安心して暮らせる地域づくり

山梨県消費者基本計画に基づく施策の推進

見守り犬　かいくん

山梨県

は じ め に

県は、消費者の安全･安心の確保や消費者の自立を支援するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、市町村などと連携し、消費者施策を総合的に推進する「山梨県消費者基本計画」を策定しました。

これからこの計画に基づき、県民の皆さんが安心して暮らせる地域づくりに取り組んでいきます。

消費者基本計画の位置付け

■山梨県消費生活条例に基づく、消費者施策を総合的に推進するための計画

■『ダイナミックやまなし総合計画』に位置付けられた、消費者施策の部門計画

■消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）に基づく、消費者教育推進計画

計画の期間

■平成28年度から平成32年度までの5年間

現状と課題

1 相談体制

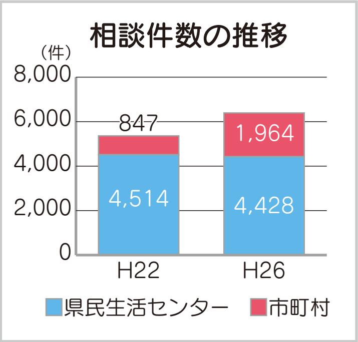
消費生活センター※		消費生活相談員
県	県民生活センター（甲府市）	8名
	〃　地方相談室（都留市）	2名
市町村	甲府市消費生活センター 富士吉田市消費生活センター （富士五湖広域消費生活相談窓口）	12市町村11名 〈広域連携を含む〉

※消費生活センターとは、消費生活相談員が配され、週4日以上開設されている消費生活相談窓口をいいます。

2 相談の状況

■消費生活相談件数

・5年前と比べ県民生活センターへの相談件数は横ばいですが、市町村は倍増しているため、県全体では約6,500件と増加しています。



■消費者相談の特徴と課題

・60歳以上の相談割合は増加傾向にあり、3割超え

・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 ➡ **高齢者の被害の防止と救済が必要**

・スマートフォンなどの普及により、若者から高齢者までワンクリック詐欺などが増加 ➡ **切れ目ない消費者教育が必要**

消費者施策の基本方針と重点施策

この計画は、施策の柱となる4つの基本方針を定め、これに沿って具体的な施策を実施します。また、3つの重点施策を定め、優先的に取り組みます。

基本方針1 **商品やサービスの安全の確保**	商品・サービス、食品の安全の確保や安定供給、価格の安定を図ります。
基本方針2 **消費者と事業者との取引の適正化**	悪質商法等、不当な取引が行われないように、事業者への指導等により消費者被害の防止に取り組みます。
基本方針3 **消費者被害の防止と救済**	情報の提供や、消費者被害に遭った場合の相談が適切かつ迅速に行われる体制づくりを目指します。 **重点施策1** **どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保されるようにします。** ★市町村における消費生活センターの設置を支援 ★消費生活相談員の配置を支援 **重点施策2** **深刻化する高齢者等の消費者被害を防止するため、高齢者等を身近な地域で見守る仕組みをつくります。** ★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）
基本方針4 **消費者教育の推進**	消費者の社会的役割を認識し、自ら考え行動する消費者を育成するための消費者教育を推進します。 **重点施策3** **様々な消費者トラブルに適切に対処することができ、また環境への配慮など社会の改善、発展等に積極的に関わっていく消費者及び消費者教育の担い手を育成します。** （このような消費者が参画する社会を『消費者市民社会』といいます。）

