

第3章

消費者施策の基本方針及び講ずべき施策

本章では、本県における消費者施策を体系的・計画的に実施するため、「消費者の安全・安心の確保」、「消費者の自立への支援」、「消費者被害の防止・救済」、「環境に配慮した消費生活の推進」の4つの基本方針ごとに各種施策を掲げます。

そして、これら各種施策の推進により、計画が目指す「県民が安全で安心できる消費生活」を享受する社会の実現を図っていきます。

【施策体系】



消費者が適切な選択判断が行える表示及び商品等の安全性の確保を図ります。

(1) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択できることは重要であり、その選択判断のための情報が消費者に適切に提供されることが必要です。

そのためには、まず、消費者が目にする表示の内容に正確性や明確性、わかりやすさが求められます。

特に、価格の表示や広告等は、商品やサービスを選択する際に重視されるものであることから、消費者の誤認を招くことのないよう表示等の適正化に取り組みます。

※県の組織名は、平成25年度末時点の名称です（以下同じ）

価格表示・広告等の適正化及び事業者指導	
消費者が商品やサービスを選択し購入する上で、重要な判断材料となる、価格、品質等に関する表示について、誤認を招くことのないよう関係法令等に基づく適正化を推進するとともに、法令等に基づき事業者に対して指導等を行います。	
○家庭用品の品質表示の適正化	【消費生活課】
家庭用品の品質表示の適正化を図るため、市町村と連携し、家庭用品品質表示法に基づく、販売店等への立入検査を実施します。	
○消費生活用製品の表示の適正化	【消費生活課】
構造、材質、使用状況からみて消費者の生命や身体に対し、特に危害を及ぼすおそれの多い特定製品等や特定保守製品について、表示の適正化を図るため、市町村と連携し、消費生活用製品安全法に基づく販売店等への立入検査を実施します。	
○虚偽又は誇大な広告・表示等による不当な顧客誘因の防止	【消費生活課】
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を実施します。	
○事業者に対する指導	【消費生活課】
事業者に対して、関係機関と連携しつつ、法律や条例に基づく処分並びに指導及び勧告を厳正に行います。	
○無許可・無承認医薬品の取締	【薬務課】
健康食品について、店舗やインターネットの広告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を対象に試買検査を実施します。	
○医薬品販売業者等の監視	【薬務課】
医薬品の有効性、安全性の確保及び適正な管理、使用の徹底を図るため、薬局等販売業者及び製造業者への立入検査を行います。	

○食品の表示の適正化	【衛生食品課】
食品衛生法、J A S法、健康増進法、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、食品表示の確認検査を実施するなど食品表示の適正化を推進します。	
○事業者に対する指導	【衛生食品課】
食品衛生法、J A S法、健康増進法、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、事業者の適正表示指導及び小売店舗の表示調査を行います。	
○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、計量法に基づき、取引または証明における計量をする事業所等に対する立入検査を実施し計量の適正化を推進します。	

(2) 商品・サービス・食品等の安全の確保

消費者の安全・安心の確保のために、商品・サービス・食品等そのものの安全性確保や取引の適正化を図ります。

商品等の安全、取引の適正化	
○違法ドラッグ対策の強化	【薬務課】
芳香剤やハーブと称して販売され、薬事法違反の疑いが強い「違法ドラッグ」について県民に対する広報啓発等を推進するとともに、販売実態の把握に努め監視の強化及び試買検査を実施します。	
○家庭用品の安全対策	【薬務課】
有害物質を含有する家庭用品による事故や健康被害を防止するため、試買・規格基準検査を行います。	
○食品衛生検査施設の業務管理（G L P）の推進	【食品安全課】
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。	
○食品安全検査センター運営協議会の開催	【食品安全課】
関係部局の食品安全検査を行う食品安全検査センターの取組方針、検査事業の調整等を行うため、運営協議会を開催し検査事業の円滑な運営を図ります。	
○食品衛生	【衛生食品課】
食品関係営業施設等の監視指導、一般流通食品及び農産物等の安全検査、食中毒防止等総合衛生対策、及び消費者への情報提供を実施します。	
○乳肉衛生	【衛生食品課】
乳処理施設の監視指導及び牛乳等の収去検査、と畜場におけると畜検査、食鳥処理場における食鳥検査、畜水産食品中の残留有害物質モニタリング検査、及び県内でと畜される牛の放射性物質全頭検査を行います。	
○生活衛生適正化助成指導	【衛生食品課】
公衆浴場（銭湯）の確保対策、(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（Sマーク、消費者相談）を行います。	

