

# 第2次長野県消費生活基本計画

～ 第2次長野県消費者教育推進計画 ～

2018年度（平成30年度）～2022年度

長 野 県

# 目 次

## 第1章 計画の基本的考え方

1 第2次計画策定の背景及び趣旨	．．．	1
2 計画の性格	．．．	2
3 計画の期間	．．．	2
4 計画の進捗管理、評価、公表	．．．	2

## 第2章 長野県における消費生活の現状と課題

### 地方消費者行政の現状

1 県における消費者行政の現状	．．．	3
2 市町村における消費者行政の現状	．．．	7

### 消費生活相談の現状

1 消費生活相談件数の状況	．．．	8
2 年代別相談割合の状況	．．．	8
3 相談内容の状況	．．．	9

### 消費者教育の現状

1 県内の学校における消費者教育の現状	．．．	11
2 国における消費者教育の推進	．．．	12
3 本県の消費者教育推進の取組状況	．．．	13

### 本県の消費者行政の課題

．．． 14

## 第3章 基本理念・施策推進の基本方針

1 県民の安全・安心な消費生活の確保	．．．	18
2 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導	．．．	18
3 あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成	．．．	18
4 県民の意見が反映された消費者行政の推進	．．．	18
5 相談体制の充実・強化	．．．	19

施策推進の基本方針イメージ図	．．．	19
----------------	-----	----

第2次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画の施策体系	．．．	20
-------------------------------	-----	----

## 第4章 施策の展開

### 県民の安全・安心な消費生活の確保

- 1 商品・サービスの安全・安心の確保
  - (1) 食品の安全・安心の確保 . . . 21
  - (2) 消費者事故情報等の収集及び提供 . . . 21
- 2 物価の安定と情報提供 . . . 22
- 3 地域の活性化・持続可能な社会の実現 . . . 22

### 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導

- 1 適正な商取引の確保
  - (1) 悪質事業者に対する厳正な指導、処分 . . . 24
  - (2) 不適切な表示に対する立入検査、指導 . . . 24
  - (3) 割賦販売における事業者指導 . . . 25
  - (4) 貸金業における事業者指導 . . . 25

### あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成

- 1 消費者教育・啓発の推進
  - (1) 消費者教育・啓発の推進 . . . 26
  - (2) 学校等における消費者教育の実施 . . . 27
  - (3) 地域・職域等における消費者教育の推進 . . . 28
- 2 消費者教育・啓発に係る体制、人材育成 . . . 29
- 3 特殊詐欺被害防止対策の推進 . . . 29
- 4 多重債務者対策の推進 . . . 30

### 県民の意見が反映された消費者行政の推進

- 1 透明性の確保
  - (1) 消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会の運営 . . . 31
  - (2) 消費者施策等の公表 . . . 31
- 2 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働 . . . 31

### 相談体制の充実・強化

- 1 県消費生活センターの機能強化 . . . 32
- 2 市町村相談体制の充実・強化
  - (1) 市町村相談体制の整備 . . . 33
  - (2) 市町村相談窓口への技術的支援 . . . 33

## 第5章 重点目標 . . . 34

## 参加と協働について . . . 36

## 第1章 計画の基本的考え方

### 1 第2次計画策定の背景及び趣旨

近年の経済社会のグローバル化や高度情報化社会の進展等に伴う、モノ中心の消費から通信などサービスへのシフト、高齢化社会の進展など、私たち消費者を取り巻く環境も大きく変化してきました。

県では、平成26年6月に「長野県消費生活基本計画」及び「長野県消費者教育推進計画」（以下「現計画」という。）を策定し、5つの施策推進の基本方針に基づき、1つの最重点目標と4つの重点目標を掲げ、関係部局とともに広範囲にわたる施策を推進してきました。

5つの目標のうち、消費生活サポーターの登録数及び出前講座・セミナーの開催数については、目標の達成が見込まれる一方、特殊詐欺被害認知件数、高齢者等見守りネットワークの構築及び市町村消費生活センターの設置については、目標の達成が困難な状況ですが、被害金額の大幅な減少、多くの市町村で体制整備が進展するなど、一定の効果が得られました。

また、最近では世界的にも持続可能な社会のあり方などへの消費者の関心が高まってきています。このような中で、消費活動をより良いものとしていくため、消費者行政の一層の充実とともに、一人ひとりが消費社会の一員としての自覚を持ち、主体的な行動がとれる自立した消費者※1となることが求められています。

#### （1）最近の国の動向

国においては、平成21年に消費者庁が設置され、消費者安全法など関係法令が整備されるとともに、平成27年3月に第3次消費者基本計画を策定し具体的施策に取り組んでいます。

また、平成24年度には消費者教育の推進に関する法律が施行され、平成25年6月に消費者教育の推進に関する基本的な方針を定め、地方とともに消費者教育を推進していくこととしています。

地方における消費者行政の充実強化については、平成27年3月から、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するため、相談体制の空白地域の解消や相談体制の質の向上等をメニューとした地方消費者行政強化作戦を展開しています。

また、持続可能な開発目標（SDGs）※2が国連で採択されたことを受けて、平成28年12月にSDGs実施指針を策定し、実施本部を設置しています。SDGsは、消費生活分野に関する目標として「持続可能な生産消費形態の確保」が含まれています。

#### （2）長野県の動き

県においては平成25年に「長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～」を策定し、県と県民の英知を結集し、「県民参加と協働」のもと、信州の強みに立脚した「貢献」と「自立」の経済構造への転換、安心・満足・誇りを得られる信州ならではのライフスタイルの充実、地域の課題を自ら解決できる「人」と「知」の基盤づくりという3つの方針を基に政策を推進

---

※1 自立した消費者：自ら進んで消費生活に関して必要な知識・情報を収集し自主的かつ合理的に行動するとともに、消費者をとりまく諸環境の改善のために積極的に発言・行動する消費者のこと

※2 SDGs：経済・社会・環境をめぐる広範囲な課題に統合的に取り組むことにより持続可能な社会の実現を目指すもので、2030年までに達成すべき17の目標などが掲げられている。

してきましたが、平成 30 年度から、新たな長野県総合 5 か年計画「しあわせ信州創造プラン 2.0」に基づく施策が推進されることになります。

### (3) 計画策定の趣旨

県では、平成 26 年 6 月に現計画を策定しましたが、こうした社会情勢の変化や国、県の状況を踏まえ、引き続き本県の消費者行政の根本である長野県消費生活条例（以下「消費生活条例」という。）を基本に、消費者の権利の確立と利益の擁護を図りつつ、県民の消費生活における自立を支援し、公正で持続可能な社会の構築を目指し、県民及び関係機関の参加、協働による総合的な施策を推進するため、第 2 次長野県消費生活基本計画を策定するものです。

## 2 計画の性格

第 2 次長野県消費生活基本計画は、現在と同様に、消費生活条例第 3 条の規定による消費者施策の策定及び「消費者教育の推進に関する法律」第 10 条の規定による「長野県消費者教育推進計画」として策定します。

また、長野県総合 5 か年計画を推進するための個別計画としても策定するものです。

## 3 計画の期間

第 2 次長野県消費生活基本計画及び第 2 次長野県消費者教育推進計画（以下「第 2 次計画」という。）は、2018 年度（平成 30 年度）から 2022 年度までの 5 年間（長野県総合 5 か年計画の期間と同じ）を計画の期間とします。

また、計画期間内であっても、新たな消費者問題の発生、国の動向の変化など社会情勢に大きな変化が生じた場合には、この計画内容を適宜見直します。

## 4 計画の進捗管理、評価、公表

この計画の実施に係る透明性を確保し、次年度以降の効果的な事業の実施につなげるため、計画の進捗状況を県公式ホームページにおいて公表するほか、毎年、長野県消費生活審議会及び長野県消費者教育推進地域協議会（以下「消費生活審議会等」という。）に事業の実施状況等を報告し、評価を受けます。

また、長野県の政策評価関連の要綱等により、事業の方向性についての必要性、効率性及び有効性の観点から自己点検し、その結果については新たな事業の企画立案等に活用するとともに、長野県議会への報告や各種広報媒体により公表します。

## 第2章 長野県における消費生活の現状と課題

### 地方消費者行政の現状

#### 1 県における消費者行政の現状

本県では、「すべての県民が消費者としての基本的な権利を確立し、安全・安心な消費生活を営むために、県民参加のもと、消費者団体、事業者団体等、地域の多様な主体及び行政が、それぞれの能力を発揮して連携、協働しつつ、その利益の擁護と自立を支援することで、県民の消費生活の安定と向上を目指す。」という基本理念の下、「県民の安全・安心の確保」、「商品・サービスの適切な選択機会の確保」、「消費者教育の充実」、「県民意見の反映」及び「相談窓口の強化」の5つの事業を柱として施策の展開を図っています。

##### (1) 県民の安全・安心の確保

###### ア 商品・サービスの安全・安心の確保

###### ① 食品の安全・安心の確保

食品の安全性を確保するため、監視・指導及び検査体制の充実を図るとともに、迅速で的確な情報発信を行うなど、県民の不安解消や信頼が得られるように施策に取り組んでいます。

###### ② 消費者事故情報等の収集及び提供

県民の生命、身体に危害が及ぶおそれのある商品やサービスについて、情報収集を行うとともに、リコール情報、重大事故情報等を提供しています。

###### ◆くらしの安全に関する注意喚起情報の発信

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
件数	18	16	12	14

###### イ 物価の安定と情報提供

生活関連物資等の価格の動向と需給の状況等を監視し、県民への情報提供を行っています。

###### ウ 持続可能な消費生活への取組

レジ袋削減、食品ロス削減及び省エネなど消費者、環境団体及び行政が一体となって取り組んでいます。

##### (2) 商品・サービスの適切な選択機会の確保

###### ア 適正な商取引の確保

###### ① 悪質事業者に対する厳正な指導、処分

悪質な取引を行う事業者については、専門職員を配置して情報を収集するとともに、国や他の地方自治体とも連携して、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)及び消費生活条例に基づき、徹底した指導・処分に取り組んでおり、平成 27 年度には、特定商取引法に基づく初めての業務停止命令を行いました。

詐欺的な勧誘を行う事業者については、県民に対する注意喚起を行うとともに、警察との連携を強化して、被害の未然防止に取り組んでいます。平成 26 年 5 月には「特殊詐欺非常事態宣言」を発令して、県、警察、市町村や県民が一丸となった啓発を開始し、その後も、県消費者被害防止対策推進会議の開催、「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペ

ーンの実施、働き盛り世代対象訓練型特殊詐欺対応講座の開催、協力企業・団体の認証など、様々な手法を用いて啓発を推進しています。

現計画では、最重点目標として、平成 25 年の特殊詐欺被害認知件数 195 件を平成 29 年には半減にあたる 90 件にすることを目標としましたが、件数については目標を達成することはできず、平成 29 年の認知件数は 219 件となっています。しかし、被害額は平成 25 年の 4 分の 1 以下まで大幅に減少しているほか、被害阻止件数も増加しており、対策の効果が表れています。

◆特殊詐欺被害認知件数

年	平成 25 年	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年	平成 29 年
件数	195	190	297	215	219
被害額(千円)	1,088,819	1,029,809	805,615	489,525	269,491
被害阻止件数	—	—	330	355	379

② 不適切な表示に対する立入検査、指導

適正な商取引を阻害する表示の防止に向けて、事業者及び業界団体等に関係法令等の趣旨の周知徹底を行うとともに、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）に基づき、不適切な表示を行う事業者への立入調査や指示等の行政指導を行っています。また、平成 29 年 11 月には、景品表示法に基づく初めての措置命令を行いました。

◆行政指導・行政処分の実施状況

年 度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
特定商	処分件数	0	0	1	2
取引法	指導件数	4	1	5	3
景品表示法	注意等件数	13	6	8	12

また、家庭用品や消費生活用製品の表示について、立入検査や事業者への指導を行っています。

◆家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施状況

年 度		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
家庭用品品質表示法	立入店舗数	205	222	301	263
消費生活用製品安全法	立入実店舗数	109	150	155	170

③ 割賦販売における事業者指導

冠婚葬祭互助会や友の会といった事業者の財務状況等を調査するとともに、年 2 回程度定期的に立入検査を実施し、事業者への指導を行っています。

イ 多重債務者対策の強化

関係機関と連携し、国の定めた多重債務問題改善プログラムに沿って、問題解決を図るとともに、多重債務に陥らないよう未然防止に取り組んでいます。また、いわゆるヤミ金融業者に関する情報及び相談窓口を開設するなど、対策を推進しています。

