

# 長野県消費生活基本計画（仮称）

概要版

## 第1章 計画の基本的考え方

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ています。

また、一方では環境問題や食の安全などへの消費者の関心が高まってきています。

こうした社会情勢等の変化を踏まえ、公正で持続可能な消費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、この計画を策定するものです。

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

### 消費者行政の現状

国の動向	県の動向
○ 消費者政策の基本的な方向及び施策（消費者基本計画） <ul style="list-style-type: none"><li>消費者の権利の尊重と消費者の自立支援</li><li>地方公共団体、消費者団体との連携・協働と消費者施策の実行性の確保</li><li>経済社会の発展への対応</li></ul>	平成21年「長野県消費生活条例」施行【施策の現状】 <ul style="list-style-type: none"><li>総合的な消費者施策の推進</li><li>取引の適正化及び安全の確保</li><li>消費者の自立支援</li><li>消費者相談の充実</li></ul>
	○ 平成25年「消費者教育の推進に関する基本的な方針」策定 「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する

### 本県の消費生活相談の現状

項目	相談の状況
相談件数	架空請求に関する相談が多く寄せられた平成 16 年度をピークに、平成 22 年度まで徐々に減少し、以後、約 1 万 5 千件/年で推移しています。
年代別相談割合	全体の相談件数が減少する中で、年代別にみると 70 歳以上の割合が大きくなっています。
相談内容	全体的には、アダルトサイト等の不当・架空請求が多くなっています。高齢者では、投資関連の相談が多くなっています。

### 本県の消費者教育の状況

項目	消費者教育の実施状況
学校	新学習指導要領に基づき、「生きる力」を育むという理念のもと、県内各校において消費者教育を推進しています。
行政	学校への学習教材の提供や地域でのくらしのセミナー、出前講座を中心とした消費者教育を推進しています。

### 本県の消費者行政の課題

項目	課題の内容
消費生活相談体制の整備・充実	消費者から信頼される消費生活センターとして、県は広域的な相談への対応や専門的な知識及び技術を確保すること、市町村は身近でいつでも相談が受けられる体制を整備することが必要となっています。
消費者の利益擁護の推進	詐欺まがいの悪質な取引に起因する相談も多く寄せられており、警察との連携を図りつつ、専門的な人材の育成及び組織体制の整備など、執行体制の強化を図ることが求められています。
消費者教育の推進・情報の発信力の強化	効果的に消費者教育を推進するためには、幼児期から高齢期の各段階、また実施する学校、地域社会、家庭や職場において体系的に推進していく必要があります。このため、地域における消費者教育・啓発活動のための人材育成や、実施主体間の緊密な連携による情報発信力の強化が必要となっています。
消費生活をめぐる諸課題への対応	食品ロスや食育への取り組みは、県民一人ひとりが社会を構成する一員として、主体的に行動する意識の醸成が重要な課題となっています。 また、環境負荷の少ない持続的に発展する社会を構築するため、県民一人ひとりが自立した消費者として、環境に配慮した消費行動が求められています。 このため、県民、消費者団体及び行政が一体となって、消費者教育、啓発を推進していく必要があります。