- 生活衛生に関する施設の構造設備確認並びに監視指導 【衛生食品課】
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許可及び構造設備確認並びに監視指導を行います。
- 農薬安全使用推進 【技術支援課】
農薬販売者に対する適正な販売の指導や農薬立入検査の実施、農薬使用者に対する各種研修会、講習会において農薬適正使用の徹底を推進することにより本県農産物の安全を確保します。
- 米トレーサビリティ法による取組 【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
米トレーサビリティ法に基づいて関東農政局前橋地域センター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（消費者）の利益の保護を図るため、貸金業者に対する立入検査等を行うほか、資金需要者からの相談に応じます。
- 旅行業者指導 【観光物産課】
旅行業法に基づき、県内の第2種及び第3種旅行業者に対する登録や指導を行います。
- ・新規登録、変更登録、更新、廃業等の登録事務
 - ・立入検査及び指導
 - ・旅行業協会との協議、情報交換等
- 宅建業者に対する指導 【監理課】
取引の公正の確保と消費者の利益の保護を図るため宅地建物取引業法に基づく事業者の立入検査・指導監督を行います。

消費者が、自主的かつ合理的な消費生活を営み、施策に対し積極的に意見を述べるとともに、自らの消費活動が社会の様々な場面に影響を与えることを自覚し、公正で持続可能な社会の形成に関与できるよう支援を行います。

(1) 消費者への情報発信

消費者にとって、的確な商品・サービス等の選択には、適時的確な情報が必要です。消費生活に必要な制度や情報を様々な媒体を通じて提供します。

消費者への情報発信

- | | |
|---|---------|
| ○消費者への情報発信（救済制度、事故等情報） | 【消費生活課】 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・クーリングオフなどの制度や消費生活センターの相談窓口について、各種研修会や会合など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。 ・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を速やかに提供します。 ・消費者に対し、事故情報、悪質商法やインターネットを利用した取引に関する留意点等について、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」による情報発信、消費生活情報誌「くらしのニュース」の県民への配布や各種ポスター、リーフレット、新聞等各種情報媒体による情報提供を行います。 ・小学生から大学・専門学校生、高齢者等を対象に各種出前講座を開催するなど啓発を実施します。 | |
| ○医療機能情報公表の実施 | 【医務課】 |
| <p>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、県民が医療機関を適切に選択するための情報提供を行います。</p> | |
| ○ホームページ「食品安全情報センター」運用 | 【食品安全課】 |
| <p>県ホームページ「食品安全情報センター」の運用により県民にわかりやすく食品の安全に関する情報提供を行います。</p> | |
| ○「ぐんま食の安全情報」の発行 | 【食品安全課】 |
| <p>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食の安全に関する話題の情報提供を行います。</p> | |
| ○食品等回収情報提供システムの運用 | 【食品安全課】 |
| <p>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」を県ホームページで運用します。</p> | |

○食の現場公開事業	【食品安全課】
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。	
○農林水産物放射性物質検査結果のデータベースの運用	【食品安全課】
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。	

