

## 第4章 施策の展開

### 県民の安全・安心のために

#### 1 商品・サービスの安全・安心

##### (1) 食品の安全・安心の確保

食品への不適切な表示や原産地偽装など、食品の信頼を揺るがす事案が相次いでいることから、各法令に基づき、食品の安全性や監視・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。

また、食品表示法が成立し、食品表示が包括的で一元的な表示制度となることから、関係機関と連携した法律の適切な運用を図ります。

##### ◆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 【1-1-1】 【担当課】健康長寿課 食品・生活衛生課 農業政策課 農業技術課 消費生活室	国及び県表示担当課（食品衛生法、JAS法、健康増進法、景品表示法等）が情報の共有、連携を図りながら、関連する業界団体を含めた事業者指導を徹底します。
業界団体等と協働した事業者啓発広報 【1-1-2】 【担当課】消費生活室	適正な食品表示の徹底に向けて、関連する業界団体等と協働し、事業者に対する講習会の開催など、法令等の趣旨の徹底を図ります。
生産から消費に至る食品安全性の確保 【1-1-3】 【担当課】食品・生活衛生課	食品等の生産・製造・加工・流通・販売・消費のそれぞれの段階において、「長野県食品衛生監視指導計画」に基づく監視、指導や食品衛生に関する正しい知識の普及啓発等の取り組みを推進します。
食の安全性等に関する情報発信 【1-1-4】 【担当課】食品・生活衛生課	県食品安全・安心条例などに基づき食品の安全性の確保に関する的確な情報を発信し、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。

施 策	事 業 内 容
食品表示法の運用 <b>【1-1-5】</b> <b>【担当課】</b> 健康長寿課 食品・生活衛生課 農業政策課 消費生活室	食品衛生法、JAS法、健康増進法における食品表示が、包括的、一元的な表示制度となることから、法律の適切な運用、執行体制の整備を行います。
地産地消の推進 <b>【1-1-6】</b> <b>【担当課】</b> 農産物マーケティング室	「おいしい信州ふード（風土）」の積極的な展開により、自然豊かな環境で生産される安全で良質な信州農畜産物の情報発信を行います。

## (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>【1-1-7】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	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>【1-1-8】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	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、各種媒体を通じて速やかな提供、周知を図ります。
消費生活用品の立入検査・指導 <b>【1-1-9】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	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 <b>【1-1-10】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	県民の生命・身体に危害が及ぶ恐れのある製品事故は、消費者庁へ報告するとともに、国民生活センター等の専門機関を通じ必要に応じて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。

特に、県民生活に関わりの深いガソリン等の価格については、価格動向調査を定期的実施し、その結果を公表するとともに、関係団体との情報交換を行うなど、今後の価格及び需給動向を監視していきます。

### ◆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】消費生活室	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。
石油製品価格動向調査の実施及び公表【1-2-2】 【担当課】消費生活室	県内の石油製品価格の動向を調査し、調査結果を公表します。
関係団体との情報交換と県民への情報提供 【1-2-3】 【担当課】消費生活室	石油事業者団体との定期的な情報交換、情報収集を行い、県民に対し石油製品価格の動向等に関する情報を提供します。

## 3 持続可能な消費生活

持続可能な消費社会への取り組みが進む中、レジ袋削減や食品ロス問題に対し、消費者、環境団体、NPO及び行政が一体となって取り組みます。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
レジ袋削減への取組 【1-3-1】 【担当課】 廃棄物対策課	不要なレジ袋の削減を通じて県民の生活全般に3R（リデュース・リユース・リサイクル）の輪を広げ、持続可能な循環型社会の形成及びCO <sub>2</sub> 削減による地球温暖化防止対策を推進します。
食品ロス削減への取組 【1-3-2】 【担当課】 廃棄物対策課	生ごみの発生抑制を目的に「食べ残しを減らそう県民運動」として、飲食店などでの食べ残しを減らす取り組み、また、家庭での生ごみ発生を抑制する意識の向上に向けた取り組みを行います。