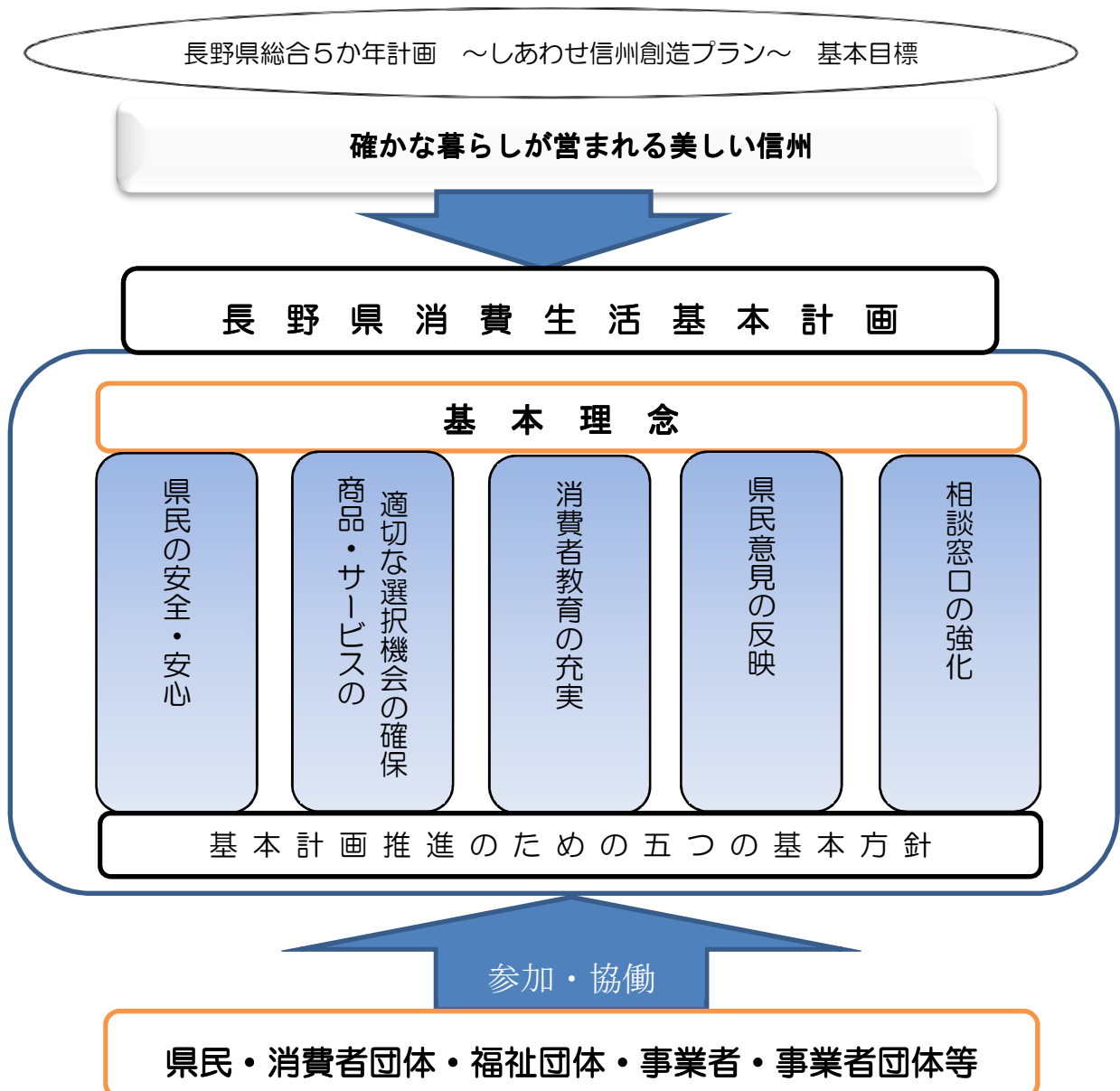
### 第3章 施策推進の基本方針

長野県消費生活基本計画は、県民の消費者としての権利の擁護と自立を支援するため、長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～の基本目標である「確かな暮らしが営まれる美しい信州」を目指し、次に掲げる基本理念のもと、施策推進の基本方針を定め、この計画の着実な推進を図ります。

#### 基本理念 ～しあわせ信州 消費者安心戦略～

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、その権利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イメージ図



# 長野県消費生活基本計画の施策

しあわせ信州 消費者安心戦略

基本方針

県の取り組み

県民の皆様へ

県民の安全・安心

- 1 商品・サービスの安全・安心
  - (1)食品の安全・安心の確保
  - (2)消費者事故情報等の収集及び提供
- 2 物価の安定と情報提供
- 3 持続可能な消費生活

・不適切な表示が疑われる場合は、関係機関への通報をお願いします。

・レジ袋削減や「食べ残しを減らそう 県民運動」にご参加ください。

商品・サービスの適切な選択機会の確保

- 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
  - (2)不適切な表示に対する立入検査、指導
  - (3)割賦販売における事業者指導
- 2 多重債務者対策の強化

・不適切な表示が疑われる場合は、関係機関への通報をお願いします。

・借金等で困ったときは、県消費生活センター又は市町村の相談窓口にご相談してください。

消費者教育の充実

- 1 消費生活情報の発信・啓発
- 2 消費者教育・学習
  - (1)消費者教育の推進方策の検討
  - (2)学校等における消費者教育の推進
  - (3)地域・職域等における消費者教育の推進
  - (4)消費者教育を担う人材の育成
- 3 環境教育・食育等への取組

・消費者教育を推進するための意見、提言をお寄せください。  
・セミナー・出前講座に、積極的にご参加ください。  
・高齢者への「お声がけ」「見守り」をお願いします。  
・「消費生活サポーター」に登録してください。

