

茨城県消費者基本計画（第4次） アクションプラン

令和4年3月

（令和6年2月 一部改定）

茨城県

目 次

I	アクションプランについて	…… 1
II	施策体系図	…… 3
III	施策及び数値目標一覧	…… 4
IV	施策の内容	…… 8
V	数値目標	……18

I アクションプランについて

1 概要

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28年4月に第3次「茨城県消費者基本計画」（計画期間：平成28年度～平成32年度・以下「消費者基本計画」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きました。

消費者基本計画の上位計画である茨城県総合計画では、「Ⅱ 新しい安全安心」へのチャレンジ」中、「政策9 安心して暮らせる社会」の「施策（2）」において「消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者教育や消費生活センター等における相談体制の充実、事業者への指導・取締りを推進します。」と消費者行政について位置づけておりますが、消費者基本計画の施策の方向性は県総合計画と同じです。

そこで、上記部分を「茨城県消費者基本計画（第4次）」とするとともに、その一部を本県「消費者教育推進計画」とし、具体的な施策の取組及び進行管理を行うものとして、本アクションプランを策定することといたします。

2 計画期間

2022年度～2025年度（4年間） ※第2次茨城県総合計画と同じ

3 基本的な考え方と取組方向

第4次計画で進行管理を行う施策は、消費者行政に直接関連するもの（主要施策）とし、関連する施策（関連施策）については、県総合計画及び各部局の個別計画等との連携をとりながら、引き続き推進していきます。

進行管理は、次の5つの基本方針に基づき、具体的な取組を進めます。なお、各施策の推進にあたっては、SDGs（持続可能な開発目標）の関連するゴールを念頭に置いて取り組みます。

（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、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します。

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。

（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・複雑化する中で、消費者被害の未然防止と救済に向けた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。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を整備していきます。

(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。

そこで、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。

(4) 多様化・複雑化する消費者問題への対応

消費者問題が多様化・複雑化する中、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ります。

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ります。

(5) 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

現在の便利で快適な消費生活は、一方で、自然環境や生産現場などに負荷を与えています。SDGsの12番目の目標「つくる責任 つかう責任」等の視点に立ち、消費者の消費活動自体が未来に向けた投資であるとの意識のもと、地域の活性化や雇用等も含む、人や社会・環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動、いわゆるエシカル消費等に関する取組を進めていきます。

