

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 ～

(答申案)

(平成 26 年度～平成 29 年度)

長野県消費生活審議会

(長野県消費者教育推進地域協議会)

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 |
| 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 |
| 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 | ・・・ | 1819 |
| 2 消費者の利益擁護の推進 | ・・・ | 1920 |
| 3 消費者教育の推進及び情報の発信力の強化 | ・・・ | 2021 |
| 4 消費生活をめぐる諸課題への対応 | ・・・ | 2223 |

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～ | 2324 |
| 施策推進の基本方針 | |
| 1 県民の安全・安心のために | 2324 |
| 2 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために | 2324 |
| 3 消費者教育の充実のために | 2425 |
| 4 県民意見の反映のために | 2425 |
| 5 相談窓口の強化のために | 2425 |
| 施策推進の基本方針のイメージ図 | 2526 |
| 長野県消費生活基本計画の施策 | 2627 |

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 | 2728 |
| (1) 食品の安全・安心の確保 | 2728 |
| (2) 消費者事故情報等の収集及び提供 | 2829 |
| 2 物価の安定と情報提供 | 2930 |
| 3 持続可能な消費社会 | 2930 |
| 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 | 3031 |
| (1) 悪質事業者に対する厳正な指導、処分 | 3031 |
| (2) 不適切な表示に対する立入検査、指導 | 3132 |
| (3) 割賦販売における事業者指導 | 3233 |
| 2 多重債務者対策の強化 | 3334 |

消費者教育の充実のために

| | | |
|--------------------------|-----|------|
| 1 消費生活情報の発信・啓発 | ．．． | 3435 |
| 2 消費者教育・学習 | ．．． | 3536 |
| (1) 世代等を超えた消費者教育の推進方策の検討 | ．．． | 3536 |
| (2) 学校等における消費者教育の推進 | ．．． | 3536 |
| (3) 地域・職域等における消費者教育の推進 | ．．． | 3738 |
| (4) 消費者教育を担う人材の育成 | ．．． | 3839 |
| 3 環境教育・食育等への取組 | ．．． | 3839 |

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 | ．．． | 4041 |
| (2) 消費者施策等の公表 | ．．． | 4041 |
| 2 県民意見の反映及び消費者団体等との協働 | ．．． | 4142 |

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 | ．．． | 4243 |
| 2 市町村相談体制の充実・強化 | ．．． | 4344 |

| | | |
|------|-----|------|
| 重点目標 | ．．． | 4445 |
|------|-----|------|

(～基本計画の施策を推進するにあたって～)

| | | |
|-----------|-----|------|
| 参加や協働のお願い | ．．． | 4647 |
|-----------|-----|------|

| | | |
|-----------------|-----|------|
| 長野県消費者行政施策の推進体制 | ．．． | 4849 |
|-----------------|-----|------|

| | | |
|-----------|-----|------|
| 消費生活相談の流れ | ．．． | 4950 |
|-----------|-----|------|

第1章 計画の基本的考え方

1 計画策定の背景及び趣旨

《消費者をめぐる社会情勢の変化》

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(※)が求められています。

《最近の国の動向》

国においては、平成 21 年に消費者行政の司令塔として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 24 年度には消費者教育の推進に関する法律が施行され、地方における消費者教育を推進するための計画策定が求められています。

また、財政面においては、平成 21 年度から平成 23 年度までの期間を「地方消費者行政強化のための集中育成・強化期間」と定め、地方消費者行政活性化交付金による支援が行われ、期間終了後においても地域社会の消費者問題解決力の向上を目指した支援強化が図られています。

《長野県の動き》 長野県総合 5 か年計画 ～しあわせ信州創造プラン～

日本の中で、本県は大都市圏に近い反面、美しく豊かな自然環境に恵まれています。また、伝統・文化を受け継ぐ地域であるとともに、全国トップレベルの健康長寿県でもあります。

こうした本県のポテンシャルを踏まえ、県では「長野県総合 5 か年計画～しあわせ信州創造プラン～」を昨年策定しました。この計画では、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、

※ 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

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つの方針を基に今後の政策を進めていくこととしています。

《計画策定の趣旨》

こうした社会情勢の変化や国、県の状況を踏まえ、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及を図りつつ、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。

2 計画の性格

この計画は、消費生活条例第3条に基づく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条に規定され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～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としても策定するものです。

3 計画の期間

平成26年度から平成29年度までの4年間(長野県総合5か年計画の終期まで)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

この計画の実施状況について、透明性を確保し、次年度以降、効果的な事業の実施につなげるため、計画の進捗状況は、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

消費者行政の現状

1 国の消費者行政の動向

国における消費者行政は、消費者基本法の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を基本に、高度情報化社会や国際化の進展、高齢化の一層の進行など消費者を取り巻く環境の変化に配慮しながら実施されています。

また、地方公共団体における消費者行政に対する国の支援の必要性及び社会・経済情勢の変化に柔軟に対応することの重要性を踏まえ、消費者基本法に基づき策定された消費者基本計画においては、消費者政策の基本的な方向を次の3つの観点から推進することとし、政府を挙げた計画的・一体的な取り組みが行われています。

消費者政策の基本的方向

- 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援
- 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保
- 3 経済社会の発展への対応

さらに、これまでの取り組みを踏まえ、現下の高齢者の消費者トラブルの増加や高水準にある消費者事故等のうち、年間千件を超える死亡事故のような重大事故、原子力発電所事故に伴う確かな根拠に基づかない風評被害の発生など、新たな課題への対応を含めた今後の政策を強力に推進するため、消費者の自助・自立の促進を図る「消費者力※1)向上の総合的支援」、消費者に身近な地域を充実させる「地域力の強化」及び消費者トラブルへの対応を中心とした「消費者の信頼確保」を重点的に取り組むべき施策として、消費者問題をめぐる様々な課題に取り組むものとしています。

特に、「地域力の強化」においては、どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制の整備と地域社会における消費者問題解決能力向上、法の厳正な執行などに向けて、地方消費者行政活性化基金※2)を活用した地方の事業への支援が図られています。

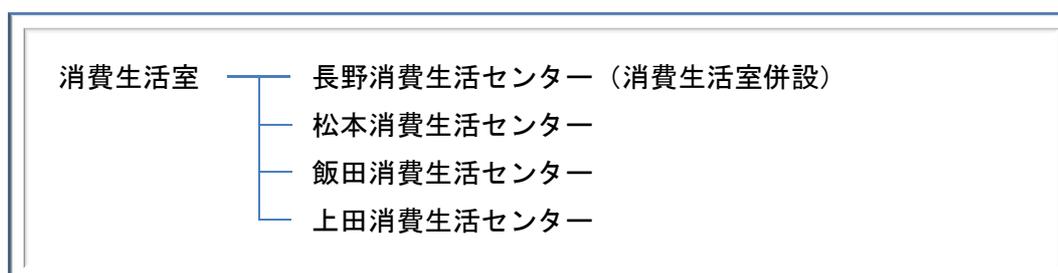
※1 消費者力:「自立した消費者」になるために必要な能力。「自立した消費者」についてはP1 参照