※消費者安全確保地域協議会とは、消費者安全法に基づいて、消費者安全の確保のための取組を効率的かつ円滑に行うための組織です。

計画の推進と進行管理

消費者行政推進会議で、計画の進捗状況等について検証し、その結果を消費生活審議会に報告するとともに、県ホームページで公表します。

■消費生活審議会（山梨県消費者教育推進地域協議会）

消費者、消費者団体、事業者団体、教育関係者で構成し、消費生活の安定と向上に関する事項を調査・審議します。計画の策定や見直し時は審議会の意見を聴きます。

■消費者行政推進会議

県の関係課・出先機関、甲府財務事務所、日本銀行甲府支店で構成し、消費者行政を推進するための連携調整や、消費者問題の解決に向けた検討等を行います。

具体的な取組

基本方針 1　商品やサービスの安全の確保

(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。

(2) 消費者事故の調査・公表

消費者事故情報を収集し、迅速に情報を提供します。消費者事故の防止や事故原因を調査します。 ●商品テストの実施

(3)生活関連物資の安定供給・価格の安定化

価格の動向や需給状況を監視します。 ●買い占め、売り惜しみの抑制

災害時における生活必需品物資を確保します。 ●事業者との調達協定の締結

(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を確保するため監視・指導を行います。

●放射性物質検査、残留有害物質モニタリング検査等

食品に関する正確な情報提供、リスクコミュニケーションを推進します。

●食の安全・安心を語る会、**食品安全110番**

山梨県消費生活安全課
食の安全・食育担当　☎055-223-1638

安全性を確保するための生産者・事業者の自主的な衛生管理の取組を推進します。

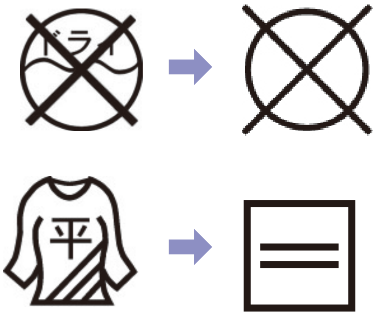
●HACCP（ハサップ）（食品の製造工程衛生管理）、GAP（ギャップ）（農業生産工程管理）の導入

基本方針 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

商品やサービスの質を確保し、また、消費者が自主的・合理的に選べるように、表示・計量・規格について、家庭用品品質表示法、食品表示法等に基づく監視・指導・検査等を実施します 。

■**平成28年12月から**洗濯表示が変わります!



●食品表示ウォッチャーの委嘱

食品表示が正しく表示されているかチェックしています。

(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、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。 ●特定商取引法：悪質業者への指導・処分

基本方針3 消費者被害の防止と救済

⑴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・相談への対応等、相談体制の充実を図ります。
市町村や関係機関と連携して、消費者被害の解決及び拡大防止を図ります。

●消費者ホットライン

☎お近くの相談窓口につながります

☎188 泣き寝入り
い や や!

●消費生活協力員の委嘱

全ての市町村で啓発活動や見守り活動をしています。

●専門家による無料相談

弁護士さん

●消費者被害防止等のための情報提供

■**山梨県ホームページ** 消費者事故、悪質商法等への注意喚起、消費者被害防止のパンフレット等、暮らしに役立つ情報を掲載します。

くらし・防災 ＞ 生活・食の安全・動物愛護 ＞ 消費生活 ＞ 消費生活一般

■**消費生活情報誌「かいじ号」**

回覧板や公共施設で配布します。

■**テレビスポット「くらしの情報」**

還付金詐欺等、最新の話題をテレビでお知らせします。

⑵市町村における相談体制の充実

市町村（広域連携を含む）が実施する消費生活相談員の配置や消費生活センターの設置等、「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」を支援します。

