



# 山梨県消費者基本計画



平成28年3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	18
1 計画の体系	18
2 重点施策	19
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）	
重点施策3	
消費者教育の推進	
3 基本方針・施策・取組	20
基本方針1 商品やサービスの安全の確保	20
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	39
1 計画の推進体制	39
2 計画の進行管理	39
3 計画の数値目標	40
参考資料	41

# 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、市町村の消費生活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、「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」としても位置付けるものです。

### 【関係法令等】

- 山梨県消費生活条例第8条の2  
知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策に関する基本的な計画（消費者基本計画）を策定するものとする。
- ダイナミックやまなし総合計画「5 健やか・快適環境創造プロジェクト」「政策2 安心して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」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（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・やまなし農業大綱（H27～31）農政総務課  
新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（H27～31）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事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（平成24年8月）  
訪問購入業者に対する規制の追加
- 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年間を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。

特に、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、市町村の消費生活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会の実施など、市町村の消費生活相談体制整備を支援してきました。

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、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）や、学校や地域などの様々な場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、同法第 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必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 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 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 5 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

#### 【消費生活相談員】

消費者安全法第 10 条の 3 第 1 項に定められた者をいいます。

- 第 10 条の 3 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。
- 2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適應するため、消費生活相談（第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。

※平成 28 年 4 月 1 日から施行

### （3）市町村の状況

- 地方分権が進む中、地域主権戦略大綱（平成22年6月閣議決定）を踏まえ、平成23年8月に成立した、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、住民の生活に深い関わりのある消費生活用製品安全法や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。（本県では、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。

○ また、消費者安全法が平成21年6月に制定され、消費生活相談などが市町村の事務として定められました。

市町村では、基金や交付金を活用して、消費生活相談体制の整備を進めるとともに、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。

○ この結果、現在、県内27のすべての市町村で、消費生活相談窓口を設置しており、そのうち7市が消費生活相談員を配置しています。

また、甲府市と富士吉田市の2市では消費生活センターを設置しており、すべての平日で消費生活相談員が相談に応じています。

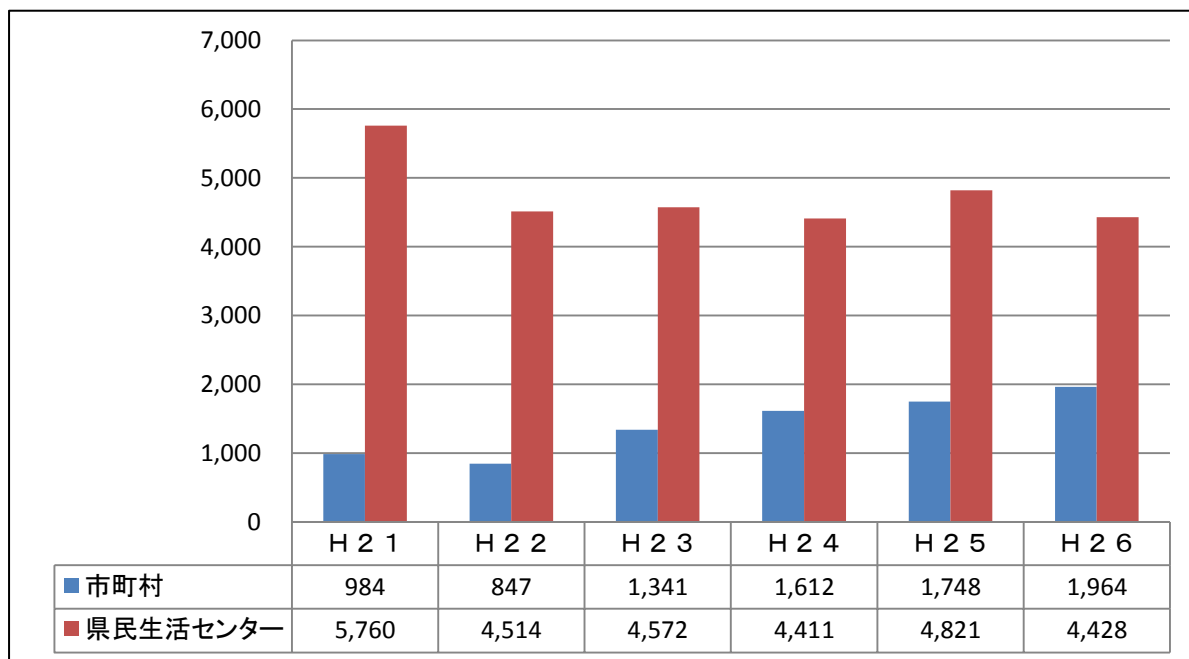
更に、富士吉田市消費生活センターは、周辺町村（西桂町、忍野村、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町）との連携により、広域相談窓口としての機能も担っています。

これら以外の5市では、週1～2日に消費生活相談員が相談に応じています。

なお、現在、県内における消費生活相談員の民間資格保有率は66.7%となっています。

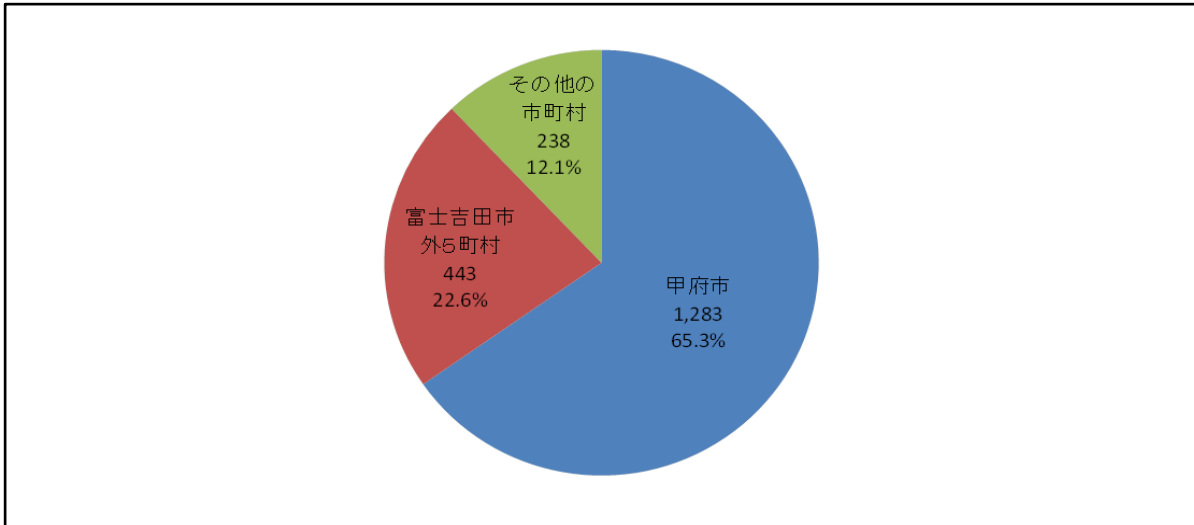
○ 一方、市町村における平成26年度の相談件数は1,964件で年々増加しており、そのうち2市の消費生活センターが受けた相談件数は、全体の87.9%を占めることから、身近なところで消費生活に関する専門的な相談を受けたいという住民のニーズは、かなり高いと考えられます。

【図表1 県民生活センターと市町村の相談件数】 (単位：件)