※2 地方消費者行政活性化基金:消費者行政活性化に取り組む地方公共団体を支援するために国が交付金を交付して都道府県が造成し、平成21年度から消費生活相談機能の整備や消費者問題解決力の強化等に活用している基金

2 県における消費者行政の現状

(1) 消費生活条例の制定と組織体制

本県は、平成21年1月消費生活行政の基本となる消費生活条例を制定しました。
また、新たに消費生活室を発足し、消費生活センターで収集した情報を、速やかに事業者指導や県民への啓発等に反映させるため、長野消費生活センターの業務も併せもつ体制としています。



(2) 施策展開の現状

本県では、県民の消費生活の安定と向上を目指し、「総合的な消費者施策の推進」、「消費者取引の適正化及び安全の確保」、「消費者の自立支援」及び「消費者相談の充実」の4つの事業を柱として施策の展開を図っています。

《総合的な消費者施策の推進》

透明性の確保と主役である県民・消費者、有識者等からの意見を消費者施策に反映させるため、消費生活条例に基づき設置している消費生活審議会における議論や消費者団体等との意見交換を通して、施策の見直しを行っています。

また、各部局に消費生活庁内連絡員を配置する等、県行政が一体となった事業を展開しています。

《消費者取引の適正化及び安全の確保》

県民が自主的かつ合理的な判断のもとに商品・サービスを選択できるようにするため、本県では、事業者が適正な商取引をしているかについて、消費生活条例のほか、特定商取引に関する法律（特定商取引法）、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）、家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法等に基づき監視するとともに、不適正な事業者に対しては、行政指導・処分を行っています。

◆行政指導・行政処分の実施状況

| 年 度 | | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 |
|--------|-----|----------|----------|----------|----------|
| 特定商取引法 | 処分 | 1 件 | 0 件 | 0 件 | 1 件 |
| | 指導 | 7 件 | 4 件 | 3 件 | 0 件 |
| 景品表示法 | 注意等 | 7 件 | 15 件 | 14 件 | 10 件 |

◆立入検査の実施状況

| 年 度 | 平成 21 年度 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 |
|------------|----------|----------|----------|----------|
| 家庭用品品質表示法 | 546 件 | 544 件 | 503 件 | 219 件 |
| 消費生活用製品安全法 | 716 件 | 756 件 | 739 件 | 324 件 |

※平成 24 年度から立入検査権限を市に委譲。

また、安定した県民生活を確保するため、生活関連物資の価格動向や物資の需給状況を監視するとともに、必要に応じて価格動向について調査を実施しています。

その他、多重債務者やヤミ金被害者の救済策及び被害の未然防止対策として、多重債務問題改善プログラムに沿った対応を行うほか、弁護士会及び司法書士会と連携して無料相談会を開催するなど、着実な解決を図っています。

◆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 21 年度 | 平成 22 年度 | 平成 23 年度 | 平成 24 年度 |
|----------|-----|----------|----------|----------|----------|
| 開催回数 | | 10 | 10 | 10 | 8 |
| 相談 件数 | | 133 | 105 | 70 | 57 |
| | 面 接 | 129 | 99 | 70 | 54 |
| | 電 話 | 4 | 6 | 0 | 3 |

《消費者の自立支援》

消費者被害を防止するため、本県においては、消費生活情報の提供、くらしのセミナーや出前講座を開催しているほか、消費者団体や福祉団体等関係機関と連携して若者、高齢者、一般消費者などライフステージに応じた啓発に取り組むなど、消費者の自立を支援しています。

一方、消費者の会や消費者団体連絡協議会などの消費者団体は、行政との連携のもと、地域における消費者問題に関する学習会や講演会等の開催及び消費生活に関連する諸問題等についての調査・研究などを担っているため、本県としても地域における消費者力の一層の向上を図る観点から、消費者団体への**が実施する消費者への啓発活動に対する**の支援を行っています。

◆出前講座（団体・その他）

| 区 分 | 平成 22 年度 | | 平成 23 年度 | | 平成 24 年度 | |
|-----------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| 消費者団体 | 29 回 | 888 人 | 33 回 | 980 人 | 33 回 | 857 人 |
| 福祉事業従事者向け | 19 回 | 5,454 人 | 11 回 | 318 人 | 13 回 | 5,227 人 |
| 高齢者向け | 33 回 | 2,009 人 | 32 回 | 1,447 人 | 25 回 | 1,149 人 |
| 企業、その他 | 24 回 | 831 人 | 10 回 | 310 人 | 18 回 | 478 人 |
| 計 | 105 回 | 9,182 人 | 86 回 | 3,055 人 | 89 回 | 7,711 人 |

◆出前講座（学校関係）

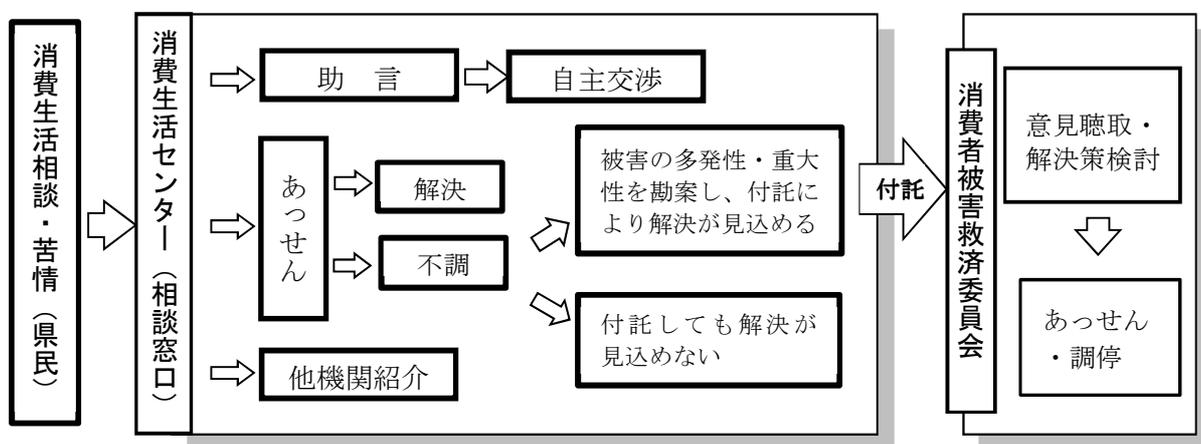
| 区 分 | 平成 22 年度 | | 平成 23 年度 | | 平成 24 年度 | |
|----------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| 大学・短大・専門 | | | 1 回 | 68 人 | 24 回 | 5,485 人 |
| 高校 | 12 回 | 1,187 人 | 14 回 | 1,441 人 | 13 回 | 1,586 人 |
| 中学校 | 1 回 | 40 人 | | | 1 回 | 9 人 |
| 特別支援学校 | 5 回 | 97 人 | 1 回 | 19 人 | 3 回 | 33 人 |
| 計 | 18 回 | 1,324 人 | 16 回 | 1,528 人 | 41 回 | 7,113 人 |