4 推進

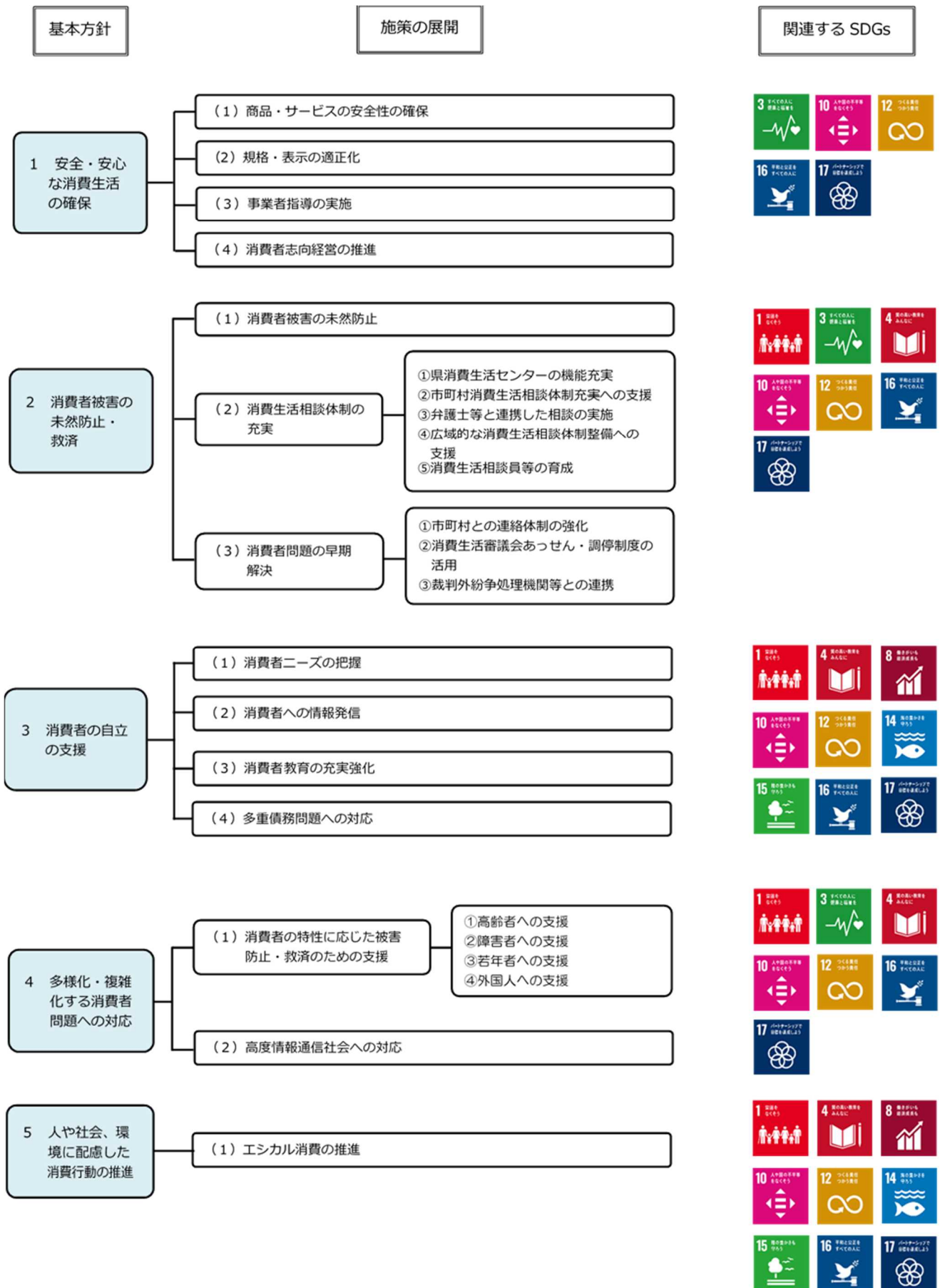
県、市町村、各種団体等は、それぞれの責務と役割を認識し、協働・連携しながらこの計画を推進するものとします。

5 進行管理

アクションプランに掲げる施策の進捗状況等については、毎年度検証・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。

また、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、必要に応じて内容の見直しを行うとともに、消費生活審議会や消費者団体、県民からの意見等に基づき、新たな取組についての検討を行います。

