

# 茨城県消費者基本計画

## (第3次) ※抜粋

平成28年3月

茨 城 県

### 第3章 消費者政策の基本方針と展開

消費生活条例第3条において、「県は、基本理念（消費者の権利の尊重，消費者の自立の支援）にのっとり消費者政策を推進する責務を有する」と定められています。

県民一人ひとりが消費者としての権利を有しており，少子高齢化や高度情報化，グローバル化の進展等により消費者を取り巻く環境が大きく変化する中であっても，その権利は十分に尊重されなければなりません。

また，消費者はこれまで以上に自立した主体として，自ら必要な知識や情報を習得・収集し，自主的かつ合理的に行動するとともに，消費者が自らの消費行動を通して，社会の発展と改善に積極的に参加していく「消費者市民社会」の形成に参画することが重要になっています。

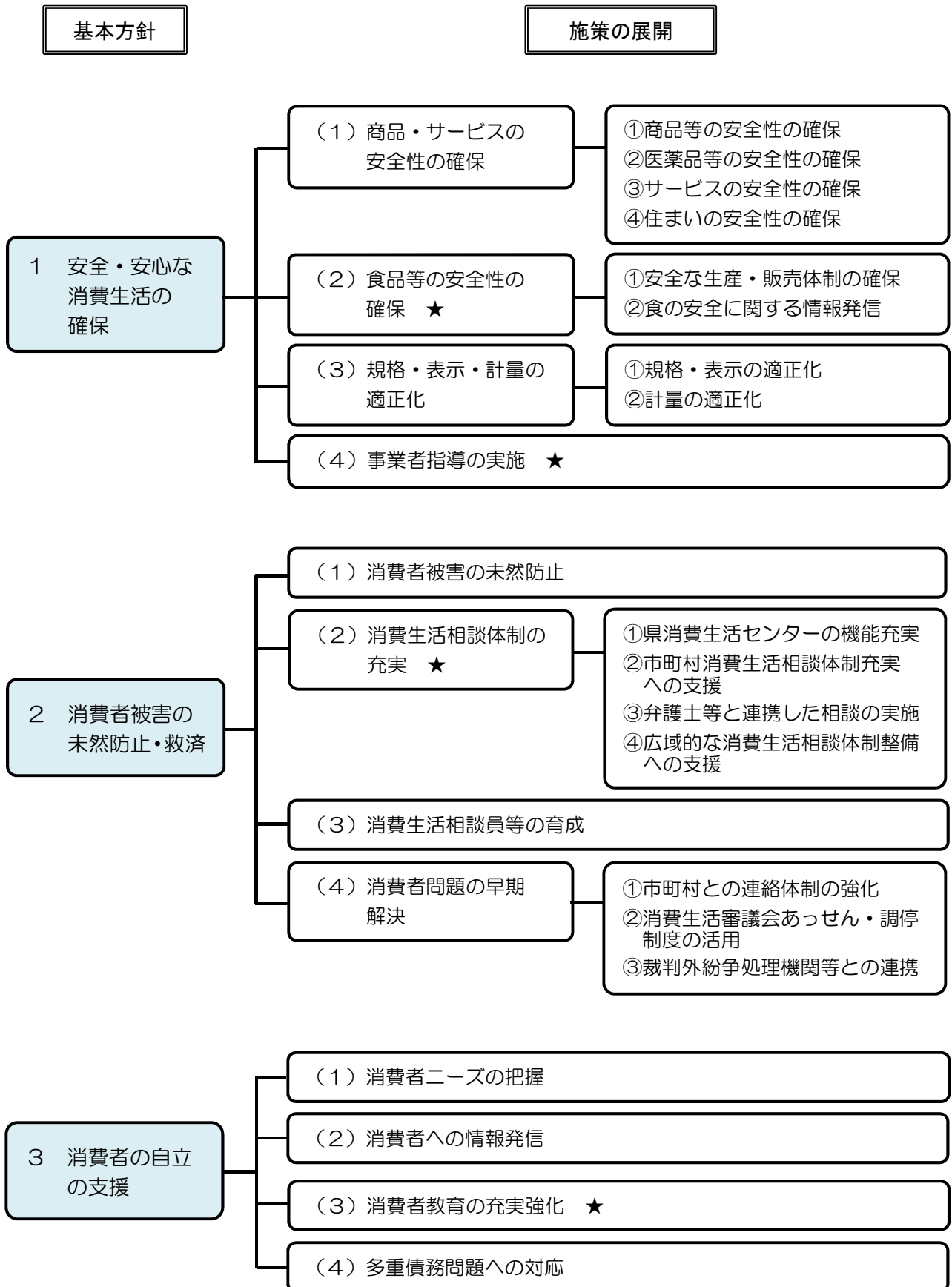
この章では，消費生活条例の基本理念のもと消費者政策を推進するため，「安全・安心な消費生活の確保」，「消費者被害の未然防止・救済」，「消費者の自立の支援」，「多様化・複雑化する消費者問題への対応」及び「環境に配慮した消費生活の推進」を基本的な方針として施策を展開します。

