



山梨県消費者基本計画(仮称) (素案)



平成27年10月

山梨県



目 次

第1章 計画の策定にあたって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置付け	2
3 計画の期間	3
第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題	4
1 国、県、市町村の状況	5
(1) 国の状況	5
(2) 県の状況	6
(3) 市町村の状況	7
2 消費生活相談の状況	12
3 消費者の意識	15
第3章 消費者施策の基本方針と展開	19
1 計画の体系	19
2 重点施策	20
重点施策1 市町村における消費生活センターの設置または 消費生活相談員の配置による相談体制の充実	
重点施策2 高齢者の見守り体制の構築（消費者安全確保地域協議会等の設置）	
重点施策3 消費者教育の推進	
3 基本方針・施策・取組	21
基本方針1 商品やサービスの安全の確保	21
基本方針2 消費者と事業者との取引の適正化	25
基本方針3 消費者被害の防止と救済	27
基本方針4 消費者教育の推進	31
第4章 計画の推進	38
1 計画の推進体制	38
2 計画の進行管理	38
3 消費者基本計画に関する数値目標	39

第1章 計画の策定にあたって

1 計画策定の趣旨

- 山梨県（以下「県」という。）では、山梨県消費生活条例に基づいて、消費者の権利を尊重し、その自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及や情報提供など、地域や学校等において様々な形で消費者教育の推進に取り組むとともに、事業者への指導等を行ってきました。
- しかし、近年、消費者をめぐる状況は、消費生活や経済社会のグローバル化、スマートフォンなどの情報通信機器の普及等により多様化・複雑化し、地域・家族のつながりが弱まる中、消費者被害が多様化・深刻化しています。
- 消費者トラブルを未然に防止し、被害の拡大を防ぐためには、関係法令等を適正に執行するだけでなく、消費者が消費生活に関する知識を得ることや、適切な行動ができる実践的な能力を育てていくことが、より一層必要となっています。
- このため、国では、平成24年12月に消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）を施行し、消費者の自立等に向けた消費者教育をより一層推進することとし、県では、平成26年3月に消費者教育推進法に基づき「やまなし消費者教育推進計画」（H26年度～H29年度）を策定し、消費者教育を総合的・体系的に推進することとしました。
- また、国では、平成27年3月に、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応するため、第3次となる「消費者基本計画」（H27年度～H31年度）を策定し、消費者施策を更に推進することとしました。
- 一方、本県の消費生活相談の状況は、山梨県県民生活センター（以下「県民生活センター」という。）に寄せられる消費生活相談件数をみると、ここ数年、4,500件前後で推移していますが、その相談件数に占める60歳以上の割合は増加傾向にあり、相談内容は、携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺や、情報通信料の架空・不当請求、健康食品の送りつけなど多岐にわたり、新たな消費者被害が発生しています。
また、市町村の消費者相談窓口への相談件数が、ここ数年増加しています。

- このような状況の中、県では、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、市町村などとの連携と協働の下、消費者の安全・安心の確保や消費者の自立支援、市町村における相談体制の整備の促進など、消費者施策を総合的に推進するため、「やまなし消費者教育推進計画」を包含した「山梨県消費者基本計画」を新たに策定することとしました。

2 計画の位置付け

- この計画は、山梨県消費生活条例に基づき、消費者施策を総合的に推進するための計画であり、また、「山梨県総合計画」に位置づけられた消費者施策の部門計画として策定するものです。
- また、消費者教育推進法第10条に基づき、国の基本方針を踏まえて策定する「消費者教育推進計画」としても位置づけるものです。

【関係法令等】

- 山梨県消費生活条例

- 山梨県総合計画「5 健やか快適・環境創造プロジェクト」「政策2 安心で暮らせる地域づくり」「16 消費者施策の総合的な推進」

消費者安全法等関係法令の改正や国の新たな消費者基本計画などを踏まえ、安全で安心な県民生活の実現を図るため、「山梨県消費者基本計画(仮称)」を策定し、複雑・多様化する消費者問題に的確に対応した消費者施策を総合的に推進します。

- 消費者教育の推進に関する法律第10条第1項

都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（都道府県消費者教育推進計画）を定めるよう努めなければならない。

- 関連する県の他の計画との整合も十分図りながら、効果的な計画推進を図ります。

【関連する他の計画】

山梨県食の安全・安心推進計画（H24～28）消費生活安全課
第3次やまなし食育推進計画（H28～32）消費生活安全課
第2次やまなし防災アクションプラン（H24～）防災危機管理課
山梨県地域福祉支援計画（H27～31）福祉保健総務課
健康長寿やまなしプラン（H27～29）長寿社会課
やまなし子ども・子育て支援プラン（H27～31）子育て支援課
やまなし障害者プラン2015（H27～29）障害福祉課
山梨県自殺防止対策行動指針（H24～）障害福祉課
健やか山梨21（第2次）（H25～34）健康増進課
やまなし森林・林業振興ビジョン（仮称）（H27～36）森林環境総務課
やまなし環境教育等推進行動計画（H24～）森林環境総務課
新・やまなし農業施策大綱（仮称）（H27～31）農政総務課
やまなしの教育振興プラン（H26～30）教育庁総務課
やまなし子ども・若者育成指針（H26～31）教育庁社会教育課

3 計画の期間

- この計画の計画期間は、平成28年度から平成32年度までの5年間とします。
- なお、社会経済状況の変化等に対応し、必要に応じてこの計画を見直すこととします。

第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題

- 私たちは、日常生活を送る上で食事をする、衣服を着る、街で買い物をする、電車や車で通勤・通学する、本やテレビ、インターネットなどで娯楽を楽しむ、電話で家族や友人と連絡を取るなど、日々数多くの消費活動を行っています。
また、国際化・情報化が進展した現代社会では、膨大な量のモノ、カネ、情報が急速なスピードで広範囲に流通しており、消費活動もその流れの中で相互依存関係を深めています。
- 消費者が支出する消費額は、平成26年の総額が288兆円で、国内総生産（GDP）の約6割を占めており、消費者の消費活動は、国内の経済社会全体に大きな影響を与えています。
- 平成27年3月末時点の日本の個人金融資産は1,700兆円を超えており、2人以上の世帯が保有する個人金融資産のうち、世帯主が60歳以上である世帯が約7割を保有しています。このため、様々な財やサービスの販売等、高齢者の資産をねらった悪質業者による消費者トラブルに備えていく必要性が高まっています。
- 日本の年齢別人口構成の長期的な推移を見ると、高齢化率（全人口に占める65歳以上人口の割合）は昭和35年には5.7%でしたが、平成26年には26.1%となっており、平成72年には39.9%まで上昇すると見込まれるなど、高齢化がますます進行しています。
特に、高齢者の単独世帯は昭和55年には2.5%でしたが、平成22年には9.2%とほぼ4倍となっており、平成47年には15%を越えることが見込まれています。
- また、平成27年9月に策定した「山梨県まち・ひと・しごと創生人口ビジョン」では、継続的に様々な少子化対策を行うことで、本県の平成72年の老年人口（65歳以上）を23.3万人、高齢化率31.1%と予測しています。
- 消費生活を送る上で、商品・サービスに起因する事故や悪質事業者による不当な契約など、様々な消費者トラブルが発生していますが、特に高齢者の場合は、様々な身体能力の低下や判断力の衰えにより、消費者トラブルに巻き込まれるリスクが高まるおそれがあり、高齢者の消費生活相談件数も平成20年度以降、増加傾向にあります。
- 一方、日本の平成25年のインターネットの人口普及率は8割を超え、電子商取引の全国規模は、平成17年の3.5兆円から平成25年の11.2兆円へと8年間で約3

倍に増加しています。また、スマートフォンの普及率は、平成22年には9.7%でしたが、平成25年には62.6%と6倍以上に増加しています。

それとともに、インターネット関連の相談が増加しており、アダルト情報サイト、インターネット通販、オンラインゲーム、SNS、ワンクリック詐欺などによる消費者被害も増加しています。

特に、若年層では、急速に普及した携帯電話、スマートフォン等の情報通信機器や、インターネットの利用による契約トラブルが増加しています。

1 国、県、市町村の状況

(1) 国の状況

- 平成21年9月に消費者庁が発足し、消費者・生活者が主役となる社会を目指して、消費者関連法令の企画立案と執行、消費者事故等に関する情報の一元的な集約と調査・分析、消費者事故等に関する情報の迅速な発信など、消費者行政の司令塔としての役割を担っています。
- また、消費者庁発足と同時に消費者委員会が設置され、消費者庁を含めた関係府省庁等の消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関として、消費者政策の重要な課題に関し調査審議を行い、各種の建議を行っています。
消費者庁設置後、平成24年の消費者教育推進法の制定、平成26年の景品表示法及び消費者安全法の一部改正など、各種の消費者関連法の制定・改正を行い、消費者の安全・安心の確保に向けた様々な施策を実施しています。

(消費者関連法令の整備状況)

- ・消費者安全法の制定（平成21年6月）
都道府県及び市町村による消費生活相談等の実施、都道府県の消費生活センターの設置、消費者事故情報等の通知・集約
- ・改正貸金業法の完全施行（平成22年6月）
個人の借入額の総量規制(年収の1/3まで)の導入、上限金利の引下げ等
- ・消費者安全法の一部改正（平成24年8月）
消費者安全調査委員会の設置、消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置の導入
- ・特定商取引法の一部改正
指定商品・指定役務制の廃止、訪問販売での再勧誘等の禁止
訪問購入業者に対する規制の追加（平成24年8月）
- ・消費者教育推進法の制定（平成24年8月）
消費者教育に関する基本方針の策定、消費者教育推進会議の設置
- ・食品表示法の制定（平成25年6月）
食品衛生法、JAS法及び健康増進法の食品表示に関する規定を一元化
- ・景品表示法の一部改正（平成26年6月）
都道府県知事に措置命令権限を付与、事業者の表示管理体制の強化
- ・消費者安全法の一部改正（平成26年6月）
地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会の設置等）、消費生活相談員の職を法律に位置付け、消費生活相談員の資格試験制度を法定化

