

令和5年度

消費者行政の概要

奈良県 文化・教育・くらし創造部 消費・生活安全課

近年、消費者を取り巻く環境は、少子高齢化の進行による人口減少社会を迎え、高齢者を中心に特殊詐欺被害が増加するとともに、高度情報化社会の進展によるインターネット関連のトラブルが複雑・多様化するなど、日々めまぐるしく変化しています。

悪質商法や特殊詐欺の手口は、ますます巧妙で複雑になり、高齢者のみならず、あらゆる年齢層においても消費者被害に遭遇する危険性が高まっています。

令和4年4月に、民法改正により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことにより、消費者被害の低年齢化や若年者の消費者被害の増加が懸念されます。

こうした背景を踏まえ、県では市町村と連携し、県消費生活センターを中核として複雑・多様化する消費生活相談に的確に対応できるよう、消費生活相談員の資質向上を通じて消費者被害の未然防止や拡大防止、救済に取り組んでいます。

引き続き、消費者が主役となる豊かな社会の実現をめざして、消費者の視点に立った取組を推進してまいりますので、県民の皆様のご理解とご協力をお願いします。

奈良県知事 山下 真

目 次

<u>I. 令和5年度 奈良県消費者行政の推進方針</u>	1
<u>II. 令和5年度 奈良県消費者行政施策の体系</u>	9
<u>III. 令和5年度体系別事業計画及び令和4年度実績一覧</u>	11
<u>IV. 消費生活センターにおける消費生活相談の概要（令和4年度）</u>	31

I . 令和5年度

奈良県消費者行政の推進方針

I. 令和5年度 奈良県消費者行政の推進方針

近年、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報・通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展など、大きく変化してきています。また、最近では、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等を活用して事業者への意見等を広く発信する消費者も現れてきている一方で、商品・サービスの多様化・複雑化を背景に、依然として、消費者と事業者との間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差が存在しています。高齢者・障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は後を絶たず、県民の消費生活の安定・向上を確保するためには消費者政策の更なる推進が必要となっています。

このような中、消費者庁では、消費者基本法の基本理念にのっとり、令和2年度から令和6年度までの5年間を対象とする「消費者基本計画（第4期）」（令和2年3月31日閣議決定）を策定し、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組んでいるところです。

県においても、平成28年3月に、自ら考え行動する自立した消費者を育成するため、県が目指すべき方向性を定め、市町村や学校、消費者団体、事業者など、様々な消費者教育の担い手と連携・協働しながら消費者教育を総合的、体系的に推進するための指針として「奈良県消費者教育推進計画」を策定し、平成30年度に改定を行いました。

また、今後も消費者行政の展開として、国、市町村や他機関と更なる連携の強化を図り、県民のより安全で豊かな消費生活を実現するため、「1. 消費者行政の総合調整」「2. 消費生活相談等の充実」「3. 消費生活の安全の確保」「4. 適正な消費者取引の確保」「5. 消費者の自立支援」を主要な柱として以下の施策を積極的に推進します。

1. 消費者行政の総合調整

消費者行政を円滑に推進するため、「奈良県消費生活審議会」の運営のほか、国・市町村・庁内関係部局等との各種会議を開催し、施策の総合的な連絡調整を図るとともに、消費生活に関する情報や意見を収集し、施策への反映に努めます。

(1) 総合調整

- ① 消費生活の安定及び向上に関する施策の基本的事項その他施策の実施に関し重要な事項を調査審議するため、奈良県消費生活審議会の適正な運営を図ります。
- ② 事業者も含めた県民に対し「奈良県消費生活条例（昭和49年12月奈良県条例第17号）」の基本的な考え方や内容について広報し、「消費者の意識向上」「条例の実効性確保」「事業者の法令遵守意識向上」「規制内容の周知」を図るとともに、条例違反の事業者に対しては適正な法執行を行います。

(2) 関係機関等との連携

- ① 国及び近畿各府県との連携を密にして情報交換等を行い、消費者行政を効果的に推進します。
- ② 「市町村消費者行政担当課長会議」等を開催して、県と市町村の連携を図り、消費者行政を総合的に推進します。
- ③ 県の消費者行政の概要を体系的にまとめ、県関係課、市町村などと協力・連携し、消費者行政施策を円滑に展開します。