II 施策体系図



Ⅲ 施策及び数値目標一覧

主要施策：23項目・49施策 関連施策：40施策 数値目標：14項目

基本方針	主要/関連	項目	施策名	担当課所	数値目標																																																
1 安全・安心な消費生活の確保	主要 施策	(1) 商品・サービスの安全性の確保			①消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査数 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020(基準) (R2)</th> <th>2022 (R4)</th> <th>2023 (R5)</th> <th>2024 (R6)</th> <th>2025(目標) (R7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>-</td> <td>145件/年</td> <td>150件/年</td> <td>155件/年</td> <td>160件/年</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>140件/年</td> <td>153件/年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>達成率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ②家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査数 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020(基準) (R2)</th> <th>2022 (R4)</th> <th>2023 (R5)</th> <th>2024 (R6)</th> <th>2025(目標) (R7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>-</td> <td>174件/年</td> <td>183件/年</td> <td>192件/年</td> <td>200件/年</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>165件/年</td> <td>184件/年</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>達成率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2020(基準) (R2)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)	目標値	-	145件/年	150件/年	155件/年	160件/年	実績値	140件/年	153件/年				達成率(%)							2020(基準) (R2)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)	目標値	-	174件/年	183件/年	192件/年	200件/年	実績値	165件/年	184件/年				達成率(%)					
			2020(基準) (R2)	2022 (R4)		2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)																																													
		目標値	-	145件/年		150件/年	155件/年	160件/年																																													
		実績値	140件/年	153件/年																																																	
		達成率(%)																																																			
			2020(基準) (R2)	2022 (R4)		2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)																																													
		目標値	-	174件/年		183件/年	192件/年	200件/年																																													
		実績値	165件/年	184件/年																																																	
		達成率(%)																																																			
		ア 消費生活用製品の安全性の確保	生活文化課																																																		
		イ 商品に関する苦情への対応	消費生活センター																																																		
		(2) 規格・表示の適正化																																																			
		ア 家庭用品の品質表示の適正化	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	生活文化課																																																		
		(3) 事業者指導の実施																																																			
		ア 事業者指導の実施	生活文化課																																																		
	イ 他の都道府県との連携強化	生活文化課																																																			
	ウ 事業者名の公表等	生活文化課																																																			
	(4) 消費者志向経営の推進 【新規】																																																				
	ア 消費者志向経営の推進 【新規】	生活文化課																																																			
	関連 施策	(1) 商品・サービスの安全性の確保																																																			
		○商品・サービスの安全性の確保																																																			
		ア 電気製品の安全性の確保	消防安全課																																																		
		イ ガス消費機器の安全性の確保	消防安全課																																																		
		ウ 家庭用品の安全性の確保	業務課																																																		
		エ 医薬品等の安全性の確保	業務課																																																		
		オ 医薬品の正しい知識の普及啓発	業務課																																																		
		カ 生活衛生関係営業施設に対する監視・指導	生活衛生課																																																		
		キ 貸金業者に対する指導・監督	産業政策課																																																		
		ク 宅地建物取引業者に対する指導・監督	建築指導課																																																		
		ケ 建築物の安全性の確保	建築指導課																																																		
		コ リフォーム被害の未然防止	住宅課																																																		
		○食品等の安全性の確保																																																			
		ア 食品営業施設等への監視・指導の強化	生活衛生課																																																		
		イ 食品等の試験検査等の充実強化	生活衛生課																																																		
		ウ 食肉の安全な流通の確保	生活衛生課																																																		
		エ 輸入食品の安全性の確保	生活衛生課																																																		
		オ ハサップシステムの導入推進	生活衛生課																																																		
		カ 環境にやさしい農業の推進	農業技術課																																																		
		キ G A Pによる適正な生産管理の普及促進	農業技術課																																																		
		ク 健康食品等による健康被害の未然防止	業務課																																																		
		ケ 水産物の安全な生産体制の確保	漁政課																																																		
		コ 食の安全・安心意見交換会の開催	生活衛生課																																																		
		サ ホームページによる情報発信	生活衛生課																																																		
		(2) 規格・表示の適正化																																																			
		ア 食品の表示及び情報伝達の適正化	生活衛生課																																																		
		イ 食品表示相談ダイヤル制度・食品表示	生活衛生課																																																		
ウ 計量の適正化		計量検定所																																																			
(3) 事業者指導の実施																																																					
ア 悪質事業者に対する取締強化		警察本部生活環境課																																																			
イ 悪質なサイト運営者に対する取締強化		警察本部サイバー犯罪対策課																																																			

