

平成 22 年 4 月 策 定  
平成 25 年 3 月 一部改正

～ 暮らしの理想郷“ふじのくに”を目指して ～

# 静岡県消費者行政推進基本計画

静 岡 県

## はじめに

近年、経済のグローバル化や規制緩和の進展など、私たち消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。

様々な商品・サービスが提供されるとともに、それらを購入する方法も多様化し、利便性が飛躍的に向上しましたが、その一方で、食品の偽装表示や悪質商法など、食の安全や健全な消費生活を脅かす事態も生じています。

豊かに暮らすということは、経済的に豊かであるばかりでなく、精神的にも豊かで、環境が美しく、心身ともに満たされた生活を送ることです。消費者においては、確かな目で本物を見極め、物を大切にすることで心も豊かになる「ものづかい」に心を配り、より良いライフスタイルを目指し、生活の「質」を上げる事が大切です。

また、事業者が行う「ものづくり」においては、いかに良い使い方をするかという消費者の「ものづかい」を第一に考え、人々の暮らしや生き方の質の向上を意識して活動することが、経済や産業の活力の向上につながっていきます。

静岡県では、「ヒト」と「モノ」を大切にし、徳のある人が物心ともに豊かに暮らせる「富国有徳の理想郷“ふじのくに”づくり」を基本理念として県政を運営しております。このたび、県民の皆様一人ひとりのよりよい暮らしを支える消費者施策に関して、行政が果たすべき役割を改めて見直し、施策を計画的に推進するために「静岡県消費者行政推進基本計画」を策定しました。

この基本計画では、「くらしの理想郷“ふじのくに”」を目指す姿として掲げ、その実現のために実施する消費者施策と、施策実現の下支えとして行う体制整備の取組を体系化しました。

今後は、この基本計画を基に、市町、関係団体等と連携し、「住んでよし 訪れてよし」「生んでよし 育ててよし」「学んでよし 働いてよし」の理想郷“ふじのくに”の実現を目指して取り組んでまいります。県民の皆様の御協力をよろしくお願い申し上げます。

結びに、基本計画の策定に当たり、御多忙の中、熱心に御審議を頂きました静岡県消費生活審議会委員の皆様をはじめ、有意義な御意見を頂きました県民の皆様から感謝申し上げます。

平成 22 年 4 月



静岡県知事

川 勝 平 太

# ● 目 次 ●

第1章 基本計画の策定に当たって	
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の性格	1
3 計画の期間	2
4 計画の目標及び体系	2
第2章 消費者を取り巻く状況	4
第3章 消費者施策の展開の方向	8
1 自ら学び自立する消費者の育成	9
2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保	11
3 消費者被害の防止と救済	14
4 環境に配慮した暮らしづくりの推進	18
第4章 施策推進のための体制整備	19
1 多様な消費者問題に迅速に対応するための連携強化	20
2 県及び市町の消費生活相談窓口の強化	23
3 消費者事故等に関する情報の収集・国への通知	26
第5章 計画の実効性の確保	27

# 第1章 基本計画の策定に当たって

## 1 計画策定の趣旨

近年、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等により、新しい商品やサービスが登場し、消費生活を営む上での利便性が向上しました。反面、消費者トラブルの多様化・複雑化、食品等の安全性に対する不安の増大、消費生活が環境に与える影響への懸念等、消費者を取り巻く経済・社会環境は大きく変化しています。

こうした経済・社会環境の変化の中にあって、県民が安全で安心できる豊かな暮らしを実現するためには、消費生活の安定及び向上に関する総合的な施策（以下「消費者施策」という。）を計画的に推進する必要があることから、県では、平成20年10月に「静岡県消費生活条例」（平成11年条例第35号。以下「県消費生活条例」という。）の改正を行い、消費生活に関する基本的な計画を策定することとしました。

計画の策定に当たっては、静岡県消費生活審議会での審議やパブリックコメントの実施、消費者団体等の意見や提案の聴取等を通じて、県民の意見の反映に努めました。

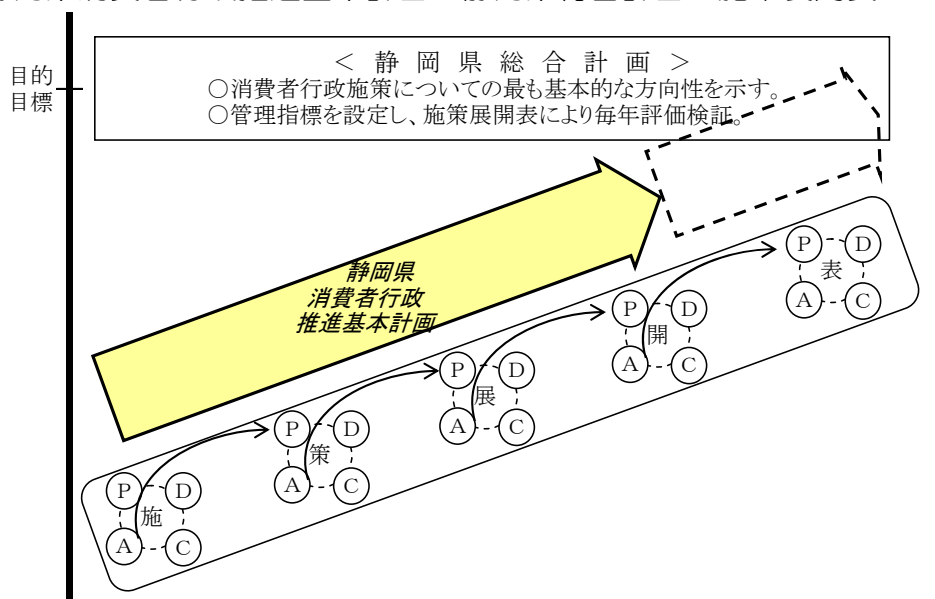
## 2 計画の性格

静岡県では、県政運営の基本方針としての「富国有徳の理想郷”ふじのくに”のグランドデザイン（基本構想の計画期間：平成22年度から概ね10年間を想定、基本計画の計画期間：平成22年度～平成25年度）（以下「総合計画」という。）」を策定しています。

総合計画では、目的・目標に対応した管理指標を設定していますが、その達成状況を明らかにするとともに、その評価結果を翌年度以降の施策に反映させる、P：プラン（計画）－D：ドゥ（実施）－C：チェック（評価）－A：アクション（改善）の行政運営サイクルを着実にを行うために、「施策展開表」を活用しています。

静岡県消費者行政推進基本計画は、総合計画をはじめ県の他の関連計画（以下「総合計画等」という。）との整合性を図りながら、消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項について定め、消費者施策の指針とするものです。

