

第3章においては、本計画において実際に実施される消費者行政の諸施策を説明します。本章の構成は以下のとおりです。

## 1 基本方針

第2次消費者基本計画の目的である「県民が安全で安心できる消費生活の実現」を達成するために、群馬県行政として実施する施策の方針を示しています。この基本方針の下に、消費生活課をはじめとする各課が実施する施策(事業)が位置づけられます。

## 2 見出し文

基本方針をわかりやすく解説した文章です。

## 3 「消費生活に係る県民意識調査」から

本計画の策定に先立ち、県では2018年に「消費生活に係る県民意識調査」を実施しています。この調査は第1次計画策定の際、2011年にも実施しています。この内容を紹介し、必要に応じて両方の調査を比較しながら、これらの基本方針を打ち出した背景を説明します。

## 4 主な施策

本計画における基本方針に基づき実施される諸施策について、①消費生活課実施施策、②関係課実施施策、③高齢者に対する施策の3つに分類しています。

高齢社会の進展に伴い、高齢者の保護を消費者行政において重要視していることから、高齢者を対象として実施する施策を特に分類して示すものです。ただし、成年年齢引下げに伴う高校生等の消費者被害を未然に防止するため、基本方針Ⅱには高校生等に対する施策を追加しました。

## 5 計画の成果・進捗を検証する指標

計画における基本方針の成果・進捗を判断する上で参考となる指標をピックアップしました。いくつかの指標には目標値が定められており、事業の進捗を確認することができますが、全ての指標に目標値が定められているわけではなく、中には目標値を定めるのは困難であり、計画期間においてその動向を注視していくべき指標も含まれています。

基本方針、更には計画の成果や進捗は、これらの指標を参考にしながら判断していくべきものと考えています。

# 第2次群馬県消費者基本計画施策体系図

## 目的

### 県民が安全で安心できる消費生活の実現

#### 基本方針Ⅰ 消費者に消費生活情報を提供する

消費生活課実施施策	消費者月間講演会の開催 関東甲信越ブロック悪質商法等被害防止キャンペーン 消費者被害防止に関する広報・啓発の実施 商品・サービスの安全性等に係る広報・啓発の実施
関係課実施施策	食の現場公開事業(食品・生活衛生課) 食品安全に関する正しい知識の普及(食品・生活衛生課) 医療機能情報の提供(医務課)・薬局機能情報の提供(業務課) 違法薬物に関する正しい情報の提供(業務課) ホームページ「ぐんま食の安全・安心インフォメーション」運用(食品・生活衛生課) 「ぐんま食の安全情報」の発行(食品・生活衛生課) 「ぐんま食の安全情報」公式フェイスブックの運用(食品・生活衛生課) 食品等回収情報提供システムの運用(食品・生活衛生課) 農林水産物放射性物質検査結果のデータベースの運用(食品・生活衛生課) 「ぐんま住まいの相談センター」情報提供(住宅政策課)
高齢者に対する施策	悪質商法等の事例を情報提供－高齢消費者被害防止対策(消費生活課) 振り込め詐欺被害防止広報啓発(消費生活課) 成年後見制度利用促進事業(健康福祉課) 高齢者総合相談センター運営(介護高齢課) 高齢消費者被害防止キャンペーン事業(介護高齢課)

#### 基本方針Ⅱ 消費者教育を推進する

消費生活課実施施策	群馬県消費者教育推進地域協議会の開催 消費者学習公開講座の開催 金融広報推進 消費者教育出前講座 大人向け防犯出前講座 振り込め詐欺等根絶サポーター養成講座
関係課実施施策	新しい有害環境から子どもを守る取組推進(子育て・青少年課) ぐんま環境学校(エコカレッジ)(環境政策課) 食農教育サポート(ぐんまブランド推進課) 小中学校における情報モラルに関する講習会の実施に向けた啓発((教)義務教育課) 小中学校における消費者教育の推進((教)義務教育課) 高等学校における消費者教育の推進((教)高校教育課) 学校における食育推進((教)健康体育課)
高齢者に対する施策	高齢者向け出前講座の開催－高齢消費者被害防止対策(消費生活課) 高齢者向け体験・実践型研修(消費生活課) 認知症サポーターの養成支援(地域包括ケア推進室) 市民後見推進事業(地域包括ケア推進室)
高校生等に対する施策	高校等における消費者教育の充実－成年年齢引下げに伴う被害防止対策(消費生活課) 家庭科教員等研修講座の開催(消費生活課) 女性のための防犯ハンドブックの配布(消費生活課)

### 基本方針Ⅲ 消費者トラブルを解消する

消費生活課実施施策	消費生活センター運営 市町村相談・啓発体制の支援 商品テスト 消費生活相談員等レベルアップ事業 多重債務者対策－消費者被害防止対策
関係課実施施策	医療安全相談センターの運営(医務課) 障害者110番事業(障害政策課) 家庭用品安全対策(薬務課) 食品衛生検査施設の業務管理(GLP)の推進(食品・生活衛生課) 食品検査計画策定会議(食品・生活衛生課) 建設工事紛争相談窓口の設置(建設企画課) NO! 詐欺コールセンターの設置((警)生活安全企画課) 警察安全相談業務((警)広報広聴課)
高齢者に対する施策	高齢消費者被害防止対策(消費生活課)【再掲】

### 基本方針Ⅳ 事業者の活動を適正化する

消費生活課実施施策	消費者取引の適正化推進 消費生活協同組合指導 製品の安全確保に係る指導
関係課実施施策	無許可・無承認医薬品等指導取締(薬務課) 医薬品製造業等の監視(薬務課) 食品衛生(食品・生活衛生課) 乳肉衛生(食品・生活衛生課) 生活衛生(食品・生活衛生課) 生活衛生適正化助成指導(食品・生活衛生課) 水道施設維持管理(食品・生活衛生課) 農薬安全使用推進(技術支援課) 商品・サービス・食品の安全の確保(食品・生活衛生課、蚕糸園芸課) 貸金業対策(商政課) 旅行業者指導(観光物産課) 計量の適正化(計量検定所) 宅地建物取引業者事務所調査(住宅政策課)
高齢者に対する施策	消費者取引の適正化推進(消費生活課)【再掲】

