充実強化

県消費生活センターの機能強化

ア 高度で専門的な相談への対応力強化 【消費生活センター】

弁護士や一級建築士との連携により、金融取引や住宅リフォームなど専門知識を要する消費生活相談への対応を強化します。

イ 消費生活相談あっせん率の向上 【消費生活センター】

複雑化・多様化する消費生活相談の早期解決を図るため、消費生活センターが相談者と事業者の間に立ち、問題解決へのあっせんを推進します。

ウ 消費者事故情報等の収集・発信 【消費生活センター】

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を把握し、消費者へ迅速に情報を発信します。

エ 消費生活センターの周知強化 【消費生活センター】

新聞広告や広報紙，ラジオ等の広報媒体を活用し，消費生活相談窓口の周知を図ることにより，相談窓口の利活用を促進します。

市町村消費生活相談体制強化への支援

ア 茨城県消費者行政活性化基金の活用 【生活文化課】

茨城県消費者行政活性化基金を活用し，市町村の相談処理が迅速かつ円滑に行えるよう，相談窓口の開設日や相談員の資質向上など市町村相談体制の充実強化を支援します。

イ 市町村消費生活相談支援員の配置 【消費生活センター】

県消費生活センターに市町村消費生活相談支援員を配置し，市町村の相談処理が迅速かつ円滑に行えるよう，巡回指導や電話相談による技術的支援を行います。

ウ 市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施 【消費生活センター】

県消費生活センターに市町村の新任消費生活相談員を受け入れ，消費生活相談に関する実務研修を実施します。

弁護士等と連携した相談体制の確立

ア 専門的な相談への対応強化 【消費生活センター】

金融取引や住宅リフォームなど専門的な知識を必要とする相談に対応するため弁護士や一級建築士などの専門家と連携し，専門的な相談への対応を強化します。（再掲）

イ 相談員への法律アドバイスの実施 【消費生活センター】

弁護士会との連携により，県及び市町村の相談員からの照会に対して随時，弁護士が法的なアドバイスを行います。

広域的な消費生活相談体制整備への支援

【生活文化課】

相談窓口開設日の少ない市町村同士が連携し、消費生活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。

(2) 消費生活相談員等の育成

相談員等の養成

ア 消費生活相談員等の養成

【消費生活センター】

消費生活相談員や地域において消費者教育を担う人材等を養成するため消費生活相談員等養成講座を開設します。

イ 有資格相談員の養成

【消費生活センター】

消費者安全法で定める3つの相談員資格の取得を促進するため、試験対策講座を開設し、有資格相談員の養成を図ります。

消費者安全法で定める相談員資格：消費生活専門相談員：(独)国民生活センター

消費生活コンサルタント：(財)日本消費者協会

消費生活アドバイザー：(財)日本産業協会

相談員の資質の向上

ア 弁護士による法律助言制度の実施

【消費生活センター】

県及び市町村の相談員が随時、弁護士から法律的な助言を受けられる制度を活用し、相談員の法律知識の向上を図ります。(再掲)

イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催

【消費生活センター】

相談員の相談対応能力の向上を図るため、消費生活相談員レベルアップ研修会を開催し、最新の消費者問題に関する事例研究などを行います。

ウ 消費生活相談員連絡会議の開催

【消費生活センター】

県及び市町村の相談員間の情報交換や意見交換を促進するため、消費生活相談員連絡会議を開催します。

(3) 消費者問題の早期解決

市町村との連絡体制の強化

【生活文化課・消費生活センター】

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相談等については、市町村から県消費生活センターに円滑に引き継げるよう相互の連絡体制を強化します。

消費生活審議会あっせん・調停制度の活用

ア 消費生活審議会あっせん・調停制度の活用 【生活文化課・消費生活センター】

県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。

イ 訴訟提起者への支援 【生活文化課】

消費生活審議会における「あっせん・調停」が不調となり、一定の要件を満たすものについては、訴訟費用の貸付など必要な支援を行います。
支援の要件：同一の被害が多数発生、又は発生する恐れがあり、1件の被害額が100万円以下であること。

裁判外紛争処理機関との連携 【生活文化課・消費生活センター】

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）等と連携を図り、消費者問題の早期解決に努めます。
製品分野別裁判外紛争処理機関：医薬品、化学製品、家電製品など様々な製品事故に関する消費者と製造業者間の紛争を裁判によらずに解決する機関。
（製品分野別裁判外紛争処理機関一覧を45頁に掲載）

3 消費者の自立の支援

商品・サービスの選択幅の広がりによって、消費者は便利で快適な生活を享受できる一方、選択に対する自己責任が求められます。

このため、消費者にクーリングオフなど基本的な消費知識や情報を得る機会を提供し、消費者一人ひとりが適正な判断や対応を行うことのできる「消費者力」を養うことにより、自立した消費者として適切な消費生活行動ができるよう支援します。

消費者に幼児期から高齢期までの生涯にわたって消費生活について学習する機会を提供し、学校、地域等様々な場での消費者教育を充実する必要があるため、消費者教育を総合的に推進します。

（1）消費者ニーズの把握

ア 消費生活審議会や消費者団体からの意見の把握 【生活文化課】

消費者政策など重要事項の決定に際しては、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。

イ 県民からの意見の把握

【生活文化課】

県政モニター制度や住民提案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。

(2) 消費者への情報発信

ア 各種広報媒体を通じた情報発信

【生活文化課・消費生活センター】

消費者被害や製品事故について、新聞広告やラジオ、広報紙、ホームページ、メールマガジン等を活用し、消費者への迅速な情報提供を行います。

「いばらき消費生活メールマガジン」は、次のアドレスから登録できます。

www.anzen.pref.ibaraki.jp/shohi/cgi/regist.html

イ 報道機関への情報提供

【生活文化課・消費生活センター】

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、消費者被害の拡大防止に努めます。

(3) 消費者教育の充実強化

ア 授業等における消費者教育の充実

【私学振興室,義務教育課,高校教育課,特別支援教育課】

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。

イ 教育職員研修等の充実

【私学振興室,義務教育課,高校教育課,特別支援教育課】

消費者教育関係教科の部会における指導の改善・充実に努めるとともに、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。

ウ 地域における消費者教育の充実

【生活文化課,消費生活センター,生涯学習課】

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、関係部局等が有する消費者教育に関する情報をHP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、障害者等への見守り活動等の支援が適切に行われるよう、情報の提供等必要な支援を行います。

