

# 施策ごとの取組状況（R4実績）について

資料 3 - 2

## ◇主要施策◇

### 1 安全・安心な消費生活の確保

消費者が安全・安心な消費生活を送るため、関係法令に基づく立入検査や行政指導等を継続的に実施し、商品・サービスによる事故やトラブルを未然に防止します。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・処分を行うとともに、事業者名の公表を含めた厳正な対応により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

#### (1) 商品・サービスの安全性の確保

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	消費生活用製品の安全性の確保	生活文化課	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。	・消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査件数:153件	引き続き、市町村と連携して販売店への立入検査を実施し、消費者の生命・身体に対する危害の防止及び利益の保護に努めていく。
イ	商品に関する苦情への対応	消費生活センター	商品トラブルの原因究明を図るため、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。	・国民生活センター及び製品評価技術基盤機構(NITE)と連携した商品テストを含む実施件数:1件	引き続き商品テストを行うことにより、その結果をもって消費者からの苦情に適切に対応するとともに、消費者トラブルの未然防止に努めていく。

#### (2) 規格・表示の適正化

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	家庭用品の品質表示の適正化	生活文化課	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。	・家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査件数:184件	引き続き、市町村と連携して販売店への立入検査を実施し、消費者の生命・身体に対する危害の防止及び利益の保護に努めていく。
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・処分を行います。	・景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数 措置命令:0件 指導:2件	引き続き、表示の適正化を図るため、立入検査や指導件数の増加に努めるほか、事業者等からの事前相談を通じて、不適正表示の未然防止を図っていく。

## (3) 事業者指導の実施

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	事業者指導の実施	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違反事業者に対する行政指導・処分を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法に基づく違反事業者への行政指導件数 処分:0件、指導3件</li> <li>・景品表示法に基づく違反事業者への行政指導件数(再掲) 措置命令:0件、指導:2件</li> </ul>	引き続き、法令違反の疑いのある事業者の悪質な行為についての調査等により、行政指導・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く。
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の都道府県と連携した事業者指導件数:2件</li> </ul>	引き続き、他の都道府県との情報交換や連携した事業者指導を実施し、悪質な事業者による消費者被害の未然防止・拡大防止を図っていく。
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政処分(指示)を受けた事業者名の公表件数:0件</li> </ul>	引き続き、表示の適正化を図るため、立入検査や指導件数の増加に努めるほか、事業者等からの事前相談を通じて、不適正表示の未然防止を図っていく。

## (4) 消費者志向経営の推進

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	消費者志向経営の推進【新規】	生活文化課	消費者と共創・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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4.8 県内商工会議所、商工会あて消費者志向経営の周知文書を発出。</li> <li>・R4.11に「消費者志向経営セミナー」を開催</li> <li>・事業者団体等を訪問し消費者志向経営について説明。</li> <li>・県内の消費者志向経営自主宣言事業者数:3社(R5.6月末時点)</li> </ul>	引き続き、消費者志向経営セミナーの開催や、事業者に個別に働きかけるなどして、取組事業者の増加を目指す。

## 2 消費者被害の未然防止・救済

新たな商品・サービスや取引形態の登場に伴い消費者問題が多様化・複雑化する中で、消費者被害の未然防止と救済に向けた対応がますます重要となっています。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に応じるとともに、被害防止のための啓発活動を行っています。県と市町村が各々の役割をさらに充実強化し、消費者被害の未然防止を図るとともに、被害に遭ったすべての消費者が迅速に救済される体制を整備していきます。

### (1) 消費者被害の未然防止

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	消費者被害情報等の収集・発信	生活文化課 消費生活センター	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。	○各種媒体を活用した情報発信回数 ・メールマガジン:13回 ・ラジオ放送:109回 ・SNS(ツイッター等):178回	引き続きメールマガジン・ラジオ放送など各種媒体を活用し情報発信するほか、緊急性の高い相談情報は速やかに県内市町村等へ発信していく。
イ	消費者教育講師等の派遣	消費生活センター	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。	・消費者教育講師派遣事業の受講者数:7,817名(派遣回数114回)	消費者契約の基礎知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体等を対象に、より一層の周知を行っていく。

### (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	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	高度で専門的な相談への対応	消費生活センター	弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。	・建築物の設計、構造に関する相談(月1回):29件 ・デジタルコンテンツやインターネットに関する相談(月1回):50件	引き続き弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家と連携し、建築、インターネット等に関する消費生活相談へ対応していく。
イ	消費生活相談あっせんの実施	消費生活センター	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。	県及び市町村合計 県 消費生活相談件数(苦情相談) 20,611件 4,707件 ・うちあっせん件数 2,768件 450件 (相談件数に対する割合) (13.4%) (9.6%) ・うち解決に至った件数 2,554件 402件 (あっせんによる解決率) (92.3%) (89.3%) ※令和5年6月8日現在でPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク)に登録されている令和4年度の数値	消費者自身による解決が困難な事案については、引き続き相談者と事業者との間に立ちあっせんを行うことにより早期解決を図っていく。
ウ	消費生活センターの周知	生活文化課 消費生活センター	相談窓口の利活用を促進するため、広報誌・ラジオ等の広報媒体を活用し、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。	・ラジオ放送やSNS等を活用した周知を実施。 ・消費生活センターの認知度:62.6%(R4)	引き続き広報誌・ラジオ放送・SNSなど各種媒体を活用して情報を発信し、消費生活センター及び消費者ホットラインの周知を図っていく。

