

茨城県消費者基本計画 (第3次)

平成28年3月

茨 城 県

目 次

第1章 計画策定の基本的な考え方	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の性格	1
3 計画の期間	2
第2章 消費生活をめぐる現状と課題	4
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	4
（3）消費生活のグローバル化	5
（4）規制改革の進展	6
（5）商品や取引形態の多様化	7
（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	11
（1）県消費生活センターにおける相談状況	11
（2）市町村における相談状況	13
第3章 消費者政策の基本方針と展開	16
1 安全・安心な消費生活の確保	19
（1）商品・サービスの安全性の確保	19
（2）食品等の安全性の確保	21
（3）規格・表示・計量の適正化	22
（4）事業者指導の実施	23
2 消費者被害の未然防止・救済	25
（1）消費者被害の未然防止	25
（2）消費生活相談体制の充実	25
（3）消費生活相談員等の育成	26
（4）消費者問題の早期解決	27
3 消費者の自立の支援	29
（1）消費者ニーズの把握	29
（2）消費者への情報発信	29
（3）消費者教育の充実強化	30
（4）多重債務問題への対応	31

4	多様化・複雑化する消費者問題への対応	33
(1)	消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援	33
(2)	高度情報通信社会への対応	35
5	環境に配慮した消費生活の推進	36
(1)	地球温暖化防止活動の推進	36
(2)	循環型社会の形成	37
(3)	水環境にやさしいライフスタイルの推進	37
(4)	環境学習の推進	38
第4章	関係機関・団体との連携強化	39
1	国・他都道府県・市町村との連携	39
(1)	国・他都道府県との連携	39
(2)	市町村との連携	39
2	各種団体との連携	39
(1)	消費者団体との連携	39
(2)	事業者団体との連携	39
(3)	教育団体との連携	39
(4)	福祉団体・医療団体との連携	40
3	弁護士会・建築士会等との連携	40
第5章	計画の推進体制と進行管理	41
1	推進体制	41
2	進行管理	41
	消費者基本計画に関する数値目標	42
参考資料		
	茨城県消費生活条例	44
	県内消費生活相談窓口一覧	54
	製品分野別裁判外紛争処理機関（ADR）一覧	57
	茨城県消費生活審議会委員名簿	59

第1章 計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

少子高齢化や高度情報化、グローバル化の進展などにより消費者を取り巻く環境が大きく変化する中、新たな商品・サービスの提供等によって、私たち消費者の選択幅は広がり、豊かな消費生活を営んでいます。

一方で、生命・身体に関わる製品事故、食品への異物混入、高齢者を狙った悪質商法や二重電話詐欺など、多くの消費者問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行動が求められています。

このような中、国においては、平成21年9月の消費者庁設置以降、消費者が主役となる社会の実現に向けて、消費者関連法の制定・改正や様々な施策が実施されてきました。

平成24年には、「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、消費者被害の防止と消費者の自立に重要な役割を果たす消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることが、国及び地方公共団体の責務となったほか、「特定商取引に関する法律」の一部改正により、訪問購入に対する規制が導入されました。さらに、平成26年には、「不当景品類及び不当表示防止法」の一部改正により、都道府県知事の権限が強化されたほか、「消費者安全法」が一部改正され、都道府県は、消費生活センターの組織及び運営等について条例を整備することとなりました。

本県においては、県民の消費生活の安定と向上を確保するため、「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23年4月に第2期目（計画期間：平成23年度～平成27年度）の「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。

平成25年3月には、「消費者教育推進法」を踏まえ、消費者教育を総合的に推進するための施策を位置づけるなどの改定を行い、消費者政策のさらなる充実強化に取り組んできましたが、現行の基本計画の計画期間が平成27年度で終了することから、この5年間で実施してきた消費者政策を総括するとともに、消費者を取り巻く環境の変化や消費者ニーズに対応し、中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28年度以降の基本計画を策定するものです。

2 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」のもと、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「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、基本計画は、消費者教育推進法第10条で定める「消費者教育推進計画」としても位置づけられています。

なお、消費者政策の展開については、「茨城県食の安全・安心確保基本方針」や「いばらき高齢者プラン21」など関連計画との整合を図るとともに、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。

【参考：主な関連計画】

名 称	計画期間
いばらき青少年・若者プラン（第2次）	平成28年度～平成32年度
いばらきグローバル化推進計画	平成28年度～平成32年度
第3次茨城県環境基本計画	平成25年度～平成34年度
茨城県食育推進計画（第三次）	平成28年度～平成32年度
第6期いばらき高齢者プラン21	平成27年度～平成29年度
新しいばらき障害者プラン	平成24年度～平成29年度
茨城県食の安全・安心確保基本方針	—
茨城農業改革大綱	平成28年度～平成32年度

3 計画の期間

平成28年度から平成32年度までの5年間とします。

ただし、社会経済情勢等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。

茨城県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

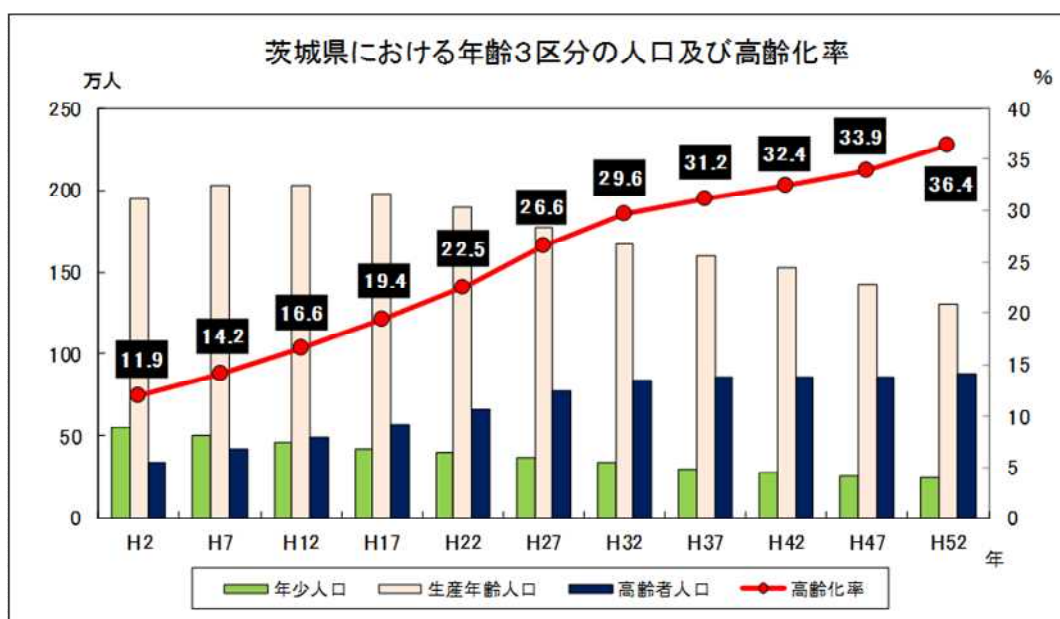
1 消費者を取り巻く環境の変化

(1) 少子高齢社会の進展

ア 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、本県における年少人口（0～14歳）及び生産年齢人口（15～64歳）は年々減少しています。

その一方で、医療技術の進歩等によって平均寿命が延びる中、高齢者人口（65歳以上）は年々増加し、平成37年の高齢化率は30%を超え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。



出典：H22年までは総務省「国勢調査」、H27年からは国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（平成25年3月推計）」