（２）高齢者・障害者等生活弱者への支援

高齢者や障害のある人が安心して消費生活を送れるよう、講座等による啓発、各種相談事業、及び生活支援等を通じて、消費者の特性に配慮した自立への支援を行います。

高齢者・障害者等生活弱者への支援	
○消費者啓発推進	【消費生活課】
消費者啓発のため、若者や高齢者など消費者の特性に応じた講座を実施するとともに、悪質商法被害防止キャンペーンを行います。	
○「群馬県障害者110番」事業の実施	【障害政策課】
群馬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。	
○「障害者就業・生活支援センター」事業の実施	【障害政策課】
就職や職場への定着が困難、あるいは就業経験のない障害者に対し、就業及びこれに伴う日常生活、社会生活上の支援を行います。（県内8か所）	

（３）消費者学習・啓発に関する計画的な施策の推進

県民が安全で安心できる消費生活の実現のため、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にとどまらず、消費者としての社会的役割を認識して、社会の発展と改善に積極的に関与する消費者を育成するための消費者学習・啓発を総合的、一体的に推進します。

消費者学習・啓発に関する計画的な施策の推進に当たり、「消費者教育(*)の推進に関する法律(平成24年法律第61号)」第10条に基づき、消費者学習・啓発の推進の基本的な方向及び推進の内容を、次のとおりとします。

~~~~~ (*) 「消費者教育」

消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動《消費者教育の推進に関する法律第2条第1項》をいいます。
ただし、本計画では、この趣旨を踏まえ、「消費者学習・啓発」と表します。

【消費者学習・啓発の推進の基本的な方向】

- 体系的な消費者学習・啓発の推進（幼児期から高齢期まで）
消費者の特性や場の特性に応じた方法で実施します。
- 各主体との緊密な連携・協働の推進
消費者団体、事業者団体、関係機関等の多様な主体間によるネットワークの構築を図ります。
- 他の消費生活に関連する教育との連携推進
環境教育、食育、国際理解教育などと連携し効果的な学習・啓発を推進します。

【消費者学習・啓発の推進の内容】

① 多様な場における消費者学習・啓発の推進	
学校、地域、家庭、職域などにおいて、消費生活について学習することができる環境を整えます。	
○消費者学習・啓発拠点としての消費生活センターの活用	【消費生活課】
・消費生活センターを消費者学習・啓発の拠点として、消費者に必要な情報を広報媒体により広く発信し、消費者市民講座等の開催を通じて、消費者が学べる場（機会）を提供します。	
・消費生活の情報発信、展示スペースの整備や消費者に簡単なテストを体験させ、科学的視野に立った商品知識の普及を行うなど、消費生活に対する関心を高めるための消費者学習・啓発を推進します。	

○学校（幼稚園、小・中・高等学校）等における消費者学習・啓発	【消費生活課・県教育委員会】
・中、高校生を対象に、学生が陥りやすい消費者トラブル事例と対処方法などを解説する出前講座や出前授業を学校の授業時間を利用して実施します。	
・学習指導要領を反映した教材等を有効に活用し、児童、生徒の興味を引きつける他の活動と組み合わせ、実際に起きた身近な事例を取り上げるなど関心を高められるよう努めます。	

○大学・専門学校等における消費者学習・啓発	【消費生活課】
・新入生オリエンテーションや社会人になる前の時宜に合わせた内容の啓発を行います。	
・学生など若年層の消費者トラブル事例の紹介や学校等で学んでいることと関係のある内容を講義に取り入れるなど、学生が興味を持てるよう努めます。	

○地域のあらゆる学習機会を捉えた啓発活動	【消費生活課】
・市町村と連携し、高齢者等が集う場所やイベント会場に積極的に出向き、消費者教育用DVDの視聴や消費者被害防止寸劇など、場の特性に配慮し、わかりやすい講座等による啓発を行います。	

○保護者等に対する学習の機会、情報提供 【消費生活課】
・地域の公民館や図書館などの社会教育施設における消費者学習・啓発用教材を活用した学習の機会を提供します。
・学校における保護者会やPTA活動などの場を活用し、学習の機会や情報の提供を行うなど家庭における学習を支援します。

○事業者による消費者学習・啓発推進の支援 【消費生活課】
・事業者が行う社員研修等に講師を派遣し、消費者としての基礎知識や消費者問題に関するトラブル事例等の情報を提供します。
・事業者と協働により、身近なものを使った県民参加型の実験教室等を開催します。