②市町村消費生活相談体制充実への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	茨城県消費者行政強化交付金等の活用	生活文化課	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、相談窓口開設日の拡充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。	・市町村への事業費補助額(県消費者行政強化事業及び推進事業費補助金):28,244,995円(42市町村)(R4決算)	引き続き、国交付金を活用し、市町村消費者行政の支援を図る。また、補助金の積極的な活用を市町村へ呼びかけていく。
イ	県消費生活相談員による支援	消費生活センター	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、巡回指導や電話相談による技術的支援・共同処理を行います。	・県消費生活センターへの消費生活相談員の配置:12名(うち指定消費生活相談員:6名) ・県消費生活相談員による市町村への技術的支援の実施数 経由相談:620件 情報交換(個別):27回(27市町村)	引き続き、市町村相談員が迅速かつ円滑に相談処理を行えるよう県消費生活相談員による経由相談受付、情報交換(個別)等の技術的支援を行っていく。
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	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、実務研修や新任相談員研修等を実施します。	・市町村相談員を対象とする実務的研修会の実施数 実務研修会:2回 新任消費生活相談員研修:2回	研修結果を検証し、研修内容の充実・強化を図っていく。

③弁護士等と連携した相談の実施

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	高度で専門的な相談への対応(再掲)	消費生活センター	弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。(再掲)	・建築物の設計、構造に関する相談(月1回):29件 ・デジタルコンテンツやインターネットに関する相談(月1回):50件(再掲)	引き続き弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家と連携し、建築、インターネット等に関する消費生活相談へ対応していく。(再掲)
イ	弁護士による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、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を行います。	・弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数:69件	随時法律相談相談制度を積極的に活用し、消費生活相談への対応強化を図っていく。

④広域的な消費生活相談体制整備への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	広域的な消費生活相談体制整備への支援	生活文化課	消費生活相談窓口開設日の少ない市町村に対して、開設日の拡充を働きかけるとともに、開設日の少ない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。	・相談員配置日が少ない2町(五霞町、境町)に対し、試行的に県相談員を月1回派遣して相談員配置日を増やすとともに、来年度以降の相談員配置日の拡充や広域連携について働きかけを行った。 <相談受付率> ◆五霞町 R3:0%→R4:15.0% ◆境町 R3:7.9%→R4:8.4%	R4取組の結果、R5.4.1から ◆五霞町 月1日→月2日に拡充 ◆境町 月1日→週1日に拡充 +両町民が相互に相談可能な広域連携の締結 がなされたが、引き続き、相談受付体制の強化に向けた働きかけ等を行う。

⑤消費生活相談員等の育成

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	弁護士による法律アドバイスの実施(再掲)	消費生活センター	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。(再掲)	・弁護士会と連携した随時法律相談制度への相談件数:69件(再掲)	随時法律相談相談制度を積極的に活用し、消費生活相談への対応強化を図っていく。(再掲)
イ	消費生活相談員レベルアップ・スキルアップ研修会の開催	消費生活センター	消費生活相談員の相談対応能力の向上を図るため、少人数による最新の消費者問題に関する事例研究や、専門家を講師とした専門分野別研修などを行います。	・レベルアップ研修会(少人数での相談事例研修会):37名(1回) ・スキルアップ研修会(専門家を講師とした専門分野別研修会):298名(4回)	消費生活相談の傾向等を分析するとともに、市町村相談員の要望等を考慮にいれ、来年度の研修内容の充実強化を図っていく。

(3)消費者問題の早期解決

①市町村との連絡体制の強化

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	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。	・市町村センターからの経由相談や、県センターが行っている各市町村センターとの情報交換会を通して、市町村センターが直面している事案を共有し、相談対応への助言・指導を行った。その他、広域的な事案となるおそれのある相談については、市町村センターからの情報を基に、緊急情報として全市町村に発信した。 ・R4実績 経由相談620件、情報交換会27回、緊急情報発信5回	対応が必要な案件が発生した場合は、引き続き市町村と連携しながら解決を図っていく。

②消費生活審議会あっせん・調停制度の活用

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
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	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。	・消費生活審議会あっせん・調停制度の活用:0件	解決が著しく困難な事案や特に専門的な知識が必要となる事案が発生した場合には、消費生活審議会のあっせん・調停制度を活用して早期解決に努めていく。
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。	該当なし	支援が必要な事案が発生した場合は、適切に対応していく。



③裁判外紛争処理機関等との連携

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	裁判外紛争処理機関等との連携	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)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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・裁判外紛争処理機関(ADR)との連携実績:該当事案なし</li> <li>・相談開始時において法的な相談を要すると判断した事案への対応</li> <li>法テラス茨城やひまわりほっとダイヤルを紹介:107件</li> <li>・事業者からの相談事案への対応</li> <li>茨城労働局やがんばる中小企業経営相談ホットライン、中小企業基盤整備機構を紹介:14件</li> <li>※1件の相談で複数機関に紹介したケースは、それぞれ1件として計上。</li> </ul>	引き続き専門的な知識が必要となる事案については、裁判外紛争処理機関(ADR)や法テラス等と連携を図りながら消費者問題の早期解決に努めていく。

3 消費者の自立の支援

商品・サービスの選択肢の広がりなどによって、消費者は便利で快適な生活を享受できる一方、その選択に対する自己責任が求められます。このため、消費者一人ひとりが適正な判断や対応を行うことができる「消費者力」を養い、自立した消費者として適切に行動するとともに、「消費者市民社会」の形成に参画できるよう支援を行う必要があります。そこで、幼児期から高齢期までの生涯にわたって、お金の大切さやクーリングオフ制度など消費生活に関する学習の機会を提供し、学校・地域・家庭・職場など様々な場での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

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活審議会の開催回数:3回(R4.7.5、R4.12.9、R5.3.24)</li> <li>・消費者団体、生活協同組合等との意見交換会の開催回数:1回(R4実績:R4.11.16、R5予定:R5.11.15)</li> <li>・政党・団体からの政策要望に対する対応:随時実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者関連施策について、消費生活審議会から意見聴取を行うほか、消費者団体等からの要望を施策に反映するよう努めていく。</li> <li>・R5.11.15に、県生活協同組合連合会と意見交換会を実施予定。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、消費者施策に反映するよう努めていく。</li> </ul>	引き続き、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、消費者施策に反映するよう努めていく。