《消費生活相談の充実》

県の消費生活センターの機能を高めるため、消費生活相談員の研修機会の確保を図るとともに、弁護士会、司法書士会及び事業者団体とも連携し、専門的な知識及び技術を要する相談内容にも対応できる体制づくりを進めています。

また、消費者被害を裁判手続きを経ずに迅速かつ円滑に解決するため、消費者被害救済委員会を設置・運営しています。

◆消費生活相談及び消費者被害救済委員会への付託までの流れ



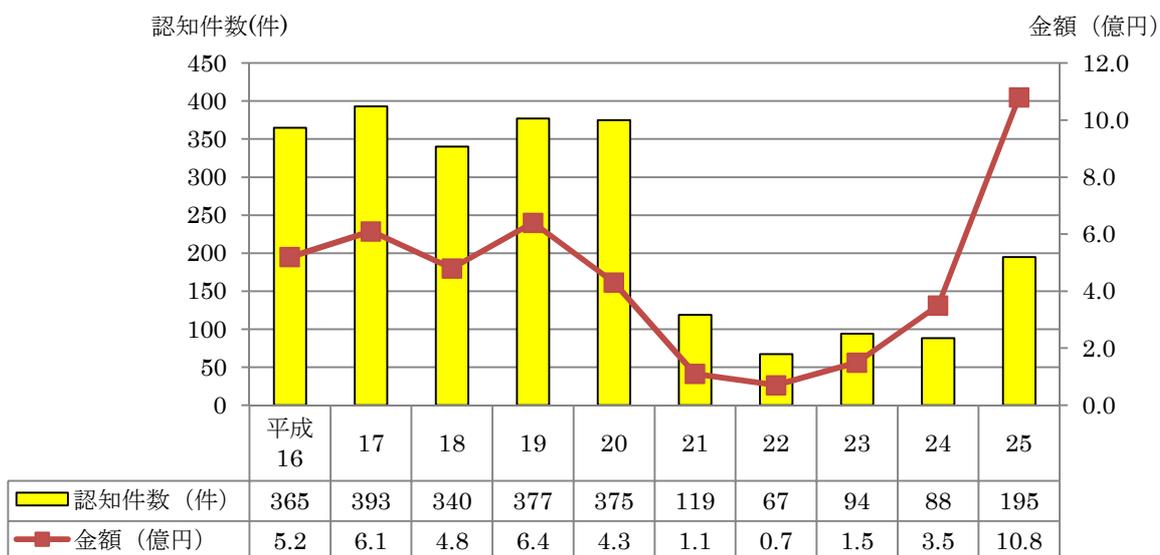
一方、平成 21 年 9 月に施行された消費者安全法では、一般的な相談に関しては地域住民に最も身近な市町村が担うことが期待されていることから、県では、市町村の消費生活相談窓口の体制強化に向け、地方消費者行政活性化基金を活用して、消費生活センターの開設支援や相談窓口の機能強化、消費生活相談員のレベルアップのための研修会の開催及び市町村を巡回し技術的な支援をする専門職員の配置など、市町村の相談体制の充実・強化を図るための取り組みを行っています。

(3) 警察と連携した取り組み

長野県警察本部が発表した本県における平成 25 年の特殊詐欺の認知状況は、平成 25 年 10 月末時点で、前年 1 年間の 88 件を大幅に超える 148195 件となり、被害金額も前年同月比の約 3 倍で過去最高の 810 億 18 千万円に達するなど、その伸び率は全国平均を上回っています。

過去の被害状況をみると、いわゆるオレオレ詐欺被害が多発した平成 16 年以降、20 年までは融資に関する被害と併せて被害件数は約 350 件の高水準で推移していました。その後、悪質な手口の公表、重点的な取締り等により被害は減少したものの、最近では高齢者の不安に付け込んだ新たな手口により、全体の被害金額は異常な増加をしています。

◆特殊詐欺の認知状況の推移（長野県警察）



本県では、この異常事態に対し、平成 25 年 2 月に「特殊詐欺多発警報 ～県民の財産を守れ～」を発信し、市町村を通じたチラシの配布や、広く県民に対し注意喚起を行い、警察と連携して被害の未然防止に努めています。

また、特殊詐欺被害が増加している状況を改善するため、「特殊詐欺等悪質商法被害防止キャンペーン」を展開し、テレビやラジオCM等による注意喚起を図っているほか、特に、多発する高齢者の被害の防止に向けて、見守りネットワーク等を構築するなど、隣近所や地域において長年培われた「絆」を生かした被害防止についても取り組んでいます。

3 市町村の消費者行政

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25年4月現在、16市・3町において、専任の消費生活相談員が配置され、8市において消費生活センターが設置されています。

しかし、本県の平成24年度の市町村相談分担率(※1)は全国平均の68.0%に対し、41.7%となっています。また、平成25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44.9%に対し、10.4%となっています。

さらに、平成24年3月31日現在の市町村消費生活センターの人口カバー率(※2)も全国平均の81.4%に対し、45.7%となっています。

いずれも全国平均を大幅に下回っている状況です。

◆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新設 |
|--------|----------|------------------|
| 平成20年度 | 10市・1町 | 長野市 |
| 平成21年度 | 11市・1町 | |
| 平成22年度 | 14市・2町 | 松本市・千曲市・大町市 |
| 平成23年度 | 15市・3町 | 茅野市・伊那市・小諸市・安曇野市 |
| 平成24年度 | 16市・3町 | |
| 平成25年度 | 16市・3町 | |

本県は、全国で二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、市町村にとって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需要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市町村は、複数の市町村が広域等の単位で取り組むことが望まれますが、現在、県内において市町村が協定等を締結し、消費生活センターを設置している市町村はありません。