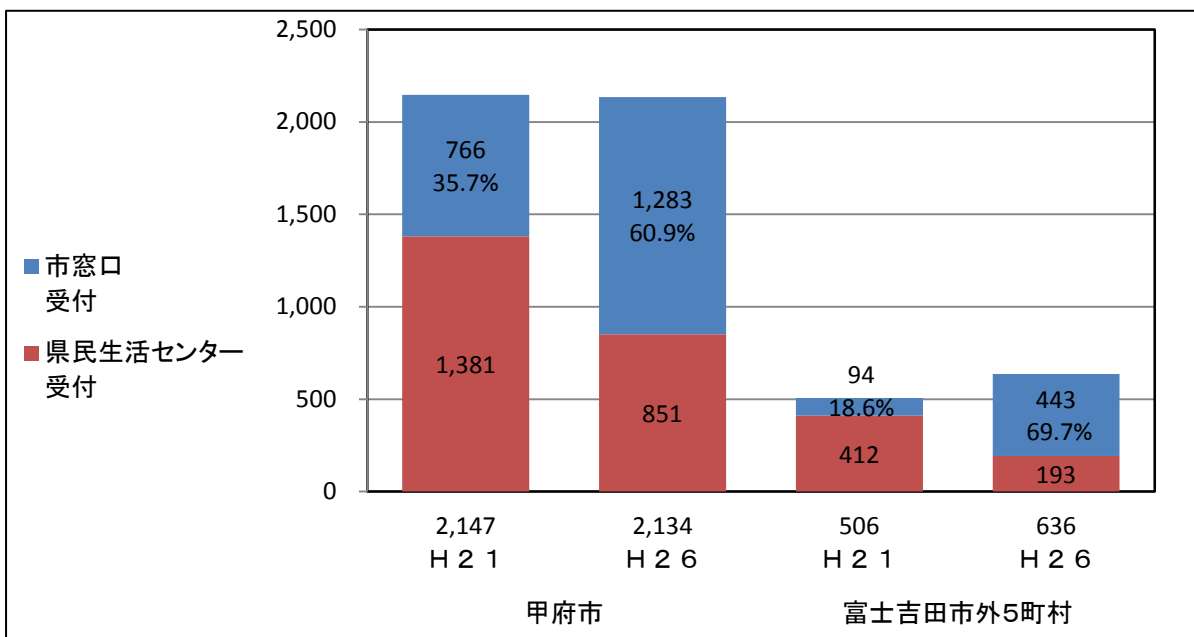
出典：消費生活安全課調べ

【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

○ 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%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・知人等が同程度で続き、市町村の消費生活相談窓口は低く、市町村における相談窓口の周知は課題といえます。

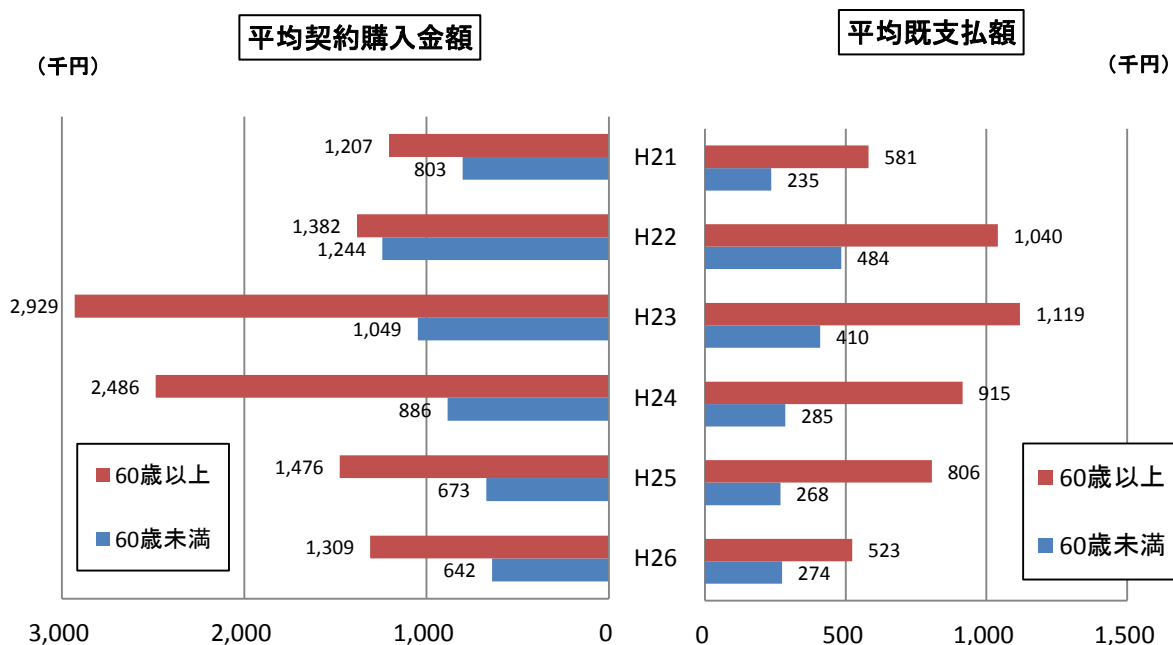
- このため、本県でも、国が目標とする「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制」の整備が重要であることから、市町村における消費生活相談員の配置及び消費生活センターの設置を促進し、消費生活相談員の質の向上を継続的に図るとともに、各相談窓口をより一層周知していく必要があります。

なお、本県の市町村は比較的規模が小さく、単独で相談体制を整備・充実することは効率的でない地域もあることから、近隣の市町村の連携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、高齢化や核家族化の進行、就業形態の変化や生活様式の多様化により、地域のきずなが薄れる中、子どもや高齢者などに対する見守り活動の重要性が指摘されています。

このため、市町村では、福祉関係者、地元自治会、事業者などとの地域ごとの連携と協働の下、消費者トラブルに遭うリスクの高い住民への見守り活動に向けた体制整備が必要と考えられます。

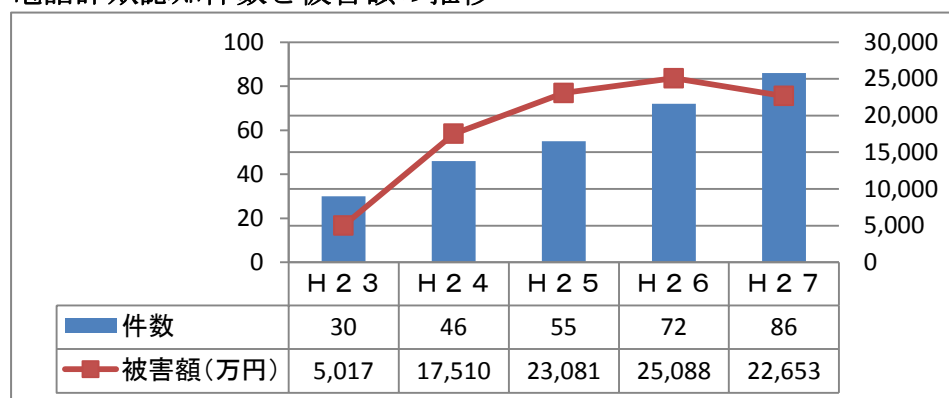
【図表4 60歳以上（高齢者）の相談1件当たり平均契約購入金額と平均既支払額】



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・平成26年・平成25年）

認知件数	H27 (1-12月)	H26 (1-12月)	H25 (1-12月)	増減(H27とH26の比較)	
				件数	増減率
電	86	72	55	14	19.4%
話	オレオレ	37	35	2	5.7%
	架空請求	19	12	7	58.3%
詐	融資保証金	3	2	1	50.0%
	還付金等	23	7	11	228.6%
欺	金融商品等	2	10	-8	-80.0%
	異性紹介	0	1	-1	-100.0%
	ギャンブル情報	0	5	-5	-100.0%
その他	2	0	2	2	-