エ 消費者教育の担い手の育成 【生活文化課,消費生活センター】

市町村相談員等が、地域における消費者教育の担い手となれるよう、消費者教育推進法の趣旨や効果的な啓発の事例など、消費者教育に関する研修を実施します。

オ 食生活に関する知識の普及啓発 【保健予防課】

食生活改善推進員の育成とその組織体制の整備を図るとともに、食育月間などにおけるキャンペーン活動等を通して、望ましい食生活に関する知識の普及啓発を図ります。

カ 児童生徒の食育の推進 【保健体育課】

子どもたちの望ましい食習慣の形成を図るため、教科及び特別活動等の学校教育活動全体を通じて食に関する指導を行うとともに、学校給食における地場産物の活用により、地域の自然や文化、産業等に関する理解を深め、生産者や食に関する感謝の念を育むなど食育の推進を図ります。

キ 消費者教育講師の派遣 【消費生活センター】

消費者被害を未然に防止するため、自治会や高齢者団体、学校などに消費者教育講師を派遣し、クーリングオフ制度など基本的な消費契約知識の周知徹底を図ります。

ク メディア教育の推進 【女性青少年課】

青少年のインターネットや携帯電話の利用による消費者被害や携帯依存を防止するため、メディア教育指導員を養成し、インターネットや携帯電話の適正な利用について普及啓発を行います。

メディア教育指導員：学校や地域においてケータイ・インターネット上の有害情報の危険性を生徒や保護者等に伝える活動を行います。

ケ 金融教育の推進 【生活文化課】

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と連携し、金融広報アドバイザーの派遣や金融経済セミナーの開催など金融に関する学習機会の提供に努めます。

(4) 多重債務問題への対応

ア 無料法律相談会の開催 【生活文化課・消費生活センター】

多重債務者の債務解消や生活再建を図るため、弁護士会・司法書士会等と連携し、無料法律相談会を開催します。

イ 多重債務防止のための広報啓発 【生活文化課・消費生活センター】

ヤミ金など違法な貸金業者からの新たな借入を防止するため、新聞広告等を活用し、消費者への広報啓発に努めます。

ウ 多重債務者への精神的な支援 【生活文化課・障害福祉課】

多重債務者の心のケアを図るため、消費生活センターと保健所等のネットワークを強化し、カウンセリング等を実施します。

エ 茨城県多重債務者対策協議会における連携強化 【生活文化課・産業政策課】

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、関係機関との連携を強化するとともに、情報の共有化を図ります。

オ 市町村における多重債務関係機関ネットワークの構築 【生活文化課】

税務、福祉、消費などの関係課がネットワークを構築し、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再建の相談を受けられる体制づくりを推進します。

(5) 若年者・高齢者・障害者への支援

若年者への支援

ア 学校等への消費者教育講師の派遣 【消費生活センター】

自立した消費者として判断・行動できる力を養うため、学校や職場へ消費者教育講師を派遣し、クーリングオフ制度など基本的な消費知識の習得を支援します。(再掲)

イ メディア教育の推進 【女性青少年課】

青少年のインターネットや携帯電話の利用による消費者被害や携帯依存を防止するため、メディア教育指導員を養成し、インターネットや携帯電話の適正な利用について普及啓発を行います。(再掲)

高齢者・障害者への支援

ア 高齢者クラブ等への消費者教育講師の派遣 【消費生活センター】

高齢者の消費者被害を未然に防止するため、高齢者クラブ等へ消費者教育講師を派遣し、クーリングオフ制度など基本的な消費契約知識の周知徹底を図ります。(再掲)

イ 高齢者ハンドブックの作成・配布 【生活文化課・消費生活センター】

高齢者の消費者被害を未然に防止するため、高齢者ハンドブックを作成配布し、悪質商法の手口や対処法等の周知を図ります。

ウ 高齢者・障害者見守り活動の実施 【生活文化課・消費生活センター】

高齢者や障害者を狙った訪問販売などによる被害を防止するため、社会福祉協議会や自治会、高齢者クラブ、民生委員・児童委員等と連携した見守り活動を推進します。

エ 地域包括支援センター・社会福祉協議会との連携強化 【生活文化課】

市町村の地域包括支援センターや、社会福祉協議会との連携を強化し、高齢者や障害者の消費者被害の未然防止に努めます。

(6) 高度情報通信社会への対応

ア メディア教育の推進 【女性青少年課】

青少年のインターネットや携帯電話の利用による消費者被害や携帯依存を防止するため、メディア教育指導員を養成し、インターネットや携帯電話の適正な利用について普及啓発を行います。(再掲)

イ 情報セキュリティハンドブックの公開 【情報政策課】

安全で快適にインターネットを利用するため、県民向けの情報セキュリティハンドブックを公開し、基本的なIT知識の周知を図ります。

ウ 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連携強化

【警察本部生活環境課】

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、サイバー犯罪の防止や違法・有害情報の排除を推進します。

4 環境に配慮した消費生活の推進

現在の便利で快適な消費生活は、地球温暖化や水質汚濁などの環境問題と密接に関係しており、環境に対する多大な負荷と引き換えに成り立っています。

私たちが、将来の世代に健康で文化的な生活を引き継ぐためには、消費者一人ひとりが消費生活と環境の関わりを理解し、日常生活のあらゆる分野において、省エネルギーや資源の再利用、ごみの減量化などを常に意識した消費行動が求められます。

(1) 地球温暖化防止活動の推進

ア 省エネキャンペーンの実施 【環境政策課】

地球温暖化防止に向けた県民運動を推進するため、各種企業・団体と協力し、夏及び冬の省エネルギーキャンペーンを実施します。

イ 環境に配慮した消費行動の促進 【環境政策課】

消費者がCO₂排出の少ない商品やサービスを適切に選択できるよう、家電や自動車販売店、住宅メーカー等と連携し、商品等の環境性能に関する情報提供や、エコマークなど環境ラベルを活用したグリーン購入を普及啓発します。

ウ 住宅用太陽光発電施設の普及促進 【環境政策課】

支援制度の紹介等により、県内の住宅における太陽光発電施設及び太陽熱利用施設の普及を促進します。

エ 環境にやさしい企業の普及啓発 【環境政策課・中小企業課】

消費者が製品やサービスを購入する際の判断材料とするため、本県独自の「茨城エコ事業所登録制度」や環境省が創設した「エコアクション21」などに登録し、環境対策に取り組む企業を「環境にやさしい企業」として周知します。

オ 大好きいばらきエコチャレンジの推進 【環境政策課】

二酸化炭素の排出量を削減するため、一般家庭や事業所の参加を募り、各々が創意工夫しながら、エネルギー使用量を削減する取組を推進します。

カ エコドライブの普及促進

【環境政策課】

二酸化炭素の排出量やガソリン消費量の削減を図るため、自動車のアイドリングや急発進・急加速を控える取組を普及促進します。

(2) 資源循環型社会の形成

ア いばらきゼロエミッションの推進

【廃棄物対策課】

資源循環型社会の実現を図るため、廃棄物の発生を可能な限り抑制(リデュース)し、廃棄物になったものは再使用(リユース)、再生利用(リサイクル)、熱回収の順に循環的利用を行い、廃棄物を限りなく減らしていこうとする「いばらきゼロエミッション」を推進します。