◆多重債務者無料相談会（弁護士会及び司法書士会と連携）

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
開催回数	8	8	8	8
相談件数	39	46	40	19

### (3) 消費者教育の充実

#### ア 消費生活情報の発信・啓発

県民の消費者被害の年齢層ごとの特徴をとらえ、必要とされる消費生活情報を、県公式ホームページ等を使用して速やかに効果的に発信しています。出前講座・セミナーについては、消費者問題等について広く学ぶ「消費生活講座」のほか、「電気通信サービスに関する消費者保護ルール」、「新しくなった衣類等の洗濯表示」などをテーマに開催しています。

現計画では重点目標として年間 200 回開催を目標に掲げましたが、26 年度以降全ての年度で目標を達成しています。

##### ◆消費生活情報の発信

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
県公式ホームページへの 注意喚起情報掲載件数	41	38	30	30
セミナー・出前講座実施回数	184	220	240	211

また、消費生活相談や特殊詐欺認知件数に占める高齢者の割合は非常に高く、被害の未然防止とともに、被害が発生した時の早期発見・迅速な対処が求められています。このため、市町村、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員・児童委員などにより高齢者等見守りネットワークを構築し、被害の未然防止などに取り組んでいます。

現計画では、重点目標として全ての市町村に高齢者等見守りネットワークを構築することを掲げ、市町村や関係団体に対し、設置に向けた助言や要請、研修会の開催などに取り組み、平成 28 年度末現在、構築した市町村は 48 となっています。

##### ◆高齢者等見守りネットワーク構築状況

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
市町村数	—	25	40	48

#### イ 消費者教育・学習

##### ① 世代等を超えた消費者教育の推進方策の検討

体系的、総合的かつ実践的な消費者教育を展開するため、消費者教育推進地域協議会における推進方策の検討や、消費者団体及び教育委員会との協働・協議を行っています。

##### ② 学校における消費者教育の推進

小学校、中学校、高等学校及び特別支援学校において、学習指導要領に基づき、消費者教育を推進したほか、教材の作成配布、地域における消費者問題の調査及び外部人材の活用などに取り組んでいます。

大学、専修学校等については、消費者被害にあわないための消費者教育の実施に向けた支援及び学校設置者への要請を行っています。

##### ③ 地域・職域等における消費者教育の推進

県消費生活センターを地域の消費者教育の拠点として、くらしのセミナーや出前講座等消費生活講座を積極的に開催しているほか、地域における公民館活動の一環としての消費者教育を推進しています。

また、地域で活動する消費者団体や福祉団体等が開催する講習会や啓発活動等を支援しています。



◆活動支援団体数

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
団体数	6	5	4	6

④ 消費者教育・啓発を担う人材の育成

これからの学校における消費者教育を担う教職員等に対して、研修会等を通じた教育能力の向上を図っています。

また、地域・職域における消費者啓発を推進するため、平成 26 年度に消費生活サポーター制度を創設し、地域・職域における消費者啓発の核となる人材を育成しています。

現計画では、重点目標として消費生活サポーターの登録 300 人を掲げ、消費生活サポーター養成講座や研修会の開催のほか、サポーターに対する情報提供に取り組んできました。この結果、消費生活サポーターは平成 29 年 10 月末現在で 326 名が登録しており、目標を達成しています。

◆消費生活サポーター登録者数

年度	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年 10 月末
登録者数	-	145	221	269	326

ウ 環境教育・食育等への取り組み

環境団体や NPO と協働して、地域における消費者教育及び環境学習の推進に取り組んだほか、関係機関と連携して食育に関する施策を推進しています。

(4) 県民意見の反映

ア 透明性の確保

① 消費生活審議会等の運営

県の消費生活に関する重要事項を審議するため、消費生活条例等に基づき、消費生活審議会等を設置し、公募委員を含めた委員により、年度ごとの事業実施状況や目標の達成状況などについて活発な議論を行い、県の施策に反映しています。

② 消費者施策等の公表

消費者行政全般にわたる透明性を確保するため、施策や消費生活審議会等における審議状況について、議事録や提出資料を県公式ホームページ等で公表しています。

イ 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働

消費生活行政全般にわたる施策を県公式ホームページ等で公表するとともに、消費者団体、NPO や福祉団体等との意見交換や県民から直接寄せられる意見等について、施策へ反映しています。

また、各地区で消費者団体、市町村、消費生活サポーターとの懇談会を消費者団体と協働して開催し、地区ごとの課題の解決を促進しています。

(5) 相談窓口の強化

ア 県消費生活センターの機能強化

消費生活相談員の相談やあっせん業務の技術的なレベルアップや専門性の確保のため、消費生活相談員等レベルアップ研修の実施や、国民生活センターが開催する研修への参加勧奨を行っています。

また、苦情処理専門員として弁護士を選任するとともに、消費者被害救済委員会を設置・運営し、相談体制を強化しています。

イ 市町村相談体制の充実・強化

住民の利便性向上と迅速な問題の解決のため、市町村消費生活センターの設置を促進するとともに、単独で消費生活センターの設置が困難な町村には、広域連携による設置を支援しています。

また、相談窓口の機能強化のための事業に対する支援、相談員に対する技術的助言の充実、

相談員を確保するための人材バンクの運用を行っています。

## 2 市町村における消費者行政の現状

県内の市町村においては、消費生活相談のための体制整備が進められており、平成30年1月現在、全ての市町村に消費生活相談窓口が設置され、19市すべてと5町6村において消費生活センターが設置され、うち19市3町に専任の消費生活相談員が配置されています。

しかし、本県の平成27年度の市町村相談分担率(※1)は全国平均の70.9%に対し、46.2%となっています。また、平成28年4月1日現在の消費生活センターを設置する市町村数の割合でも、全国平均の54.6%に対し、27.3%となっています。

国の地方消費者行政強化作戦に定める政策目標のうち、「相談窓口未設置市町村の解消」や「人口5万人以上の全市町に消費生活センターを設置」という目標はすでに達成していますが、「人口5万人未満の市町村の50%以上に消費生活センターを設置」等の目標については、未だ達成できていない状況です。

現計画では、重点目標として市町村消費生活センターの人口カバー率(※2)100%を目指すことを掲げ、市町村及び市町村間の広域連携による消費生活センターの設置促進を支援し、平成30年1月現在、84.4%となっています。

本県は、全国で2番目に市町村数が多く、また小規模な町村も多いため、市町村における消費生活センターの設置は、財政的な負担も大きいこと、また、単独で設置するほどの相談件数もないことなどから、他の都道府県に比べ設置が進んでいない状況にあります。

単独で消費生活センターの設置が難しい町村は、複数の市町村が広域単位で取り組むことが考えられ、現在、大町市を中心とした1町3村、茅野市を中心とした1町1村及び長野市を中心とした2町2村が協定等を締結し、消費生活センターを設置しています。

### ◆県内市町村における専任相談員の配置及び消費生活センターの設置状況

年 度	相談員の 専任配置	消費生活センターの設置状況		
		設置市町村数	新設市町村	人口カバー率
平成25年度	16市・3町	9市	佐久市	50.4%
平成26年度	16市・3町	12市	塩尻市、飯山市、岡谷市	57.0%
平成27年度	17市・3町	16市・1町	上田市、諏訪市、駒ヶ根市、飯田市、 下諏訪町	74.2%
平成28年度	17市・3町	16市・3町・4村	池田町、松川村、白馬村、小谷村(注1) 富士見町、原村(注2)	76.8%
平成29年度	19市・3町	19市・5町・6村	須坂市、中野市、東御市 信濃町、飯綱町、高山村、小川村(注3)	84.4%(注4)

(注1)「連携協約」及び「消費生活相談の広域的対応に関する協定」に基づき、大町市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を広域的に処理 (H28. 4. 1～)

(注2)「消費生活相談の広域的対応に関する協定」に基づき、茅野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を広域的に処理 (H28. 10. 1～)

(注3)「消費生活相談等の広域的対応に関する協定」に基づき、長野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を広域的に処理 (H30. 1. 1～)

(注4) 平成30年1月1日現在

※1 市町村相談分担率: 県内の市町村の消費生活センター又は相談窓口が受けた相談件数を県の受付分を含めた全体の相談件数で除した割合

※2 市町村消費生活センターの人口カバー率:  
消費生活センターが設置されている市町村の人口を県全体の人口で除した割合

## 消費生活相談の現状

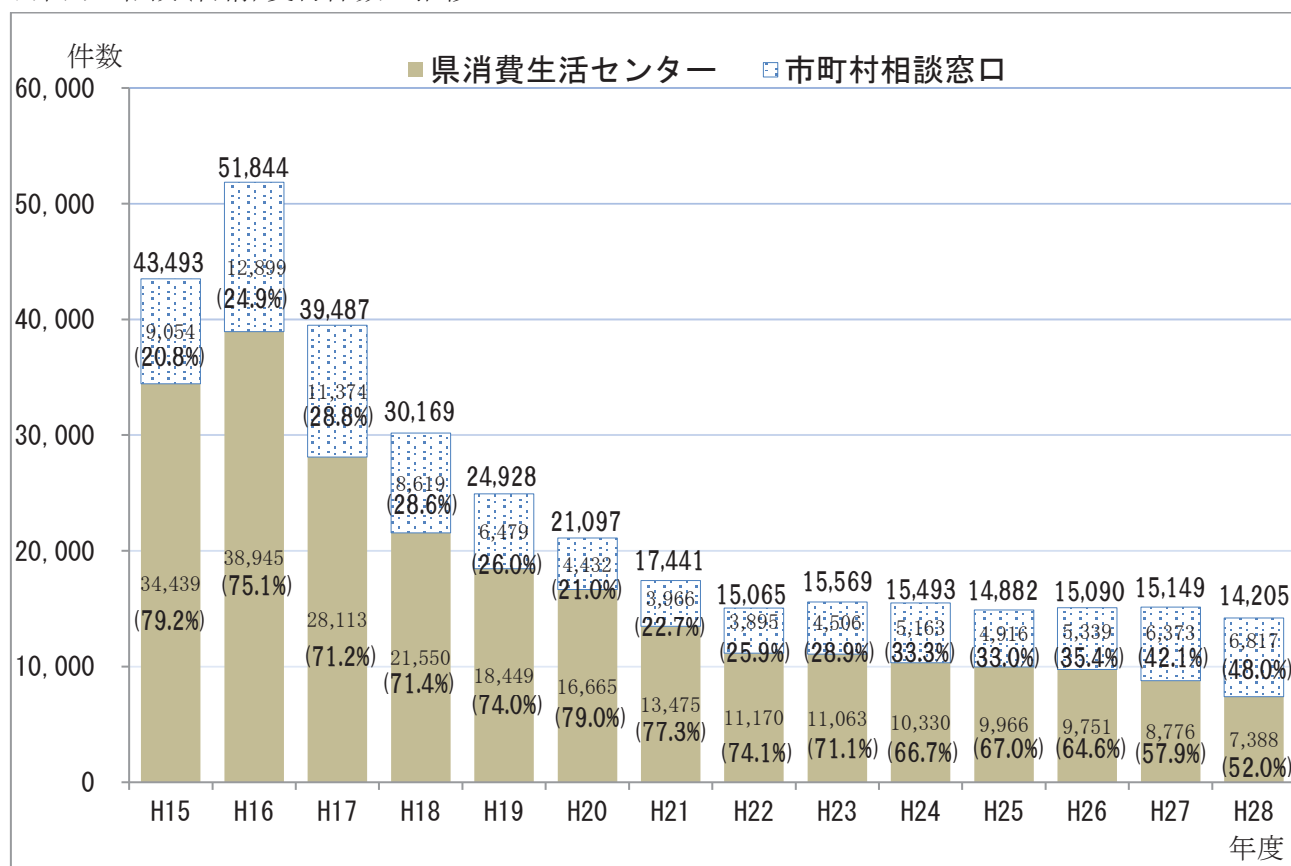
### 1 消費生活相談件数の状況

平成 28 年度に本県及び市町村の消費生活センターや相談窓口寄せられた消費生活相談（苦情相談）は 14,205 件で前年度比 93.8%となっています。

相談件数は、架空請求に関する相談が多く寄せられた平成 16 年度がピークで 5 万件を超えていましたが、架空請求を繰り返す事業者名の公表や消費者への重点的な啓発活動、警察の取り締まり強化などにより、徐々に減少し、平成 22 年度以降は、概ね 1 万 4 千～5 千件程度で推移しています。