- 更に、地方消費者行政の一層の充実を図るため、平成21年度から平成23年度までの3年間で地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」として地方消費者行政活性化交付金を創設し、地方公共団体の財政支援を行い、その後、都道府県の要望等を受け、事業期間を平成26年度まで延長しました。
- また、平成27年3月には第3次消費者基本計画を踏まえた「地方消費者行政強化作戦」を策定・公表して、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を全国的に整備するため、「当面の政策目標」として、人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上への消費生活センター設立促進等を掲げ、財政支援の枠組みを年度ごとに交付する地方消費者行政推進交付金に変更し、地方消費者行政の充実・強化に向けた支援を行っています。

(2) 県の状況

- 県では、山梨県県民生活センター設置条例に基づいて、県民生活に関する相談の窓口として、相談への迅速かつ的確な対応を図り、消費者の自立を支援し、県民生活の安定と向上に資するため、甲府市に、「県民生活センター」を設置し、都留市に「地方相談室」を設置しています。

また、消費生活相談員を、それぞれに8人、2人と配置し、消費生活に係る相談及び苦情の処理のあっせんにあたっています。

同時に、消費者の安全性や適正な表示を確保するため、商品の試験及び検査を実施しています。
- 更に、県では、国の地方消費者行政活性化交付金を財源として、平成20年度に造成した山梨県消費者行政活性化基金（以下本章において「基金」という。）を活用し、平成21年度から平成26年度まで、県内市町村とともに消費者行政の強化に取り組んできました。

基金を活用して、消費生活相談員の増員や研修参加支援による県相談窓口の充実や、資格取得支援講座の開催による新たな消費生活相談員の養成、メディアの活用、出前講座等による消費者教育・啓発の充実・拡大を図るとともに、市町村の消費者相談窓口や消費生活センターの設置促進、市町村消費生活相談員に対する研修の開催など、市町村の消費生活相談体制整備を支援し、幅広く消費者行政の強化に取り組んできました。

また、消費者教育推進法を踏まえて、平成26年3月には「やまなし消費者教育推進計画」を策定しました。
- 県民生活センターでは、消費者に対する教育や啓発を推進し、消費者自らの合理的な意思決定による被害の未然防止が図られるよう、「やまなし消費者教育推進計

画」に基づき、消費者教育の拠点として、市町村や事業者への助言等を行うとともに、消費生活に関する知識の普及や情報提供など、地域や学校等において様々な場面やライフステージに応じた消費者教育の推進に取り組んでいます。

【山梨県県民生活センター】

消費者安全法第10条に規定される消費生活センターで、同条8条の消費生活相談等の事務を実施します。

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 1 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。
- 2 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
- 二 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 3 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 4 前3号に掲げる事務に附随する事務を行うこと。

(3) 市町村の状況

○ 現在、県内27のすべての市町村で、消費者相談窓口を設置しています。

また、甲府市は平成20年度に消費生活センターを、富士吉田市は平成23年度に基金を活用し消費生活センターを設置するとともに、この2市を含めた7市が専門的に相談を対応する「消費生活相談員」を配置しています。

更に、平成24年度からは、富士北麓の5町村（西桂町、忍野村、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町）においては、富士吉田市を中心に消費生活相談に係る広域的な連携体制をとっています。

○ しかし、2つの市の消費生活センターは平日5日間開設していますが、5市の消費生活相談員による相談の開設日は週1～2日となっており、市町村によっては住民が相談したい時に、身近な市町村で相談できないこともあります。

このため、県内のどこの市町村においても、迅速に的確な相談が受けられるよう、専門的な知識を有した消費生活相談員の設置や、相談開設日の拡充、相談員のレベルアップなど市町村相談体制の充実が求められています。

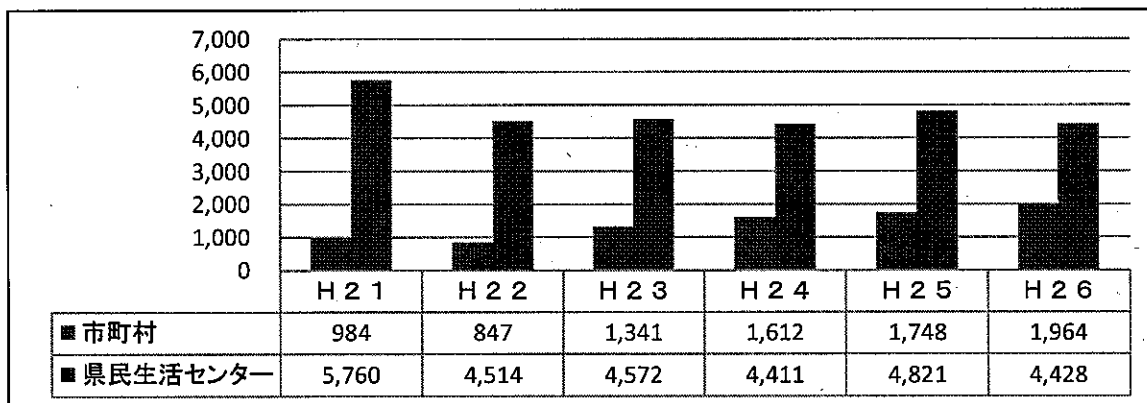
○ また、消費生活相談員の民間資格の保有率は52.2%であり、より専門的な知識の取得が期待されます。

○ 市町村における相談件数は、平成26年度で1,964件と毎年増加しています。

その内訳は、消費生活センターを設置している甲府市で65.3%、富士吉田市で

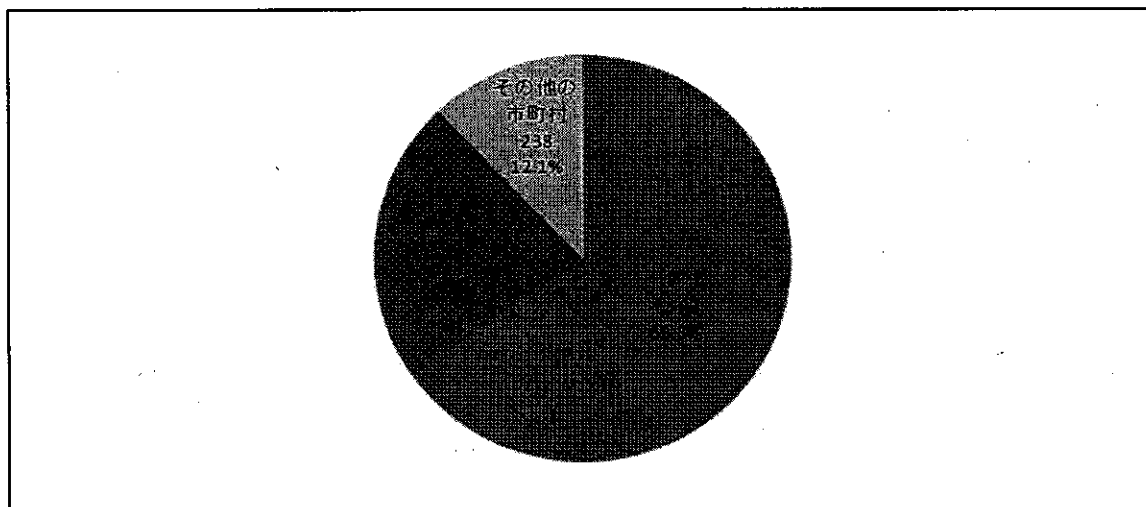
22.6%を占めており、潜在的な相談需要はかなり高いと考えられます。

【図表1 県民生活センターと市町村の相談件数】 (単位：件)



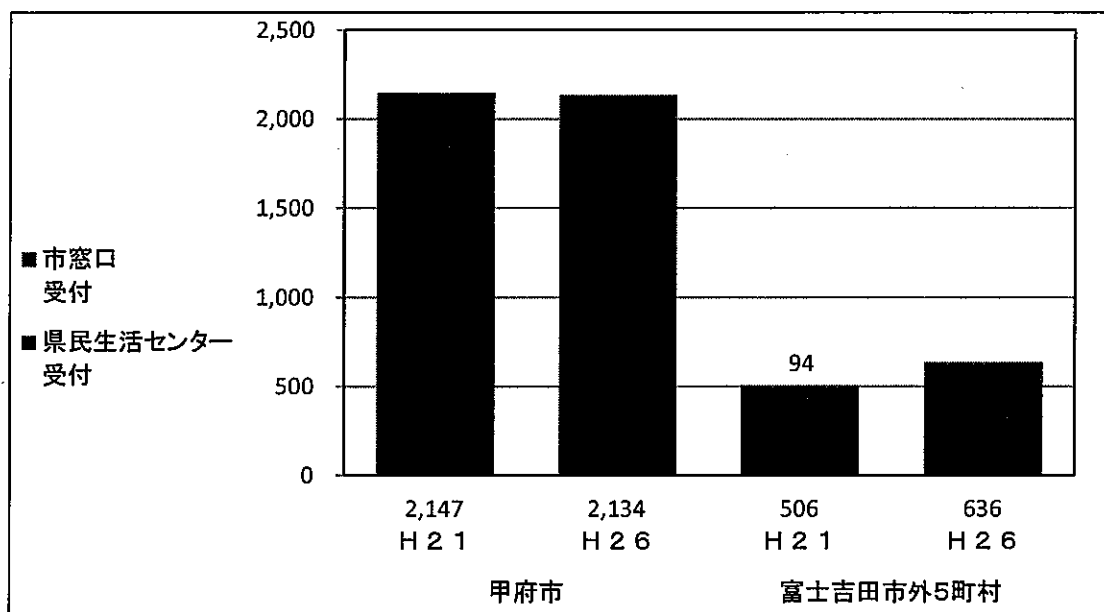
出典：消費生活安全課調べ

【図表2 平成26年度の市町村受付相談数に占める市消費生活センターの相談割合】 (単位：件)



出典：消費生活安全課調べ

【図表 3 消費生活センター設置市の相談件数】 (単位: 件)