電話詐欺被害金額（平成27年・平成26年・平成25年）

被害金額	H27 (1-12月) (万円)	H26 (1-12月) (万円)	H25 (1-12月) (万円)	増減(H27とH26の比較)		
				件数	増減率	
電	22,653	25,088	23,081	-2,435	-9.7%	
話	オレオレ	9,012	10,693	-1,681	-15.7%	
	架空請求	9,633	6,874	3,631	2,759	40.1%
詐	融資保証金	1,131	297	0	834	280.8%
	還付金等	2,308	806	844	1,502	186.4%
欺	金融商品等	255	4,660	6,800	-4,405	-94.5%
	異性紹介	0	418	1	-418	-100.0%
	ギャンブル情報	0	1,339	466	-1,339	-100.0%
その他	313	0	303	313	-	

※ 平成27年の認知件数及び被害金額については暫定値  
 各手口の被害金額については、1万円以下は未記載のため、被害総額と誤差あり

出典：山梨県警察本部調べ

## 2 消費生活相談の状況

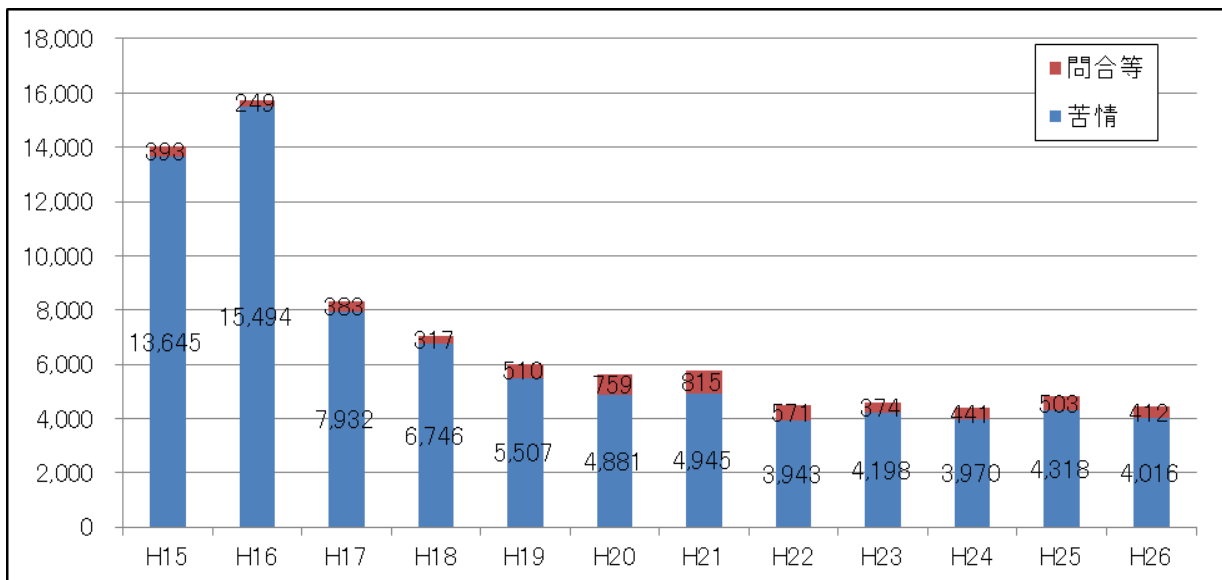
○ 県民生活センターにおける消費生活相談件数は、全国的に架空・不当請求によるトラブルが多かった平成15年度（14,038件）、16年度（15,743件）をピークとして、年々減少しているものの、直近5か年では4,500件前後となっています。

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。

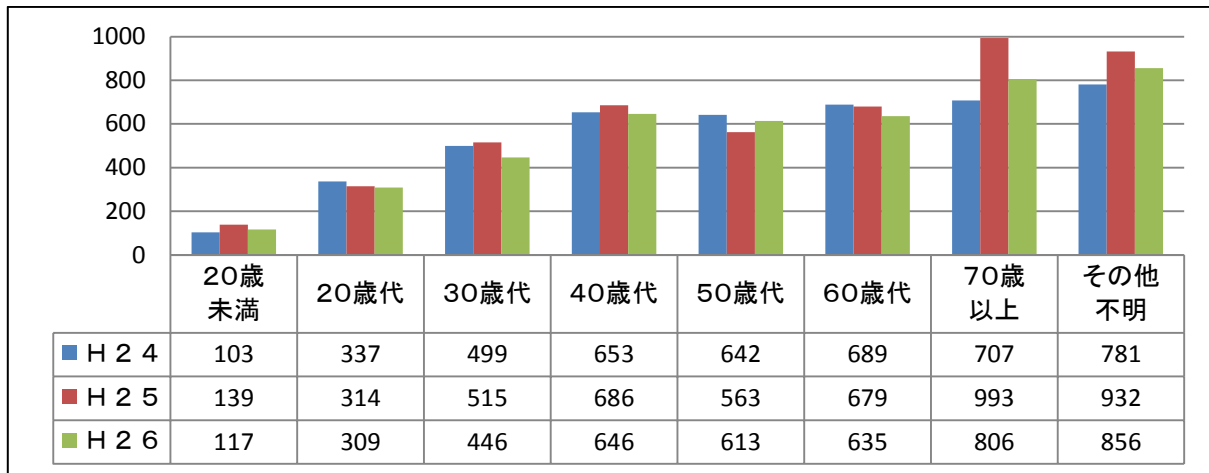
○ 県内における消費生活相談状況は、全国とほぼ同様に、急速な高齢化や高度情報化等の進展によって、地域や家族のつながりが弱まる中で、高齢者をねらった様々な悪質商法等の増加や若者のインターネット関連被害など、多様化・深刻化しています。このため、自ら考え行動する自立した消費者の育成や、高齢者等の見守り体制を構築するため、ライフステージに応じた総合的・体系的な消費者教育の推進が求められています。

【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）



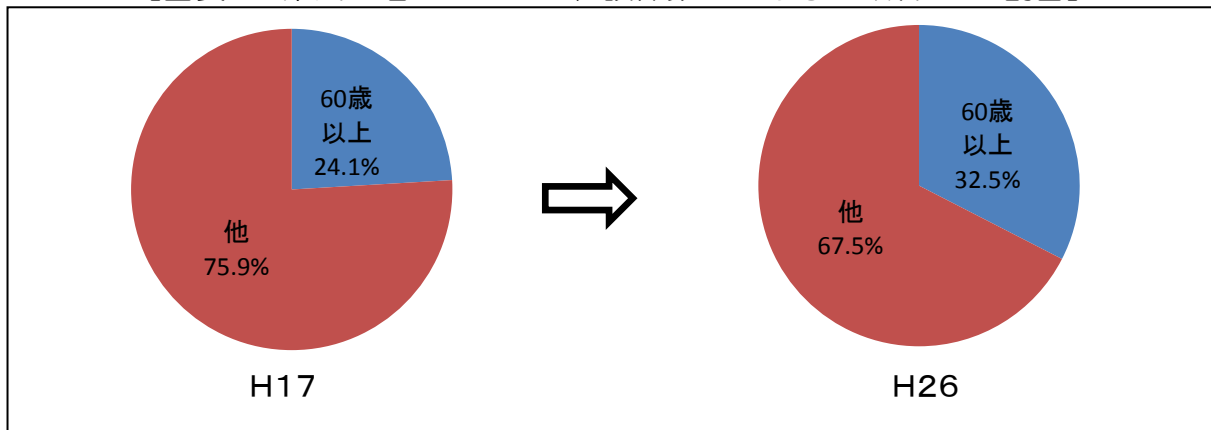
出典：県民生活センター業務概要

【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・インターネット等 (68.4)	自動車 (5.1)	理美容 (3.4)
20歳代	放送・インターネット等 (25.6)	集合住宅 (6.1)	自動車 (5.8)
30歳代	放送・インターネット等 (30.0)	自動車 (5.8)	集合住宅 (4.9)
40歳代	放送・インターネット等 (31.0)	融資サービス (5.0)	戸建住宅 (4.5)
50歳代	放送・インターネット等 (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・インターネット等 (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・インターネット等 (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・JNET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、HP 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