特に，「食品等の安全性の確保」，「事業者指導の実施」，「消費生活相談体制の充実」，「消費者教育の充実強化」，「消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援」及び「地球温暖化防止活動の推進」の6項目については，重点的に取り組むこととします。

なお，施策の体系については，17～18ページのとおりです。

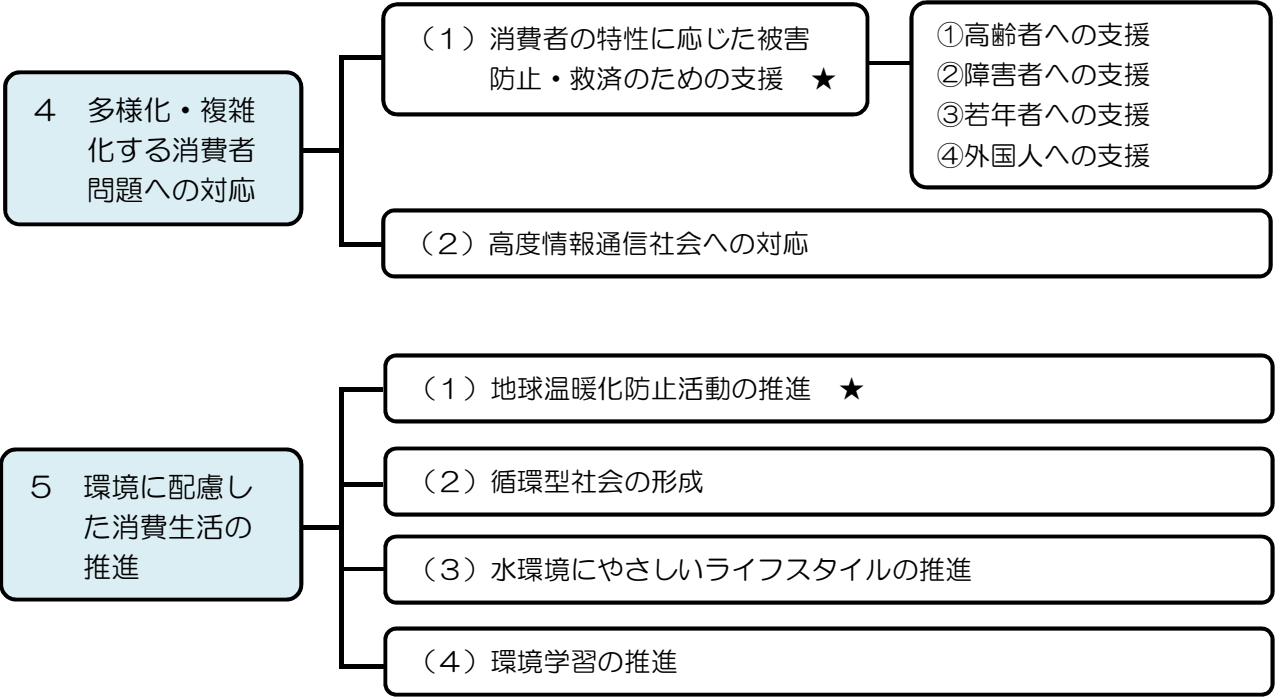
# 茨城県消費者基本計画 消費者関連施策体系図

(体系図中の★印は、重点項目を示す。)



基本方針

施策の展開



## 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には、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する必要があります。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・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

#### ①商品等の安全性の確保

	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	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	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
ウ	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
エ	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
オ	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N I T E（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医薬品等の安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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

	施策名	取組内容	担当課所
イ	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

### ③サービスの安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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
イ	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

### ④住まいの安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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
イ	建築物の安全性の確保	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。	建築指導課
ウ	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) 食品等の安全性の確保 重点項目

①安全な生産・販売体制の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	食品営業施設等への監視・指導の強化	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。	生活衛生課
イ	食品等の試験検査等の充実強化	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。	生活衛生課
ウ	食肉の安全な流通の確保	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。	生活衛生課
エ	輸入食品の安全性の確保	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。	生活衛生課
オ	ハサップシステムの導入促進	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：Hazard Analysis and Critical Control Point の略）： 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。	生活衛生課
カ	エコ農業の推進	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）等の生産拡大を進めます。	産地振興課 エコ農業推進室
キ	GAPによる適正な生産管理の普及促進	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（Good Agricultural Practice の略）： 農産物の安全性や品質の確保等を図るため、様々なリスクをリスト化し、その対策マニュアルの作成と実践により適正な生産管理を行う取組。 ※トレーサビリティ： 食品事故等の問題があったときに、原因究明や商品回収等を円滑に行えるようにするため、食品などの生産や流通に関する履歴情報を追跡・遡及できるようにする仕組み。	産地振興課 エコ農業推進室