### 基本方針Ⅴ 県民とともに消費生活を考える

消費生活課実施施策	消費生活問題審議会運営 各市町村消費者行政担当者会議・各市町郡消費生活センター所長会議 大人向け防犯出前講座【再掲】 振り込め詐欺等根絶サポーター養成講座【再掲】 群馬県振り込め詐欺等根絶協議会((警)生活安全企画課と共同事業) 県民防犯の日啓発事業 消費者教育出前講座－行動する消費者へ【再掲】
関係課実施施策	日常生活自立支援事業(健康福祉課) 成年後見制度利用促進事業(健康福祉課)【再掲】 食品安全審議会の開催(食品・生活衛生課) 食品安全県民会議の開催(食品・生活衛生課) 群馬県環境にやさしい買い物スタイル普及促進協議会(環境政策課) 循環型社会の形成(廃棄物・リサイクル課) 地産地消県民運動推進(ぐんまブランド推進課) 地産地消サポート(ぐんまブランド推進課)
高齢者に対する施策	群馬県消費者安全確保地域協議会運営(消費生活課) 高齢者向け体験・実践型研修(消費生活課)【再掲】

## 基本方針Ⅰ 消費者に消費生活情報を提供する

消費者が合理的で、かつ安全・安心な消費生活を営むためには、的確かつ迅速に消費生活情報を提供することが重要です。様々な媒体を通じて消費生活情報を提供することで、消費者の安全を図るとともに、消費者としての確かな商品・サービスの選択ができるよう支援します。

### ◆「消費生活に係る県民意識調査」から

#### ●消費生活について欲しい情報

○2011年の調査での上位3項目は、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法(45.9%)」、「食品の安全性や食品表示制度についての情報(35.9%)」、「消費生活に関する法律や制度(30.6%)」でした。

○2018年の調査での上位3項目は、「悪質商法などの手口と消費者被害・トラブルへの対処方法(41.1%)」、「消費者トラブルに関する相談窓口(37.4%)」、「商品・サービスの安全性や商品等のリコール情報(30.5%)」でした。

⇒「消費者トラブルに関する相談窓口」や「商品・サービスの安全性や商品等のリコール」についての情報に対して要望が高まっていることがわかります。行政としてこれらを含めた消費関連の情報を積極的に提供していく必要があります。

### ◆主な施策

#### 1 消費生活課実施施策

##### ○消費者月間講演会の開催

悪質商法などの手口や消費者トラブルへの対処方法、消費生活センターの役割や相談方法などについて分かりやすく情報発信するため、消費者月間講演会や啓発品展示などの啓発事業を実施します。

##### ○関東甲信越ブロック悪質商法等被害防止キャンペーン

関東甲信越地区の都県・政令市・国民生活センターと共同で、高齢者及び若年層の消費者被害防止を目的としたキャンペーンを実施します。キャンペーン期間中は、チラシ配布やポスター掲示のほか、特別電話相談等を実施することにより、集中的に啓発を行います。

## ○消費者被害防止に関する広報・啓発の実施

消費者に対し、消費生活センターの相談窓口に関する情報や、悪質商法などの様々な消費者トラブルに関する留意点について、広報・啓発を実施します。実施にあたっては、県ホームページへの掲載、メールマガジン「消費者ホットぐんま」や県広報課ツイッターによる情報発信、消費生活情報誌「くらしのニュース」や各種ポスター、リーフレットの県民への配布、新聞等各種情報媒体を活用した情報提供を行うほか、各種研修会や会合等の様々な機会を捉えるなど、工夫を図りながら積極的に周知します。また、消費者に向けた「消費者教育出前講座」における啓発も積極的に実施します。

## ○商品・サービスの安全性等に係る広報・啓発の実施

消費者被害防止に関する広報・啓発手段を活用し、消費生活用製品安全法及び消費者安全法に基づく製品事故等の情報について速やかに情報提供するとともに、商品・サービスの安全性や商品・製品等のリコール情報、注意喚起情報等について、積極的な広報・啓発を行います。

## 2 関係課実施施策

### ○食の現場公開事業（食品・生活衛生課）

消費者が食品の生産・流通・加工・販売の現場を訪問し、施設見学や食品関連事業者と意見交換を行う機会を提供します。

### ○食品安全に関する正しい知識の普及（食品・生活衛生課）

「出前なんでも講座」等の講師派遣により自主的に学習しようとする消費者を支援するとともに、食品表示制度等の食品安全に関する正しい知識の普及を図ります。

### ○医療機能情報の提供（医務課）・薬局機能情報の提供（薬務課）

病院・診療所等の医療機能情報（診療科目、診療時間、専門医の有無、対応可能な治療法及び医療の実績、薬局の施設やサービス等）をインターネットで検索できるシステムを運用し、県民が医療機関や薬局を適切に選択するための情報提供を行います。

### ○違法薬物に関する正しい情報の提供（薬務課）

出前なんでも講座（薬物乱用防止教室）の講師派遣や、リーフレットなど各種啓発資材を配布することで、県民に対し、麻薬、覚醒剤、大麻等の違法薬物に関する正しい知識の普及を図ります。また、条例に基づき、「知事指定薬物」を指定し、法律より迅速に危険ドラッグの規制を行い、県ホームページ等を通じて注意喚起を行います。

- ホームページ「ぐんま食の安全・安心インフォメーション」運用（食品・生活衛生課）  
ホームページ「ぐんま食の安全・安心インフォメーション」の運用により、県民にわかりやすく情報提供を行います。
- 「ぐんま食の安全情報」の発行（食品・生活衛生課）  
県民ボランティアである「食の安全情報通信員」制度を活用して、県発行の「ぐんま食の安全情報紙」を身近な人に配布しながら口コミで情報提供を行います。
- 「ぐんま食の安全情報」公式フェイスブックの運用（食品・生活衛生課）  
フェイスブックを活用し、より多くの県民に、リアルタイムに食の安全に関する情報を発信します。
- 食品等回収情報提供システムの運用（食品・生活衛生課）  
健康に悪影響を及ぼす恐れのある食品等を速やかに流通から排除し、健康被害を未然に防止するため「事業者による自主回収情報」を提供する「食品等回収情報提供システム」を運用します。
- 農林水産物放射性物質検査結果のデータベースの運用（食品・生活衛生課）  
本県産農林水産物(牛肉を除く)の放射性物質検査結果をデータベースにとりまとめて、県ホームページで公開します。
- 「ぐんま住まいの相談センター」情報提供（住宅政策課）  
「ぐんま住まいの相談センター」を通じて、県民からの住まいに関する様々な相談に対応します。また、住宅の新築、リフォームなど住宅に関連する情報提供や、より快適な住まいを実現するためのイベントやセミナーなどの普及・啓発活動を行います。