## 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

#### (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、育成し、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】消費生活室	PIO—NET（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】消費生活室	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・育成 【2-1-3】 【担当課】消費生活室	不当取引調査員及び事業者情報調査員を配置し、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指示等の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（再掲） <b>【2-1-4】</b> <b>【担当課】</b> 健康長寿課 食品・生活衛生課 農業政策課 農業技術課 消費生活室	国及び県表示担当課（食品衛生法、JAS法、健康増進法、景品表示法等）が情報の共有、連携を図りながら、関連する業界団体を含めた事業者指導を徹底します。
家電製品の販売に係る 適正表示調査 <b>【2-1-5】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	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 <b>【2-1-6】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	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。
業界団体等と連携した 事業者啓発広報（再掲） <b>【2-1-7】</b> <b>【担当課】</b> 消費生活室	適正な食品表示等の徹底に向けて、表示担当課及び関連する業界団体等と連携、協働し、事業者に対する講習会等の開催など、法令等の趣旨の徹底を図ります。

### (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友の会や冠婚葬祭互助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事業者(※2)に対して立入検査等を実施し、指導を行います。

#### ◆具体的な取組

施策	事業内容
事業者からの報告徴収・立入検査の実施 【2-1-8】	友の会や冠婚葬祭互助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。
【担当課】消費生活室	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。

---

※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

## 2 多重債務者対策の強化

疾病や離婚、事業不振などを原因とする多重債務者は、自殺を誘発す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。

また、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。

### ◆具体的な取組

施 策	事 業 内 容
多重債務相談の実施 【2-2-1】 【担当課】消費生活室	県民からの多重債務相談に対して、多重債務問題改善プログラムに沿って、課題解決を図ります。
多重債務者対策協議会の運営 【2-2-2】 【担当課】消費生活室	関係団体・機関 21 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。
多重債務者無料相談会の開催 【2-2-3】 【担当課】消費生活室	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 【2-2-4】 【担当課】教学指導課 消費生活室	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。
ヤミ金融業者対策の徹底 【2-2-5】 【担当課】経営支援課 消費生活室	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。
自殺防止対策の強化 【2-2-6】 【担当課】健康長寿課	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の健康に関する相談を実施するなど、自殺防止対策を強化します。
貸金業者への指導 【2-2-7】 【担当課】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・相談を受付けます。

## 消費者教育の充実のために

### 1 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、速やかに、効果的に発信します。

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活用するなど、効果的な啓発活動を行います。

#### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費生活相談窓口の周知 【3-1-1】 【担当課】消費生活室	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 【3-1-2】 【担当課】消費生活室	県ホームページ、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、随時消費者被害の情報及び対策について発信します。 また、出前講座やワークショップを取り入れた啓発に取り組めます。
高齢者に対する消費者被害情報の発信 【3-1-3】 【担当課】消費生活室	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キャンペーン推進会議を開催し、啓発資料の配付や各種媒体を活用した情報発信を行います。
見守りネットワークを通じた啓発 【3-1-4】 【担当課】地域福祉課 消費生活室	地域の見守りネットワークを構築し、自治会、民生委員、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の被害防止活動を支援します。
若者に対する消費者被害情報の発信 【3-1-5】 【担当課】消費生活室	各種媒体を活用し、若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。

## 2 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

消費者被害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、各段階に応じた教育とともに、学校・地域・職域などの場や世代を超えて、相互に交流・連携しながら進めるなど、体系的、総合的かつ実践的な消費者教育を展開します。

そのために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。

#### ◆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 【3-2-1】 【担当課】 教学指導課 消費生活室	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 【3-2-2】 【担当課】 消費生活室	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。

### (2) 学校等における消費者教育の推進

#### 《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等における消費者教育を推進します。

また、消費者行政と教育委員会が緊密な連携を図りつつ、教材の作成配付、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、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 【3-2-3】 【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。

施 策	事 業 内 容
学校における外部人材の活用 【3-2-4】 【担当課】 教学指導課 消費生活室	学校における消費者教育に、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必要な専門講師を積極的に登用します。
高等学校における教材の作成・活用 【3-2-5】 【担当課】 教学指導課 消費生活室	高校生が高等学校における消費者教育のための教材作成を行います。 また、作成された教材を活用した消費者教育に取り組みます。
小中学校における啓発教材の配付 【3-2-6】 【担当課】 消費生活室	小中学校における啓発教材を作成し、配布します。
消費者教育を推進する教員に対する支援 【3-2-7】 【担当課】 教学指導課	本県における児童や生徒の被害状況を踏まえ、教員が教えるべき内容を取りまとめた資料を作成するなど、学校における消費者教育が効果的に行えるよう支援します。