② 消費者学習・啓発の人材（担い手）の育成及び活用
誰もが、生涯を通じて様々な場で学べる機会を提供するため、幅広い担い手を育成し、活用を図ります。

○小・中・高等学校等教職員の研修の実施 【消費生活課・県教育委員会】
・学校の教職員の指導力の向上を図るため、県教育委員会と連携して、職務内容、経験等に応じた研修会を開催します。

○消費生活相談員等に対する技術向上研修の充実 【消費生活課】
・消費者講座の講師となる消費生活相談員や職員に対し、必要な知識、技法を習得するための研修機会の充実を図ります。

○地域における消費者学習・啓発の担い手となる人材育成 【消費生活課】
・消費者問題に関する幅広い知識を体系的に学習できる機会を提供し、地域において、サポーターとして活動する人材を育成します。また、社会経済情勢の変化や複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、継続的な研修を行うとともに、地域における消費者学習・啓発の担い手としての活用を市町村に促します。

③ 「消費者市民社会（*）」の構築
消費者一人ひとりが、社会の一員として、より良い市場の形成と社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成します。

○持続可能な社会の形成 【消費生活課】
・消費者が自らの消費行動が将来にわたり、社会、経済、地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参画するための取組を促進します。

○消費者力向上のための自主的な学習の支援 【消費生活課】
・消費者自ら消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けることができるよう消費者（希望者）に対しテキスト（冊子）を配付します。

- 多様な主体と連携した効果的な取組 【消費生活課】
- ・群馬県金融広報委員会と連携した金融教育の推進を図ります。
 - ・環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策と有機的に連携して、消費者学習・啓発を効果的・効率的に推進します。
 - ・消費者団体、事業者団体等が実施している消費者学習・啓発に関する活動を支援し、情報を共有し、他の主体の活動を促進します。

消費者学習・啓発に関するその他の関連施策

- 若年層消費者被害防止対策 【消費生活課】
 若年層の消費者被害を防止するため、高校や大学等の教育現場や警察、教育委員会等と連携して未然防止を推進します。
-
- 金融広報推進 【消費生活課】（群馬県金融広報委員会）
 「ぐんま金融広報だより」の発行や「金融・経済講演会」等を開催して、金融経済知識の普及・広報を行うとともに、金融広報アドバイザーを派遣して金融教育を推進します。
-
- つづけましょ！食育推進 【食品安全課】
 ライフステージの視点を取り入れ、社会資源の活用、人材の育成（食育推進リーダー）等により地域力を活かした食育を通して、消費者学習・啓発を推進します。
-
- 食品安全に関する正しい知識の普及 【食品安全課、衛生食品課】
 「出前なんでも講座」や講習会等の講師派遣等により、自主的に学習しようとする消費者や事業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。
-
- 食農教育サポート 【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
 「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、フォーラムを開催します。
-
- 地産地消県民運動推進 【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
 地産地消を県民運動として推進するため、「ぐんま地産地消県民運動推進会議」を設置・運営します。
-
- 地産地消サポート 【蚕糸園芸課 ぐんまブランド推進室】
 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」として認定します。
-
- 学校における食育推進 【教育委員会 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。

(*) 「消費者市民社会」

消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会《消費者教育の推進に関する法律第2条第2項》をいいます。

(4) 消費者の意見の施策への反映

