

展開方向3 消費者の安心・安全の確保

商品・サービスの安全性の確保や、規格・表示等の適正化等に取り組むことにより、消費者が安全な商品・サービスを安心して消費できる社会を目指します。

取組の内容

- (1) 子どもの事故防止のための情報発信
- (2) 商品・サービスの安全性の確保
- (3) 食品・医薬品等の安全性の確保
- (4) 規格・表示等の適正化
- (5) 生活関連商品の安定的な供給・情報提供
- (6) 災害や感染症拡大時の速やかな情報提供

(1) 子どもの事故防止のための情報発信

- ・ 子育て支援として、保護者、教育・保育施設の関係者など、幅広い関係者が、高い事故防止意識を基に行動をとれるよう、ホームページやツイッター等を通じて、必要な情報発信を行います。
- ・ 関係パンフレットの送付などにより、市町村が行う乳幼児の事故防止に係る啓発活動を推進します。 (消費者行政推進室、子ども家庭課、子育て支援課)

(2) 商品・サービスの安全性の確保

① 重大事故等の未然防止

消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者安全法に基づく消費者事故等¹の情報収集及び国への通知を行うとともに、国や関係機関から得た消費者事故等に関する情報の周知を行います。

(消費者行政推進室)

② 製品の安全性の確保

製品の安全性及び品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護するため、法律に基づく適正な表示のある製品を取り扱うよう、販売事業者等の検査・指導を行います。

(消費者行政推進室)

③ 家庭用品の安全性の確保

各種家庭用品に使用されている有害な化学物質による県民の健康被害を未然に防止するため、保健衛生上の見地から、家庭用品の試験検査を行い、有害物質を含有する違反製品の発見に努めるとともに、取り扱う店舗への立入指導を行います。

(業務課)