※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

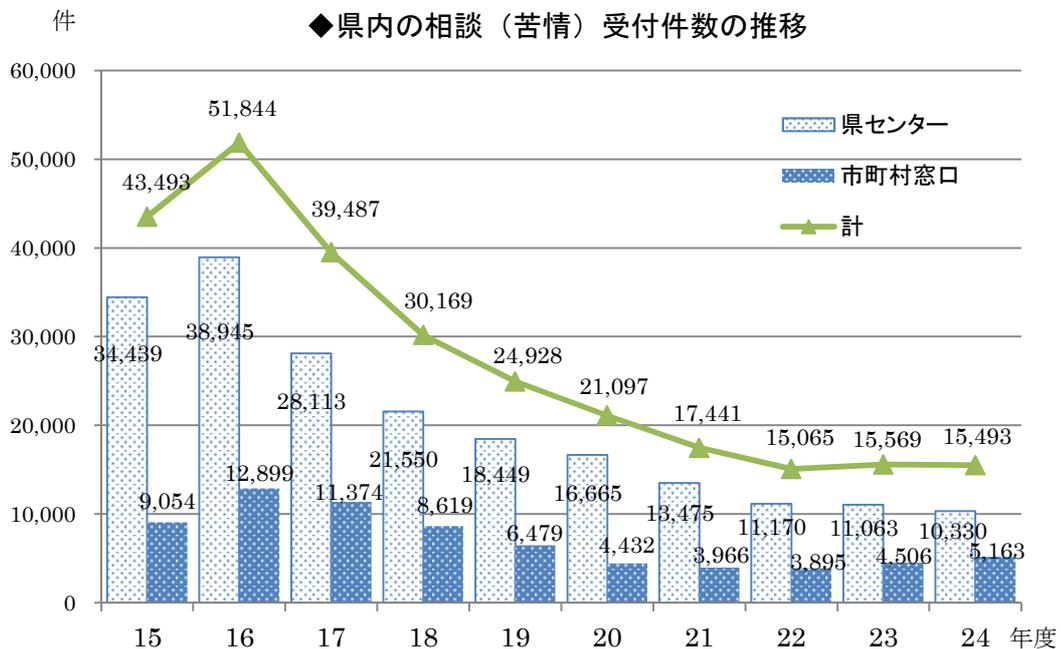
消費生活相談の現状

《消費生活相談件数の状況》

平成 24 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 15,493 件で前年度比 99.5% となっています。

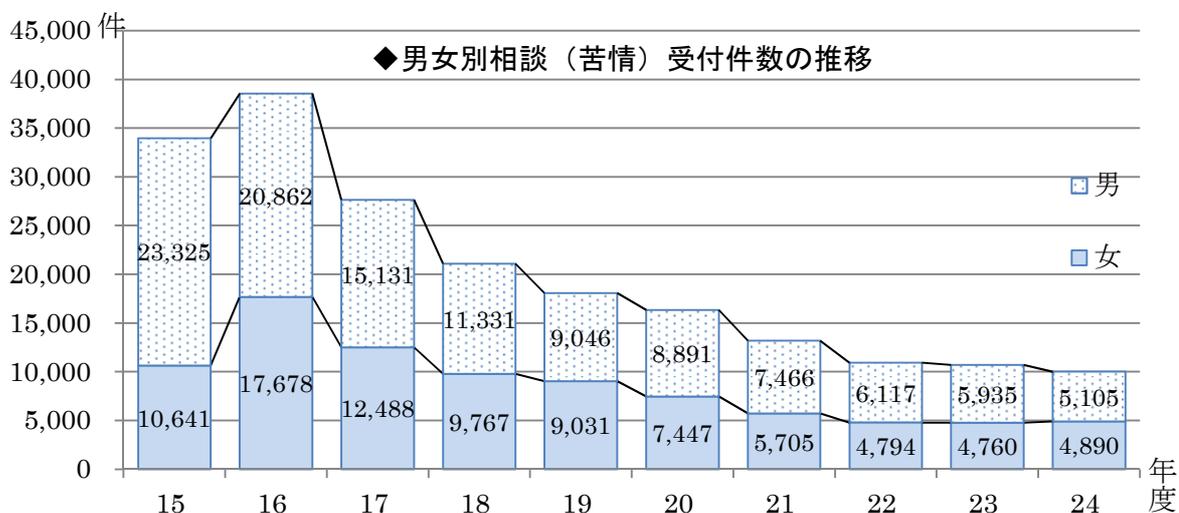
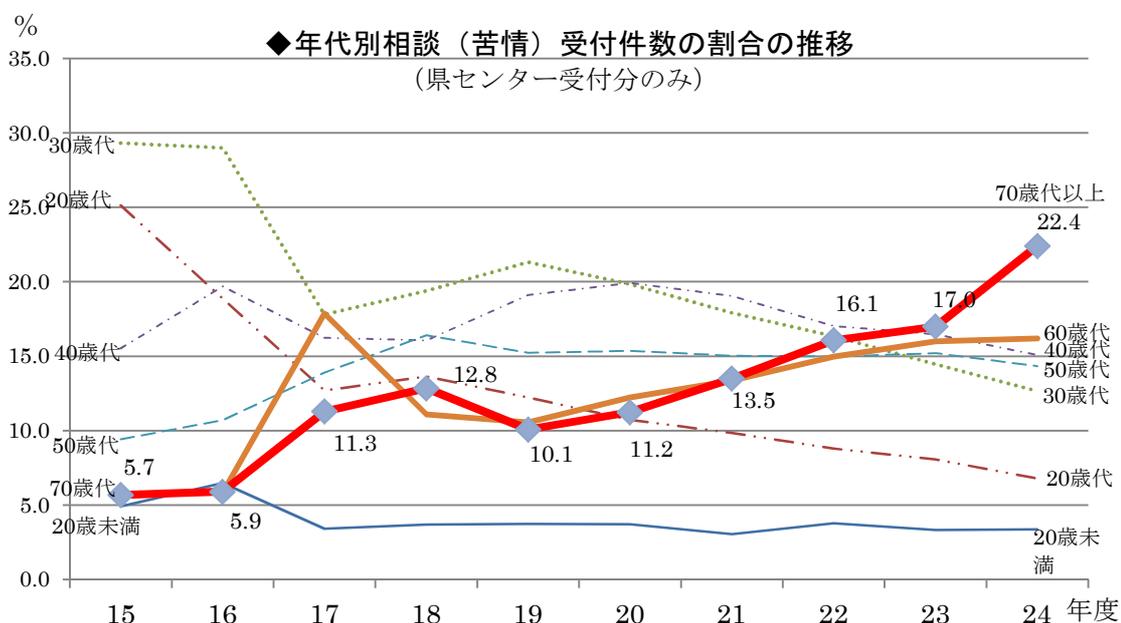
相談件数は、架空請求に関する相談が多く寄せられた平成 16 年度がピークで 5 万件を超えていましたが、架空請求を繰り返す事業者名の公表や消費者への重点的な啓発活動、警察の取り締まり強化などにより、徐々に減少し、平成 22 年度以降は、概ね 1 万 5 千件程度で推移しています。

一方、市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り組みにより、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、市町村への相談件数が 1 割以上増加しています。



《年代別相談割合の状況》

相談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おり、特に、平成15年度には相談件数全体の5.7%しかなかった70歳以上の相談件数は、平成24年度には約4倍の22.4%を占めるようになっていきます。これは、この期間における本県の高齢化率（平成15年度：22.8%→平成24年度：27.4%）の4.6ポイント増をはるかに超えており、年々高齢者が契約当事者となる相談割合が増加している実態がうかがえます。