イ 課題

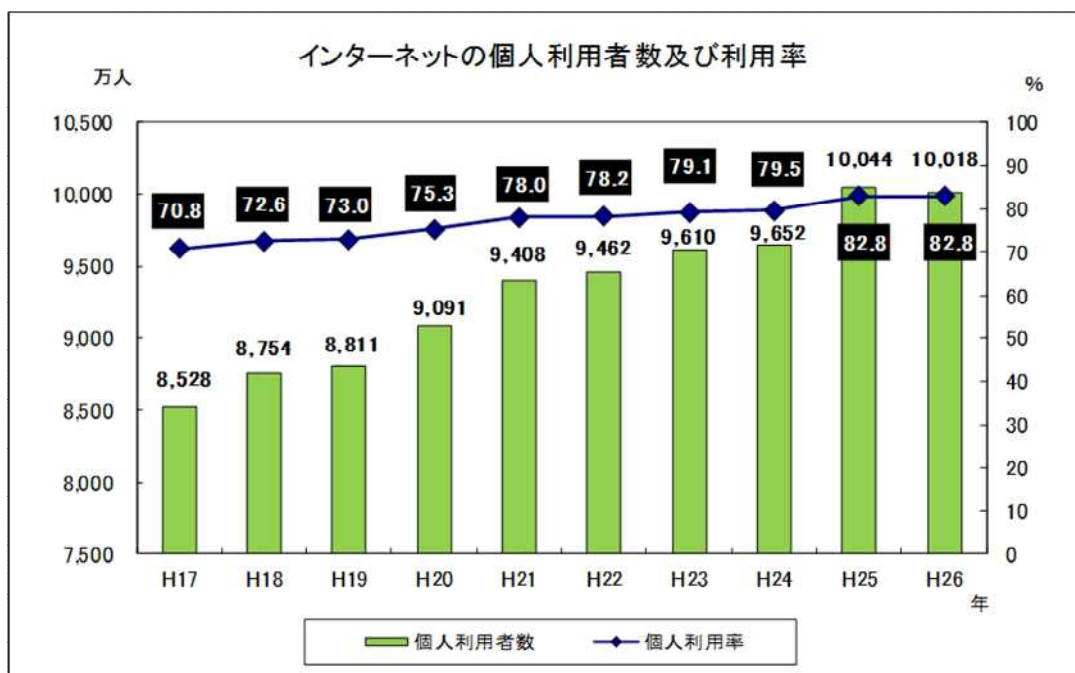
急速な少子高齢社会の進展は、社会保障費の増加や労働人口の減少など様々な分野に大きな影響を及ぼしています。消費者問題においても、高齢者を狙った悪質商法や二重電話詐欺等の被害が多く発生しており、高齢者人口の増加に伴って、さらに被害の増加が見込まれることから、高齢者被害の未然防止が大きな課題となっています。

(2) 高度情報通信社会の進展

ア 現状

パソコンや携帯電話、スマートフォン等の情報通信機器が普及し、インターネットの個人利用率は80%を超えています。インターネットの利用によって、時間や場所を問わず様々な情報を入手できるようになり、商品・サービスの購入や個人間

の情報発信・交流なども活発に行われるなど、インターネットは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。



出典:総務省「平成26年通信利用動向調査」

イ 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性犯罪の温床となっているほか、有害な情報の氾濫や個人情報の流出といった負の側面を抱えています。消費者問題においても、幅広い世代で、インターネット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（※）の向上や情報セキュリティ対策が求められています。

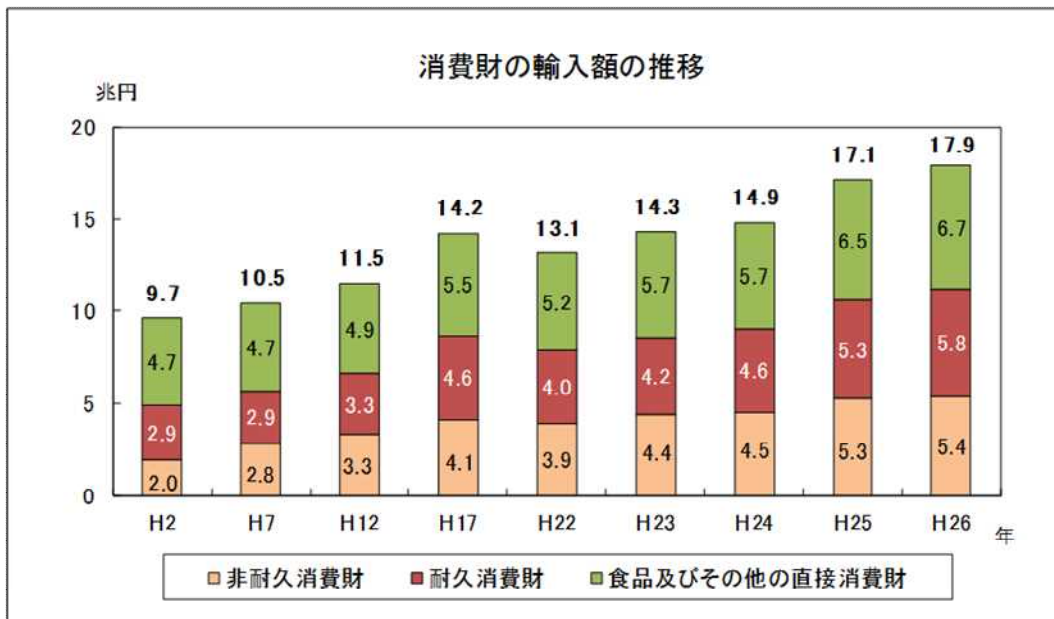
※情報リテラシー：情報技術を活用する能力

(3) 消費生活のグローバル化

ア 現状

輸送手段や通信技術の発達、貿易の拡大によって、様々な商品が海外から輸入されており、我が国の消費財輸入額は平成2年には9.7兆円でしたが、平成26年には17.9兆円に増加しています。これらの商品は国内で広く流通しており、消費者は数多くの外国産の商品に囲まれて生活しています。

また、インターネットの普及により、消費者が自ら海外の事業者から商品を購入したり、海外投資を行うなど、消費生活においてもグローバル化が進展しています。



出典:財務省「貿易統計」

※日本の輸入額のうち、消費財(食品及びその他の直接消費財、耐久消費財及び非耐久消費財)

※四捨五入のため合計は必ずしも一致しない

イ 課題

輸入食品による健康被害や外国産を国産と偽る偽装表示、輸入製品による事故が発生しており、輸入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26年度資料、カロリーベース）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・監視体制の強化と併せて、消費者は輸入食品や製品について、表示等を注意深く確認した上で商品を選択することが重要となっています。

(4) 規制改革の進展

ア 現状

国内事業者の国際競争力の強化を図るため、これまで行政が様々な規制によって事業者活動を制限してきた手法から、市場主導による事業者間の自由競争への転換が図られました。これにより、航空料金、保険料、インターネット通信サービスなど様々な分野において海外事業者を含めた事業者間の競争が活発化しています。

イ 課題

規制改革によって事業者の創意工夫や技術革新が促進され、消費者ニーズに応じた多様な選択肢の提供など一定のメリットがもたらされています。

一方で、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、消費者が自ら進んで情報収集し、消費者自身が合理的な意思決定を行うことができる能力を身につけるための「消費者教育」が重要となっています。

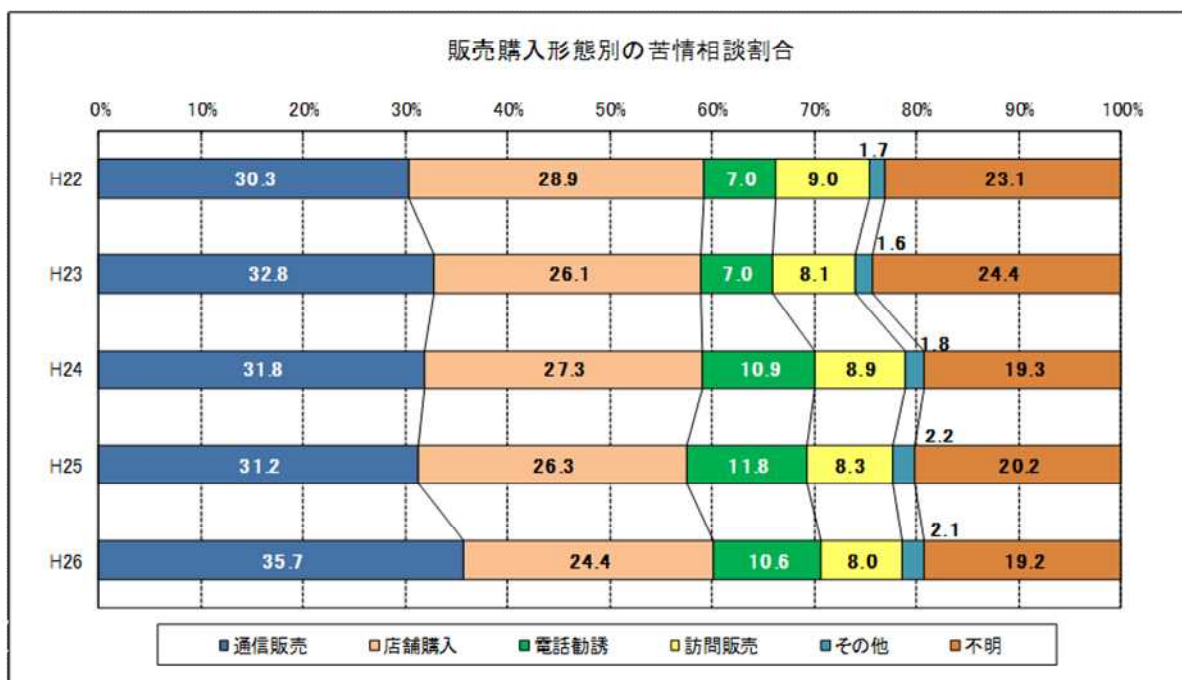
(5) 商品や取引形態の多様化

ア 現状

消費者ニーズの多様化に伴って、新たな商品・サービスが次々に登場し、消費者の選択幅が広がっています。また、インターネットを利用した取引や電子マネーの普及などにより取引形態も多様化し、消費者の利便性や快適性はさらに向上しています。