### 《大学、専修学校等》

大学等の学生は、消費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ため、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 【3-2-8】 【担当課】 消費生活室	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きます。

### (3) 地域・職域等における消費者教育の推進

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、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を推進します。

また、学校、地域の消費者団体や福祉団体等が連携し、地域において自主的な消費生活講座等の開催の取り組みが促されるよう、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
消費者教育の拠点整備 【3-2-9】 【担当課】 文化財・生涯学習課 消費生活室	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、生涯学習の一環として消費者教育を推進するため、公民館とも連携して推進します。
消費生活講座等の開催 【3-2-10】 【担当課】消費生活室	地域における消費者教育推進のため、くらしのセミナー及び出前講座を積極的に開催します。
地域における消費者教育の環境整備【3-2-11】 【担当課】消費生活室	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り組み強化の要請を行います。
学校、地域、消費者団体との協働した消費者教育の取組【3-2-12】 【担当課】 教学指導課 消費生活室	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 【3-2-13】 【担当課】消費生活室	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及び啓発活動などに支援を行い、地域における消費者教育を推進します。
職域における消費者教育の推進 【3-2-14】 【担当課】消費生活室	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、くらしのセミナー及び出前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。

#### (4) 消費者教育を担う人材の育成

消費者教育を担う人材育成の拠点として、消費生活センターを位置づけます。

また、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ります。

地域・職域における消費者教育を推進するため、大学等や企業、消費者団体及び福祉団体等と協働による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教育の核となる人材を育成します。

##### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費者教育の拠点整備 (再掲) 【3-2-15】 【担当課】消費生活室	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。
学校における人材育成 【3-2-16】 【担当課】消費生活室 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のレベルアップを図るとともに、教職員を対象にした消費者教育研修会を開催します。
地域・職域における人材育成 【3-2-17】 【担当課】消費生活室	地域・職域における人材の育成のため、消費者団体や福祉団体、事業者・事業者団体、大学等と協働して消費生活サポーター制度を創設し、研修会等を通じて地域力の向上に取り組みます。

### 3 環境教育・食育等への取組

#### 《環境団体、NPO等との協働》

環境問題への意識の高まりから、再生可能な消費社会への取り組みが進む中で、消費者団体を中心にレジ袋削減などの環境活動に取り組む消費者及び団体も多くなっています。

環境に配慮し、消費社会の一員としての自立した消費者が育まれるよう、消費者教育や環境学習などを通じて環境団体やNPOとの協働した取り組みを進めます。

◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
環境団体等と協働 した取組 <b>【3-3-1】</b> <b>【担当課】</b> 教学指導課 消費生活室	学校・地域における消費者教育及び環境学習の推進のため、環境団体やNPOとも協働して取り組みます。
レジ袋削減への取組 (再掲) <b>【3-3-2】</b> <b>【担当課】</b> 廃棄物対策課	不要なレジ袋の削減を通じて県民の生活全般に3R(リデュース・リユース・リサイクル)の輪を広げ、持続可能な循環型社会の形成及びCO2削減による地球温暖化防止対策を推進します。

《食品ロス、食育に対する取組》

近年の環境問題とも密接に関係している食品ロスの問題は、食べ物を大切にする意識や食への感謝の念が深まる意識が広がるように、消費者である県民参加のもと、事業者及び行政が一体的に取り組みます。

また、全国トップレベルである本県の長寿を将来にわたって維持するためにも県民一人ひとりが健全な食育を実践できるよう取り組んでいきます。

◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
食品ロス削減への 取組(再掲) <b>【3-3-3】</b> <b>【担当課】</b> 廃棄物対策課	生ごみの発生抑制を目的に「食べ残しを減らそう県民運動」として、飲食店などでの食べ残しを減らす取り組み、また、家庭での生ごみ発生を抑制する意識の向上に向けた取り組みを行います。
食育の取組 <b>【3-3-4】</b> <b>【担当課】</b> 健康長寿課 保健厚生課 農産物マーケティング室	「信州の食を育む環境づくり」「未来を担う子どもの食育」「健康づくりと食育」「信州の食の理解と継承」を基本目標として、関係機関と連携して食育に関する施策を総合的かつ計画的に推進します。