《相談内容の状況》

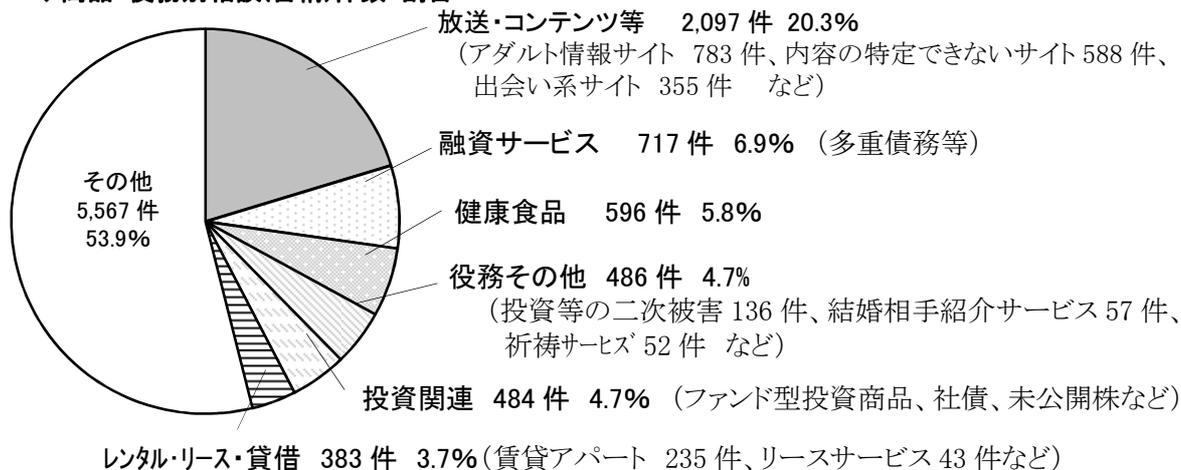
寄せられた相談を内容別にみると、アダルト情報サイト等における不当・架空請求等の「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く、次いで多重債務等の「融資サービス」、「健康食品」の送り付け等となっています。

これを年代別にみると、70歳以上を除くすべての年代において、「放送・コンテンツ等」に関する相談が最も多く、30歳代以上になると「融資サービス」に関する相談が増加し、60歳代以上では、「健康食品」に関する相談が増えています。

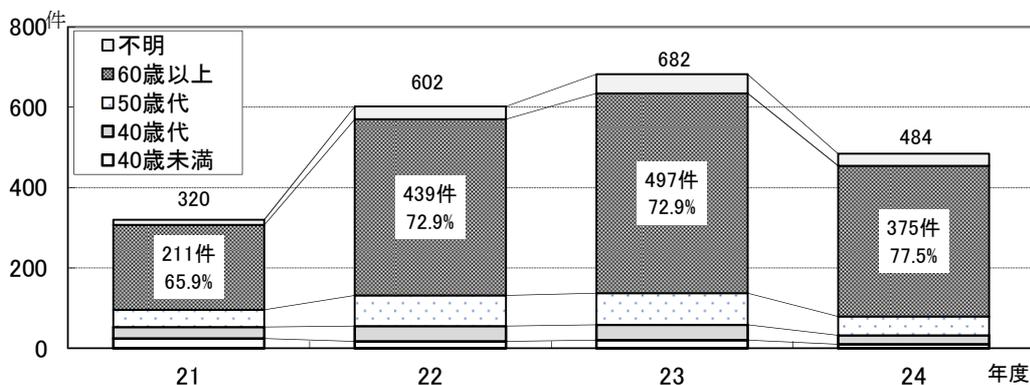
このほか、「その他」には、インターネット通信サービス、リフォーム、自動車などに関する様々な相談が寄せられています。

また、投資に関する相談は、平成24年度484件と前年から198件減少しましたが、60歳代以上の相談が約8割を占め、特殊詐欺の被害の増加にみられるように、手口の悪質化・巧妙化がその背景にあると考えられます。

◆商品・役務別相談(苦情)件数・割合



◆年代別投資に関する相談(苦情)件数の推移

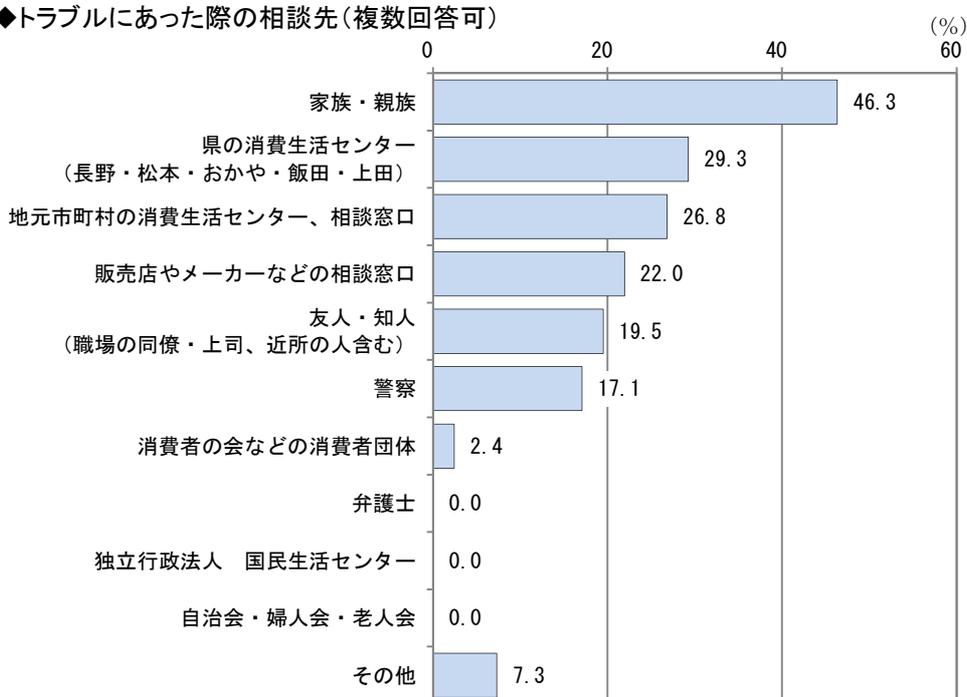


《県民の消費生活相談に係る意識》

平成 24 年 2 月に本県が実施した県民意識調査において、最近の消費生活上のトラブルの有無を聞いたところ、「あった」と回答した人は 6.2%で、「あわなかった」と回答した人は 91.2%となっています。

また、その際に、誰かに相談したかを聞いたところ、「相談した」は 52.6%で、相談先としては、「家族・親族」の 46.3%が最も多く、次に「県の消費生活センター」の 29.3%、「地元市町村の消費生活センター、相談窓口」の 26.8%と続いています。

◆トラブルにあった際の相談先(複数回答可)



一方、相談を誰にもしなかったとの回答が半数を占めており、年間約 1 万 5 千件の消費生活相談の他にも相当数の潜在的な需要があるものと考えられます。

また、相談しなかった理由では、「被害が小さく相談するほどのことではなかった」と「自分自身で解決しようとした」がそれぞれ 27.0%、また、「どこに相談したらいいか、わからなかった」が 21.6%となっています。

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

《小学校・中学校・高等学校における消費者教育》

新学習指導要領が平成 23 年度から平成 25 年度にかけて完全実施され、「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が実施されています。