- ④ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防止するため、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者、自治会など、地域で見守る多様な団体と連携・協力して消費生活相談へのつなぐ消費者安全確保地域協議会（奈良県見守りネットワーク）において、消費者被害のない安全安心な社会の構築に取り組めます。
- ⑤ 市町村における消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設立に向け支援します。
- ⑥ 「なら食の安全・安心確保の推進基本方針」に基づく各種施策の 総合的かつ効果的な推進を図るため、「奈良県食品安全・安心推進本部」の下、関係部局・課等の相互の連携を強化します。
- ⑦ 近畿財務局や弁護士会、県警察等関係機関と連携し、多重債務者問題対策や高齢消費者・障害消費者の被害の防止に取り組めます。
- ⑧ 「市町村消費者行政活性化助成事業交付金」を活用することにより、市町村が行う消費者行政活性化事業の取組を支援します。

(3) 消費者意向の反映

- ① 消費者の消費動向についての意識や消費者行政に対する意見を把握し、その施策の反映に努めます。
- ② 食品関係事業者と消費者代表等で構成する「奈良県食品安全・安心懇話会」において意見交換を行い、食品の安全性確保に関する施策に消費者の意見を反映します。
- ③ 食の安全に関し、コミュニケーションの推進を図り、消費者への情報提供の充実を促進します。

2. 消費生活相談等の充実

国際化、情報化及び規制緩和が進展し、取引形態の多様化・複雑化あるいは悪質商法の更なる巧妙化により、消費者トラブルが深刻化しているため、これら消費生活に関する苦情や相談の迅速かつ適切な対応など、体制の充実を図ります。

また、食と生活の安全に関する相談体制を整備します。

(1) 苦情・相談対応体制の整備

- ① 独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活相談窓口を結ぶ全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）を活用して全国の消費生活情報を共有することにより、相談業務の円滑化を推進します。
- ② 市町村と県との連携を図り、県消費生活条例に基づいた消費者行政の体制整備を行います。
- ③ 県消費生活センター及び同中南和相談所に消費生活相談員を配置するとともに、弁護士を消費生活苦情処理専門員に委嘱し、法律上の助言を得るなど消費者からの消費生活に関する相談や苦情を迅速かつ適切に処理します。
- ④ 商品やサービスの購入等、消費生活全般についての相談事業を行うとともに、苦情処理に係る商品テストを実施し、消費者からの相談の解決を図ります。また、市町村を含む県内の消費生活相談員の資質向上を図るため、定期的に事例研究会等の研修を開催します。

- ⑤ 各保健所に食の安全相談窓口を開設し、消費生活センターとともに、食の安全性に関する消費者からの相談に応じます。
- ⑥ 市町村の消費生活相談窓口を支援するとともに、消費者教育を推進するため、県消費生活センターに総合的市町村窓口支援プロデューサー及び消費者教育コーディネーターを配置します。
- ⑦ 悪質事業者を抑制し、取引の適正化と消費者利益の保護のため、特定商取引法等に係る厳正な法執行を実施するために、消費・生活安全課に事業者専門指導員を配置します。
- ⑧ 法執行情報や消費生活相談情報等を総合的に活用し、消費者トラブルを的確に解決するために、消費生活センターに、消費者トラブル解決支援指導員を配置します。
- ⑨ 県内商工業者が抱える法律上・税務上の諸問題、経営の改善、特許、その他経営上の諸問題について商工会等に無料相談所を開設し、顧問弁護士、税理士、中小企業診断士、その他の専門の相談員が相談・指導に当たり問題解決を図ります。
- ⑩ 多重債務のため深刻な生活困窮状態に陥っている者に対して債務整理や生活再建のための支援を行います。
- ⑪ 運営適正化委員会を奈良県社会福祉協議会に設置し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービスを適切かつ安心して利用できるようにします。
- ⑫ 医療に関する患者等の苦情や相談等に迅速に対応し、医療機関への情報提供等により、関係機関と連携し医療の安全と信頼を高めます。
- ⑬ 夜間、休日等に小児救急に関する保護者等の電話相談に看護師（必要に応じて小児科医）が対応し、医療機関への不要な受診を抑制するとともに、患者の家族に対して安心感を与えるための施策を行います。
- ⑭ 24時間体制で、看護師が救急患者の医療相談に応じ、また、オペレーターが医療機関を案内することにより、真に急ぐべき患者が受診を控えることのないよう誘導するとともに、不要な救急車の要請を抑制、適正な救急医療の確保を推進します。
- ⑮ 住宅に関する相談窓口の設置により、県、市町村が連携した住まいに関する総合的な相談体制の構築を図ります。
- ⑯ マンションにおける良好な居住環境の確保を図るため、マンション管理士が管理組合の運営やマンションの修繕、日常生活に関わるトラブルとその対処などの無料相談を関連団体（NPO法人を含む。）と共催により実施します。
- ⑰ 特定商取引等に係る生活侵害事犯に関する相談業務を行います。