出典: 消費生活安全課調べ

- 一方、平成27年7月に実施した「消費生活に関する県政モニターアンケート調査」(以下、「県政モニター調査」という。)によると、自分の住んでいる市町村に、悪質商法・製品事故などの消費生活相談窓口が設置されていることを知っていたと回答した人は25.7%で、平成24年度調査の34.0%より低くなっており、市町村の相談窓口の周知は大きな課題といえます。
- また、消費生活上のトラブルに遭った際に、どこにも相談しなかった人の割合は29.6%と高く、一方、どこかに相談した人のうち、相談先は、家族・親族が最も多く、次いでメーカーなどの相談窓口で、県民生活センター、警察、友人・知人等が同程度と続き、市町村の窓口は低く、県・市町村における相談体制の整備と連携は重要な課題となっています。
- このような状況の中、本県では、市町村の規模が小さいことから、単独で相談体制を整備・充実することは、効率的でないことから、近隣の市町村による広域的な相談体制の確立を検討していく必要があります。
- また、消費者教育を推進し、自ら適切な判断ができる人を育てる施策を推進してきましたが、高齢者などの被害は後を絶ちません。
 高齢化や核家族化の進行に伴い、就業形態の変化や生活様式の多様化により地域の中のきずなが薄れて、従来、各市町村で行われてきた、子どもや高齢者などに対する地域全体での見守り活動ができなくなってきており、被害が拡大していくこと

にもつながっています。

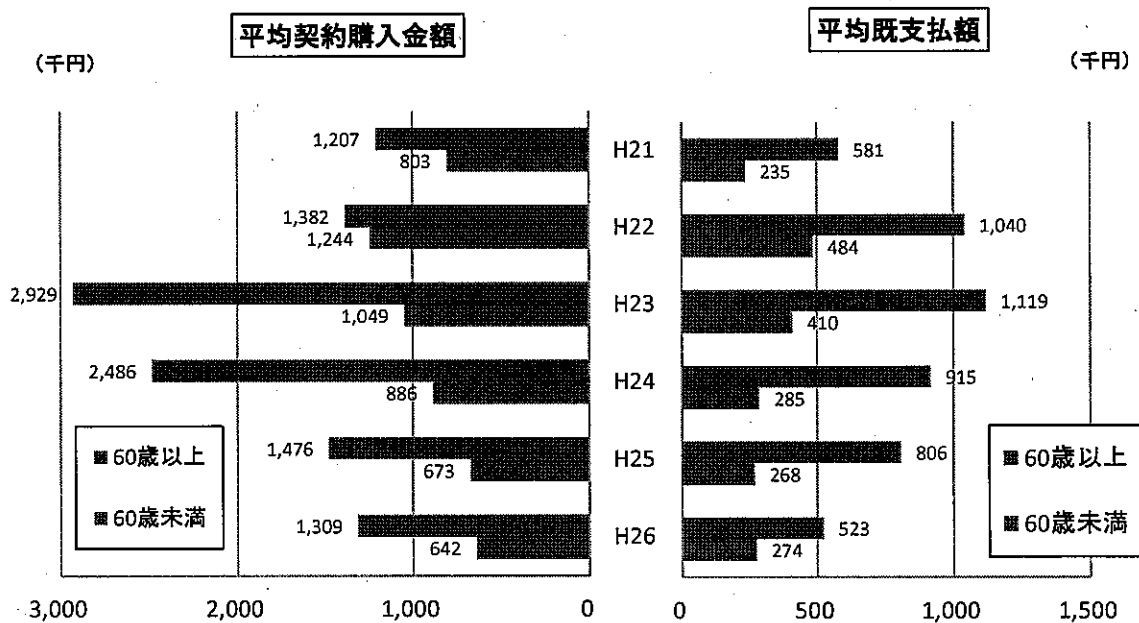
しかし、大都市に比較すると、まだまだ地域のつながりが機能しており、市町村や、福祉関係者、地元自治会、事業者など地域ごとの連携と協働の下、消費者トラブルの防止という観点を付加して、消費者被害に遭うリスクの高い方々への地域における見守りが必要となってきています。

○ 更に、基金や交付金を活用して、啓発講座の開催や広報など、住民に身近であるという特性を生かし、地域の実情に応じた消費者行政を展開しています。

○ 地方分権が進む中、地域主権戦略大綱(平成22年6月22日閣議決定)を踏まえ、平成23年8月26日に成立した、基礎自治体への権限移譲に係る第2次一括法(平成24年4月施行)により、消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法の権限の一部(店舗等の立入検査権限等)が市に移譲されました。(本県においては、平成12年4月に市町村に権限移譲済み)

このように、事業者指導に関する権限の一部が、住民に身近な基礎自治体に移譲されています。

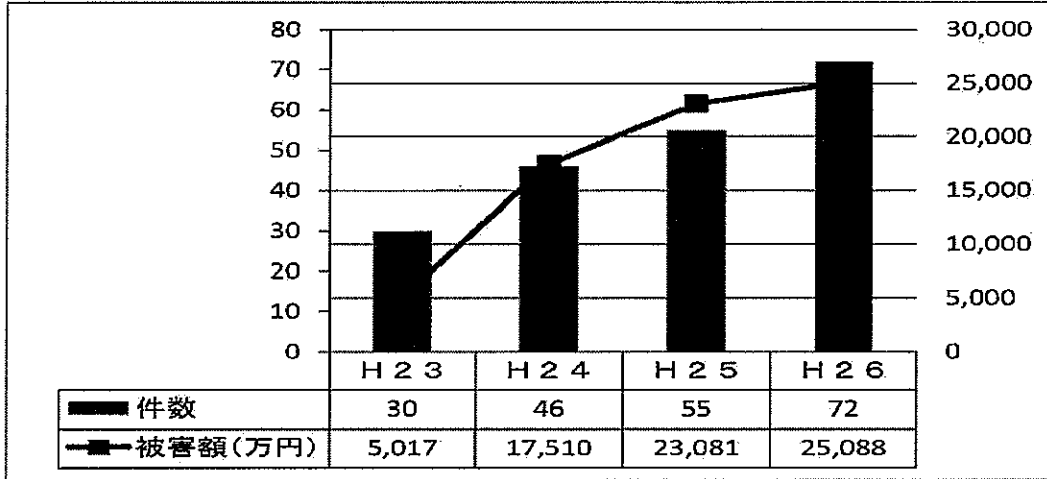
【図表4 60歳以上(高齢者)の平均契約購入額と平均既支払額】



出典：県民生活センター調べ

【図表5 特殊詐欺等の推移】

電話詐欺認知件数と被害額の推移



電話詐欺認知件数（平成27年9月末・平成26年・平成25年）

認知件数	H27.9末	H26 (1-12月)	H25 (1-12月)	増減(H26とH25の比較)	
				件数	増減率
電	65	72	55	17	30.9%
話	32	35	24	11	45.8%
詐欺	14	12	8	4	50.0%
	1	2	1	1	100.0%
	15	7	11	-4	-36.4%
	1	10	5	-5	100.0%
	0	1	1	0	0.0%
	0	5	3	2	66.7%
	2	0	2	-2	-100.0%

電話詐欺被害金額（平成27年9月末・平成26年・平成25年）

被害金額	H27.9末 (万円)	H26 (1-12月) (万円)	H25 (1-12月) (万円)	増減(H26とH25の比較)	
				件数	増減率
電	19,216	25,088	23,081	2,007	8.7%
話	7,723	10,693	11,036	-343	-3.1%
詐欺	8,369	6,874	3,631	3,243	89.3%
	1,063	298	0	298	-
	1,493	806	844	-38	-4.5%
	255	4,660	6,800	-2,140	-31.5%
	0	418	1	417	41700.0%
	0	1,339	466	873	187.3%
	313	0	303	-303	-100.0%

出典：山梨県警察本部調べ

2 消費生活相談の状況

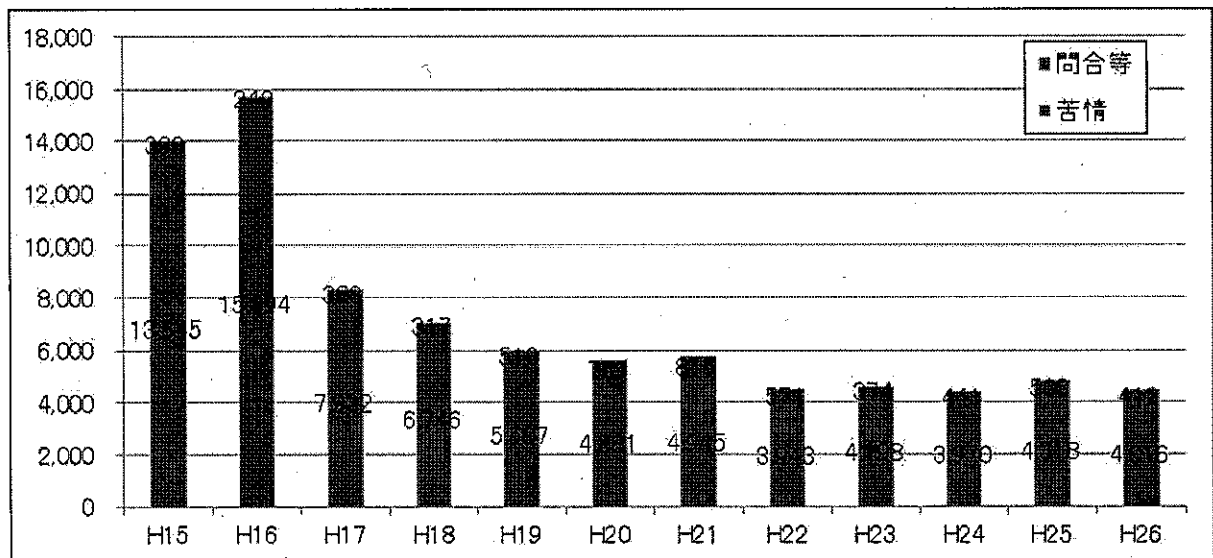
- 県民生活センターにおける消費生活相談件数は、全国的に架空・不当請求によるトラブルが多かった平成15年度（14,038件）、16年度（15,743件）をピークとして、年々減少しているものの、直近5か年では4,500件前後となっています。