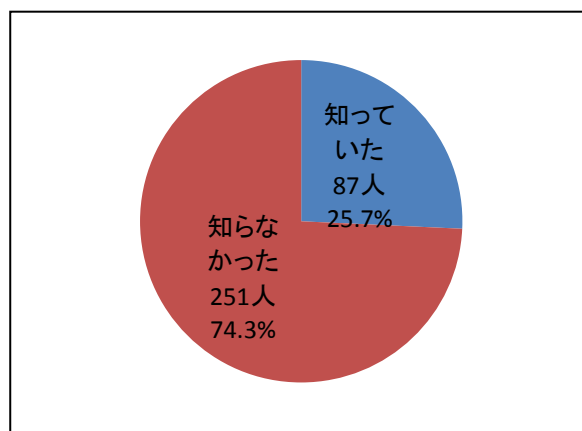
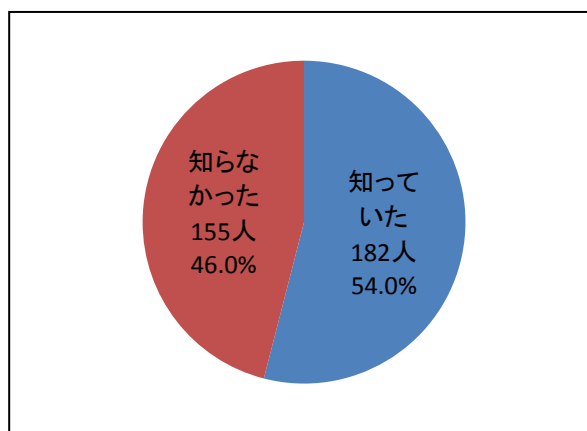


### 3 消費者の意識

- 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っていた人は54.0%であり、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っていた人は25.7%でした。
- 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、県民生活センターや市町村の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。

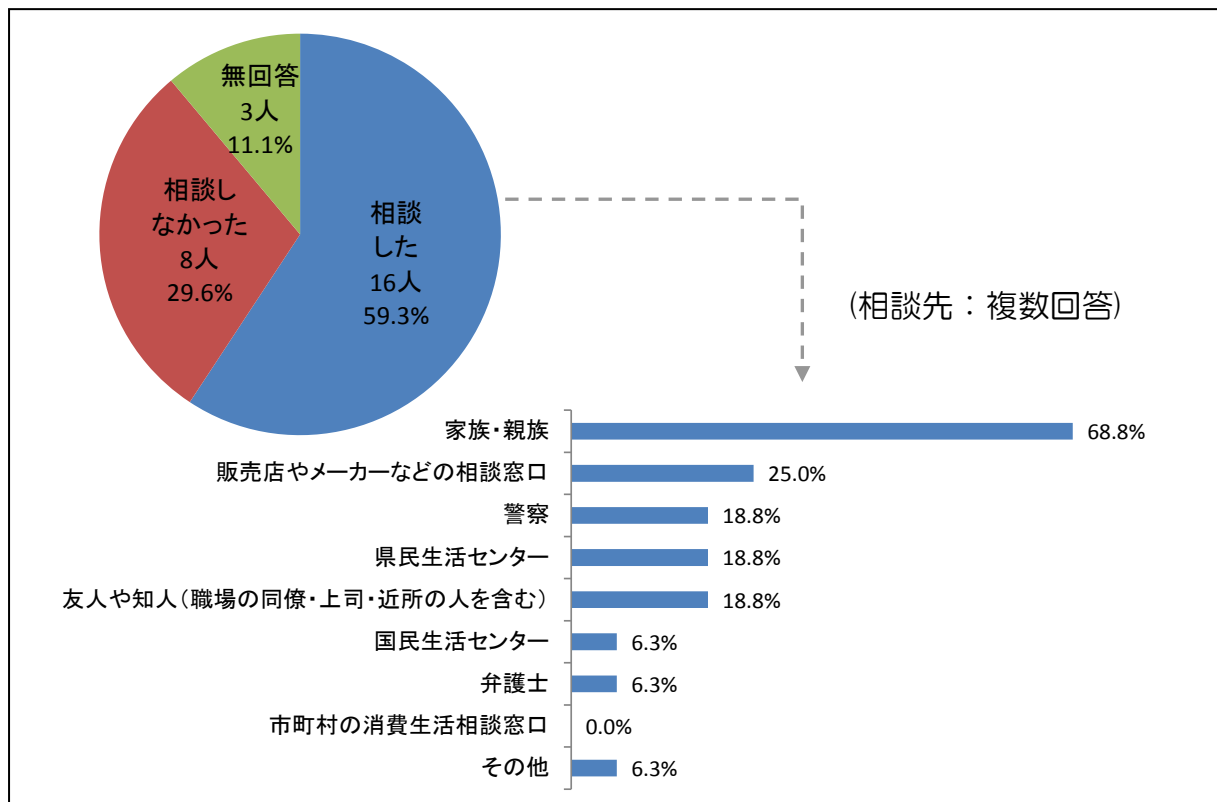
【図表 11 県民生活センターの認知度】

【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 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。

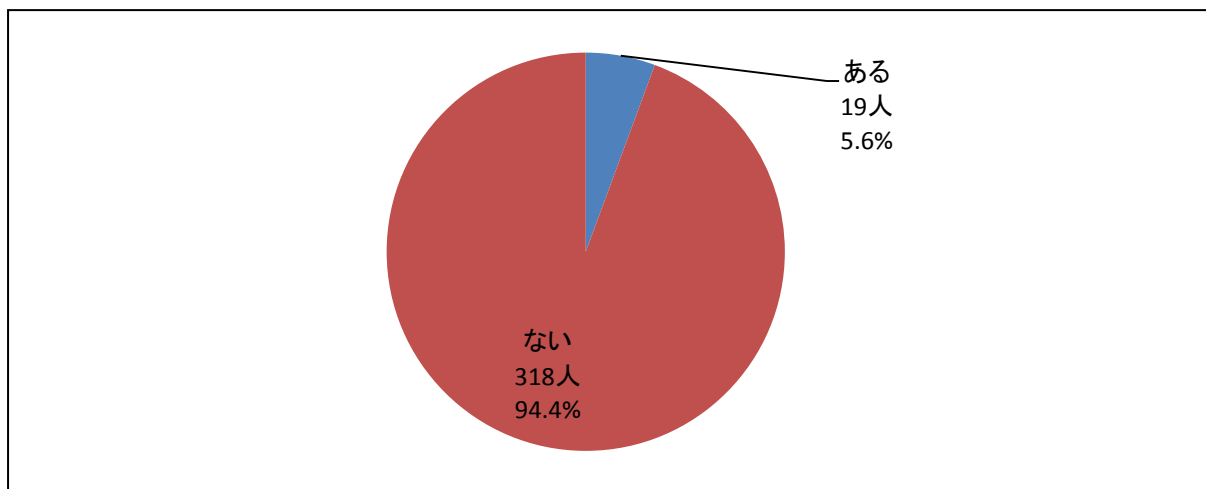
しかし、県政モニター調査によると、悪質商法・製品事故・食品偽装などの消費生活に関わる講座や催しに参加したことのある人は5.6%にとどまり、参加したことがない人のうち、半数以上（56.8%）が開催していることを知らなかったと回答しています。