イ 茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進

【廃棄物対策課】

リサイクル製品の利用拡大を図るため、県内で発生した循環資源を使用した製品を認定する茨城県リサイクル製品認定制度を普及促進します。

ウ エコ・ショップ認定制度の普及促進

【廃棄物対策課】

環境にやさしい商品の販売やごみの減量化、リサイクル活動に積極的に取り組んでいる小売店舗をエコ・ショップとして認定します。

エ レジ袋無料配布中止の取組推進

【環境政策課】

環境にやさしい消費生活スタイルを実践するため、事業者や消費者団体等と協定を締結し、スーパーマーケットやクリーニング店等におけるレジ袋の無料配布を中止する取組を推進します。

(3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

ア 下水道等への接続促進・合併処理浄化槽の設置促進

【下水道課・農村環境課・環境対策課】

台所やお風呂などから排出される生活排水の適正処理を図るため、下水道・農業集落排水施設への接続や合併処理浄化槽の設置を促進します。

イ 家庭における水質浄化の取組の促進

【環境対策課】

家庭からの生活雑排水による水質悪化を防止するため、アクリルたわしの普及促進、洗剤使用量の適正化、食用廃油の回収など水質浄化に対する消費者の身近な取組を促進します。

(4) 環境学習の推進

ア 茨城県環境アドバイザーの派遣

【環境政策課】

地域における環境学習機会の拡充を図るため、学校や公民館等が行う環境学習会に環境の専門家であるアドバイザーを派遣します。

イ 環境学習・環境保全活動のリーダー養成

【環境政策課】

地域や各世代における環境保全活動の活性化を図るため、エコカレッジを開設し、環境学習・環境保全活動のリーダーを養成します。

エコカレッジ：環境について幅広い視点を持ち、地域・職域において環境保全活動を主体的に実践するリーダーを養成することを目的とする講座。

第4章 関係機関・団体との連携強化

1 国・他都道府県・市町村との連携

(1) 国・他都道府県との連携

消費者被害や製品事故について、国や他の都道府県と積極的に情報交換を行い、消費者被害の未然防止や製品事故の拡大防止に努めます。

また、複数の都道府県にわたって悪質な訪問販売等を行っている事業者に対しては、国や他の都道府県と緊密な連携を図り、効果的な事業者指導を実施します。

(2) 市町村との連携

消費生活相談について、市町村は消費者の身近な相談窓口として相談対応を行い、県は市町村消費生活相談支援員を配置し、市町村に対する技術的な助言や情報提供等の実施により、市町村相談体制を支援します。

また、市町村で対応が困難な専門的な相談や広域的な相談については、市町村から県消費生活センターへの円滑な引き継ぎにより、迅速な対応ができるようにするなど県と市町村との連携体制の強化を図ります。

さらに、市町村では様々な消費者教育の取組が行われていますが、消費者教育の充実が図られるよう、人材育成や情報提供等などの支援に努めます。

2 消費者団体・事業者団体・教育団体との連携

(1) 消費者団体との連携

茨城県消費者団体連絡会や茨城県生活協同組合連合会を始めとする消費者団体との協働により、消費者教育や食の安全の普及啓発など各地域における消費者啓発の中心的な役割を担うリーダー等の養成を図ります。

また、消費者団体や各生活協同組合が各地で実施する消費者教育、調査活動、環境保全活動及び地産地消・食育運動などの実践的な取組を支援します。

(2) 事業者団体との連携

製造業や小売業などの各事業者団体との連携を強化し、商品等の自主基準の作成や検査体制の強化、苦情処理体制の整備など、消費者の信頼確保に向けた取組を促進します。

また、事業者団体が行う消費者教育や食の安全の普及、環境保全など社会貢献活動への支援に努めます。

(3) 教育団体との連携

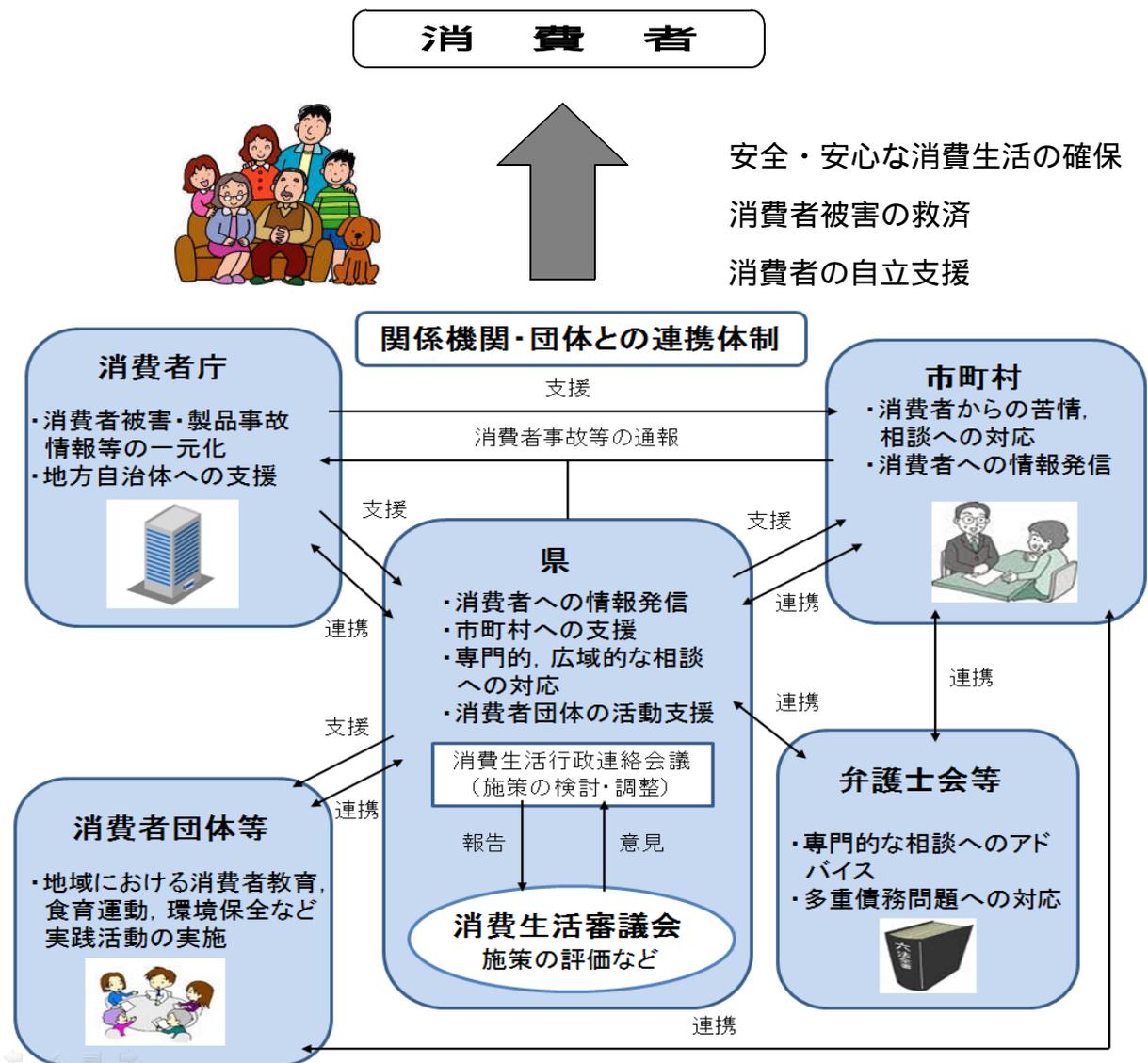
学校教員が組織する教育団体との連携を強化し、消費者教育関係教科の研究会が行う、効果的な消費者教育を行うための研究活動を支援します。