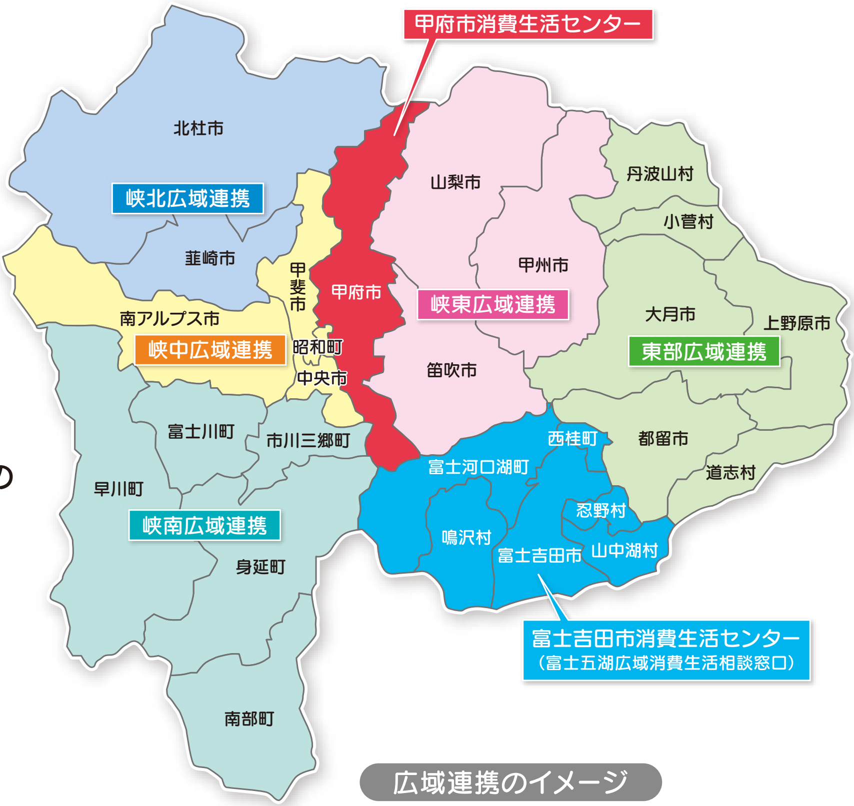
計画の数値目標

「広域連携相談体制を含めた市町村の消費生活センターの設置率」

①人口5万人以上の市
40%（2市）→100%（5市すべて）

②人口5万人未満の市町村
22.7%→50%以上

「消費生活相談員の配置率」
44.4%→70%以上



