

# 「山梨県消費者基本計画」の概要

資料 1

## 1 計画の策定にあたって

### 計画策定の趣旨

消費者施策を総合的かつ計画的に推進することにより、県民の消費生活の安定と向上を図る

### 計画の位置付け

県消費生活条例第8条の2に計画策定を規定

県総合計画の部門計画(消費者施策)

消費者教育推進法第10条に基づく「消費者教育推進計画」

やまなし消費者教育推進計画を包含した計画とする(期間延長と数値目標の設定)

### 計画の期間

平成28年度～平成32年度(5年間)

## 2 消費者行政を取り巻く現状と課題

### 1 県民生活センターにおける消費生活相談の状況

・消費生活相談件数は、直近5か年で、約4,500で推移

4,514件(H22) 4,572件(H23) 4,411件(H24) 4,821件(H25) 4,428件(H26)

(参考)市町村窓口相談件数

847件(H22) 1,341件(H23) 1,612件(H24) 1,748件(H25) 1,964件(H26)

・60歳以上の相談割合は年々増加傾向にあり、現在3割超 24.1%(H17) 32.5%(H26)

・60歳以上の相談1件当たりの平均契約購入額は、60歳未満の2倍以上

・スマートフォンなどの情報通信機器の普及等により、トラブル内容が多様化・複雑化

### 2 相談体制等

県民生活センター(甲府市) 消費生活相談員10名(有資格者7名)

本所:8名 地方相談室(都留市):2名

市町村 国交付金を活用し、消費生活相談窓口を充実、啓発事業を実施しているが、十分とは言えず、拡充及び継続した取組が必要

#### 【国の消費者行政強化作戦】

#### 国の目標

#### 本県の達成率(H27.4現在)

・消費生活センターの設置	人口5万人以上の全市町	40.0%
	人口5万人未満の市町村の50%以上	22.7%
・消費生活相談員の配置	市町村50%以上	44.4%
	有資格者75%以上	66.7%
	研修参加率100%(毎年度)	85.7%

・消費者安全確保

地域協議会の設置 人口5万人以上の全市町(H28.4.1施行)

### 3 消費者教育の推進

・「やまなし消費者教育推進計画」(H26～H29)に基づき、県民生活センターを拠点に消費者教育を推進(H26県民生活センターの出前講座 120回 参加者延べ9,239人)

### 4 県政モニターアンケート結果(H27.7)

・県民生活センターの認知度(54.0%)、市町村の相談窓口の認知度(25.7%)

・県民生活センターへ望むこと

専門的な知識や経験のある相談員の増員

広域的な被害防止のための市町村への迅速な情報提供

・市町村の相談窓口へ望むこと

専門的な知識や経験のある相談員の配置または増員

表示や案内を分かりやすくし、消費生活相談のしやすい体制づくり

被害拡大防止のための迅速な情報提供

## 3 消費者施策の基本方針と展開

### 基本方針

#### 1 商品やサービスの安全の確保

- ・監視・指導・検査の徹底
- ・消費者事故の調査・公表
- ・生活関連物資の安定供給・価格の安定化
- ・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

- ・表示等の適正化の推進
- ・消費者契約の適正化の推進

#### 3 消費者被害の防止と救済

- ・県の相談体制の充実
- ・市町村における相談体制の充実
- ・見守り体制の構築
- ・県内団体との連携
- ・多重債務問題の解決
- ・紛争処理

#### 4 消費者教育の推進

- ・ライフステージや、学校や地域など場の特性に応じた体系的な消費者教育の推進
- ・消費者教育の人材(担い手)の育成
- ・関連する教育との連携

### 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

#### 2 高齢者等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)

#### 3 消費者教育の推進

## 4 計画の推進

### 1 計画の推進体制

- ・県消費生活審議会(消費者教育推進地域協議会)
- ・県消費者行政推進会議(庁内各課、甲府財務事務所、日本銀行甲府支店)

### 2 計画の進行管理

- ・毎年、県HPで進捗状況を公表

## 計画の数値目標

基本方針	項目	現状(H30.4.1)	達成状況	目標(H32年度)
1 商品やサービスの安全の確保	食の安全・安心ポータルサイトへのアクセス数	13,822件	達成	12,000件以上
	GAP(農業生産工程管理)の導入産地数	31件		46産地
3 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	100%	達成	100%
	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	70.0%		85%以上
5 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) 人口5万人以上の市	100%	達成	100%
	人口5万人未満の市町村	50.0%		50%以上
6 消費者被害の防止と救済	消費生活相談員の配置市町村率(含む広域相談体制)	85.2%	達成	70%以上
	消費生活相談員の有資格者率	86.2%	達成	75%以上
8 消費者被害の防止と救済	消費生活相談員の研修参加率	94.7%		100%
	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) 人口5万人以上の市	60.0%		100%
9 消費者被害の防止と救済	人口5万人未満の市町村	36.3%		100%
	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	173件	達成	120件
11 消費者教育の推進	食育推進ボランティアの登録者数(食生活改善推進員を除く)	1,759人	達成	1,400人以上
	食育推進応援団の登録数	297事業所	達成	275事業所以上
13 消費者教育の推進	学校給食における地場産物の使用割合(食材ベース)	27.0%(H29.7)		30%以上