

第2次長野県消費生活基本計画

～ 第2次長野県消費者教育推進計画 ～

2018年度(平成30年度)～2022年度



しあわせ信州

長野県



計画の期間中、重点的に推進する施策の数値目標

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、事業を推進していきます。

重点目標

1

学びの場を提供し、教育・啓発を担当する人材を育成するため、消費者大学や出前講座等への年間参加者2万人を目指します。



重点目標

2

持続可能な社会づくりや地域の活性化を推進するため、「長野県版エシカル消費」の認知度100%を目指します。



重点目標

3

特殊詐欺被害認知件数90件以下を目指します。



重点目標

4

高齢者等を消費者被害から守るため、全ての市町村に高齢者等見守りネットワークを構築します。



重点目標

5

身近な相談窓口を充実させるため、市町村消費生活センターの人口カバー率100%を目指します。



○ 計画策定の趣旨

この計画では、本県の消費者行政の根本である長野県消費生活条例を基本に、次の項目を計画の柱としています。

① 消費者の権利の確立と利益の擁護

長野県消費生活条例で定める消費者の5つの権利

- ・安全が確保される権利
- ・自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- ・必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- ・意見が施策に反映される権利
- ・被害から適切かつ迅速に救済される権利



② 県民の消費生活における自立の支援

自立した消費者とは

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消費者
消費者を取り巻く諸環境の改善のために積極的に発言・行動する消費者

③ 公正で持続可能な社会の構築

④ 県民及び関係機関・団体の参加・協働による施策の推進

○ 計画の性格

この計画は、3つの性格を持っています。

- ① 長野県消費生活条例に基づく、消費者施策推進計画
- ② 消費者教育の推進に関する法律に基づく、長野県消費者教育推進計画
- ③ 長野県総合5か年計画「しあわせ信州創造プラン2.0～学びと自治の力で拓く新時代～」を推進するための個別計画

○ 計画の期間と進捗管理、評価公表

計画の期間は、2018年度(平成30年度)から2022年度までの5年間です。

- ・計画の進捗状況はホームページに公表するほか、長野県消費生活審議会に事業の実施状況を報告し、評価を受けます。



長野県における消費生活の現状と課題

本県の消費者行政の現状

◆ 第1次計画における重点目標の達成状況

特殊詐欺被害認知件数 (平成25年末：195件)の半減 (目標：90件)	→ 219件 (平成29年末)
高齢者見守りネットワークを 全市町村に構築(29年度末)	→ 54市町村 (平成30年2月末)
市町村消費生活センター 人口カバー率100%(29年度末)	→ 84.4% (平成30年2月末)
消費生活サポーター 登録人数300人(29年度末)	→ 326人 (平成30年2月末)
出前講座等の 年間開催回数200回(年度)	→ 216回 (平成30年2月末)

※適格消費者団体
事業者の不当な行為に対し、消費者に代わって差止請求等を求めることができる国が認定した団体

※長野県版エシカル消費
人・地域・社会・環境などに配慮した消費行動を指す「エシカル消費」に、健康長寿県である本県独自に「健康」もその内容として加え、強調したもの

本県の消費者行政の課題

◆ 県民の安全・安心の確保

- 情報の確実な伝達
- エシカル消費による持続可能な社会づくりへの対応

◆ 商品・サービスの適切な選択機会の確保

- 特殊詐欺被害認知件数の減少

◆ 消費者教育の充実

- 高齢者等見守りネットワークの構築推進
- 若年者への消費者教育・啓発の推進
- 消費生活サポーターの活用
- 外国人・障がい者等への啓発

◆ 県民意見の反映

- 適格消費者団体の設立支援

◆ 相談窓口の強化

- 市町村消費生活センター人口カバー率の増加
- 消費生活センターの情報発信機能強化

従来からの課題に加え、 は新たな課題

基本理念

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、若年者を含めた積極的な「学び」を促進するとともに、県民参加のもと、消費者団体や事業者団体等、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、その利益の擁護と自立を図る「自治の力」を支援することにより、県民の消費生活の安定と向上を目指します。