### 3 高齢者に対する施策

- 悪質商法等の事例を情報提供－高齢消費者被害防止対策（消費生活課）  
関東甲信越地区の都県・政令市・国民生活センターと共同で、高齢者向けの消費者被害防止を目的としたキャンペーンを毎年9月頃に実施します。チラシ配布やポスター掲示のほか、特別電話相談等を実施することにより、集中的に啓発を行います。
- 振り込め詐欺被害防止広報啓発（消費生活課）  
振り込め詐欺被害を未然に防止するため、市町村と連携し、民生委員を通じてひとり暮らしの高齢者へ「振り込め詐欺被害防止マニュアル」を配布します。

○成年後見制度利用促進事業（健康福祉課）

成年後見制度の利用を促進するため、県民を対象とした普及啓発を行うとともに、関係機関を対象とした情報交換会や研修を実施するなど、市町村による制度利用促進体制整備を支援します。

○高齢者総合相談センター運営（介護高齢課）

高齢者及び家族等が抱える各種相談に応じるとともに、市町村の相談体制を支援する機関として、高齢者総合相談センターを運営します。

○高齢消費者被害防止キャンペーン事業（介護高齢課）

一般財団法人群馬県老人クラブ連合会が実施する「見守りサポーター」養成研修や老人クラブ会員による情報提供、声かけ等の事業に対して経費を補助し、高齢消費者被害の防止を図ります。

## ◆計画の成果・進捗を検証する指標

### メールマガジン「消費者ホットぐんま」登録者数

	基準値	目標値
消費者に向けたメールマガジン「消費者ホットぐんま」を活用し、消費者トラブルに関する留意点や相談窓口に関する情報、商品・サービスに係る安全性に関する注意喚起など、消費者に役立つ情報を発信して広報啓発を実施します。 メールマガジン以外にも、県広報課ツイッター等其他の媒体も活用しながら、2023年度までに登録者を800人とすることを目標とします。	561人 (2017年度)	800人 (2023年度までに)

### 「ぐんま住まいの相談センター」情報提供件数

	基準値	目標値
「ぐんま住まいの相談センター」が行う情報提供業務が、より県民が利用しやすいものとなるよう、この情報提供業務の認知度を示す指標として、センターが1年間に受け付ける住宅に関する相談業務の件数を設定します。	978件 (2017年度)	1,800件 (2023年度)

## 基本方針Ⅱ 消費者教育を推進する

消費者教育を推進することで、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者、そして自らの社会的役割を認識し、社会の発展と改善に積極的に関与する消費者を育成します。

### ◆「消費生活に係る県民意識調査」から

- 消費者トラブル防止のため、行政が啓発・対策を重点的に行った方がよいと思う層  
○2018年の調査では、消費者トラブル防止のため、行政が啓発・対策を重点的に行った方がよい層は「高齢者」が34.8%と最も多く、次に「高校生」が28.2%でした。
- 成年年齢が18歳に引き下げられることについて  
○2018年の調査では、成年年齢の引下げを「不安に感じている」割合は、48.1%と高い割合を示しました。
- 成年年齢の引下げによりどのようなことが行政や社会に求められているか（複数回答）  
○2018年の調査では、成年年齢の引き下げに伴い行政・社会に求められることに対し、「高校生に対する消費者教育の充実」が61.4%と最も多い割合を示しました。  
⇒2022年から導入される「成年年齢の引下げ」を不安に感じている人も多く、特に、高校生等の若年層に対しての消費者教育の充実が社会的に求められています。

### ◆主な施策

#### 1 消費生活課実施施策

##### ○群馬県消費者教育推進地域協議会の開催

消費者教育の推進に関して情報交換を行い、県全体の消費者教育を総合的、体系的かつ効果的に推進するため、群馬県消費者教育推進地域協議会を開催します。

##### ○消費者学習公開講座の開催

被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる消費者として必要な知識を身に付けるため、県内の大学等と連携し、消費者教育の公開講座を開催します。学習した内容を自らの消費生活に活かすとともに、周囲に情報発信できる人材を育成します。

##### ○金融広報推進

「ぐんま金融広報だより」の作成、学校への配布や金融・経済講演会の開催、金融広報アドバイザーの派遣等により金融経済情報提供や金銭・金融経済学習の支援を行っている群馬県金融広報委員会に対し、日本銀行前橋支店・財務省前橋財務事務所と協力して支援を実施します。

##### ○消費者教育出前講座

日々の消費生活相談情報を集積し、それを県民に還元する場として、県消費生活相談員や行政職員が地域等に出向いて消費者被害出前講座や製品安全等出前講座などを行います。契約の仕組みと注意点、悪質商法のトラブルや、製品トラブルの事例とその対処法など、各年齢や特性等に合わせた内容で実施します。小・中・高校、大学・専門学校、企業、PTA、地域の高齢者サロ



ン等、様々なライフステージにおける「場」を活用して学びの機会を提供することにより、消費者被害の未然防止だけでなく、消費者自身の自立を促します。

#### ○大人向け防犯出前講座

県内の町内会や老人会などの申込みに応じて、振り込め詐欺や侵入盗の手口や対策等を実演を交えながら、実践的に防犯対策を学ぶ講座を実施することにより、県民の「防犯力」を高めます。

#### ○振り込め詐欺等根絶サポーター養成講座

振り込め詐欺等の被害者の多くは高齢者であるため、身近な存在である「子ども世代(家族)」を対象に、電話機の対策や水際での適切な対処法を学び、被害を未然に防止できるサポーターを養成します。