## ○静岡県消費者行政推進基本計画と静岡県総合計画・施策展開表との関係



### 3 計画の期間

計画期間は平成22年度から平成25年度までの4年間とします。

ただし、社会経済情勢の急激な変化、消費者行政に関する国の基本的な政策の変更等を勘案し、必要に応じて見直しを行います。

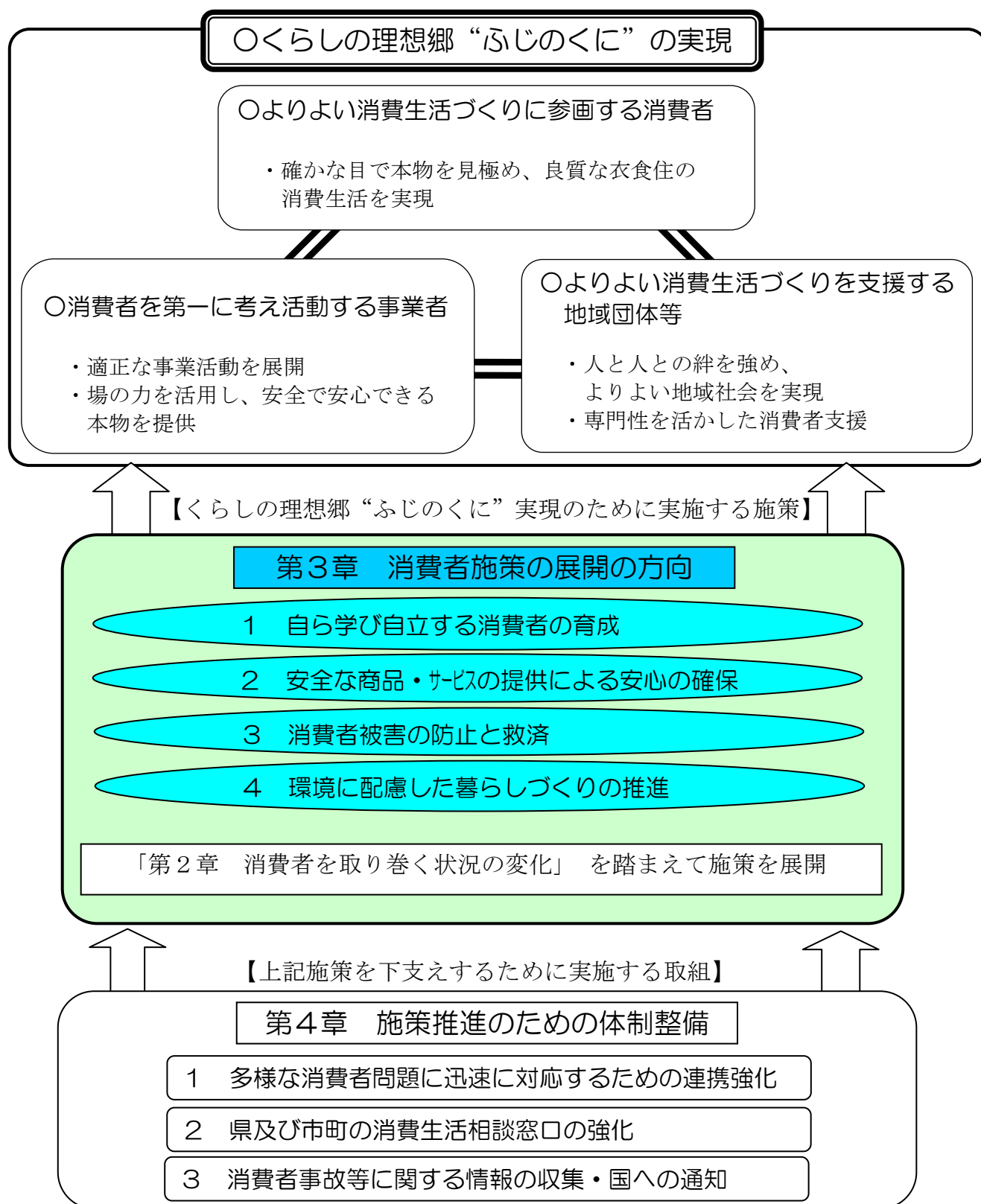
### 4 計画の目標及び体系

この計画は、「ヒト」と「モノ」を大切にし、徳のある人が物心ともに豊かに暮らせる富国有徳の理想郷「ふじのくに」を実現するため、静岡県が、消費生活に関する様々な施策や事業を、総合的かつ計画的に推進するために策定するものです。

この計画が目指す姿として、「くらしの理想郷「ふじのくに」」を掲げています。「くらしの理想郷「ふじのくに」」とは、消費者が確かな目で、安全で安心できる多彩な県内農林水産物など、“本物”の商品・サービスを選択することで、消費者を第一に考える事業者により、適正な事業活動が展開され、よりよい商品・サービスが循環する地域社会です。

これを実現するためには、消費者と事業者が、ともに地域社会の一員として、消費生活づくりを支援する地域団体等とも連携し、よりよい地域社会づくりに参画することが重要です。

○静岡県消費者行政推進基本計画の体系図



## 第2章 消費者を取り巻く状況

消費者を取り巻く状況は急速に変化しています。経済活動のグローバル化により、消費者は、日常的に様々な国から製品等を購入できるようになりました。また、インターネットの普及等により、消費者が商品やサービスを購入する利便性は飛躍的に向上しました。

さらに、国が市場メカニズムを重視する規制緩和に取り組んだことから、新しい多種多様な商品やサービスが市場に登場することになりました。

こういった社会経済の著しい変化は、消費者の商品選択の幅を大幅に拡大させ、暮らしの利便性や快適性を向上させました。しかし、それに伴い、商品やサービスの品質、性能、安全性、取引条件等は多様化し、消費者にも、十分な知識を得た上で、責任ある選択をすることが求められています。

また、身近な生活用製品による事故の発生や食品の偽装表示事件などの続発により、商品やサービスの安全・安心に対する消費者の関心が非常に高まっています。

さらに、2008年9月、アメリカの証券会社の破綻に端を発した世界的な金融危機は、経済活動のグローバル化と相まって、国内の経済や雇用情勢にも大きな影響を与えました。

平成22年1月を中心とした静岡県の景気は、在庫調整の進捗や経済対策効果等から下げ止まり、一部では持ち直しているものの、雇用情勢は、冷え込んだ状態が続いており、消費者の生活意識に不透明感や不安感が広がっています。

一方、商品の大量生産や大量消費は、資源の枯渇や地球温暖化をはじめとする地球規模での環境問題を引き起こす原因となっており、このことが認識されるとともに、環境に対する消費者の関心も高まっています。

### (1) 輸入品・海外取引の増加

インターネットの普及により、海外の事業者との取引や海外投資を直接行う消費者も現われています。言語や法制度、商慣習の違い等の問題によりトラブルに巻き込まれる消費者もいます。

また、それぞれの国の基準の違いによる輸入品の安全性、品質、表示に関する問題も増加しています。

## (2) 通信販売の拡大

消費者が自宅にいながら、電話やインターネットを利用して、商品やサービスを購入できる環境が普及してきました。また、テレビ放送のデジタル化により、ますます取引の形態が多様化すると言われています。