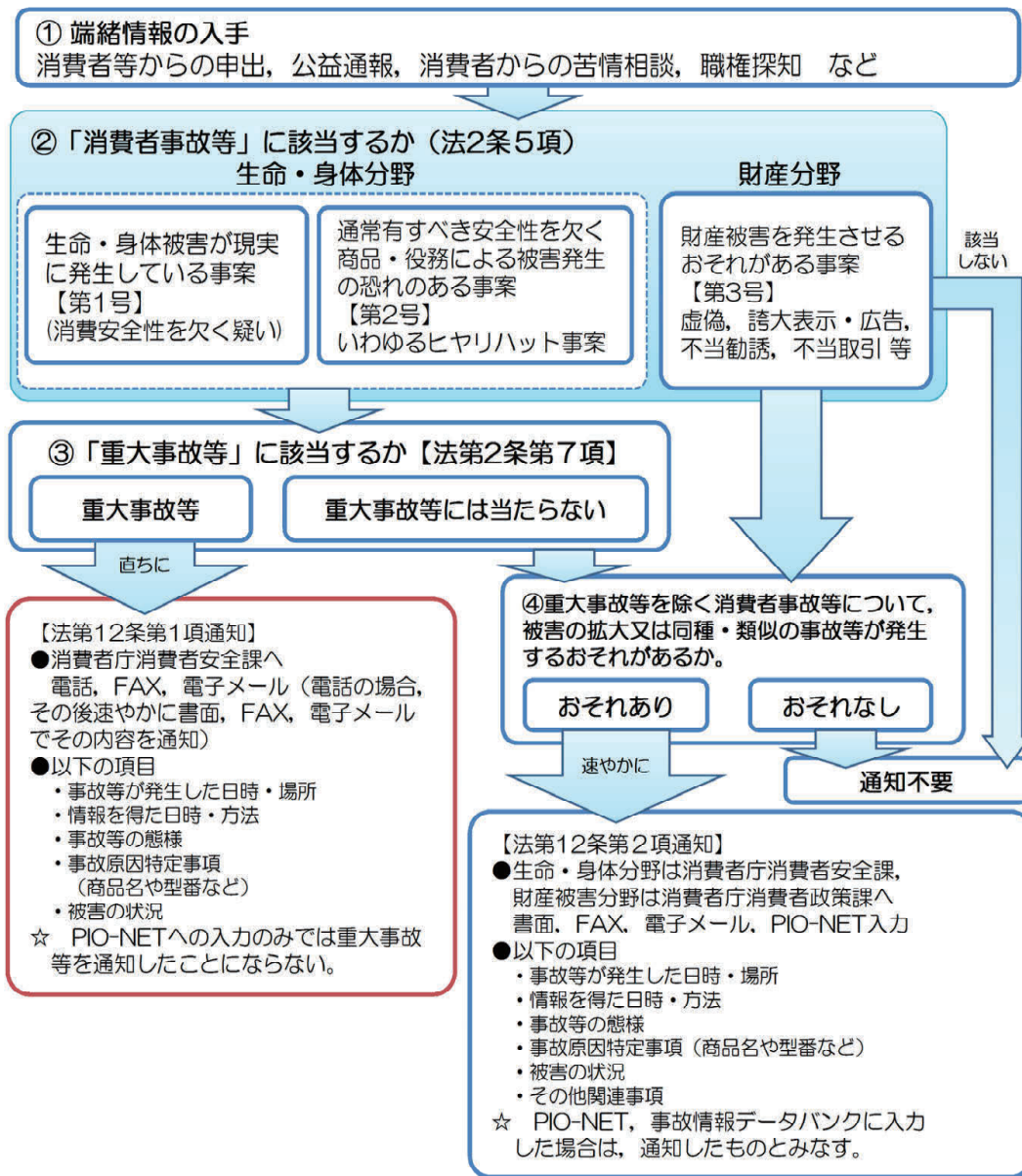
④ 液化石油ガスの安全性の確保

液化石油ガスによる災害事故を未然に防止するため、液化石油ガス販売事業者等に対する点検指導を行います。

(消防保安課)

¹ 消費者事故等：消費者安全法第2条第5項に規定する「消費者事故等」。事業者がその事業として供給する商品や役務等の消費者による使用等に伴い生じた事故であり、消費者の生命又は身体について一定程度の被害が発生したものなどをいいます。消費者安全法に基づく通知までの流れについてはP43参照

消費者安全法に基づく通知までの基本的な流れ



⑤ 住宅の安心・安全の確保

a 住宅に関する相談窓口の設置

消費者からの住宅全般に関する相談に対応するための相談窓口を設置し、
相談対応を行います。 (住宅政策室)

b 住宅リフォームに関する相談体制の整備

住宅リフォーム等に関する相談・情報提供に対応する人材を育成するため
に実施される研修会等への支援を行います。 (住宅政策室)

c 「安心して居住することができる民間賃貸住宅」情報の提供等

高齢者、障害者、外国人及び子育て世帯等の住宅確保要配慮者が安心して入居できる民間賃貸住宅の登録や住宅確保要配慮者に対する居住支援を行う法人の指定、県・市町村・居住支援団体・不動産団体で構成する協議会の活動を通じて、住宅確保要配慮者及び賃貸人の安定した賃貸借関係が構築されるよう必要な情報提供等を行います。（住宅政策室）

⑥ サービスの安全性の確保

施設営業者の衛生、安全性に関する自主管理体制の確立を促進するため、理容、美容、クリーニング、旅館、公衆浴場等生活衛生関係営業施設についての監視・指導を行います。（生活衛生課）

⑦ 高い安全性を備えた自転車の普及啓発

- ・ 必要に応じて（独）国民生活センターによる商品テストの結果等を活用し、消費者へ自転車の安全な利用に向けた広報啓発を行います。
- ・ 関係機関・団体や市町村等と連携し、自転車の安全で適正な利用に関する広報啓発活動を推進します。

（消費者行政推進室、くらし共生協働課）

(3) 食品・医薬品等の安全性の確保

① 消費者の視点に立った食品の安全対策の実施

a 「鹿児島県食の安心・安全推進条例」に基づく取組の実施

鹿児島県食の安心・安全推進条例に基づき策定した「第3次鹿児島県食の安心・安全推進基本計画（令和3年度～令和7年度）」に沿って、食品の安全性の向上、食品表示の適正化による消費者への的確な情報提供、県民をはじめとした関係者との情報・意見交換と信頼の確保など、食の安心・安全の確保に関する施策を総合的かつ計画的に推進します。

（かごしまの食ブランド推進室、生活衛生課、健康増進課）

b 情報の伝達、リスクコミュニケーション¹の推進

食の安心・安全に関する正確かつ適切な情報の提供を行うとともに、生産者、食品関連事業者、県民その他の関係者間における情報の共有及び信頼関係の構築を促進するための情報及び意見を交換する機会の提供を行います。（かごしまの食ブランド推進室、生活衛生課）

c K-GAPの推進

全国に先駆けて農業生産工程管理（GAP²）手法を取り入れた「かごしまの農林水産物認証制度（K-GAP）」の円滑な推進と県内生産者及び県内外消費者への理解浸透を図ります。（かごしまの食ブランド推進室）

