

計画の基本的考え方

〔計画策定の趣旨〕

以下を目指して総合的に消費者施策を推進するため策定

- ・消費者の権利確立や利益擁護
- ・消費者の自立
- ・消費行動を通じた持続可能な社会の実現

〔計画の位置づけ〕

- ✓ 長野県消費生活条例第 3 条に基づく消費者施策の基本的計画
- ✓ 消費者教育推進法第 10 条に基づく都道府県消費者教育推進計画
- ✓ (次期長野県総合 5 か年計画)を推進するための個別計画

〔計画の期間〕

令和 5 年度～令和 9 年度
(5 年間)

〔策定、進捗管理、評価、公表〕

- ・長野県消費生活審議会で審議、パブリックコメント等を通じて策定
- ・進捗状況を毎年審議会に報告、評価、県ホームページで公表

現状・課題

＜消費者を取り巻く社会情勢の変化＞

◆高齢化の進行等

…ぜい弱な消費者となりうる孤立高齢者の増加

◆デジタル化の進展

…ネットショッピングに関する相談の増加

◆自然災害の多発や感染症の発生

…便乗した悪質商法やトラブルの発生

◆民法改正による成年年齢の引下げ

…若者の消費者トラブルの懸念

◆持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

…消費者、事業者が共に社会課題の解決に取り組む重要性

＜長野県の主な現状・課題＞

◇悪質事業者対策を求める多くの県民の声

…より迅速で厳正な対応の必要性

◇電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害の恒常的な発生

…被害防止のための更なる総合的対策の必要性

◇消費生活相談事案の複雑・高度化

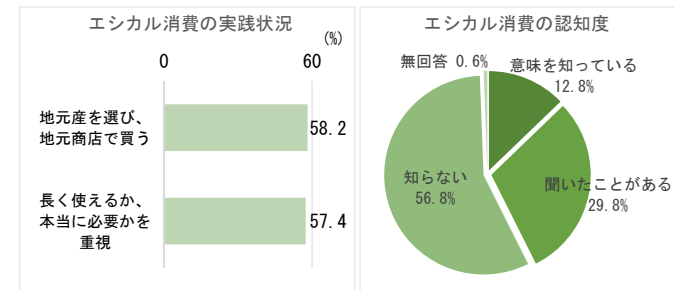
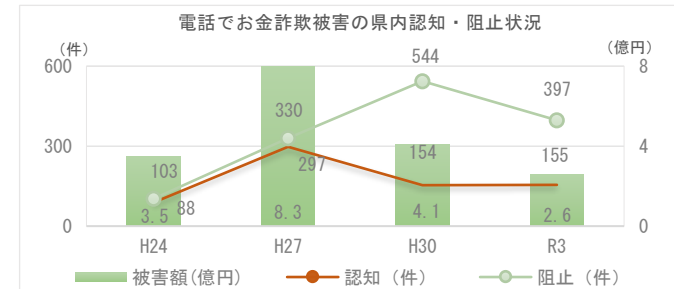
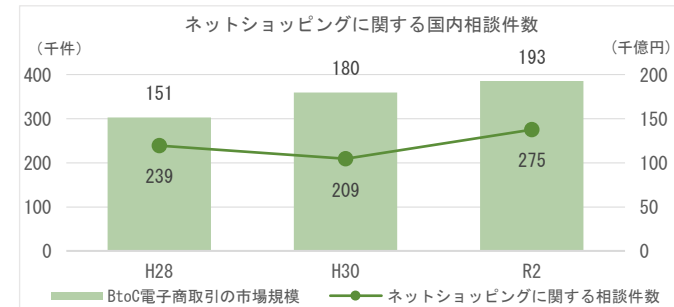
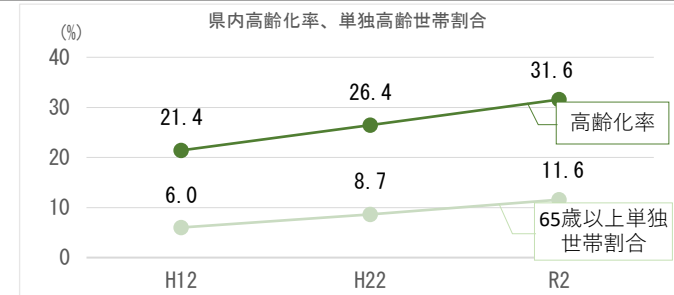
…消費生活センター等における相談対応技術や専門性の一層の向上の必要性

