

# 【報告】 庁内他課事業内容照会結果

資料④

## 基本方針 1 消費者被害の防止と救済

### 基本方針 1－1 消費者行政の総合調整

| 実施取組          | 取組内容                                                                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 総合調整      | 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。                                                                    |
|               | 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 | 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。                                                                                                 |
|               | 「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。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。                                  |
|               | 「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」のもと、関係部局・課等の相互の連携を強化します。                                                     |
|               | 「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。                                                                                  |

### 基本方針 1－2 県消費生活センターの機能強化

| 実施取組            | 取組内容                                                                                                                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 消費生活相談事業の強化 | 県消費生活センター及び県消費生活センター中南和相談所に消費生活相談員を配置し、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) 苦情処理対応      | 県消費生活センター及び県消費生活センター中南和相談所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。                                                  |
|                 | 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います。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。                                                          |
| (3) 事業者支援の強化    | 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します。                                                                                         |

### 基本方針 1－3 市町村消費生活センター・消費生活相談窓口の定着と機能充実

| 実施取組                    | 取組内容                                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------|
| 市町村消費生活センター・消費生活相談窓口の支援 | 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。          |
|                         | 市町村の消費者行政の充実・強化のため、消費生活相談及び消費者教育に関する支援及び情報提供を行います。 |

基本方針 1－4 各種相談窓口・事業の充実

| 実施取組       | 取組内容                                                                                                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 食の安全   | 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。                                                          |
| (2) 多重債務対策 | 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みます。                                                     |
| (3) 医療福祉関係 | 福祉サービスを適切かつ安心して利用できるようにするため、奈良県社会福祉協議会が実施する運営適正化委員会事業を支援し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決を促進します。                      |
|            | 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。                                                   |
|            | 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。                   |
|            | 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。 |
| (4) 商工関係   | 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・指導にあたり問題解決を図ります。    |
| (5) 住まい関係  | 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。                                                             |
|            | 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法人含む）と共催により実施します。           |

基本方針 1－5 消費者被害の救済

| 実施取組     | 取組内容                                                          |
|----------|---------------------------------------------------------------|
| 消費者被害の救済 | 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。      |
|          | 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。 |

基本方針 1－6 高齢者・障がい者等を消費者被害から守る地域の取組の促進

| 実施取組                       | 取組内容                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の拡充 | 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みます。 |
|                            | 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。                                                                                                                         |

基本方針 2 消費者の安全・安心の確保

基本方針 2－1 消費者取引の適正化

| 実施取組             | 取組内容                                                                                                                            |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 表示・規格・計量の適正化 | 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。                                                                    |
|                  | 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。                                             |
|                  | 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。                             |
|                  | 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。 |
|                  | 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。                       |
|                  | 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。                                                                             |
|                  | タクシーメーターの装置検査期限を遵守するよう、事業者へ指導します。                                                                                               |
|                  | 燃料油及びL P ガスの取引における適正計量を確保するため、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。                                                                       |
|                  | 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。                                                             |
|                  | 県消費生活条例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) 契約の適正化 | 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。                                                                                    |
|            | 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、業務の適性な運営を確保し、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 | 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。 |
|            | 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。                                                                                   |
|            | 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者等から毎月調査する小売物価統計調査を実施します。                                       |
|            | 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。                                                                           |
|            | 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。                                                                                                      |

| 実施取組                  | 取組内容                                                                                                                                              |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 事業者指導の強化と関係機関との連携 | 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。                                                                           |
|                       | 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、県民くらし課に事業者専門指導員を配置します。(再掲)                                                                                            |
|                       | 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。                                                                         |
|                       | 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。                                                                                          |
|                       | 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。                                                              |
|                       | 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薬による保健衛生上の危害発生を未然に防止します。                                                            |
|                       | 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。                                                                                                   |
|                       | 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。                                                                             |
|                       | 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。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。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の立入検査を行います。 |
|                       | 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。                                                                                                          |
| (2) 試験・検査及び調査         | 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。                                                                       |
|                       | 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。                                                      |
|                       | 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。                                                                                                    |
|                       | 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。                                                                                                         |
|                       | 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。                                                                                                        |
|                       | 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。                                                                                                          |

|  |                               |
|--|-------------------------------|
|  | 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。 |
|--|-------------------------------|

基本方針 2－3 消費者事故情報等の収集・提供

| 実施取組           | 取組内容                                                      |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| 消費者事故情報等の収集・提供 | 幼児の保護者を対象とした製品安全や事故に関する講座や情報発信の実施、消費者庁からの事故情報を各市町村へ提供します。 |