基本方針	主要/関連	項目	施策名	担当課所	数値目標																								
4 多様化・複雑化する消費者問題への対応	主要施策	(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援			⑭「いばらきくらしのセミナー」受講者の満足度(若者) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2020(基準) (R2)</th> <th>2022 (R4)</th> <th>2023 (R5)</th> <th>2024 (R6)</th> <th>2025(目標) (R7)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>-</td> <td>5段階評価 中平均4以上</td> <td>5段階評価 中平均4以上</td> <td>5段階評価 中平均4以上</td> <td>5段階評価 中平均4以上</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>-</td> <td>4.8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>達成率(%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ・【再掲】レベルアップ・スキルアップ研修会出席者の満足度		2020(基準) (R2)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)	目標値	-	5段階評価 中平均4以上	5段階評価 中平均4以上	5段階評価 中平均4以上	5段階評価 中平均4以上	実績値	-	4.8				達成率(%)					
			2020(基準) (R2)	2022 (R4)		2023 (R5)	2024 (R6)	2025(目標) (R7)																					
		目標値	-	5段階評価 中平均4以上		5段階評価 中平均4以上	5段階評価 中平均4以上	5段階評価 中平均4以上																					
		実績値	-	4.8																									
		達成率(%)																											
		①高齢者への支援																											
		ア	高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣	消費生活センター																									
		イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携	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	健康・地域ケア推進課、生活文化課																									
		エ	地域包括支援センター等と連携した相談・救済	生活文化課、消費生活センター																									
		②障害者への支援																											
		ア	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	消費生活センター																									
		イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携(再掲)	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	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	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	生活文化課、消費生活センター																									
		③若年者への支援																											
		ア	学校等への消費者教育講師等の派遣等	消費生活センター																									
	イ	大学等と連携した相談・救済	生活文化課、消費生活センター																										
	④外国人への支援																												
ア	外国語による情報提供	消費生活センター																											
イ	外国語による相談・救済	消費生活センター、女性活躍・県民協働課																											
(2) 高度情報通信社会への対応																													
ア	消費生活相談員レベルアップ・スキルアップ研修会の開催(再掲)	消費生活センター																											
イ	高度で専門的な相談への対応(再掲)	消費生活センター																											
ウ	消費者被害情報等の収集・発信(再掲)	生活文化課、消費生活センター																											
関連施策	(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援																												
	③若年者への支援																												
	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)	青少年家庭課																										
	(2) 高度情報通信社会への対応																												
	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)	青少年家庭課																										
	イ	重要なセキュリティ情報の提供	情報システム課																										
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被害防止対策の推進	警察本部サイバー犯罪対策課																											
5 人や社会・環境に配慮した消費行動の推進	主要施策	(1) エシカル消費の推進			・【再掲】エシカル消費の認知度																								
		ア	【新規】エシカル消費の普及啓発(再掲)	生活文化課																									
		イ	いばらきエコスタイルの推進(再掲)	環境政策課																									
		ウ	【新規】フードロス削減の推進	環境政策課・資源循環推進課																									
		エ	エコ・ショップ認定制度の普及促進	資源循環推進課																									
		オ	【新規】消費者志向経営の推進(再掲)	生活文化課																									
	関連施策	○地球温暖化防止活動の推進																											
		ア	環境にやさしい企業の普及啓発	環境政策課、中小企業課																									
		イ	いばらきエコチャレンジの推進	環境政策課																									
		○循環型社会の形成																											
		ア	いばらきゼロエミッションの推進	資源循環推進課																									
		イ	茨城県リサイクル製品認定制度の普及促進	資源循環推進課																									
		○水環境にやさしいライフスタイルの推進																											
		ア	下水道等の普及促進・合併処理浄化槽の設置促進	下水道課、農地整備課、環境対策課																									
イ	各流域における水質浄化の取組の促進	環境対策課																											
○環境学習の推進																													
ア	茨城県環境アドバイザーの派遣	環境政策課																											
イ	環境学習・環境保全活動のリーダー養成	環境政策課																											

IV 施策の内容

◇主要施策◇

1 安全・安心な消費生活の確保

(1) 商品・サービスの安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費生活用製品の安全性の確保	特定製品(乳幼児用ベッドや家庭用圧力なべなど)による事故を未然に防止するため、市町村と連携しながら、消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査の実施を促進します。	生活文化課
イ	商品に関する苦情への対応	商品トラブルの原因究明を図るため、国民生活センターやNITE(独立行政法人製品評価技術基盤機構)と連携した商品テストを実施します。	消費生活センター

(2) 規格・表示の適正化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	家庭用品の品質表示の適正化	繊維製品などの品質表示の適正化を図るため、市町村と連携しながら、家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査の実施を促進します。	生活文化課
イ	虚偽又は誇大な広告・表示等による不当な勧誘行為の防止	消費者の適切な選択機会を確保するため、不当景品類及び不当表示防止法に基づく立入検査及び違反事業者に対する行政指導・処分を行います。	生活文化課

(3) 事業者指導の実施

	施策名	取組内容	担当課所
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、関係部署と連携しながら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

(4) 消費者志向経営の推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費者志向経営の推進	消費者と共創・協働して社会価値を向上させる「消費者志向経営」を推進するため、事業者と消費者、行政等が連携した取組を推進します。	生活文化課

2 消費者被害の未然防止・救済

(1) 消費者被害の未然防止

	施策名	取組内容	担当課所
ア	消費者被害情報等の収集・発信	県内の消費者被害情報のほか、消費者庁や他の都道府県との情報交換により、消費者被害情報や製品事故情報等を把握し、消費者へ迅速に情報を発信します。	生活文化課 消費生活センター
イ	消費者教育講師等の派遣	自治会や高齢者団体、学校、企業などに消費者教育講師等を派遣し、ライフステージに応じた消費生活に関する知識や情報を提供します。	消費生活センター

