

長野県消費生活基本計画

長野県消費者教育推進計画

～しあわせ信州 消費者安心戦略～

(平成26年度～平成29年度)



しあわせ
信州

平成26年 6月
長野県



第1章 計画の基本的考え方

《計画策定の趣旨》

この計画では、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「条例」といいます。）を基本に、次の項目を計画の柱として、公正で持続可能な消費社会を目指します。

①消費者の権利の確立と利益の擁護



- ★ 安全
- ★ 選択機会
- ★ 消費者教育
- ★ 意見
- ★ 救済

～条例で定める消費者の5つの権利～

- ・安全が確保される権利
- ・自主的かつ合理的な選択機会が確保される権利
- ・必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- ・意見が施策に反映される権利
- ・被害から適切かつ迅速に救済される権利



②県民の消費生活における自立支援

～自立した消費者とは～

- ・自ら進んで、消費生活に関する必要な知識・情報を収集し、自主的かつ合理的に行動する消費者
- ・自分を取り巻く環境を改善するため、積極的に発言・行動する消費者

また、この計画は、**県民及び関係機関の参加、協働**により総合的な施策を推進するために策定しました。

《計画の性格》

この計画は、次の3つの性格を持った計画です。

- ①「条例」に基づく、消費者施策推進計画
- ②「消費者教育の推進に関する法律」に基づく、長野県消費者教育推進計画
- ③「長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～」(県民生活の安全確保)を推進するための個別計画

《計画の期間と進捗管理、評価公表》

計画の期間は**平成26年度から平成29年度までの4年間**です。

計画の進捗状況はホームページに公表するほか、長野県消費生活審議会に事業の実施状況を報告し、評価を受けます。



第2章 長野県における消費生活の現状と課題

消費生活の現状を、行政の取組、消費者からの相談、消費者教育の面からとらえ、本県の消費者行政の取り組むべき課題を次のとおり取りまとめました。

消費者行政の現状

- ◆国の消費者行政の動向
 - 法整備の進展、地方の体制整備支援
- ◆県における消費者行政の現状
 - 啓発活動、相談の実施
 - 事業者への指導、処分
 - ◎特殊詐欺等消費者被害増加に伴う警察との連携
- ◆市町村消費者行政
 - 相談窓口の強化、消費生活センター設置促進

消費生活相談の現状

- ◎市町村への相談件数が増加(平成21年度比24%増)
- ◎高齢者からの相談割合が増加(60歳以上が約40%)
- ◎約5割が誰にも消費者トラブルの相談をしていない

消費者教育の現状

- ◎小・中・高校の消費者教育時間の格差
- 地域における啓発活動(消費者団体)
- 出前講座・くらしのセミナーの実施

本県の消費者行政の課題

- ◆消費生活相談体制の整備・充実
 - ◎相談窓口の信頼及び認知度の向上
 - 相談業務の専門性、広域化への対応
 - ◎市町村相談体制の充実・強化
- ◆消費者の利益擁護の推進
 - 事業者指導の体制の拡充
 - 食品等商品の安全・安心の確保
 - 物価の安定と物資の安定供給
 - 県民意見の反映
- ◆消費者教育推進及び情報発信力の強化
 - ◎ライフステージに応じた消費者教育推進
 - ◎学校教育における消費者教育の確立
 - 消費者教育・人材育成の拠点整備
 - 学校・地域等が連携した消費者教育
 - ◎被害回避のための適切な啓発・情報発信
- ◆消費生活をめぐる諸課題への対応
 - 食品ロスや食育に対する取組
 - 環境に配慮した消費行動への対応