平成26年度の県民生活センターにおける消費生活相談件数は4,428件であり、携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空・不当請求などの「放送・コンテンツ等」の相談が最も多くなっています。

年代別では70歳以上が最も多く、60歳以上からの相談割合は32.5%と年々増加傾向にあります。相談内容は、70歳以上が「商品一般」、60歳代以下は「放送・コンテンツ等」が最も多くなっています。

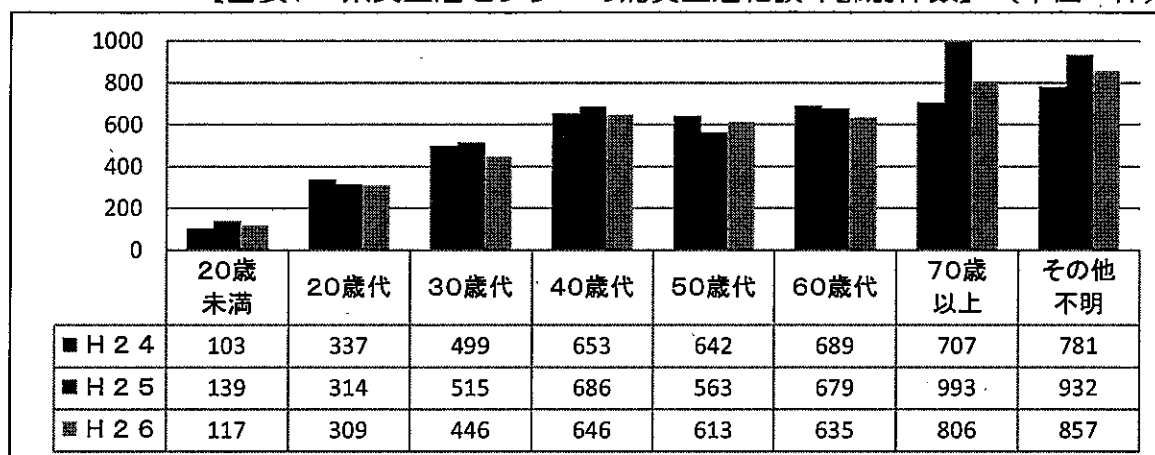
- 県内における消費生活相談状況は、全国とほぼ同様に、急速な高齢化や高度情報化等の進展によって、地域や家族のつながりが弱まる中で、高齢者をねらった様々な悪質商法等の増加や若者のインターネット関連被害など、多様化・深刻化しています。このため、自ら考え行動する自立した消費者の育成や、高齢者等の見守り体制を構築するため、ライフステージ（幼児期から高齢期までの生涯の発達段階）に応じた総合的・体系的な消費者教育の推進が求められています。

【図表6 県民生活センターの消費生活相談件数の推移】（単位：件）



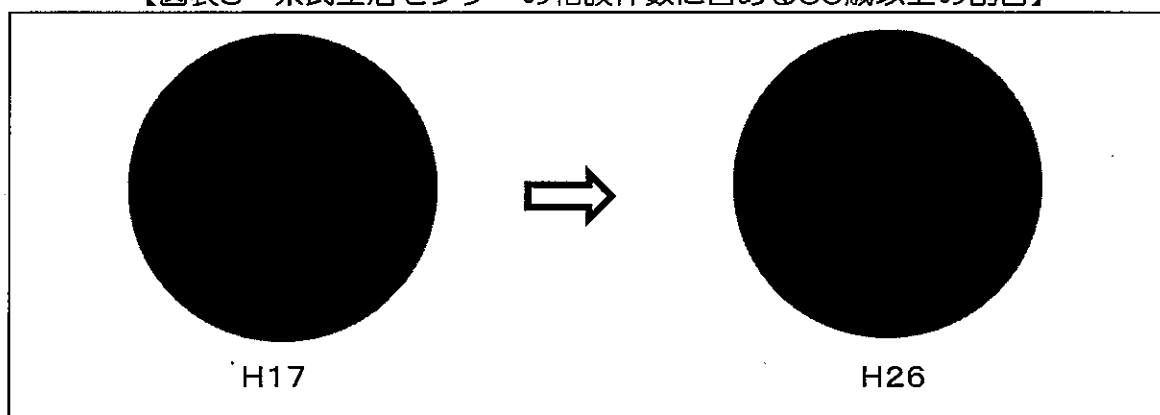
出典：県民生活センター業務概要

【図表7 県民生活センターの消費生活相談年齢別件数】（単位：件）



出典：県民生活センター業務概要

【図表8 県民生活センターの相談件数に占める60歳以上の割合】



出典：県民生活センター業務概要

【図表9 平成26年度年代別上位相談品目】

年 齢	1位	2位	3位
20歳未満	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (68.4)	自動車 (5.1)	理美容 (3.4)
20歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (25.6)	集合住宅 (6.1)	自動車 (5.8)
30歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (30.0)	自動車 (5.8)	集合住宅 (4.9)
40歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (31.0)	融資サービス (5.0)	戸建住宅 (4.5)
50歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (26.1)	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信サービス (5.5)	商品一般 (5.2)
60歳代	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (16.4)	商品一般 (9.1)	戸建住宅 (5.2)
70歳以上	商品一般 (12.4)	放送・ｺﾝﾃﾝﾂ等 (7.1)	相談その他 (6.5)

※()内は、各年代別の上位相談品目の割合(%)

出典：県民生活センター業務概要

【図表10 県民生活センターの相談内容】

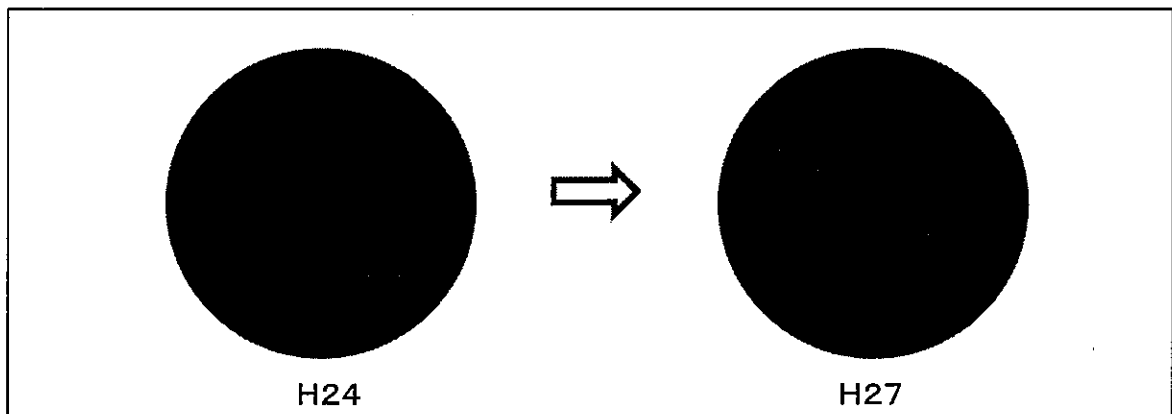
順位	項目	件数			内容
		H24	H25	H26	
1	放送・Jソフ等	757	771	886	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空・不当請求など
2	商品一般	203	285	310	ハガキ・封書等による架空請求で、何の商品の請求か特定できないものなど
3	相談その他	273	387	235	落とし物・捜し物・日常生活に関すること、個人の貸借など
4	役務その他	97	119	170	廃品回収、祈祷、占い、ホームページ作成など
5	戸建住宅	149	154	168	売買契約、住宅リフォーム、中古住宅、外壁塗装工事など
6	インターネット通信サービス	130	103	161	光回線、ADSL等の接続回線等のインターネット通信に関連したサービス
7	自動車	152	142	143	売買（新車・中古車）、整備、修理、下取り、ネット販売など
8	融資サービス	238	191	139	サラ金、ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、消費者金融の過払い金など
9	集合住宅	168	125	126	賃貸住宅の原状回復費用等、マンションの契約、賃貸アパート敷金の返還など
10	移動通信サービス	94	96	86	携帯電話、スマートフォンの契約等、移動通信サービスに関するもの
	その他	2,150	2,448	2,004	—
	合計	4,411	4,821	4,428	—

※順位は平成26年度の件数による。（項目は、国民生活センターの区分による。） 出典：県民生活センター業務概要

3 消費者の意識

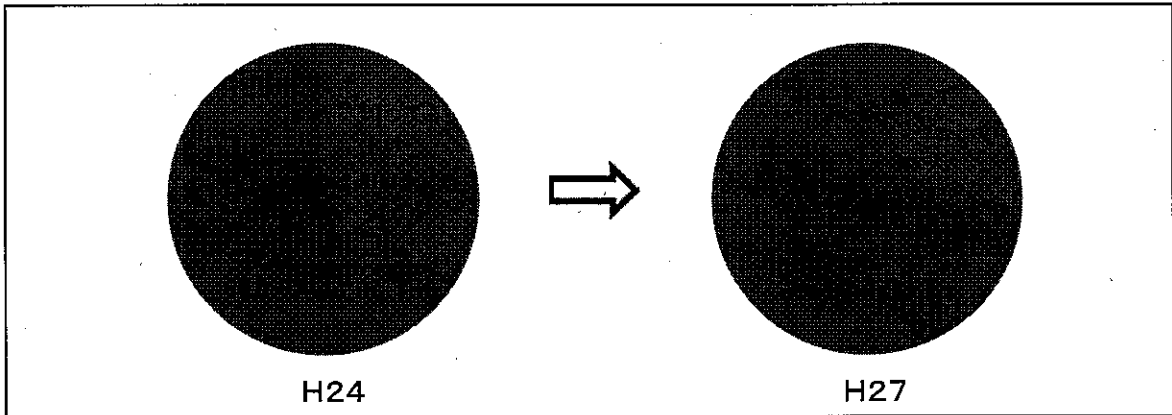
- 県政モニター調査によると、県民生活センターが消費者トラブルの解決に向けた消費者相談を実施していることを知らなかった人は46.0%と前回に比べ7ポイント増加し、また、自分の住んでいる市町村に悪質商法・製品事故などの消費生活相談窓口が設置されていることを知らなかった人は74.3%と8.3ポイント増加しました。
- また、消費生活上のトラブルに遭った際に、どこにも相談しなかった人の割合は29.6%であり、どこかに相談した人（59.3%）のうち、県民生活センターへ相談した人は18.8%にとどまっています。
市町村を含めた消費生活相談窓口の一層の周知が必要です。
- 消費者トラブルの状況を県民生活センターなどの消費生活相談窓口にご相談することは、被害を受けた個人が救済されるばかりでなく、トラブル情報を社会で共有することにより、トラブルの原因となった社会的な問題の解決にもつながり得ることから、相談を寄せることの重要性についての啓発が必要です。