(2) 消費生活相談体制の充実

① 県消費生活センターの機能充実

	施策名	取組内容	担当課所
ア	高度で専門的な相談への対応	弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。	消費生活センター
イ	消費生活相談あっせんの実施	多様化・複雑化する消費生活相談の早期解決を図るため、消費者自身による解決が困難な事案については、消費生活センターが公正・中立な立場で相談者と事業者の間に立ち、問題解決へのあっせんを実施します。	消費生活センター
ウ	消費生活センターの周知	相談窓口の利活用を促進するため、広報誌・ラジオ等の広報媒体を活用し、消費生活センター及び消費者ホットライン「188(嫌や！(イヤヤ！))番」の周知を図ります。	生活文化課 消費生活センター

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	茨城県消費者行政強化交付金等の活用	迅速かつ円滑な相談処理や効果的な啓発事業が行えるよう、茨城県消費者行政強化交付金等を活用し、相談窓口開設日の拡充や消費生活相談員の資質向上など市町村相談体制の充実を支援します。	生活文化課
イ	県消費生活相談員による支援	市町村の相談処理が迅速かつ円滑に行えるよう、県消費生活相談員が、巡回指導や電話相談による技術的支援・共同処理を行います。	消費生活センター
ウ	市町村消費生活相談員に対する実務研修の実施	市町村消費生活相談員の相談能力の向上や課題解決等のため、実務研修や新任相談員研修等を実施します。	消費生活センター

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、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。	消費生活センター
イ	弁護士による法律アドバイスの実施	弁護士会との連携により、弁護士が県及び市町村の消費生活相談員からの照会に対して、随時、法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
ア	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

⑤ 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(再掲)	弁護士会との連携により、弁護士が県及び市町村の消費生活相談員からの照会に対して、随時、法律的なアドバイスを行います。	消費生活センター
イ	消費生活相談員レベルアップ・スキルアップ研修会の開催	消費生活相談員の相談対応能力の向上を図るため、少人数による最新の消費者問題に関する事例研究や、専門家を講師とした専門分野別研修などを行います。	消費生活センター

(3) 消費者問題の早期解決

① 市町村との連絡体制の強化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	市町村との連絡体制の強化	市町村での解決が著しく困難な事案や、複数自治体に及ぶ広域的な事案等については、県消費生活センターと共同処理できるよう相互の連絡体制を強化します。	生活文化課 消費生活センター

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	消費生活センターでの解決が著しく困難な事案については、消費生活審議会の「あっせん・調停制度」を活用することにより、消費者問題の早期解決を図ります。	生活文化課 消費生活センター
イ	訴訟提起者への支援	消費生活審議会における「あっせん・調停」が不調となった事案で、一定の要件を満たすものについて、訴訟費用の貸付など必要な支援を行います。	生活文化課

③ 裁判外紛争処理機関等との連携

	施策名	取組内容	担当課所
ア	裁判外紛争処理機関等との連携	特に専門的な知識が必要となる事案については、製品分野別裁判外紛争処理機関(ADR)や関係機関が設置する各種相談窓口等と連携を図り、消費者問題の早期解決に努めます。	生活文化課 消費生活センター

3 消費者の自立の支援

(1) 消費者ニーズの把握

	施策名	取組内容	担当課所
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・メールマガジン等多様な媒体を活用し、消費者への迅速な情報提供を行います。	生活文化課 消費生活センター
イ	報道機関への情報提供	消費生活に重大な影響を与える問題については、報道機関へ積極的に情報提供することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。	生活文化課 消費生活センター

(3) 消費者教育の充実強化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	教職員研修等の充実	消費者教育関係教科の部会における指導の改善・充実を図るとともに、教職員に対して、実践的・体験的な学習活動に関する研修を行い、消費者教育の理解と指導力の向上を図ります。	総務課私学振興室 義務教育課 高校教育課 特別支援教育課 生活文化課
イ	地域における消費者教育の充実	消費者が生涯にわたって消費生活についての学習機会を得られるよう、関係部局等が行う消費者教育に関する情報をホームページ等で提供するとともに、県生涯学習センターなどの社会教育施設で、地域における消費者教育を支援します。 また、地域において高齢者、障害者等の見守り活動等の支援が適切に行われるよう、講座の開催や情報提供等を行います。	生活文化課 消費生活センター 生涯学習課
ウ	消費者教育講師等の派遣(再掲)	自治会や高齢者団体、学校、企業などに消費者教育講師等を派遣し、ライフステージに応じた消費生活に関する知識や情報を提供します。	消費生活センター
エ	金融教育の推進	消費生活と深く関係する金融や経済への理解を深めるため、茨城県金融広報委員会と連携し、金融広報アドバイザーの派遣や金融経済セミナーの開催など、金融に関する学習機会の提供に努めます。	生活文化課
オ	いばらきエコスタイルの推進	職場や家庭における一人ひとりの自主的かつ積極的な地球温暖化対策の取組みをさらに進めるため、県民運動「いばらきエコスタイル」として年間を通して普及啓発を行い、環境に配慮したライフスタイルの定着を図ります。	環境政策課
カ	エシカル消費の普及啓発	人や社会、環境に配慮して消費者自ら考える消費行動であるエシカル消費を推進するため、ホームページでの情報発信やイベントでの周知等を行います。	生活文化課