◆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 | 消費者教育に関する事項 |
|-----|----------------------|--|
| 小学校 | 家庭 | 物や金銭の大切さに気付かせ、計画的な使い方を考えさせる。身近な物の選び方、買い方を考え、適切に購入できることを目指す。 |
| 中学校 | 家庭 | 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させる。 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ようにする。 |
| | 社会公民 | 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。 |
| 高校 | 公民 (現代社会 政治経済) | 「情報の非対称性」の観点から消費者保護の重要性を扱うだけでなく、消費者基本法や消費者契約法などを踏まえ、消費者の権利の尊重と消費者の自立支援の観点から学習する。具体的事例として、高金利問題、多重債務問題、薬品事故、薬害問題等を扱い、行政や企業の責任にも触れる。 |
| | 家庭 | 生活における経済計画、消費者問題や消費者の権利と責任などについて理解させ、現代の消費生活の課題について認識させるとともに、消費者としての適切な意思決定に基づいて、責任をもって行動できるようにする。 |

本県が平成 25 年 10 月に実施した学校への抽出のアンケート結果によると、小学校・中学校・高等学校において実施されている消費者教育の内容は、「消費者教育の体系イメージマップ」に示されている学習項目を実施していると回答した割合が多くなっています。しかし、その内容を見ると、社会に出たとき直面する「リスク」や「トラブル」に関する項目が、他の項目よりも低い結果となっています。

また、実施した授業時間数も、各学校間で大きな格差があることから、学校や教職員の消費者教育に対する意識の差が、アンケート結果に反映されているものと考えられます。

《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の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。

◆大学と連携した出前講座の実施状況

| 項目 | H23 | H24 | H25(9月末) |
|------|-----|--------|----------|
| 実施回数 | 1回 | 24回 | 14回 |
| 参加者数 | 68人 | 5,485人 | 3,724人 |

本県が大学等に実施したアンケートの結果によると、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が、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。

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・自立的な取り組み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、産業等の行政各部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

《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、学校においては学習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り組みを行っています。

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、配付を行っており、高等学校においては、各校の消費者教育に使用できる教材として、高校生が消費者被害のウェブ教材の開発、作成をする新たな取り組みに対する支援をしています。

一方、大学入学時における出前講座、地域でのくらしのセミナーや出前講座等を中心とした消費者教育に努めているほか、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の開催も支援しています。

高校における消費者教育の取組の事例

高校生の取り組み（その1） ～振込詐欺撲滅「紙芝居」の制作・発表～

屋代南高校の美術部では、千曲署管内で実際に発生した特殊詐欺被害事件をモデルにした被害防止のための紙芝居を制作しました。

紙芝居の内容は、警察官や息子を騙った振り込め詐欺のやりとりをわかりやすくまとめた2作品です。地域の皆さんから紙芝居の講演の要望も寄せられていることから、高校では演劇部生徒による講演の準備も進めています。

高校生の取り組み（その2） ～高校生向けWEB用教材の制作～

県内の5つ商業系高校（長野商業、松代、小諸商業、赤穂、穂高商業）では、情報通信の授業の中で、消費者被害防止をテーマとしたWEB用教材を制作しました。

オーディション商法など高校生が被害に遭いやすい内容を、自分たちで学習教材としてまとめ、県内の高校でも活用できるようWEB上で公開する準備を進めています。

《消費者団体等の取り組み状況》

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や紙芝居による啓発やレジ袋の削減などの環境問題等、消費者力向上に向けて活動しています。

また、本県には約 1,200 の公民館があり、その数と活動回数は全国最多となっていることから、この公民館を地域の学びの場として総合的な教育の推進についての検討を始めているところです。

地域における消費者団体等の活動事例

北信雑技団の取り組み ～寸劇による啓発活動～

平成 17 年に北信地域の市町村に組織する「消費者の会」会長を歴任した方々が、「寸劇」を通じて、地域における悪質商法を未然に防ぐことを目的に設立し、老人大学や公民館・社会福祉施設など高齢者の皆様の集まる講座に出かけ、寸劇による啓発を行っています。

シナリオは、振り込め詐欺を内容とした「交通事故編」や「痴漢編」、悪質商法の手口を内容とした「訪問販売」、「SF 商法」、「電話勧誘販売」や「利殖商法（未公開株）」、地域の見守りの大切さを伝える「民生委員」の 7 本のテーマにより、講演中です。

すそばなの会の取り組み ～紙芝居による啓発活動～

平成 18 年に結成して以来、悪質商法からの被害をなくしたいとの思いから、実際に身近にあった消費者被害を題材にシナリオを練り、「紙芝居」を通じて、地域のお年寄りなどにも親しみのあるわかりやすい啓発活動を行っています。

現在では、「携帯電話を上手に使おう」、「あなたを狙う点検商法」、「結婚詐欺にご用心」、「佐藤家の一日」、「その振込み送金 ちょっと待て！」や「佐藤家の一日（食の安全安心編）」の 6 作品により、地域の消費者被害の未然防止等消費者問題に取り組んでいます。

消費者の会の取り組み ～地域における消費者活動～

「消費者の会」は県が平成 20 年度まで開催した消費者大学などを修了された方々を中心に、地域における消費者問題に取り組むために組織されました。

現在では、県内各地域で消費者の会が結成され、会員数は約 3,000 名となっています。活動の内容は、レジ袋の削減、ごみの減量、省エネ・省資源などの環境問題から消費者問題の啓発活動まで、地域の特色に応じた幅広い取り組みが行われ、地域における消費者問題の解決に向けて活動されています。

長野県消費者団体連絡協議会の取り組み ～地域人材の育成～

長野県消費者団体連絡協議会では、毎年秋に一般消費者向けに、特殊詐欺や消費者トラブル、衣・食・住生活、身近な法律や契約、生活や家計管理、環境問題など日常の消費生活の様々なことについて、“生活上手になる”“自分の行動に責任もてる消費者になる”“主体的な市場社会の担い手になる”ことを目的とした消費者力向上学習会を開催しています。

また、(財)日本消費者協会の「消費者力検定試験」も主催するなど、地域の消費者力の向上のため、日々活動しています。

生協（コープながの）の取り組み ～消費者力向上をめざして～

生活協同組合コープながのでは、組織内有識者（弁護士、消費生活コンサルタント）による一般消費者向け「消費者力向上講座」を実施しています。

「被害者ならないために～弁護士から学ぶ、最新の騙しの手口と対処法～」、「多様化するだましの手口を最新の事例から学ぼう」、「なんでも法律事務所～相続問題～」など、身近な問題をわかりやすく学ぶ機会として好評です。

開催スタイルをカフェ形式にするなど工夫し、平成 25 年度は県下 6 会場で、105 名の皆様が参加しています。

様々な集会での出前講座の活用 ～公民館・集会場での学習～

本県は本館・分館まで含めると全国最多の約 1,200 の公民館があり、生涯学習としての学級・講座も活発に行われています。

その中で、消費者問題に関しては、「悪質商法について」、「消費者被害にあわないために」といったテーマの県の出前講座を活用した講座が毎年 30 件程度、公民館で開催されており、一会場、10 人の小集会から 90 人位の大規模な研修会まで様々な集会で、多くの方が被害に遭わないための方法について学ばれています。