## 2 関係課実施施策

#### ○新しい有害環境から子どもを守る取組推進（子育て・青少年課）

インターネットを安全・安心に使うためのセーフネット標語「おぜのかみさま」を広報するための啓発用品を作成するほか、NPO法人「ぐんま子どもセーフネット活動委員会」が実施する講師派遣、スマートフォン等の新型機器に関する調査・研究及びネットパトロール活動等に要する経費を助成し、地域で子どもたちをインターネット上の有害情報から守る取組を推進します。また、インターネット依存症予防教育推進事業により、依存症の背景や仕組み、予防や支援の方法について理解を促します。

#### ○ぐんま環境学校（エコカレッジ）（環境政策課）

地域の環境保全活動の核となる人材を育成するため、様々なプログラムの一つとして、消費生活における環境教育を実施します。

#### ○食農教育サポート（ぐんまブランド推進課）

「食」とそれを支える「農」について理解を深めるため、食農教育を推進し、情報を発信します。

#### ○小中学校における情報モラルに関する講習会の実施に向けた啓発（(教)義務教育課）

各学校において児童生徒や保護者に向けた情報モラルに関する講習会を実施できるよう、教員対象の研修会を実施するなど、指導者の養成を推進するとともに、講習会実施の必要性の周知を図ります。

#### ○小中学校における消費者教育の推進（(教)義務教育課）

主体的に判断し、責任をもって行動できる自立した消費者を育成することができるよう、家庭科や技術・家庭科家庭分野、社会科などの学習において、指導資料「はばたく群馬の指導プランⅡ」に基づき、民法改正や新学習指導要領の趣旨を踏まえた消費者教育を推進します。

#### ○高等学校における消費者教育の推進（(教)高校教育課）

主体的に社会の一員として行動できる自立した消費者を育成するために、公民科や家庭科を中心に、各教科等において、民法改正や新学習指導要領の趣旨を踏まえた消費者教育を推進します。

#### ○学校における食育推進（(教)健康体育課）

食に関する指導の充実に向け、教職員を対象とした各種研修会の開催や指導資料の作成等を行います。

### 3 高齢者に対する施策

#### ○高齢者向け出前講座の開催－高齢消費者被害防止対策（消費生活課）

高齢者が消費者被害に遭わないよう、老人クラブや自治会、公民館等の各種団体からの依頼に応じて出前講座を実施します。高齢者に身近なトラブルや消費者被害の状況などの情報提供を行い、被害の未然防止に努めます。

#### ○高齢者向け体験・実践型研修（消費生活課）

振り込め詐欺等の被害者の多くは、高齢者であり、詐欺の手口などの知識を持っていながらも被害に遭ってしまうため、県内の老人会などの申込みに応じて、実践形式の体験で断り方など、被害を未然に防止するための対応力を身につける研修を実施します。

#### ○認知症サポーターの養成支援（地域包括ケア推進室）

認知症を理解し、認知症の人や家族を見守る「認知症サポーター」の市町村等による養成を支援します。

#### ○市民後見推進事業（地域包括ケア推進室）

市町村における市民後見人養成の取組を推進するため、研修会を開催するとともに、市町村が実施する市民後見人養成研修等の取組に対して補助を行います。

### 4 高校生等に対する施策

#### ○高校等における消費者教育の充実－成年年齢引下げに伴う被害防止対策（消費生活課）

2022年4月に成年年齢が18歳に引き下げられることから、高校生等の消費者被害を未然に防止するため、教育委員会等と連携して、高校等における消費者教育を充実します。消費者教育コーディネーターを設置し、消費者教育用の教材の提供、出前講座の実施による外部講師の派遣、消費生活センターに寄せられた相談情報を元にしたトラブル事例や対処法についての情報提供などを行い、高校生等が消費者問題を自らのこととして捉えて積極的に学んで行ける環境を作ります。

#### ○家庭科教員等研修講座の開催（消費生活課）

学校における消費者教育の効果的な授業実践を促すため、総合教育センター主催の研修会内において、家庭科教員等を対象とした消費者教育の講座を実施します。

#### ○女性のための防犯ハンドブックの配布（消費生活課）

犯罪被害に遭わないための対策などをまとめたハンドブックを作成し、県内各高等学校の3年女子生徒等に配布します。

## ◆計画の成果・進捗を検証する指標

### 消費者被害防止出前講座実施件数

<p>若者や高齢者等各年代に応じたトラブル事例や悪質商法の手口などを分かりやすく解説し、被害防止のための啓発を行います。</p> <p>広報等による講座の周知を行い、消費生活相談員や行政職員に限られた人員の中で、より効果的な講座になるよう年間80件を目標に実施します。</p>	基準値	目標値
	57件 (2017年度)	毎年度80件以上 (2019～2023年度)

### 金融教育出前講座実施回数

<p>群馬県金融広報委員会では、県の支援により、5名の金融広報アドバイザーによる金融教育出前講座を行っています。より多くの方に金融経済情報を提供するとともに、金銭・金融経済学習を進めています。</p> <p>計画期間中の5年間において、常に出前講座の実施回数を50回以上とすることを目標とします。</p>	基準値	目標値
	43回 (2017年度)	毎年度50回以上 (2019～2023年度)

### 高校等における消費者教育の外部講師等の活用

<p>高校生等が消費者問題を自らのこととして捉えて学習できるよう、高校等における外部講師等の活用(※)を促進します。</p> <p>県内の公立高校、私立高校、中等教育学校、特別支援学校(2017年度現在で概ね100校)に、2年に1回程度の割合で外部講師等を活用してもらうことを目標とします。</p> <p>(※)消費生活相談員等による出前講座のほか、消費生活相談情報を活用した授業実施も含む。</p>	基準値	目標値
	19校 (2017年度)	50校 (2023年度)

### 大人向け防犯出前講座実施回数

<p>県内の町内会や老人会等の申込みに応じて、振り込め詐欺や侵入盗の手口について実演を交えて説明し、今日からできる防犯対策を実践的に学びます。</p> <p>出前講座の実施回数を毎年度35回以上とすることを目標とします。</p>	基準値	目標値
	32回 (2017年度)	35回 (2023年度)