(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、弁護士会等と連携し、無料法律相談会を開催します。	生活文化課
イ	茨城県多重債務者対策協議会における連携強化	多重債務問題の解決と未然防止を図るため、関係機関で構成する「茨城県多重債務者対策協議会」において、構成員相互の連携を強化するとともに、情報の共有化を図ります。	生活文化課
ウ	市町村における多重債務関係機関ネットワークの活用	税務、福祉、消費生活などの関係課で構成するネットワークにおいて情報の共有化を図ることにより、多重債務者が円滑に債務整理や生活困窮者自立支援法等を踏まえた生活再建の相談を受けられるよう、早期の体制づくりを促進します。	生活文化課

4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

① 高齢者への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	高齢者クラブ等への消費者教育講師等の派遣	悪質商法やニセ電話詐欺などの消費者被害を未然に防止するため、高齢者クラブ等に消費者教育講師等を派遣します。	消費生活センター
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携	消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者の支援を行うため、警察・消費者団体・福祉関係者・医療関係者等が連携した見守り活動の促進や情報提供等を行います。	生活文化課 消費生活センター
ウ	成年後見制度の普及啓発	認知症などによって判断能力が十分でない高齢者を法的に保護・支援する「成年後見制度」の利用促進を図るため、普及啓発に取り組みます。	健康・地域ケア推進課 生活文化課
エ	地域包括支援センター等と連携した相談・救済	消費者被害に遭った高齢者が迅速に救済されるよう、地域包括支援センター等と連携した相談対応を行います。	生活文化課 消費生活センター

② 障害者への支援

	施策名	取組内容	担当課所
ア	特別支援学校等への消費者教育講師等の派遣	障害のある児童・生徒等が自立した消費者として判断・行動できる力を養うため、特別支援学校等へ消費者教育講師等を派遣します。	消費生活センター
イ	市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進・連携(再掲)	消費者被害に遭いやすい高齢者・障害者の支援を行うため、警察・消費者団体・福祉関係者・医療関係者等が連携した見守り活動の促進や情報提供等を行います。	生活文化課 消費生活センター
ウ	成年後見制度の普及啓発	知的障害や精神障害などによって判断能力が十分でない方を法的に保護・支援する「成年後見制度」の利用促進を図るため、普及啓発に取り組みます。	障害福祉課 生活文化課
エ	障害の特性に配慮した相談対応	聴覚障害者に対する筆談やメール・ファクシミリの活用など、障害の特性に配慮した相談対応を行います。	消費生活センター
オ	基幹相談支援センター等と連携した相談・救済	消費者被害に遭った障害者が迅速に救済されるよう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。	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等の派遣等	社会経験の少ない若年者が自立した消費者として判断・行動できる力を養うため、学校や企業などへ消費者教育講師等を派遣するとともに、様々な関係機関と連携した効果的な啓発活動を推進します。	消費生活センター
イ	大学等と連携した相談・救済等	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や情報提供を行います。	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 女性活躍・県民協働課

(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	消費生活相談員レベルアップ・スキルアップ研修会の開催(再掲)	消費生活相談員の相談対応能力の向上を図るため、少人数による最新の消費者問題に関する事例研究や、専門家を講師とした専門分野別研修などを行います。	消費生活センター
イ	高度で専門的な相談への対応(再掲)	弁護士や一級建築士、情報通信サービスの専門家との連携により、金融取引や住宅リフォーム、インターネット関係など専門知識を必要とする消費生活相談への対応を行います。	消費生活センター
ウ	消費者被害情報等の収集・発信(再掲)	県内の消費者被害情報のほか、消費者庁や他の都道府県との情報交換により、消費者被害情報や製品事故情報等を把握し、消費者へ迅速に情報を発信します。	生活文化課 消費生活センター

