

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





私たち消費者を取り巻く環境は、高齢化社会の進展、経済社会のグローバル化、高度情報化社会の進展に伴うモノ中心の消費からサービス中心の消費へのシフトなど大きく変化しています。

こうした環境の変化に伴い、消費者の抱える問題は複雑・多様化する一方で、消費者が被害に遭う手口は、悪質かつ巧妙化し、とりわけ高齢者を中心とした特殊詐欺被害の急増は、極めて深刻な状況となっています。

本県で初めて策定する消費者施策推進計画・消費者教育推進計画は、今日の消費者をめぐる環境の変化に適切に対応しつつ、現下の消費者被害の防止を目的としたものであり、様々な団体の皆様の協働のもと、県民の皆様とともに将来にわたって総合的・一体的に施策を推進するために策定しました。

計画期間中の数値目標として、急増する特殊詐欺被害の縮減や、地域全体で高齢者を見守る体制の構築、地域で消費者教育・啓発を推進するための人材の育成などを掲げ、人と人との絆やコミュニティの強さなど本県の持つ多くの強みを活かし、力強く施策を推進してまいります。

これまで計画策定にあたり、貴重なご意見・ご提言をいただきました県民や消費者団体の皆様、長野県消費生活審議会の委員をはじめ、本計画策定に携わっていただきました多くの皆様に御礼を申し上げますとともに、本計画推進にあたり、県民の皆様のご理解と積極的なご参加・協働をお願いします。

平成 26 年 6 月 長野県知事 阿部 守一

目 次

第1章 計画の基本的考え方

1 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

消費者行政の現状

1 国の消費者行政の動向	・・・	3
2 県における消費者行政の現状	・・・	4
(1) 消費生活条例の制定と組織体制	・・・	4
(2) 施策展開の現状	・・・	4
(3) 警察と連携した取り組み	・・・	8
3 市町村の消費者行政	・・・	9

消費生活相談の現状

・・・ 10

消費者教育の状況

1 県内の学校における消費者教育の現状	・・・	14
2 国における消費者教育の推進	・・・	15
3 本県の消費者教育推進の取組状況	・・・	16
高校における消費者教育の取組事例	・・・	16
地域における消費者団体等の活動事例	・・・	17

本県の消費者行政の課題

1 消費生活相談体制の整備・充実	・・・	20
2 消費者の利益擁護の推進	・・・	21
3 消費者教育の推進及び情報の発信力の強化	・・・	22
4 消費生活をめぐる諸課題への対応	・・・	24

第3章 施策推進の基本方針

基本理念 ～しあわせ信州 消費者安心戦略～	25
施策推進の基本方針	
Ⅰ 県民の安全・安心のために	25
Ⅱ 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために	26
Ⅲ 消費者教育の充実のために	26
Ⅳ 県民意見の反映のために	26
Ⅴ 相談窓口の強化のために	26
施策推進の基本方針イメージ図	27
長野県消費生活基本計画の施策	28

第4章 施策の展開

Ⅰ 県民の安全・安心のために	
1 商品・サービスの安全・安心	29
(1) 食品の安全・安心の確保	29
(2) 消費者事故情報等の収集及び提供	30
2 物価の安定と情報提供	31
3 持続可能な消費社会	31
Ⅱ 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために	
1 適正な商取引の確保	32
(1) 悪質事業者に対する厳正な指導、処分	32
(2) 不適切な表示に対する立入検査、指導	33
(3) 割賦販売における事業者指導	34
2 多重債務者対策の強化	35
Ⅲ 消費者教育の充実のために	
1 消費生活情報の発信・啓発	36
2 消費者教育・学習	37

(1) 世代等を超えた消費者教育の推進方策の検討	・ ・ ・	37
(2) 学校等における消費者教育の推進	・ ・ ・	37
(3) 地域・職域等における消費者教育の推進	・ ・ ・	39
(4) 消費者教育を担う人材の育成	・ ・ ・	40
3 環境教育・食育等への取り組み	・ ・ ・	40

IV 県民意見の反映のために

1 透明性の確保	・ ・ ・	42
(1) 消費生活審議会の運営	・ ・ ・	42
(2) 消費者施策等の公表	・ ・ ・	42
2 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働	・ ・ ・	43

V 相談窓口の強化のために

1 県消費生活センターの機能強化	・ ・ ・	44
2 市町村相談体制の充実・強化	・ ・ ・	45

最重点目標	・ ・ ・	46
-------	-------	----

重点目標	・ ・ ・	47
------	-------	----

(～基本計画の施策を推進するにあたって～)		
参加や協働について	・ ・ ・	50

参考資料

1 長野県消費生活条例	・ ・ ・	i
2 消費者教育推進地域協議会	・ ・ ・	vii
3 長野県消費者行政施策の推進体制	・ ・ ・	viii
4 消費生活相談の流れ	・ ・ ・	ix
5 長野県消費生活基本計画・長野県消費者教育推進計画の概要	・ ・ ・	x