イ 課題

商品・サービス、取引形態の多様化に伴って、県消費生活センターに寄せられる苦情相談の販売購入形態も多様化しています。中でも、「模倣品が届いた」、「代金を支払ったのに商品が届かない」といった、インターネットを利用した取引など通信販売による苦情が全体の約3分の1を占めており、販売サイトを装った詐欺等も発生していることから、サイバー犯罪の取締強化と併せて、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。

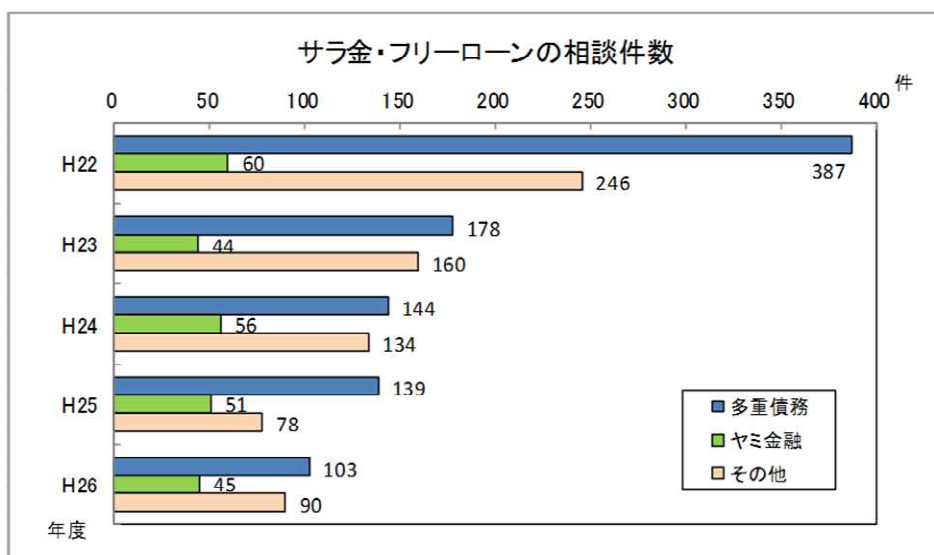


備考：県消費生活センターにおける相談状況

(6) 多重債務問題の深刻化

ア 現状

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をし、返済不能に陥る多重債務は、自己破産や自殺の原因となるなど、深刻な社会問題となっています。平成22年6月の改正貸金業法の完全施行に伴う、貸付上限金利の引き下げや貸付残高の総量規制により、多重債務に関連する相談は減少傾向にありますが、現在も多くの相談が寄せられています。



備考：県消費生活センターにおける相談状況

イ 課題

改正貸金業法の完全施行により、過剰な貸付が規制された一方で、依然として違法な貸金業者からの借入が行われています。また、多重債務者は、債務の問題と同時に、労働や健康などの問題を抱えている可能性があります。警察によるヤミ金融業者に対する取締の強化と併せて、弁護士会・司法書士会・福祉関係機関等と連携した多重債務者の債務整理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

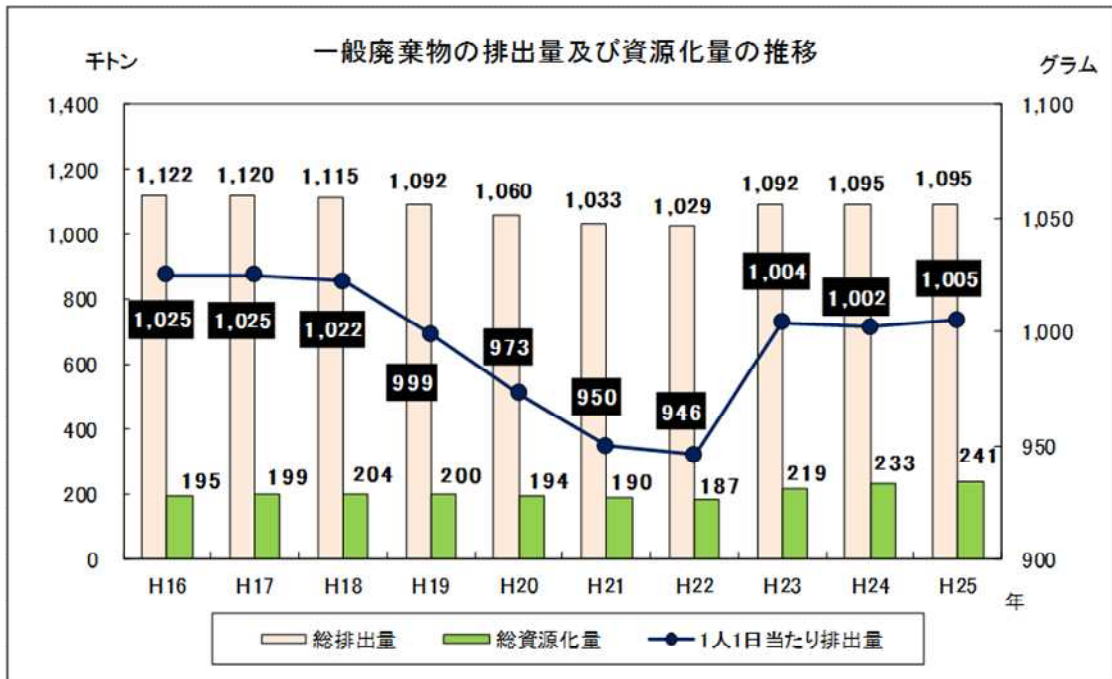
ア 現状

現在の豊かな消費生活は、「大量生産・大量消費・大量廃棄」型の経済システムに支えられており、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（平成25年度）は、年間109万5千トンに上り、1人1日当たり1,005gのごみを排出している計算になります。

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

イ 課題

環境問題は、将来の世代が健康で文化的な生活を送る上で大きな課題となっています。持続可能な社会の実現に向けて、事業者と連携した環境にやさしい取組を推進するとともに、消費者一人ひとりが環境問題についての理解を深め、環境に配慮した消費行動を実践することが重要です。



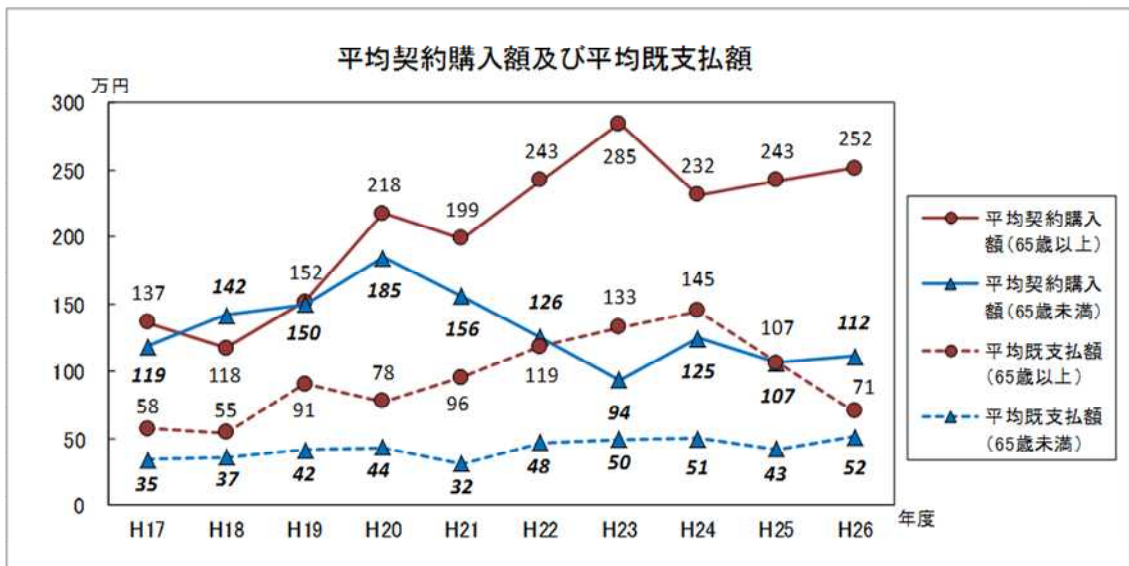
出典: 環境省「一般廃棄物処理実態調査」

(8) 消費者被害の深刻化

ア 現状

新たな商品・サービスや取引形態の登場により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中、消費者トラブルも多様化・深刻化しています。