(2) 消費者被害の救済

- ① 消費者からの苦情・相談のうち、解決が著しく困難であると認められる苦情・相談について、あっせん又は調停を行います。
- ② 消費者が商品又はサービス等の取引によって受けた被害に関して事業者を相手に訴訟を提起する場合に、訴訟費用の貸付けを行います。

3. 消費生活の安全の確保

消費者に提供される食品その他の商品やサービスについては、安全性の確保が不可欠であることから、食品衛生法等の個別法に基づく検査、指導及び取締り等を実施するほか、消費

生活用製品安全法に基づき、製品事故等の危険情報等の収集に努めます。

(1) 指導・取締り

- ① 奈良県の食品衛生の監視指導については、「奈良県食品衛生監視指導計画」を策定し、食品による危害の発生の未然防止と食品等の衛生確保を図るため、県内3保健所に、食品衛生監視員を配置し、衛生管理の徹底及び監視指導の強化を行います。
- ② 特定商取引法等に基づく行政処分等の法執行を強化するため、消費・生活安全課に事業者専門指導員を配置します。
- ③ 農薬取扱業者、農業者等農薬使用者に対する研修指導等を行い、農薬による危害防止、適正な保管管理、安全使用を徹底し、安全な農産物の安定生産を図ります。
- ④ 不良、不正医薬品の市場からの排除はもとより、安全で有効な医薬品等の流通を図り、県民生活の安全確保を充実させます。
- ⑤ 麻薬等が医療及び学術研究以外の用途に使用されることによって生ずる保健衛生上の危害を防止するため、その製造、譲渡、譲受、所持、施用等に関し必要な取締り及び指導を行います。
- ⑥ 毒物及び劇物取締法に基づく製造業、販売業の登録等の事業を行うとともに、毒物劇物の適正な取扱等について啓発することにより毒物劇物による保健衛生上の危害発生を未然に防止します。
- ⑦ 貸金業者に対し、登録の徹底を図り、立入検査等を行い、事業者の適正な業務運営について指導します。
- ⑧ 危険性の高い消費生活用製品（特定製品）・特定保守製品の販売店への調査を実施し、一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図ります。
- ⑨ 高圧ガス、液化石油ガス、火薬類及び電気工事による災害を防止し、公共の安全を図ります。
- ⑩ LPガスの保安業務におけるマニュアルの作成及び講習会を実施し、県内のLPガス販売事業者の法令遵守の徹底と関連事故の予防・保全を図ります。
- ⑪ 日常生活で用いられる製品の安全及び適正な販売を確保するため、電気用品、ガス用品及び液化石油ガス器具等の販売店へ立入検査を行います。
- ⑫ 危険物取扱者及び消防設備士に対する法定講習を行い危険物等に係る災害を防止します。
- ⑬ 悪質な生活侵害事犯等の取締りを推進します。

(2) 試験・検査及び調査

- ① 消費者に安全性の高い食品を供給するため、食品中に含まれる食品添加物、残留農薬、動物用医薬品、食中毒原因菌及び遺伝子組換え食品等の試験検査を実施します。
- ② 奈良県食肉センターに搬入される牛、豚、馬、めん羊及び山羊について、と畜場法等に基づき「と畜検査」及び「伝達性海綿状脳症スクリーニング検査」を実施し、食肉の安全と県民の安心を確保します。
- ③ いわゆる健康食品の買上げ検査や県民への啓発により、未承認医薬品等による健康被害を防止します。
- ④ 食品衛生法等に基づく残留農薬、食品添加物、器具・容器包装など各種検査を実施します。

- ⑤ 生活環境の保全を図る一環として、空気や水に含まれる環境汚染物質等の測定を実施します。
- ⑥ 感染症、食品衛生、環境衛生等の予防対策の一環として微生物試験検査を実施します。
- ⑦ 企業からの依頼に基づき、工業製品等の試験・分析を行います。

4. 適正な消費者取引の確保

消費者を取り巻く環境が複雑化・多様化し、消費者と事業者の情報量や交渉力の格差が拡大している中で、消費者が適正に食品その他の商品を選択し、取引ができるよう、消費者に対する情報提供や事業者の勧誘行為の適正化を図るとともに、生活関連物資の供給の安定化を推進します。