(2)消費者への情報発信

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
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等について、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、消費者への迅速な情報提供を行います。	○各種媒体を活用した情報発信回数 ・ラジオ放送:109回 ・SNS(ツイッター等):178回 ・メールマガジン:13回 ・生協広報誌:9回 ・NHKデータ放送:6回 ・県消費生活センターHPの更新回数:82回、アクセス回数:61,393回 ・緊急情報の発信:5回 ・その他:45回	引き続き各種広報媒体(ラジオ放送、SNS、ホームページ等)を用いた消費者への情報提供により、消費者被害の未然防止、拡大防止を図っていく。
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、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。	・行政処分(指示)を受けた事業者名の公表件数(再掲):景品表示法違反0件 ・高齢者向け消費者被害防止キャンペーン:1回	引き続き報道への情報提供により、情報共有を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止を図っていく。

(3)消費者教育の充実強化

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	教職員研修等の充実	総務課私学振興室 義務教育課 高校教育課 特別支援教育課 生活文化課	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。	・茨城県小学校等教育課程連絡協議会(R4.7.27) ・茨城県中学校等教育課程連絡協議会(R4.7.28) ・茨城県高等学校教育課程説明会(家庭)(R4.9.29) ・令和4年度教員向け消費者教育講座(オンライン)(R4.7.29)及びオンデマンド配信(R4.8.4~R5.3.31):申込学校数 123校、視聴者数 315名 ・「茨城県金融教育特設ページ」(教育委員会ホームページ内)により、金融教育を支援するデジタルコンテンツ等を提供(R3年度~)	・今後も引き続き、各学校に対し、関係課と連携して消費者教育の充実に係る教職員研修等や情報提供等を行う。 ・学習指導要領を確実に教育現場に反映させるとともに、児童生徒が知識を習得・活用し自立した消費者となるため、教員向けの授業研究会や研修会における、実践的な授業の取組の事例報告を通して、消費者教育の理解と指導力向上を図る。 ・「茨城県金融教育特設ページ」により、金融教育を支援するデジタルコンテンツ等を提供していく。

イ	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育講師派遣事業の受講者数:7,817名(114回)</li> <li>(高齢者等の見守り活動の促進)</li> <li>・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣受講者数:140名</li> <li>・消費者教育啓発講座の開催(民生委員・介護職員・訪問看護職員向け/集合1回+オンライン4回)</li> <li>(金融広報委員会との連携)</li> <li>・金融広報アドバイザーの派遣回数:43回</li> <li>・金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣:6校(小学校2校、中学校2校、高等学校2校)</li> <li>・金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数 教員のための金融教育セミナー(R4.8.19):37名 金融経済講演会(R4.10.22):76名(オンライン含む)</li> </ul>	引き続き民生委員や福祉・医療関係者等の見守りの担い手を対象に、消費者教育啓発講座や出前講座などにおいて、消費に関する基礎的な知識及び消費者被害防止の対応等を習得できるよう、より一層の教育の充実を図っていく。
ウ	消費者教育講師等の派遣(再掲)	消費生活センター	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。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育講師派遣事業の受講者数:7,817名(派遣回数114回)(再掲)</li> </ul>	消費者契約の基礎知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、企業や地域の団体等を対象に、より一層の周知を行っていく。(再掲)
エ	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融広報アドバイザーの派遣回数:43回</li> <li>・金融・金銭教育研究校の委嘱及び講師等の派遣:6校(小学校2校、中学校2校、高等学校2校)</li> <li>・金融広報委員会と連携した金融に関する研修会等の参加者数 教員のための金融教育セミナー(R4.8.19):37名 金融経済講演会(R4.10.22):76名(オンライン含む)</li> </ul>	引き続き、金融広報委員会と連携した研修会等を開催していく。
オ	いばらきエコスタイルの推進	環境政策課	職場や家庭における一人ひとりの自主的かつ積極的な地球温暖化対策の取り組みをさらに進めるため、県民運動「いばらきエコスタイル」として年間を通して普及啓発を行い、環境に配慮したライフスタイルの定着を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・省エネ家電買替キャンペーンの実施(R4.8.1~R4.9.25)</li> <li>・デジタルサイネージ広告の掲載(R4.8.20~R4.12.22)</li> <li>・転入・転居者向けに家電買い替え等を促すパンフレットを配布(R5.2月)</li> </ul>	民間企業との連携や、行動経済学的手法に基づいた啓発方法の工夫により、引き続き「いばらきエコスタイル」の効果的な普及啓発を図る。



カ	エシカル消費の普及啓発【新規】	生活文化課	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、ホームページでの情報発信やイベントでの周知等を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>エシカル消費の認知度:24.6%(R4年度 県ネットモニター調査)</li> <li>特設ウェブサイト「エシカルいばらき」にて、エシカル消費に取り組む団体等を紹介(6件)</li> <li>エシカル度チェックキャンペーンをR4.5～R5.1の毎月実施(5,533名)</li> <li>イベント内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>5月:水戸ケースデンキスタジアムでエシカル消費啓発イベントの実施</li> <li>7月:消費者大会でエシカル消費をテーマにした講演会を開催</li> <li>10月:鹿島スタジアムでエシカル消費啓発イベントの実施</li> <li>1月:エシカル消費普及啓発講演会を開催</li> </ul> </li> </ul>	引き続き、エシカル度チェックキャンペーンの実施やホームページでの情報発信などにより、エシカル消費の普及啓発を図る。
---	-----------------	-------	---	---	---