県消費生活センターには、「通信販売」、「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」など様々な販売購入形態の相談が寄せられています。相談1件当たりの平均契約購入額・平均既支払額を見ると、65歳以上の相談者は、平均契約購入額・平均既支払額ともに、65歳未満の相談者と比較して高額になっています。



備考: 県消費生活センターにおける相談状況

イ 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習得し、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・関係団体との連携した取組が必要になります。

また、判断能力が十分でない方の消費者被害の未然防止を図るため、福祉・医療関係者等と連携した見守り活動の充実や成年後見制度の普及啓発に取り組む必要があります。

2 消費者からの相談状況

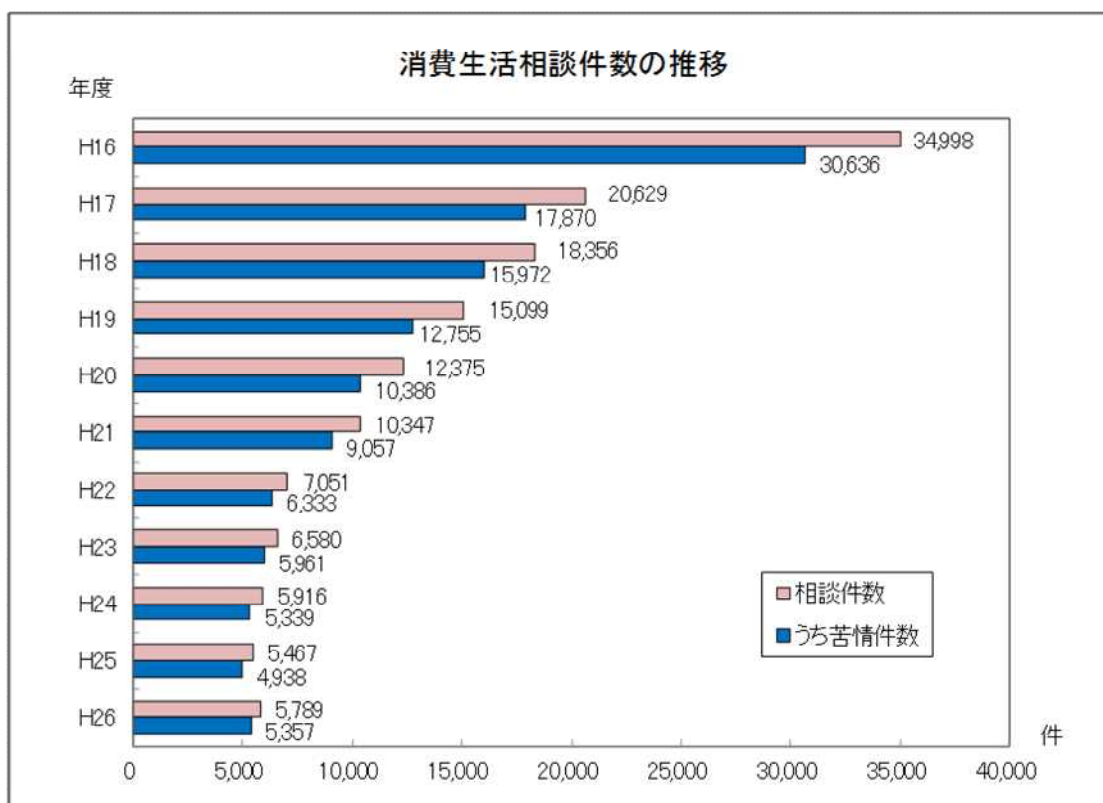
(1) 県消費生活センターにおける相談状況

ア 現状

県消費生活センターは、本県における消費生活相談窓口の中核として、水戸市内に設置されています。

平成26年度に県消費生活センターで取り扱った相談件数は、平成26年4月から新たに日曜日の電話相談を開始したことなどにより、前年度より322件増加し、5,789件となりました。相談件数は、平成16年度の34,998件をピークに減少傾向にあり、相談内容は、インターネットサイト利用料金の請求に関するトラブル(1,190件)やフリーローン・サラ金に関するトラブル(237件)のほか、商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求等に関する相談(商品一般：271件)が上位を占めています。

また、年代別の苦情相談件数の割合は、30歳代までが減少傾向、40歳代及び50歳代が横ばいであるのに対し、60歳代及び70歳以上は増加傾向にあります。



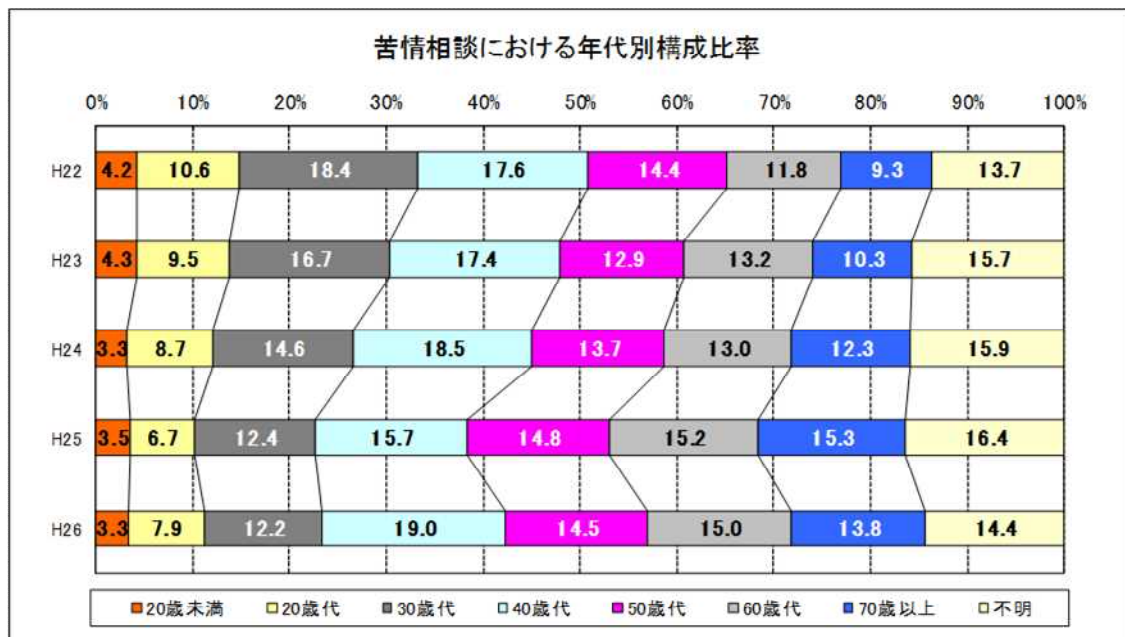
備考：県消費生活センターにおける相談状況

○苦情相談の主な商品・サービス

(単位:件)

順位	H22	H23	H24	H25	H26
1	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	アダルト情報サイト 510	アダルト情報サイト 860
2	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	デジタルコンテンツその他 321	デジタルコンテンツその他 330
3	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	サラ金・フリーローン 260	商品一般 271
4	相談その他 227	出会い系サイト 192	四輪自動車 160	健康食品 201	サラ金・フリーローン 237
5	出会い系サイト 226	相談その他 169	出会い系サイト 146	商品一般 175	インターネット接続回線 196
6	賃貸アパート・マンション 174	修理サービス 162	健康食品 144	賃貸アパート・マンション 126	四輪自動車 148
7	四輪自動車 161	賃貸アパート・マンション 159	商品一般 140	四輪自動車 113	賃貸アパート・マンション 135
8	商品一般 141	四輪自動車 158	賃貸アパート・マンション 133	相談その他 107	他の役務サービス 81
9	新築工事 85	商品一般 122	移動通信サービス 124	インターネット接続回線 101	移動通信サービス 80
10	生命保険 73	ファンド型投資商品 113	相談その他 123	修理サービス 82	新築工事 78