◎は特に重要な現状と課題となっています。

第3章 施策推進の基本方針

基本理念のもと、施策推進するための5つの基本方針を「しあわせ信州消費者安心戦略」と定め、計画の着実な推進を図ります。

基本理念

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します。

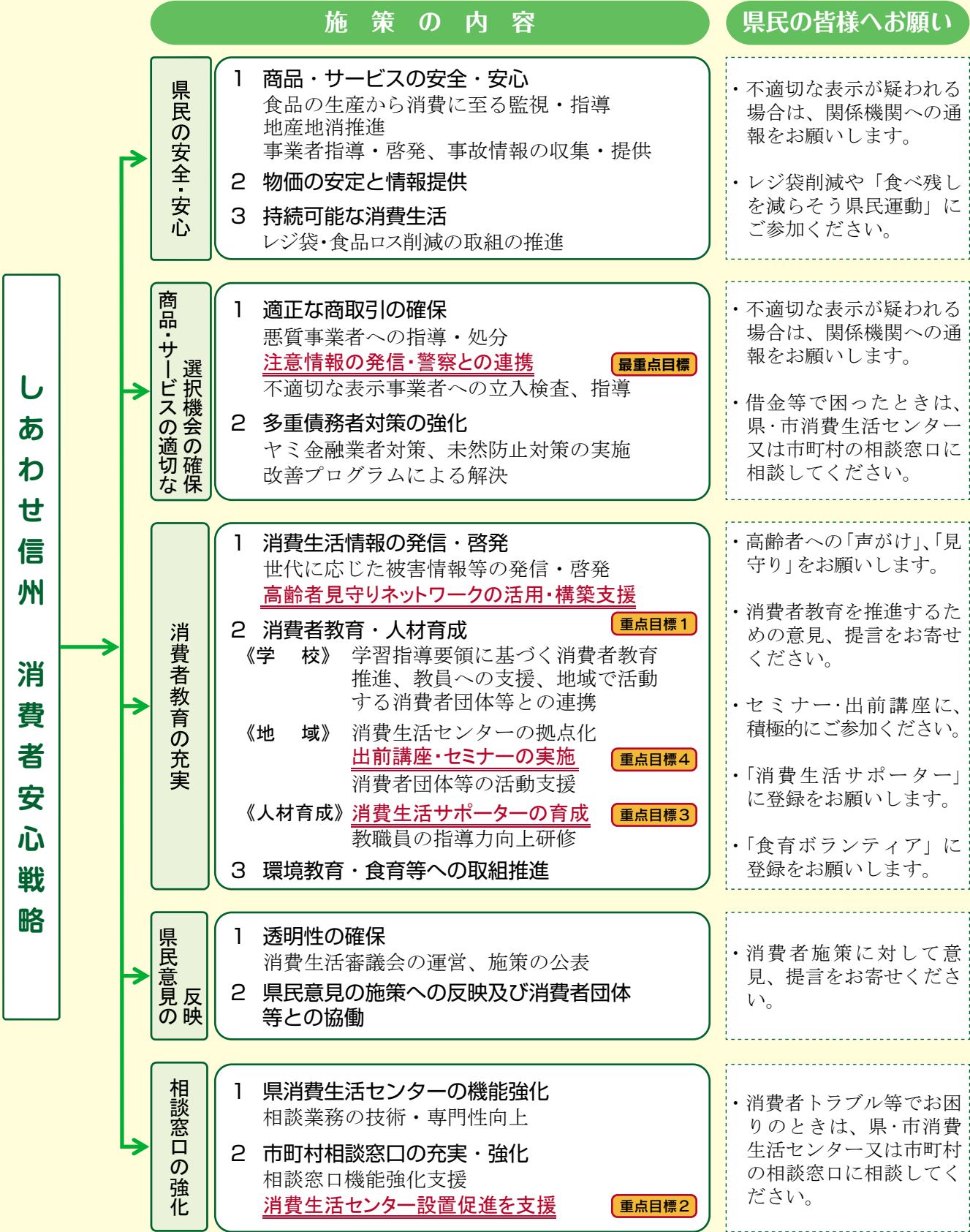
施策推進の基本方針

～しあわせ信州 消費者安心戦略～

- 1 県民の安全・安心のために
- 2 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために
- 3 消費者教育の充実のために
- 4 県民意見の反映のために
- 5 相談窓口の強化のために

第4章 施策の展開

消費者問題を解決するためには、行政の取組だけでは十分ではありません。県民の皆様や、消費者団体等の皆様の参加、協働が不可欠です。皆様の各施策への「参加・協働」をお願いします。



計画期間中、重点的に推進する施策の数値目標

本県における平成25年の特殊詐欺被害額は過去最高となり、極めて深刻な状況です。このため、特殊詐欺被害防止を最重要目標として数値目標を定め、警察と連携を図り、その縮減に向けた取組を強化します。

最重要目標

特殊詐欺被害認知件数の半減(90件)を目指します
《平成25年 特殊詐欺被害認知件数 195件》

計画期間中、重点的に推進する必要がある施策について、次のとおり数値目標を定め、県民の皆様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。