	施策名	取組内容	担当課所
ク	健康食品等による健康被害の未然防止	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。	薬務課
ケ	水産物の安全な生産体制の確保	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。	漁政課
コ	地産地消の推進	消費者が安心して豊かな食生活を享受できるよう、県民一丸となって取り組む地産地消運動「茨城をたべよう運動」を推進します。	販売流通課

## ②食の安全に関する情報発信

	施策名	取組内容	担当課所
ア	食の安全・安心意見交換会の開催	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。	生活衛生課
イ	いばらき食の安全情報 Web Site による情報発信	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。	生活衛生課

## (3) 規格・表示・計量の適正化

### ①規格・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	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



	施策名	取組内容	担当課所
ウ	食品の表示及び情報伝達の適正化	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」に基づき表示事項が遵守されるよう販売店舗の巡回調査を実施し、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。	生活衛生課
エ	食品表示相談ダイヤル制度・食品表示ウォッチャー制度の普及	食品表示相談ダイヤル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。	生活衛生課

## ②計量の適正化

	施策名	取組内容	担当課所
	計量の適正化	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。	計量検定所

## (4) 事業者指導の実施

### 重点項目

	施策名	取組内容	担当課所
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

	施策名	取 組 内 容	担当課所
エ	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
オ	サイバー犯罪に対する監視体制の強化	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： コンピューターやインターネットを利用した犯罪。	警察本部 生活環境課

## 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・複雑化している中で、消費者被害の未然防止と救済に向けた確な対応が、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。これに対し、県には、市町村に対する情報提供や技術的な支援と併せて、高度で専門的な相談への対応、広域的な事案に関する国や他の都道府県との調整など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の整備が必要です。

### (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	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。	消費生活センター
イ	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、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 重点項目

#### 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	高度で専門的な相談への対応	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
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	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。	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	茨城県消費者行政推進交付金の活用	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、茨城県消費者行政推進交付金を活用し、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
イ	市町村消費生活相談支援員の配置	市町村の相談処理が迅速かつ円滑に行えるよう、県消費生活センターに市町村消費生活相談支援員を配置し、巡回指導や電話相談による技術的支援を行います。	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	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。	消費生活センター

## 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
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
イ	消費生活相談員への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

## ④広域的な消費生活相談体制整備への支援

	施策名	取組内容	担当課所
	広域的な消費生活相談体制整備への支援	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

## (3) 消費生活相談員等の育成

	施策名	取組内容	担当課所
ア	弁護士による法律アドバイスの実施	消費生活相談員の法律知識の向上を図るため、県及び市町村の消費生活相談員が、随時、弁護士による法律的なアドバイスを受けられる体制を整備します。	消費生活センター

	施策名	取組内容	担当課所
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などを行います。	消費生活センター
ウ	消費生活相談員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向上を図るため、専門家を講師とした専門分野別研修を行います。	消費生活センター

#### (4) 消費者問題の早期解決

##### ①市町村との連絡体制の強化

	施策名	取組内容	担当課所
	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、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。 また、県及び市町村で構成する「茨城県市町村消費者行政推進協議会」等において、消費者問題の解決に向けた情報共有や対応策の検討を行います。	生活文化課 消費生活センター

##### 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
ア	消費生活審議会あっせん・調停制度の活用	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。	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。 ※支援の要件： 同一の被害が多数発生している、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。	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
	裁判外紛争処理機関等との連携	<p>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。</p> <p>※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 57 ページに掲載）</p>	生活文化課 消費生活センター

### 3 消費者の自立の支援

商品・サービスの選択幅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。

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	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	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
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。 ※「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。 <a href="http://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/sodan/annai/merumaga.html">http://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/sodan/annai/merumaga.html</a>	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

## 重点項目

	施策名	取組内容	担当課所
ア	授業等における消費者教育の充実	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。	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
イ	教育職員研修等の充実	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
ウ	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、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
エ	消費者教育の担い手の育成	市町村消費生活相談員等が地域における消費者教育の担い手となるよう、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。	生活文化課 消費生活センター
オ	消費者教育講師等の派遣（再掲）	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、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
カ	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