青少年の健全な育成を図ることをねらいとしたPTA指導者研修会をとおして、消費者教育を促進します。

3 弁護士会・建築士会等との連携

株式投資・金融取引や住宅リフォームなど専門的な知識を必要とする相談への対応を強化するため、弁護士会や建築士会との連携により、専門的な相談体制の強化を図ります。

また、多重債務の解決に関しては、弁護士や司法書士の手助けが重要であることから、弁護士会及び司法書士会と連携した無料法律相談会を実施するなど、より一層の連携強化を図ります



1 推進体制

基本計画を計画的かつ効率的に推進するため、消費生活センターに寄せられる相談状況から消費者問題の現状を的確に把握し、庁内の消費生活関係課所で構成する消費生活行政連絡会議において、消費者問題の解決に向けた検討や情報交換等を行います。

2 進行管理

毎年度、消費生活行政連絡会議を開催し、基本計画に関する数値目標の進捗状況等について検証を行い、検証結果を消費生活審議会に報告します。また、基本計画の進捗状況等については、随時ホームページ等で公表します。

なお、社会経済情勢など消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、必要に応じて基本計画の見直しを行うとともに、消費生活審議会や県民、消費者団体等からの意見や要望に基づき、新たな取組についての検討を行います。

消費者基本計画に関する数値目標

施策の箇所	指標名	基準値 (H21年度)	目標値 (H27年度)
1-(1)-①-ア 消費生活用製品の安全性の確保	消費生活用製品安全法に基づく立入検査件数	年間65件	年間100件
1-(2) 食品等の安全性の確保	食の不安を感じる県民の割合	80.6% (平成20年度)	50%未満
1-(2)-①-オ ハサップシステムの導入推進	ハサップシステム導入施設数	累計410施設	累計650施設
1-(2)-①-カ エコ農業茨城の普及促進	いばらきエコ農産物の栽培面積	1,923ha	6,000ha
1-(2)-①-キ GAP制度・トレーサビリティ制度の普及促進	GAPの導入農家数	累計1,796戸	累計3,500戸
1-(3)-①-ア 家庭用品の品質表示の適正化	家庭用品品質表示法に基づく立入検査件数	年間125件	年間180件
1-(3)-①-ウ 食品の表示及び情報伝達の適正化	食品適正表示推進員の養成者数	累計357名	累計2,500名
2-(1)-①-イ 消費生活相談あっせん率の向上	県消費生活センターにおける苦情相談のうちあっせん件数の割合	7.3%	10.0%
2-(1)-①-エ 消費生活センターの周知強化	市町村消費生活センター等における消費生活相談の受付割合	59.3%	75.0%
2-(2)-①-イ 有資格相談員の養成	県及び市町村消費生活センター等における有資格相談員の割合	75.0%	90.0%
2-(2)-②-イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催	消費生活相談員の研修会参加者数	年間320名	年間400名

施策の箇所	指 標 名	基準値 (H21年度)	目標値 (H27年度)
3-(2)-ア 各種広報媒体を通じた情報提供	県消費生活センターホームページのアクセス件数	年間 153,967回	年間 200,000回
3-(3)-エ 消費者教育の担い手の育成	消費生活相談員が研修会に参加した市町村割合	—	100% (44市町村)
3-(3)-カ 児童生徒の食育の推進	学校給食における地場産物活用状況 (品目数ベース)	31.5%	35.0%
3-(3)-キ 3-(5)-①-ア 3-(5)-②-ア 消費者教育講師の派遣	消費者教育講師派遣事業の受講者数	年間 7,120名	年間 10,000名
3-(4)-オ 多重債務問題への対応	多重債務関係機関ネットワークを構築した市町村割合	84.1% (37市町村)	100% (44市町村)
4-(1)-イ 環境に配慮した消費行動の促進	温室効果ガスの削減率 ※平成2年度(1990年度)比	0.7%増 (平成20年度)	8.5%減～ 15.2%減 (平成32年度)
4-(2)-ア いばらきゼロエミッションの推進	1人1日当たりのごみ(一般廃棄物)排出量	973g (平成20年度)	949g
4-(3)-ア 下水道等への接続促進・合併処理浄化槽の設置促進	生活排水処理総合普及率	76.0%	88.0%
4-(4)-イ 環境学習・環境保全活動リーダーの養成	環境保全活動実践リーダー養成者数	6,311名	5年間の累計 32,000名

○茨城県消費生活条例

昭和50年12月26日

茨城県条例第51号

〔茨城県消費者保護条例〕を公布する。

茨城県消費生活条例

(平17条例81・改称)

目次

第1章 総則(第1条—第5条)

第2章 消費者の安全の確保等

第1節 消費者啓発等(第6条・第7条)

第2節 危害の防止(第8条—第9条の2)

第3節 表示, 包装等の適正化(第10条—第15条)

第4節 不当取引の防止(第15条の2—第15条の6)

第5節 雑則(第15条の7—第16条)

第3章 消費者苦情の処理等

第1節 消費者苦情の相談(第17条)

第2節 消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停(第17条の2—第17条の7)

第3節 訴訟の援助(第18条・第19条)

第4章 物価の安定等(第20条—第26条)

第5章 資源及びエネルギーの有効利用(第27条・第28条)

第6章 雑則(第29条・第30条)