5 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

(1) エシカル消費の推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	エシカル消費の普及啓発(再掲)	人や社会、環境に配慮して消費者自ら考える消費行動であるエシカル消費を推進するため、ホームページでの情報発信やイベントでの周知等を行います。	生活文化課
イ	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みをさらに進めるため、県民運動「いばらきエコスタイル」として年間を通して普及啓発を行い、環境に配慮したライフスタイルの定着を図ります。	環境政策課
ウ	フードロス削減の推進	「いばらきフードロス削減プロジェクト」により、民間事業者と連携し、賞味期限間近の食品等を消費する意向がある消費者や事業者へ提供するほか、フードバンクへ食品を提供する等、食品の活用を促進します。 また、県民や事業者等による主体的な食品ロスの削減を促進するため、民間事業者の協力による普及啓発の展開など、幅広い主体との連携を図ります。	環境政策課 資源循環推進課
エ	エコ・ショップ認定制度の普及促進	環境にやさしい商品の販売やごみの減量化、リサイクル活動に積極的に取り組んでいる小売店舗をエコ・ショップとして認定します。	資源循環推進課
オ	消費者志向経営の推進(再掲)	消費者と共創・協働して社会価値を向上させる「消費者志向経営」を推進するため、事業者と消費者、行政等が連携した取組を推進します。	生活文化課

◇関連施策◇

1 安全・安心な消費生活の確保

(1) 商品・サービスの安全性の確保

○商品・サービスの安全性の確保

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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
イ	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
ウ	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
エ	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
オ	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
カ	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
キ	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
ク	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
ケ	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
コ	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

○食品等の安全性の確保

	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

	施策名	取組内容	担当課所
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。	生活衛生課
カ	環境にやさしい農業の推進	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)や有機農産物等の生産拡大を進めます。	農業技術課
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。	農業技術課
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	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
サ	ホームページによる情報発信	消費者の食の安全に対する不安を解消するため、県ホームページを活用し、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

(2) 規格・表示の適正化

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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、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
イ	食品表示相談ダイヤル制度・食品表示	食品表示相談ダイヤル制度を活用し、消費者による食品表示チェック体制を推進します。	生活衛生課
ウ	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

(3) 事業者指導の実施

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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
イ	悪質なサイト運営者に対する取締強化	フィッシングや詐欺サイト、偽サイトによる被害を防ぐため、悪質なサイトの監視を強化して、運営者に対する取締りを推進します。	警察本部サイバー犯罪対策課

3 消費者の自立の支援

(3) 消費者教育の充実強化

	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	食生活に関する知識の普及啓発	第3次健康いばらき21プランに基づき、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。	健康・地域ケア推進課
ウ	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
エ	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取組を促進します。	青少年家庭課

4 多様化・複雑化する消費者問題への対応

(1) 消費者の特性に応じた被害防止・救済のための支援

③ 若年者への支援

	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取組を促進します。	青少年家庭課

(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取組を促進します。	青少年家庭課
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。	情報システム課
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被害防止対策の推進	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、県民のサイバー犯罪の被害を防止するための活動を推進します。	警察本部サイバー犯罪対策課

5 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進

○地球温暖化防止活動の推進

	施策名	取組内容	担当課所
ア	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
イ	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が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

○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くこととする「いばらきゼロエミッション」を推進します。	資源循環推進課
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。	資源循環推進課

○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。	環境対策課 農地整備課 下水道課
イ	各流域における水質浄化の取組の推進	各流域における清掃活動、水質浄化ポスター事業、食用廃油の回収等の取組を促進し、県内湖沼の環境保全に対する地域住民の意識高揚を図ります。	環境対策課