(4) 多重債務問題への対応

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	無料法律相談会の開催	生活文化課	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士会・司法書士会と連携した無料法律相談会の相談者数:13名(R4はR4.11.28～12.1)</li> </ul>	引き続き相談会を開催し、多重債務者の生活再建等を図る。
イ	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	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>茨城県多重債務者対策協議会の開催回数:一回(書面による情報共有)</li> <li>県消費生活センターから弁護士へ誘導した相談件数:28件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協議会については、昨年同様書面による情報共有を図っていく。</li> <li>多重債務に関する相談については、引き続き、適宜センターから弁護士への誘導を行っていく。</li> </ul>
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	生活文化課	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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共有を図るとともに、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、会議の場で市町村へ働きかけを行った。</li> <li>R4.4.13「令和4年度市町村等国民健康保険、後期高齢者医療及び医療福祉主管部・課長会議」(福祉政策課国民健康保険室主催)において資料配布。</li> </ul>	引き続き、関係課で構成するネットワークにおいて情報共有を図るとともに、会議の場で働きかけを行う。

#### 4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

消費者問題が多様化・複雑化する中、判断力の低下等により悪質商法の被害に遭いやすい高齢者や障害者、社会経験の少ない若年者のほか、県内に居住・滞在する外国人に対して、それぞれの特性に応じた支援を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止と救済を図ります。また、情報通信機器の普及に伴い、インターネット利用に関する相談が多く寄せられている現状を踏まえ、消費者に対する学習機会の提供や情報発信とともに、相談体制の充実を図ります。

##### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

###### ① 高齢者への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣	消費生活センター	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。	・消費者教育講師派遣事業の受講者数(高齢者):366名(14回)	消費者契約の基礎知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、高齢者クラブ等の団体を対象に、より一層の周知を行っていく。
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携	生活文化課 消費生活センター	消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者の支援を行うため、警察・消費者団体・福祉関係者・医療関係者等が連携した見守り活動の促進や情報提供等を行います。	・県内全市町村において、消費生活に関する高齢者・障がい者見守り活動を実施している。 ・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣受講者数:140名 ※福祉部が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に消費者トラブルを追加し、協力を依頼(H29～)。また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。	引き続き民生委員や福祉・医療関係者等の見守りの担い手を対象に、消費者教育啓発講座や出前講座などにおいて、消費に関する基礎的な知識及び消費者被害防止の対応等を習得できるよう、より一層の教育の充実を図っていく。
ウ	成年後見制度の普及啓発	健康推進課 生活文化課	認知症などによって判断能力が十分でない高齢者を法律的に保護・支援する「成年後見制度」の利用促進を図るため、普及啓発に取り組みます。	・各市町村における成年後見制度PRの促進等を図るため、市町村、地域包括支援センター、市町村社会福祉協議会の職員等を対象とした研修会を開催:参加者(7月170名、3月122名)(WEB開催)	令和5年度も市町村職員等を対象とした研修会を行うほか、家裁や弁護士会など関係機関との連絡会等を開催する予定。
エ	地域包括支援センター等と連携した相談・救済	生活文化課 消費生活センター	消費者被害に遭った高齢者が迅速に救済されるよう、地域包括支援センター等と連携した相談対応を行います。	・相談者の状態(高齢者、障がい者等)により、相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は、相談者の居住する市町村消費生活センターに協力を依頼しており、市町村消費生活センターの判断により地域包括支援センターと連携して相談に対応。	引き続き、地域包括支援センター等と連絡し相談対応を行っていく。

②障害者への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	消費生活センター	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。	・消費者教育講師派遣事業の受講者数(特別支援学校): 328名(7回)	消費者契約の基礎知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、特別支援学校等を対象に、より一層の周知を行っていく。
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携(再掲)	生活文化課 消費生活センター	消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者の支援を行うため、警察・消費者団体・福祉関係者・医療関係者等が連携した見守り活動の促進や情報提供等を行います。(再掲)	・県内全市町村において、消費生活に関する高齢者・障がい者見守り活動を実施している。 ・民生委員児童委員協議会定例会・研修会への講師派遣 受講者数:140名 ※福祉部が民間協力事業者と締結している「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」に基づく見守り活動の留意事項に消費者トラブルを追加し、協力を依頼(H29～)。また、各民間企業との包括連携協定に基づく連携事項においても、具体的な取組として消費者被害防止等のための地域の見守り活動の展開を依頼。 (再掲)	引き続き民生委員や福祉・医療関係者等の見守りの担い手を対象に、消費者教育啓発講座や出前講座などにおいて、消費に関する基礎的な知識及び消費者被害防止の対応等を習得できるよう、より一層の教育の充実を図っていく。(再掲)
ウ	成年後見制度の普及啓発	障害福祉課 生活文化課	知的障害や精神障害などによって判断能力が十分でない方を法律的に保護・支援する「成年後見制度」の利用促進を図るため、普及啓発に取り組みます。	・成年後見制度利用支援事業を実施している市町村割合: 97.7%(43市町村)	引き続き利用促進を図るために普及啓発に努めていく。
エ	障害の特性に配慮した相談対応	消費生活センター	聴覚障害者に対する筆談やメール・ファクシミリの活用など、障害の特性に配慮した相談対応を行います。	・身体に障害があり、電話・来所による相談ができない相談者については、メールでの相談を受け付けている。	引き続き障がい者の障害の特性に配慮した相談対応を行っていく。
オ	基幹相談支援センター等と連携した相談・救済	生活文化課 消費生活センター	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。	・相談者の状態(高齢者、障がい者等)により、相談解決にあたり家族や民生委員等の支援が必要な場合は、相談者の居住する市町村消費生活センターに協力を依頼しており、市町村消費生活センターの判断により地域包括支援センターと連携して相談に対応。	引き続き基幹相談支援センター等と連携し相談対応を行っていく。