付則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、法令に特別の定めがあるもののほか、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、県、事業者及び消費者の果たすべき責務等を明らかにするとともに、消費者の安全の確保に関する施策、消費者の苦情の処理に関する施策、生活関連物資の価格及び需給の安定を図るための施策、資源及びエネルギーの有効利用に関する施策等を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(平17条例81・一部改正)

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者政策に反映されること。
- (6) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(平17条例81・追加)

(県の責務)

第3条 県は、前条の基本理念にのっとり消費者政策を推進する責務を有する。

(平17条例81・旧第2条繰下・一部改正)

(事業者の責務等)

第4条 事業者は、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
 - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
 - (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
 - (5) 価格及び供給の安定並びに資源の有効利用に努めること。
 - (6) 県が実施する消費者政策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(平17条例81・追加)

第4条の2 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(平17条例81・追加)

第4条の3 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(平17条例81・追加)

第4条の4 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(平17条例81・追加)

(消費者基本計画の策定)

第5条 知事は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を策定するものとする。

- 2 知事は、消費者基本計画を策定しようとするときは、茨城県消費生活審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴くものとする。

(平17条例81・全改)

第2章 消費者の安全の確保等

(平17条例81・改称)

第1節 消費者啓発等

(平元条例15・節名追加)

(消費者啓発の推進)

第6条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品及び役務に関する知識の普及、情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者団体の指導等)

第7条 知事は、消費者が、その消費生活の安定及び向上を図るため、健全かつ自主的な消費者団体を組織することができるよう指導に努めるものとする。

2 知事は、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するため、指導その他の援助に努めるものとする。

第2節 危害の防止

(平元条例15・節名追加)

(危害の防止措置)

第8条 事業者は、供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあると認めるときは、直ちに、供給を中止し、回収し、その他危害を防止するため必要な措置を講じなければならない。

(平元条例15・一部改正)

(勧告及び公表)

第9条 知事は、事業者が消費者の生命、身体又は財産に対して危害を及ぼすおそれのある商品又は役務を供給していると認めるときは、当該事業者に対し、直ちにその危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

(平元条例15・一部改正)

(緊急危害防止措置)

第9条の2 知事は、事業者が供給する商品又は役務がその欠陥により、消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認められる場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の住所及び氏名その他必要な事項を公表することができる。

(平17条例81・追加)

第3節 表示、包装等の適正化

(平元条例15・節名追加)

(内容の表示)

第10条 事業者は、消費者が商品の購入又は役務の利用に際しその選択を誤ることなく容易に識別でき、かつ、適正に使用し、又は利用できるよう、供給する商品についてはその品名、品質(原材料を含む。)、量目、貯蔵法、製造年月日等必要な事項を、供給する役務についてはその内容等必要な事項を正しく表示するよう努めなければならない。

(平元条例15・一部改正)

(単位価格及び販売価格の表示)

第11条 事業者は、消費者が商品の購入に際し選択の便に供するため、商品ごとに重さ、長さ、面積、体積等の単位当たりの価格及び販売価格を表示するよう努めなければならない。

(平元条例15・一部改正)

(包装及び容器の適正化)

第12条 事業者は、その供給する商品について、消費者が内容を誤認することがないように包装及び容器の適正化に努めなければならない。

2 事業者は、消費者に危害を及ぼすことのないよう包装及び容器の安全性の確保に努めなければならない。

(平元条例15・一部改正)

(基準の設定)

第13条 知事は、消費生活の安定を図るため必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務の内容の表示の基準、包装の基準その他必要な基準(以下「基準」という。)を定めることができる。

2 知事は、基準を定めるときは、あらかじめ審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止するときも同様とする。

3 知事は、基準を定めたときは、その内容を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも同様とする。

(平元条例15・平17条例81・一部改正)

(基準適合の義務)

第14条 事業者は、消費者に商品又は役務を供給する場合においては、基準に適合するようしなければならない。

(平元条例15・一部改正)

(勧告及び公表)

第15条 知事は、事業者が前条の規定に違反していると認めたときは、当該事業者に対し、基準を遵守するよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

(平元条例15・一部改正)

第4節 不当取引の防止

(平元条例15・追加)

(不当取引行為の指定)

第15条の2 知事は、消費生活の安定を図るため、事業者が消費者との間で行う取引に関する行為であつて、消費者に不実のことを告げるもの、消費者を威迫するものその他消費者の利益を害するおそれがあるものを不当取引行為として指定することができる。

2 第13条第2項及び第3項の規定は、前項の規定による不当取引行為の指定について準用する。

(平元条例15・追加, 平17条例81・一部改正)

(不当取引行為の禁止)

第15条の3 事業者は、前条第1項の規定により指定された不当取引行為をしてはならない。

(平元条例15・追加)

(合理的な根拠を示す資料の提出)

第15条の4 知事は、第15条の2第1項の規定により指定した不当取引行為のうち消費者に不実のことを告げる行為をしたか否かを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次条第1項の規定の適用については、当該事業者は不当取引行為をしたものとみなす。

(平17条例81・追加)

(勧告及び公表)

第15条の5 知事は、事業者が第15条の3の規定に違反して不当取引行為をしていると認めたときは、当該事業者に対し、不当取引行為の改善を指導し、又は勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

(平元条例15・追加, 平17条例81・旧第15条の4繰下・一部改正)

(情報の公開)

第15条の6 知事は、不当取引行為により、相当多数の消費者に被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認められる場合において、当該被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、当該不当取引行為の概要その他被害の防止に必要な情報を明らかにすることができる。

(平17条例81・追加)

第5節 雑則

(平元条例15・追加)

(立入調査等)

第15条の7 知事は、この章の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告させ、又はその職員に、事業者の事務所、営業所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

(平元条例15・追加, 平17条例81・旧第15条の5繰下・一部改正)

(勧告の事前手続)

第15条の8 知事は、第9条第1項、第15条第1項又は第15条の5第1項の規定による勧告をしようとするときは、あらかじめ、事業者に対して意見を述べ、及び資料を提出する機会を与えた上で、審議会の意見を聴かなければならない。

(平元条例15・追加, 平17条例81・旧第15条の6繰下・一部改正)

(知事に対する申出)

第15条の9 県民は、この章の規定に違反する事業者の事業活動により消費生活の安定が害されるおそれがあると認めるときは、規則で定めるところにより、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

(平17条例81・追加)

(試験、検査等の結果の公表)

第16条 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、事業者が消費者に供給する商品又は役務の試験、検査等を行い、その結果を展示その他の方法により公表することができる。

(平元条例15・平17条例81・一部改正)

第3章 消費者苦情の処理等

(平7条例32・章名追加)