## 県民意見の反映のために

### 1 透明性の確保

#### (1) 消費生活審議会の運営

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

##### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
消費生活審議会の運営 【4-1-1】 【担当課】消費生活室	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における審議状況を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】消費生活室	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における審議状況等を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

消費生活行政全般にわたる施策を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り組みを行っていきます。

### ◆具体的な施策

施 策	事 業 内 容
県民意見の受け付け窓口 【4-2-1】 【担当課】消費生活室 広報県民課	「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。
消費者団体等と協働した取組 【4-2-2】 【担当課】消費生活室	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、懇談会の共催等、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】消費生活室	地域で活動する消費者団体等が開催する講習会及び啓発活動などに支援を行い、地域における消費者教育を推進します。

## 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

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ます。

また、苦情処理専門員として弁護士を配置するとともに、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】消費生活室	県の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】消費生活室	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。
苦情処理専門員の配置 【5-1-3】 【担当課】消費生活室	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、弁護士等の苦情処理専門員を配置します。
消費者被害救済委員会の設置・運営 【5-1-4】 【担当課】消費生活室	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、知事の負託に応じて、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】消費生活室	弁護士会と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。
消費生活相談窓口の周知（再掲） 【5-1-6】 【担当課】消費生活室	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。

## 2 市町村相談体制の充実・強化

### 《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設置促進 【5-2-1】 【担当課】消費生活室	市町村における消費生活センター設置促進と広域連携による消費生活センター設置促進を支援します。
市町村相談窓口機能強化への支援 【5-2-2】 【担当課】消費生活室	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に支援します。

### 《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】消費生活室	相談員等の相談技術向上のための研修会を開催します。
	県消費生活センターに市町村消費生活相談支援員を配置し、相談業務に対する助言を行います。
相談員の確保対策 【5-2-4】 【担当課】消費生活室	相談員を確保するため、養成研修の実施や人材バンクを充実します。

# 重点目標

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

高齢者等を狙った特殊詐欺被害は、件数、金額とも増加しており、特に被害金額は過去最高となるなど、その対策は喫緊の課題です。

このため、警察と連携しつつ、地域における高齢者への啓発活動の強化により、前年比較で特殊詐欺被害件数の減少を目指します。

#### 【重点施策】

- 【2-1-2】注意喚起情報の発信及び警察との連携強化
- 【3-1-3】高齢者に対する消費者被害情報の発信
- 【3-1-4】見守りネットワークを通じた啓発
- 【3-2-10】消費生活講座等の開催

## 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ます。

多くの大学や企業、消費者団体や福祉団体等との協働を図り、幅広い県民の参加のもと、消費生活サポーターとしての登録者数を100人とすることを目指します。

#### 【重点施策】

- 【3-2-9】消費者教育の拠点整備
- 【3-2-11】地域における消費者教育の環境整備
- 【3-2-17】地域・職域における人材育成

## 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》

消費者被害の未然に防止に向けて、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協働し、県民の参加を促しつつ、出前講座・セミナーの年間200回の開催を目指します。

### 【重点施策】

- 【3-2-8】消費者教育推進の要請（対象：大学生）
- 【3-2-10】消費生活講座等の開催
- 【3-2-14】職域における消費者教育の推進
- 【3-2-17】地域・職域における人材育成

## 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、県民・消費者団体等とも協働のもと、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70%を目指します。

### 【重点施策】

- 【5-2-1】市町村消費生活センター設置促進
- 【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

## 参加や協働のお願い

今日の多様化する消費者課題に対応するためには、行政の取り組み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に、次のように、ご参加や協働していただくことが不可欠になっています。

### ○ 県民の皆様の参加と協働

複雑化・多様化する消費者課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、自らが積極的に行動を起こし、様々な場の活動にご参加、協働していただくことがますます重要となっています。

### ○ 消費者団体等と行政の協働

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、行政とのこれまで以上に密接な協働が求められています。

## 県民の皆様へ

### 【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、関係機関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「お声がけ」や「見守り」を日頃から行っていただき、消費者被害の防止へのご協力をお願いします。