1 リスクコミュニケーション：消費者や関係者などとの間でリスクに関する情報・意見を相互に交換することをいいます。

2 GAP：Good（よい）Agricultural（農業の）Practice（やりかた）の略。農業において、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための生産工程管理の取組。これを多くの農業者や産地が取り入れることにより、結果として持続可能性の確保、競争力の強化、品質の向上、農業経営の改善や効率化に資するとともに、消費者や実需者の信頼の確保が期待されます。

d 食育・地産地消の推進

「かごしまの“食”交流推進計画（第4次）（令和3年度～令和7年度）」に基づき、健康・教育・農林水産業等の様々な分野の機関・団体と連携しながら、本県ならではの多彩な食文化と農林水産業を生かした食育・地産地消を推進し、県民の食に関する正しい知識と食を選択する力の習得を図るとともに、県産農林水産物の利用促進に努めます。（農政課）

e 畜産に関する消費者への理解促進

県民の畜産及び畜産物についての理解を深め、消費者と生産者がふれあい、共生する畜産を確立するため、畜産フェアや体験学習会、環境美化・衛生強化運動等を実施します。（畜産課）

f 特用林産物の安心・安全の確保・啓発

特用林産物の安心・安全を確保するため、認証制度の普及・啓発や認証品目のPRなどを実施します。（森林経営課）

g 水産物の安心・安全の確保・啓発

安心・安全な「かごしまのさかな」ブランド認定魚のPR，普及を図るとともに、その他の水産物についてもブランド化を推進するなど、安心・安全な本県水産物のPRを実施します。（水産振興課）

② 検査・監視体制等の充実

a 適正な農薬使用の指導

農薬の適正な使用を推進するため、農薬使用者への指導や農薬販売業者等への立入検査等を行います。（経営技術課）

b 飼料の安全性確保のための指導

安全な畜産物の生産を推進し、飼料の品質及び安全性の総合的確保を図るため、飼料製造業者や畜産農家等への啓発・指導等を行います。（畜産課）

c 食品衛生に係る監視指導

食品の安全を確保し、飲食に起因する衛生上の危害の発生防止を図るため、食品衛生法の規定に基づき、食品関係施設の監視指導及び食品、食品添加物等の収去検査を行います。（生活衛生課）

d 食鳥検査の実施

食鳥肉の安全確保を図るため、食肉衛生検査所において大規模食鳥処理場（年間30万羽超）の食鳥検査を行うとともに、施設の衛生管理及び食肉の取り扱いについて、監視・指導を行います。また、保健所において認定小規模食鳥処理場（年間30万羽以下）に対する定期的な監視・指導を行います。（生活衛生課）

e と畜検査の実施

食肉の安全確保を図るため、食肉衛生検査所や離島保健所において、と畜場（18か所）のと畜検査を行うとともに、施設の衛生管理及び食肉の取り扱いについて、監視・指導を行います。（生活衛生課）

③ 医薬品等に係る監視指導

医薬品、医薬部外品、化粧品及び医療機器の製造（製造販売）業者及び販売業者に対して、保健衛生上の危害が生じないように指導監督するとともに、県民に対し医薬品の正しい使用方法等に関する知識を普及啓発します。

（薬務課）

(4) 規格・表示等の適正化

① 食品表示の監視・指導

食品表示の適正化を推進するため、食品表示に係る各種情報や事業者からの事前相談を一元的に受け付ける「食品表示110番」窓口の迅速かつ適切な運営を図ります。

また、新たな食品表示制度の啓発・普及を行うとともに、食品表示実態調査等の実施により、監視・指導を行います。

（消費者行政推進室、かごしまの食ブランド推進室、生活衛生課、健康増進課）

② 食品の栄養表示等の監視・指導

県民の健康保持・増進のため、食品業界等への指導を行い、食品の栄養成分表示等の適正化を図ります。（健康増進課）

③ 景品表示法に基づく指導等

景品表示法の普及啓発を行い、事業者及び事業者団体における法令遵守の取組を促進するとともに、過大な景品の提供や不当な表示を行う事業者に対し、同法に基づく厳正な執行を行い、適正な景品提供や表示を確保します。