備考: 県消費生活センターにおける相談状況



備考: 県消費生活センターにおける相談状況

イ 課題

平成27年版消費者白書によると、消費者被害・トラブルに遭った消費者のうち、相談・申出をした人は51.2%となっています。また、相談・申出をした消費者のうち、消費生活センターなど行政機関の相談窓口へ相談した人は7.0%と報告されています（消費者被害・トラブルに遭った消費者全体の2~3%程度）。

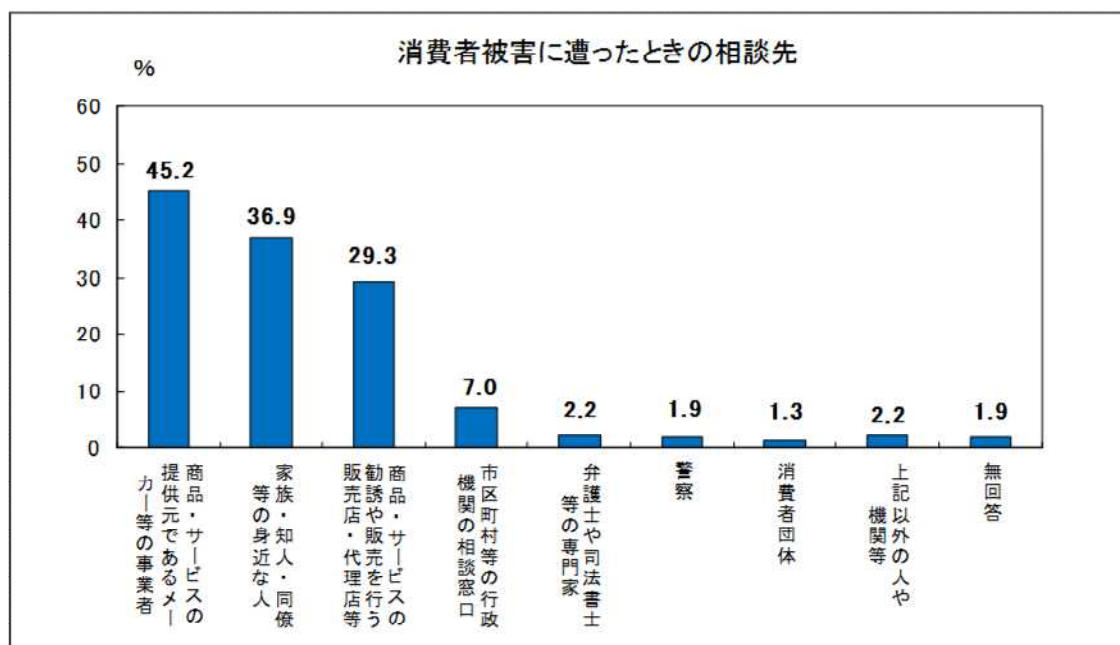
このことから、県内にも潜在的な被害者が相当数存在すると考えられ、消費生活センターや消費者ホットライン「188（嫌や！（イヤヤ！））番」の利活用について、県民等に対する広報周知を強化し、潜在的な被害者の救済に取り組む必要があります。

また、多様化・複雑化する消費生活相談に対応するため、研修会等を通じて消費生活相談員の資質向上を図る必要があります。

○被害に遭ったときの相談・申出状況

相談・申出をした	51.2%
誰にも相談・申出をしていない	43.2%
無回答	5.5%

出典：消費者庁「平成27年版消費者白書」



出典：消費者庁「平成27年版消費者白書」

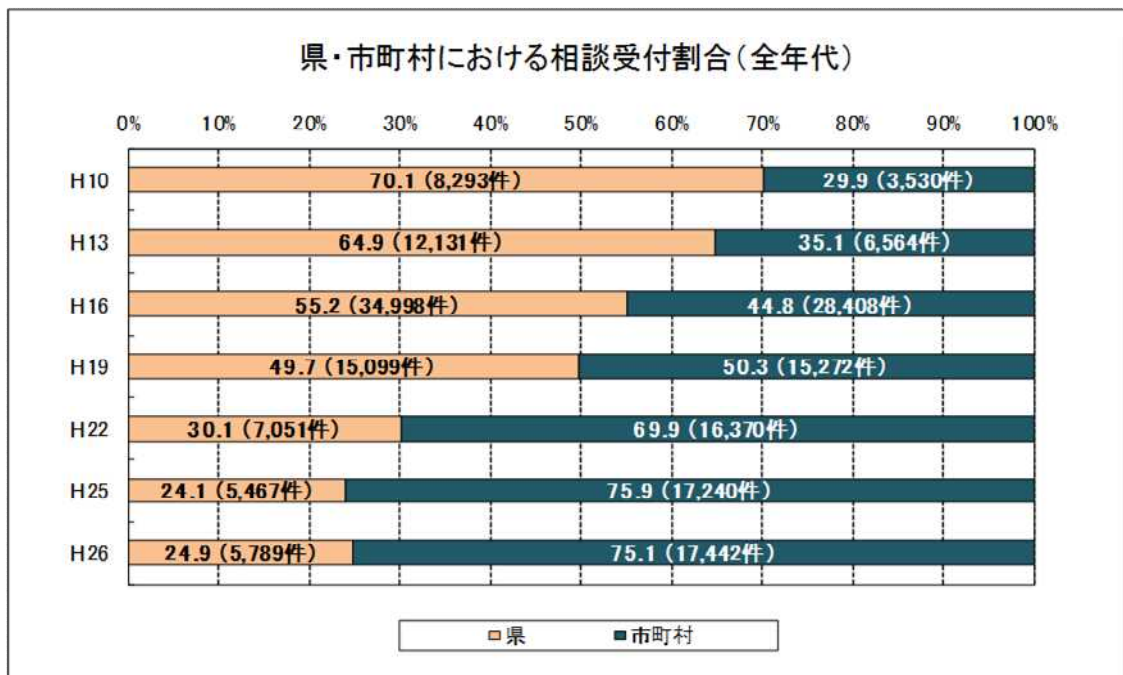
(2) 市町村における相談状況

ア 現状

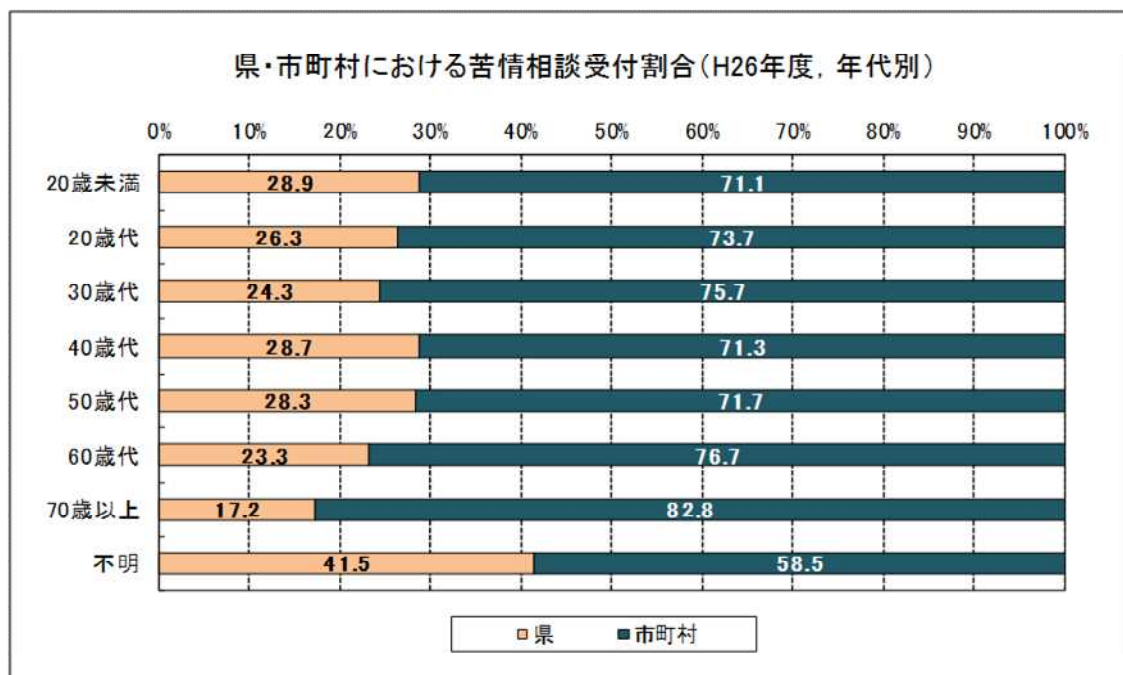
平成22年7月に、県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、専門の消費生活相談員が住民からの相談対応を行っています。