(1) 表示・規格・計量の適正化

- ① 不当景品類及び不当表示防止法を適正に運用することにより、商品や役務等の取引に関する不当表示等による顧客誘引を防止します。
- ② 事業者団体が自主商品に関する表示方法や景品提供の方法について定める（＝自主基準の設定）ことにより、消費者の適正な選択を確保し、また、事業者間の公正な競争を促進します。
- ③ 家庭用品品質表示法で指定された品目で表示事項を表示していなかったり、表示の標準を守らない事業者などに対する指示、また、その状況に応じて立入検査を実施し、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図ります。
- ④ 食品表示法に基づく食品表示の適正化を推進するため、食品表示の状況を日常的にモニターし県に報告する食品表示サポーターを公募により100名程度選任し、不適正表示に対する監視及び指導の強化を図ります。また、食品表示110番を設置・運営し、疑義情報を収集します。
- ⑤ 取引・証明に使用する特定計量器（質量計）について定期検査（使用中検査）を行います。また、県内事業者に対して適正な計量の実施が確保されているかについて確認し、必要な措置を講じるため立入検査及び巡回指導を行います。
- ⑥ 燃料油及びLPガスの取引における適正計量を確保するため、立入検査を通じて、積算体積計の検定期限を遵守するよう事業者へ指導します。
- ⑦ タクシーメーターの装置検査期限を遵守するよう、立入検査を通じて事業者へ指導します。
- ⑧ 県内事業者における流通商品の適正な計量販売を促進するため、全国一斉商品量目立入検査と連動した商品の買上げ・検査を行います。
- ⑨ 計量行政の適正な執行のため、都道府県計量行政協議会等を通じて、国及び都道府県等との情報交換を図ります。また、適正な計量の実施を確保するために主任計量者講習を実施します。

(2) 契約の適正化

- ① 特定商取引に関する法律、割賦販売法及び奈良県消費生活条例等の法令を適正に運用することにより消費者の利益を保護し取引の適正化を図ります。
- ② 宅地建物取引業者等の免許・登録及び指導監督を行うことにより、その業務の適正な運営と宅地建物取引の公正を確保し、宅地建物の購入者等の保護と流通の円滑化を図り

ます。

- ③ 旅行業等を営む者について登録制度を実施することにより、業務の適正な運営を確保し、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全確保及び旅行者の利便の増進を図ります。

(3) 流通の円滑化

- ① 物価の高騰による社会的影響が懸念される場合や災害の発生等による生活関連物資の需給・ひっ迫等、不測の事態が発生する場合は、関係機関と連携し、小売店舗への価格調査を実施し、不合理な価格形成を未然に防止します。また、緊急時に即時に国・市町村と連携できる体制を整えるため、通常時においては国等による消費・物価動向情報の把握を行います。
- ② 食と農の連携強化や経営基盤の強化を通じた食品産業の体質強化、食品流通の効率化・活性化の推進に向け、関係機関との調整を図るとともに、情報収集、発信の強化を図ります。
- ③ 消費者物価指数その他の物価に関する基礎資料を得るため、国民の消費生活上重要な支出の対象となる商品の小売価格、サービス料金（価格調査）及び家賃（家賃調査）を全国的な規模で小売店舗、サービスを提供する事業所等から毎月調査する小売物価統計調査を実施します。
- ④ 個人消費の動向の計測や地域的差異を解明し、国の経済政策や社会政策立案の基礎資料を得るため、全国の世帯を対象に国民生活における家計収支の実態を毎月明らかにする家計調査を実施します。
- ⑤ 公衆浴場料金について、料金改定の際は経営実態調査の実施及び奈良県公衆浴場入浴料金協議会を開催して、適正な統制額を指定します。

5. 消費者の自立支援

消費者の選択の自由が拡大し、環境や安全に対する関心が高まるなど、消費者のニーズは多様化する一方で、自己責任に基づいて主体的・合理的に行動できるよう「消費者の自立」が求められています。また令和4年4月から成年年齢が引き下げられ、消費者被害の拡大が懸念されることから、消費者被害拡大防止のための環境整備や支援を充実・強化します。

(1) 消費者教育・啓発、情報提供

- ① 消費者が自ら確かな知識と判断力を身につけ、情報を正しく理解し、安心して適切な行動ができるための教育や情報の提供を行います。
- ② 消費者の自立を支援するため、消費者のライフステージに応じた消費者教育の機会を提供するなどの施策の企画・立案を行います。
- ③ 県独自で作成した高齢者向け啓発資料や中学校教員と協同で作成した中学生用ワークブック、消費者教育・啓発映像教材、県消費生活センターのウェブサイトなど様々な媒体を活用して、消費者啓発を推進します。
- ④ 県内各地で「消費生活パネル展」を開催し、県民の消費生活に関する問題についての理解と認識を深めます。
- ⑤ 消費者の様々な要望に応じ、県消費生活センターに来所できない消費者や児童・生徒・学生のために、地域や学校に出向いて行う「移動講座」を実施し、幅広く消費者教育