一方、市町村消費生活センターの新設と消費生活相談員の配置など、市町村の相談体制強化の取組により、県消費生活センターへの相談件数が減少傾向にある中で、ここ数年、市町村に相談する割合は増加傾向にあります。平成 20 年度に市町村への相談割合は 21.0%だったものが、28 年度には 48.0%と増加しています。

#### ◆県内の相談(苦情)受付件数の推移

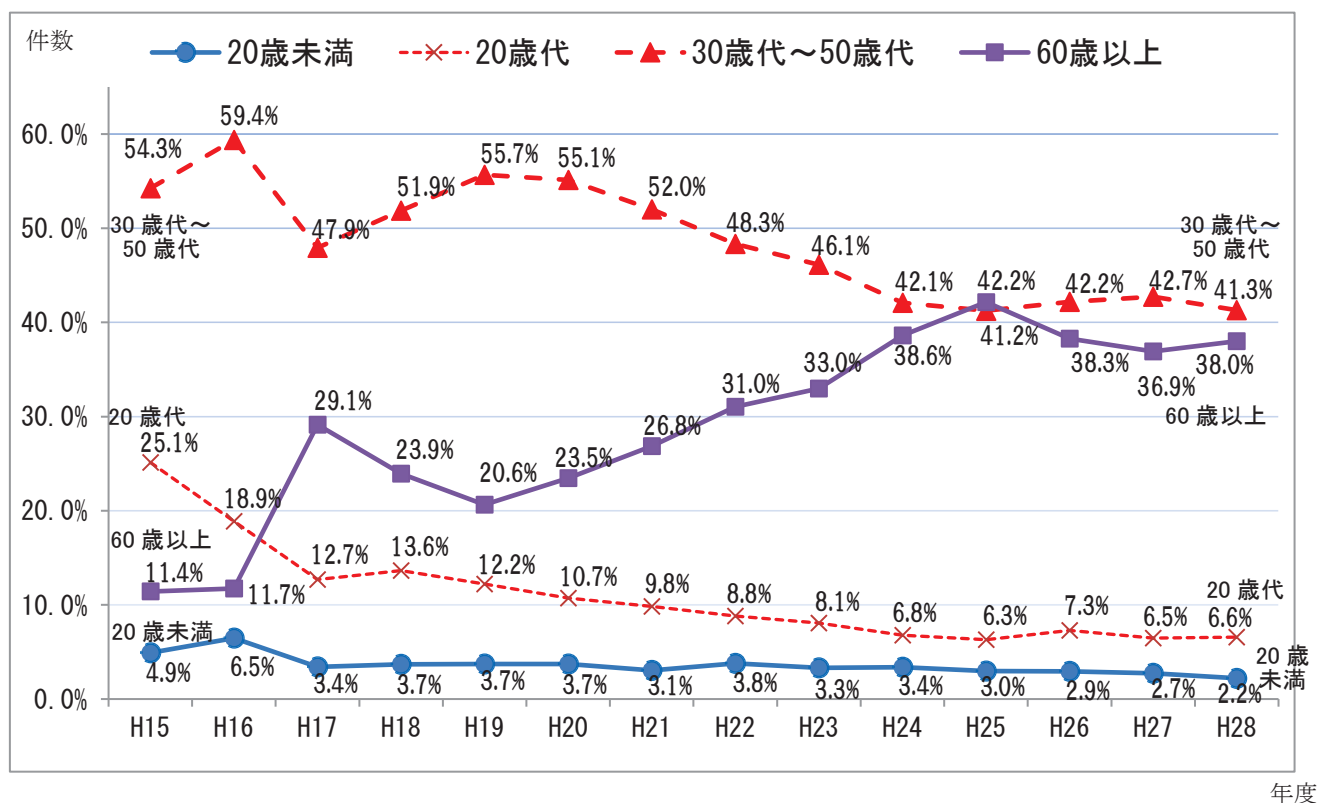


### 2 年代別相談割合の状況

県消費生活センターに寄せられた相談（苦情）受付件数における契約当事者の年代別割合の推移をみると、ここ数年ほとんどの年代が減少している中で、60 歳以上の相談の割合が増えています。特に、平成 15 年度には相談件数全体の 11.4%しかなかった 60 歳以上の相談件数の割合は、平成 28 年度には約 3.3 倍の 38.0%を占めるようになっています。

一方で、60 歳未満の相談の割合は、減少傾向から横ばいに推移しています。

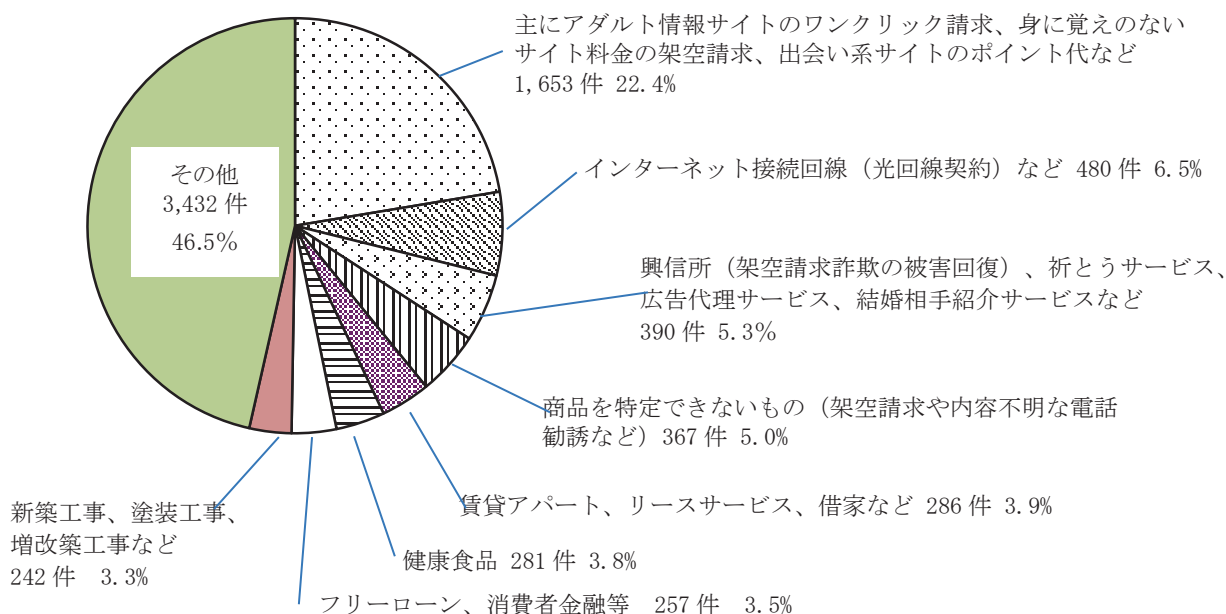
◆年代別相談(苦情)受付件数の割合の推移 (県消費生活センター受付分のみ)



### 3 相談内容の状況

平成28年度に県消費生活センターに寄せられた相談(苦情)のうち、商品役務別では、アダルトサイトのワンクリック請求や出会い系サイトのポイント代等の「インターネットのサイトに関する相談」が1,653件で依然として最も多く、「興信所」(消費者センター等を名乗り架空請求詐欺の被害回復をうたうサイトについての相談)や「健康食品」(インターネット通販で購入したら、実は定期購入契約だった等の相談)が増加しました。

◆平成28年度商品役務別相談(苦情)の件数及び割合(計7,388件)

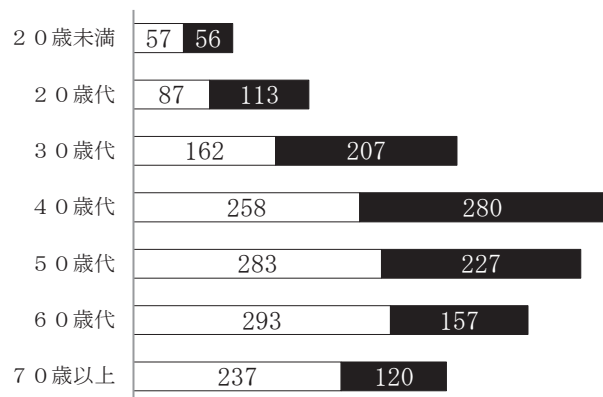


これを年代別・販売購入形態別にみると、通信販売は40歳代、50歳代からの相談件数が多くなっていますが、訪問販売、電話勧誘販売等については、いずれも60歳以上の高齢者世代からの相談が最も多くなっています。

◆平成28年度特殊販売に関する年代別・販売購入形態別相談件数

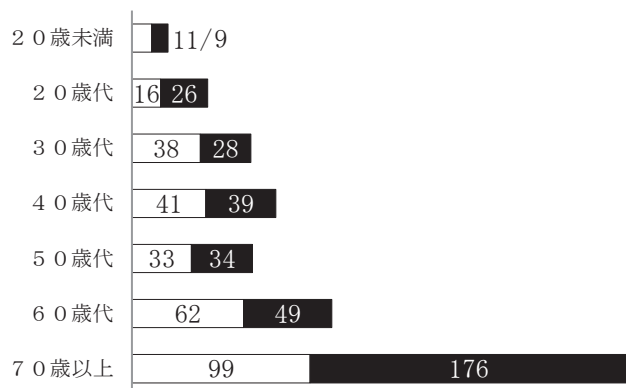
通信販売相談件数（契約者）

□男 ■女



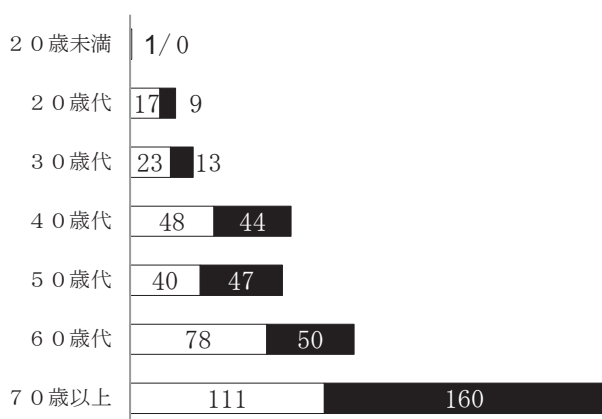
訪問販売相談件数（契約者）

□男 ■女



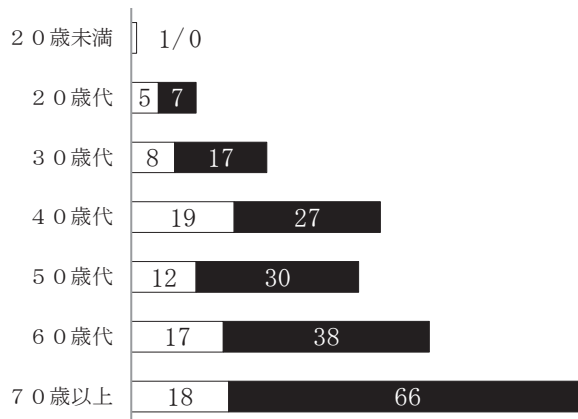
電話勧誘販売相談件数（契約者）

□男 ■女



その他特殊販売(※)相談件数（契約者）

□男 ■女



※ その他特殊販売: マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)、ネガティブオプション(送り付け商法)、訪問購入(押し買い)及びその他無店舗 の総称

## 消費者教育の現状

### 1 県内の学校における消費者教育の現状

#### (1) 小学校・中学校・高等学校における消費者教育

県内各校においては、「生きる力」を育むという理念のもと消費者教育が実施されています。

なお、小学校・中学校では、平成29年3月に新学習指導要領が告示され、小学校は、2020年度から、中学校は、2021年度から実施（高等学校は平成29年度末に告示、2022年度から実施）されます。