## 基本方針Ⅲ 消費者トラブルを解消する

消費者が被った消費者トラブルに対して、自主交渉への助言、あっせんといった支援を実施し、トラブル等の早期解決や被害回復を図ります。

### ◆「消費生活に係る県民意識調査」から

●商品を購入したり、サービスを利用したりするための契約や取引で、不利益を被るかもしれない(何らかの被害にあうかもしれない)という不安について

○2011年の調査では、「不安を感じる」「どちらかといえば感じる」の割合は48.3%でした。

○2018年の調査では、「不安を感じる」「どちらかといえば感じる」の割合は50.5%でした。

⇒消費生活に関して不安を覚える人の比率が上がっています。契約や取引で不安を感じる人たちのために、行政は専門的な相談窓口をより充実させると同時に、どのような相談にも的確に応じられるよう、相談員のスキルアップを図っていく必要があります。

### ◆主な施策

#### 1 消費生活課実施施策

##### ○消費生活センター運営

消費者安全法の規定により、都道府県消費生活センターと市区町村消費生活センターとの役割分担について、次のように明確化されました。

- ・都道府県消費生活センター：専門的広域的相談への対応及び市区町村消費生活相談支援等中核センターとしての役割
- ・市区町村消費生活センター：消費者に最も身近な最前線の窓口としての役割

このため、群馬県の消費生活センターにおいては、消費者からの苦情・相談に迅速かつ適切に対応、処理できるよう相談業務の充実・強化を図るとともに、あっせんによる消費者被害の救済、苦情処理委員会の活用及び商品テストの実施等により中核センターとしての役割を果たします。

### ○市町村相談・啓発体制の支援

県消費生活相談員等による市町村巡回訪問、困難案件に係る経由相談の対応、市町村センターの消費生活相談員の現場研修受入れなどにより、市町村消費生活センター相談窓口の強化・充実に支援します。

市町村巡回訪問においては、商品テストや製品関係の相談対応の支援、出前講座などの啓発事業に係る支援も積極的に行います。

### ○商品テスト

消費者から直接、あるいは、商品テスト機能を備えていない市町村消費生活センターを通じて寄せられた商品や製品の苦情相談の解決を図るため、製品事故や故障の原因究明のための商品テストを行います。

また、身近な商品の正しい知識等を身につけてもらうための出前講座を開催します。

### ○消費生活相談員等レベルアップ事業

各市町村の消費生活センターの消費生活相談員等のレベルアップを図るための研修会の開催や、相談員がスキルアップに取り組むための支援を行います。

### ○多重債務者対策－消費者被害防止対策

自殺、家庭崩壊や犯罪等の原因として社会問題化している多重債務問題の解決に向けて、県内消費生活センターの相談体制を充実するとともに、多重債務者対策協議会の開催により市町村（消費者行政部局、福祉や税等の関係部局）及び適格消費者団体をはじめとする関係団体等との連携を強化します。

また、多重債務問題の根本的な解決を支援するため、法律専門家による債務整理相談、支援団体による生活再建相談、保健師等によるこころの相談を併せた無料相談会を実施します。

## 2 関係課実施施策

### ○医療安全相談センターの運営（医務課）

医務課内に「医療安全相談センター」を設置し、専門の相談員を配置します。県民からの医療に関する相談等に応じ、必要な助言や情報提供を行います。

### ○障害者110番事業（障害政策課）

県障害者社会参加推進センターに「群馬県障害者110番」を設置し、障害者の人権擁護や日常生活における相談に応じます。また、弁護士による無料法律相談も行います。

### ○家庭用品安全対策（薬務課）

基準違反の家庭用品が販売されていないか、販売店から家庭用品を買い上げ、食品安全検査センターにおいて試験検査を行います。

### ○食品衛生検査施設の業務管理(GLP)の推進（食品・生活衛生課）

食品衛生検査施設に対し、試験検査や試験品採取等の実施状況について内部点検、外部精度管理調査を行います。

### ○食品検査計画策定会議（食品・生活衛生課）

食品の安全性を確保し、食品検査体制の充実を図るため、関係機関が連携・協力し、食品安全検査センターが行う検査の計画等、具体的な調整・協議を行います。

### ○建設工事紛争相談窓口の設置（建設企画課）

相談員を配置し、建設工事の発注者及び請負人等からの苦情相談に対し、必要な助言や情報提供を行います。

### ○NO！詐欺コールセンターの設置（（警）生活安全企画課）

県内一般家庭に架電して、詐欺等の手口の周知や被害防止のポイント等について情報発信、注意喚起を行います。

### ○警察安全相談業務（（警）広報広聴課）

警察本部及び各警察署の警察安全窓口において、消費生活問題を含む各種相談を受理し、適宜対応します。

## 3 高齢者に対する施策

### ○高齢消費者被害防止対策（消費生活課）【再掲】

関東甲信越地区の都県・政令市・国民生活センターと共同で、高齢者向けの消費者被害防止を目的としたキャンペーンを毎年9月頃を実施し、特別電話相談等により、高齢者からの相談に応じます。

## ◆計画の成果・進捗を検証する指標

### 県・市町郡消費生活センターへの相談件数

	基準値	目標値
消費生活相談は、消費者トラブルを被った消費者が行うものであり、目標値の設定が困難であるため、課題抽出のための指標として活用します。 また、相談内容を分析することにより、相談者に適切な支援を行います。	19,440件 (2017年度)	( - ) (2019～2023年度)

## 基本方針Ⅳ 事業者の活動を適正化する

消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費者保護の各種法令等に基づき、悪質事業者等への監視、指導の徹底を図ります。

### ◆「消費生活に係る県民意識調査」から

●商品の販売やサービスの利用についての勧誘行為で、行政に特に力を入れて規制してほしいと思うものについて

○2011年の調査では、「屋根や内装工事など住宅のリフォーム関係(33.5%)」、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電装置設置工事等(32.1%)」、「迷惑メール(出会い系等)(32.0%)」が上位3位でした。

○2018年の調査では、「迷惑メール(出会い系等)(38.0%)」、「シロアリ駆除、床下換気扇、太陽光発電装置設置工事等(29.0%)」、「屋根や内装工事など住宅のリフォーム関係(26.9%)」が上位3位でした。