【図 11 県民生活センターの認知度】



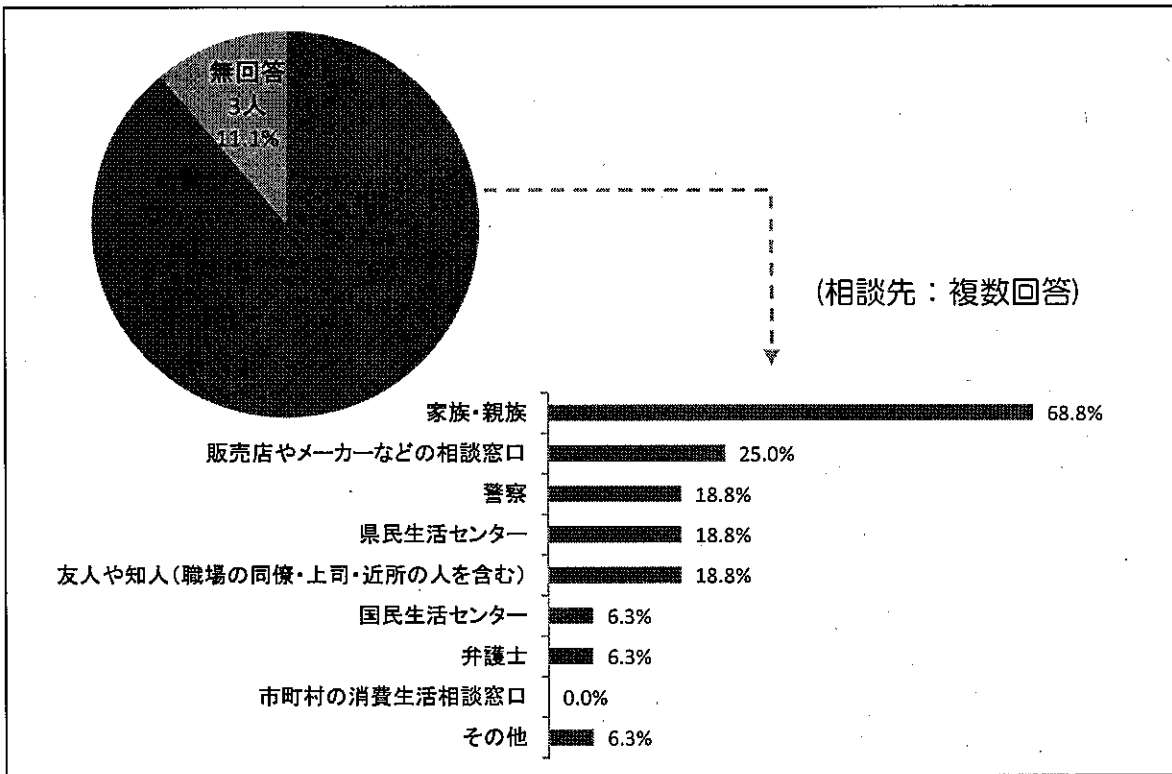
出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成 24 年 7 月、平成 27 年 7 月）

【図表 12 市町村の消費生活相談窓口の認知度】



出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成 24 年 7 月、平成 27 年 7 月）

【図表 13 トラブルにあった際の相談状況】



出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成 27 年 7 月）

○ 県民生活センターでは、消費者被害の相談だけではなく、商品・サービスの基礎知識や契約知識について情報を発信する役割を担うとともに、啓発業務として地域や学校などにおいて消費生活講座を開催しています。

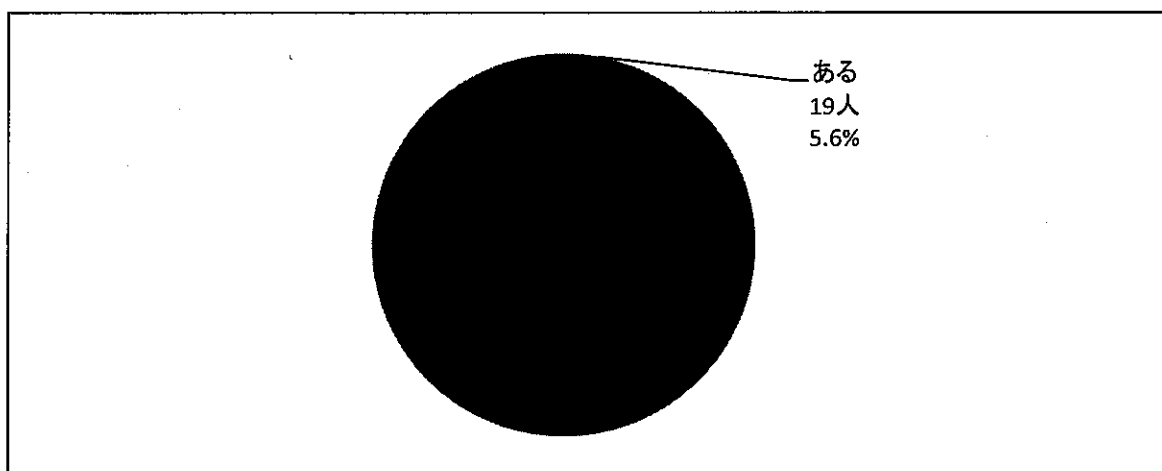
しかし、県政モニター調査によると、悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活に関わる講座や催しに参加したことがある人は5.6%にとどまり、参加したこ

とがない人のうち、半数以上（56.8%）が開催していることを知らなかったと回答しています。

また、参加したい講座は「食品の安全性や食品表示など、食に関する講座」（45.1%）、「悪質商法の手口とその対処法に関する講座」（30.4%）、「インターネット利用時の注意点などの講座」（30.1%）の順に多くなっています。

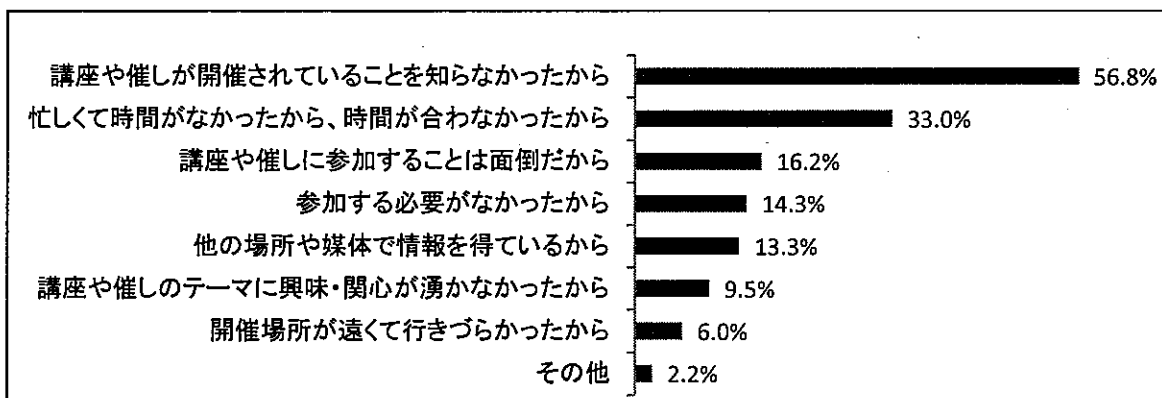
- このため、県民生活センターなどが開催する講座等について、より効果的に周知するとともに、参加希望者のニーズに応えるために、一層の工夫が必要です。
- 自立した消費者を育成するためには、地域における消費者教育が重要であることから、県民生活センターを消費者教育の拠点とし、様々な情報を集積して、地域住民に消費者教育を推進する場として、また、消費者教育の担い手を支援する場として活用することが期待されます。

【図表14 消費生活に関わる講座や催しへの参加】（複数回答）



出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成27年7月）

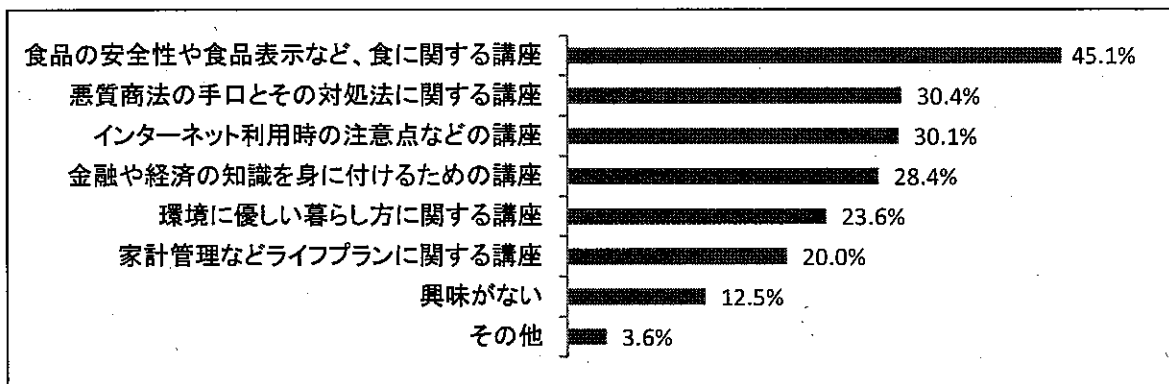
【図表15 参加したことがない理由】（複数回答）



出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成27年7月）

【図表 16 参加したい講座】

(複数回答)