また、県民や事業者から、違反の疑いのある事実に関する情報提供や、景品又は表示についての相談が積極的に行われるよう、受付窓口の周知を図ります。（消費者行政推進室）

④ 計量の適正化のための立入検査等の実施

計量法の目的である適正な計量の実施を確保するため、計量法で定める特定商品について量目調査を実施するほか、法に基づく各種計量器の検定・検査、計量関係事業者（水道・ガス等）への立入検査、一般消費者を対象に計量教室・量目調査会等を実施します。（計量検定所）

(5) 生活関連商品の安定的な供給・情報提供

① 価格動向・需給状況等の調査・監視

生活関連商品の価格動向及び需給状況の調査・監視を行うとともに、県内の離島と本土との価格差の大きい生活関連商品については、流通実態調査等を通じて関係団体に対し、価格差縮小に向けて協力要請を行います。

（消費者行政推進室）

② 物価情報の提供

物価調査及び特定物資調査の結果を「物価情報」として取りまとめ、市町村及びその他関係行政機関へ送付するとともに、県のホームページに掲載し、情報提供を行います。
(消費者行政推進室)

③ 生活関連商品の安定的な供給等の協力要請

災害その他緊急な事態が発生した場合に、本庁及び出先機関の価格調査員が生活関連商品の価格動向及び需給状況を調査し、必要に応じて当該商品の円滑な供給その他必要な措置をとるよう事業者に協力を求めます。
(消費者行政推進室)

④ 緊急時における不適正な事業活動の是正勧告

生活関連商品の需給の状況又は価格の動向が消費生活に著しい影響を及ぼす場合等の緊急時において、事業者の買占め・売惜しみなど不適正な事業活動に対し、売渡し勧告や価格の引下げ勧告を行います。
(消費者行政推進室)

(6) 災害や感染症拡大時の速やかな情報提供

被災時や感染症拡大時は、消費者の不安が増大し、自主的かつ合理的な選択が困難となるおそれがあることから、災害等に乗じた悪質商法による消費者被害の防止を徹底するとともに、合理的な消費行動を促進するため、テレビや新聞、ホームページ、ツイッターなど様々な媒体を通じて、迅速で正確な情報提供を行います。
(消費者行政推進室)

展開方向4 消費者トラブルの未然防止とその救済

消費者トラブルの未然防止や消費者取引の適正化、厳格な法執行等に取り組むことにより、消費者トラブルの未然防止とその救済が図られ、安心・安全な消費生活が確保される社会を目指します。

取組の内容

- (1) 消費者トラブルの未然防止等
- (2) 消費者取引の適正化
- (3) 紛争の適切な解決の促進

(1) 消費者トラブルの未然防止等

① 消費者トラブルに関する情報提供の充実

くらしの情報紙「マイライフかごしま」やホームページ、ツイッター等による消費者への情報提供や、報道機関への積極的な情報提供を行います。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所)

② 悪質事業者に関する関係機関との連携強化

関係機関・団体、市町村等との連携強化を図り、ヤミ金融業者等の悪質事業者に関する情報交換を通じて、消費者の被害防止を図ります。

(消費者行政推進室)

③ うそ電話詐欺（特殊詐欺）等の被害防止に向けた広報活動

関係機関・団体、市町村等と連携し、各種広報媒体を活用して被害を防止するための広報啓発活動を推進します。

(くらし共生協働課、警察本部)

④ 多重債務問題への連携した取組の実施

多重債務についての相談受付や多重債務問題に関する啓発を行うほか、関係課室等で構成する「多重債務者対策庁内連絡会議」において、情報交換等を行い、連携して対策を推進します。

また、「県多重債務・ヤミ金融等対策協議会」を構成する関係機関・団体と連携を強化し、問題の解決に取り組めます。

(消費者行政推進室)

⑤ 借金・債務整理に関する無料法律相談会等の実施

県多重債務・ヤミ金融等対策協議会において、県弁護士会及び県司法書士会等と連携し、借金・債務整理に関する無料法律相談会を県内各地で実施するほか、県消費生活センターにおいても、多重債務に関する弁護士と消費生活相談員との共同相談を行います。

(消費者行政推進室、県消費生活センター)