県及び市町村における相談受付件数の割合は、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、市町村の相談窓口の整備が進むにしたがって、相談先が県から、より住民に身近な市町村に移行し、平成26年度は約75%の相談が市町村の相談窓口寄せられています。

特に、消費者被害に遭いやすい高齢者は、他の年代と比較して市町村の相談窓口へ相談する割合が多くなっており、今後高齢者人口の増加に伴い、相談件数の増加も見込まれることから、市町村が果たす役割はますます大きくなると予想されます。



備考: 県消費生活センター調査資料



備考: 県消費生活センター調査資料

イ 課題

市町村の相談窓口の開設日は、週6日から月1回までと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相談窓口開設日の拡充や消費生活相談員のレベルアップなど、市町村相談体制の充実が必要です。

○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	26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町	2町	1町

備考:生活文化課調査資料(平成27年4月現在)

※消費者安全法の設置基準:

①週4日以上の窓口開設, ②専門の相談員配置, ③パソコン等検索システムの設置

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。

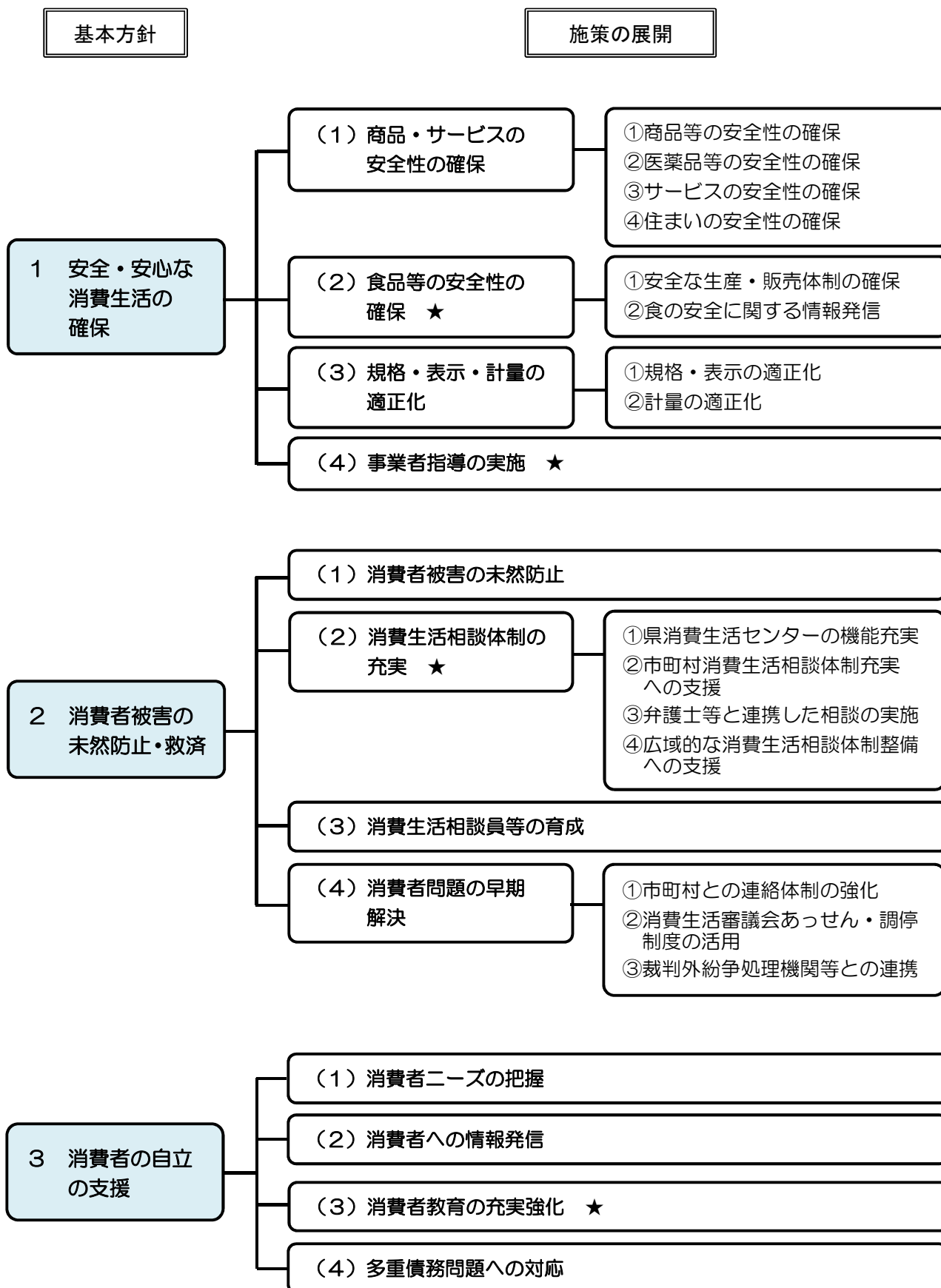
この章では，消費生活条例の基本理念のもと消費者政策を推進するため，「安全・安心な消費生活の確保」，「消費者被害の未然防止・救済」，「消費者の自立の支援」，「多様化・複雑化する消費者問題への対応」及び「環境に配慮した消費生活の推進」を基本的な方針として施策を展開します。

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。

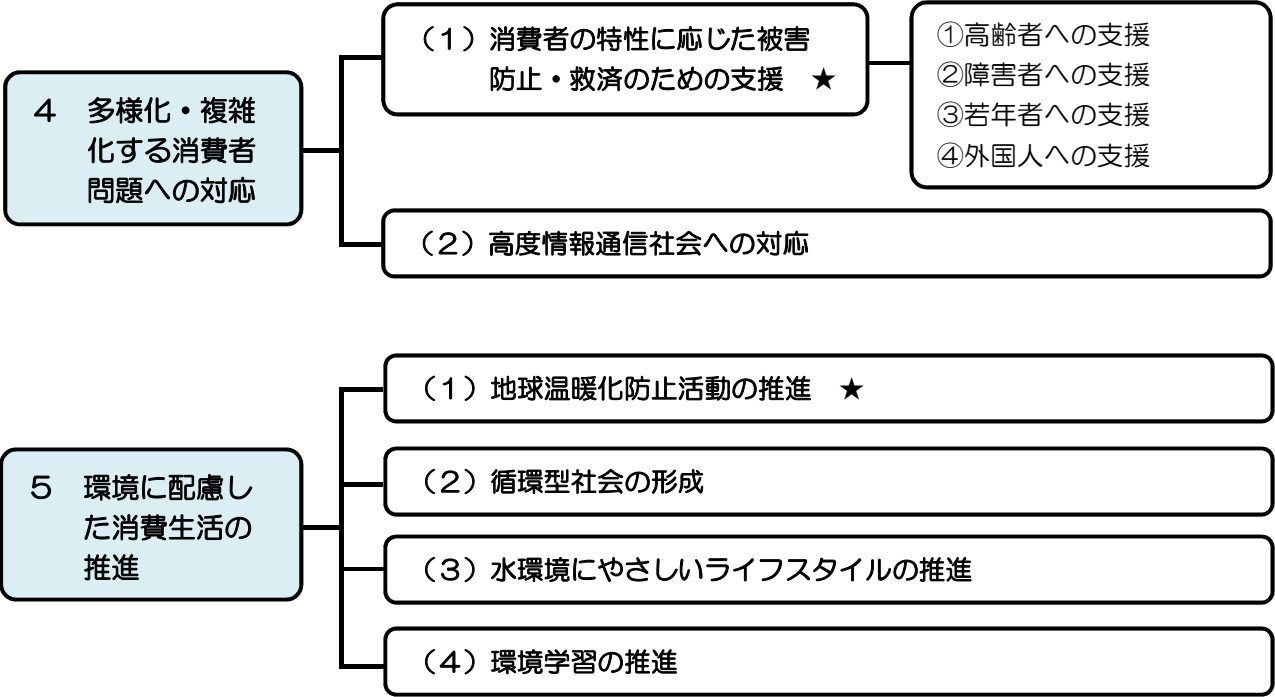
茨城県消費者基本計画 消費者関連施策体系図

(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的確な対応が、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。 http://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/sodan/annai/merumaga.html	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