⇒特定商取引法に定められている特定商取引(「訪問販売」「通信販売」等)についての法律違反行為については、行政としてより厳しく対処していく必要があります。

### ◆主な施策

#### 1 消費生活課実施施策

##### ○消費者取引の適正化推進

###### (1)特定商取引法に係る指導

訪問販売等に係る商取引の適正化及び消費者利益の保護を図るため、不適正な取引の疑いのある事業者に対し調査を行い、不適正取引と認められる場合には、特定商取引法や群馬県消費生活条例などに基づき処分や指導を行います。

また、広域的に事業展開する悪質事業者に対応するため、国や近隣都県と情報交換を行うとともに、必要に応じて合同指導等を実施します。

更に、市町村や各消費生活センターとの情報交換をすすめるとともに、指導等が困難な事案については警察当局の協力を得ながら問題解決を図ります。

###### (2)景品表示法に係る指導

商品や役務の取引に係る不当な表示による顧客の誘引を防止することにより、公正な競争を確保し消費者利益を保護するため、景品表示法に基づく指導を行います。

###### (3)割賦販売法に係る指導

割賦販売法に基づき、冠婚葬祭互助会等の前払式事業者に対して立入検査及び改善指導を行います。



### ○消費生活協同組合指導

消費者の自主的な協同組織である消費生活協同組合に対して、組合員保護と健全な運営を期すため、消費生活協同組合法第94条第2項の規定に基づき、年間4組合に対して組合の運営全般についての指導検査を実施します。

また、県内各生協では、2008年度に改正消費生活協同組合法施行に伴う定款変更を行いましたが、組合運営に必要な規則等の整備も必要なことから、継続的に指導を実施します。

### ○製品の安全確保に係る指導

家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づき事業者指導を行います。なお、これらの権限は、群馬県知事の権限に属する事務の処理の特例に関する条例により、町村に委譲されていることから、町村との連絡を密に行い、実施します。

## 2 関係課実施施策

### ○無許可・無承認医薬品等指導取締（薬務課）

店舗やインターネットの商品広告について、医薬品的効能効果等を不正表示していないかを監視するとともに、痩身や強壮効果を標榜する健康食品の買上げ検査を行い、医薬品成分を含む健康食品の流通を防止します。

### ○医薬品製造業等の監視（薬務課）

医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保と適正な管理、流通の徹底を図るため、医薬品等の製造販売業者、製造業者及び薬局等販売業者への立入検査を行います。

### ○食品衛生（食品・生活衛生課）

食品関係営業施設等の監視指導や一般流通食品（輸入食品を含む）及び農作物等の安全検査を行う一方、食中毒防止等総合衛生対策を実施し、また、消費者への情報提供を行います。

### ○乳肉衛生（食品・生活衛生課）

乳処理施設の監視指導及び牛乳等の収去検査、と畜場及び食鳥処理場における食肉検査、畜水産食品中の残留有害物質モニタリング検査、県内でと畜処理された牛肉の放射性物質全頭検査等を実施します。

### ○生活衛生（食品・生活衛生課）

理容所、美容所、クリーニング所、公衆浴場、旅館、興行場及び墓地等の営業の許可及び構造設備確認並びに監視指導や、住宅宿泊事業の届出受理並びに監視指導、特定建築物の監視指導、遊泳用プールの指導を行い、また、レジオネラ対策講習会を開催します。

○生活衛生適正化助成指導（食品・生活衛生課）

公衆浴場（銭湯）の確保対策や、（公財）群馬県生活衛生営業指導センターを通じた生活衛生関係営業の振興と指導を実施します。

○水道施設維持管理（食品・生活衛生課）

水道事業者等への立入検査を実施するほか、一般飲用井戸等の衛生管理に関する指導・啓発や水道水質等の安全性に関する情報提供を行います。

○農薬安全使用推進（技術支援課）

本県農産物の安全性を確保するため、農薬販売者に対する研修会、農薬立入検査の実施による適正な販売の指導、農薬使用者に対する各種研修会、講習会による農薬適正使用の徹底を推進します。

○商品・サービス・食品の安全の確保（食品・生活衛生課、蚕糸園芸課）

米トレーサビリティ法に基づき、関東農政局群馬県拠点が県内で実施する立入検査について、情報共有及び調整を行います。

○貸金業対策（商政課）

資金需要者等の利益の保護を図るために、登録・立入検査等の貸金業者の指導監督や、資金需要者等からの苦情相談を実施します。

○旅行業者指導（観光物産課）

旅行業法に基づき、群馬県知事登録の旅行業者・旅行業者代理業者並びに旅行サービス手配業者に対して登録事務（新規・更新・変更等の申請や、登録事項の変更・廃業等の届出に係る事務）や立入検査及び指導、旅行業協会との協議、情報交換等を行います。

○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、特定計量器（はかりやガソリンスタンドの燃料油メーター、タクシーメーター等）に係わる事業所、商品量目及び製造事業所等に対して立入検査を実施します。

○宅地建物取引業者事務所調査（住宅政策課）

新規免許業者の事務所への立入調査、国土交通省通知に基づく一斉立入調査、苦情等が寄せられた業者事務所への立入検査を行い、業者への指導監督を実施し、消費者の利益保護を図ります。

### 3 高齢者等に対する施策

○消費者取引の適正化推進（消費生活課）【再掲】

特定商取引法における訪問販売の禁止行為として、「老人その他の者の判断力の不足に乘じ、

訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること」(省令第7条)と定められているように、高齢者等の社会的弱者は法律や制度により守っていく必要があります。こうした社会的弱者を標的としている様々な悪質商法については、徹底的に動向を監視し、厳正に行政指導、行政処分を実施します。

## ◆計画の成果・進捗を検証する指標

### 事業者指導（景品表示法）処理件数

<p>景品表示法に基づき、違法性が疑われる広告類に対して行う指導等です。行政が監視の目を光らせることにより指導の件数が増加しますが、事業者が法律を遵守し、違法性が疑われる広告類が減少することにより、処理件数が減少することもあります。</p> <p>計画期間中の5年間において、常に処理件数を30件以上とすることを目標とします。</p>	基準値	目標値
	28件 (2017年度)	毎年度30件以上 (2019～2023年度)