通信販売は、高齢者、障害のある人、中山間地に住む人など、多くの消費者にとって、生活の利便性の向上につながっています。一方、契約書面が残りにくい商取引であるため、契約に伴うトラブルが多発しています。

また、通信販売を行う事業者やクレジット会社との契約において、大量の個人情報を取り扱われることから、個人情報の保護についても、消費者の関心が高まっています。

携帯電話の普及により、小・中学生や高校生等の若年層も、通信販売等の被害に遭うようになってきました。子どもたち自身が身を守るためにも、情報リテラシー（情報技術やネットワークを活用して情報やデータを取り扱う基本的知識や能力）や契約に関する基本的な知識を身につけることが必要となっています。悪質な事業者から子どもを守る法や制度の整備や教育現場における消費者教育の充実も求められています。

## (3) 医療・福祉分野での消費者取引の範囲の拡大

少子・高齢化の進行に伴い、国においては、社会保障制度の総合的な改革が進められています。

福祉分野では、介護保険制度や支援費制度(平成 18 年度から「障害者自立支援制度」へ移行)が創設されて、福祉サービスの事業者や内容を行政機関が定める措置制度から、市場原理の下で、福祉サービスの利用者が事業者とサービスの内容を選択し、契約するシステムに移行しています。これにより、利用者が医療・福祉サービスを受ける際にも、慎重な判断が求められるようになりました。

## (4) 食の安全への関心の高まり

中国製冷凍ギョウザによる中毒事件や、事故米の不正流通をはじめ、食品偽装表示などにより、「食の安全」に対する消費者の不安が増大しています。

相次ぐ食品の偽装表示等を受け、国では、食品表示監視体制を強化するため、JAS法（農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律）を改正し、商品に対する表示義務を強化しました。また、農林水産省の表示・規格特別調査官の設置による監視体制の強化、関係省庁の本省・地方支分部局・都道府県単位での連絡会議の設置による情報の共有や迅速な対応等が実施されています。

さらに、平成 21 年 4 月には、米穀等の流通の透明性を高めるための「米ト



レーサビリティ法（米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律）」が制定されました。併せて、「食糧法（主要食糧の需給及び価格の安定に関する法律）」も改正され、加工用米等の主食用米への横流し防止が図られることになりました。

#### （５）クレジット社会の急速な進展

クレジットカード、インターネット取引、IC カード等の普及に伴い、キャッシュレス化が進んでいます。商品やサービスの購入の利便性が向上した一方で、契約やクレジットに対する認識不足から、消費者がトラブルに巻き込まれることが増えています。

また、手元に現金がないままでの商品やサービスの購入は、将来返済しなければならぬ借金であることを意識せずに行った場合、計画性のない消費行動につながり、多重債務や自己破産等に陥る危険性があります。

#### （６）架空請求、振り込め詐欺の横行とヤミ金融問題

携帯電話やインターネットで有料情報サイトを使ったとして、利用料の振込等を求める架空請求が後を絶たない状況です。

また、架空請求詐欺のほか、オレオレ詐欺、融資保証金詐欺、還付金詐欺といった、いわゆる「振り込め詐欺」により、人々の財産が失われており、その手口はますます巧妙になってきています。

出資法で定める上限金利をはるかに超える高金利で貸付を行い、暴力的、脅迫的取立を行う「ヤミ金融」も消費者の生活を破壊するなど、問題となっています。

#### （７）多重債務問題の変化

収入減による生活費の不足等により、消費者金融等から借金を重ね、返済不能に陥ってしまう多重債務者の発生が問題となっています。経済状況の悪化による企業の収益悪化は、労働者の賃金抑制につながり、新たな多重債務者の発生が危惧されます。

多重債務者が、ヤミ金融や融資保証金詐欺の被害に遭ったり、最悪の場合、自殺に追い込まれるという問題も生じています。

一方、平成 18 年 12 月に貸金業関連法が改正され、返済能力を超えた貸付の禁止（総量規制の導入）が盛り込まれました。その完全施行を見越して、消費者金融事業者が新規貸出を抑制する状況もみられます。このため、多重債務者の生活をいかに再建していくかが、更に重要となっています。

#### (8) 若年者に対する消費者被害の拡大

社会的経験が少なく、契約や交渉に慣れていない若年者は、悪質な事業者にとって格好のターゲットとなっています。出会い系サイトや有料情報サービスを利用したとして架空請求を受けたり、キャッチセールスやマルチ商法、アポイントメントセールス等の被害者になることも多くなっています。

#### (9) 高齢者に対する消費者被害の拡大

一人暮らしや昼間一人で過ごしている高齢者を狙った悪質商法等は後を絶たない状況です。特に、高齢で判断能力が十分でない人の場合、自分が被害に遭っているという自覚に欠けることもあり、悪質な事業者に数回にわたって次々と契約させられて、被害が大きくなるという事例もあります。

また、健康に対する関心が高まる中、高齢者をターゲットにした悪質業者による健康食品販売、電気治療機器等の健康機器販売に関するトラブルや、健康被害等も問題となっています。

#### (10) 消費者庁の設立

国では、複数の省庁で行っている消費者行政を統一的・一元的に推進するための新組織として、平成21年9月1日に消費者庁を設置しました。

消費者庁は、他省庁、地方公共団体、保健所・警察・消防・病院等の関係機関、企業等からの情報を一元的に集約・分析しながら、消費者の利益の擁護及び増進に関して、法案を含む幅広い企画立案を行います。また、表示・取引・安全に関する法律を所管・共管し、既存の法律のすき間事案についても、独自の権限を持つなど、「消費者行政の司令塔」として対応します。

さらに、誰もが消費生活相談を受けやすい環境を構築するために、「消費者ホットライン」が開設されました。これは、消費者が消費生活におけるトラブルに直面した際、全国共通の電話番号に電話すると、住所地の市町村や県など、最寄の消費生活相談窓口から、解決のための助言やあっせん等を受けられるシステムです。

## 第3章 消費者施策の展開の方向

この計画は、高齢者の被害の増加など、第2章で記載した消費者を取り巻く状況の変化に的確に対応するとともに、くらしの理想郷“ふじのくに”の実現を目指して、消費者の目線に立って、以下の4つの方向で消費者施策を展開します。

### 消費者施策の展開の方向

1 自ら学び自立する消費者の育成

2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

3 消費者被害の防止と救済

4 環境に配慮した暮らしづくりの推進

## 1 自ら学び自立する消費者の育成

確かな目で本物を見極めることができ、自ら考え行動できる「自立した消費者」を育成・支援するため、消費者への情報提供や消費教育の充実を図ります。

### ①消費者啓発の強化

自ら考え行動できる「自立した消費者」を育成し、支援します。

- 消費者啓発強化学業の実施（くらし・環境部県民生活局）
- 消費者団体への活動支援（くらし・環境部県民生活局）
- 消費生活協同組合の育成・指導（くらし・環境部県民生活局）
- 地産地消運動の推進（経済産業部振興局）