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うとともに、消費者に対する情報発信や啓発活動を実施することにより、消費者被害の未然防止や製品事故の拡大防止を図ります。

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、効果的に事業者指導を行います。

(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を行うことにより、市町村相談体制を支援します。

また、市町村での対応が困難と判断される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、市町村が行う消費者教育の取組についても、充実が図られるよう、人材育成や情報提供などの支援を行います。

2 各種団体との連携

(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はじ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に関する知識の普及啓発など、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に関する知識の普及、環境保全などの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。

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

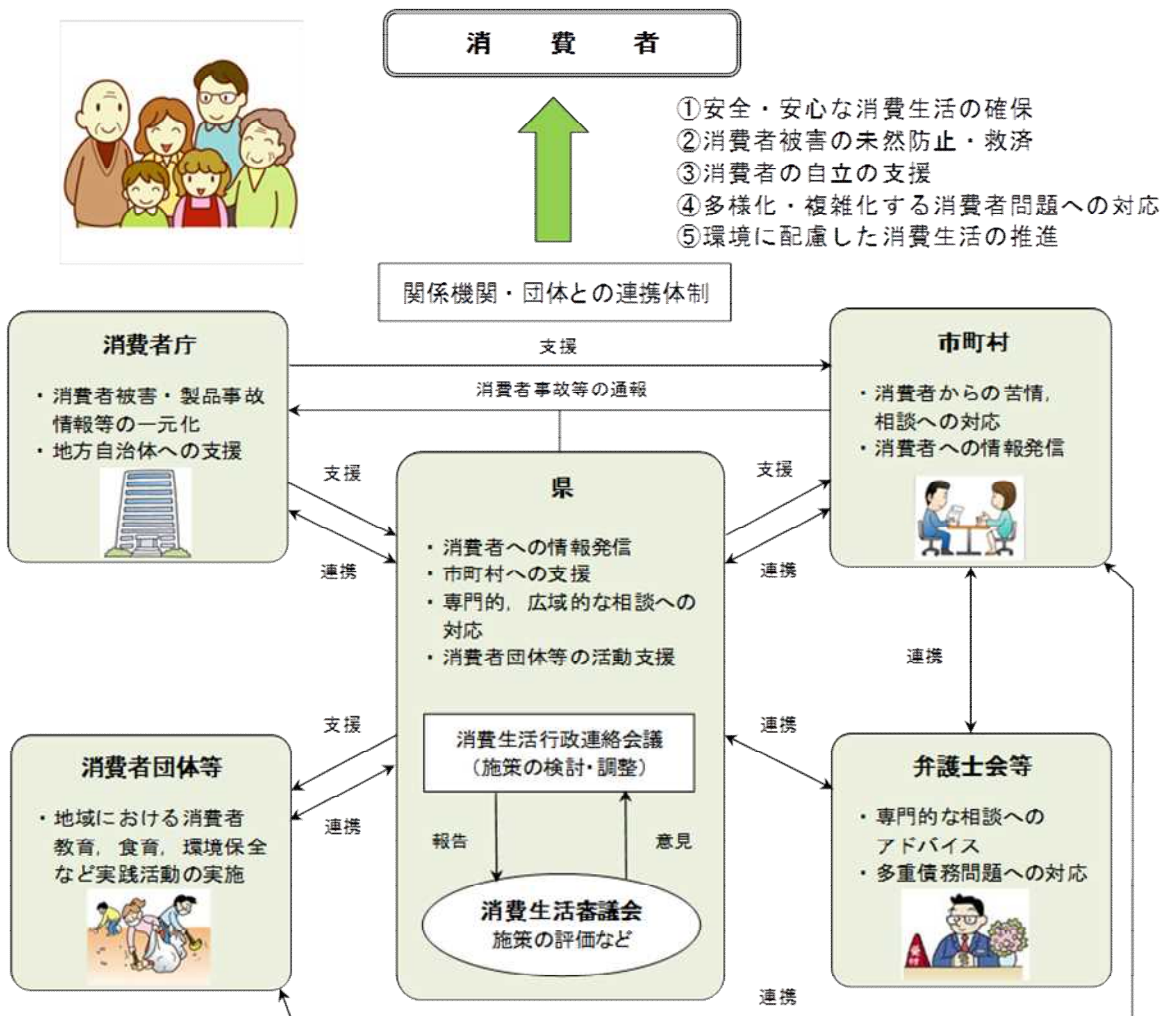
(4) 福祉団体・医療団体との連携

県及び市町村の社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会など日常的に高齢者・障害者と接している福祉・医療関係者が組織する団体との連携を強化し、消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者の見守り活動や情報提供等を行うことにより、消費者被害の未然防止を図ります。

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に対応するため、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、多重債務問題の解決に当たっては、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開催するなど、より一層の連携強化を図ります。



第5章 計画の推進体制と進行管理

1 推進体制

基本計画を着実に推進するため、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において、基本計画に掲げる施策の進捗状況等について検証・評価を行い、消費生活審議会に報告するとともに、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、消費生活審議会や消費者団体、県民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 (H26 年度)	目標値 (H32 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 113 件	年間 135 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	79.8%	50%未満
1－(2)－①－オ ハサップシステムの導入促進	ハサップシステム導入施設数	累計 523 施設	累計 680 施設
1－(2)－①－カ エコ農業の推進	環境保全型農業直接支払事業の取組面積	506ha	2,000ha
1－(3)－①－ア 家庭用品品質表示の適正化	家庭用品品質表示法に基づく立入検査件数	年間 145 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 1,555 名	累計 2,500 名
2－(1)－イ 3－(3)－オ 消費者教育講師等の派遣	消費者教育講師等派遣事業の受講者数	年間 9,298 名	年間 12,000 名
2－(2)－①－ウ 消費生活センターの周知	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	75.1%	85.0%
2－(2)－②－ア 茨城県消費者行政推進交付金の活用	市町村消費生活センター等の窓口開設日数	年間 9,560 日	年間 10,000 日
2－(3)－イ 消費生活相談員レベルアップ研修会の開催 2－(3)－ウ 消費生活相談員スキルアップ研修会の開催	消費生活相談員がレベルアップ・スキルアップ研修会に参加した市町村割合	97.7% (43 市町村)	100% (44 市町村)

施策の箇所	指 標 名	基準値 (H26 年度)	目標値 (H32 年度)
3－(2)－ア 各種広報媒体を通じた情報 発信	県消費生活センターホームページ へのアクセス回数	年間 122,711 回	年間 200,000 回
3－(3)－エ 消費者教育の担い手の育成	消費生活相談員が消費者教育に関 する研修会に参加した市町村割合	56.8% (25 市町村)	100% (44 市町村)
3－(3)－ク 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）	44.5%	50.0%
4－(1)－①－ウ 4－(1)－②－イ 市町村における高齢者・ 障害者見守り活動の促進	消費生活に関する高齢者・障害者 見守り活動を実施している市町村 割合	15.9% (7 市町村)	100% (44 市町村)
4－(1)－③－ア 学校等への消費者教育講師 の派遣等	消費者教育講師派遣事業等の受講 者数（教員）	年間 97 名	年間 200 名
5－(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	1,005 g (H25 年度)	919g
5－(3)－ア 下水道等の普及促進・合併 処理浄化槽の設置促進	汚水処理人口普及率	81.5%	86.4%
5－(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	年間 6,550 名	年間 6,600 名

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っせん及び調停(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 消費生活センターの組織及び運営等(第29条―第33条)

第7章 雑則(第34条・第35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。

(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。

(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。

(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。

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。

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。

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。

(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。

第2章 消費者の安全の確保等

第1節 消費者啓発等

(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

(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。

(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たときは、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。

(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。

第3節 表示、包装等の適正化

(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。

(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。

(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。

(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。

(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にしなければならない。

(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。

第4節 不当取引の防止

(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。

(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。

(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。

(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るときは、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。

(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。

第5節 雑則

(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。

(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。

(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、適切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切な措置をとるものとする。