・「食育ボランティア」に登録をお願いします。

県民意見の反映

- 1 透明性の確保
  - (1)消費生活審議会の運営
  - (2)消費者施策等の公表
- 2 県民意見の施策への反映及び消費者団体との協働

・消費者施策に対して意見、提言をお寄せください。

相談窓口の強化

- 1 県消費生活センターの機能強化
- 2 市町村相談体制の充実・強化

・消費者トラブル等でお困りのときは、県消費生活センター又は市町村の相談窓口にご相談ください。

## 第4章 施策の展開

計画の期間中、特に消費者利益の擁護及び増進のため、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。

### 重点目標 1

高齢者等の財産を守るために  
**特殊詐欺被害件数の前年対比での減少を目指します**

高齢者を狙った悪質な特殊詐欺の被害件数を減少させるため、県警と連携しつつ、地域における高齢者への啓発活動の強化を図ります。

### 重点目標 2

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 100人 を目指します**

地域における消費者教育・啓発の担い手となる消費生活サポーター制度を創設し、消費者団体や福祉団体等の幅広い県民参加のもと、登録者数 100 人を目指します。

### 重点目標 3

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》

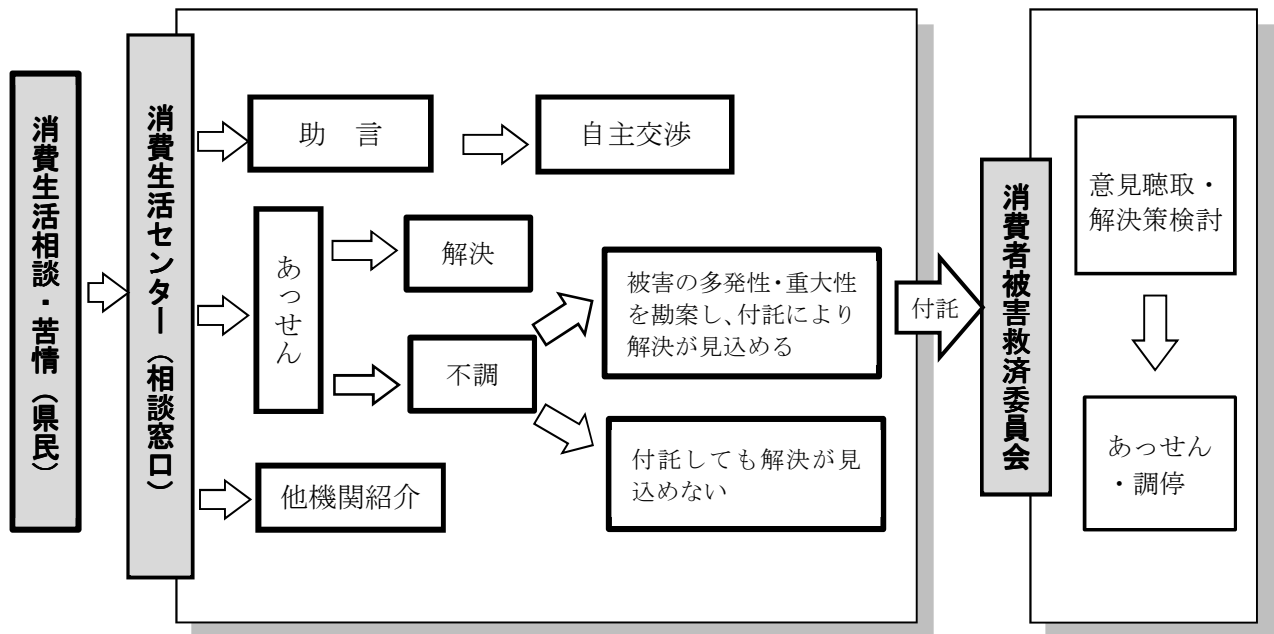
地域における消費者教育・啓発の充実・強化のため、消費生活サポーター、消費者団体や福祉団体等と連携し、出前講座・セミナーの年間 200 回の開催を目指します。

### 重点目標 4

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 70%を目指します**  
《平成 24 年 人口カバー率 45.7%》

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、市町村や市町村間の広域連携による消費生活センターの設置を支援し、人口カバー率 70%を目指します。

# 消費生活相談の流れ



## 県消費生活センター

### 長野消費生活センター

長野市大字中御所字岡田 98-1 県保健福祉事務所庁舎 1 階

電話 026-223-6777

FAX 026-223-6771

### 松本消費生活センター

松本市大字島立 1020 県松本合同庁舎 4 階

電話 0263-40-3660

FAX 0263-40-3701

### 飯田消費生活センター

飯田市追手町 2-641-47

電話 0265-24-8058

FAX 0265-21-1703

### 上田消費生活センター

上田市材木町 1-2-6 県上田合同庁舎 6 階

電話 0268-27-8517

FAX 0268-25-0998