

次期茨城県消費者基本計画に係る施策の内容(案)

参考資料1

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	備考
ア	消費生活用製品の安全性の確保	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、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、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	

(2) 規格・表示の適正化

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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	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	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。	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	備考
ア	事業者指導の実施	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、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。	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	事業者名の公表等	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。	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	備考
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	日々の消費生活相談に基づく情報発信についても記載
イ	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	

(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	備考
ア	高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士、 デジタル・インターネットの専門家 との連携により、金融取引や住宅リフォーム、 デジタル関係 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。	消費生活センター	デジタル・インターネット関係の対応も行っていることから追記。
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	相談者によっては「消費者の立場であっせんが行われる」との認識がみられることから追記。
ウ	消費生活センターの周知	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。	生活文化課 消費生活センター	生活文化課を追記。

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	備考
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、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。	生活文化課	交付金の名称変更に伴い、推進交付金→強化交付金に変更
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、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。	消費生活センター	文言の修正
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、地区別研修や新任相談員研修等を実施します。	消費生活センター	実際の支援内容に即して表記を修正

③弁護士等と連携した相談の実施

	施策名	取組内容	担当課所	備考
ア	高度で専門的な相談への対応(再掲)	弁護士や一級建築士、 デジタル・インターネットの専門家 との連携により、金融取引や住宅リフォーム、 デジタル関係 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。	消費生活センター	現在の取組状況に合わせて文言を修正
イ	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、法的なアドバイスをを行います。	消費生活センター	文言の修正

④広域的な消費生活相談体制への支援

	施策名	取組内容	担当課所	備考
	広域的な消費生活相談整備への支援	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。	生活文化課	

⑤消費生活相談員等の育成

	施策名	取組内容	担当課所	備考
ア	弁護士による法律アドバイスの実施(再掲)	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、法的なアドバイスをを行います。	消費生活センター	
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。	消費生活センター	

(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	取組内容	担当課所	備考
ア	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	・文言の修正 ・市町村消費者行政推進協議会が解散することから、協議会の部分を削除。

②消費生活審議会あっせん・調停制度の活用

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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	

③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	備考
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 消費者の自立の支援

(1)消費者ニーズの把握

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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	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。	生活文化課	

(2)消費者への情報発信

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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、ラジオ・広報誌・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。	生活文化課 消費生活センター	
イ	報道機関への情報提供	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	

(3) 消費者教育の充実強化

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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。	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	教員向け消費者教育講座を実施していることから、生活文化課を追加。
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	「消費者教育の担い手の育成」を入れ込み、民生委員等を対象とした消費者教育啓発講座を当項目に含める。
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	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。	生活文化課	
オ	エンカール消費の推進	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ンカー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。	生活文化課	新規

(4) 多重債務問題への対応

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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	・「司法書士会」を削除し、「等」に含める ・消費生活センターを削除
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	

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

① 高齢者への支援

	施策名	取組内容	担当課所	備考
ア	高齢者クラブ等への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	
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携	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。	生活文化課 消費生活センター	
ウ	成年後見制度の普及啓発	認知症などによって判断能力が十分でない高齢者を法的に保護・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。	健康・地域ケア推進課 生活文化課	
エ	地域包括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。	生活文化課 消費生活センター	

②障害者への支援

	施策名	取組内容	担当課所	備考
ア	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	
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)	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。	生活文化課 消費生活センター	
ウ	成年後見制度の普及啓発	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。	障害福祉課 生活文化課	
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。	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、期間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	

③若年者への支援

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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を行います。	生活文化課 消費生活センター	

④外国人への支援

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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 女性活躍・県民協働課	

⑤高度情報通信社会への対応

	施策名	取組内容	担当課所	備考
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。	消費生活センター	
イ	消費者被害情報等の収集・発信(再掲)	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	日々の消費生活相談に基づく情報発信についても記載

5 **人や社会**、環境に配慮した消費生活の推進

	施策名	取組内容	担当課所	備考
ア	いばらきエコスタイルの推進	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。	環境政策課	
イ	環境に配慮した消費行動の促進	消費者が二酸化炭素排出の少ない商品やサービスを適切に選択できるよう、家電製品や自動車販売店、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の普及啓発を行います。 ※グリーン購入:できるだけ環境への付加の少ない製品やサービスを優先的に選んで購入すること。	環境政策課	
ウ	エコ・ショップ認定制度の普及促進	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。	資源循環推進課	
エ	エシカル消費の推進(再掲)	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。	生活文化課	新規