### ②暮らしに関する情報提供

消費者が合理的な消費行動をとるために必要な情報を提供します。

- 消費に関する統計調査の実施・公表（企画広報部情報統計局）
- 消費生活に関する情報提供（くらし・環境部県民生活局）
- 住まいに関する情報提供（くらし・環境部建築住宅局）
- 医療機関・薬局に関する情報提供  
（健康福祉部医療健康局・生活衛生局）
- 望ましい食生活に関する知識の普及や情報提供  
（健康福祉部医療健康局）
- 食の安全に関する情報提供（健康福祉部生活衛生局）
- 医薬品に関する情報提供（健康福祉部生活衛生局）
- 県産農林水産物に関する情報提供（経済産業部振興局）

### ③消費教育の推進

学校、地域、家庭、職域その他の様々な場で消費教育の充実を図ります。

平成24年9月に設置した、県及び関係機関で構成する「ふじのくに消費教育研究会」において、今後の本県の消費教育の方向や具体的な手法等について研究を行います。

なお、平成24年12月には「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、都道府県は、政府が策定する「消費者教育の推進に関する基本方針」を踏まえて「都道府県消費者教育推進計画」の策定に努めるものとされています。

- 消費者学習支援の推進（くらし・環境部県民生活局）
- ふじのくに消費教育研究会による消費教育に関する研究  
（くらし・環境部県民生活局）
- 私立学校での取組促進（文化・観光部文化学術局）
- 環境に配慮した消費生活に関する環境教育・環境学習の推進  
（くらし・環境部環境局）
- 小・中学生に対する食の安全教室の開催（健康福祉部生活衛生局）
- 食品衛生消費者講座や消費者懇談会の開催（健康福祉部生活衛生局）
- 県産農林水産物に関する情報提供（経済産業部振興局）
- 公立学校での消費教育の推進（教育委員会）
- 社会教育施設における消費教育の推進（教育委員会）

## 2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

消費者が安心して消費生活を送れるよう、商品やサービスそのものの安全を確保するとともに、取引や表示の適正化、生活物資の安定供給などに取り組みます。

また、地産地消運動の推進等を通じ、消費者を第一に考え、事業活動を展開する事業者の育成に努めます。

### ①食の安全の確保

消費者が、安心して食生活を送れるようにするため、関係部局が連携し、「消費者の信頼を確保するための施策」及び「生産から流通・消費における食の安全確保のための施策」を推進します。

また、福島第一原発に起因する放射性物質汚染問題に関連して、県内に流通する農畜水産物や加工食品等の検査及び検査結果等の適時公表、食品と放射性物質に関する正しい知識普及などにより、食品の信頼度の向上を図ります。

#### ○消費者の信頼を確保するための施策（関係部局）

- ・消費者意見の反映
- ・食品の安全に関する情報提供・公開の推進
- ・食品の安全に関する教育活動
- ・食品表示の適正化の推進
- ・県産食品の信頼確保

#### ○生産から流通・消費における食の安全確保のための施策（関係部局）

- ・生産段階における指導の強化
- ・製造、加工、調理段階における監視指導の強化
- ・流通段階における監視指導の強化
- ・試験検査体制の充実
- ・食品の安全に係る調査研究の実施
- ・自主管理体制の推進の支援
- ・食品の安全に係る関係機関との連携強化

#### ○農水産物認証制度の推進（経済産業部振興局）

#### ○農薬の適正使用の推進（経済産業部農林業局）

#### ○畜産物安全性確保のための検査・指導（経済産業部農林業局）

#### ○水産用医薬品等の適正使用指導の推進（経済産業部水産業局）

## ②製品等の安全の確保

消費生活用製品安全法で特定製品として指定されている製品の立入検査等を実施します。

また、製品事故等の被害の拡大や再発防止のため、消費生活に関する情報を県民に対し提供します。

- 消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査  
(くらし・環境部県民生活局)
- 消費者事故等の状況や動向に関する調査・分析(くらし・環境部県民生活局)
- 製品事故等危害・欠陥に関する情報提供(くらし・環境部県民生活局)
- 商品テストの実施(くらし・環境部県民生活局・環境局)

## ③適正な取引の確保

悪質な事業者による不当な勧誘や販売方法による消費者被害を防止するため、関係法令による取締りを強化します。

- 特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例による取引適正化の推進  
(くらし・環境部県民生活局)

## ④適正な表示の確保

消費者の適切な商品選択の機会を確保するため、表示の適正化を推進するとともに、悪質な偽装等に対しては厳正かつ公平に対処します。

また、消費者庁では、食品表示を規定する主な3法(JAS法、食品衛生法、健康増進法)を一元化すべく検討を行っていることから、新法の内容に関する情報収集を進めるなど、適切な対応を図ります。

- 景品表示法、JAS法などによる表示適正化の推進  
(くらし・環境部県民生活局、経済産業部振興局・農林業局・水産業局)
- 事業者に対する食品表示制度の啓発(くらし・環境部県民生活局)
- 食品衛生法、健康増進法などによる食品表示の適正化指導  
(健康福祉部生活衛生局)
- 温泉利用施設の表示の適正化指導(健康福祉部生活衛生局)
- 栄養成分表示店登録制度の普及(健康福祉部医療健康局)
- 電気用品表示に関する販売者指導(経済産業部商工業局)

### ⑤地産地消の推進と高品質な県内農林水産物の提供

消費者が安心して県内農林水産物を購入することができるよう、生産者の顔が見える「地産地消」を推進するとともに、新鮮で品質の高い農林水産物の生産体制の整備と流通の合理化を図ります。

- 地産地消運動の推進（経済産業部振興局）
- 卸売市場の合理化推進（経済産業部農林業局）
- 農薬の適正使用の推進（経済産業部農林業局）
- 家畜伝染性疾病対策の推進（経済産業部農林業局）
- 畜産物安全性確保のための検査・指導（経済産業部農林業局）
- 水産流通加工施設の整備支援（経済産業部水産業局）
- 県産農林水産物の生産・流通対策（経済産業部農林業局・水産業局）

### ⑥計量の適正化

商品の適正な取引を確保するため、計量の適正化を推進します。

- 計量検定業務の適正な推進（経済産業部商工業局）

### ⑦生活物資の安定供給

県民に生活物資が安定して供給されるよう、価格の動向、需給状況等について把握し、情報提供に努めます。また、災害時においても、生活物資の安定供給が維持されるよう努めます。