#### ◆現行学習指導要領に記載されている消費者教育の内容

区 分	教 科 (分野・科目)	現行学習指導要領
小学校	家 庭	(1) 物や金銭の使い方と買物について ア 物や金銭の大切さに気付き、計画的な使い方を考えること。 イ 身近な物の選び方、買い方を考え、適切に購入できること。
中学校	社 会 (公民分野)	(2) 私たちと経済 ア 市場の働きと経済 身近な消費生活を中心に経済活動の意義を理解させるとともに、価格の働きに着目させて市場経済の基本的な考え方について理解させる。また、現代の生産や金融などの仕組みや働きを理解させるとともに、社会における企業の役割と責任について考えさせる。
	技術・家庭 (家庭分野)	(1) 家庭生活と消費について、次の事項を指導する。 ア 自分や家族の消費生活に関心をもち、消費者の基本的な権利と責任について理解すること。 イ 販売方法の特徴について知り、生活に必要な物資・サービスの適切な選択、購入及び活用ができること。
高等 学校	公 民 (現代社会)	消費者問題や消費生活等に焦点を当てた項目はない。 (ただし、(2) 現代社会と人間としての在り方 エ 現代の経済生活と経済活動の在り方の「内容の取り扱い」の個所で、「消費者に関する問題についても触れること」と述べ、その取り扱い方について解説している。)
	家 庭 (家庭基礎)	(2) 生活の自立及び消費と環境 エ 消費生活と生涯を見通した経済の計画 消費生活の現状と課題や消費者の権利と責任について理解させ、適切な決定に基づいて行動できるようにするとともに、生涯を見通した生活における経済の管理や計画について考えることができるようにする。
	家 庭 (家庭総合)	(3) 生活における経済の計画と消費 ア 生活における経済の計画 生活と社会とのかかわりについて理解させ、生涯を見通した生活における経済の管理や計画の重要性について認識させる。 イ 消費行動と意思決定 消費行動における意思決定の過程とその重要性について理解させ、消費者として主体的に判断できるようにする。 ウ 消費者の権利と責任 消費生活の現状と課題、消費者問題や消費者の自立と支援などについて理解させ、消費者としての権利と責任を自覚して行動できるようにする。

本県が平成 29 年 8 月に実施した学校（抽出）へのアンケート結果によると、消費者教育を実施する上での課題として、「授業配当時間の不足」（小学校 36.8%、中学校 83.3%、高等学校 63.6%）や「教員の多忙による研修機会の不足」（小学校 57.9%、中学校 38.9%、高等学校 43.9%）、「適切な教材や指導法の不足」（小学校 57.9%、中学校 66.7%、高等学校 37.9%）と回答した学校が多いことがわかりました。

また、外部講師の活用が十分ではないこともあげられており、外部講師活用の推進や学校への消費者教育に関わる教材や指導法についての支援等を行っていく必要があります。

本県では、平成 27 年度に消費者教育推進講師派遣制度を創設し、研修への専門講師の派遣や模擬授業の実施等に取り組んでいます。

◆消費者教育推進講師派遣の状況

年度	平成 27 年度		平成 28 年度	
	校数	受講者数	校数	受講者数
高校	1 校	24 人		
中学校			3 校	147 人
小学校			3 校	272 人

(2) 大学等における消費者教育

高校卒業後の 18 歳から 20 歳代前半にかけては、親元から離れての生活やアルバイト、就職活動などを通じて社会との関係が深まる年代です。

こうした時期に、社会経験の乏しさから様々なトラブルに巻き込まれる危険性も高まり、特に悪質な業者の中には、成年のタイミングや就職活動に絡めた商品の契約、マルチ商法への勧誘などを行うケースも見られます。

本県では、平成 23 年度から大学等と連携して、入学ガイダンスやオリエンテーションを活用した出前講座を実施し、トラブルの対処方法や相談窓口の周知を図っています。

しかし、平成 29 年 8 月に大学等に実施したアンケートの結果によると、全学生を対象とした消費者教育に充てられる年間の時間数は、入学ガイダンス時等の 1 時間程度に過ぎず、日々の啓発や卒業を控えた学生向けの教育・啓発等はほとんど行われていないのが現状です。

◆出前講座（学校関係）

区 分	25 年度		26 年度		27 年度		28 年度	
	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
大学・短大・専門	22 回	5,059 人	25 回	5,462 人	24 回	5,288 人	12 回	3,270 人
高校	10 回	760 人	8 回	581 人	4 回	170 人	23 回	1,188 人
中学校	2 回	34 人	13 回	321 人	1 回	22 人		
小学校			1 回	35 人				
特別支援学校	2 回	56 人	2 回	53 人			1 回	25 人
教員・その他					7 回	272 人		
計	36 回	5,909 人	49 回	6,452 人	36 回	5,752 人	36 回	4,483 人

2 国における消費者教育の推進（「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の概要）

平成 25 年 6 月に消費者教育推進法に基づき策定された「消費者教育の推進に関する基本的な

方針」(基本方針)では、「誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会を提供し、効果的に推進する。」ことを消費者教育の推進する方向としており、「幅広い担い手(国・地方、行政・民間、消費者自身)の支援、育成、担い手間の連携、情報共有の促進」により推進していくとしています。

また、地方公共団体は、社会的状況や経済的状況に応じた施策を策定して実施するものとし、地域特性に応じた消費者教育推進計画の策定や各種施策への自主的・自立的な取組を行うものとしています。

さらに、都道府県には、広域的な観点からの市町村支援及び市町村間の消費者教育の格差を埋める役割を担うほか、教育委員会との共同事業の実施をはじめ、福祉、衛生、環境、産業等の関係部局との情報共有及び連携が求められています。

### 3 本県の消費者教育推進の取組状況

#### (1) 本県の消費者教育

本県における学校や地域における消費者教育の推進を図るため、学校においては教材の提供を中心に、また、地域においては、地域の消費者力の向上を図るための取組を行っています。

小中学校においては、インターネットの普及に伴う消費者問題を中心に、授業に活用できる教材の作成、配布を行っており、高等学校においては、各教科での消費者教育に加え、総合的な学習の時間等を利用した一人暮らしのための金融教育や悪質商法に関する出前講座を行っています。

また、高校を含めて、長野県金融広報委員会と連携した金融講座を開催しています。

#### (2) 消費者団体・公民館等の取組状況

本県では、地域において活動する消費者団体等がそれぞれ特色のある消費者への啓発などの活動に取り組んでいます。主な取組事例としては、消費者行政や警察等と連携した寸劇、紙芝居による啓発や、食品ロスやレジ袋の削減、マイバッグ持参状況調査、廃油を利用したせっけん作りなどがあります。これらの活動については、消費者庁から消費者支援功労者表彰ベスト消費者サポーター章を受賞するなど、評価されています。

また、本県には約1,500の公民館があり、全国的に見ても活動が活発に行われています。公民館においても、従来の活動に加えて、特徴的な取組事例を周知するなど、消費者啓発に向けた活動が行われています。

#### ◆消費者庁消費者支援功労者表彰受賞者

年 度	受 賞 者 名	摘 要
平成 25 年度	須坂市消費者の会	ベスト消費者サポーター章
平成 26 年度	すそばなの会	ベスト消費者サポーター章
平成 28 年度	長野県生活協同組合連合会	ベスト消費者サポーター章
平成 29 年度	千曲市消費者の会	ベスト消費者サポーター章



## 本県の消費者行政の課題

平成 20 年に公布された消費生活条例第 2 条では、

「消費者の安全が確保される権利」

「商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利」

「消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利」

「消費者の意見が消費者施策に反映される権利」

「消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利」

という 5 つの権利を確立することとともに、消費者の自立を支援することを基本理念として掲げています。

県では、この理念を実現するために、5 つの権利に対応する、「5 つの施策推進の基本方針」を定めて各種施策を推進し、一定の成果をあげてきました。

一方、世界的には、国連において、誰一人取り残されない社会を実現するため、途上国のみならず、先進国でも実施に取り組むものとして、経済・社会・環境の調和をめざす、2030 年までの持続可能な開発目標（SDGs）が採択され、わが国でも推進本部が設置されています。

また、平成 24 年に施行された消費者教育推進法では、消費者の個人的消費行動（商品・サービスの選び方や消費者被害の未然防止等）だけでなく、消費者の社会的行動（商品等の購入・廃棄・再生の各場面を通して社会、経済、環境に影響）にも着目して、消費者自らが持続可能な社会の実現に取り組む「消費者市民社会（※1）」を打ち出しています。消費者庁においてもその取組の一つとして、人や社会・環境に配慮した消費行動を「倫理的消費（エシカル消費）（※2）」という英語圏の言葉も併用しながらその啓発に取り組んでいます。

県においても、消費者の選択が、環境保全、多様な人々の社会参画、地域経済の活性化、持続可能な社会づくりに大きな影響を与えるものであり、消費者が、消費行動を通じて社会に参画し、社会をより良いものに変えていくという観点から、「倫理的消費（エシカル消費）」を「人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費」ととらえ、先に述べた世界や国の動向と連携した消費者行政に取り組むことが重要と考えます。

これらのことを踏まえ、県の消費者行政として、次のような課題があると考えます。

### 1 県民の安全・安心な消費生活のために

ここには「食品の安全・安心の確保」「消費者事故情報等の収集・提供」「物価の安定と情報提供」「持続可能な社会の実現」に関する課題等が含まれます。①②は基本的課題です。

#### ① 情報の確実な伝達

消費生活情報は、暮らしに役立つ知識から、悪質事業者に関する被害情報、個人の生命や財産に危害が及ぶおそれに関する事故情報など、緊急度・重要度に差がある情報が、国や県、市町村等から、様々な媒体を経由して発信されています。

---

※1 消費者市民社会：消費者教育推進法第 2 条では、「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世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境影響を及ぼしう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」とされている。

※2 エシカル消費：国の消費者基本計画では、「地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動」とされている。

身のまわりに多くの情報があふれる現在、これらの情報が、県民一人ひとりに対し、確実に、正確に、迅速に伝えられる必要があります。

## ② 人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費（倫理的消費（エシカル消費））

「倫理的消費（エシカル消費）」は、広く知られている言葉ではありませんが、今まで意識せずに行っていた消費行動と重なる部分もあります。エコマーク商品や地産地消、ごみ減量運動やマイバッグ持参運動等の底に流れているのは、「人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費」という考え方ですので、県における「倫理的消費（エシカル消費）」の啓発においては、この言葉を用いたいと考えます。

このような啓発を課題として位置づける理由は、無意識に行ってきたことを更に進めて意識的に行うことによって、人や社会や環境に配慮した持続可能な社会へ向う可能性が広がると考えるためであり、健康長寿県である本県において、「健康」をその一環として加えることは、その継続が県民全ての願いであり、どの人にも共有できることであるためです。

ただし、本来、商品の選択は消費者の自由であり、啓発に当たっては、ライフスタイルの押しつけにならないよう、消費者が持つべき知識の一つとして慎重に取り組む必要があります。

なお、この消費を供給の面から支えるためには、商品・サービスを提供する事業者に対しても、消費者の志向を把握し、人・健康・地域・社会・環境に配慮した生産に取り組むよう啓発に努めるとともに、支援を検討する必要があります。

また、これらの内容は、「3 消費者教育・啓発に関する課題」及び「4 県民の意見の反映に関する課題」にも関連しており、連携して進めていく必要があります。

## 2 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導

ここには「悪質事業者に対する指導・処分」「不適切な表示に対する立入検査・指導」「割賦販売事業者に対する指導」「多重債務者対策の強化」に関する課題等が含まれます。③は基本的課題です。

### ③ 特殊詐欺被害認知件数の半減について

特殊詐欺の被害金額は大幅に減少し、一定の効果は見られるものの、平成 25 年の認知件数を半減させるとの目標は達成できませんでした。特殊詐欺被害等の消費者被害を防止するため、関係団体・関係機関との連携を図り、地域全体で高齢者等を見守り、特殊詐欺の手口の変化に対応した情報が地域の隅々まで届けられる体制構築と活動を、引き続き実施する必要があります。

## 3 あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成

ここには「消費生活情報の発信・啓発」「学校における消費者教育の推進」「地域・職域等における消費者啓発の推進」「消費者教育・啓発を担う人材育成」「環境教育・食育等への取組」に関する課題等が含まれます。④から⑦は基本的課題です。

### ④ 高齢者等見守りネットワークの構築について

消費生活相談や特殊詐欺認知件数に占める高齢者の割合は非常に高く、被害の未然防止、被害が発生した時の早期発見・迅速な対処が必要です。市町村や関係団体と協働して高齢者等見守りネットワークの構築に取り組んでいますが、ネットワーク構築市町村数は、平成 28 年度末現在で 48 に留まっています。引き続き全市町村へ的高齢者等見守りネットワーク構築を支

援するとともに、既設市町村に対して先進事例等の情報提供や技術的支援を継続しつつ、福祉行政との連携強化を働きかけていく必要があります。

#### ⑤ 若年者への消費者教育・啓発の推進について

平成 29 年度県教育委員会心の支援課調査によれば、学校の授業以外でインターネットを利用していると回答した小学生の割合は 85%以上となり、利用者の低年齢化が進んでいます。