県では、各種施策の趣旨・成果等の周知を図るとともに、パブリックコメントの実施、各種審議会による審議、関係団体との意見交換などを通して県民の皆様からの意見を伺います。

消費者施策の推進に当たっても、消費者をはじめ様々な立場からの意見を施策に反映させるよう取り組みます。

① 政策形成過程でのパブリックコメント等の実施
○県民意見提出制度に基づき、消費者施策に関するパブリックコメント等を実施します。 【消費生活課】
② 消費生活条例に基づく制度
○消費者施策の策定及び実施に資するため、必要に応じて、消費者等から、消費生活に関する意見及び要望を聴きます。 (消費生活条例第 25 条) 【消費生活課】
○知事への申出制度 【消費生活課】 事業者の違法な活動により、消費者の権利が侵害されると認められる場合の、県民からの「知事への申出」制度を適切に運用します。 (消費生活条例第 29 条)
○消費生活問題審議会の開催等 【消費生活課】 消費生活に関する施策の基本的な事項や重要な事項について調査審議する消費生活問題審議会及び苦情処理委員会を通して、広範な意見の聴取を行います。 (消費生活条例第 32 条・第 34 条)
③ 消費者団体との意見・情報交換の実施
○消費者団体との懇談会等 【消費生活課】 消費者団体との懇談会等における意見・情報交換を通じて、様々なニーズの把握に努めるとともに、消費者施策に反映するよう努めます。
④ 食の安心・安全に関する意見の反映
○食品安全審議会の開催 【食品安全課】 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。
○食品安全県民会議の開催 【食品安全課】 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、食品営業者、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。

(5) 高度情報通信社会への対応

インターネットなど高度情報通信の活用に関して、必要な知識や情報の提供及び意識の啓発に取り組めます。

① インターネット・携帯電話利用の危険性に関する知識の普及啓発	
○新しい有害環境から子どもを守る取組推進	【少子化対策・青少年課】
・セーフネット標語「おぜのかみさま」を活用し、青少年のネットリテラシー向上を図ります。	
* 「おぜのかみさま」	
お：「おくらない」、ぜ：「ぜったいに会わない」、の：「のせない（個人情報）」、か「かきこまない（悪口）」、み：「みない（有害サイト）」、さ：「さがさない（出会い）」、ま：「まもる」	
・「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。	

○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	【教育委員会 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、実施の必要性を周知します。	
② 個人情報の保護及び適正な取扱いに関する意識啓発	
○個人情報保護	【県民生活課】
群馬県個人情報保護条例第30条の規定に基づく事業者が保有する個人情報の保護に関する取組を行います。	

消費者トラブルの未然防止と、消費者が被った被害の早期救済を図ります。

(1) 消費生活相談体制の充実・強化

消費生活に関する多様な相談に適切に対応できる体制を整備し、充実・強化に取り組めます。

① 県消費生活センターの機能強化	
○相談体制充実強化	【消費生活課】
豊富な相談事例の蓄積を活かした、県内センターの中核センターとしての機能が発揮できるよう、次の課題に取り組めます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・高度で専門的な相談への対応力強化 ・消費生活センターの周知強化 ・相談員の育成・資質向上 	
○苦情処理体制強化	【消費生活課】
消費生活に関連した商品・サービスの安全、品質、契約、販売方法等の苦情に対して、消費生活相談員が相談に応じます。	
○商品テスト	【消費生活課】
商品の事故やトラブルの原因究明及び被害拡大防止のための商品テストを実施します。	
○多重債務者対策	【消費生活課】
自殺等の原因になるなど社会問題化している多重債務者対策に取り組めます。	
<ul style="list-style-type: none"> ・無料法律相談会の開催 ・生活建て直し相談会の開催 ・多重債務者対策協議会の開催 	
② 市町村相談体制への支援	
○市町郡消費生活センター相談員の育成・資質向上等	【消費生活課】
「消費生活相談員レベルアップ研修会」や「消費生活相談員ゼミナール」などを開催して、消費生活相談員の育成と資質向上に努めます。	