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】

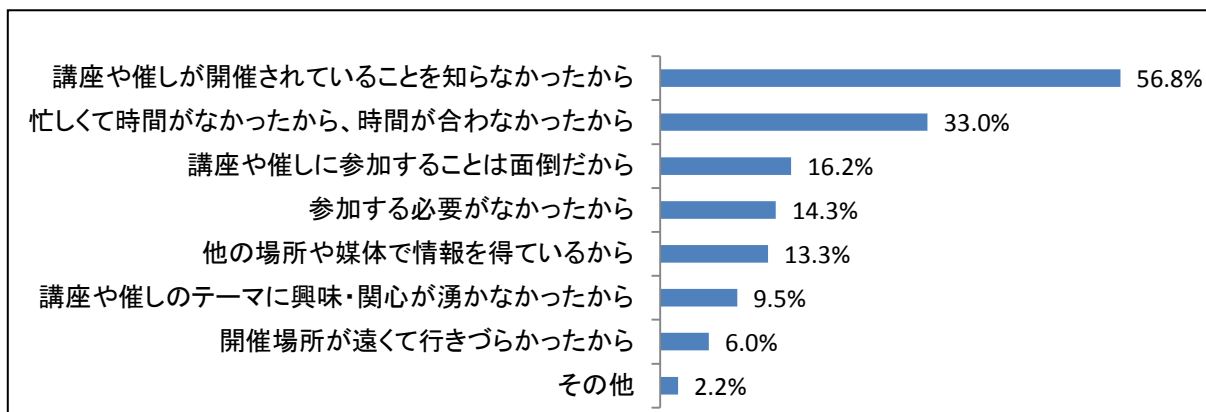
(複数回答)



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】

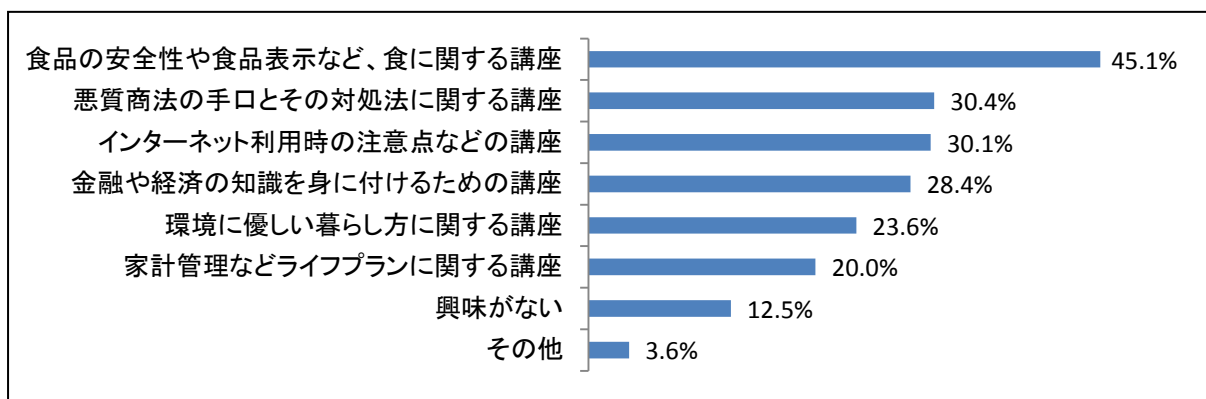
(複数回答)



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・検査の徹底 (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、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 (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。

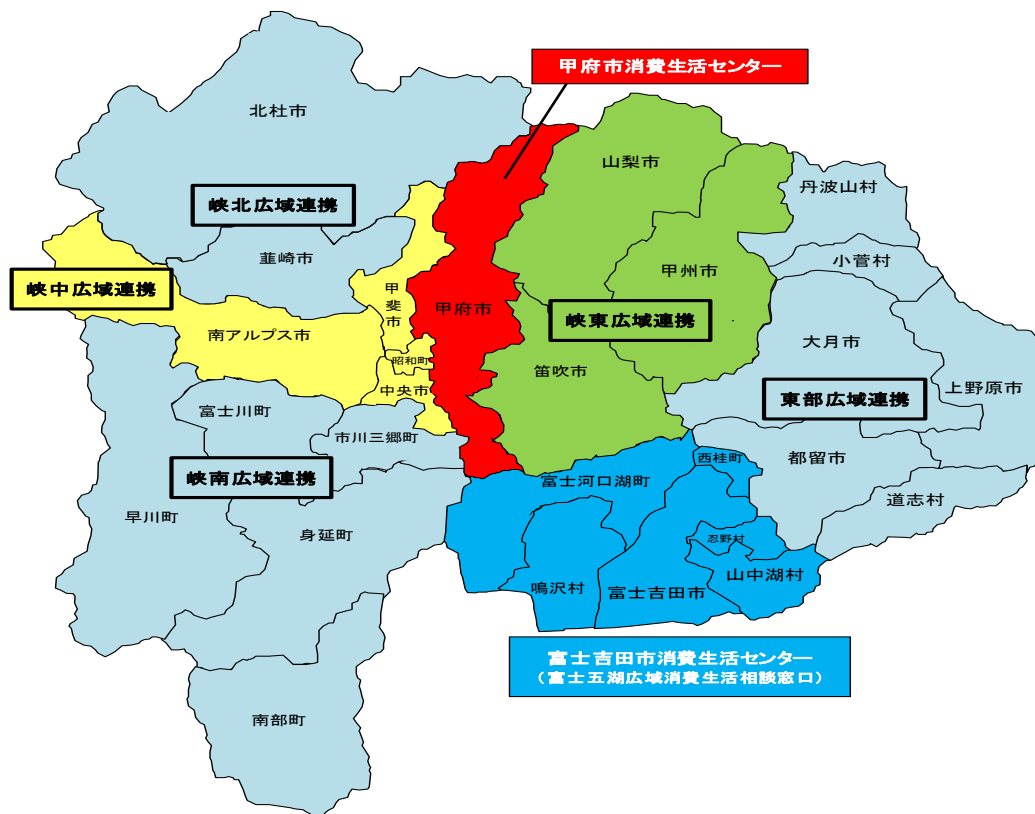
### 重点施策2 高齢者等の見守り体制の構築（消費者安全確保地域協議会等の設置）

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、消費生活用製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. 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)

カ. 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)

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・監視・指導  
(衛生薬務課)

ケ. 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)



コ. BSE特措法に基づく牛のBSE検査 (衛生薬務課、畜産課)

サ. HACCP(食品の製造工程衛生管理)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. 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)

ス. 飼料安全法に基づく飼料の適正使用の推進 (畜産課)

セ. 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)

ソ. 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)

タ. GAP(農業生産工程管理)手法の導入促進 (農業技術課)

チ. 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)

ツ. 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)

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. 消費生活相談窓口の周知を図るため、県HP、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. P I O-N E T (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・啓発及び日常生活自立支援の活用  
(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を支援します。

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. P I O-N E T（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（消費生活安全課、県民生活センター）

オ. 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）

### （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（消費者に代わって差止め請求権を行使できる法人）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)

イ. 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)



## 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、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. 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)

**ウ. 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)

**エ. 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)

オ. 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)

カ. 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)

キ. 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)

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. 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)

コ. 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)

サ. 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)

シ. 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)

ス. 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)

セ. 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)

ソ. 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)

タ. 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)

チ. 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)

ツ. 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)

テ. 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)

ト. 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)

## (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. 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）

イ. 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）

ウ. 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）

エ. 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）

オ. 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）

カ. 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）

キ. 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）

### （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)の掲載、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の実施 (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)

サ. 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・飲食店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、高校生め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、県金融広報委員会<sup>注)</sup>、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)

注) 県金融広報委員会

「健全で合理的な家計運営」のために、暮らしに身近な金融に関する情報普及活動を行う「中立・公正」な団体です。昭和 25 年の発足以来、山梨県、財務省関東財務局甲府財務事務所、日本銀行甲府支店が協力して、県内各地で金融経済教育活動を展開しています。