また、平成 27 年 6 月に成立した公職選挙法改正法附則において、民法の成年年齢引下げに関する検討が国に求められており、国は民法改正の検討作業を進めているところです。

インターネットのシステムを十分に理解せずに利用する児童生徒や、成年年齢引下げにより私法上の行為能力を得る一方で未成年者であることによる契約取消権を失う 18・19 歳の若年者に対する消費者教育の必要性が高まっています。特に、成年年齢引下げに関する法改正も近い将来に予想されている中では、10 代後半の世代に対する迅速かつ計画的な消費者教育・啓発を実施する必要があります。

教員、教員養成大学・学部、教育委員会等が連携して、学校における消費者教育や金銭教育を更に充実させるとともに、家庭や職域等における、幼年期から若年世代に対する消費者教育・啓発に早急に取り組む必要があります。特に家庭に向けては、PTA等と連携して、保護者世代に対する啓発を実施する必要があります。

#### ⑥ 消費生活サポーターの活用について

各地域・職域等において適切な商品・サービス選択に係る啓発や、消費者トラブルの相談窓口への誘導、地域における消費者被害防止のための見守り活動への参加協力などを行うため、平成 29 年 10 月末現在で 326 名の消費生活サポーターが認定されています。

実際には、すべての消費生活サポーターが対外的活動を行える状況にあるわけではなく、講座やセミナーへの参加、自己研さんに留まっている方もいます。

高齢者のみの世帯が増加し、消費者被害が多岐にわたり、複雑化している現在、県や市町村と連携して地域や職域において迅速な情報提供を行い、高齢者等の見守り活動にも参加できる多数の消費生活サポーターとともに、地域・職域の消費者や事業者における消費者教育・啓発の中核的な役割を担うことができる消費生活サポーターを育成する必要があります。

#### ⑦ 外国人、障がい者等への啓発について

消費者啓発や消費生活情報を、確実に、正確に伝えるため、外国人や障がい者などに対し、どのような方法が適切か、当事者や関係部局を交えて検討する必要があります。

### 4 県民の意見が反映された消費者行政のために

ここには「消費生活審議会等の運営」「消費者施策等の公表など透明性の確保」「県民意見の施策への反映」「消費者団体等との協働」に関する課題が含まれます。⑧は基本的課題です。

#### ⑧ 適格消費者団体の設立について

県では、消費者団体との協働により啓発活動等に取り組んできましたが、事業者の不当な行為に対して差止請求を行うことができる適格消費者団体は、まだ県内にはありません。現在県内では 1 団体が平成 29 年 5 月に NPO 法人として認証され、継続的な活動実績を積み重ねながら、適格消費者団体としての認定を目指した活動を続けています。

消費者被害の未然防止・拡大防止のため、このような団体を積極的に支援し、連携することにより、適格消費者団体の設立実現につなげ、消費者問題への対応力向上を図る必要があります。

す。

## 5 相談体制の充実・強化のために

ここには「県消費生活センターの機能強化」「市町村相談体制の充実・強化」に関する課題が含まれます。⑨⑩は基本的課題です。

### ⑨ 市町村消費生活センター人口カバー率について

県の消費生活センターは、高度な専門性・広域的な見地からの苦情相談、あっせん、情報収集等を行い、市町村消費生活センターは消費者から身近な場所で、きめ細やかな対応を受け持つことが求められています。県と市町村の相談分担率も徐々に市町村の割合が高くなっています。このような状況の中で、消費生活センター未設置町村の解消が求められていますが、単独での設置が難しい町村は、複数の市町村が広域単位で取り組むことが望まれます。

また、県においては、広域連携により設置された消費生活センターの課題等について分析し、広域連携を選択した市町村の取組を支援する必要があります。

### ⑩ 消費生活センターの情報発信機能の強化について

平成 29 年 7 月に実施した長野県短期大学学生に対するアンケートでは、消費生活に関するトラブルに遭った・遭いそうになった学生のうち 7 割以上がどこにも相談をしていないと回答しており、消費生活センターや消費者ホットライン 188 の認知度を更に高める必要があります。

その際、事故情報や被害情報だけでなく、消費生活に関する幅広い情報も併せて提供するほか、インターネットを含めた多様なメディアを利用するなど、情報発信機能を強化する必要があります。

## 6 その他

### ⑪ 新たな長野県総合 5 か年計画との関連について

平成 30 年度から新たな長野県総合 5 か年計画に基づく施策が推進されますが、その「政策推進の基本方針」は 6 つにまとめられています。このうち、全ての県民が主体的に学び、個々の持つ能力を社会の中で発揮している「学びの県づくり」と、多様な主体が協働しながら地域の課題解決に自ら取り組み、県全体の魅力を高めている「自治の力みなぎる県づくり」は、全体をけん引するものとされています。

この 5 か年計画の個別計画に当たる第 2 次計画においても、「学び」を促進し「自治の力」を支援することにより、県民の消費生活の安定と向上を目指す必要があります。

## 第3章 基本理念・施策推進の基本方針

### 基本理念

全ての県民が消費者としての基本的な権利を確立し、安全・安心な消費生活を営むために、若年者を含めた積極的な「学び」を促進するとともに、県民参加のもと、消費者団体や事業者団体等、地域の多様な主体及び行政が、それぞれの能力を発揮して連携・協働しつつ、その利益の擁護と自立を図る「自治の力」を支援することにより、県民の消費生活の安定と向上を目指すとともに、人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費(エシカル消費)(以下「長野県版エシカル消費」という。)の推進に取り組み、SDGsにおける「持続可能な生産消費形態の確保」に資することを目指します。

### 施策推進の基本方針

#### 1 県民の安全・安心な消費生活の確保

県民が消費者として、健康で安全・安心な生活を営むことができる社会を構築するため、食品を始めとする商品等の安全と安心の確保及び情報提供、消費者事故情報等の速やかな提供及び不適切な表示に対する事業者指導等に取り組みます。

また、県内全ての消費者や事業者、各種団体や行政が一体となって、人・健康・地域・社会・環境に配慮した経済活動を通じて、持続可能な社会を構築するための意識啓発を実施します。

#### 2 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導

県民と事業者との間の公正な商取引を確保し、県民が適切な商品やサービスを選択することができる社会を目指し、消費者被害の防止と被害をもたらす事業者への指導、処分の強化、適正な商取引を阻害する表示の監視を推進します。

#### 3 あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成

県民への消費者被害の速やかな情報発信と高齢者等見守りネットワーク等を活用した啓発活動による被害防止、消費生活に関する必要な知識の普及等に取り組みます。

消費者教育の推進にあたっては、県民が自主的かつ合理的に行動できる「自立した消費者」となることを目指し、若年者を含めた体系的・総合的な消費者教育の実施により、県民が消費者トラブルを回避、解決する実践的な能力を育み、社会との関わりの中で責任ある行動がとれるように取り組むとともに、これら教育・啓発を担う中核的な人材を育成します。

その際、学校における消費者教育の充実に加え、家庭や職域などあらゆる「場」を活用して教育・啓発に取り組みます。

また、消費者及び消費者団体等と協働した消費者教育・啓発も併せて推進するほか、特殊詐欺被害防止対策や、多重債務者対策及び未然防止対策に取り組みます。

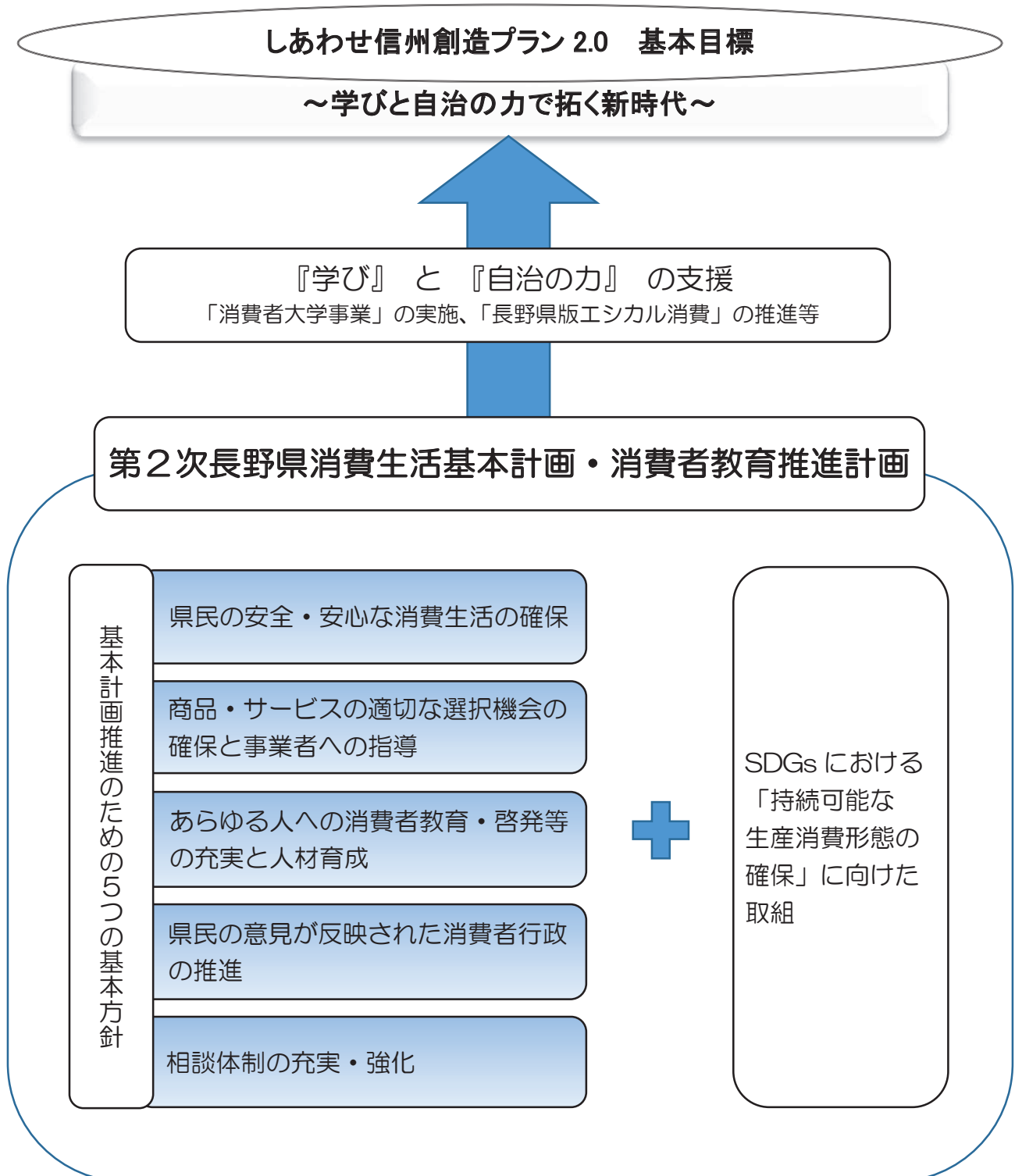
#### 4 県民の意見が反映された消費者行政の推進

消費者施策の透明性を確保し、広く県民や消費者団体等の意見を施策に反映する消費者行政の構築を目指し、消費生活審議会等の運営や消費者施策の公表、消費者団体等との協働を通じて、広く県民からの意見を聴く機会を設けるとともに、施策への反映を図ります。

## 5 相談体制の充実・強化

県民の消費者被害の防止及び県民と事業者との間に生じた苦情や紛争に適切かつ迅速に対応できる消費生活相談体制を構築するため、県消費生活センターの機能の強化により、県民が信頼感を持てる相談体制を確保するとともに、住民に最も身近な市町村消費生活相談体制の更なる充実・強化へ向けた支援を推進します。

### 施策推進の基本方針イメージ図



## 第4章 施策の展開

### 県民の安全・安心な消費生活の確保

#### 1 商品・サービスの安全・安心の確保

##### (1) 食品の安全・安心の確保

食品の安全性や適正表示など、食品に対する消費者の関心が高まっていることから、各法令に基づき、監視・指導及び検査体制の充実を図るとともに、迅速で的確な情報発信を行うなど、県民の不安解消や信頼が得られるように取り組んでいきます。

##### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
適正表示に係る事業者指導 <b>【1-1-1】</b> <b>【担当課】</b> 健康増進課 食品・生活衛生課 農業政策課 農業技術課 暮らし安全・消費生活課	国及び県表示担当課（食品表示法、景品表示法、健康増進法等）が情報の共有、連携を図りながら、業界団体を含めた食品関連事業者への適正表示の周知と監視指導を行います。
生産から消費に至る食品の安全性の確保 <b>【1-1-2】</b> <b>【担当課】</b> 食品・生活衛生課	食品等の生産から製造、流通、消費に至る各段階において、「長野県食品衛生監視指導計画」に基づく監視指導と食品関係施設への高度な衛生管理手法（HACCP）の導入を支援します。併せて、食品衛生に関する正しい知識の普及啓発等の取組を推進します。
食品の安全・安心に係る情報発信 <b>【1-1-3】</b> <b>【担当課】</b> 食品・生活衛生課	県食品安全・安心条例等に基づき、食品の安全・安心に係る情報を適時的確に発信し、県民及び食品関連事業者等との意見交換（リスクコミュニケーション）を行います。

##### (2) 消費者事故情報等の収集及び提供

県民の生命、身体に危害が及ぶおそれのある商品やサービスについて、情報収集を行うとともに、リコール情報、重大事故情報等の速やかな提供に努めます。

また、必要に応じて、専門機関を通して製品テストを実施します。

##### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費生活庁内連絡員の配置 <b>【1-1-4】</b> <b>【担当課】</b> 暮らし安全・消費生活課	消費生活に関連する業務を所管する部局に消費生活庁内連絡員を配置し、県民の生命・身体に危害が及ぶおそれのある製品事故等の情報を収集します。
リコール情報・重大事故情報等の収集・提供 <b>【1-1-5】</b> <b>【担当課】</b> 暮らし安全・消費生活課	P I O—N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）などからの情報を通じて、リコール情報、注意喚起情報及び重大事故情報等を広く収集し、県公式ホームページなど各種媒体を通じて速やかな提供、周知を図ります。

施 策	事 業 内 容
消費生活用製品の立入検査・指導 【1-1-6】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	消費生活用製品安全法に基づき、販売事業者への立入検査・指導を実施します。
製品テストの実施 【1-1-7】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	県民の生命・身体に危害が及ぶおそれのある製品事故は、消費者庁へ報告するとともに、必要に応じて国民生活センター等の専門機関を通じ製品テストを実施します。

## 2 物価の安定と情報提供

県民生活の安定の基礎となる、生活関連物資等の価格の動向と需給の状況等を監視し、必要に応じて消費生活条例に基づく価格及び需給動向の調査を実施するとともに、県民への情報提供に努めます。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
生活関連物資等の監視、調査及び公表 【1-2-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	生活関連物資等の価格の動向と需給の状況等を監視し、必要に応じて消費生活条例に基づき価格、需給動向を調査し、結果を公表します。
関係団体との情報交換と県民への情報提供 【1-2-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	必要に応じて事業者団体と情報交換、情報収集を行い、県民に対し生活関連物資等の価格の動向等に関する情報を提供します。

## 3 地域の活性化・持続可能な社会の実現

地域の活性化や持続可能な社会への消費者の関心が高まる中、国際的な取組としての「エシカル消費」に、長野県独自の取組として「健康に配慮した消費行動」を加え、「長野県版エシカル消費」として啓発を推進するとともに、地消地産をはじめとするエシカルな生産活動を消費者団体、事業者団体、県内の大学及び関係部局が連携し、消費者・生産者・事業者の対応を促進します。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
長野県立大学、事業者団体・生協等との連携 【1-3-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	長野県立大学学生と連携して長野県版エシカル消費に取り組む事業者マップを作成・更新します。 また、事業者団体や生協等と連携して、長野県版エシカル消費の啓発を進めるとともに、その供給体制の整備について要請します。
障がい者就労施設等からの物品調達 【1-3-2】 【担当課】 障がい者支援課	障がい者の就労機会の確保と経済的自立を促進するため、障がい者就労施設等からの積極的な物品等の調達を推進します。



施 策	事 業 内 容
信州ACEプロジェクトの推進 【1-3-3】 【担当課】 健康増進課	外食や中食においても「健康な食事」を選択できる環境づくりのため、飲食店や食品関連事業者と連携し、「野菜たっぷり・塩分控えめ」の健康づくり応援メニューの提供を推進します。
食育の取組 【1-3-4】 【担当課】 健康増進課 農産物マーケティング室 保健厚生課	県民の心身の健康増進と「食」に対する感謝の念を深めるなど、豊かな人間形成に必要な「人づくり」とともに、その背景にある生産者と「食」を取り巻く環境、さらには郷土食・伝統食等の地域の食文化を含めた「食」の重要性が、県民に理解されるよう地域や関係者と連携して取組を進めます。
環境に配慮した消費生活の推進 【1-3-5】 【担当課】 環境政策課	毎年10月を「環境にやさしい買い物月間」と位置付け、環境負荷の低減に資する消費・サービスの普及を図り、環境に配慮した消費生活の実践を促すための啓発活動を行います。
家庭の省エネの推進 【1-3-6】 【担当課】 環境エネルギー課	脱炭素社会の構築に向けて、エネルギー需要を県民の手でマネジメントするため、家庭のエネルギー消費の効率化や抑制策について、事業者及び関係団体と連携して県民への啓発に取り組めます。
レジ袋削減への取組 【1-3-7】 【担当課】 資源循環推進課	環境に優しいライフスタイルへの転換を啓発するため、マイバッグ等持参について事業者及び関係団体と連携し県民への啓発を行います。
食品ロス削減への取組 【1-3-8】 【担当課】 資源循環推進課	「残さず食べよう！30・10運動」の全県への普及、「信州食育発信3つの星レストラン」と連携した「食べ残しを減らそう県民運動～e-プロジェクト～」協力店の増加により、更なるごみの減量を図る取組を行います。
しあわせバイ信州運動の推進 【1-3-9】 【担当課】 産業戦略室	県民が県内で生産されたモノ・サービスを県内で消費する意義を理解し、県産品を消費する割合を増やす機運の醸成を図ります。
地消地産の推進 【1-3-10】 【担当課】 農産物マーケティング室	「県産農産物」や「郷土食としての料理・加工食品」を「おいしい信州ふード」として、農業者や事業者が主体的にその魅力の発信を行うとともに、ホテル・旅館、レストラン、食品業者等の活用する食材を県産食材への置換えを進め、「食の”地消地産”」の促進を図ります。
信州の木ブランド強化 【1-3-11】 【担当課】 県産材利用推進室	県産材製品を責任をもって提供できる仕組みを構築するため、品質確保と消費者に分かりやすい情報提供などの需要に即応する品質の確かな製品流通の体制の整備に取り組めます。

施 策	事 業 内 容
薪の利用促進 【1-3-12】 【担当課】 県産材利用推進室	身近な里山資源である「薪」を継続的に利用していく仕組みを構築し、薪の利活用を通じた里山の持続的かつ自立的な維持管理を促進します。

## 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導

### 1 適正な商取引の確保

#### (1) 悪質事業者に対する厳正な指導、処分

悪質な取引を行う事業者に対しては、専門職員を配置し、情報収集に努めるとともに、国や他の地方自治体とも連携して、特定商取引法及び消費生活条例に基づき、徹底した指導・処分を行います。

また、詐欺的な勧誘を行う事業者に対しては、県民に対する注意喚起を行うとともに、警察との連携を強化して、被害の未然防止に努めます。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
徹底した事業者指導と行政処分 【2-1-1】 【担当課】 暮らし安全・消費生活課	P I O—N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を活用し、被害状況の傾向・分析を行い、県内での悪質な事案は、国や他の自治体と情報共有、連携し、徹底した事業者指導・行政処分を行います。
注意喚起情報の発信及び警察との連携強化 【2-1-2】 【担当課】 暮らし安全・消費生活課	消費生活センターへの苦情相談等から、詐欺的な勧誘の情報を直ちに県民に提供、注意喚起を行うとともに、被害防止に向けた対策を警察との連携を強化して取り組みます。
事業者指導・処分のための専門職員の配置 【2-1-3】 【担当課】 暮らし安全・消費生活課	専門職員を配置し、研修等による能力向上を図り、効果的な事業者指導・処分を行います。

#### (2) 不適切な表示に対する立入検査、指導

不適切な広告表示や根拠のない二重価格表示など、適正な商取引を阻害する表示の防止に向けて、事業者及び業界団体等に関係法令等の趣旨の周知徹底を行うとともに、不適切な表示を行う事業者への立入調査や行政処分（措置命令）、行政指導を行います。

また、県民の安全や適正な取引の確保の観点から、家庭用品等への適正な表示について、立入検査や事業者への指導を通じて徹底していきます。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
不適切な表示に対する事業者指導 【2-1-4】 【担当課】 健康増進課 食品・生活衛生課 農業政策課 農業技術課 暮らし安全・消費生活課	国及び県表示担当課（食品表示法、景品表示法、健康増進法等）が情報の共有、連携を図りながら、業界団体を含めた事業者への適正表示の周知と監視指導を行います。

施 策	事 業 内 容
家電製品の販売に係る適正表示調査 【2-1-5】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	家電販売団体等と協働し、家電販売の適正表示調査を行います。
家庭用品の立入検査・指導 【2-1-6】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	家庭用品品質表示法に基づき、販売事業者への立入検査・指導を実施します。

### (3) 割賦販売における事業者指導

県民が利用する割賦販売等における取引の公正を図り、県民の利益の擁護と商品等の流通を円滑にするため、割賦販売法に基づき冠婚葬祭互助会や友の会といった前払式特定取引業者(※1)の財務状況等を調査するとともに、定期的に立入検査を実施し、事業者への指導を行います。また、必要に応じて、いわゆる個別クレジット(※2)事業者に対して立入検査等を実施し、指導を行います。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
事業者からの報告徴収・立入検査の実施 【2-1-7】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	冠婚葬祭互助会や友の会から財産状況や業務運営に関する事項等の報告を徴収し、定期的な立入検査を実施します。 また、いわゆる個別クレジット販売において、県民に被害が発生した場合には、報告を求めるとともに、立入検査を実施します。

### (4) 貸金業における事業者指導

貸金業法に基づき、貸金業者への立入検査、消費者等からの苦情・相談を受け付けるほか、貸金業の登録をせずに営業している事業者や法定の上限を超える金利で貸付を行ういわゆるヤミ金融業者に対する対策を徹底します。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
貸金業者への指導 【2-1-8】 【担当課】 産業立地・経営支援課	貸金業法に基づき、貸金業者への立入検査を実施するとともに、消費者等からの苦情・相談を受け付けます。
ヤミ金融業者対策の徹底 【2-1-9】 【担当課】 産業立地・経営支援課 くらし安全・消費生活課	いわゆるヤミ金融業者に関する情報及び相談窓口を開設し、警察への通報及び監督上の処分を徹底します。

※1 前払式特定取引業者：冠婚葬祭や友の会などのサービスの提供に先立って、購入者等から商品の代金等を2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割して受領する取引を営む業者

※2 個別クレジット：クレジットカードを使わず、商品を購入するごとに、その都度クレジット契約を結び、代金の後払いを行うもの

## あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成

### 1 消費者教育・啓発の推進

#### (1) 消費者教育・啓発の推進

消費者教育・啓発を充実するため、消費者教育推進地域協議会における推進方策の検討や、消費者団体及び教育委員会との協働・協議をするなど、今後の効果的な消費者教育について検討していきます。

また、消費者の年齢層ごとの状況や、消費者教育を実施する場等を踏まえ、必要とされる消費生活情報を、県民一人ひとりに対し速やかに、正確に、確実に伝わるよう、メディアを活用した広報、出前講座や消費者大学事業の実施等により効果的に発信します。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費者教育推進地域協議会の開催 【3-1-1】 【担当課】 教学指導課 くらし安全・消費生活課	消費者教育を体系的、総合的かつ実践的に推進するため、消費者教育推進地域協議会を開催し、より効果的に推進するための方策を協議・検討します。
消費者団体等との協働 【3-1-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	効果的な消費者教育の推進について、消費者団体等とも協働して、推進方策を検討します。
消費生活相談窓口の周知 【3-1-3】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	消費者ホットライン「188」や、県・市町村の相談窓口の役割の周知を行い、相談の掘り起こしを積極的に行います。
消費生活情報の発信・啓発 【3-1-4】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	県公式ホームページ、メールマガジンにおける注意喚起情報や広報誌等を通じて、消費者被害情報及び対策について、県民一人ひとりに対し、確実に、正確に、迅速に情報を提供します。また、出前講座や各種講座を開催し、啓発に取り組みます。
若年者に対する消費者被害情報の発信 【3-1-5】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	各種媒体を活用し、若年者を狙った消費者被害の実態、防止策等を啓発、発信します。 特に、成年年齢引下げの影響を受ける18・19歳の若年者及びインターネットを利用し始める児童生徒に対する啓発・情報発信に取り組みます。
高齢者に対する消費者被害情報の発信 【3-1-6】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	関係する機関と連携して、高齢者を狙った悪質商法の被害防止のため、消費者被害防止対策推進会議を開催し、啓発資料の配布や各種媒体を活用した情報発信を行います。
外国人・障がい者等への啓発 【3-1-7】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	外国人や障がい者等の方に対し、どのような方法が適切か、当事者・関係者や関係部局を交えて検討します。