○相談業務の支援（経由相談受け入れ等）	【消費生活課】
市町郡消費生活センターで対応が困難な消費生活相談については、県消費生活センターで積極的に受け入れ、対応します。	

(2) 消費者問題の早期解決支援

自主交渉への助言、あっせん、調停及び被害回復への支援を通じて、トラブル等の早期解決を図ります。

また、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」が平成25年12月に成立し、消費者契約に関する財産的被害の回復への取組も始まることから、適格消費者団体の設立支援や制度の周知広報を図ります。

① 自主交渉への助言、あっせん、調停の活用	
○消費生活センターによる自主交渉への助言及び消費者トラブルのあっせん	【消費生活課】
消費者トラブルの相談に対しては、自主交渉の助言を行うとともに、消費者と事業者との「あっせん」解決に努めます。	
○消費者苦情処理委員会	【消費生活課】
消費生活条例第34条に基づく委員会。消費者苦情（事業者の提供する商品・役務に関する事）に関するあっせん又は調停を行います。	
○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。県民からの医療に関する苦情相談に対し、必要な助言や情報提供を行います。	
○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。	
○住宅関連情報提供	【建築住宅課】
住宅に関する様々な情報提供及び相談業務を行います。	
② 訴訟提起者への支援	
○消費者訴訟費用の貸付け	【消費生活課】
消費生活条例第27条に基づき、消費者が事業者を相手として提起する訴訟で要件を満たすものについて、訴訟費用資金の貸付けを行います。	

(3) 高齢者等の被害防止・見守り体制の強化

高齢者は日中の在宅率が高く、悪質な訪問販売等の消費者被害に遭いやすい状況にある上、人に相談するのをためらったり、だまされたことに気付きにくかったりという特徴があることから、被害を未然に防ぐことが重要です。

そのために、悪質事業者への取締り強化はもとより、周囲の方の見守りや身近な市町村行政と連携した効果的な啓発及び成年後見制度の活用促進などに取り組めます。

① 高齢者等消費者被害防止対策連絡会議開催による連携強化	
○行政、警察や関係団体により「群馬県高齢者等消費者被害防止対策連絡会議」を構成し、未然防止連絡調整を行います。	【消費生活課】

② 高齢者等と日常的に接している方々による見守り体制づくり	
○群馬県高齢者等消費者被害防止に関する見守り事業	【消費生活課】
<p>県と民間事業者とで「見守りに関する協定」を締結し、高齢者等（県内に在住する65歳以上の高齢者や障害者ほか見守りを必要とする者）の消費者被害の防止と消費生活センターへの相談の誘導を依頼します。とりわけ、一人暮らしの高齢者などに重点的に見守りを行い、きめ細かな対応を図ります。</p>	
③ 高齢者等に分かりやすい啓発活動の実施・悪質事業者の手口等の情報提供	
○振り込め詐欺防止広報啓発	【県民生活課 県民防犯推進室】
<p>市町村と連携し、高齢者を重点対象とした啓発活動を実施します。</p> <p>（主な内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員と連携した振り込め詐欺防止マニュアルの配布 	
○高齢者等消費者被害防止対策	【消費生活課】
<p>悪質商法による高齢者被害の防止について、各種啓発活動を行います。</p> <p>（主な内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法被害に遭わないための被害防止キャンペーン ・悪質商法被害防止出前講座 ・悪質商法の手口等の情報提供 	
④ 特定商取引に関する法律及び消費生活条例による厳正な対処	
○高齢者等をターゲットにした、悪質商法事業者に対しては、特定商取引法及び消費生活条例による指導、処分を行い、厳正に対処します。 【消費生活課】	
⑤ 判断力が不十分な高齢者等に対する支援	
○日常生活自立支援事業の利用の促進	【健康福祉課】
<p>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。</p>	
○高齢者総合相談センター運営	【介護高齢課】
<p>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ことにより、高齢者及び家族等の福祉増進を図るため、高齢者総合相談センターを運営します。</p>	
○地域包括支援センター設置運営	【介護高齢課】