③若年者への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	学校等への消費者教育講師等の派遣等	消費生活センター	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。	・消費者教育講師派遣事業の受講者数(小中学生、高校生、大学生等):6,051名(81回) ・教員を対象にした消費者教育講座受講者数:31名	消費者契約の基礎知識の習得や、消費者被害の手口等に関する啓発を図るため、学校等を対象に、より一層の周知を行っていく。

イ	大学等と連携した相談・救済等	生活文化課 消費生活センター	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。	・出前講座の利用促進のため、各大学へ通知。 ・茨城キリスト教大学生活科学部食物健康科学科1年生の基礎演習で、消費者教育についての出前講座を実施(R4.6.7)	引き続き消費者被害の救済を図るため、大学等へ相談窓口の周知及び情報提供を行っていく。
---	----------------	-------------------	--	--	--

④外国人への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	外国語による情報提供	消費生活センター	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。	・外国人向けやさしい日本語による消費生活相談のリーフレットの作成及び複数の外国語(作成言語:英語、中国語、タイ語、ポルトガル語、ベトナム語)による消費生活相談の案内のHP掲載	外国人の消費者被害の未然防止のため、各団体と連携しながら外国人に向けた情報発信を行っていく。
イ	外国語による相談・救済	消費生活センター 女性活躍・県民協働課	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。	・外国人相談センター((公財)茨城県国際交流協会)と連携し、電話通訳サービストリオフォン(3者同時通話)を利用した消費生活相談体制について、上記パンフレット及びHPに掲載し、活用の促進を図った。	引き続き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っていく。

(2)高度情報通信社会への対応

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	消費生活相談員レベルアップ・スキルアップ研修会の開催(再掲)	消費生活センター	消費生活相談員の相談対応能力の向上を図るため、少人数による最新の消費者問題に関する事例研究や、専門家を講師とした専門分野別研修などを行います。(再掲)	・レベルアップ研修会(少人数での相談事例研修会):37名(1回) ・スキルアップ研修会(専門家を講師とした専門分野別研修会):298名(4回)(再掲)	消費生活相談の傾向等を分析するとともに、市町村相談員の要望等を考慮にいれ、来年度の研修内容の充実強化を図っていく。
イ	高度で専門的な相談への対応(再掲)	消費生活センター	弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。(再掲)	・建築物の設計、構造に関する相談(月1回):29件 ・デジタルコンテンツやインターネットに関する相談(月1回):50件(再掲)	引き続き弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家と連携し、建築、インターネット等に関する消費生活相談へ対応していく。
ウ	消費者被害情報等の収集・発信(再掲)	生活文化課 消費生活センター	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。(再掲)	○各種媒体を活用した情報発信回数 ・メールマガジン:13回 ・ラジオ放送:109回 ・SNS(ツイッター等):178回(再掲)	引き続きメールマガジン・ラジオ放送など各種媒体を活用し情報発信するほか、緊急性の高い相談情報は速やかに県内市町村等へ発信していく。(再掲)



## 5 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

現在の便利で快適な消費生活は、一方で、自然環境や生産現場などに負荷を与えています。SDGsの12番目の目標「つくる責任 つかう責任」等の視点に立ち、消費者の消費活動自体が未来に向けた投資であるとの意識のもと、地域の活性化や雇用等も含む、人や社会・環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動、いわゆるエシカル消費等に関する取組を進めていきます。

### (1) エシカル消費の推進

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	エシカル消費の普及啓発(再掲)	生活文化課	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、ホームページでの情報発信やイベントでの周知等を行います。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>エシカル消費の認知度:24.6%(R4年度 県ネットモニター調査)</li> <li>特設ウェブサイト「エシカルいばらき」にて、エシカル消費に取り組む団体等を紹介(6件)</li> <li>エシカル度チェックキャンペーンをR4.5～R5.1の毎月実施(5,533名)</li> <li>イベント内容               <ul style="list-style-type: none"> <li>5月:水戸ケースデンキスタジアムでエシカル消費啓発イベントの実施</li> <li>7月:消費者大会でエシカル消費をテーマにした講演会を開催</li> <li>10月:鹿島スタジアムでエシカル消費啓発イベントの実施</li> <li>1月:エシカル消費普及啓発講演会を開催</li> </ul> </li> </ul> (再掲)	引き続き、エシカル度チェックキャンペーンの実施やホームページでの情報発信などにより、エシカル消費の普及啓発を図る。(再掲)
イ	いばらきエコスタイルの推進(再掲)	環境政策課	職場や家庭における一人ひとりの自主的かつ積極的な地球温暖化対策の取組みをさらに進めるため、県民運動「いばらきエコスタイル」として年間を通して普及啓発を行い、環境に配慮したライフスタイルの定着を図ります。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>省エネ家電買替キャンペーンの実施(R4.8.1～R4.9.25)</li> <li>デジタルサイネージ広告の掲載(R4.8.20～R4.12.22)</li> <li>転入・転居者向けに家電買い替え等を促すパンフレットを配布(R5.2月)</li> </ul> (再掲)	民間企業との連携や、行動経済学の手法に基づいた啓発方法の工夫により、引き続き「いばらきエコスタイル」の効果的な普及啓発を図る。(再掲)
ウ	フードロス削減の推進【新規】	環境政策課 資源循環推進課	「いばらきフードロス削減プロジェクト」により、民間事業者と連携し、賞味期限間近の食品等を消費する意向がある消費者や事業者へ提供するほか、フードバンクへ食品を提供する等、食品の活用を促進します。 また、県民や事業者等による主体的な食品ロスの削減を促進するため、民間事業者の協力による普及啓発の展開など、幅広い主体との連携を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「いばらきフードロス削減プロジェクトにより民間事業者等と連携して削減したフードロスの量:約30トン(R4年度末現在)</li> <li>いばらき食べきり協力店登録店舗数:220店(R5年6月現在)</li> <li>消費期限の近い商品から購入「てまえどり」について、県内小売店約1,500店舗に協力を依頼</li> </ul>	引き続き、民間事業者と連携し、生産から製造、販売、消費まで様々な段階で食品の有効活用を図るとともに普及啓発の取組を進めていく。
エ	エコ・ショップ認定制度の普及促進	資源循環推進課	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>エコ・ショップの認定店舗件数:累計414店舗</li> </ul>	ごみの減量化や再生利用を促進するため、事業者の協力を得ながら3R等に関する普及啓発を進めていく。