⑥ ギャンブル依存症問題への連携した取組

- ・ 多重債務・ギャンブル依存症により精神的な不安を抱えている方を対象に、借金・多重債務に関する無料法律相談会において「こころの悩み相談」を行います。
- ・ ギャンブル依存症対策に関する消費者向けの情報提供を行うとともに、ギャンブル依存症が疑われる方への適切な医療支援が行われるよう、消費者相談窓口と精神保健福祉センターや保健所等との連携を図ります。
- ・ 県精神保健福祉センターにおいて、医師による依存症専門相談の実施や、依存症家族教室の開催、自助グループに対する指導・助言を行い、ギャンブル依存症問題の解決に取り組みます。

（消費者行政推進室、障害福祉課）

⑦ 特定興業入場券の不正転売等の禁止についての周知

演劇やコンサート、スポーツ等のチケット（特定興業入場券）の不正転売の禁止について、ホームページ等で周知するとともに、市町村や関係課へ情報提供を行います。

（消費者行政推進室）

⑧ 適格消費者団体との連携

消費者被害の防止の観点から、差止請求を行うことのできる適格消費者団体¹が円滑に活動できるよう、消費生活センター等との連携を図ります。

（消費者行政推進室、消費生活センター）

(2) 消費者取引の適正化

① 特定商取引法に基づく事業者への指導等

PIO-NET²等により県内の相談情報の分析等を行い、苦情相談の対象となっている問題のある事業者に対して、特定商取引法等に基づく行政指導・行政処分等を適切に執行します。

また、国・近隣県との連携による悪質事業者の情報交換を行い、被害拡大の防止に努めます。

（消費者行政推進室）

② 貸金業法に基づく事業者への指導等

貸金業法に基づき、貸金業を営む者についての必要な指導を行うとともに、業界団体の適正な活動促進、適正な運営を確保し、資金需要者等の利益の保護を図ります。

（消費者行政推進室）

③ 警察と連携した貸金業法の無登録業者等への対応

無登録営業に係る苦情等を含め、犯罪の疑いのある情報を入手した場合は、当該情報を警察へ提供し、警察との連携を図ります。

また、苦情等において預金口座の不正利用に関する情報を入手した場合は、同口座の凍結のために警察へ速やかに情報提供を行い、被害の拡大防止に努めます。

（消費者行政推進室、警察本部）

1 適格消費者団体：不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を適切に行使できる専門性などの要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体をいいます。

2 PIO-NET（Practical Living Information Online Network System）：全国消費生活情報ネットワークシステム。国民生活センターと地方の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活に関する苦情相談情報等の収集を行っているシステムをいいます。

④ 警察による取締りと被害拡大防止対策の推進

警察に寄せられる相談に適切に対応するとともに、消費者行政推進室や消費生活センターとの連携による違反情報の収集・分析を行い、悪質事業者に対する取締りを強化します。

併せて、消費者を保護し、被害の拡大を防止するため、消費者からの相談電話を受理し、助言・指導を行います。
(警察本部)

⑤ 割賦販売法に基づく前払式特定取引事業者への指導等

消費者の利益を保護するため、前払式特定取引業者（友の会、冠婚葬祭互助会）が適正な業務運営を行うよう、割賦販売法に基づく指導等を行います。
(消費者行政推進室)

⑥ 宅地建物取引業法に基づく事業者への指導等

宅地建物取引において、免許業者に宅地建物取引業法違反のおそれがある場合、必要な調査を実施した上で、適切な指導等を行い、もって消費者の利益の保護を図ります。
(建築課)

⑦ 旅行業法に基づく事業者への指導等

旅行業法に基づく旅行者等への立入検査など、業務の適正な運営の確保に必要な指導等を行い、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図ります。
(観光課)

(3) 紛争の適切な解決の促進

① 生活安定審議会消費者苦情処理部会の調停等の活用

県消費生活センターや大島消費生活相談所によるあっせんで解決に至らなかった案件について、申出者が県生活安定審議会の調停による処理を希望するなどの一定の要件を満たす場合は、同審議会苦情処理部会に付託し、消費者と事業者の調停手続を行い紛争解決の促進を図ります。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所)

② 紛争解決手続機関との連携

適格消費者団体及びその他の消費者団体等と連携して、消費者と事業者との紛争解決の促進を図ります。

また、国民生活センターの紛争解決委員会による紛争解決制度の利用促進を図ります。
(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所)