◇消費者教育の更なる充実の必要性

…小中高等学校での教員の指導力向上と関係機関との連携促進の必要性

◇エシカル消費につながる実践の一定の浸透

…エシカル消費の意味を理解している人の割合の低さ



基本理念

全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州の実現

計画体系

基本方針	施策の展開	施策の方向性	主な施策
【基本方針1】 安全・安心な消費環境の整備 《主な達成目標》 ・電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害認知件数：90件以下 (R3:155件)	1 商品・サービスの安全・安心の確保 2 適正な商取引の確保 3 電話でお金詐欺被害防止対策の推進	・商品・サービスの安全の確保 ・食品の安全の確保 ・商品・サービスの適正表示の確保 ・悪質事業者に対する厳正な指導、処分 ・割賦販売における事業者指導 ・貸金業における事業者指導 ・物価や供給の安定確保 ・電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害防止対策の推進	✓重大事故情報等の情報提供 ✓食品事業者に対する監視指導、検査 ✓適切表示等に関する事業者への周知や監視指導 ✓<u>県センターに寄せられる相談・通報の一本化で、不適切な勧誘により誤認を誘う等の悪質事業者に対する初動調査の迅速化</u> ✓発災時等における生活関連物資の調査公表 ✓被害傾向を踏まえた<u>入口から水際までの総合的対策の推進</u>
【基本方針2】 消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化 《主な達成目標》 ・市町村相談窓口に対する訪問/電話助言等支援件数：1,400件 (R3:800件)	1 県消費生活センターの機能強化 2 市町村相談体制への支援強化 3 関係団体等との連携強化	・デジタル化等に対応する消費生活相談体制の充実 ・市町村相談体制への支援強化 ・悪質事業者の対応強化 ・消費者教育・啓発活動の充実 ・市町村消費生活センターの設置促進 ・市町村相談体制への支援強化 ・関係団体等との連携強化	✓様々な県民からの相談・苦情に対する助言やあっせんの実施 ✓<u>テレビ会議システムやSNSを活用した相談窓口の整備</u> ✓市町村消費生活センターの設置促進 ✓市町村支援員の増員やOJT研修等による身近な市町村相談窓口の支援強化 ✓市町村における高齢者等見守りネットワークの連携促進 ✓適格消費者団体の設立支援と連携強化
【基本方針3】 消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進 《主な達成目標》 ・消費者大学や出前講座等の受講者数：2.2万人(R3:10,006人) ・エシカル消費を理解している人の割合：40.0%(R4:12.8%)	1 消費者教育・啓発の推進 2 エシカル消費の促進	・学校における消費者教育の推進 ・地域における消費者教育の推進 ・消費生活に関する啓発・情報提供の充実 ・消費者教育・啓発の担い手の育成や活動支援 ・多重債務者対策の推進 ・県民によるエシカル消費の主体的な実践に向けた教育・啓発や取組支援 ・事業者によるエシカル消費に資する生産活動等の実践に向けた啓発や取組支援 ・県が率先して行うエシカル消費の理念に基づく取組の推進	✓消費者教育アドバイザーの新規配置による学校や地域関係者等のコーディネートや出前講座等の積極的な実施 ✓消費生活サポーター等の育成や活動の促進 ✓多重債務の未然防止や支援の実施 ✓事業者との協働による県民のエシカル消費の実践につながる取組の推進 ✓<u>県民と事業者がエシカル消費の思いや情報を共有し学び合いのできる仕組みの構築</u> ✓県によるエシカル消費に資する物品調達や省エネルギー化の推進
施策の推進に当たって		・県民意見の反映 ・県民や事業者、消費者団体等との協働	下線部は社会情勢の変化等を踏まえて新たに<u>取り組む又は改善する施策</u>