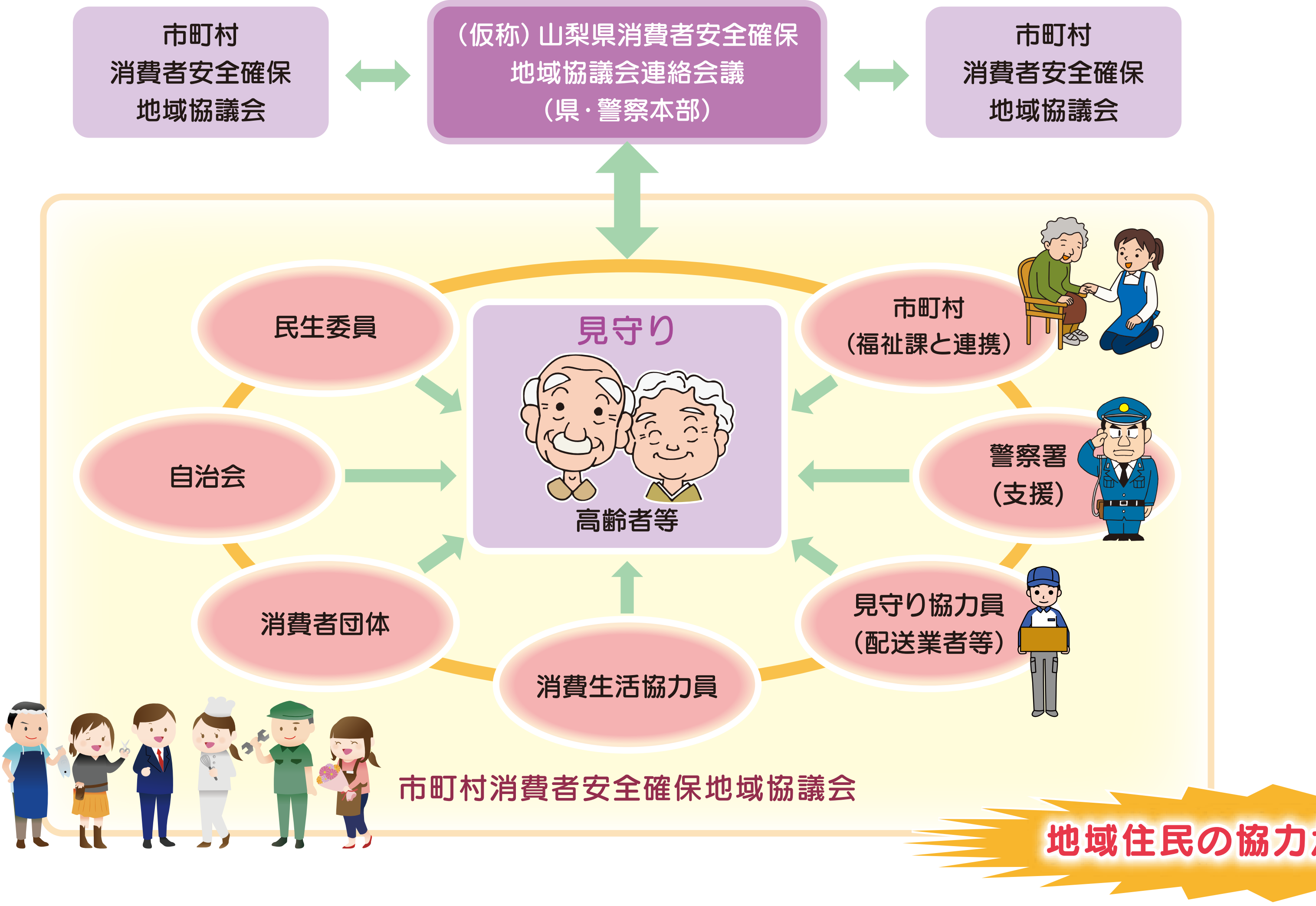
広域連携のイメージ

⑶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への見守り活動（自宅を訪問しての声掛け）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。