出典：消費生活に関する県政モニターアンケート調査（平成 27 年 7 月）

第3章 消費者施策の基本方針と展開

1 計画の体系

この計画は、本県における消費者施策を総合的・計画的に実施するため、「商品やサービスの安全の確保」、「消費者と事業者との取引の適正化」、「消費者被害の防止と救済」、「消費者教育の推進」の4つを基本方針として、各種施策を展開します。また、本計画期間中に、3つの重点施策を定め、優先的に取り組みます。

《基本方針》	《施策》
1 商品やサービスの安全の確保	(1) 監視・指導・検査の実施 (2) 消費者事故の調査・公表 (3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化 (4) 食の安全・安心の確保
2 消費者と事業者との取引の適正化	(1) 表示等の適正化の推進 (2) 消費者契約の適正化の推進
3 消費者被害の防止と救済	(1) 県の相談体制の充実 (2) 市町村における相談体制の充実 (3) 見守り体制の構築 (4) 県内団体との連携 (5) 多重債務問題の解決 (6) 紛争処理
4 消費者教育の推進	(1) ライフステージや場の特性に応じた体系的な消費者教育の推進 (2) 消費者教育の人材（担い手）の育成 (3) 関連する教育との連携

2 重点施策

重点施策1 市町村における消費生活センターの設置または消費生活相談員の配置による相談体制の充実

どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される体制整備を促進します。

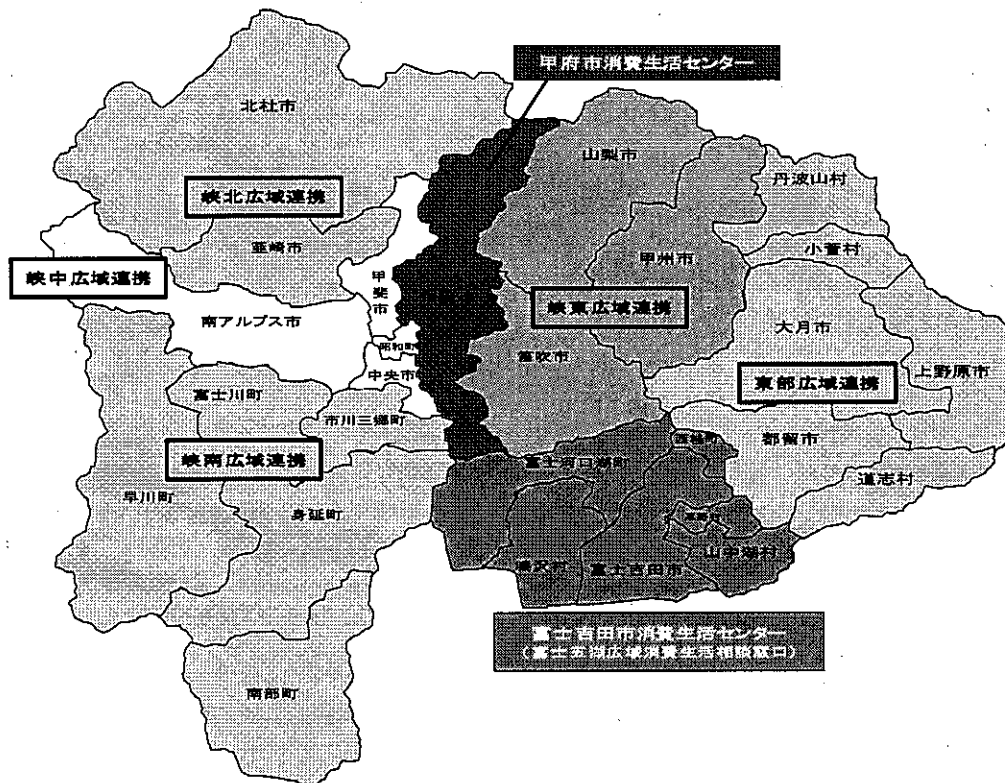
重点施策2 高齢者の見守り体制の構築（消費者安全確保地域協議会等の設置）

深刻化する高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者を身近な地域で見守る体制の構築を促進します。

重点施策3 消費者教育の推進

複雑・多様化する消費者問題に適切に対処することができる能力を有するとともに、自らの行動が社会に大きな影響を及ぼすことを考慮に入れ、よりよい社会の発展等に積極的に関与することのできる消費者の育成を推進します。

【広域連携による相談体制のイメージ】



3 基本方針・施策・取組

基本方針1 商品やサービスの安全の確保

消費者が安全・安心な消費生活を送るためには、商品・サービスの安全の確保、生活関連物資の安定供給・価格の安定化を図らなければなりません。特に、食品等の安全性の確保は、毎日の生活に関わるものであり、消費者の生命や健康に直接影響することから極めて重要です。

このため、各種法令等に基づく監視・指導の実施、関係機関との連携、消費者に対する適切な情報提供を通して、より一層の安全・安心な消費生活の確保を図ります。

(1) 監視・指導・検査の徹底

消費生活用製品、電気製品、医薬品、水道水等の安全性を確保するため、監視・指導・検査を実施します。

ア. 乳児用ベッドや家庭用圧力鍋等による事故を未然に防止するため、消費生活用品安全法に基づく販売店への立入検査・指導 (消費生活安全課)

イ. 電気製品による火災事故等の発生を未然に防止するため、電気用品安全法に基づく販売店への立入検査・指導 (消防保安室)

ウ. ガスによる重大事故を未然に防止するため、ガス事業法及び液化石油ガス法に基づく機器販売店への立入検査・指導 (消防保安室)

エ. 医薬品等の安全性を確保するため、医薬品・医療機器等法に基づく薬局及び医薬品販売施設等の監視・指導 (衛生薬務課)

オ. 生活衛生を確保するため、生活衛生関係法令に基づく生活衛生施設の監視・指導 (衛生薬務課)

カ. 水質の確保を図るため、水道法に基づく水道施設等の監視・指導 (衛生薬務課)

(2) 消費者事故の調査・公表

消費者安全法に基づく消費者事故情報を収集し、迅速に情報を提供していきま
す。また、消費者事故の防止や事故原因に関する情報を得るために、商品テスト
を実施します。

ア. 消費者安全法に基づく消費者庁からの重大事故情報やリコール情報の
周知、必要に応じ国への立入検査の実施要請
(消費生活安全課、県民生活センター)

イ. 暖房器具等を使用する際の注意事項の消費者への情報提供
(消費生活安全課、県民生活センター)

ウ. 商品の欠陥等による消費者事故を防止するため、商品テストの実施等
(県民生活センター)

(3) 生活関連物資の安定供給・価格の安定化

県民への生活関連物資の安定供給を確保するため、価格の動向や需給状況を監
視するとともに、災害時における物資の調達・供給について、関係部局と連携し
て対策を講じます。

ア. 価格高騰時等の買い占めや売り惜しみを抑制するため、指定物資の価格等
調査、事業者への勧告、県民への情報提供
(消費生活安全課)

イ. 災害時における生活必需物資の調達協定に基づく物資の供給
(消費生活安全課、防災危機管理課、商業振興金融課)

ウ. 商店や商店街等が地域と連携して行う買い物弱者対策のための取り組みへ
の支援
(商業振興金融課)

(4) 食の安全・安心の確保

生産から販売までの各段階における食品の安全性に向けた法令遵守の徹底、的
確な監視・指導や食品に関する正確な情報提供の推進、生産者・事業者及び消費
者の相互理解や信頼関係の構築の促進、食品による健康への悪影響の未然防止に
向けた体制整備を行います。

ア. 米トレーサビリティ法に基づく生産者、事業者等への指導・立入検査等
(消費生活安全課)

イ. リスクコミュニケーションを推進するため、食の安全・安心を語る会の開催等
(消費生活安全課)

ウ. 食の安全・安心の確保に関する重要事項の調査、審議等を行うため、食の安全・安心審議会の開催
(消費生活安全課)

エ. 食の安全・安心推進条例に基づく原産地に関する詳細な情報提供を推進するため、事業者への普及啓発・指導
(消費生活安全課)

オ. 県民への情報提供を充実させるため、食品自主回収情報等の県HPでの公表
(消費生活安全課、衛生薬務課)

カ. 食品の安全性に関する相談を受けるため、食品安全110番の設置
(消費生活安全課)

キ. 食品衛生法に基づく食品関係施設の監視・指導及び同法に基づく食品等の規格基準の適合に関する収去検査等
(衛生薬務課)

ク. 食用に供する食肉、食鳥肉について検査及び監視・指導 (衛生薬務課)

ケ. BSE 特措法に基づく牛のBSE検査 (衛生薬務課、畜産課)

コ. 飼料安全法に基づく飼料の適正使用の推進 (畜産課)

サ. HACCP方式等に関する情報の提供、指導・助言
(衛生薬務課、畜産課)

シ. 県産農畜水産物等と流通食品の放射性物質検査
(衛生薬務課、みどり自然課、林業振興課、畜産課、農業技術課)

ス. 残留有害物質モニタリング検査 (衛生薬務課、畜産課、花き農水産課)

セ. GAP (農業生産工程管理) 手法の導入促進 (農業技術課)

ソ. 農薬危害防止運動等による農薬適正使用の推進 (農業技術課)

タ. 農薬管理指導士、農薬適正使用アドバイザーの認定 (農業技術課)

チ. 持続的養殖生産確保法に基づく養殖衛生管理の指導等 (花き農水産課)

ツ. 牛トレーサビリティ法に基づく畜産農家、事業者等への啓発・指導・立入
検査 (畜産課)

テ. 学校給食衛生管理基準に基づく学校給食の食材検査 (スポーツ健康課)

ト. 栄養教諭・栄養職員等研修会、栄養衛生管理講習会等における衛生管理
講習の実施 (スポーツ健康課)

ナ. 学校給食の衛生管理に関する調査研究 (スポーツ健康課)

基本方針2 消費者と事業者との取引の適正化

悪質商法の手口は、より複雑化、巧妙化するとともに、消費者トラブルの範囲も拡大しています。また、適正な取引が行われる基盤として、正確かつ適正な表示・計量・規格を確保する必要があります。