施 策	事 業 内 容
消費者大学事業による啓発 【3-1-8】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	一般県民、消費者教育の中核的人材及び国家資格取得希望者を対象とした、各段階に応じた学びの場を提供するため、消費者大学事業を実施し、消費者問題や長野県版エシカル消費等について啓発を推進します。
長野県版エシカル消費に係る啓発 【3-1-9】 【担当課】 健康増進課 障がい者支援課 環境政策課 環境エネルギー課 資源循環推進課 産業戦略室 農産物マーケティング室 県産材利用推進室 くらし安全・消費生活課	長野県版エシカル消費に関する講座を開設し、丁寧に、具体的に啓発することにより、エシカル消費の考え方の普及を図るとともに、関係部局においても、長野県版エシカル消費をキーワードとして施策の推進・啓発に取り組みます。 また、事業者に対しても、消費者の志向を把握し、人・健康・地域・社会・環境に配慮した生産活動に関する啓発に取り組みます。

## (2) 学校等における消費者教育の実施

### ア 小学校、中学校、高等学校、特別支援学校

消費者被害に遭わない等「生きる力」を育むため、学習指導要領に基づき学校における消費者教育に取り組みます。

また、外部人材の活用など、消費者行政と教育委員会が緊密な連携を図りつつ、家庭や地域等とも協働して取り組みます。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
学校における消費者教育の推進 【3-1-10】 【担当課】 教学指導課	児童や生徒が、身の回りのトラブルや危険を回避するための能力等を身に付けるため、学習指導要領に基づき、消費者教育を推進します。 また、体験を通じた学ぶ機会を取り入れます。
学校における外部人材の活用 【3-1-11】 【担当課】 教学指導課 くらし安全・消費生活課	学校において、県の実施する出前講座や地域で活動する消費者団体等の人材を活用して、消費者教育を推進します。また、希望する学校に対し専門講師を派遣し、消費者教育の必要性や授業の進め方などの研修、模擬授業の実施などを行います。
消費者教育を推進する教員に対する支援 【3-1-12】 【担当課】 教学指導課	学校における消費者教育の向上を図るため、文部科学省や国民生活センターの実施するセミナーや講座への参加など指導的な役割も持つ教職員がレベルアップできるよう市町村教育委員会へ情報提供するとともに、教職員を対象にした消費者教育研修会を開催します。

## イ 大学、専修学校等

大学等の学生は、社会において消費者として歩み始めて間もない時期に当たるとともに、成年年齢引下げが予定されており、今まで以上に消費者教育の必要性が高まっています。そのため、消費者被害に遭わないための消費者教育の実施に向けた支援及び学校設置者等への要請を行います。

また、卒業後は、生産者やサービスの提供者として、消費者に配慮できる健全な職業人となるための教育を実施するよう、学校設置者等に要請していきます。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費者教育推進の要請 【3-1-13】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	大学の学生等を対象とした出前講座を実施します。 また、大学等の設置者等に対し、消費者教育の実施及び消費者に配慮できる職業人としての教育の拡充を求めています。
大学等における消費者教育の推進 【3-1-14】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	大学等における消費者教育の推進のため、出前講座等の開催について広報するとともに、学生の参加を促進します。

## (3) 地域・職域等における消費者教育の推進

学校や地域の消費者団体・関係団体が連携し、地域において自主的な消費生活に関する講座等の開催の取組が促されるよう、環境の整備に努めるとともに、職域における消費者教育推進のため、出前講座を中心とした広報・啓発に努めます。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
出前講座等の開催 【3-1-15】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	地域における消費者教育推進のため、公民館活動等とも連携しながら、出前講座等を積極的に開催します。特に、子育て世代に向けた出前講座の開催に努めます。
地域における消費者教育の環境整備 【3-1-16】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	地域における消費者教育の推進のため、担い手である人材の育成や市町村への取組強化の要請を行います。 また、インターネットを活用し、講座内容等のデータを提供します。
学校、地域、消費者団体と協働した消費者教育の取組 【3-1-17】 【担当課】 教学指導課 くらし安全・消費生活課	児童・生徒や高齢者等がそれぞれ抱える消費者問題を共有化し地域力を向上するため、学校、地域、消費者団体が連携・協働した学習会などを検討します。
消費者団体等の活動支援 【3-1-18】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	地域で活動する消費者団体等が開催する消費生活に関する講座及び啓発活動などを支援し、連携して地域における消費者教育を推進します。

施 策	事 業 内 容
職域における消費者教育の推進 <b>【3-1-19】</b> <b>【担当課】</b> 暮らし安全・消費生活課	職域における消費者教育の推進のため、経済団体等への要請のほか、出前講座及び消費生活に関する講座等の開催について広報するとともに、事業者、従事者の参加を促進します。

## 2 消費者教育・啓発に係る体制、人材育成

消費生活情報の提供や消費者被害の防止に向けた地域力の向上を図るため、消費生活センターを地域の消費者教育の拠点として強化するほか、地域における公民館活動の一環としての消費者教育・啓発を推進します。

また、地域における様々な団体と消費者行政とが協働し、地域の見守りネットワークを通じて、効果的な啓発活動を行います。

このほか、地域・職域等における消費者教育を推進するため、各地域・職域等において適切な商品・サービス選択に係る啓発や、消費者トラブルの相談窓口への誘導、見守り活動への参加協力などを行う消費生活サポーターの登録・活用や、消費者教育・啓発を実際に担当する消費者教育の中核的人材を育成します。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費者教育の拠点整備 <b>【3-2-1】</b> <b>【担当課】</b> 文化財・生涯学習課 暮らし安全・消費生活課	消費生活センターを消費者教育の普及啓発及び人材育成等の拠点として強化します。 また、市町村と連携し、消費者教育を生涯学習の一環として推進するため、公民館の場の活用を検討します。
高齢者等見守りネットワークを通じた啓発 <b>【3-2-2】</b> <b>【担当課】</b> 地域福祉課 暮らし安全・消費生活課	自治会、民生委員・児童委員、ボランティア団体及び市町村社会福祉協議会等との協働により高齢者等見守りネットワーク構築を支援し、高齢者等の被害防止活動を進めます。
消費生活サポーターの育成及び活用 <b>【3-2-3】</b> <b>【担当課】</b> 暮らし安全・消費生活課	地域や職域において情報提供を行い、消費者教育・啓発を担う消費生活サポーターの登録を消費者大学事業の実施により進めます。また、市町村とともに消費生活サポーターの育成・活用を検討します。
消費者大学事業による人材育成 <b>【3-2-4】</b> <b>【担当課】</b> 暮らし安全・消費生活課	一般県民や消費生活サポーターを対象に、消費者大学事業を実施し、地域・職域において消費者教育・啓発講座の講師ができる中核的人材の育成や、消費生活相談員等の国家資格取得を支援します。

## 3 特殊詐欺被害防止対策の推進

関係機関・団体と連携し、地域全体で高齢者等を見守り、きめ細かな情報提供が可能な体制を構築するとともに、様々な世代を対象として、訓練形式を取り入れるなど工夫を凝らした啓発を

行い、被害防止対策を推進します。

また、特殊詐欺の手口の変化に応じて迅速に対応するため、その態様に関連した機関・団体と連携を図り、被害防止対策に取り組みます。

◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費者被害防止対策推進 会議の開催 【3-3-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	関係機関・団体と連携・協働し、特殊詐欺や悪質商法の消費者被害の未然防止を図るため、啓発活動の推進等について協議を行います。
働き盛り世代による特殊 詐欺撲滅プロジェクトの 実施 【3-3-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	講座参加者に対し特殊詐欺の現状や手口の説明後、参加者の携帯電話を利用して自分の親等に電話をかける訓練型の講座を実施するほか、特殊詐欺被害防止活動に協力いただける企業・団体を「特殊詐欺撲滅協力隊」として認証します。
関係機関・団体と連携し た啓発 【3-3-3】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	特殊詐欺の手口の変化に応じて迅速に対応するため、その態様に関連した金融機関やコンビニエンスストア等と連携して啓発を行います。
若年者等に対する特殊詐 欺に関する啓発の実施 【3-3-4】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	若年者や教員、保護者等を対象とした、特殊詐欺に関する研修会に専門講師を派遣し、若年者の特殊詐欺被害防止及び加担防止を図ります。

4 多重債務者対策の推進

疾病や離婚、事業不振などを原因とする多重債務は、自己破産の原因や自殺のリスク要因となるなど社会問題化しているため、関係機関と連携し、国の定めた多重債務問題改善プログラムに沿って、問題解決を図るとともに、多重債務に陥らないよう未然防止に取り組みます。

◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
多重債務者対策協議会の 運営 【3-4-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	関係機関・団体と連携・協働し、多重債務者の生活再建や被害の未然防止策についての現状認識、今後の事業展開への情報交換及び協議を行います。
多重債務無料相談会の開 催 【3-4-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	多重債務問題改善プログラムに沿った多重債務相談を行うとともに、多重債務者の状況に応じた債務整理の方法を助言するため、弁護士会及び司法書士会と協働した無料相談会を開催します。
金融経済教育の強化 【3-4-3】 【担当課】 教学指導課 くらし安全・消費生活課	教育委員会及び金融広報委員会等と連携し、多重債務に関する知識の普及啓発及び金融金銭教育を積極的に推進します。



施 策	事 業 内 容
自殺対策の推進 【3-4-4】 【担当課】 保健・疾病対策課	くらしと健康の相談会において、自殺の社会的要因である失業、倒産、多重債務問題等に対する法律相談とともに心身の健康に関する相談を実施するなど、自殺対策を推進します。

## 県民の意見が反映された消費者行政の推進

### 1 透明性の確保

#### (1) 消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会の運営

県の消費生活に関する重要事項を審議するため、消費生活条例等に基づき、消費生活審議会等を設置・運営します。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費生活審議会等の運営 【4-1-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	県消費生活行政の重要事項の審議のため、消費生活審議会等を設置・運営します。 また、施策全般の執行状況について、消費生活審議会等に報告し評価を受けるとともに、審議過程の意見等について施策への反映を図ります。

#### (2) 消費者施策等の公表

消費者行政全般にわたる透明性を確保するため、施策や消費生活審議会等における審議状況を県公式ホームページ等で公表します。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
施策等の公表【4-1-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	消費生活行政全般にわたる透明性を確保するため、施策や消費生活審議会等における審議状況等を県公式ホームページ等で公表します。

### 2 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働

消費者行政全般にわたる施策を県公式ホームページ等で公表するとともに、消費者団体やNPO等との意見交換や県民から直接寄せられる意見等について、施策への反映を図ります。

また、消費者団体等の活動を支援することで、消費者問題への協働した取組を行っていきます。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
県民意見の受付窓口 【4-2-1】 【担当課】 広報県民課 くらし安全・消費生活課	「県民ホットライン」や県消費生活情報のホームページに掲載されたメールアドレスに寄せられた意見等を参考に施策への反映を図ります。

施 策	事 業 内 容
消費者団体等と協働した取組 【4-2-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	消費者団体等との意見交換会を開催し、意見・要望の施策への反映を図るとともに、施策の推進にあたっては、消費生活に関する講座や市町村との懇談会を共催する等、協働して取り組みます。
消費者団体等の活動支援（再掲） 【4-2-3】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	地域で活動する消費者団体等が開催する消費生活に関する講座及び啓発活動などを支援し、連携して地域における消費者教育を推進します。
適格消費者団体の設立支援 【4-2-4】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	消費者被害の未然防止・拡大防止のため、適格消費者団体の設立を支援することにより、消費者問題への対応力向上を図ります。

## 相談体制の充実・強化

### 1 県消費生活センターの機能強化

県民からの苦情・相談が複雑・多様化する中で、消費生活相談員の相談・あっせん業務の技術的なレベルアップや専門性の確保に向けた研修の充実を図り、消費生活センターの信頼度を高めるほか、情報発信機能の強化に努めます。