第1節 消費者苦情の相談

(平7条例32・節名追加)

(苦情相談の処理)

第17条 知事は、消費者からの消費生活に関する苦情(以下「消費者苦情」という。)について、苦情相談の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために必要な措置を講ずるものとする。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に係る事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

3 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、消費者苦情に関する情報を速やかに消費者及び事業者に提供するものとする。

4 知事は、消費者苦情を適切かつ迅速に処理するために、必要な体制の整備に努めるものとする。

(平元条例15・平7条例32・一部改正)

第2節 消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停

(平7条例32・追加)

(あつせん及び調停の申請)

第17条の2 消費者苦情に係る紛争について、当事者は、知事に対し、審議会によるあつせん又は調停に付することを申請することができる。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

(審議会への付託)

第17条の3 知事は、前条の申請に係る事案について、審議会によるあつせん又は調停による事案の解決が適切であると認めるときは、直ちに、審議会にこれを付託するものとする。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

(当事者の出席要求)

第17条の4 審議会は、あつせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者に出席を求め、その意見又は説明を聴取することができる。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

(知事に対する報告)

第17条の5 審議会は、付託事案の処理が終了したときは、速やかに、その結果を知事に報告しなければならない。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

(処理事案の公表)

第17条の6 知事は、定期に、審議会において処理した事案の概要等を公表し、県民の消費生活の安定及び向上に資するものとする。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

(あつせん及び調停の実施手続)

第17条の7 この節に定めるもののほか、審議会における消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停の実施に関し必要な事項は、規則で定める。

(平7条例32・追加, 平20条例2・一部改正)

第3節 訴訟の援助

(平7条例32・節名追加)

(訴訟の援助)

第18条 知事は、前節の規定による審議会のあつせん又は調停によつては解決されなかつた事案について消費者が事業者を相手として提起する訴訟(民事訴訟法(平成8年法律第109号)第275条に規定する和解及び民事調停法(昭和26年法律第222号)による調停を含む。)のうち、次の各号に掲げる要件を満たすものについては、当該訴訟を提起する者に対し、審議会の意見を聴き、規則の定めるところにより、これを要する費用の貸付け又は当該訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

(1) 同一の被害が多数発生し、又はそのおそれがある被害であること。

(2) 1件当たりの被害額が規則で定める額以下の被害であること。

(平7条例32・平10条例3・平20条例2・一部改正)

(貸付金の返還等)

第19条 前条の規定による訴訟に要する費用の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、速やかに貸付金を知事に返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、特に必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第4章 物価の安定等

(平7条例32・旧第3章繰下)

(事業者との連絡協議)

第20条 知事は、生活関連物資の供給及び物価の安定を図るため、事業者又は事業者団体と連絡協議を行い、その協力を求めるよう努めるものとする。

(平17条例81・一部改正)

(情報の収集及び公開)

第21条 知事は、常に生活関連物資の流通の円滑化を図るものとし、特に、生活関連物資が不足し、若しくは価格が高騰し、又はそれらのおそれがあると認められるときは、当該生活関連物資の価格の動向及び需給等に関する情報を収集し、及び当該生活関連物資についての生産、流通等の事業活動を調査し、並びにその結果を明らかにするものとする。

(調査)

第22条 知事は、事業者が、知事の指定する生活関連物資(以下「指定物資」という。)について、円滑な流通を著しく妨げ、又は著しく不当な価格で販売する行為(以下「不適正な事業行為」という。)を行つているおそれがあると認められるときは、速やかにその実態を調査するものとする。

(立入調査等)

第23条 知事は、前条に規定する調査のため必要があると認めるときは、事業者に対し関係資料の提出又は事務所、営業所その他の事業場への立入調査について協力を求めるものとする。

(平17条例81・一部改正)

(書面による協力要請)

第24条 知事は、前条の規定により資料の提出又は立入調査につき協力を求められた事業者がその協力を拒んだときは、当該事業者に対し、資料の提出又は立入調査を必要とする理由を付して、書面により更に資料の提出又は立入調査について協力を求めるものとする。

(調査の経過等)

第25条 知事は、必要があると認めるときは、前3条の規定による調査の経過及び指定物資の流通経路、数量、価格等を明らかにすることができる。

(勧告及び公表)

第26条 知事は、事業者が不適正な事業行為を行つていると認めたときは、当該事業者に対し不適正な事業行為を是正するよう勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定に基づく勧告に従わないときは、当該事業者の住所及び氏名並びにその内容を公表することができる。

第5章 資源及びエネルギーの有効利用

(平7条例32・旧第4章繰下)

(資源及びエネルギーの有効利用)

第27条 知事は、健全な消費生活を推進するため、資源及びエネルギーの有効利用に関し知識を普及させるとともに、指導、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

第28条 事業者及び消費者は、その事業活動及び消費生活において資源及びエネルギーの有効利用を積極的に行うよう努めるものとする。

第6章 雑則

(平7条例32・旧第5章繰下)

(国の行政機関の長等との協力)

第29条 知事は、この条例の施行に関し国の行政機関の長若しくは他の地方公共団体の長の協力が必要であると認めるとき又はこれらの者から協力を求められたときは、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はその求めに応ずるものとする。

(規則への委任)

第30条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。
(平17条例81・旧第31条繰上)

付 則

(施行期日)

- 1 この条例は、昭和51年2月1日から施行する。
(茨城県県民生活の緊急安定対策に関する条例の廃止)
- 2 茨城県県民生活の緊急安定対策に関する条例(昭和49年茨城県条例第25号)は、廃止する。
(茨城県行政組織条例の一部改正)
- 3 茨城県行政組織条例(昭和38年茨城県条例第45号)の一部を次のように改正する。

[次のよう] 略

付 則(平成元年条例第15号)

- 1 この条例は、平成元年6月1日から施行する。
- 2 この条例による改正前の茨城県消費者保護条例第13条第1項の規定により定められた基準は、この条例による改正後の茨城県消費者保護条例第13条第1項の規定により定められた基準とみなす。

付 則(平成7年条例第32号)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成7年7月1日から施行する。
(茨城県行政組織条例の一部改正)
- 2 茨城県行政組織条例(昭和38年茨城県条例第45号)の一部を次のように改正する。

[次のよう] 略

(茨城県行政手続条例の一部改正)

- 3 茨城県行政手続条例(平成7年茨城県条例第5号)の一部を次のように改正する。

[次のよう] 略

付 則(平成10年条例第3号)

この条例は、公布の日から施行する。

付 則(平成17年条例第81号)

(施行期日)

- 1 この条例は、平成18年4月1日から施行する。
(茨城県行政組織条例の一部改正)
- 2 茨城県行政組織条例(昭和38年茨城県条例第45号)の一部を次のように改正する。