計画の数値目標　市町村における消費者安全確保地域協議会の設置率 0%→100%

「見守りネットワーク」イメージ



⑷県内団体との連携

消費者団体、事業者団体、NPO法人等と連携し、消費生活の安定や向上を図ります。

⑸多重債務問題の解決

専門家による相談、悪質業者の取り締まりなど、関係機関と連携し、多重債務問題への対策を推進します。

⑹紛争処理

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

基本方針4 消費者教育の推進

⑴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

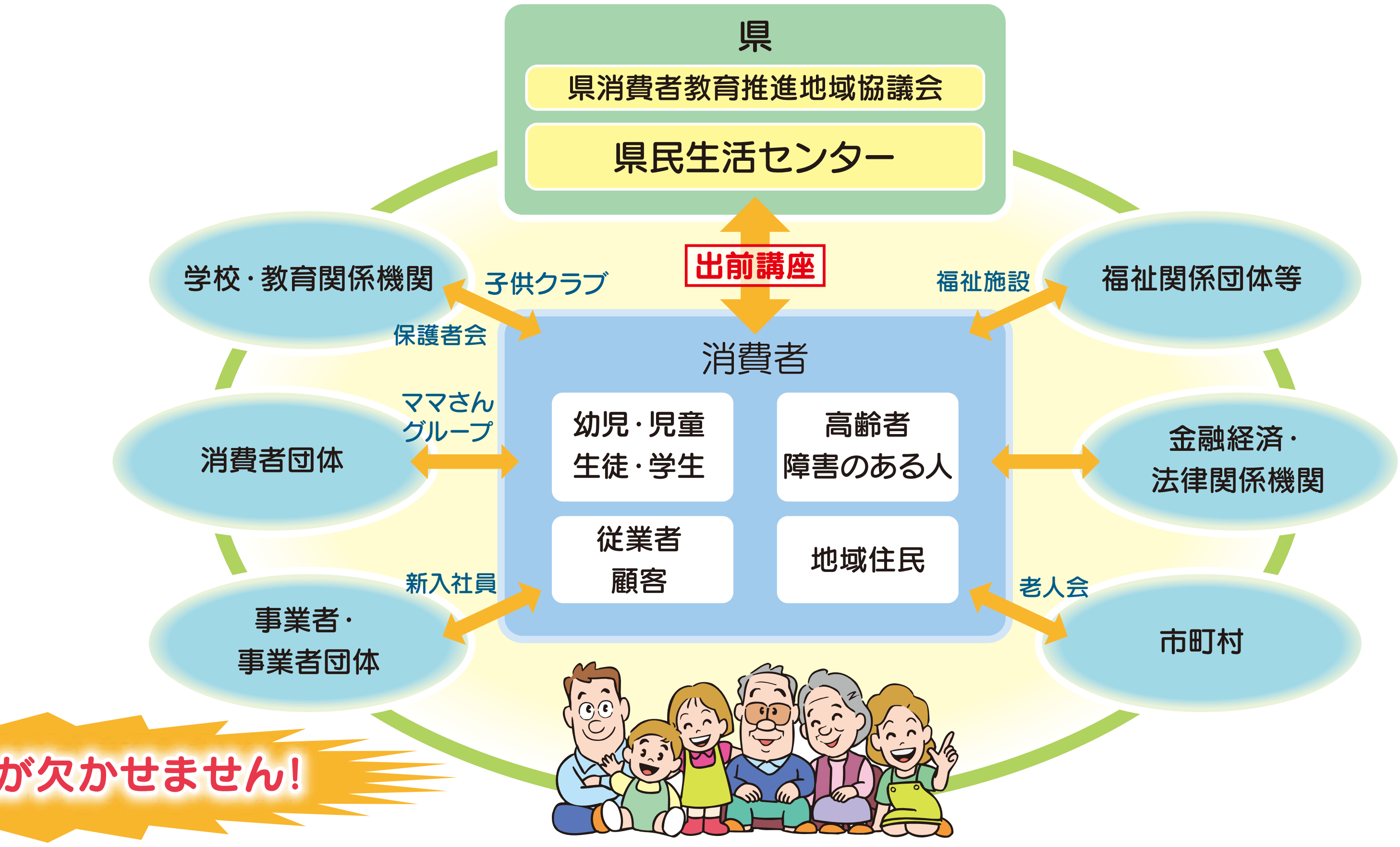
幼児期から高齢期までのライフステージに応じ、また、学校、地域など生活の場に応じた消費者教育が受けられるよう、体系的な取組を推進します。