また、長野県版エシカル消費（人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費）の推進に取り組み、SDGsにおける「持続可能な生産消費形態の確保」に資することを目指します。

施策推進の基本方針

長野県消費生活条例で定める「消費者の5つの権利」に対応し、次の事項を施策推進の基本方針として取り組みます。



- 1 県民の安全・安心な消費生活の確保
- 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
- 3 あらゆる人への消費者教育・啓発等の充実と人材育成
- 4 県民の意見が反映された消費者行政の推進
- 5 相談体制の充実・強化

施策の内容

県民の安全・
安心な消費生活
の確保

- 1 商品・サービスの安全・安心の確保
 - (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 地域の活性化・持続可能な社会の実現
(長野県版エシカル消費の推進、SDGs への対応)

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

- 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
 - (4) 貸金業における事業者指導

あらゆる人への
消費者教育・
啓発等の充実と
人材育成

- 1 消費者教育・啓発の推進
 - (1) 消費者教育・啓発の推進
 - (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
- 2 消費者教育・啓発に係る体制、人材育成
- 3 特殊詐欺被害防止対策の推進
- 4 多重債務者対策の推進

県民の意見が反
映された消費者
行政の推進

- 1 透明性の確保
 - (1) 消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会の運営
 - (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

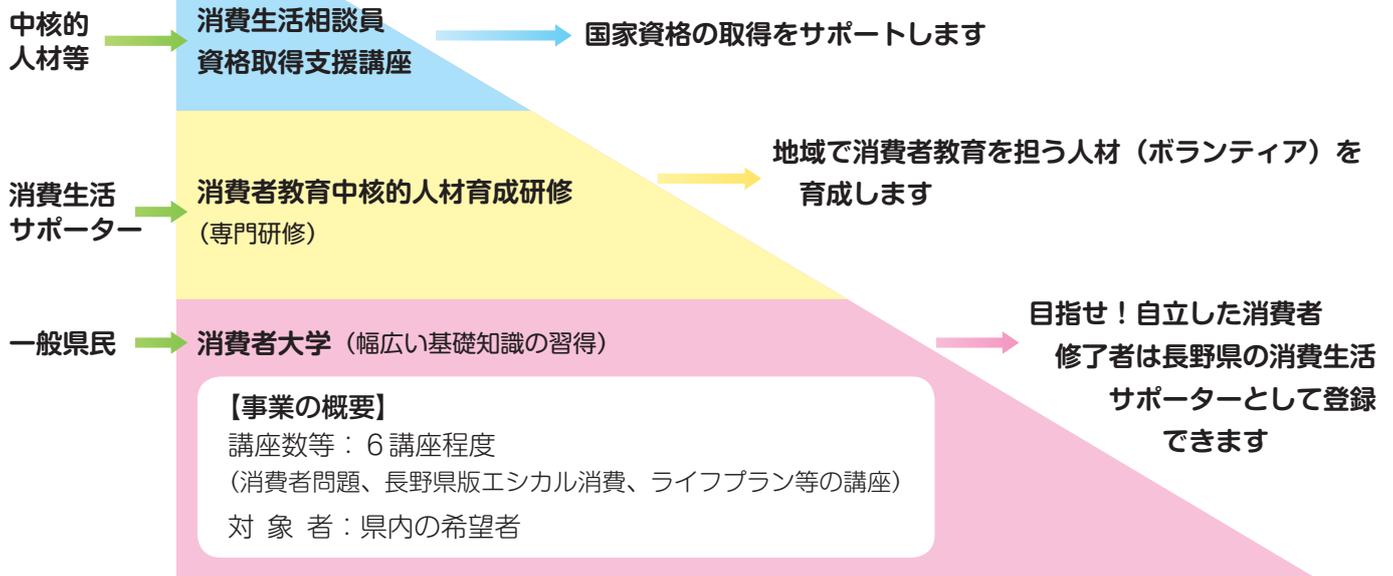
相談体制の
充実・強化

- 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
 - (1) 市町村相談体制の整備
 - (2) 市町村相談窓口への技術的支援