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

《相談窓口の信頼及び認知度の向上》

『消費生活相談の現状』(P13) に掲げたとおり、消費者被害に遭った方の約5割が誰にも相談しておらず、「相談するほどのことではなかった」「自分自身で解決しようとした」が3割弱、また、「相談しても仕方がない」「どこに相談したらいいかわからない」と回答している方が2割以上となっています。

消費生活センターは、消費者トラブルに対して、県民の信頼度をより向上するために、消費者被害救済委員会への付託を含めた苦情・相談対応の一層のレベルアップや消費生活センターの役割の周知など認知度の向上を図る必要があります。

《相談業務の専門性、広域化への対応》

市町村の相談窓口の充実・強化や消費生活センターの設置促進により、県の消費生活センターの役割も広域的な見地を必要とする相談、高度な専門的知識・技術を要する相談、消費者事故などに対応する機会の増加が見込まれます。

また、国際化や高度情報化社会の進展による新たな商品取引などに関する相談や多重債務の解消に関する相談も寄せられるなど、助言やあっせんに当たる消費生活相談員には、高度な知識や技術が必要となっています。

このため、複雑で多様な相談やあっせん、市町村に寄せられる相談に対する技術的支援に対応するため、消費生活センターにおける相談体制の充実、強化を図るとともに、国民生活センターや弁護士会、司法書士会などの専門機関と連携した相談体制の一層の充実が求められています。

《市町村相談体制の充実・強化》

本県の市町村における消費生活相談の相談分担率、消費生活センターの設置率及び消費生活センターの人口カバー率は、いずれも全国平均を大幅に下回っており、早期の消費生活センターの設置と専門相談員の配置及び資質向上が、住民への行政サービスの向上と迅速な消費者問題解決のため、喫緊の課題となっています。

また、財政的に消費生活センターが単独で設置できない町村については、広域連携による消費生活センター設置に向けた県の積極的な関与が求められています。

2 消費者の利益擁護の推進

《事業者指導の強化》

県民の安全・安心な消費生活を確保するために、消費者からの苦情・相談やあつせんに適切に対応するとともに、被害をもたらしている事業者の行為を是正し、消費者被害の未然防止を図るため、法に則り厳正に監視・指導することが重要です。

特に、訪問販売や電話勧誘などの特殊な販売形態については、特殊詐欺の増加にみられるような詐欺、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、警察等との緊密な連携を図りつつ、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。

また、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製品表示は、立入検査の実施主体である県と市が、互いの検査の質を高めるための連携と情報交換を一層強めていくことが必要となっています。

《食品等商品の安全・安心の確保》

食の安全性が疑われる被害や表示に関する問題、また、消費者が日頃から使用する製品の事故が後を絶ちません。

また、東京電力福島第一原子力発電所の事故による放射能汚染や風評被害など、新たな問題も発生してきています。

このような問題は、県民の健康や身体に直ちに関わる場合もあり、また、県民の関心も高いなど、県民生活の安全・安心を確保するため、食品を始めとする商品等について、法律等に基づく適正な表示の推進を図りつつ、リコール情報などの安全を害するおそれのある商品やサービスに関する情報の収集と速やかな提供が不可欠となっています。

《物価の安定と物資の安定供給》

豊かで安定した県民生活を確保し、消費者としての利益の擁護、増進のため、物価が安定し、物資が安定的に供給される必要があります。

県民生活に直結する生活関連物資の価格動向や需給の状況を把握しつつ、買い占めや売り惜しみなどが行われないように監視するとともに、事業者団体等とも密接な情報交換、連携を図っていくことが必要です。

《県民意見の反映及び透明性の確保》

県民の消費者問題や消費者教育への関心を高め、県民参加のもと効果的に施策を推進するためには、透明性を確保しつつ、消費生活に関する県民意見を施策に反映していく必要があります。

消費者団体や事業者団体等とも協働を強めながら、これまで以上に県民からの意見が寄せられやすい環境を整備するとともに、施策に反映するための公正性や透明性に配慮していくことが求められています。

3 消費者教育の推進及び情報の発信力の強化

《消費者教育の体系的・総合的な取り組み》

効果的な消費者教育推進のためには、消費者被害に年齢層ごとの特徴があるように、消費者教育も幼児期から高齢期までのライフステージに応じて、また、消費者教育を実施する学校、地域社会、家庭及び職場等の場の特性に配慮して体系的に行われる必要があります。

このため、消費者教育推進地域協議会での議論や関係団体及び教育委員会等との協議を踏まえて全体像を整理し、実施主体となる機関が連携を図りつつ推進することが求められています。

《学校における消費者教育の推進》

○小学校、中学校、高校

学校における消費者教育は、県が実施したアンケート調査による結果にも表れているとおり、学校や教職員間においても消費者教育そのものに対する意識に大きな格差があるのが実情です。

地域社会の教育的資源を効率的・効果的に使って、「生きる力」を育むための消費者教育を児童・生徒に提供することが、行政及び教育行政に課せられた責務であることを認識し、消費者行政と教育委員会が緊密な連携を図りつつ、身の周りにおける消費者トラブルやリスクの実態を正しく認識させるなど、児童・生徒の将来を見すえた教育内容を検討する必要があります。

また、教職員の指導力向上や優れた教材の提供、専門的知識を有する外部人材の登用などへの積極的な取り組みが必要です。

○大学、専修学校等

社会への入り口にある大学や専修学校の学生への消費者教育は、自立した消費者を育成するとともに、健全な職業人としての生産者・サービス提供者の育成をも担っています。

しかしながら、大学等における消費者教育に振り向けられる教育の時間はわずかとなっており、各大学等には、それぞれの特色、学問分野を踏まえ、消費生活センター等との連携のもと、啓発講座の開催や授業科目の開設など、学生に対する消費生活や消費者問題に関する情報や知識の提供機会等を拡大していくことが望まれるとともに、行政としても、大学等における職業人としての育成を含めた消費者教育の必要性について、理解を求めていく努力が必要です。

《地域における消費者教育推進及び人材の育成》

学校における教職員のほか、地域における消費者教育の核となる地域の人材を育成することが、充実した消費者教育を推進するために不可欠となっています。

地域の消費者行政を担う消費生活センターは、専門的な知識と経験を有する消費生活相談員が、直接消費者からの相談を受け付けていることから、これまでに蓄積された情報と経験豊かな人材を活用し、地域の実情をも踏まえつつ、教育委員会や地域の消費者団体、福祉団体、地域包括支援センター、社会福祉協議会及び事業者等との密接な連携・協働を図り、地域の消費者教育と担い手の発掘・育成の拠点としての役割を担っていく必要があります。

また、本県は公民館数が他の都道府県と比較してもその数の多さが際立っており、地域における学習や地域活動の拠点としても期待されていることから、市町村公民館とも連携した消費者教育を進めていく必要があります。