オ	消費者志向経営の推進(再掲)	生活文化課	消費者と共創・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。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R4.8 県内商工会議所、商工会あて消費者志向経営の周知文書を発出。</li> <li>・R4.11に「消費者志向経営セミナー」を開催</li> <li>・事業者団体等を訪問し消費者志向経営について説明。</li> <li>・県内の消費者志向経営自主宣言事業者数:3社(R5.6月末時点)</li> </ul> (再掲)	引き続き、消費者志向経営セミナーの開催や、事業者に個別に働きかけるなどして、取組事業者の増加を目指す。
---	----------------	-------	---	--	---

## ◇関連施策◇

### 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

##### ○商品・サービスの安全性の確保

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	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、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。	・電気用品安全法に基づく販売店等への立入検査件数: 103件	引き続き、権限移譲先の各市町村で立入検査を実施するよう促していく。
イ	ガス消費機器の安全性の確保	消防安全課	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。	・ガス事業法・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件数 ガス事業法:35件 液化石油ガス法:70件	引き続き、権限移譲先の各市町村で立入検査を実施するよう促していく。
ウ	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。	・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く家庭用品の試買検査件数:168件	引き続き、家庭用品を試買・試験検査することにより、人の健康に被害を及ぼすおそれのある物質を含有する家庭用品を発見、排除し、県民の健康に係る被害の発生又は拡大防止を図っていく。
エ	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、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。	・医薬品医療機器等法及び関係法令に基づく薬局・医薬品販売事業者への立入検査件数:1,228件	引き続き、関係法令に基づき、県内の薬局や医薬品販売業者等への立入検査等を実施し、保健衛生上の危害発生の未然防止を図っていく。
オ	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。	・「くすりの相談室」における消費者からの相談対応件数: 1,602件	引き続き、医薬品等について県民からの相談・質問に応じ、正しい知識の普及啓発、県民の保健衛生の向上を図っていく。

カ	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。	・関係法令に基づく生活衛生関係営業施設への立入検査件数:1,573件	引き続き、立入検査の実施に努め、生活衛生関係営業施設における健康被害の未然防止や衛生水準の確保を図っていく。
キ	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。	・貸金業法に基づく立入検査件数:2件	貸金業者に対して定期的な立入検査等による指導監督を行うとともに、国や警察などの関係機関との連絡を密にし、資金需要者等の利益保護に努めていく。
ク	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。	・宅地建物取引業者に対する立入調査件数:20件	引き続き、宅地建物取引の公正を確保するため、宅地建物取引業者の事務所等への立入調査を実施していく。
ケ	建築物の安全性の確保	建築指導課	建築物の安全性を確保するため、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います。 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。	・建築物の完了検査率:92.9%(R5.3月末時点)	引き続き、建築物の安全性を確保するため、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。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る。
コ	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。	・住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣回数:R4通年実績7回	引き続き関係団体と連携を取りながら、定期相談会の実施や住宅耐震・リフォームアドバイザーの派遣を行っていく。

○食品等の安全性の確保

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
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。	・食品衛生法及び関係法令に基づく営業施設等への監視・指導件数:19,398件	引き続き、食品等の安全性を確保するため、食品営業施設等に対する監視・指導を実施していく。
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、農産物の残留農薬検査等の試験検査を実施します。	・食品の試験検査検査検体数:1,508検体 ※検査数には食肉を含むため、下記ウと一部重複する。	引き続き、食の安全性を確保するために食品の試験検査を実施していく。
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。	・と畜場及び食鳥処理場における検査数 牛:28,704頭 豚:1,177,050頭 鶏:21,853,319羽	引き続き、食肉の衛生確保のため、と畜場及び食鳥処理場における検査を実施する。
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。	・食品衛生法及び食の安全・安心推進条例に基づく輸入食品の検査検体数:279検体	引き続き、食の安全性を確保するために輸入食品の試験検査を実施していく。
オ	ハサップシステムの導入促進	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。	・いばらきハサップ:累計認証106件(令和4年度:6件) ・食協ハサップ:累計518施設(令和4年度:7施設)	引き続き、認証基準を満たした食品営業者に対して認証を行っていく。
カ	環境にやさしい農業の推進	農業技術課	安全・安心な農産物の安定供給を図るため、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(特別栽培農産物)や有機農産物等の生産拡大を進めます。	・環境保全型農業直接支払事業の取組面積:464ha	環境負荷を低減した農産物生産を拡大するため、化学肥料や化学合成農薬を削減する栽培技術の普及や有機農業を推進していく。
キ	GAPによる適正な生産管理の普及促進	農業技術課	農産物の安全性や品質を確保するため、GAPやトレーサビリティの取組の推進を図り、農薬の適正使用など農産物の生産管理やリスク管理を促進します。	・GAP導入産地の割合:70%	農産物の安全性や品質を確保するため、引き続き、GAPの取組を県内全域に推進していく。また、国際水準GAP認証の取得を支援していく。