県では地域の消費生活活動の核となる消費生活サポーターを募集しています。また、地域における見守りネットワークを活用した高齢者等の見守り、啓発を推進しています。サポーターへのご登録や、ネットワークへの参加をお願いします。

### 【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市町村消費生活相談窓口にご相談ください。

## 県民の皆様へ

### 【地域で開催されるセミナーに参加しましょう！】

- 県では、食の安全やスマホでのトラブルなど様々な消費者問題をテーマとした「くらしのセミナー」を県内4会場、それぞれ年4回程度開催しています。是非、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付しています。公民館やPTAの会合、少人数の集まりでも出向きますので、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。

### 【消費者を取り巻く様々な課題に取り組みましょう！】

- レジ袋削減やマイバック持参運動に積極的に参加しましょう。
- 「食べ残しを減らそう県民運動」の取り組みにご協力ください。
- 郷土食の作り方や地産地消など「食」に関する知識と経験をお持ちの方は「食育ボランティア」に登録をお願いします。

## 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】

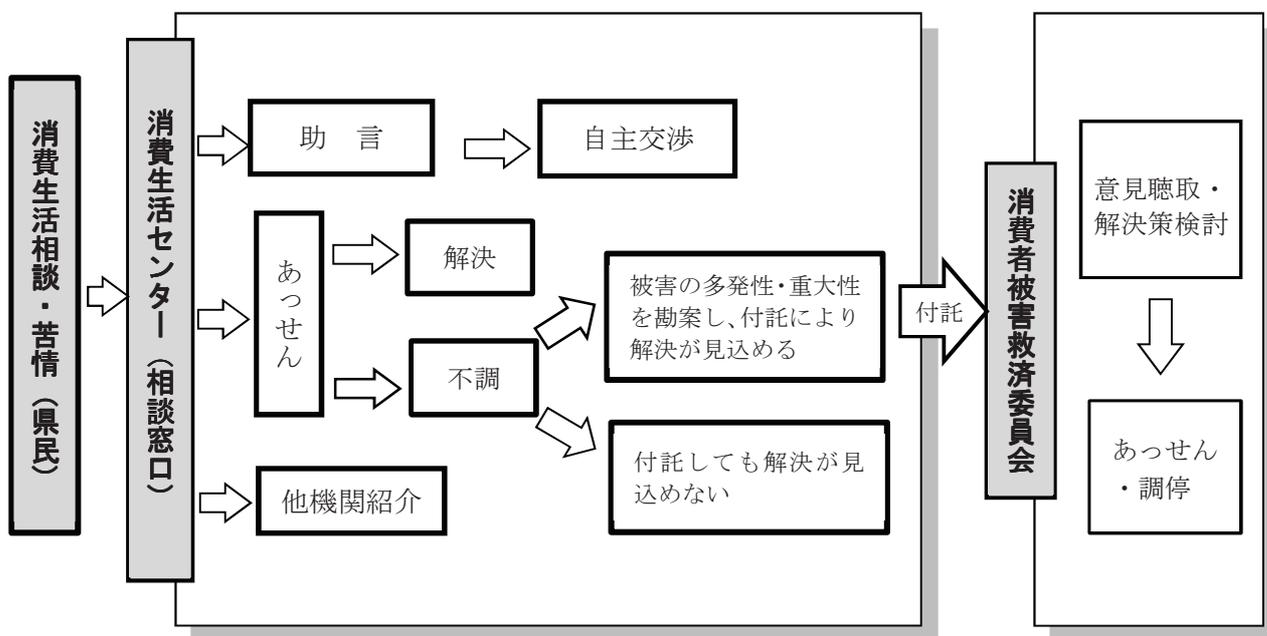
- 日頃の活動の中で培われた組織力を活かし、他の団体とも協働しながら構成員や地域住民に対する消費者被害情報の周知や見守り活動など、お願いします。
- 消費者教育を連携、協働して推進していくため、団体の皆様からのご意見を受け付けています。
- 地域・職場等における学習会・講演会等の開催を計画してください。計画があるようでしたら、事業費補助などのご相談を承ります。

### 【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。



## 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