を推進します。

- ⑥ 消費者の安全・安心を確保し地域の防犯力・防災力を高めるための啓発、情報提供を実施します。
- ⑦ 県の主要施策、行事、お知らせ情報等について広報誌、テレビ・新聞等の媒体を活用し、できる限り多くの県民の目に触れるような機会づくりを行います。
- ⑧ 県政情報を積極的に提供するとともに、県民との対話を促進することを目的に、職員が出向いて施策を説明する、「なら県政出前トーク」を実施します。
- ⑨ 薬物乱用がもたらす保健衛生上の危害及び社会的な弊害について正しい知識の普及啓発の促進及び規範意識の維持向上を図ることにより、薬物乱用を許さない県民意識の醸成を図ります。
- ⑩ 県民の保健衛生の維持向上を図るため、医薬品及び薬剤師の役割に関する正しい認識を浸透させる啓発等を行います。
- ⑪ 食品ロス削減啓発イベントの開催、食品ロス削減に関する情報を集約したポータルサイトによる県民への情報提供等を通じて、食品ロスの削減を図ります。
- ⑫ 県内産農林畜水産物の安全性をPRするとともに県民の不安感を解消し、風評被害を回避するために、県試験研究機関等で生産した農林畜水産物についてサンプリングによる放射線検査を実施し、調査結果を公表します。
- ⑬ 県民が花と緑と自然に親しみ関心を高めるように、馬見丘陵公園で講習会及び展示会を開催することにより、園芸に関する一層の消費拡大を図ります。
- ⑭ 県民の健康増進や食の魅力向上につながるように、農業の研究で得られた成果や技術情報を、ウェブサイトや成果発表会、施設の一般公開等を通じて提供します。
- ⑮ 奈良県畜産農業協同組合が実施する大和畜産ブランドの地位確立のための事業費の一部を補助することにより、信頼されるおいしい畜産物の安定供給と、畜産農家の経営安定を図ります。
- ⑯ 県産材使用住宅への助成により、県産材の普及促進を図ります。
- ⑰ 食用きのこ栽培の講義や原木植菌の実習等を通じて、森林・林業・特用林産物への関心を高め、環境保全意識の啓発を図ります。
- ⑱ 県、特定行政庁及び関係団体等で組織する「なら建築物安全安心推進協議会」が、その活動の一環として、建築物の安全性の確保を図るための取組を行います。また、関係団体と行政が連携して、違反建築防止の街頭啓発を行い、安全な住宅を建てるため、安心な住宅を買うために必要な情報（適正な建築手続や重要事項説明書の説明等）について、県民に周知します。
- ⑲ 大規模地震の発生に備えて、人的被害を抑制するため、耐震診断及び耐震改修を希望する所有者に対し、県と市町村が連携して耐震診断及び耐震改修に係る経費の補助を行います。
- ⑳ マンションにおける良好な居住環境の確保を図るための情報提供を行うため、所有者及び管理組合に対し、関係市町及び関連団体（NPO法人を含む。）との共催によりセミナーを開催します。
- ㉑ 県民等が実施する講習会等に、環境に関する専門家（環境アドバイザー）を講師として紹介します。

- ② 小学校では「社会科」「家庭科」「特別の教科 道徳」、中学校では「社会科（公民）」「技術・家庭科」、高等学校では「公民科」「家庭科」において、適切な消費行動、消費者の権利や責任、消費者被害防止の啓発といった消費者教育を推進します。
- ③ SNSを活用して、県内の公開講座や講習会・研修会、展覧会、作品募集等の生涯学習に関する情報の提供を行います。
- ④ 青少年がインターネット利用による非行に陥ったり、犯罪被害やトラブルを防止するため、フィルタリングサービスやインターネット利用に関する家庭のルール作りの促進・啓発を図ります。

(2) 消費者団体等の活動推進

- ① 県民生活の安定と生活文化の向上を期するため、消費生活協同組合の適正な運営と健全な発展を図ります。
- ② 環境保全活動の先導的役割を担う「奈良県環境県民フォーラム」の活動を支援します。

(3) 生活設計の普及

- ① 県民の金融に関する消費者教育及び生活設計の普及啓発を図るため、「奈良県金融広報委員会」が実施する生活設計関連事業を積極的に支援します。
- ② 金融に関する講演会を開催し、金融に関する知識の普及に努めます。

(4) 省エネ・節電等の推進

- ① 地球温暖化防止のため、地球温暖化防止県民運動を展開し、地域における取組を支援します。

Ⅱ. 令和5年度

奈良県消費者行政施策の体系

II. 令和5年度 奈良県消費者行政施策の体系