### 事業者指導等（特定商取引法）処理件数

<p>特定商取引法に基づき、訪問販売や連鎖販売取引、訪問購入などの特定商取引に対して行う指導です。行政が監視の目を光らせることにより行政指導や行政処分の件数が増加しますが、事業者が法律を遵守し、違法性が疑われる事業が減少することにより、指導等の件数が減少することもあります。</p> <p>計画期間中の5年間において、常に行政指導件数を5件以上とすることを目標とします。行政処分については、必要に応じて実施します。</p>	基準値	目標値
	行政指導 5件 行政処分 1件 (2017年度)	毎年度行政指導5件以上 (行政処分は設定せず) (2019～2023年度)

### 宅建業者事務所調査件数

<p>新規免許申請業者に対して免許前に事務所への立入調査を実施し、事務所要件を満たしていることを確認し指導しています。また、毎年度定期的に国土交通省通知に基づいた業者事務所への一斉立入調査や、苦情等が寄せられた業者事務所への立入調査を実施しています。行政が業者への指導監督の目を光らせることで、宅地建物取引の公正が確保され、消費者の利益保護が図られることとなります。</p>	基準値	目標値
	39件 (2017年度)	500件 (2019～2023年度の累積件数)

## 基本方針Ⅴ 県民とともに消費生活を考える

「県民が安全で安心できる消費生活の実現」のためには、行政だけではなく、県民との協働が必要です。県民とともに消費生活を考え、そして行動することにより、よりよい消費生活の実現を目指します。

### ◆「消費生活に係る県民意識調査」から

#### ●消費者問題についての関心の程度・・・

○2011年の調査では、消費者問題に「関心がある」「どちらかといえば関心がある」と答えた人の割合は、65.4% でした。

○2018年の調査では、消費者問題に「関心がある」「どちらかといえば関心がある」と答えた人の割合は、50.7% でした。

#### ●消費生活に関する機関や制度の認知度・・・

○2018年の調査では、消費生活に関する機関や制度の認知度で「言葉も内容も知っている」「言葉は知っている」と答えた人の割合は、「群馬県消費生活センター」73.4%、「市町村消費生活センター」65.3%、「クーリング・オフ」97.5%、「未成年者契約の取消し」については、60.1% でした。

○その一方、同調査において「言葉も内容も知らない」と答えた人の割合は、「群馬県消費生活センター」が26.6%、「市町村消費生活センター」は34.8% でした。

⇒消費者問題についての関心が低下していることが見て取れる一方、消費生活に関する機関や制度の認知度にも課題があることがわかります。県民により身近な問題として消費者の問題や制度を認識してもらい、そしてそのことについて考え、行動してもらう必要があります。

### ◆主な施策

#### 1 消費生活課実施施策

##### ○消費生活問題審議会運営

消費生活問題審議会は知事の附属機関として消費者施策等の重要な事項を調査、審議するために設置されました。この審議会を通じて、消費者施策等について広く県民の意見を伺います。

##### ○各市町村消費者行政担当課長会議・各市町村消費生活センター所長会議

県と各市町村とが相互に協力・連携を図るため、各市町村消費者行政担当課長会議と各市町村消費生活センター所長会議を春と秋の年2回開催し、情報の共有に努めます。

##### ○大人向け防犯出前講座【再掲】

県内の町内会や老人会などの申込みに応じて、振り込め詐欺・侵入盗の手口や対策等を実演を交えながら、実践的に防犯対策を学ぶ講座を実施することにより、県民の「防犯力」を高めます。

### ○振り込め詐欺等根絶サポーター養成講座【再掲】

振り込め詐欺等の被害者の多くは高齢者であるため、身近な存在である「子ども世代(家族)」を対象に、電話機の対策や水際での適切な対処法を学び、被害を未然に防止できるサポーターを養成します。

### ○群馬県振り込め詐欺等根絶協議会（(警)生活安全企画課との共同事業）

金融機関やコンビニなどの事業者や関係団体等が一体となった「群馬県振り込め詐欺等根絶協議会」を発足し、行政、県警と連携強化を図りつつ、振り込め詐欺等の根絶に向けた取組を進めます。

### ○県民防犯の日啓発事業

県民一人ひとりが、「自分の安全は自分で守る」という自主防犯意識を高めるよう、毎月16日の「県民防犯の日」、特に条例が施行された6月を中心に、防犯ボランティア団体、市町村、警察署及び行政県税事務所が連携して普及啓発活動を実施します。

### ○消費者教育出前講座－行動する消費者へ【再掲】

出前講座の実施により、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者を育成するとともに、自らの消費行動が将来にわたって社会、経済、環境へ影響を与えることを自覚して行動できるよう促します。

特に、若者向け出前講座において、「消費者市民社会(\*5)」や「倫理的(エシカル)消費 (P10脚注\*4参照)」などの考え方を伝えます。

## 2 関係課実施施策

### ○日常生活自立支援事業（健康福祉課）

判断能力が不十分な方が自立した生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等を行います。

### ○成年後見制度利用促進事業（健康福祉課）【再掲】

成年後見制度の利用を促進するため、県民を対象とした普及啓発を行うとともに、関係機関を対象とした情報交換会や研修を実施するなど、市町村による制度利用促進体制整備を支援します。

### ○食品安全審議会の開催（食品・生活衛生課）

食品等の安全性の確保に関する重要事項等について、専門的かつ客観的な見地から調査審議を行う群馬県食品安全審議会を開催します。

---

#### 【\*5:消費者市民社会】

自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いを馳せて生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会のこと。消費者トラブルが起きたときに消費生活センターに相談・情報提供することも、消費者市民社会の構築への参画となります。

#### ○食品安全県民会議の開催（食品・生活衛生課）

食品の安全性確保のリスクコミュニケーションの場として、様々な立場（消費者、生産者、食品関連事業者、学識者、報道等）の代表者による食品安全県民会議を開催します。

#### ○群馬県環境にやさしい買い物スタイル普及促進協議会（環境政策課）

県民、事業者、行政（県及び市町村）が協働して、レジ袋の削減を中心に環境にやさしい買い物スタイル普及促進を行い、低炭素・循環型社会の実現に向けたライフスタイルの見直しにつなげるための県民運動を展開します。