また、消費者問題法律アドバイザーとして弁護士を選任するとともに、消費者被害救済委員会を設置・運営し、相談体制を強化します。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費生活相談員による相談・あっせんの実施 【5-1-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	県消費生活センターに消費生活相談員を配置し、県民からの相談・苦情の受け付けやあっせんを実施するとともに、市町村消費生活相談窓口の支援を行います。
相談員の相談技術の向上 【5-1-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	相談技術の向上及び専門性の確保を図るため、国や国民生活センター等の研修に参加します。
消費者問題法律アドバイザーの選任 【5-1-3】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	専門的な法律知識を必要とする相談・あっせんに対応するため、弁護士等の消費者問題法律アドバイザーを選任します。
消費者被害救済委員会の設置・運営 【5-1-4】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	被害の多発、消費者利益が著しく侵害される紛争について、知事の付託に応じて、あっせん・調停を行うため、消費者被害救済委員会を設置・運営します。
弁護士会との協働 【5-1-5】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	弁護士会との協働による懇談会を開催し、直近の相談動向や対処方法等について、課題の共有を図ります。

施 策	事 業 内 容
消費生活相談窓口の周知及び情報発信機能の強化 【5-1-6】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	県・市町村の相談窓口の役割及び消費者ホットライン「188」の周知を行うほか、事故情報や被害情報だけでなく、消費生活に関する幅広い情報を多様なメディアを利用して併せて発信します。
外国人・障がい者等からの相談対応 【5-1-7】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	外国人・障がい者等から相談があった際に円滑に対応するため、窓口体制整備を進めます。
自殺対策の推進 【5-1-8】 【担当課】 保健・疾病対策課 くらし安全・消費生活課	相談者の自殺防止のため、消費生活センターに啓発資料を配置するほか、消費生活相談員に対し、ゲートキーパー研修を受講するよう勧奨します。

## 2 市町村相談体制の充実・強化

### (1) 市町村相談体制の整備

住民の利便性向上と迅速な問題の解決のため、市町村消費生活センターの設置を促進するとともに、単独で消費生活センターが困難な町村には、広域連携による設置を支援します。

また、相談窓口の機能強化のための事業に対して支援を行います。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
市町村消費生活センターの設置促進 【5-2-1】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	市町村における消費生活センターの設置を促進するため、広域連携により設置された消費生活センターの課題等について分析し、市町村への情報提供等により、単独設置が困難な町村の広域連携による設置を支援します。
市町村相談窓口機能強化への支援 【5-2-2】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	市町村相談窓口への啓発資料の提供のほか、消費生活相談員の配置や啓発事業などを支援します。

### (2) 市町村相談窓口への技術的支援

市町村の相談窓口の信頼度の向上を図るため、技術的な支援を行います。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
相談員等の技術的支援 【5-2-3】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	相談員等の相談技術向上のための研修会を開催します。 県に市町村消費者行政推進支援員を配置し、相談業務に対する助言等を行います。
相談員の確保対策 【5-2-4】 【担当課】 くらし安全・消費生活課	相談員を確保するため、国家資格の取得支援講座の実施や人材バンクを運営します。

## 第5章 重点目標

計画の期間中、特に消費者利益の擁護及び増進を図るため、重点的に推進する必要がある施策について数値目標を定め、県民と目標を共有して参加を促しながら、また、消費者団体等と協働しながら、強力に事業を推進していきます。

※【 】内の数字は、「第4章施策の展開」の「◆具体的な施策」の番号に対応します。

### 重点目標 1

「自治の力」を高めるため、消費者大学や出前講座等の「学び」の場を提供し、年間受講者2万人を目指します。

地域における消費者教育・啓発の担い手を育成するため、消費者大学を開講し、修了者のうち意欲のある者を、地域における消費者教育・啓発を担当する中核的人材として育成に努めます。

この消費者大学事業や関係部局が実施する出前講座や消費生活に関する講座等も含め、講座への年間受講者2万人を目指します。

「しあわせ信州創造プラン 2.0」の「学びの県づくり」「いのちを守り育む県づくり」「自治の力みなぎる県づくり」を担います。

#### 【重点施策】

- 【3-1-8】消費者大学事業による啓発
- 【3-1-16】地域における消費者教育の環境整備
- 【3-2-1】消費者教育の拠点整備
- 【3-2-4】消費者大学事業による人材育成

### 重点目標 2

持続可能な社会づくりや地域の活性化を推進するため、「長野県版エシカル消費」の認知度100%を目指します。

関係部局による地域の活性化・持続可能な社会を実現するための各種取組やその啓発、消費者大学や出前講座等を通じての啓発により、県民の間に「長野県版エシカル消費」の考え方を普及し、認知度100%を目指します。

「しあわせ信州創造プラン 2.0」の「学びの県づくり」「いのちを守り育む県づくり」を担います。

#### 【具体的な施策】

- 【1-3-1】長野県立大学、事業者団体・生協等との連携
- 【1-3-2】障がい者就労施設等からの物品調達
- 【1-3-3】信州ACEプロジェクトの推進
- 【1-3-4】食育の取組
- 【1-3-5】環境に配慮した消費生活の推進
- 【1-3-6】家庭の省エネの推進
- 【1-3-7】レジ袋削減への取組
- 【1-3-8】食品ロス削減への取組
- 【1-3-9】しあわせバイ信州運動の推進
- 【1-3-10】地消地産の推進
- 【1-3-11】信州の木ブランド強化
- 【1-3-12】薪の利用促進
- 【3-1-9】長野県版エシカル消費に係る啓発

## 重点目標 3

特殊詐欺被害認知件数90件以下を目指します。

特殊詐欺被害を防止するため、関係団体・関係機関との連携を図り、地域全体で高齢者等を見守り、地域の隅々まで情報が届けられ、被害防止に向けた体制を構築することで、目標の早期達成に向け取り組みます。

「しあわせ信州創造プラン2.0」の「学びの県づくり」「いのちを守り育む県づくり」を担います。

### 【具体的な施策】

【3-3-1】消費者被害防止対策推進会議の開催

【3-3-2】働き盛り世代による特殊詐欺撲滅プロジェクトの実施

【3-3-3】関係機関・団体と連携した啓発

【3-3-4】若年者等に対する特殊詐欺に関する啓発の実施

## 重点目標 4

高齢者等を消費者被害から守るため、全ての市町村に、高齢者等見守りネットワークを構築します。

高齢者等を狙った消費者被害を未然に防止するため、自治会、民生委員・児童委員、ボランティア団体、福祉団体等との協働により、全ての市町村での高齢者・障がい者のための見守りネットワークの構築を支援します。

「しあわせ信州創造プラン2.0」の「いのちを守り育む県づくり」「自治の力みなぎる県づくり」を担います。

### 【具体的な施策】

【2-1-2】注意喚起情報の発信及び警察との連携強化

【3-1-6】高齢者に対する消費者被害情報の発信

【3-2-2】高齢者等見守りネットワークを通じた啓発

## 重点目標 5

身近な相談窓口を充実させるため、市町村消費生活センターの人口カバー率100%を目指します。

県民の利便性の向上と迅速な消費者トラブル解決のため、県民・消費者団体等との協働のもと、市町村及び市町村間の広域連携による消費生活センターの設置促進を支援し、市町村設置の消費生活センターの人口カバー率100%を目指します。

「しあわせ信州創造プラン2.0」の「いのちを守り育む県づくり」を担います。

### 【具体的な施策】

【5-2-1】市町村消費生活センターの設置促進

【5-2-2】市町村相談窓口機能強化への支援

【5-2-3】相談員等の技術的支援

【5-2-4】相談員の確保対策

## 参加と協働について

今日の多様化する消費者問題に対応するために、行政には、関係部局と連携を図りながら積極的に取り組むことが求められます。また、県民の皆様や団体等が、参加し、協働することにより、一層大きな効果が期待されます。

### ○ 県民の皆様の参加と行政との協働

複雑化・多様化する消費者問題に対応するためには、行政からの働きかけによる支援にとどまることなく、県民の皆様一人ひとりが、消費社会の一員であるとの認識のもとに、自主的に「学び」、「自治の力」を発揮して積極的に行動を起こし、様々な活動の場に参加、協働することが重要です。

### ○ 団体等の参加と行政との協働

消費者団体、NPO、事業者団体などには、これまで培った様々な情報や経験等の蓄積があり、団体を構成するメンバーも活動の幅の広い人材がそろっていることから、消費生活における情報の収集や提供、県民に対する啓発や教育などを含めて、これまで以上に行政との密接な協働が求められます。

## 県民の皆様へ

### 【商品・サービスに関する重大な事故情報はすぐに連絡しましょう】

- 生命や身体に危害が及ぶ恐れのある商品やサービスに関する事故情報がありましたら、至急お近くの消費生活センターまたは町村の消費生活相談窓口にご連絡ください。

### 【身の回りから不適切な表示をなくしましょう】

- 商品の表示内容が事実と異なる不適切な表示等が疑われる商品等を発見した場合は、県くらし安全・消費生活課への通報をお願いします。

### 【高齢者の被害を地域の皆さんで防ぎましょう】

- ご近所にお住まいの高齢者の方に対する「声かけ」や「見守り」を日頃から行い、消費者被害の防止へのご協力をお願いします。

### 【消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談しましょう】

- 消費者トラブルや借金でお困りのときは、早めにお近くの消費生活センター又は町村消費生活相談窓口にご相談ください。

### 【消費者大学や地域で開催される出前講座等に参加しましょう】

- 県では、消費者問題や長野県版エシカル消費等をテーマとした講座や消費者教育の中核的人材等を育成する講座を開設する消費者大学事業を実施しますので、ご参加ください。  
また、「こんな場合どうすればいいか」など消費生活に関する自由なテーマによる出前講座も随時受け付けています。公民館やPTAの会合、少人数の集まりにも伺いますので、幅広くご活用ください。

### 【皆様の意見を県の施策に反映させましょう】

- 長野県公式ホームページ「消費生活情報」をご覧ください、県の消費者施策に対するご意見・ご要望やご提言をお寄せください。

### 【持続可能な社会のための課題について考えましょう】

- 一人ひとりができる範囲で長野県版エシカル消費（人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費）を知り、生活に取り入れてみませんか。

（取組例）

- ・長野県産の農産物や食品、製品の購入
- ・エコマーク製品やリサイクル可能な製品の購入
- ・障がい者就労施設等で製造された製品の購入、サービスの利用
- ・健康に配慮した食生活や食育等への取組
- ・ごみ減量運動、マイバッグ持参運動、食品ロス削減に関する多様な取組

## 消費者団体の皆様へ

### 【必要な情報・教育の機会の提供のために】

- 日頃の活動の中で培われた組織力を活かし、行政や他の団体と協働しながら構成員や地域住民に対する消費者被害情報の周知や見守り活動などをお願いします。
- 消費者教育を連携、協働して推進していくため、ご意見をお寄せください。
- 地域・職場等における学習会・講演会等の開催を計画してください。計画があるようでしたら、事業費補助などについてご相談ください。

### 【持続可能な社会のために】

- 構成員や地域住民に対して、長野県版エシカル消費（人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費）や持続可能な社会に係る運動等に一人ひとりができる範囲で取り組めるよう、啓発をお願いします。

### 【県民意見の施策への反映のために】

- 長野県公式ホームページ「消費生活情報」をご覧ください。
- 施策に対するご意見・ご要望やご提言をお寄せください。

## 事業者団体の皆様へ

### 【必要な情報・教育の機会の提供のために】

- 日頃の活動の中で培われた組織力を活かし、行政や他の団体と協働しながら構成員や地域住民に対する消費者被害情報の周知や見守り活動などに協力をお願いします。
- 消費者教育を連携、協働して推進していくため、ご意見をお寄せください。
- 職場等における学習会・講演会等の開催を計画してください。計画があるようでしたら、事業費補助などについてご相談ください。

### 【持続可能な社会のために】

- 構成員や地域住民に対して、長野県版エシカル消費（人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費）や持続可能な社会に係る運動等に一人ひとりができる範囲で取り組むよう、啓発をお願いします。
- 消費者の志向を把握しながら、人・健康・地域・社会・環境に配慮した生産への取組にご協力をお願いします。

### 【県民意見の施策への反映のために】

- 長野県公式ホームページ「消費生活情報」をご覧ください。
- 施策に対するご意見・ご要望やご提言をお寄せください。