《学校、地域、消費者団体等との連携》

消費者教育を効果的に推進するためには、学校や地域、職域などが、その場に応じた有効な取り組みを行うことはもとより、消費者団体や福祉団体、事業者団体等を含めて、それぞれが消費者問題に対する特徴を生かして有機的に連携し、相互の理解を深めながら推進することで相乗的な効果が発揮されます。

学校や地域公民館等における消費者団体や事業者団体等との連携、また、職域における消費者団体や福祉団体との連携など、それぞれの場や環境を超えた消費者教育、人材活用法の枠組みを検討していく必要があります。

《適切な消費者啓発、情報発信》

県民の情報不足等による消費者被害や多重債務を未然に防止するとともに、県民が被害者や多重債務者とならないための適切な消費者教育を推進しつつ、積極的に啓発と情報発信をしていくことが必要です。

県民が主体的な判断のもとに、消費者被害や多重債務を回避することができるように、各年代における相談や被害実態について、効果的な消費者教育につなげていくため、様々な場や機会を通して適切な広報・啓発を行うとともに、各種媒体を通じた速やかな情報発信を行う必要があります。

4 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》

食料自給率が40%に満たない我が国において、本来食べられたはずの食品の廃棄、いわゆる「食品ロス」は年間500～800万トンといわれています。

これは、米の年間収穫量に匹敵するとともに、約半分は家庭から発生しているといわれており、その削減のための県民運動など積極的な取り組みが進んでいます。

また、本県は全国トップレベルの健康長寿県であり、これを将来にわたって維持するために、食育に対する取り組みも広がりを見せています。

これら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であることから、消費者教育、啓発などの様々な機会を通じて、県民、消費者団体、事業者団体及び行政が一体となって推進していく必要があります。

《環境に配慮した消費行動への対応》

二酸化炭素の排出削減やレジ袋の削減、食品ロス問題など、身近なところから地球規模に至るまで、環境に配慮した取り組みが広がっています。

豊かな環境を維持しつつ、環境負荷の少ない経済発展を図りながら持続的に発展する社会とするため、地球温暖化対策や循環型社会形成への取り組み、環境学習などを通して、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をとることができる社会を目指すことが求められています。

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

1 県民の安全・安心のために

県民が消費者として、健康で安心して生活を営むことができる安全で持続可能な消費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消費者事故情報等の速やかな提供、安定した県民生活の確保に向けて物価の安定と物資の安定供給、環境団体やNPOと一体となって環境に配慮した消費生活の啓発に取り組みます。

2 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために

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の選択ができる消費社会を目指し、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、指導及び多重債務者に対する問題解決と未然防止対策を推進します。

3 消費者教育の充実のために

県民への消費者被害の速やかな情報発信と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努めます。

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、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、これら教育を担う人材の実施により育成に努めます。

また、環境活動に取り組む消費者及び団体等と協働した取り組みも併せて推進します。

4 県民意見の反映のために

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、意見の施策への反映を図ります。

5 相談窓口の強化のために

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救済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

長野県総合5か年計画 ～しあわせ信州創造プラン～ 基本目標

確かな暮らしが営まれる美しい信州

長野県消費生活基本計画

基本理念

県民の安全・安心

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

相談窓口の強化

基本計画推進のための五つの基本方針

参加・協働

県民・消費者団体・福祉団体・事業者・事業者団体等

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

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 【1-1-5】 【担当課】 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 【1-1-6】 【担当課】 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 【1-1-7】 【担当課】 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 【1-1-8】 【担当課】 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 【1-1-9】 【担当課】 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 【1-1-10】 【担当課】 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、食品ロス問題削減及び省エネなどに対し、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 ₂ 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） 【2-1-4】 【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。 |
| 家電製品の販売に係る 適正表示調査 【2-1-5】 【担当課】 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 【2-1-6】 【担当課】 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） 【2-1-7】 【担当課】 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、市町村と連携し、生涯学習の一環として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とも連携して推進します。の場として、公民館を活用できるよう検討します。 |
| 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 【3-3-1】 【担当課】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） 【3-3-2】 【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） 【3-3-3】 【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。 |
| 食育の取組 【3-3-4】 【担当課】 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、セミナー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】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、市町村、福祉団体及び金融機関等と連携しつつ、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

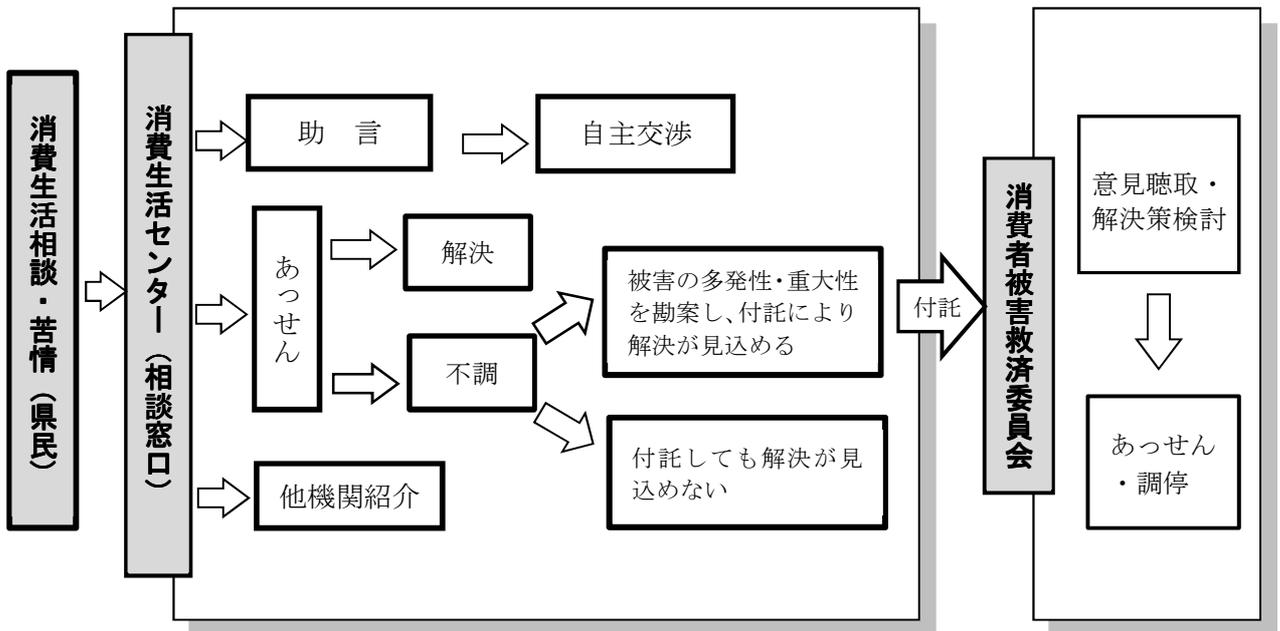
【必要な情報・教育の機会の提供のために】

- 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