▲ 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つ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。

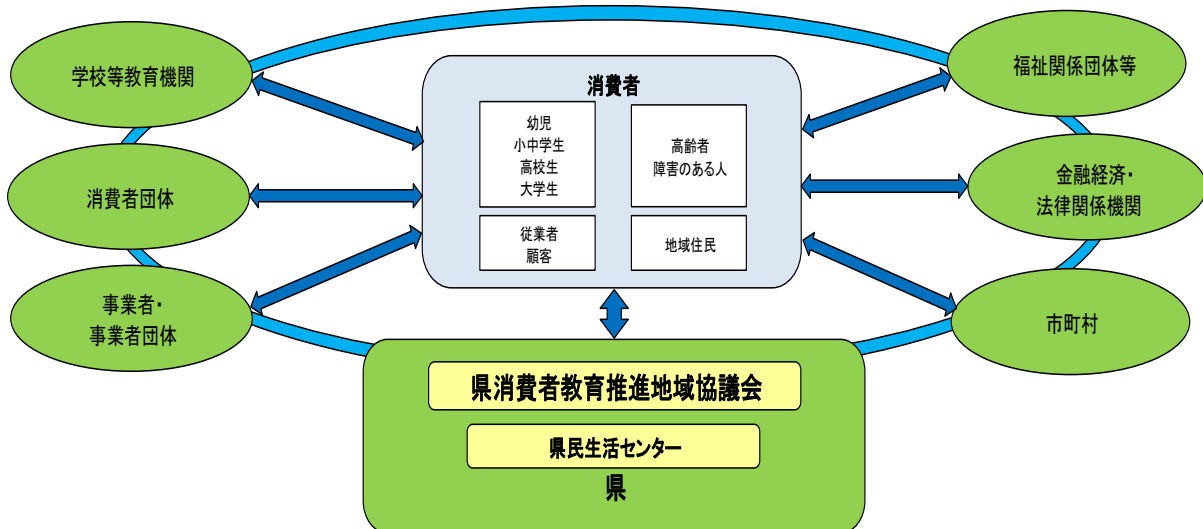
▲ 消費者市民社会

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。

県民生活センターを消費者教育推進の拠点とした学校教育・地域・職域との緊密な連携・協働





## 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、県HP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 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
2		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

## 参考資料

計画策定の経緯

山梨県消費生活条例

消費者教育の体系イメージマップ

消費者教育の推進に係る施策体系（各ライフステージにおける取組）

山梨県消費生活審議会（消費者教育推進地域協議会）委員名簿

山梨県消費者行政推進会議

## 計画策定の経緯

### 平成27（2015）年

7月 3日	消費生活に関するアンケート調査（県政モニター）
7月 6日	第1回山梨県消費者行政推進会議（計画骨子案の協議）
7月29日	第2回山梨県消費生活審議会（計画骨子案の審議）
9月 3日	山梨県消費者行政推進会議（施策の検討）
~16日	
10月13日	山梨県消費者行政推進会議（計画素案の検討）
~20日	
10月30日	第3回山梨県消費生活審議会（計画素案の審議）
11月12日	第2回山梨県消費者行政推進会議（計画素案の協議）
11月16日	市町村担当課長会議（計画素案について）
12月18日	第4回山梨県消費生活審議会（計画素案の審議）

### 平成28（2016）年

1月14日	パブリックコメント（県民意見募集）の実施
~2月12日	
3月	計画策定・公表

○山梨県消費生活条例（平成十七年十二月二十二日 山梨県条例第百十二号）

目次

- 第一章 総則（第一条—第八条の二）
- 第二章 消費者の安全の確保（第九条—第十二条）
- 第三章 表示の適正化等（第十三条—第十五条）
- 第四章 不当な取引の防止（第十六条—第十八条）
- 第五章 消費者被害の救済（第十九条—第二十五条）
- 第六章 生活関連商品の需給の安定（第二十六条・第二十七条）
- 第七章 啓発活動及び教育の推進等（第二十八条・第二十九条）
- 第八章 知事に対する申出（第三十条）
- 第九章 山梨県消費生活審議会（第三十一条）
- 第十章 雑則（第三十二条—第三十六条）

第一章 総則

（目的）

第一条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務等を明らかにするとともに、県が実施する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（定義）

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- 一 消費者 個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。
- 二 事業者 法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。
- 三 商品 消費者が消費生活を営む上において使用する物をいう。
- 四 役務 消費者が消費生活を営む上において使用し、又は利用するもののうち、商品以外のものをいう。

（基本理念）

第三条 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- 一 消費者の安全が確保される権利
- 二 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- 三 必要な情報及び教育の機会を提供される権利
- 四 消費者の意見が消費者施策に反映される権利
- 五 被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済される権利

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な

事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者施策の推進は、消費生活における国際化の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

5 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(県の責務)

第四条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

2 県は、市町村が行う消費者の利益の擁護及び増進に関する施策について、必要な情報の提供、技術的助言その他の支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第五条 事業者は、第三条の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 県が実施する消費者施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第六条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(消費者の役割)

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(消費者団体の役割)

第八条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第八条の二 知事は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策に関する基本的な計画（以下この条及び第三十一条第二項第一号において「消費者基本計画」という。）を策定するものとする。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 消費者施策を推進するための方針

二 前号に掲げるもののほか、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

- 3 知事は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ県民の意見を反映させるために必要な措置を講ずるものとする。
- 4 知事は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

## 第二章 消費者の安全の確保

### (危険商品等の供給の禁止)

第九条 事業者は、通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある商品又は役務を供給してはならない。

- 2 事業者は、その供給する商品又は役務が消費者の生命又は身体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあるときは、直ちにその旨を公表するとともに、その商品又は役務の供給の停止、その商品の回収その他危害の防止のために必要な措置を講じなければならない。

### (合理的な根拠を示す資料の提出)

第十条 知事は、前条第一項に該当する商品又は役務か否かを判断するため必要があると認めるときは、その商品又は役務を供給する事業者に対し、期間を定めて、その商品又は役務が安全であることの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

### (指導及び勧告)

第十一条 知事は、事業者が第九条第一項又は第二項の規定に違反していると認めるときは、その事業者に対し、直ちにその旨を公表するとともに、その商品又は役務の供給の停止、その商品の回収その他危害の防止のために必要な措置を講ずべきことを指導し、又は勧告することができる。

### (情報提供)

第十二条 知事は、商品又は役務が通常有すべき安全性を欠いていることにより消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させる急迫した危険がある場合において、その危害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、生命又は身体に危害を発生させ、又は発生させる危険がある内容、その商品又は役務の名称、その商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他消費者の安全を確保するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

## 第三章 表示の適正化等

### (表示等の適正化)

第十三条 事業者は、消費生活における安全を確保し、又は消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、その提供する商品又は役務について、次に掲げる事項の推進に努めなければならない。

- 一 消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないよう虚偽又は誇大な広告その他の表示をしないこと。
- 二 消費者が不利益を被ることがないように適正に計量すること。
- 三 品質の改善及び消費生活の合理化に寄与するよう適正な規格を定めること。

### (県の基準設定)

第十四条 知事は、消費生活における安全を確保し、又は消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、特に必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、商品又は役務の表示、計量及び規格について基準を定めることができる。

- 2 事業者は、商品又は役務を供給するに当たり、前項の規定による基準を遵守しなければならない。

(指導及び勧告)

第十五条 知事は、事業者が前条第二項の規定に違反しているとき、その事業者に対し、同条第一項の規定による基準を遵守すべき旨を指導し、又は勧告することができる。

#### 第四章 不当な取引の防止

(不当な取引行為の禁止)