- 消費に関する統計調査の実施・公表（企画広報部情報統計局）
- 物価調査（くらし・環境部県民生活局）
- 消費生活モニター制度（くらし・環境部県民生活局）



### 3 消費者被害の防止と救済

消費者からの相談への対応等を通じ、消費者被害の発生の防止と、被害者救済に努めます。

また、法令に基づく事業者指導等を通じ、消費者を第一に考え、適正な事業活動を展開する事業者の育成に努めます。

#### ①消費者からの相談への対応と情報の提供

全国消費生活情報ネットワークシステム（Practical living Information Online Network system。以下「P I O-N E T」という。）を活用し、主として各市町の区域を超えた広域的な消費生活相談に対応するとともに、市町の相談体制を積極的に支援します。

また、相談に的確に対応するため、消費生活相談員の資質向上に努めます。

さらに、相談事例を基に、消費者トラブルに関する情報を県民に迅速かつ的確に提供し、消費者の被害発生の防止に努めます。

- 消費者被害の防止策等の情報提供（関係部局）
- 消費生活相談体制の強化（くらし・環境部県民生活局）
- 各市町の区域を超えた広域的な消費生活相談への対応  
（くらし・環境部県民生活局）
- 医療安全相談の推進（健康福祉部医療健康局）
- 食の総合相談窓口による対応（健康福祉部生活衛生局）
- 危機管理情報（安全・安心情報）による消費者への注意喚起  
（危機管理部）

#### ②苦情処理と紛争解決

関係機関との連携や調整を図りながら相談者への情報提供、あっせん等を行います。

また、必要に応じて、静岡県消費生活審議会の苦情処理委員会や裁判所調停、裁判外紛争処理機関を活用し、紛争の早期解決に努めます。

- 消費者行政企画の推進（くらし・環境部県民生活局）
- 各市町の区域を超えた広域的なあっせんの実施  
（くらし・環境部県民生活局）
- 苦情食品への対応（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部生活衛生局）

### ③多重債務問題への対応

平成 19 年に設置した静岡県多重債務者対策会議を中心に、「静岡県多重債務者問題改善アクションプラン」に基づいて、多重債務問題の解消に努めます。

- 静岡県多重債務者対策会議の開催（くらし・環境部県民生活局）
- 多重債務者対策庁内連絡会議での情報共有（関係部局）
- 対象者の掘り起こし（くらし・環境部県民生活局）
- 福祉部門との連携による生活再建支援の推進  
（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部福祉長寿局）
- ヤミ金融取締りの強化（警察本部）

#### ※静岡県多重債務者問題改善アクションプラン

（平成 19 年 7 月 31 日 静岡県多重債務者対策会議決定、平成 21 年 11 月 9 日 改定）

改善プログラム 1…情報の共有、対策の検討、総合調整

改善プログラム 2…相談体制等の整備・充実

改善プログラム 3…対象者の掘り起こし、相談窓口への誘導

改善プログラム 4…多重債務者の発生の予防

改善プログラム 5…ヤミ金融業者の撲滅

### ④不当な取引行為の防止

悪質商法事案に対応するため、関係法令を厳正に適用して、不当な取引行為に対する事業者指導を強化します。

- 特定商取引法、割賦販売法、県消費生活条例による取引適正化の推進  
（くらし・環境部県民生活局）
- 景品表示法、JAS 法などによる表示適正化の推進  
（くらし・環境部県民生活局）
- 違法な取引の取締り（警察本部）

## ⑤事業者に対する指導

関係法令に基づき、関係事業者に対する指導を通じ、適正な事業活動の促進を図ります。

- 液化石油ガス法に基づく許認可等の審査、検査、指導（危機管理部）
- 特定商取引法、割賦販売法、景品表示法、JAS法等による指導  
（くらし・環境部県民生活局）
- 宅建業者等の指導・監督（くらし・環境部建築住宅局）
- 医療機関への立入検査（健康福祉部医療健康局）
- 衛生検査所への立入検査（健康福祉部医療健康局）
- 施術所への立入検査（健康福祉部医療健康局）
- 歯科技工所への立入検査（健康福祉部医療健康局）
- 医薬品販売業者等への許認可・監視指導（健康福祉部生活衛生局）
- 動物取扱業、旅館業等の許認可・監視指導（健康福祉部生活衛生局）
- 食品営業に関する許認可・監視指導（健康福祉部生活衛生局）
- 食品関係事業者の指導（健康福祉部生活衛生局）
- 農薬販売者・使用者及び肥料生産者・販売者の事業場等への立入検査  
（経済産業部農林業局）
- 動物用医薬品等の許認可・監視指導（経済産業部農林業局）
- 飼育動物診療施設への立入検査（経済産業部農林業局）
- 家畜用飼料等の製造・販売施設等への立入検査（経済産業部農林業局）
- 貸金業者に対する指導・監督（経済産業部商工業局）
- 電気工事業者に対する指導・監督（経済産業部商工業局）
- 旅行業者に対する指導・監督（文化・観光部観光・空港振興局）
- 建設業者の指導・監督（交通基盤部建設支援局）

## ⑥高齢者の取引の安全の確保

高齢者に対する商品・サービスの安全性に関する情報提供を充実し、消費者被害の防止を図ります。また、介護保険やその他福祉サービスに関する利用者や家族からの相談、苦情に適切に対応します。

- 高齢者見守りネットワークの活用（くらし・環境部県民生活局）
- 高齢者・家族等が安心して暮らすための施策の推進  
（健康福祉部福祉長寿局）
- 提供される介護サービスの適正化（健康福祉部福祉長寿局）
- 適切な介護サービス利用の促進（健康福祉部福祉長寿局）

### ⑦障害のある人の取引の安全の確保

障害のある人が安心して消費生活を送ることができるよう相談体制を整備するとともに、消費生活に関する情報を提供します。

また、障害福祉関係法令に基づき、障害福祉サービス事業者等に対する指導を通じ、適正な事業活動の促進を図ります。

- 障害のある人に対する生活支援、相談体制の充実  
(健康福祉部障害者支援局)
- 障害者110番の運営(健康福祉部障害者支援局)
- 提供される障害福祉サービス等の適正化(健康福祉部障害者支援局)

### ⑧外国人に対する相談体制の整備

県内に在住する外国人が安心して消費生活を送ることができるよう相談体制を整備するとともに、消費生活に関する情報を提供します。

- 外国人住民が生活しやすい環境づくり(企画広報部地域外交局)

### ⑨地域コミュニティづくりの推進

核家族化の進行により、人と地域とのつながりが希薄化し、地域での支え合いが減少していることが、悪質商法の被害や高齢者の消費者被害の増加の一因として考えられることから、地域コミュニティづくりの推進を図ります。

- コミュニティづくり推進業務(経営管理部自治局)

## 4 環境に配慮した暮らしづくりの推進

静岡県環境基本計画に基づき、県民総参加のもと、環境に配慮したライフスタイルを推進します。

### ①廃棄物の発生抑制

廃棄物発生抑制を推進します。

- 一般廃棄物の発生抑制の推進（くらし・環境部環境局）
- 不法投棄対策（くらし・環境部環境局）

### ②資源循環の確保

大量生産、大量消費、大量廃棄型の生活様式を見直し、ものを大切にし、無駄を省き、製品を長期に使用するなど、発生抑制（リデュース）、再使用（リユース）、再生利用（リサイクル）の3Rを推進し、資源循環の実現を目指します。