重点目標

1 高齢者等を消費者被害から守るために

全ての市町村に、高齢者等の見守りネットワークを構築します



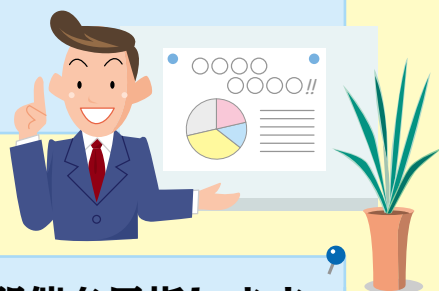
2 身近な相談窓口を充実させるために

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
《平成25年度末 人口カバー率 50.4%》



3 県民との協働により地域の消費者問題を解決するために

消費生活サポーターの登録300人を目指します



4 県民の学習の機会を増やすために

出前講座・セミナーの年間200回開催を目指します
《平成24年度実績 147回》

困ったときは、まず相談

消費生活に関するお困りごとは、お住まいの市町村窓口
または県・市消費生活センターにご相談ください。

■お住まいの市消費生活センター・市町村窓口

長野市	消費生活センター	026-224-5777	御代田町	総務課庶務係	0267-32-3111	上松町	住民福祉課生活環境係	0264-52-4802
松本市	消費生活センター	0263-36-8832	立科町	町民課住民係	0267-56-2311	南木曾町	産業観光課商工観光係	0264-57-2001
上田市	生活環境課市民相談係	0268-22-4140	長和町	総務課総務係	0268-68-3111	木曾町	町民課環境係	0264-22-4281
岡谷市	市民生活課安全衛生担当	0266-23-4811	青木村	総務企画課総務係	0268-49-0111	木祖村	住民福祉課消費者係	0264-36-2001
飯田市	男女共同参画課消費生活係	0265-22-4560	下諏訪町	住民環境課生活環境係	0266-27-1111	王滝村	経済産業課環境保全係	0264-48-2001
諏訪市	市民課市民窓口係	0266-52-4141	富士見町	住民福祉課住民係	0266-62-9112	大桑村	住民課防災環境係	0264-55-3080
須坂市	市民課協働のまち支援係	026-248-9002	原村	住民財務課住民係	0266-79-7927	麻績村	住民課福祉係	0263-67-3001
小諸市	消費生活センター	0267-22-1700	辰野町	住民財務課生活環境係	0266-41-1111	生坂村	総務課総務係	0263-69-3111
伊那市	消費生活センター	0265-78-4111	箕輪町	住民環境課生活環境係	0265-79-3111	山形村	産業振興課商工労政係	0263-98-5664
駒ヶ根市	環境課生活環境係	0265-83-2111	飯島町	住民財務課生活環境係	0265-86-3111	朝日村	産業振興課農林・商工・観光担当	0263-99-2001
中野市	市民課生活交通安全係	0269-22-2111	南箕輪村	住民福祉課生活環境係	0265-72-2106	筑北村	住民福祉課住民係	0263-66-2111
大町市	消費生活センター	0261-26-3225	中川村	住民財務課生活環境係	0265-88-3001	池田町	住民課生活環境係	0261-62-2203
飯山市	消費生活センター	0269-62-3111	宮田村	みらい創造課協働係	0265-85-3181	松川村	住民課生活環境係	0261-62-3112
茅野市	消費生活センター	0266-72-2101	松川町	住民財務課住民係	0265-36-7024	白馬村	総務課総務係	0261-72-5000
塩尻市	消費生活センター	0263-52-0280	高森町	健康福祉課地域福祉係	0265-35-9412	小谷村	総務課庶務係	0261-82-2001
佐久市	消費生活センター	0267-62-7501	阿南町	環境水道課環境水道係	0260-22-4053	坂城町	住民環境課生活安全係	0268-82-3111
千曲市	消費生活センター	026-274-0820	阿智村	民生課	0265-43-2220	小布施町	健康福祉部門生活環境グループ	026-214-9109
東御市	市民課生活環境係	0268-62-1111	平谷村	住民課	0265-48-2211	高山村	村民生活課生活環境係	026-245-1100
安曇野市	消費生活センター	0263-71-2100	根羽村	総務課総務係	0265-49-2111	山ノ内町	健康福祉課住民環境係	0269-33-3116
小海町	産業建設課経済係	0267-92-2525	下條村	振興課経済係	0260-27-2311	木島平村	民生課生活環境室	0269-82-3111
佐久穂町	総務課庶務係	0267-86-2525	売木村	総務課総務係	0260-28-2311	野沢温泉村	民生課住民係	0269-85-3112
川上村	総務課行政住民係	0267-97-2121	天龍村	住民課国保環境衛生係	0260-32-2001	信濃町	総務課庶務係	026-255-3111
南牧村	総務課庶務係	0267-96-2211	泰阜村	住民課住民環境係	0260-26-2111	飯綱町	住民財務課生活環境係	026-253-4762
南相木村	住民課住民係	0267-78-2121	喬木村	総務課庶務係	0265-33-2001	小川村	建設経済課産業係	026-269-2323
北相木村	総務企画課消費生活係	0267-77-2111	豊丘村	産業建設課商工林務係	0265-35-9056	栄村	総務課行政係	0269-87-3111
軽井沢町	住民課町民係	0267-45-8540	大鹿村	住民財務課住民係	0265-39-2001			

■長野県消費生活センター

長野	026-223-6777	〒380-0936	長野市大字中御所字岡田98-1
松本	0263-40-3660	〒390-0852	松本市島立1020松本合同庁舎内
飯田	0265-24-8058	〒395-0034	飯田市追手町2-641-47
上田	0268-27-8517	〒386-8555	上田市材木町1-2-6上田合同庁舎内

■消費者ホットライン

☎0570-064-370

※お近くの消費生活相談窓口(県又は市町村)をご案内します。

計画に関するお問い合わせ先

長野県 県民文化部 県民協働課 消費生活室

〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1

TEL : 026-223-6770

FAX : 026-223-6771

EX-ル : shohi@pref.nagano.lg.jp

ホームページ <http://www.nagano-shohi.net/>



長野県消費者被害防止啓発キャラクター
もシカっち