<p>県内の全市町村に設置されている地域包括支援センターでは、包括的支援事業（総合相談支援、権利擁護事業等）を実施し、高齢者が地域で安心して生活できるよう成年後見制度の活用促進や消費者被害の防止に取り組みます。</p>	
○認知症サポーターの養成支援	【介護高齢課】
<p>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」を、市町村と連携し、養成の支援を行います。</p>	
○市民後見推進事業	【介護高齢課】
<p>市町村における市民後見人養成の取組を支援するため、市町村を対象にした研修会を開催し、市民後見推進事業の取組の推進を図ります。</p>	

⑥ 警察等による防犯活動・犯罪の取締りの推進	
○高齢者等の被害防止・見守り体制強化	【警察本部 広報広聴課】
警察本部及び各警察署の警察安全相談窓口において、消費生活問題等に関する相談を受理し、適宜対応します。	
○県民の防犯意識の高揚	【県民生活課 県民防犯推進室】
県民一人ひとりの自主防犯意識を高めるため、警察、ボランティア団体等と共同して防犯意識の普及啓発を図ります。	
(主な内容)	
<ul style="list-style-type: none"> ・防犯出前講座、防犯展示の実施 ・県民防犯の日啓発事業の実施 ・四季の県民防犯運動の実施 	

(4) 事業者指導の徹底・強化

消費者被害の未然防止及び被害の救済のため、個別法令に基づき、悪質事業者等への監視、指導の徹底を図ります。(以下、再掲)

事業者指導の徹底・強化	
○事業者に対する指導	【消費生活課】
事業者に対して、関係機関と連携しつつ、法律や条例に基づく処分並びに指導及び勧告を厳正に行います。	
○医薬品販売業者等の監視	【薬務課】
医薬品の有効性、安全性の確保及び適正な管理、使用の徹底を図るため、薬局等販売業者及び製造業者への立入検査を行います。	
○生活衛生に関する施設の構造設備確認並びに監視指導	【衛生食品課】
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許可及び構造設備確認並びに監視指導を行います。	
○旅行業者指導	【観光物産課】
旅行業法に基づき、県内の第2種及び第3種旅行業者に対する登録や指導を行います。	
(主な内容)	
<ul style="list-style-type: none"> ・新規登録、変更登録、更新、廃業等の登録事務 ・立入検査及び指導 ・旅行業協会との協議、情報交換等 	
○貸金業対策	【商政課】
資金需要者（消費者）の利益の保護を図るため、貸金業者に対する立入検査等を行うほか、資金需要者からの相談に応じます。	
○宅建業者に対する指導	【監理課】
取引の公正の確保と消費者の利益の保護を図るため宅地建物取引業法に基づく事業者の立入検査・指導監督を行います。	

消費生活と環境保全の両立を図ります。

(1) 環境負荷が少ないライフスタイルの確立

環境に多大な影響を与える消費生活を見直し、ものを大切にし、無駄を省くなど、環境にやさしい循環型社会の形成を目指します。

① 地球温暖化防止活動の推進	
○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 温暖化対策室】
<p>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、もって、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。</p>	
○家庭の節電省エネ推進プロジェクト	【環境政策課 温暖化対策室】
<p>家庭における節電・省エネ対策のためのアクションプログラムの作成や節電・省エネ地域セミナーの開催を通し、市町村、関係団体等と連携して家庭の節電対策を進めます。</p>	
② 循環型社会の形成	
○資源循環型社会の形成	【廃棄物・リサイクル課】
<p>廃棄物のリデュース、リユース、リサイクル（3 R）を推進するため、講習会等に3 R リーダーを派遣し、インターネットを利用した3 R 宣言や循環型社会形成推進フォーラムを開催します。</p>	

(2) 環境学習・教育の推進

自然と共生した持続可能な社会の形成に向けて、環境と消費生活との関わりについての学習の機会を通して、環境に配慮した消費生活への意識の高揚を図ります。

環境に対する知識の向上と環境保全の意識高揚のための教育・学習施策	
○ぐんま環境学校（エコカレッジ）の実施	【環境政策課 温暖化対策室】
<p>地域の核となるボランティアを育成する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。</p>	