- ごみの減量・リサイクルと環境美化の推進（くらし・環境部環境局）
- 水の合理的・循環的利用の促進（くらし・環境部環境局）

### ③地球温暖化対策の推進

温室効果ガス排出量を削減し、地球温暖化の防止を図るため、温室効果ガス削減に関する行政、事業者、県民が一体となった取組を推進します。

- 温室効果ガス削減への取組（くらし・環境部環境局）

## 第4章 施策推進のための体制整備

消費者行政は、多くの行政部門に関連する総合行政です。したがって、複雑化・多様化する消費者問題に迅速かつ柔軟に対応し、消費者行政の総合的な推進を図るため、県庁内の各部局が連携し、消費者行政を推進する体制を強化します。

一方、国は、平成 21 年度から 23 年度の 3 年程度を地方消費者行政の“集中育成・強化期間”と位置付け、消費生活相談窓口の強化に集中的に取り組む地方公共団体を支援するため、平成 20 年度第二次補正予算により、地方消費者行政活性化交付金を都道府県に交付しました。

県は、この交付金により平成 20 年度に静岡県消費者行政活性化基金を造成するとともに、平成 21 年度から平成 25 年度まで消費者行政活性化基金事業を実施し、市町センターの整備や相談窓口の拡充強化を図るなど、県・市町を通じた消費者行政の強化に計画的に取り組んでいきます。

また、消費者行政活性化基金事業終了後（平成 26 年度以降）は、国が講ずる新たな地方財政支援措置の動向も注視しながら、“集中育成・強化期間”に整備された体制を維持・充実するべく、更なる消費者行政の強化に努めます。

さらに、平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が発足し、同日付けで消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）が施行されました。

同法においては、地方公共団体が行う消費生活相談等の事務について、消費者にとって最も身近な地方公共団体である市町村が一義的な相談対応等を実施し、都道府県は、市町村との連携を図りつつ、主として高度な専門性や広域的な見地を必要とする苦情の処理のあっせんや市町村への技術的援助等を行うものとするなど、一定の役割分担が求められています。

今後は、こうした県と市町村の役割分担を踏まえ、それぞれの専門性を高めるとともに、両者の緊密な連携の下に消費者施策を進めることによって、県全体が一体となり、効果的かつ強力で消費者行政を推進していきます。

また、消費生活における消費者の被害を防止し、その安全を確保するため、行政機関、地方公共団体においては、被害の拡大のおそれのある消費者事故等に関する情報を内閣総理大臣（消費者庁）に通知（生命・身体に関する重大事故等については直ちに通知）することとされていることから、県においては、消費者事故等の情報の収集・通知を的確に実施します。



## 1 多様な消費者問題に迅速に対応するための連携強化

全庁を挙げて消費者行政を推進する体制を強化するとともに、関係機関等と連携し、多様な消費者問題に迅速に対応します。

### ①県庁内の連携体制の強化

複雑化・多様化する消費者問題に迅速かつ柔軟に対応し、消費者行政の総合的な推進を図るため、静岡県消費者行政推進本部を設置し、推進体制を強化します。また、個別案件ごとに設置してきた会議等を推進本部の幹事会として位置付け、体制の強化を図るほか、特に危機事案や法令違反に関する情報等は、危機管理部、警察本部をはじめ、担当部局へ速やかに情報提供し、連携強化に努めます。さらに、平成 23 年度に県と警察本部の間で締結した「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に係る連携に関する協定」に基づき、悪質商法や詐欺的商法等による被害拡大防止や被害回復の支援及び再発防止を図ります。

#### ○静岡県消費者行政推進本部の設置（くらし・環境部県民生活局）

**静岡県消費者行政推進本部**  
本部長：副知事  
本部員：経営管理部長、企画広報部長、くらし・環境部長、文化・観光部長、健康福祉部長、経済産業部長、交通基盤部長、危機管理監、教育委員会教育長、警察本部生活安全部長

#### 消費者行政推進本部幹事会（推進本部を構成する各部局等の課長等）

基本計画の調整、推進調整

個別案件対応  
（新たな事案の発生時に、  
関係室等で迅速・柔軟に組織）

#### ワーキンググループ（推進本部を構成する各課等担当者）

#### ○危機管理連絡調整会議の開催（危機管理部）

県民の生命、身体及び財産に直接的かつ重大な被害が生じ、又は生じるおそれがある危機事案（以下「危機事案」と言う。）に該当する消費者問題が発生した場合に迅速に対応するため、必要により、危機管理監をトップとした危機管理連絡調整会議を開催し、応急の対策体制を確保します。また、事案の重大性や拡大性を勘案し、必要な場合は、対策本部を設置します。

#### 危機管理連絡調整会議

構成：危機管理監、くらし・環境部県民生活局長ほか関係部局の局長

#### ○危機事案に関する情報の警察本部への情報提供（危機管理部）

○悪質商法等による被害が疑われる相談情報の県警本部への情報提供等  
（くらし・環境部県民生活局、県警本部）

## ②国等との連携

新たに設置された消費者庁に重大事故や消費者事故等に関する情報を速やかに通知するとともに、状況に応じて消費者の安全確保に必要な措置の実施を要請します。

関係省庁や国民生活センター、消費者安全調査委員会（消費者事故調）など関係機関との連携を強化し、消費者行政の課題について情報交換するとともに、本県だけでは実態把握、分析、対応が困難な事例等について、国との緊密な連携を図ります。

- 重大事故・消費者事故情報等の内閣総理大臣（消費者庁）への通知  
（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部生活衛生局ほか）
- 消費者の安全確保に必要な措置の消費者庁への要請  
（くらし・環境部県民生活局ほか）
- 国等との情報交換  
（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部生活衛生局ほか）
- 商品テストの情報交換（くらし・環境部県民生活局） など

## ③都道府県との連携

本県だけでは対応が難しい広域的な事案に関して、関係する自治体との連携を図り、迅速な対応を進めます。

- 周辺都道府県等との対策会議などへの参加による連携  
（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部生活衛生局ほか） など

## ④市町との連携

P I O-N E Tのデータの共有化と有効活用を図ります。また、消費者からの専門性の高い苦情や市町域を超えた苦情について市町と連携して解決に必要な措置を講じます。

- 消費者安全法に基づく県、市町の役割分担  
（くらし・環境部県民生活局）
- 市町との消費者事故等の発生に関する情報交換  
（くらし・環境部県民生活局）
- 相談業務市町支援（くらし・環境部県民生活局）
- 市町消費者行政推進（くらし・環境部県民生活局）
- 市町啓発支援（くらし・環境部県民生活局） など



### ⑤県民や消費者団体等からの意見の反映

多様な主体が、それぞれの役割を果たしながら、消費者問題に取り組むことが重要であり、また、消費者が消費生活に関する意見を表明することが必要であることから、県民や消費者団体等との懇談会を開催して、情報交換の場を提供します。