第十六条 知事は、事業者が消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為を不当な取引行為として規則で定めることができる。

- 一 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくは役務に関する重要な情報であつて、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤認を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 二 消費者を威迫し、若しくは困惑させ、消費者の取引に関する知識若しくは判断力の不足に乘じ、又は消費者を不安な状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。
- 三 取引における信義則に背反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。
- 四 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、又は不当な手段により困惑させ、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又はその債務の履行をさせること。
- 五 契約又は法令の規定に基づく債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。
- 六 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等によって生ずる債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。
- 七 商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくはその債務の履行をさせること。

2 事業者は、消費者と取引を行うに当たり、前項の規定により定められた不当な取引行為を行ってはならない。

(指導及び勧告)

第十七条 知事は、事業者が前条第二項の規定に違反しているとき、その事業者に対し、不当な取引行為を改善すべきことを指導し、又は勧告することができる。

(情報提供)

第十八条 知事は、不当な取引行為により消費者に重大な被害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、その被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、その不当な取引行為の内容、その不当な取引行為に係る事業者の氏名又は名称及び住所その他不当な取引行為による被害を防止するために必要な情報を消費者に提供するものとする。

#### 第五章 消費者被害の救済



(消費生活協力員)

第十九条 知事は、消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十一条の七第二項各号に掲げる活動を行わせるため、同条第一項に規定する消費生活協力員を委嘱するものとする。

(苦情等の処理)

第二十条 知事は、消費者から消費生活に関する苦情又は相談の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、助言、あつせんその他必要な措置を講ずるものとする。

(消費生活に関する紛争処理)

第二十一条 知事は、前条の苦情又は相談の申出があった場合において、その苦情又は相談が県民の消費生活との関連性が高い商品又は役務についての事業者との民事上の紛争に係るもので、かつ、その紛争の解決のために専門的又は技術的な判断が要求されるものであるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、規則で定めるところにより、山梨県消費生活紛争処理委員会のあつせん又は調停に付することができる。

(消費生活紛争処理委員会)

第二十二条 前条のあつせん及び調停を行い、並びに事業者の提供する商品又は役務によって被害を受けた消費者がその事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成八年法律第九号）第二百七十五条に規定する和解及び民事調停法（昭和二十六年法律第二百二十二号）による調停を含む。以下この章において「消費者訴訟」という。）の援助に関する事項を調査審議するため、知事の附属機関として山梨県消費生活紛争処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は、委員十五人以内で組織する。
- 3 委員は、消費生活の安定及び向上に関し専門的知識を有する者、消費者及び事業者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。
- 4 委員の任期は、二年とし、再任することを妨げない。委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 委員会に会長を置く。
- 6 会長は、委員の互選によりこれを定める。
- 7 会長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 8 会長に事故があるときは、あらかじめ会長の指名する委員が、その職務を代理する。
- 9 前各項に定めるもののほか、委員会の組織及び運営に関し必要な事項は、会長が委員会に諮って定める。

(事件の周知)

第二十三条 知事は、同種の被害の防止及び救済を図るため必要があると認めるときは、委員会におけるあつせん又は調停の経過及び結果を明らかにするものとする。

(訴訟に要する費用の貸付け等)

第二十四条 知事は、消費者が消費者訴訟を提起する場合において、その消費者訴訟が次の各号に掲げる要件のいずれをも満たすものであると認めるときは、その消費者に対し、規則で定めるところにより、訴訟に要する費用に充てる資金の全部又は一部を貸し付けることができる。

- 一 同種の被害が多数発生し、又は多数発生するおそれがある商品又は役務に係るもの
  - 二 一件当たりの被害額が規則で定める額以下のもの
  - 三 委員会において援助することが適当であると認めるもの
  - 四 その他規則で定めるもの
- 2 知事は、消費者の被害の救済に資するため必要があると認めるときは、委員会の意見を聴いて、消費者訴訟を提起する者に対し、その消費者訴訟を維持するために必要な資料の提供その他の援助を行うことができる。

(貸付金の返還及び免除等)

第二十五条 前条第一項の規定により貸し付ける資金（以下この条において「貸付金」という。）の貸付けを受けた者は、消費者訴訟が終了したときは、規則で定める日までに貸付金を返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、貸付金の貸付けを受けた者が死亡したときその他やむを得ない事情があると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の全部又は一部の返還を免除することができる。
- 3 知事は、第一項の規定にかかわらず、貸付金の貸付けを受けた者が災害、疾病その他やむを得ない事情により貸付金を返還することが困難であると認めるときは、規則で定めるところにより、貸付金の返還を猶予することができる。

## 第六章 生活関連商品の需給の安定

(指定生活関連商品)

第二十六条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品（以下この項において「生活関連商品」という。）について、その供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれがあると認めるとき、又はその価格が異常に上昇し、若しくは上昇するおそれがあると認めるときは、その生活関連商品を特に供給の確保又は価格の安定を図るべき商品（次条において「指定生活関連商品」という。）として指定することができる。

- 2 知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、前項の規定による指定を解除するものとする。

(勧告)

第二十七条 知事は、指定生活関連商品に係る事業者が買占め又は売惜しみによりその指定生活関連商品を多量に保有していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、その事業者に対し、その指定生活関連商品の買占め又は売惜しみの中止又は停止をすべきこと及びその指定生活関連商品の適正な価格での売渡しをすべきことを勧告することができる。

## 第七章 啓発活動及び教育の推進等

(啓発活動及び教育の推進)

第二十八条 知事は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実させるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の実施等)

第二十九条 知事は、消費者の安全の確保及び表示の適正化等に関する施策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行うとともに、必要に応じて試験、検査等の結果を公表するものとする。

## 第八章 知事に対する申出

第三十条 県民は、事業者がこの条例の規定に違反していることにより、又はこの条例に定める措置がとられていないことにより消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、知事に対しその旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

- 2 知事は、前項の規定による申出があったときは、その内容を調査し、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

## 第九章 山梨県消費生活審議会

第三十一条 県民の消費生活の安定及び向上に関する基本的事項を調査審議するため、知事の附属機関として山梨県消費生活審議会（以下この条において「審議会」という。）を設置する。

- 2 知事は、次の各号のいずれかに該当するときは、審議会の意見を聴かなければならない。
  - 一 消費者基本計画を策定し、又は変更しようとするとき。
  - 二 第十四条第一項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止しようとするとき。
  - 三 第十六条第一項の規定による規則を定め、又は改正しようとするとき。
  - 四 第二十六条第一項の規定による指定をし、又は同条第二項の規定による指定の解除をしようとするとき。
- 3 審議会は、委員二十人以内で組織する。
- 4 委員は、消費生活の安定及び向上に関し優れた識見を有する者のうちから知事が委嘱し、又は任命する。
- 5 第二十二條第四項から第九項までの規定は、審議会について準用する。

## 第十章 雑則

（告示）

第三十二条 知事は、次の各号のいずれかに該当するときは、県公報に登載することにより告示しなければならない。

- 一 第十四条第一項の規定による基準を定め、変更し、又は廃止したとき。
- 二 第二十六条第一項の規定による指定をし、又は同条第二項の規定による指定の解除をしたとき。

（報告及び立入調査）

第三十三条 知事は、第二章から第四章まで及び第六章の規定の施行に必要な限度において、事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し報告させ、又はその職員をして、事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者の事務所、事業所、店舗、工場、倉庫その他の事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

- 2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があったときは、これを提示しなければならない。
- 3 第一項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解してはならない。

（意見陳述等の機会の付与）

第三十四条 知事は、第十一条、第十五条、第十七条又は第二十七条の規定による勧告をしようとするときは、その勧告に係る事業者に対し、意見を述べ、及び証拠書類又は証拠物を提示する機会を与えるものとする。