[次のよう] 略

(茨城県行政組織条例の一部改正に伴う経過措置)

- 3 前項の規定による改正前の茨城県行政組織条例第22条の規定による茨城県消費者保護審議会は、同項の規定による改正後の茨城県行政組織条例第22条の規定による茨城県消費生活審議会となるものとする。

付 則(平成20年条例第2号)抄

(施行期日)

- 1 この条例は、平成20年4月1日から施行する。

○県内消費生活相談窓口一覧

相談機関名	所在地	電話番号	受付時間
茨城県消費生活センター	〒310-0802 水戸市柵町1-3-1 水戸合同庁舎内	029-224-6445	月曜～金曜, 日曜※2 9:00～17:00
水戸市消費生活センター	〒310-0063 水戸市五軒町1-2-12 水戸文化交流プラザ3階	029-226-4194	月曜～土曜 9:00～17:00
日立市消費生活センター	〒317-0073 日立市幸町1-21-1 日立シビックセンター6階	0294-26-0069	月曜～土曜※3 9:30～17:30
土浦市消費生活センター	〒300-0043 土浦市中央2-16-4 土浦市亀城プラザ内	029-823-3928	月曜～金曜 9:30～16:30
古河市消費生活センター	〒306-0291 古河市下大野2248	0280-92-8811	月曜～金曜 9:00～16:00
石岡市消費生活センター	〒315-8640 石岡市石岡1-1-1	0299-22-2950	月曜～金曜 10:00～17:00
結城市消費生活センター	〒307-8501 結城市結城1447	0296-32-1161	月曜～金曜 9:00～16:00
龍ヶ崎市消費生活センター	〒301-8611 龍ヶ崎市3710	0297-64-1120	月曜～金曜 10:00～17:00
下妻市消費生活センター	〒304-8555 下妻市鬼怒230 下妻市役所千代川庁舎内	0296-44-8632	月・火・木・金・日※4 8:30～16:30
常総市消費生活センター	〒303-8501 常総市水海道諏訪町3222-3	0297-23-0747	月・火・木・金 9:00～16:30
常陸太田市消費生活センター	〒313-8611 常陸太田市金井町3690	0294-70-1322	月曜～金曜 9:00～16:00
高萩市消費生活センター	〒318-8511 高萩市本町1-100-1	0293-23-2114	月・水・金 9:00～17:00
北茨城市消費生活センター	〒319-1592 北茨城市磯原町磯原1630	0293-43-1107	月・水・金 9:00～16:30
笠間市消費生活センター	〒309-1792 笠間市中央3-3-6(友部公民館)	0296-77-1313	火曜～土曜 9:00～16:00
取手市消費生活センター	〒302-8585 取手市寺田5139	0297-72-5022	月曜～金曜 9:00～16:00
牛久市消費生活センター	〒300-1292 牛久市中央3-15-1	029-830-8802	月曜～金曜 9:00～16:00
つくば市消費生活センター	〒305-0031 つくば市吾妻1-2-5	029-861-1333	月曜～金曜 9:00～16:00
ひたちなか市消費生活センター	〒312-8501 ひたちなか市東石川2-10-1	029-273-0111 内線3233	月曜～金曜 9:30～16:30
鹿嶋市消費生活センター	〒314-8655 鹿嶋市平井1187-1	0299-85-1320	月曜～金曜 9:00～16:30
潮来市消費生活センター	〒311-2493 潮来市辻765	0299-62-2138	月・火・木・金 9:30～16:00
守谷市消費生活センター	〒302-0198 守谷市大柏950-1	0297-45-2327	月曜～金曜 9:00～16:00
常陸大宮市消費生活センター	〒319-2292 常陸大宮市中富町3135-6	0295-52-2185	月曜～金曜 9:00～16:00
那珂市消費生活センター	〒311-0192 那珂市福田1819-5	029-298-1111 内線118	月曜～金曜 9:00～16:30
筑西市消費生活センター	〒308-8616 筑西市下中山732-1	0296-21-0745	月・火・木・金 9:00～16:00

相談機関名	所在地	電話番号	受付時間
坂東市消費生活センター	〒306-0631 坂東市岩井4413-1	0297-36-2035	月曜～金曜 9:00～16:00
稲敷市消費生活センター	〒300-0792 稲敷市結佐1545 稲敷市役所東庁舎内	0299-78-3115	月・水・木・金 9:30～16:30
かすみがうら市消費生活センター	〒300-0192 かすみがうら市大和田562 霞ヶ浦庁舎内	029-897-1111 内線2528	月曜～金曜※3 9:00～16:00
桜川市消費生活センター	〒309-1292 桜川市岩瀬64-2 桜川市役所岩瀬庁舎内	0296-75-6300	月曜～金曜 9:00～16:00
神栖市消費生活センター	〒314-0121 神栖市溝口4991 神栖市商工会館内	0299-90-1166	月曜～金曜 9:00～17:00
行方市消費生活センター	〒311-1792 行方市山田2564-10 行方市役所北浦庁舎内	0291-34-6446	月曜～金曜 9:00～16:00
鉾田市消費生活センター	〒311-1592 鉾田市鉾田1443 鉾田市保健センター内	0291-33-2992	月曜～金曜 9:00～16:30
つくばみらい市消費生活センター	〒300-2492 つくばみらい市加藤237	0297-25-3288	月曜～金曜 9:00～16:30
小美玉市消費生活センター	〒319-0192 小美玉市堅倉835	0299-35-7802	月曜～金曜 9:00～16:00
茨城町消費生活センター	〒311-3192 茨城町小堤1080	029-291-1690	月曜～金曜 9:00～16:00
大洗町消費生活センター	〒311-1392 大洗町磯浜町6881-275	029-267-5111 内線244	月曜～金曜 9:00～16:30
城里町役場産業振興課	〒311-4391 城里町石塚1428-25	029-288-3111 内線381	月・水・金 9:00～16:00
東海村消費生活センター	〒319-1192 東海村東海3-7-1	029-287-0858	月曜～金曜 9:00～16:00
大子町役場企画観光課	〒319-3526 大子町大子866	0295-72-1124	月曜～金曜 9:00～16:00
美浦村消費生活センター	〒300-0492 美浦村受領1515	029-885-7141	月・水・木・金 9:00～16:00
阿見町消費生活センター	〒300-0392 阿見町中央1-1-1	029-888-1871	月曜～金曜 9:00～16:00
河内町消費生活相談窓口	〒300-1392 河内町源清田1183	0297-84-2111 内線152	火曜 9:00～16:30
八千代町消費生活センター	〒300-3592 八千代町菅谷1170	0296-49-3943	第1・3水曜 9:00～16:30
五霞町消費生活相談窓口	〒306-0392 五霞町小福田1162-1	0280-84-2582	第2水曜 9:00～16:30
境町消費生活相談窓口	〒306-0495 境町391-1	0280-81-1309	第2水曜 9:00～16:00
利根町役場経済課	〒300-1698 利根町布川841-1	0297-68-2211 内線326	水曜 10:00～16:00