- 消費者問題連絡会議の開催（くらし・環境部県民生活局）
- タウンミーティングの開催  
（くらし・環境部県民生活局、健康福祉部生活衛生局ほか）
- 消費生活モニター制度（くらし・環境部県民生活局）
- 食の安全推進のための意見交換会の開催（健康福祉部生活衛生局）

### ⑥弁護士会・司法書士会等との連携

消費者施策を推進する上で、迅速な被害者救済や質の高い相談対応が重要であることから、弁護士会や司法書士会、日本司法支援センター（法テラス）などとの連携を推進します。また、相談内容に応じて、それぞれの専門家と連携した相談対応を図ります。

- 特別法律相談の実施（くらし・環境部県民生活局）
- 静岡県多重債務者対策会議への参画（くらし・環境部県民生活局）
- 消費者問題連絡会議の開催（くらし・環境部県民生活局）

### ⑦消費者団体、NPO等との連携

消費者団体、NPO等との連携を強化し、多様な消費者問題に迅速に対応できる体制を支えます。

- 消費者団体、NPO等との連携強化（くらし・環境部県民生活局）

## 2 県及び市町の消費生活相談窓口の強化

静岡県消費者行政活性化基金等を活用しながら、県及び市町消費生活相談窓口の強化と役割分担を進めます。

### ①県相談窓口の充実

国は、地方公共団体の消費生活相談窓口の強化に向けての取組を集中的に支援するため、都道府県に対し地方消費者行政活性化交付金を交付しました。これを利用して、県では、平成 20 年度に静岡県消費者行政活性化基金を造成し、計画的に相談窓口の充実に取り組むほか、消費者行政活性化基金事業終了後（平成 26 年度以降）は、国が講ずる新たな地方財政支援措置の動向も注視しながら、引き続き相談窓口の充実に努めます。

○静岡県消費者行政活性化基金等を活用した相談窓口の充実  
（くらし・環境部県民生活局）

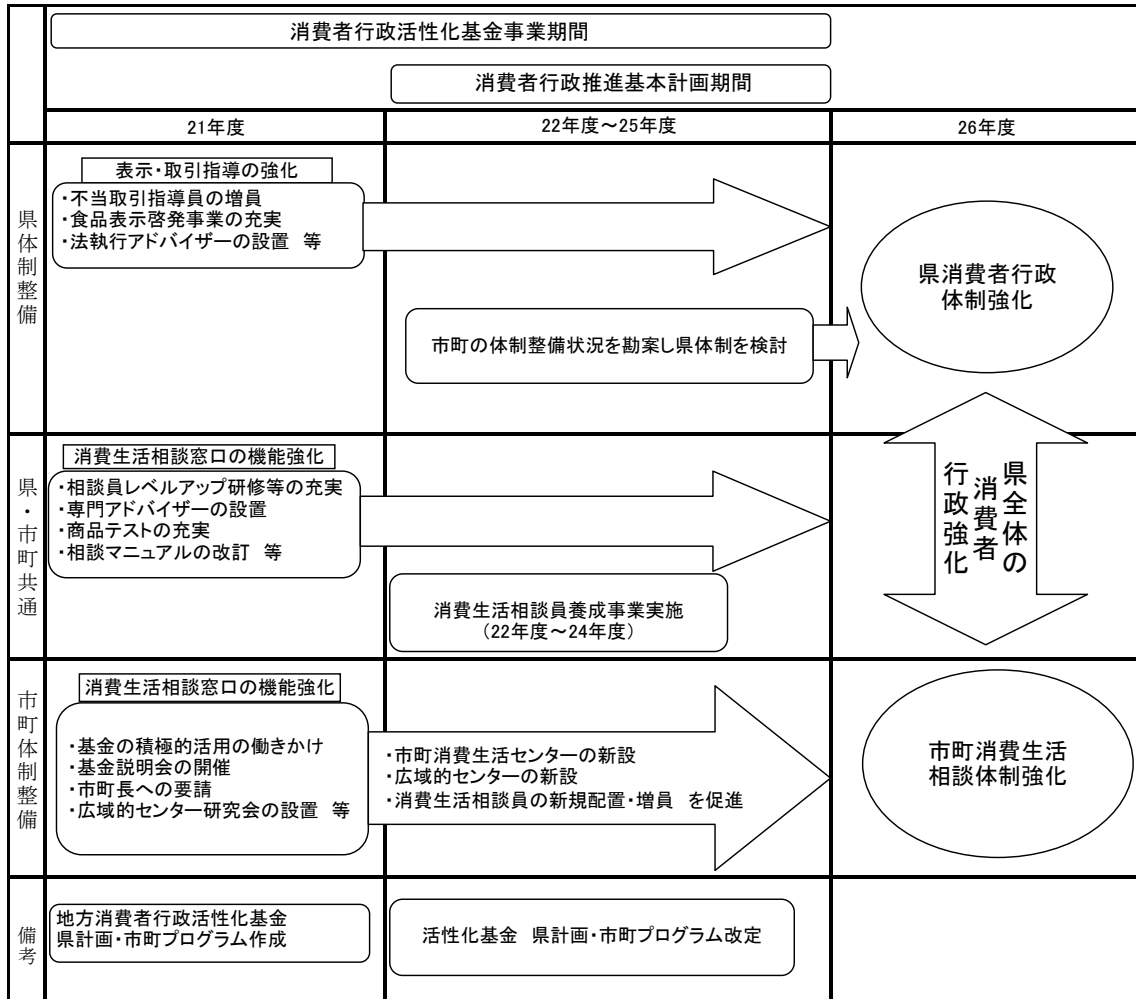
### ②市町相談窓口の支援

市町は、住民に最も近い相談窓口として、相談対応やあっせんの実施、消費者の安全確保のための情報収集及び住民への情報提供などの一義的機能を担うことが求められています。

県は、市町相互間の連絡調整や相談対応等への技術的援助を行うほか、静岡県消費者行政活性化基金等を活用し、市町の相談窓口の充実、強化を支援するとともに、すべての市町に相談の専門窓口や消費生活センターが設置されるよう支援します。

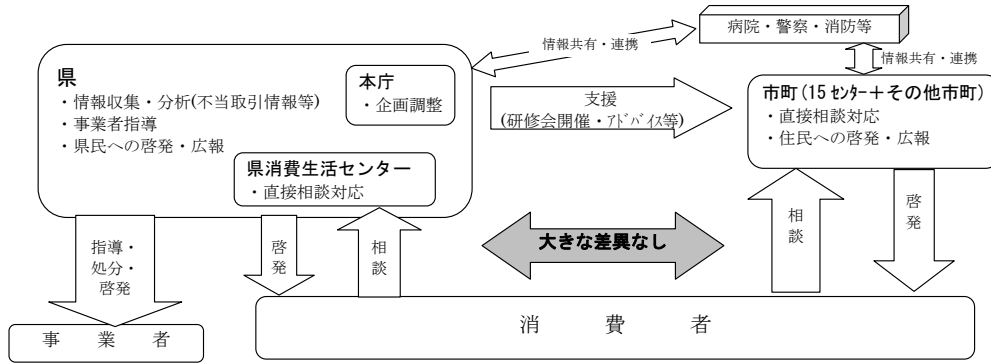
○市町相互間の連絡調整及び技術的援助（くらし・環境部県民生活局）  
○静岡県消費者行政活性化基金等の活用（くらし・環境部県民生活局）