	施策名	取 組 内 容	担当課所
キ	食生活に関する知識の普及啓発	茨城県食育推進計画（第三次）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。	保健予防課
ク	児童生徒の食育の推進	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。	保健体育課
ケ	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、情報モラルとその必要性等を学ぶ機会を提供するなどの取組を促進します。	女性青少年課
コ	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
サ	危険ドラッグ等薬物乱用の危険性等に関する知識の普及啓発	危険ドラッグ等の薬物による健康被害や事故等を未然に防止するため、薬物の危険性や違法性に関する知識の普及啓発を図るとともに、薬物乱用防止教室の開催や薬物専門相談を実施します。	薬務課

#### （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・司法書士会等と連携し、無料法律相談会を開催します。	生活文化課 消費生活センター
イ	多重債務防止のための広報啓発	ヤミ金融など違法な貸金業者からの新たな借入を防止するため、ホームページ等を活用し、消費者への広報啓発を行います。	生活文化課 消費生活センター
ウ	多重債務者への精神的な支援	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。	生活文化課 障害福祉課

	施策名	取 組 内 容	担当課所
エ	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
オ	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

少子高齢化や高度情報化、グローバル化の進展等によって、消費者問題は多様化・複雑化しており、それらの問題に的確に対応することが求められています。

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ることが重要です。

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る必要があります。

##### (1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援 重点項目

###### ①高齢者への支援

	施策名	取組内容	担当課所
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、高齢者クラブ等へ消費者教育講師等を派遣します。	消費生活センター
イ	高齢者ハンドブックの作成・配布	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方法等の周知を図ります。	生活文化課 消費生活センター
ウ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進	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を促進します。	生活文化課 消費生活センター
エ	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。	長寿福祉課 生活文化課
オ	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
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

	施策名	取組内容	担当課所
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進（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を促進します。	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。	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、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。 ※基幹相談支援センター： 地域における相談支援の中核的な役割を担い、相談支援事業、成年後見制度活用支援事業及び身体障害者・知的障害者・精神障害者等に関わる相談支援を総合的に行う施設。市区町村またはその委託を受けた者が設置することができる。	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
ア	学校等への消費者教育講師の派遣等	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。 また、学校における消費者教育を担う教員の指導力向上に向けた取組を支援します。	消費生活センター
イ	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などの取組を促進します。	女性青少年課
ウ	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
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 国際課

#### (2) 高度情報通信社会への対応

	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（再掲）	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などの取組を促進します。	女性青少年課
イ	重要なセキュリティ情報の提供	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。	情報政策課
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、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。	警察本部 生活環境課
エ	消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	高度情報通信社会の進展に伴う消費生活相談に対応するため、専門家を講師とした専門研修を行います。	消費生活センター
オ	消費者被害情報等の収集・発信	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、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。	消費生活センター

## 5 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、日常生活の様々な場面において、少なからず環境に負荷を与えています。

持続可能な社会を構築し、将来の世代に豊かな環境を引き継いでいくために、消費者一人ひとりが自らの消費生活と環境との関わりについて理解を深め、地域・家庭・職場など様々な場で、環境に配慮した消費行動を実践することが求められます。

### (1) 地球温暖化防止活動の推進 重点項目

	施策名	取組内容	担当課所
ア	いばらきエコスタイルの推進（再掲）	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負荷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	クールシェア・ウォームシェアの推進	「いばらきクールシェア」、「いばらきウォームシェア」協力施設の利用などを広報啓発することにより、家庭での電気使用量を削減しながら、社会全体としての節電や経済の活性化を推進します。  ※クールシェア： 電力需要が高まる昼間の時間帯に、家庭のエアコンの使用をやめ、商業施設や公共施設などの涼しい場所に出かけて涼しさを共有（シェア）する運動。  ※ウォームシェア： 一人ひとりが暖房を使うのではなく、みんなで暖かいところに集まったり、暖房を止めて出かけたりすることで暖かさを共有（シェア）する運動。	環境政策課
エ	環境にやさしい企業の普及啓発	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。	環境政策課 中小企業課

	施策名	取組内容	担当課所
オ	いばらきエコチャレンジの推進	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。	環境政策課
カ	エコドライブの普及促進	二酸化炭素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。	環境政策課

## (2) 循環型社会の形成

	施策名	取組内容	担当課所
ア	いばらきゼロエミッションの推進	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。	廃棄物対策課
イ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	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。	廃棄物対策課
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。	廃棄物対策課
エ	レジ袋無料配布中止の取組促進	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。	環境政策課

## (3) 水環境にやさしいライフスタイルの推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進	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。	下水道課 農村環境課 環境対策課

	施策名	取組内容	担当課所
イ	家庭における水質浄化の取組の促進	家庭からの生活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。	環境対策課

#### (4) 環境学習の推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	茨城県環境アドバイザーの派遣	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。	環境政策課
イ	環境学習・環境保全活動のリーダー養成	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。	環境政策課