- ※1 年末年始及び祝日を除きます。
また、市町村相談窓口の受付時間は、休憩時間（12:00～13:00）を除きます。
- ※2 茨城県消費生活センターの日曜受付は、電話相談のみとなります。
- ※3 日立市消費生活センターの土曜受付は、9:30～16:30、毎月最終月曜日は休所日となります。
- ※4 下妻市消費生活センターの日曜受付は、第2・4日曜（9:00～12:00）となります。
- ※5 かすみがうら市消費生活センターの相談受付場所は、月曜・火曜・木曜・金曜が消費生活センター、水曜・金曜が勤労青少年ホーム（029-897-1111内線5351）となります。

○製品分野別裁判外紛争処理機関（ADR）一覧

機関名（所在地）	電話番号	受付時間 (土・日・祝日を除く)	対象製品
医薬品PLセンター 〒103-0023 東京都中央区日本橋本町3-4-18 昭和薬買ビル5階	0120-876-532 (フリーダイヤル)	9:30～16:30	医薬品 (医薬部外品を含む)
化学製品PL相談センター 〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル7階	0120-886-931 (フリーダイヤル)	9:30～16:00	化学製品 (化粧品、食品などは除く)
ガス石油機器PLセンター 〒100-0046 東京都千代田区神田多町2-11 ガス石油機器会館	0120-335-500 (フリーダイヤル)	10:00～16:00	ガス石油機器
家電製品PLセンター 〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-7-1 霞ヶ関東急ビル3階	0120-551-110 (フリーダイヤル)	10:00～16:00	家電製品
(公財)自動車製造物責任相談センター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-19-5 虎ノ門1丁目森ビル3階	0120-028-222 (フリーダイヤル)	9:30～17:00 (12:00～13:00 を除く)	自動車 (二輪車、部品用品も含む)
住宅部品PLセンター 〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-7 九段センタービル3階 (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター内	03-3556-5147	10:00～17:00 (12:00～13:00 を除く)	住宅部品のあっせん・調停 (ドア、キッチンシステム、浴槽ユニット、 サッシ建材等) ※相談は「住宅紛争処理支援 センター」Tel03-3556-5147
消費生活用製品PLセンター 〒110-0012 東京都台東区竜泉2-20-2 ミサワホームズ三ノ輪2階	0120-11-5457 (フリーダイヤル)	10:00～16:00 (12:00～13:00 を除く)	消費生活用製品(乳幼児用品、 家具・家庭・厨房用品、 スポーツ・レジャー用品、高齢者 用品、自転車、喫煙具等)
生活用品PLセンター 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2-15-2 松島ビル4階 (一財)生活用品振興センター内	0120-090-671 (フリーダイヤル)	10:00～16:00 (水曜日のみ)	家具、硝子製品、食卓・台 所製品、プラスチック製品、 文房具、玩具、釣具、運動 具、装身具、靴、楽器等

日本化粧品工業連合会 P L 相談室 〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル6階	03-5472-2532	9:00～17:00	化粧品(薬用化粧品, 育毛剤, 除毛剤, てんかん粉剤, 腋臭防止剤などの医薬部外品を含む)
プレジャーボート製品相談室 〒104-0028 東京都中央区八重洲2-10-12 国際工業第2ビル4階 (一社)日本マリン事業協会内	0120-356-441 (フリーダイヤル)	10:00～17:00 (12:00～13:00を除く)	プレジャーボート及びその関連製品(モーターボート, ヨット, パーソナルウォータークラフト, 船外機(機関), 航海機器, ディーゼルエンジン(機関))
防災製品 P L センター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-9-16 日本消防会館7階 (一財)日本消防設備安全センター内	0120-553-119 (フリーダイヤル)	9:30～17:30 (12:00～13:00を除く)	防災製品(消火器, スプリンクラー設備, 自動火災報知設備等の消防設備・機器, 防災物品・製品, 消防用服装備品, 危険物容器, ガソリン計量機等)
玩具 P L センター 〒130-8611 東京都墨田区東駒形4-22-4 (一社)日本玩具協会内	0120-152-117 (フリーダイヤル)	9:00～17:00 (12:00～13:00を除く)	玩具
日本塗料工業会 P L 相談室 〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿3-12-8 東京塗料会館3階 (一社)日本塗料工業会内	03-3443-2074	10:00～16:00	塗料
建材・住宅設備 P L 相談室 〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-17-8 KDX浜町ビル5階 (一社)日本建材・住宅設備産業協会内	03-5640-0902	10:00～17:00 (12:00～13:00を除く)	建材・住宅設備機器
証券・金融商品あっせん相談センター 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-13 第三証券会館内	0120-64-5005 (フリーダイヤル)	9:00～17:00	株式, 投資信託, 外国為替証拠金取引(FX), 商品ファンド等

○茨城県消費生活審議会委員名簿

任期：平成24年4月28日～平成26年4月27日

区分	氏 名	役 職 名
学 識 経 験 者	足 立 勇 人	弁護士
	○ 秋 山 安 夫	弁護士
	井 上 拓 也	茨城大学人文学部教授
	◎ 川 上 美 智 子	茨城キリスト教大学大学院生活科学研究科長
	江 口 美 佳	茨城大学工学部准教授
	中 川 純 一	中川学園調理技術専門学校校長
消 費 者	日下部 好 美	日本労働組合総連合会茨城県連合会事務局長
	佐 藤 洋 一	茨城県生活協同組合連合会会長理事
	川 上 ヒロ子	茨城県消費者団体連絡会会長
	橋 本 由 合 子	主婦
	井 口 百 合 香	主婦（暮らしの企画舎代表）
	小 沼 八 重 子	主婦（鹿嶋市保健福祉委員）
事 業 者	柴 田 誠	全国農業協同組合連合会茨城県本部長
	坂 本 敬 子	大洗町商工会工業部会委員 （株）月の井酒造店代表取締役
	加 納 昌 子	（社）茨城県法人会連合会女性部会連絡協議会会長 （合名）加納商店副代表社員
	野 村 利 夫	古河商工会議所副会頭 （有）野村甘露煮店代表取締役
	阿久津 みと里	茨城県ホテル旅館生活衛生同業組合女将の会相談役 滝川館滝味の宿 豊年万作代表

◎委員長 ○副委員長

（敬称略・順不同）