#### ○循環型社会の形成（廃棄物・リサイクル課）

循環型社会の形成に向け、県HPや各種イベントを利用した「ぐんま3R宣言」の呼びかけや学習会等への「3Rリーダー」の派遣、「みんなのごみ減量フォーラム」の開催、リユース食器の活用促進、「ぐんまちゃんの食べきり協力店」の登録、「ぐんまちゃんの30・10運動」及び「ぐんまちゃんの3キリ運動」の促進等に取り組み、3R（リデュース、リユース、リサイクル）を推進します。

#### ○地産地消県民運動推進（ぐんまブランド推進課）

「ぐんま地産地消県民運動推進会議」（2004年度設置）、「群馬県農畜産物販売戦略協議会」（2010年度設置）を統合した「群馬県農畜産物ブランド戦略協議会」により、地産地消を県民運動として推進していくための施策について検討します。

#### ○地産地消サポート（ぐんまブランド推進課）

県産農畜産物を積極的に販売・活用する小売店、飲食店、旅館等を「ぐんま地産地消推進店」として認定し、県産農畜産物を原料とする製品の製造、流通等を行う企業を「ぐんま地産地消協力企業・団体」として登録します。

### 3 高齢者に対する施策

#### ○群馬県消費者安全確保地域協議会運営（消費生活課）

消費者安全確保地域協議会は、国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により市町村単位で組織され、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行います。県では、県単位の組織を設置し、ガイドラインの作成などを通じてこの協議会の設置を各市町村に働きかけます。

#### ○高齢者向け体験・実践型研修（消費生活課）【再掲】

振り込め詐欺等の被害者の多くは、高齢者であり、詐欺の手口などの知識を持っていながらも被害に遭ってしまうため、県内の老人会などの申込みに応じて、実践形式の体験で断り方など、被害を未然に防止するための対応力を身につける研修を実施します。

## ◆計画の成果・進捗を検証する指標

### 高齢者等消費者被害見守り事業者に提供した情報件数

<p>高齢者等消費者被害見守り事業については、2018年4月現在、11事業者と協定を締結しており、各事業者において高齢者等を訪問する際に見守り活動を実施しています。県はより多くの事業者がこの協定に参加してもらうよう努力しつつ、この締結を結んだ事業者に対して見守りの際に必要な消費生活情報を提供しています。</p> <p>計画期間中の5年間において、この提供情報件数を毎年50件以上とすることを目標とします。</p>	基準値	目標値
	48件 (2017年度)	毎年度のべ50件 (2019～2023年度)

### 1人一日当たりごみ排出量

<p>第二次群馬県循環型社会づくり推進計画において、群馬県内のごみの総排出量を総人口と年間日数で割ることで算出される、1人が一日に排出するごみの量を、2019年度には913グラム以下にすることを目標としています。</p>	基準値	目標値
	986g/人・日 (2017年度)	913g/人・日 (2019年度)

### 「ぐんま地産地消優良店」数

<p>県産農産物を積極的に販売・活用し、その良さのPRに取り組む小売店、飲食店、旅館等「ぐんま地産地消優良店」のうち、さらに県産農産物の取扱い割合が高い店舗を「ぐんま地産地消優良店」に認定しています。</p>	基準値	目標値
	51店 (2018年度)	50店 (2019年度)

### 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置数

<p>群馬県消費者安全確保地域協議会では、作成したガイドラインを元に、多くの自治体での設立を促し、消費生活上特に配慮を要する消費者に対して必要とされる更なる取組を講じていきます。</p> <p>基準となる2018年度における県内での協議会設置自治体数は0ですが、計画終了期の2023年度には、県を除いて5つの自治体が消費者安全確保地域協議会を設置することを目標とします。</p>	基準値	目標値
	0自治体 (2017年度)	5自治体 (2023年度)

## 別表：評価指標項目

(計画の進行管理において成果・進捗を検証する際に用いる項目)

基本方針	項目	基準値	目標値	担当所属
Ⅰ 消費者に消費生活情報を提供する	メールマガジン「消費者ホットぐんま」登録者数	561人 (2017年度)	800人 (2023年度までに)	消費生活課
	「ぐんま住まいの相談センター」情報提供件数	978件 (2017年度)	1,800件 (2023年度)	住宅政策課
Ⅱ 消費者教育を推進する	消費者被害防止出前講座実施件数	57件 (2017年度)	毎年度80件以上 (2019～2023年度)	消費生活課
	金融教育出前講座実施回数	43回 (2017年度)	毎年度50回以上 (2019～2023年度)	消費生活課
	高校等における消費者教育の外部講師等の活用	19校 (2017年度)	50校 (2023年度)	消費生活課
	大人向け防犯出前講座実施回数	32回 (2017年度)	35回 (2023年度)	消費生活課
Ⅲ 消費者トラブルを解消する	県・市町郡消費生活センターへの相談件数	19,440件 (2017年度)	( - ) (2019～2023年度)	消費生活課
Ⅳ 事業者の活動を適正化する	事業者指導(景品表示法)処理件数	28件 (2017年度)	毎年度30件以上 (2019～2023年度)	消費生活課
	事業者指導等(特定商取引法)処理件数	行政指導 5件 行政処分 1件 (2017年度)	毎年度行政指導5件以上 (行政処分は設定せず) (2019～2023年度)	消費生活課
	宅地建物取引業者事務所調査件数	39件 (2017年度)	500件 (2019～2023年度の累積件数)	住宅政策課
Ⅴ 県民とともに消費生活を考える	高齢者等消費者被害見守り事業者に提供した情報件数	48件 (2017年度)	毎年度50件以上 (2019～2023年度)	消費生活課
	1人一日当たりごみ排出量	986g/人・日 (2017年度)	913g/人・日 (2019年度)	廃棄物・リサイクル課
	「ぐんま地産地消優良店」数	51店 (2018年度)	50店 (2019年度)	ぐんまブランド推進課
	市町村における消費者安全確保地域協議会の設置数	0自治体 (2017年度)	5自治体 (2023年度)	消費生活課