ク	健康食品等による健康被害の未然防止	薬務課	一部の健康食品等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。	・健康食品等の試買検査件数:44件	引き続き、関係法令等に基づく検査を実施し、健康食品の安全性の確保に努めていく。
ケ	水産物の安全な生産体制の確保	漁政課	水産物の安全な生産体制を確保するため、水産物卸売市場等での衛生管理体制の強化や水産用医薬品等の適正使用の徹底、貝毒及び放射性物質の検査等を実施します。	・貝毒検査の実施件数:25回 ・放射性物質検査件数:1,176検体	引き続き、年度ごとに計画を策定し、検査を実施していく。
コ	食の安全・安心意見交換会の開催	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。	・食の安全・安心意見交換会の参加者数:一名(新型コロナウイルス感染症の影響により中止)	年度ごとに実施計画を策定し、リスクコミュニケーションを実施する。
サ	ホームページによる情報発信	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、県ホームページを活用し、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。	食の安全に関する情報について、ホームページで随時発信した。	生産者、食品等事業者および消費者の相互理解の促進を図るとともに、食の安全性に関する正確な情報の提供に努めていく。



## (2) 規格・表示の適正化

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	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、アレルギー等食品の安全に関する表示事項、食品の品質に関する表示事項及び保健に関する表示事項を規定した「食品表示基準」並びに消費者に対する米穀等の産地伝達を規定した「米トレーサビリティ法」に基づき、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品適正表示推進員の養成者数:35名</li> <li>※累計2,173名</li> <li>食品表示ガイドブックの作成・配布:3,000部作成</li> </ul>	引き続き、食品表示ガイドを作成し、関係機関へ配布予定。また、食品適正表示推進員養成講習会を実施していく。
イ	食品表示相談ダイヤル制度・食品表示	生活衛生課	食品表示相談ダイヤル制度を活用し、消費者による食品表示チェック体制を推進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>食品表示相談ダイヤルによる相談件数、通報件数</li> <li>相談件数:346件 通報件数:15件</li> </ul>	食品表示に係る相談、通報があった際は、適切に対応していく。
ウ	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行う事業所等に対する立入検査を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>計量法に基づく事業所等への立入検査件数</li> <li>商品量目:56件</li> <li>燃料油メーター:109件</li> <li>石油ガスメーター:19件</li> <li>※権限移譲等による市町村及び計量法施行令に定める特定市(水戸市、日立市、つくば市)実施分を含む</li> </ul>	引き続き、計量法に基づく立入検査及びパンフレットの配布等を実施し、事業者等に対しわかりやすい説明・啓発に努めていく。

## (3) 事業者指導の実施

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各種法令違反事業者の検挙件数</li> <li>・特定商取引法違反:1件</li> <li>・出資法違反:5件</li> <li>・貸金業法違反:1件</li> <li>・著作権法違反:3件</li> <li>・商標法違反:6件</li> </ul>	引き続き、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ていく。
イ	悪質なサイト運営者に対する取締強化	警察本部サイバー犯罪対策課	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サイバー犯罪の相談件数:3,789件</li> <li>・警告表示対策実施件数:2,854件</li> </ul>	引き続き、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、監視を強化し、警告表示対策等を推進していく。

### 3 消費者の自立の支援

#### (3) 消費者教育の充実強化

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	授業等における消費者教育の充実	総務課私学振興室 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校では、家庭科の授業において、消費者の役割や身近な物の選び方について、自分や家族の生活と結び付けながら、具体的に検討する活動を取り入れた。特に、買い物における消費活動において、実践発表会を取り入れるなど、学習したことを生活に生かせるよう工夫しながら取り組んだ。</li> <li>・中学校では、家庭科の授業において、想定しやすい具体的な消費生活の場面や消費者被害を取り上げ、実生活と関連付けながら行った。また、身近な消費行動を振り返り、消費者としての自覚がもてるよう、授業の工夫・改善を図った。</li> <li>・高等学校においては、家庭科の授業において、消費者教育教材「社会への扉」等を活用し、消費者として自ら進んで消費生活に必要な情報を収集し、適切な消費行動ができるよう、授業の工夫・改善を図った。</li> </ul> ○消費者教育教材「社会への扉」等を活用した授業の実施：計150校 (内訳) 県立高等学校：94校 私立高等学校等：33校 国公立特別支援学校高等部等：23校 <ul style="list-style-type: none"> <li>・国公立特別支援学校高等部等への「エシカル甲子園」参加及びオンライン観戦案内で消費行動への意欲付けを行った。</li> </ul>	成年年齢引下げにより高校や特別支援学校高等部等においては成年と未成年が混在していることも踏まえて、今後も引き続き、関係課と連携して授業等における消費者教育の充実に係る取組みについて、情報提供等を行っていく。
イ	食生活に関する知識の普及啓発	健康推進課	第3次健康いばらき21プランに基づき、保育・教育関係者、保健医療関係者、農林漁業関係者、ボランティアなどの様々な団体と連携し、望ましい食生活に関する知識の普及啓発を図ります。	○民間企業等と連携した減塩啓発活動：6企業5団体と連携 <ul style="list-style-type: none"> <li>・減塩商品特設コーナーの設置や減塩商品のポップを表示</li> <li>・減塩の日(いばらき美味しおDay)に併せた県内スーパーのチラシ等による広報及び減塩商品の販売促進</li> <li>・県内のスーパーや公共施設等に減塩の日のポスター・チラシの掲示</li> <li>・県庁生協食堂カフェテリアひばりにおける適塩ランチの提供</li> </ul> ○各種研修会等を通じた食育の普及啓発：7回 <ul style="list-style-type: none"> <li>・栄養団体等への食育研修会、県政出前講座等</li> </ul>	引き続き関係機関と協働し、講習会等の場を利用しながら適塩意識の普及啓発、食生活の改善を進めていく。