- 県民生活センターによる「出前講座」

数値目標 若者教室・高齢者教室・地域消費者教室など **120回/年**

- 消費者団体との連携による消費生活地域講座
- 大学と連携した、消費者教育教材の作成・活用、啓発講座の実施

県民生活センターを拠点とした学校教育・地域・職域との連携・協働



⑵消費者教育の人材(担い手)の育成

県民生活センターを中心に、行政機関や消費者団体など多様な主体が連携・協働した体制づくりと様々な消費者教育の人材(担い手)の育成に取り組みます。

⑶関連する教育との連携

環境教育、食育、金融・経済教育等に関する施策と連携し、効果的に推進します。

- 食育推進ボランティア、やまなし食育推進応援団
- 食の安全・安心ポータルサイト

http://www.pref.yamanashi.jp/shoku-portal/index.html

数値目標 アクセス数 **12,000件以上**

- 金融広報委員会:金融・経済教育研究校
- 地産地消の推進

数値目標 学校給食の食材:地場産物使用割合 **30%以上**

商品・サービスの取引等で、困ったときはまず相談！

市町村の消費生活相談窓口

H28.4.1現在

相談窓口（消費生活センター）		電話番号	消費生活相談日
甲府市	甲府市消費生活センター	055-237-5309	平　日
富士吉田市	富士吉田市消費生活センター	0555-22-1577	平　日
西桂町	総務課（0555-25-2121）	※広域連携による対応	
忍野村	観光産業課（0555-84-7794）		
山中湖村	生活産業課（0555-62-9978）		
鳴沢村	企画課（0555-85-2312）		
富士河口湖町	政策財政課（0555-72-1129）		
都留市	市民課	0554-46-0170	火・木
山梨市	商工労政課	0553-22-1111（代表）	
大月市	市民課	0554-23-8023	水・金
韮崎市	商工観光課	0551-22-1111（内線216）	火
南アルプス市	みんなでまちづくり推進課	055-282-6493	火・木
北杜市	総務課	0551-42-1311	
甲斐市	市民活動支援課	055-278-1704	
笛吹市	市民活動支援課	055-262-4138	
上野原市	生活環境課	0554-62-3114	火
甲州市	市民課	0553-32-5068	
中央市	総務課	055-274-8511	
市川三郷町	商工観光課	055-240-4157	
早川町	振興課	0556-45-2516	
身延町	観光課	0556-62-1116	
南部町	総務課	0556-66-3401	
富士川町	商工観光課	0556-22-7202	
昭和町	企画財政課	055-275-8154	
道志村	産業振興課	0554-52-2114	
小菅村	総務課	0428-87-0111	
丹波山村	住民生活課	0428-88-0211	

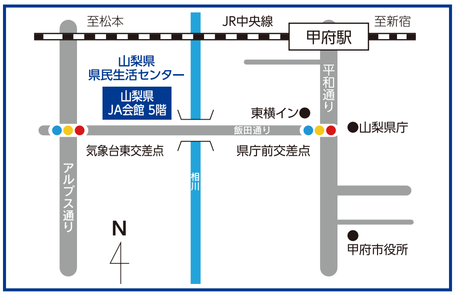
国民生活センター　【消費者ホットライン】 ※音声ガイドにより、最寄りの相談窓口を案内	188（イヤヤ：嫌や） 0570-064-370	年末年始以外

山梨県県民生活センター

●**所在地**
〒400-0035
甲府市飯田一丁目1－20
JA会館5階

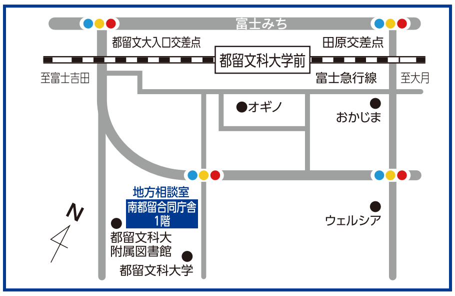
【県民生活相談】
（行政・法律・交通事故・内職・土地住宅・労働）
電話　055－223－1366

【消費生活相談】
電話　055－235－8455



地方相談室

●**所在地**
〒402-0054
都留市田原三丁目3－3
南都留合同庁舎1階
電話　0554－45－5038



●**相談時間**（センター・地方相談室ともに）　平日　午前8時30分～午後5時

担当相談員による相談

困りごとやトラブルを解決していただくためのアドバイスをします。

- 法律相談（家族・近隣問題・相続・金銭貸借）
- 内職相談　●土地相談　●住宅相談
- 交通事故相談　●労働相談
- 消費生活相談　●個人情報相談

無料弁護士相談

法律知識を必要とする問題について、**弁護士相談**が受けられます。
※原則　毎週水曜日午後1時～3時、1人30分、予約制（年度内1案件1人1回限り）
事前に担当相談員と要相談

移動県民相談

県内各地で相談会を開催し、相談員が出向いて相談に応じます。

発行：山梨県県民生活部消費生活安全課　☎055-223-1352