## 体制整備に向けた工程表

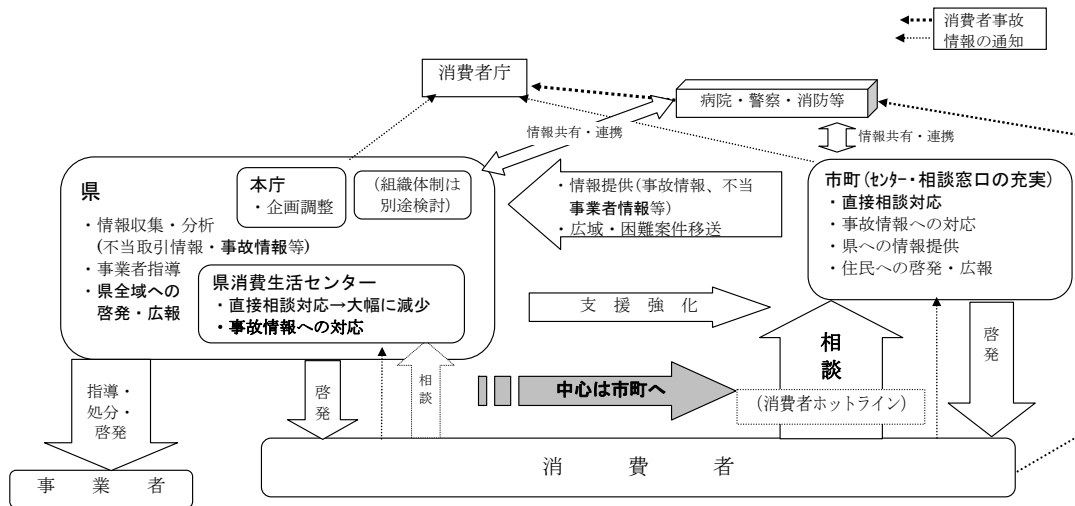


## 県消費生活相談体制の整備

### 消費者行政活性化基金事業開始前（～H21.4）



### 消費者行政活性化基金事業期間終了時（H26.4）



### 3 消費者事故等に関する情報の収集・国への通知

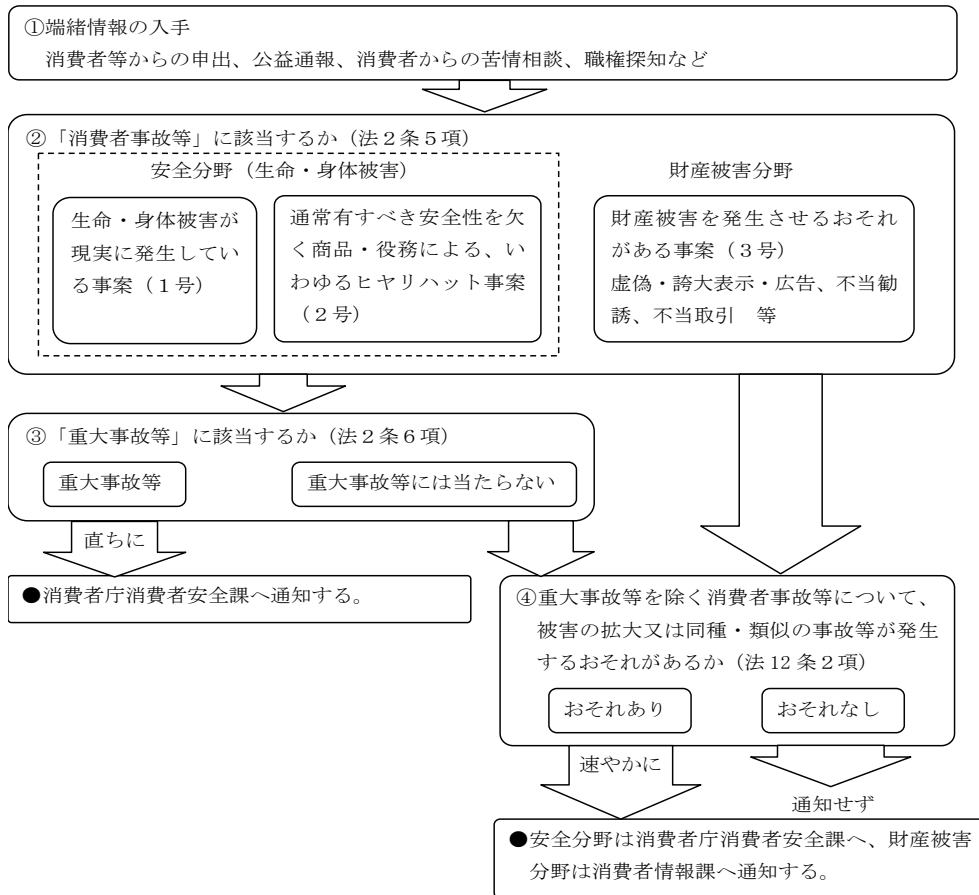
消費者安全法第 12 条の規定に基づき、消費者事故等の情報を的確に内閣総理大臣（消費者庁）へ通知します。

#### ①的確な情報収集と通知

消費者安全法の施行（平成 21 年 9 月 1 日）に伴い、都道府県知事、市町村長等が消費者事故等の発生情報を得たときは、内閣総理大臣（消費者庁）に通知することが義務付けられました。このため、県及び市町がそれぞれ情報収集体制を構築し、消費者庁への通知を的確に実施します。

なお、消費者庁で集約・分析された消費者事故等の情報が県に提供された場合には、必要に応じて、静岡県消費者行政推進本部で情報共有するとともに、必要な措置を講ずることとします。

情報の通知までの基本的な流れ



## 第5章 計画の実効性の確保

### 1 計画の推進と進捗管理

消費者行政の関連施策を推進する関係部局で構成する静岡県消費者行政推進本部が、全庁的な総合調整を行い、計画を推進していきます。

また、毎年、業務棚卸表に掲げる数値目標に基づき、施策の進捗管理を行うこととし、施策の進捗状況を示す代表的な数値目標を抽出し、消費者行政の推進の視点から検証します。

### 2 進捗状況の評価と公表

静岡県消費生活審議会に計画の進捗状況について報告し、その内容について評価をいただきます。なお、その実施状況については、ホームページ上で公表していきます。