

現状・課題	論点
1 県民の安全・安心な消費生活の確保 [施策] ○商品・サービスの安全・安心の確保 …適正表示に係る事業者指導や消費者事故情報等の収集提供 ○物価の安定と情報提供 …生活関連物資の価格動向の調査 ○地域活性化・持続可能な社会の実現 …エシカル消費の啓発・促進 [現状と課題] ・発災時等では生活関連物資の品切れなど県民生活への影響の恐れがある。 ・SDGsに関する消費者や事業者の関心や機運が高まっている。 ・エシカル消費に関する県民の認知度は低い。 ☐ 「環境とくらし2021」（環境保全協会・世論調査協会） エシカル消費の認知度：3.8% ・若者のエシカル消費の実践率は認知度よりも高い。（資料5） 2 商品・サービスの適切な選択機会の確保と事業者への指導 [施策] ○適正な商取引の確保 …悪質事業者に対する指導/処分や不適切表示に対する立入検査/指導 [現状と課題] ・引き続き悪質事業者等への対応に取り組んでいく必要がある。 ☐ 令和3年度 第2回県政モニターアンケート調査結果（長野県） 県民が考える県に取り組んでほしい施策 ①悪質事業者への指導、処分（75.6%） ②不適切な表示の検査・指導（54.4%） ③事故につながる恐れのある製品や商品の情報提供（52.4%） ④特殊詐欺被害防止のための啓発（49.0%）	（自然災害等緊急時） ➤ 自然災害等発生時の対応 （エシカル消費） ➤ 消費者・事業者と共に進めるエシカル消費の推進 （悪質事業者指導） ➤ 悪質事業者に対する指導・処分を見据えた県の取組強化

長野県の消費者行政を取り巻く現状・課題、論点

現状・課題	論点
3 あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成 [施策] ○消費者教育・啓発の推進 …学校/地域/職域等における消費者教育、啓発活動の実施 ○消費者教育・啓発に係る体制、人材育成 …消費生活サポーターの育成、高齢者等見守りネットワークの構築 ○特殊詐欺被害防止対策の推進 …特殊詐欺被害防止の啓発活動等の実施 ○多重債務者対策の推進 …多重債務未然防止に向けた相談対応や啓発活動等の実施 [現状と課題] ・学校での消費者教育において以下の課題がある。 □令和3年度 消費者教育に関する取組状況調査結果(文部科学省) 都道府県/市町村教育委員会が回答した主な課題 ①他の優先課題があり取り組めない(47.9%) ②指導者や講師となる人材がいない(34.1%) ③関連する機関・民間団体等との連携が十分でない(25.6%) ・成年年齢引下げも踏まえ、若者から消費生活に関する不安や消費者教育の充実を求める声がある。(資料5) ・電話でお金詐欺(特殊詐欺)などの詐欺被害が、手口を変えて継続的に発生している。 4 県民の意見が反映された消費者行政の推進 [施策] ○透明性の確保 …消費生活審議会等の運営、審議状況の公表 ○県民意見の反映、消費者団体との協働 …消費者団体との意見交換、適格消費者団体の設立支援等 [現状と課題] ・審議会の開催、県民からの情報受付窓口の設置などを実施している。	(消費者教育の充実) ➤学校の実情を踏まえた消費者教育の推進 ➤成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の推進 ➤市町村や関係機関と連携し、各世代に対応する消費者教育の推進 (地域の見守り体制や消費生活サポーター) ➤見守りネットワークや消費生活サポーターの活動促進 (詐欺や悪質商法被害の防止) ➤被害に遭わないための理解促進や新しい手口に対応した被害防止の推進 (県民の意見反映) ➤県民意見を的確に反映した施策の推進

長野県の消費者行政を取り巻く現状・課題、論点

現状・課題	論点
5 相談体制の充実・強化 [施策] ○県消費生活センターの機能強化 …相談員の技術向上や弁護士等との連携等 ○市町村相談体制の充実・強化 …市町村センターの設置促進や市町村相談員への技術的支援等 [現状と課題] ・R3.9消費生活審議会での議論 《今後の方向性》 《県の対応案》 ◇市町村の役割 - 身近な相談窓口としての機能充実 ✓相談員、担当者の資質向上 ✓市町村センターの広域化による対応検討 - 住民への情報提供の充実 ✓福祉窓口との連携による情報提供 ✓「高齢者等見守りネットワーク」の活用 ◇県の役割 - 全県的な影響が及ぶ事案への対応 ✓広域的な発生事案を踏まえた広報啓発 ✓市町村窓口の相談業務のサポート - 相談員の人材確保・育成、市町村担当者の育成 ✓消費生活相談員資格取得講座の受講者増 ✓市町村担当者向け研修会の開催増 - 高度な専門性を必要とする事案への対応 ✓悪質事案への対応強化 - 市町村への支援 ✓市町村相談員、担当者へのサポートの充実 ✓センター未設置町村への働きかけ、市町村相互間における必要な調整を実施 - 県センターの機能・専門性強化 ✓4カ所に分かれている相談員等を将来的に集約し、県センターを知見及び人材の拠点とする ✓県が担う高度な専門性を必要とする事案へのきめ細かな対応 (オンライン面談方式の活用による利便性向上)	(これまでのご議論を踏まえた県センターのあり方) ➤消費生活相談体制の充実 ➤市町村相談員の人材育成の強化 ➤消費者教育・啓発活動の強化 ➤悪質事業者に対する初動体制の強化