(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。

第3章 消費者苦情の処理等

第1節 消費者苦情の相談

(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。

第2節 消費者苦情に係る紛争のあつせん及び調停

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

(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。

第3節 訴訟の援助

(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。

(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

(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。

(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。

(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るときは、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

(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 消費生活センターの組織及び運営等

(名称及び住所等の公示)

第29条 知事は、消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第71号。以下この章において「法」という。）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。）について、次に掲げる事項を公示するものとする。

(1) 名称及び住所

(2) 法第8条第1項第2号イ及びロの事務を行う日及び時間

2 知事は、前項各号に掲げる事項を変更したときは、遅滞なく公示するものとする。

(消費生活センター長及び職員)

第30条 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

(消費生活相談員)

第31条 消費生活センターには、法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くものとする。

2 消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行つた結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずるものとする。

(職員に対する研修)

第32条 消費生活センターは、消費生活センターにおいて法第8条第1項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

(情報の安全管理)

第33条 消費生活センターは、法第8条第1項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずるものとする。

第7章 雑則

(国の行政機関の長等との協力)

第34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35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。

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。

付 則(平成28年条例第17号)抄
(施行期日)

- 1 この条例は、平成28年4月1日から施行する。

県内消費生活相談窓口一覧（平成 28 年 4 月 1 日現在）

○市町村

相談機関名	所在地	電話番号	相談時間
水戸市 消費生活センター	〒310-0063 水戸市五軒町 1-2-12 みと文化交流プラザ 3 階	029-226-4194	月～土 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 日立ビックセンター 6 階	0294-26-0069	月～金, 土※ 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 亀城プラザ 内	029-823-3928	月～金 9:30～12:00 13:00～16:30
古河市 消費生活センター	〒306-8601 古河市長谷町 38-18	0280-92-8811	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 10:00～12:00 13:00～17:00
結城市 消費生活センター	〒307-8501 結城市結城 1447	0296-32-1161	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
龍ヶ崎市 消費生活センター	〒301-8611 龍ヶ崎市 3710	0297-64-1120	月～金 10:00～11:30 13:00～16:30
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※ 9:00～12:00 13:00～16:30
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 9:00～12:00 13:00～16:30
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
高萩市 消費生活センター	〒318-8511 高萩市春日町 3-10-16	0293-23-2114	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
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～金 9:00～12:00 13:00～16:30
笠間市 消費生活センター	〒309-1737 笠間市中央 3-3-6 友部公民館内	0296-77-1313	火～土 9:00～12:00 13:00～16:00
取手市 消費生活センター	〒302-8585 取手市寺田 5139	0297-72-5022	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 9:30～12:00 13:00～16:30

○市町村

相談機関名	所在地	電話番号	相談時間
鹿嶋市 消費生活センター	〒314-8655 鹿嶋市平井 1187-1	0299-85-1320	月～金 9:00～12:00 13:00～16:30
潮来市 消費生活センター	〒311-2421 潮来市辻 765	0299-62-2138	月火木金 9:30～12:00 13:00～16:00
守谷市 消費生活センター	〒302-0198 守谷市大柏 950-1	0297-45-2327	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 9:00～12:00 13:00～17:15
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～金 9:00～12:00 13:00～16:30
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
坂東市 消費生活センター	〒306-0692 坂東市岩井 4365	0297-36-2035	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
稲敷市 消費生活センター	〒300-0792 稲敷市結佐 1545	0299-78-3115	月～金 9:30～12:00 13:00～16:30
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	029-897-1111 内線 2528	月～金※ 9:00～12:00 13:00～16:00
桜川市 消費生活センター	〒309-1292 桜川市岩瀬 64-2	0296-75-6300	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
神栖市 消費生活センター	〒314-0192 神栖市溝口 4991 神栖商工会館内	0299-90-1166	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
鉾田市 消費生活センター	〒311-1517 鉾田市鉾田 1443 鉾田保健センター内	0291-33-2992	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00
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～金 9:00～12:00 13:00～16:30
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
茨城町 消費生活センター	〒311-3192 茨城町小堤 1080	029-291-1690	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00

○市町村

相談機関名	所在地	電話番号	相談時間
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～金 9:00～12:00 13:00～16:30
城里町 消費生活センター	〒311-4391 城里町石塚 1428-25	029-288-3111 内線 257	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
大子町 消費生活センター	〒319-3526 大子町大子 866	0295-72-1124	月～金 9:00～12:00 13:00～16:00
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 9:00～12:00 13:00～16:00
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～金 9:00～12:00 13:00～16:00
河内町 経済課	〒300-1392 河内町源清田 1183	0297-84-2111 内線 156	火 9:30～12:00 13:00～16:30
八千代町 消費生活センター	〒300-3592 八千代町菅谷 1170	0296-49-3943	水 9:00～12:00 13:00～16:30
五霞町 産業課	〒306-0303 五霞町江川 3201 福祉センター「ひばりの里」内	0280-84-1111	第2水 9:00～12:00 13:00～16:30
境町 まちづくり推進課	〒306-0495 境町 391-1	0280-81-1314	第2・4火 9:00～12:00 13:00～16:00
利根町 経済課	〒300-1696 利根町布川 841-1	0297-68-2211 内線 324	水 10:00～12:00 13:00～17:00

○県

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 1階	029-225-6445	月～金, 日※ 9:00～17:00

※1：相談受付日は、年末年始及び祝日を除きます。

※2：日立市消費生活センターの土曜受付は、9:30～16:30 となります。

また、毎月最終月曜日は休所日となります。

※3：下妻市消費生活センターの日曜受付は、月2回（9:00～12:00）となります。

※4：かすみがうら市消費生活センターの相談受付場所は、月・火・木・金が消費生活センター、
水・金が勤労青少年ホーム（かすみがうら市稲吉 2-6-25）となります。

※5：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。

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 昭和薬貿ビル 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 （食品を除く）
ガス石油機器PLセンター 〒101-0046 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 霞が関東急ビル 5階	0120-551-110 （フリーダイヤル）	9:30～16:30	家電製品
（公財）自動車製造物責任相談センター 〒100-0011 東京都千代田区内幸町 2-2-3 日比谷国際ビル 18階	0120-028-222 （フリーダイヤル）	9:30～12:00 13:00～17:00	自動車 （二輪車，部品用品を含む）
住宅リフォーム紛争処理支援センター 〒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	0570-016-100	10:00～17:00	住宅部品のあっせん・調停 （ドア，キッチンシステム，浴室ユニット，サッシ，建材等）
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 （一財）製品安全協会内	0120-115-457 （フリーダイヤル）	10:00～12:00 13:00～16:00	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，ガラス製品，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PL相談室 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 6階	03-5472-2532	9:00～17:00	化粧品 （薬用化粧品，育毛剤，除毛剤，てんか粉剤，腋臭防止剤などの医薬部外品を含む）

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
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 国際興業第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)	10:00～12:00 13:00～17:00	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PLセンター 〒105-0001 東京都港区虎ノ門 2-9-16 日本消防会館 (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)	9:30～12:00 13:00～17:00	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用設備・機器, 防災物品・製品, 消防用服装装備品, 危険物容器, ガソリン計量機等)
玩具PL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)	9:00～12:00 13:00～17:00	玩具
日本塗料工業会塗料PL相談室 〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿 3-12-8 東京塗料会館1階 (一社)日本塗料工業会内	03-3443-2074	9:00～12:00 13:00～17:00	塗料
建材PL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	03-5640-0901	9:00～12:00 13:00～17:00	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	0120-645-005 (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（第20期）委員名簿

任期：平成26年4月28日～平成28年4月27日

◎：委員長，○：副委員長

	氏 名	役 職 等
学 識 経 験 者	○ 秋山 安夫	弁護士
	足立 勇人	弁護士
	井上 拓也	茨城大学人文学部教授
	江口 美佳	茨城大学工学部准教授
	◎ 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
	中川 純一	中川学園調理技術専門学校校長
消 費 者	小沼 八重子	主婦（元鹿嶋市保健福祉委員）
	川上 ヒロ子	茨城県消費者団体連絡会会長
	日下部 好美	前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
	橋本 由合子	主婦（笠間市交通安全対策協議会委員）
	矢口 みどり	主婦（茨城県PTA連絡協議会女性ネットワーク委員会顧問）
事 業 者	岩下 由加里	（有）ファイブアローズ取締役
	加納 昌子	水戸商工会議所常議員（（名）加納商店副代表社員）
	川津 修	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）
	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）