不当な取引等をなくすために、法や条例に基づき、適正な指導・監督を行い、各種法令等に違反する悪質な事業者に対しては、指導・取締を実施するとともに、事業者の公表を含めた厳正な対応により、消費者被害の拡大防止を図ります。

(1) 表示等の適正化の推進

商品やサービスの質の確保や、消費者の自主的・合理的な選択機会を確保するため、商品やサービスの表示・計量・規格についての監視・指導・検査を実施します。

ア. 家庭用品の品質表示の適正化を図るため、家庭用品品質表示法に基づく販売店への立入検査等 (消費生活安全課)

イ. 食品表示ウォッチャーによるモニタリング (消費生活安全課)

ウ. 家電製品の表示の適正化を図るため、家電販売団体等と協働し、家電販売の適正表示調査 (消費生活安全課、県民生活センター)

エ. 消費者の適切な選択機会を確保するため、景品表示法に基づく事業者への指導・措置命令等 (消費生活安全課、県民生活センター)

オ. 食品表示の適正化を図るため、合同調査の実施 (消費生活安全課、衛生薬務課)

カ. 有害物質を含有する家庭用品による健康被害を防止するため、有害物質含有家庭用品規制法に基づく販売規制・回収命令・立入検査 (衛生薬務課)

キ. 食品等の内容量表示の適正化を図るため、計量法に基づく表示を行う者への適正表示の指導、対象商品を製造及び販売する事業所等への立入検査 (産業政策課)

(2) 消費者契約の適正化の推進

不当な取引が行われないよう、各種法令等に基づく事業者に対する指導・監督・立入検査等を実施します。

ア. 前払式特定取引等における契約の適正化を図るため、割賦販売法に基づく事業者への立入検査等 (消費生活安全課)

イ. 特定商取引法及び消費生活条例に基づく悪質な事業者への指導・行政処分 (消費生活安全課、県民生活センター)

ウ. 貸金業法に基づく事業者への立入検査・行政処分 (商業振興金融課)

エ. 旅行契約の適正化を図るため、旅行業法に基づく事業者への立入検査 (観光企画・ブランド推進課)

オ. 宅地建物取引の適正化を図るため、宅地建物取引業法に基づく事業者への指導・監督 (建築住宅課)

カ. サイバー犯罪のパトロール・取締 (県警本部生活安全捜査課)

キ. 生活経済関係法令に基づくヤミ金融、悪質商法等の生活経済事犯の取締 (県警本部生活安全捜査課)

ク. 取締を強化するため、関係機関等との情報共有 (県警本部生活安全捜査課)

基本方針3 消費者被害の防止と救済

消費者基本法では、消費者に対し必要な情報の提供や消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であるとしています。

また、平成27年3月に策定された国の第3次消費者基本計画では、地方消費者行政強化作戦に沿って、消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置など体制整備の促進を目指すこととされています。

地域の特性などを踏まえながら、消費者に最も身近な市町村による体制整備を促進するとともに、広域的な見地からの対応可能な体制の整備など、消費者被害の防止と救済を推進します。

(1) 県の相談体制の充実

市町村の区域を越えた広域的な苦情等への対応やあっせんのため、相談体制を充実するとともに、市町村や関係機関との連携や情報共有により、消費者被害の解決及び拡大防止を図ります。

ア. 消費者安全の確保のため、地域で活動する消費生活協力員の委嘱
(消費生活安全課)

イ. 消費者行政推進会議による情報共有
(消費生活安全課)

ウ. 消費者相談窓口の周知を図るため、ホームページ、情報誌、テレビ等を活用した広報の実施
(消費生活安全課、県民生活センター)

エ. 消費者ホットライン(188)の周知
(消費生活安全課、県民生活センター)

オ. 消費者や市町村に対する消費者トラブルやリコール等に関する情報提供
(消費生活安全課、県民生活センター)

カ. 消費者からの苦情相談に係る助言・あっせん等
(県民生活センター)

キ. 消費生活侵害事犯が疑われる場合、相談者の同意に基づく警察への早期
情報提供 (県民生活センター)

ク. 消費生活相談員の資質向上のため、レベルアップ研修等の実施
(県民生活センター)

ケ. PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) を活用した消費者
トラブル等の分析・情報提供 (県民生活センター)

コ. 弁護士など専門家による無料相談の実施 (県民生活センター)

サ. 成年後見制度の普及・啓発など日常生活自立支援の実施
(福祉保健総務課、長寿社会課)

シ. 関係機関と連携した警察安全相談の実施
(県警本部総務課、県警本部生活安全企画課)

(2) 市町村における相談体制の充実

消費生活相談員の配置や消費生活センターの設置など「どこに住んでいても質
の高い相談・救済を受けられる体制の整備」をはじめ、市町村(広域連携を含む)
が実施する相談体制の充実等に関し支援します。

ア. 消費生活センターの設置等に係る広域連携の調整 (消費生活安全課)

イ. 市町村職員の研修や消費生活相談員養成講座の実施
(消費生活安全課、県民生活センター)

ウ. 消費者ホットライン(188)と市町村相談窓口の周知
(消費生活安全課、県民生活センター)

エ. 消費生活相談員等の電話や訪問による市町村支援 (県民生活センター)

オ. PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) の普及促進、効果的な情報共有 (県民生活センター)

(3) 見守り体制の構築

高齢者や障害のある人等、消費者被害に遭いやすい人の見守り活動等を行う「見守りネットワーク」(消費者安全確保地域協議会を含む)の構築や円滑な運営を支援します。

ア. 「見守りネットワーク」の活動を支援するため、消費者事故や被害及びリコール等に関する情報の提供 (消費生活安全課、県民生活センター)

イ. 市町村が設置した消費者安全確保地域協議会の円滑な運営と相互連携を図るため、山梨県消費者安全確保地域協議会連絡会議(仮称)の設置 (消費生活安全課、県民生活センター)

(4) 県内団体との連携

消費者団体、事業者団体、NPO法人等の関係機関と連携し、県民の消費生活の安定や向上を図ります。

ア. 消費者団体が実施する消費者への啓発や教育、被害防止等の活動に対する支援 (消費生活安全課)

イ. 消費者団体や事業者団体等との意見交換や情報提供 (消費生活安全課、県民生活センター)

ウ. 消費者団体や事業者団体との連携による消費者被害の防止に関する講座やセミナーの開催 (消費生活安全課、県民生活センター)

エ. 適格消費者団体や公益的団体等との連携 (消費生活安全課、県民生活センター)

(5) 多重債務問題の解決

専門家による相談、悪質事業者の取り締まりなど、関係機関と連携し、社会問題化している多重債務者への対策を推進します。

ア. 関係機関・団体との連携による債務問題の解決に向けた支援
(消費生活安全課、県民生活センター)

イ. 弁護士や司法書士による無料相談の実施 (県民生活センター)

ウ. 心の健康(ケア)に関する相談の実施による自殺防止 (障害福祉課)

エ. 貸金業法に基づく貸金業者への立入検査・行政処分 (商業振興金融課)

オ. ヤミ金融業者の取締の強化 (県警本部生活安全捜査課)

(6) 紛争処理

消費生活紛争処理委員会等によるあっせん、調停などを通して、消費者問題の早期解決を図ります。

ア. 消費生活紛争処理委員会、建設工事紛争審査会によるあっせん・調停等
(消費生活安全課、県民生活センター、建設業対策室)

イ. 消費者訴訟に係る訴訟費用の貸付、必要資料の提供等 (消費生活安全課)

基本方針 4 消費者教育の推進

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいいます。

また、消費者市民社会の形成に寄与する消費者を育む消費者教育とは、被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、環境に配慮した消費行動を行うなど、社会の一員として、よりよい市場と、よりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成する教育を意味します。

県民が安心して、安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会を実現するため、消費者の社会的役割を認識し、消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解と関心を深めながら、自ら考え行動する自立した消費者を育成する消費者教育を総合的・体系的に推進していきます。

(1) ライフステージや場の特性に応じた体系的な消費者教育の推進

消費者教育は、知識を一方向的に与えるのではなく、日常生活の中での実践的な能力を育み、社会の消費者力の向上を目指して行われるべきものです。

このため、ライフステージに応じ、また、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた消費者教育が受けられるよう、体系的な取組を推進します。

ア. 消費者教育を推進するため、消費者教育シンポジウム等の開催
(消費生活安全課)

イ. ライフステージに応じた啓発リーフレット等の作成・活用
(県民生活センター)

ウ. 消費者団体との連携による消費生活地域講座の実施 (消費生活安全課)

エ. 子どもの事故防止に向けた情報発信・啓発 (県民生活センター)

オ. ライフステージに応じた出前講座（若者教室、高齢者教室、地域消費者教室）の活用促進 (県民生活センター)

カ. 大学生の消費生活に関する理解を深めるため、大学と連携した消費者問題に関する啓発講座の実施
(消費生活安全課)

キ. 大学生の消費生活に関する実践的な能力を育成するため、大学と連携した消費者啓発パンフレット等の作成・活用
(県民生活センター)

ク. 場の特性に応じた消費者教育が実施できるよう、消費者教育ポータルサイト(消費者庁)の紹介・活用促進
(消費生活安全課、県民生活センター、私学文書課、子育て支援課)

ケ. 自立した消費者としての基盤を培うため、学習指導要領に基づく消費者教育の実施
(私学文書課、義務教育課、高校教育課)

コ. 幼児期における消費者教育を推進するため、子育て支援団体等を活用した啓発の実施
(子育て支援課)

サ. 他の学校における活用を図るため、授業実践例のHPへの掲載
(義務教育課、高校教育課)

シ. 高齢者・障害のある人等を消費者団体、介護サービス事業者等と連携して見守るため、支援者への啓発
(消費生活安全課、県民生活センター、長寿社会課、障害福祉課)

ス. 市町村における消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置の支援
(消費生活安全課)

セ. ことぶき勸学院における消費生活講座の実施
(県民生活センター、社会教育課)