ウ	児童生徒の食育の推進	保健体育課	児童生徒が食に関する知識を習得し、自らの判断で食を正しく選択し、生涯にわたって健康な生活を送ることができるよう、学校給食等を活用した食に関する指導の推進を図ります。その中で、地域の食文化や生産・流通・消費の仕組み、農林水産物に関する知識を習得する機会として、学校給食における地域の農林水産物の活用促進を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校給食関係者が一堂に会す研修会等で学校給食における地場産物の活用について普及・啓発</li> <li>つくるう料理コンテストの開催による児童生徒等に対する普及・啓発</li> <li>学校給食における地場産物活用率50%を超える市町村の割合(調理場を有する43市町村):88.4%(38/43市町村)</li> </ul>	今後も、県関係課・学校給食会等と連携しながら、研修会等を通じて、さらなる地場産食材の利用と食に関する指導を推進するため、市町村に働きかけていく。
エ	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進	青少年家庭課	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、情報モラルとその必要性等を学ぶ機会を提供する取組を促進します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>メディア教育指導員の養成者数:一名(累計123名)※</li> <li>※R1から新規養成を休止。</li> <li>メディア教育指導員の派遣回数:156回</li> </ul>	引き続き、県内全ての学校で講習会の実施を行うため、各学校へ実施に向けた周知等の働きかけを行っていく。

#### 4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

##### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

##### ③ 若年者への支援

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進(再掲)	青少年家庭課	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、情報モラルとその必要性等を学ぶ機会を提供する取組を促進します。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>メディア教育指導員の養成者数:一名(累計123名)※</li> <li>※R1から新規養成を休止。</li> <li>メディア教育指導員の派遣回数:156回</li> </ul> (再掲)	引き続き、県内全ての学校で講習会の実施を行うため、各学校へ実施に向けた周知等の働きかけを行っていく。(再掲)

##### (2) 高度情報通信社会への対応

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	青少年のインターネットの安全・安心な利用の促進(再掲)	青少年家庭課	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、情報モラルとその必要性等を学ぶ機会を提供する取組を促進します。(再掲)	<ul style="list-style-type: none"> <li>メディア教育指導員の養成者数:一名(累計123名)※</li> <li>※R1から新規養成を休止。</li> <li>メディア教育指導員の派遣回数:156回</li> </ul> (再掲)	引き続き、県内全ての学校で講習会の実施を行うため、各学校へ実施に向けた周知等の働きかけを行っていく。(再掲)

イ	重要なセキュリティ情報の提供	情報システム課	安全で快適にインターネットを利用するため、県のホームページにおいて、県民向けに各種セキュリティ情報を提供します。	・情報セキュリティポータルサイトへのアクセス件数:5,037件	引き続き、県民向けに各種セキュリティ情報を提供していく。
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被害防止対策の推進	警察本部サイバー犯罪対策課	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、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。	・茨城県情報通信ネットワークセキュリティ協議会の総会開催回数:1回(隔年開催) ・第18回IPA「ひろげよう情報セキュリティコンクール」2022後援(県内からのコンクールへの応募数:903点)	引き続き、県民のサイバー犯罪被害を防止するため、広報啓発を行っていく。

## 5 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

### ○地球温暖化防止活動の推進

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	環境にやさしい企業の普及啓発	環境政策課 中小企業課	消費者が商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。	・茨城エコ事業所登録制度の登録事業所数:37件(累計2,206件) ・エコアクション21の登録事業者数:106社(事務局:茨城県中小企業団体中央会)	引き続き、様々な媒体での広報や登録メリットの見直し等を行い、茨城エコ事業所登録事業所数の増加を図っていく。
イ	いばらきエコチャレンジの推進	環境政策課	各家庭が行った省エネ行動を登録し、家庭での二酸化炭素排出量を見える化する仕組みにより、省エネ行動の意欲向上を図ります。	・いばらきエコチャレンジ事業への参加世帯数:57,504世帯	引き続き、様々な媒体での広報や民間企業との連携等により、いばらきエコチャレンジへの参加世帯の増を図っていく。

○循環型社会の形成

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	いばらきゼロエミッションの推進	資源循環推進課	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。	・一人1日当たりのごみ(一般廃棄物)排出量:953g(R3実績)	市町村と連携して、県民や事業者に対する普及啓発を進めていく。
イ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	資源循環推進課	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の普及を促進します。	・認定されたリサイクル製品数:15製品	引き続き県ホームページ等で当認定制度の広報を行っていく。

○水環境にやさしいライフスタイルの推進

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
ア	下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進	下水道課 農地整備課 環境対策課	台所や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。	・汚水処理人口普及率:86.8%(R3実績)	汚水処理人口普及率のさらなる向上のため、国の交付金等を積極的に活用するなど、各汚水処理の整備事業を着実に進めていくとともに、「生活排水ベストプラン」にもとづき汚水処理の早期概成に向け、事業を進めていく。
イ	各流域における水質浄化の取組の推進	環境対策課	各流域における清掃活動、水質浄化ポスター事業、食用廃油の回収等の取組を促進し、県内湖沼の環境保全に対する地域住民の意識高揚を図ります。	○霞ヶ浦問題協議会やクリーンアップひぬまネットワーク、牛久沼流域水質浄化対策協議会の活動を支援することで、水質浄化の意識啓発を図り、家庭における水質浄化の取組を促進した。 (参考:各団体の主なR4の活動) ・各種イベント、団体窓口等における広報啓発活動 ・小中学生を対象とした水質浄化ポスターコンクール ・各団体構成市町村がそれぞれ事務局となっている家庭排水対策に関する協議会の運営支援 など	引き続き各団体が行う活動を支援し、地域住民の水質浄化に対する意識啓発を図ることで、家庭における水質浄化の取組を促進していく。



○環境学習の推進

	施策名	担当課所	取組内容	R4取組状況	今後の方針・方向性
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専門家である環境アドバイザーを派遣します。	・地域、学校等への環境アドバイザーの派遣回数:97回	引き続き、環境学習機会の拡充を図るため、環境アドバイザーの派遣を推進していく。
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。	・環境保全活動実践リーダーの養成者数:4,248人	引き続き、環境学習・環境保全活動のリーダーを養成を推進していく。