

「山梨県消費者基本計画」の概要

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

- ①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
- ②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
 - ①専門的な知識や経験のある相談員の増員
 - ②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
 - ①専門的な知識や経験のある相談員の配置または増員
 - ②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
 - ③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

- 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
- 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
- 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
- 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

- 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**
- 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)
- 消費者教育の推進**

4 計画の推進

- 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)
- 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

| 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 | 食の安全・安心ポータルサイトへのアクセス数 | 9,867件 | 12,000件以上 |
| | | GAP(農業生産工程管理)の導入産地数 | 26産地 | 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 | 98.9% | 100% |
| 4 | | 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 |
| 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) 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 22.7% (H27.4.1) | ① 100% ② 50%以上 |
| 6 | | 消費生活相談員の配置市町村率(含む広域相談体制) | 44.4% (H27.4.1) | 70%以上 |
| 7 | | 消費生活相談員の有資格者率 | 66.7% (H27.4.1) | 75%以上 |
| 8 | 消費者教育の推進 | 消費生活相談員の研修参加率 | 85.7% | 100% |
| 9 | | 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% |
| 10 | 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 |
| 11 | | 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) | 1,284人 | 1,400人以上 |
| 12 | | 食育推進応援団の登録数 | 249事業所 | 275事業所以上 |
| 13 | | 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 |