基本方針 2－4 緊急時・災害時における安心確保（内容調整中）



基本方針3 自立した消費者の育成・支援（「消費者力の向上」）

基本方針 3－1 地域・家庭・職域等におけるライフステージに応じた消費者教育の取組・支援

| 実施取組                | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| （１）消費者教育・啓発事業       | 消費者教育の担い手として、消費生活センターと地域を繋ぐパイプ役である「くらしの安全・安心サポーター」を養成するため、講座を実施します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                     | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                     | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                     | 消費者リテラシー向上のため、テレビやラジオ、新聞、県民だより奈良など様々なメディアを活用し、消費者問題等について県民に分かりやすく情報提供を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                     | 市町村の啓発事業や学校における研修の企画・運営への支援及び情報提供を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                     | 県民の金融リテラシー向上を図るため「奈良県金融広報委員会」が実施する講師派遣事業、講演会・講座を支援します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| （２）消費者教育の場や機会づくりの促進 | 成年年齢引き下げに伴う若年者消費者被害の防止のため、教育委員会、警察と連携して啓発を図ります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                     | 高齢者が被害者となり易い犯罪・被害に焦点を当て、高齢者のライフスタイルに合わせた効果的な啓発を図ります。高齢者等消費者被害の防止のため、ショッピングモール等でのイベントや啓発チラシ配布など、行政機関、警察、消費者団体等と連携して啓発活動を実施します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| （３）学校教育における消費者教育    | <p>※【義務教育課】</p> <p>小学校及び中学校では、社会科において、「販売の仕事」「工業生産に関わる人々」「身近な消費生活」「消費者の保護」等について、問題や課題を追及したり解決したりする活動を通して、資質・能力の育成を図ります。家庭科において、「物や金銭の使い方と買い物」「金銭の管理と購入」「消費者の権利と責任」等について、課題をもって、持続可能な社会の構築に向けて考え、工夫する活動を通して、資質・能力を育成を図ります。また、特別の教科道徳において、「節度、節制」「規則の尊重」「遵法精神、公德心」等のさまざまな道徳的価値の視点で学習を深めたり、学習を発展させたりすることができるよう指導します。</p> <p>※【高校教育課】</p> <p>高等学校では、公民科において、「多様な契約及び消費者の権利と責任」等について、家庭科において、「生活における経済の計画」「消費者行動と意思決定」「持続可能なライフスタイルと環境」等について、生徒が正しい知識を身に付け、適切な判断に基づき主体的に行動できるよう消費者教育を推進します。また、消費生活センターや奈良弁護士会等の関連諸機関との連携を図ることで、社会との関わりを意識した課題を追及したり解決に向けて構想したりする活動の充実を図ります。</p> |
| （４）各種情報提供等          | リーフレットにより、県内の社会教育に関する研修会や講習会等の情報提供を行います。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|            |                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | 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。            |
|            | 青少年のインターネットやＳＮＳを介したトラブルの防止を図るため、インターネットを安心・安全に利用するための能力（インターネットリテラシー）を高める取組を実施する。                 |
|            | 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。                                                      |
|            | 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。                            |
|            | 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。                             |
|            | 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。              |
|            | 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。                                             |
|            | 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。                              |
| （４）各種情報提供等 | 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。                 |
|            | 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・特産林産物への関心を高め、環境保全意識の啓発を図ります。                                        |
|            | 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について、県民に周知します。 |
|            | 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法人含む）との共催によりセミナーを開催します。             |



基本方針 3－2 消費者のリテラシーの向上（ネット・デジタル・A I・金融）

| 実施取組         | 取組内容                                                                          |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 消費者リテラシーの向上  | 啓発イベントやホームページ等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。                                  |
|              | 県民等が実施するセミナー・講習会等に、環境や省エネに関する専門家（環境アドバイザー・CO2削減アドバイザー）を講師として派遣します。            |
|              | 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。                                       |
|              | 県内で排出される二酸化炭素の削減を積極的に働きかけるため、地球温暖化防止活動を推進していく地域のリーダーとなる「奈良県ストップ温暖化推進員」を養成します。 |
| デジタルリテラシーの向上 | 県内市町村や団体のデジタル化を支援するデジタル人材バンクの運営<br>高齢化率の高い地域における市町村のデジタルデバイド対策を支援             |

基本方針 4 連携・協働と政策連携による消費者保護、消費者力向上の推進

基本方針 4－1 行政、消費者団体、事業者団体、大学、学校、地域、土業等とのネットワーク充実

| 実施取組           | 取組内容                                                                                                                                                                       |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| （１）消費者団体の育成    | 消費者団体等との共催による消費者学習会の開催、消費者団体や消費生活協同組合等が実施する研修等に対し、県は広報や講師派遣などを支援します。                                                                                                       |
| （２）消費者団体等の活動推進 | 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。                                                                                                                           |
| （３）消費者意向の反映    | 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。<br>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。<br>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。 |

基本方針－2 福祉、まちづくり等関連分野との政策連携による効果的な事業推進（内容調整中）