○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。	環境政策課

V 数値目標

指標名	担当課所	基準値 (R2)		期待値			目標値 (R7)	目標値の考え方
		R4	R5	R6	R7			
1 安全・安心な消費生活の確保								
消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査数	生活文化課	年間140件	年間145件	年間150件	年間155件	年間160件	製品の安全性の確保に向け、基準値から約20%増の検査件数を指す。	
家庭用品品質表示法に基づく販売店等への立入検査数	生活文化課	年間165件	年間174件	年間183件	年間192件	年間200件	立入検査件数全面一を目標とし、基準値から約20%増を指す。(R2全国第1位・高知県(175件)、茨城は第2位)	
2 消費者被害の未然防止・救済								
「いばらきくらしのセミナー」受講者の満足度	消費生活センター	—	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	国消費者基本計画の研修実施の数値目標に準拠し、5段階評価中平均4以上を指す。	
県、市町村、民間団体が実施する消費者教育講座等の実施回数	生活文化課 消費生活センター	561回 (R4)	561回 (実績値)	605回	650回	700回	アクションプラン策定時に基準としたR2は新型コロナウイルスの影響で実績が少なく、また、新型コロナウイルス禍前の4か年の実績の伸びが1.08倍 (H28:666回→R1:714回) であることから、R4実績を基準に毎年1.08倍ずつ実施回数を伸ばし、コロナ禍前の水準となる基準値の1.2倍以上を目指す。	
消費生活センターの認知度	消費生活センター	62.1%	69%	76%	83%	90%	国消費者基本計画の数値目標に準拠し、90%を目指す。(62.1%+(7%/年×4年)≒90%)	
消費生活相談員養成講座受講者の試験合格率	消費生活センター	10%	15%	20%	25%	30%	国全体の合格率(25.8%・R2)以上を目指す。(30%-10%)÷4=5%/年)	
レベルアップ・スキルアップ研修会出席者の満足度	消費生活センター	—	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	国消費者基本計画の研修実施の数値目標に準拠し、5段階評価中平均4以上を目指す。	
国、県等が実施する研修への市町村行政職員の参加率	生活文化課	27.0%	40%	53%	66%	80%	国「地方消費者行政強化作戦2020」の数値目標に準拠し、全市町村の80%の参加を目指す。	
3 消費者の自立の支援								
各種媒体を通じての情報発信回数	生活文化課 消費生活センター	447回 (R4)	447回 (実績値)	400回	454回	510回	情報発信の媒体には、随時情報発信が可能なもの(SNS等)と年間の回数が決まっているもの(新聞等)があることから、随時情報発信ができるHP・SNSについて、R4実績を基準に、R3→R4のSNS発信回数の伸び(R3:144回→R4:178回)の伸びを上回る1.5倍を目指すとし、情報発信全体としては実施数の約1.2倍を目指す。	
「いばらき消費生活なび」ホームページのアクセス数	生活文化課 消費生活センター	年間61,393件 (R4)	年間61,393件 (実績値)	年間63,000件	年間65,000件	年間67,000件	R37月に「いばらき消費生活なび」HPを大幅にリニューアルしたこと、R4年度実績を基準に、アクセス数を年間2,000件ずつ増やし、直近7か年の平均増加率(4.6%)を上回る10%増を目指す。	
教員向け消費者教育講座の受講校の割合	生活文化課	80.9% (123校) (R4)	80.9% (実績値)	87%	94%	100%	R4年度から実施方法を変更したため、R4年度実績を基準とし、全高等学校等の受講を目指す。	
「いばらきくらしのセミナー」受講者の満足度(再掲)	消費生活センター	—	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	国消費者基本計画の研修実施の数値目標に準拠し、5段階評価中平均4以上を目指す。(再掲)	
エシカル消費の認知度	生活文化課	18.4%	21%	24%	27%	30%	国消費者基本計画の数値目標に準拠し、30%を目指す。	
多重債務者向け無料相談会で債務整理につながった案件の割合	生活文化課	50% (直近3か年平均)	55%	60%	65%	70%	より多くの案件で解決の道筋がたつよう、直近3か年平均から20%増を目指す。	
4 多様化・複雑化する消費者問題への対応								
「いばらきくらしのセミナー」受講者の満足度(若者)	消費生活センター	—	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	国消費者基本計画の研修実施の数値目標に準拠し、5段階評価中平均4以上を目指す。	
レベルアップ・スキルアップ研修会出席者の満足度(再掲)	消費生活センター	—	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	5段階評価中平均4以上	国消費者基本計画の研修実施の数値目標に準拠し、5段階評価中平均4以上を目指す。(再掲)	
5 人や社会、環境に配慮した消費活動の推進								
エシカル消費の認知度(再掲)	生活文化課	18.4%	21%	24%	27%	30%	国消費者基本計画の数値目標に準拠し、30%を目指す。(再掲)	