（公表）

第三十五条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

- 一 第十条の規定による資料の提出の求めに応じず、又は虚偽の資料を提出したとき。
- 二 第十一条、第十五条、第十七条又は第二十七条の規定による勧告に従わないとき。
- 三 第三十三条第一項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。

（委任）

第三十六条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 附 則

### (施行期日)

- 1 この条例は、平成十八年四月一日から施行する。ただし、附則第六項の規定は、公布の日から施行する。

### (経過措置)

- 2 この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前にこの条例による改正前の山梨県消費生活の保護に関する条例（以下「旧条例」という。）の規定によりされた勧告、報告の請求、貸付けその他の行為は、この条例の相当規定によりされた勧告、報告の請求、貸付けその他の行為とみなす。
- 3 施行日前に旧条例第十四条第一項の規定に違反した者については第十四条第二項の規定に違反した者と、旧条例第十七条の三第一項の規定に違反した者については第十六条第二項の規定に違反した者とみなす。
- 4 施行日前に旧条例第三十二条第一項に規定する山梨県消費生活紛争処理委員会で調査審議された事項は、第二十二條第一項に規定する山梨県消費生活紛争処理委員会で調査審議された事項とみなす。
- 5 この条例の施行の際現に従前の山梨県消費生活紛争処理委員会の委員である者は、施行日に、第二十二條第三項の規定により山梨県消費生活紛争処理委員会の委員として委嘱され、又は任命されたものとみなす。この場合において、その委嘱され、又は任命されたものとみなされる者の任期は、同条第四項の規定にかかわらず、施行日における従前の山梨県消費生活紛争処理委員会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。
- 6 施行日前においても、旧条例第三十一条第一項に規定する山梨県消費生活保護審議会に意見の聴取を行うことにより、第三十一条第二項の規定による意見の聴取が行われたものとみなす。
- 7 この条例の施行の際現に従前の山梨県消費生活保護審議会の委員である者は、施行日に、第三十一条第四項の規定により山梨県消費生活保護審議会の委員として委嘱され、又は任命されたものとみなす。この場合において、その委嘱され、又は任命されたものとみなされる者の任期は、同条第五項において準用する第二十二條第四項の規定にかかわらず、施行日における従前の山梨県消費生活保護審議会の委員としての任期の残任期間と同一の期間とする。
- 8 施行日前に旧条例第十条第三項（旧条例第十七条の三第三項において準用する場合を含む。）又は第二十八條第一項の規定により報告をしなければならないとされる事項で、施行日前にその報告がされていないものについては、施行日以後は、これを、第三十三條第一項の規定により報告をしなければならないとされた事項についてその報告がされていないものとみなす。

### (附属機関の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例の一部改正)

- 9 附属機関の委員等の報酬及び費用弁償に関する条例（昭和四十年山梨県条例第七号）の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

## 附 則

この条例は、平成二十八年四月一日から施行する。ただし、第一条中山梨県消費生活条例第一章中第八条の次に一条を加える改正規定及び第三十一条の改正規定は、公布の日から施行する。

# 消費者教育の体系イメージマップ

		成人期				Ver.1.0	
		特に若者		成人一般		特に高齢者	
		高校生期		成人一般		特に高齢者	
		中学生期		成人一般		特に高齢者	
		小学生期		成人一般		特に高齢者	
		幼児期		成人一般		特に高齢者	
各期の特徴		様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生産、流通、消費、廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考慮し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を準備し、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期
重点領域		消費がもつ影響力の理解	消費をめぐる物や金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考慮し、主体的な行動を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮する大切さを伝え合おう
		持続可能な消費の実践	自分の生活と身近な環境とのかわりに気づき、物の使い方を工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考慮し、環境に配慮した生活を実践しよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう
		消費者の参画・協働	自分や身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくろう
		商品安全の理解と危険を回避する能力	くらしの中の危険や、ものの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	安全で危険の少ないくらし方を考える習慣を付けよう	安全で危険の少ないくらしと消費社会をつくろう	安全で危険の少ないくらしの大切さを伝え合おう
		トラブル対応能力	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくろう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう
		選択し、契約することへの理解と考える態度	物の運び方、買い方を考え、適切に購入しよう	商品の運び方、買い方を考え、適切に購入しよう	契約の内容、ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう
		生活を設計・管理する能力	欲しいものがあったときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう	生涯を見通した計画的な暮らしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的な暮らしをしよう	生活環境の変化に対応し、支え合いながら生活を管理しよう
		情報の収集・処理・発信能力	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の方を知ろう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用するくらしをしよう	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう
		情報社会のルールや情報モラルの理解	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を身に付けよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を身に付けよう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくろう
		消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ」どうしてかを考えよう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を身に付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れ、支え合いながら消費生活情報に対する批判的思考力

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容についての体系的プログラム研究会（平成25年1月）（消費者教育の体系イメージマップ～消費者カステアップのために）  
 出典：消費者教育推進のための体系的プログラム研究会（平成25年1月）（消費者教育の体系イメージマップ～消費者カステアップのために）



山梨県消費生活審議会委員名簿  
(消費者教育推進地域協議会)

(50音順、敬称略)

氏 名	所 属 団 体 等
飯 窪 さ か え	あしたの山梨を創る生活運動協会
今 村 繁 子	山梨県消費生活研究会連絡協議会
漆 原 正 二	山梨県農業協同組合中央会
神 山 久 美	山梨大学大学院総合研究部
込 山 芳 行	山梨学院大学法科大学院法務研究科
坂 本 明 大	山梨県高等学校長協会
佐 藤 文 彦	山梨県商工会議所連合会
志 村 宏 司	山梨県生活協同組合連合会
杉 本 州 次	山梨県金融広報委員会
高 村 里 子	山梨県連合婦人会
花 輪 仁 士	弁護士
原 田 重 子	山梨県商工会連合会
舟 久 保 静 江	公募委員
古 屋 和 子	公募委員
古 屋 三 千 雄	山梨県公立小中学校長会
星 ち え 子	山梨県中小企業団体中央会
松 土 清	都留文科大学文学部
三 澤 竹 司	甲府市大型店協議会
山 本 さ お り	公募委員
渡 辺 良 子	山梨県生活学校連絡会

◎ 会 長 込 山 芳 行

山梨県消費者行政推進会議

区 分	職 名
委員長	企画県民部理事
委員	企画県民部県民生活・男女参画課長
委員	企画県民部消費生活安全課長
委員	企画県民部生涯学習文化課長
委員	企画県民部県民生活センター所長
委員	リニア交通局交通政策課長
委員	総務部私学文書課長
委員	総務部防災危機管理課長
委員	福祉保健部福祉保健総務課長
委員	福祉保健部長寿社会課長
委員	福祉保健部子育て支援課長
委員	福祉保健部障害福祉課長
委員	福祉保健部医務課長
委員	福祉保健部衛生薬務課長
委員	森林環境部森林環境総務課長
委員	産業労働部産業政策課長
委員	産業労働部商業振興金融課長
委員	観光部観光企画・ブランド推進課長
委員	農政部果樹食品流通課長
委員	県土整備部都市計画課長
委員	県土整備部建築住宅課長
委員	教育委員会義務教育課長
委員	教育委員会高校教育課長
委員	教育委員会社会教育課長
委員	教育委員会スポーツ健康課長
委員	総合教育センター所長
委員	警察本部生活安全企画課長
委員	警察本部生活安全捜査課長
委員	金融広報委員会事務局長
委員	財務省関東財務局甲府財務事務所長



【表紙の写真】



精進湖 他手合浜からの「子抱き富士」

【表紙の挿絵】



**見守り犬「かい」くん**

地域の高齢者等の見守り活動を推進するためのマスコットです。