ソ. 事業者が消費者の声を反映した商品・サービスの提供を行うため、消費者教育ポータルサイトなどの活用による情報提供
(消費生活安全課、県民生活センター)

タ. 消費生活情報誌「かいじ号」の発行

(消費生活安全課、県民生活センター)

チ. 消費者被害を防止するため、チラシ、パンフレット、DVD等による啓発

(消費生活安全課、県民生活センター)

ツ. 安全・安心に関する情報を提供するため、情報コーナーの設置

(県民生活センター)

テ. 消費者被害防止のため、くらしの情報(テレビ放送)による注意喚起

(県民生活センター)

ト. 消費者教育を推進するため、「キャンパスネットやまなし」「やまなしまなびネット」による学習情報の提供

(生涯学習文化課)

(2) 消費者教育の人材(担い手)の育成

消費者教育を活性化していくためには、単独の主体だけではなく、行政機関や消費者団体等の様々な関係者が、相互に連携して取り組むことがより効果的です。

また、専門家(弁護士、司法書士等)を積極的に活用しながら、地域住民の意識を高めていくとともに、多様な消費者教育の機会を充実することが重要になります。

このため、消費者教育の拠点である県民生活センターを中心に、消費者教育の推進に向けて、多様な主体が連携・協働した体制づくりと様々な消費者教育の人材(担い手)の育成に取り組めます。

また、多様な主体の連携に重要な役割を担う調整役(コーディネーター)の配置等について検討します。

ア. 小・中・高の教職員の指導力の向上を図るため、国の調査研究結果を活用した情報提供、消費者教育教材の配布

(県民生活センター)

イ. 教職員研修を効果的に実施するため、出前講座の実施

(県民生活センター、総合教育センター)

ウ. 大学等の教職員の消費生活問題への理解を深めるため、消費生活講座等の
情報提供、出前講座の実施 (県民生活センター)

エ. 消費者団体の担い手を育成する取組への支援 (消費生活安全課)

オ. 地域における消費者教育の推進を図るため、消費生活協力員の委嘱、研修
の実施 (消費生活安全課、県民生活センター)

カ. 消費者教育を担う多様な主体による連携・協働した体制づくりを図るため、
コーディネーターの配置等の検討 (消費生活安全課、県民生活センター)

キ. 市町村の消費者教育の担い手を育成するため、消費生活相談員等レベル
アップ研修の実施、情報提供 (県民生活センター)

(3) 関連する教育との連携

環境教育、食育、金融経済教育、国際理解教育、法教育に関する施策と有機的に
連携しながら、消費者教育を効果的に推進します。

①環境教育

ア. 環境に与える消費活動の影響を自覚する消費者を育成するため、環境学習
指導者(やまなしエコティーチャー)の派遣 (森林環境総務課)

イ. 県民がライフスタイルを見直す契機とするため、レジ袋削減の促進、環境
家計簿の配布、やまなしエコライフ県民運動の推進 (森林環境総務課)

ウ. 児童生徒の循環型社会形成等に関する理解を深めるため、ごみの散乱防止
と3Rを進めるためのポスター・標語コンテストの実施 (森林環境総務課)

エ. 地球環境や循環型社会に関する理解を深めるため、環境情報館・やまなし
環境学習プログラム(県HP)を掲載、環境ライブラリー事業による情報発信
(森林環境総務課)

オ. 自然環境やごみの減量等について考える機会を提供するため、フロンティア・アドベンチャーやまなし少年海洋道中を実施 (社会教育課)

②食育

カ. 安心して毎日の食生活を送ることができるよう、「食の安全・安心ポータルサイト」による情報提供 (消費生活安全課)

キ. 食の安全・安心の確保や食育に対する消費者の知識や理解を深めるため、食育推進シンポジウム、食の安全・食育推進大会の開催 (消費生活安全課)

ク. 食品関連事業者、NPO法人等の食育活動を促進するため、やまなし食育推進応援団の活動等の情報提供 (消費生活安全課)

ケ. 食品ロスに対する認識をより高め、消費行動を改善するため、食品ロス削減のための啓発の実施 (消費生活安全課)

コ. 大学等と連携した食育推進ボランティアの養成、ヘルシーメニューの開発、県民健康公開講座の開催等 (消費生活安全課、健康増進課)

カ. 郷土料理を活用した食文化の継承を推進するため、食生活改善推進員連絡協議会等関係団体との連携による食に関するイベント等の実施 (健康増進課)

シ. 乳幼児期にふさわしい食生活の実践を推進するとともに、家庭での地産地消を推進するため、保育所等における地産地消に係る食育の推進 (子育て支援課)

ス. 地産地消、食育の推進を図るため、ふるさと特産品フェアやフェスタまきば等の開催 (林業振興課、観光企画・ブランド推進課、農政総務課、果樹食品流通課、畜産課)

セ. 県内農産物直売所等の利用拡大による地産地消の推進 (果樹食品流通課)

ソ. 食や農業に関する関心を高め理解を促進するため、高校生あぐり体験事業の実施 (農業技術課)

タ. 学校における食育指導体制の充実を図るため、栄養教諭等研修会の実施 (スポーツ健康課)

チ. 健全な食生活の実現と心身の成長を図り、生涯を通じて健康で心豊かな食生活を営むため、児童生徒及び保護者に対する啓発活動の実施 (スポーツ健康課)

ツ. 望ましい生活習慣や食習慣を身につけさせるため、学校における食育推進事業の実施 (スポーツ健康課)

テ. 地域の農業生産者等との協力による学校給食での地産地消の推進 (スポーツ健康課)

③金融経済教育

ト. 金融に関する知識・判断力の向上のため、金融広報委員会、甲府財務事務所と連携した金融経済教育の推進 (消費生活安全課)

ナ. 児童生徒の健全な金銭観を育むため、金融・金銭教育研究校による金融教育の実践、講演会・公開授業の実施 (私学文書課、義務教育課、高校教育課)

ニ. 金融に関する知識・判断力の向上のため、消費者教育講座、巣立ち教室などの県金融広報委員会と連携した金融教育に係る授業の実施 (私学文書課、義務教育課、高校教育課)

④国際理解教育

又、国際理解への関心を高めるため、学習指導要領に基づく国際理解教育の実施
(私学文書課、義務教育課、高校教育課)

⑤法教育

ネ、私法の基本的な考え方を実生活と結びつけて理解し、身につけるため、
学習指導要領に基づく法教育の実施(私学文書課、義務教育課、高校教育課)

△ 消費者教育

会社の経営者、サラリーマン、医者、教師、学生など、どんな職業の人も、みな「消費者」です。人が消費者として自立できるためには、その時代、社会に応じて様々な知識と、適切な行動がとれる実践的な能力を身に付けなければなりません。自立を助けるための働きかけが、消費者教育です。

また、自立とは、個人としての自立だけではなく、社会の一員として行動することも含まれます。

△ 消費者市民社会

消費者の社会的役割や消費者教育推進のあり方を考える際に、社会に関する共通認識となる概念のことで、一人一人の消費者が、自分だけでなく周りの人々や将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会のことを意味します。

例えば、消費者トラブルに遭ったり、契約方法や内容に疑問を感じたら、一人で悩まずに、消費生活センターに相談を持ち込むことも、消費者市民社会に参画することの一つです。相談により情報が集まることで、問題のある事業者に対する措置がとられ、更なるトラブルの防止に役立ちます。そのことでさらに問題のある事業者が淘汰され、健全に取引を行うものだけが残るようになります。

このように、自分のことだけではなく、社会に与える影響も考えて一人一人の消費者が行動していくことが、公正で持続可能な社会の実現に向けた消費者市民社会の形成につながります。

第4章 計画の推進

1 計画の推進体制

総合的・計画的に消費者施策を実施するため、消費者、消費者団体、事業者団体、教育関係者で構成する「山梨県消費生活審議会(山梨県消費者教育推進地域協議会)」において、構成員間の情報交換・調整及び連携強化を図り、「山梨県消費者基本計画」を推進します。

また、庁内の消費生活関係課所で構成する消費者行政推進会議において、消費者問題の解決に向けた検討や情報交換等を行います。

2 計画の進行管理

毎年度、消費者行政推進会議を開催し、基本計画に関する数値目標の進捗状況等について検証を行い、検証結果を消費生活審議会に報告します。また、基本計画の進捗状況等については、ホームページで公表します。

なお、社会経済情勢など消費者を取り巻く環境の変化に対応するため、必要に応じて基本計画の見直しを行うとともに、消費生活審議会や県民、消費者団体等からの意見や要望に基づき、新たな取組についての検討を行います。

3 消費者基本計画に関する数値目標

No.	基本方針	項目	現状 (H26年度)	目標 (H32年度)	
1	商品やサービスの 安全の確保	食育推進ボランティア登録者数 (食生活改善推進員を除く)	1,284人	1,300人	
2		食育推進応援団登録数	249箇所	275箇所	
3		学校給食における地場産物の使用割合 (食材ベース)	25.7%	30%以上	
4	消費者と事業者との 取引の適正化	食品表示合同調査による食品適正表示 実施率100%の広域的店舗の割合	98.9%	100%	
5		食品表示合同調査による食品適正表示 実施率100%の地域店舗の割合	78.6%	85%以上	
6	消費者被害の防止と 救済	市町村消費生活センター設置率 (含む広域相談体制) ①人口5万人以上の市 ②人口5万人未満の市町村	① 40.0% ② 27.3%	① 100% ② 50%以上	
7		消費生活相談員の配置市町村率 (含む広域相談体制)	44.4%	50%以上	
8		消費生活相談員の有資格者率	52.2%	75%以上	
9		消費生活相談員の研修参加率	78.3% (H25年度)	100%	
10		消費者安全確保地域協議会の設置率 (含む消費者被害防止に取り組む高齢者 等の見守りネットワークの整備) ①人口5万人以上の市 ②人口5万人未満の市町村	① 0% ② 0%	① 100% ② 100%	
11		消費者教育の推進	県民生活センターによる消費生活に関 する出前講座の実施	120件	120件
12			食品の安全性に関する情報提供件数 (県ホームページアクセス件数)	9,867件	12,000件