消費者大学を開設します

○ 県民の皆さんや地域などにおいて消費者教育・啓発を担う人材、国家資格取得希望者の各段階に応じた学びの場を開設します。



長野県版エシカル消費を知り、生活に取り入れてみませんか？

- 国際的な取組としての「エシカル消費」に加え、長野県独自の取組として「健康に配慮した消費行動」を位置づけることにより、医療費抑制などの社会的課題の解決に寄与するとともに、「地消地産をはじめとするエシカルな生産活動」を積極的に展開します。
- 消費者大学などを通じて、長野県版エシカル消費の広報・啓発に努めつつ、長野県版エシカル消費に取り組む事業者を掲載したMAP等を作成し、消費者・事業者の対応を促進します。

このような取組も長野県版エシカル消費にあてはまります

(取組例)

- ・ 長野県産の農産物や林産物、食品・製品の購入
- ・ エコマーク製品やリサイクル可能な製品の購入
- ・ 障がい者就労施設等で製造された製品の購入、サービスの利用
- ・ 健康に配慮した食生活や食育等への取組
- ・ ごみ減量運動、マイバッグ持参運動、食品ロス削減に関する多様な取組

消費者

- 知識を習得し自らの消費行動を振り返る
- MAPにより事業者を把握し消費を実践
- 循環型社会への貢献

消費による
地域産業の活性化

商品の開発・提供

事業者

- 消費者志向の把握
- 自社のエシカルプロダクツの広報
- 企業のイメージアップ
- 循環型社会への貢献

学生等によるMAP作成

- エシカルプロダクツ事業者の把握
- 若者の視点を生かしたMAPづくり
- 若者の消費者問題への関心向上

情報提供

提言

MAP提供
問題提起



商品・サービスに関する重大な事故情報はすぐに連絡しましょう

- 生命や身体に危害が及ぶ恐れのある商品やサービスに関する事故情報がありましたら、至急お近くの消費生活センターまたは町村の消費生活相談窓口にご連絡ください。

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、県くらし安全・消費生活課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「声がけ」や「見守り」を日頃から行い、消費者被害の防止へのご協力をお願いします。

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または町村消費生活相談窓口にご相談ください。

消費者大学や地域で開催される出前講座等に参加しましょう

- 県では、消費者問題や長野県版エシカル消費等をテーマとした講座や消費者教育の中核的人材等を育成する講座を開設する消費者大学事業を実施します。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け付けています。公民館やPTAの会合、少人数の集まりにも伺いますので、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。

持続可能な社会のための課題について考えましょう

- 一人ひとりができる範囲で長野県版エシカル消費（人・健康・地域・社会・環境に配慮した思いやりのある消費）を知り、生活に取り入れてみませんか。



困ったときは、まず相談

困ったときには、お近くの消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン

い や や
☎ 局番なしの 1 8 8

(お近くの市町村や県の消費生活センター・
消費生活相談窓口につながります)

長野県

北信消費生活センター (〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1)

☎ 026-223-6777 FAX 026-223-6771

中信消費生活センター (〒390-0852 松本市大字島立1020 松本合同庁舎内)

☎ 0263-40-3660 FAX 0263-40-3701

南信消費生活センター (〒395-0034 飯田市追手町2-641-47)

☎ 0265-24-8058 FAX 0265-21-1703

東信消費生活センター (〒386-8555 上田市材木町1-2-6 上田合同庁舎内)

☎ 0268-27-8517 FAX 0268-25-0998

※相談時間 8:30 ~ 17:00 土・日・祝日・年末年始はお休みです。



長野県消費者被害防止啓発キャラクター
もシカっち

計画に関するお問い合わせ先

長野県 県民文化部 暮らし安全・消費生活課

〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1

TEL: 026-223-6770

FAX: 026-223-6771

Eメール: kurashi-shohi@pref.nagano.lg.jp

ホームページ: <http://www.nagano-shohi.net/>