

第1章 計画の基本的考え方

計画策定の背景及び趣旨	計画の性格
《策定の趣旨》 県消費生活条例を基本に ①消費者の権利の確立と利益の擁護 ②県民の消費生活における自立支援 県民及び関係機関の参加、協働による総合的な施策推進 《策定の背景》 ○モノ中心の消費からサービスへの消費のシフト ○高齢化社会の進展と食の安全などへの関心の高まり ○消費者庁の設置と関連法令の整備の進展 ○国の地方支援の充実 ○長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～推進	○県消費者施策推進基本計画 ○県消費者教育推進計画 ○長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～の個別計画 計画の期間 平成26年度～平成29年度(4年間) 計画進捗管理、評価、公表 ○消費生活審議会における評価 ○政策評価に基づく点検・報告

第2章 長野県における消費生活の現状と課題

消費者行政の現状	本県の消費者行政の課題
◆ 国の消費者行政の動向 ○法整備の進展、地方の体制整備支援 ◆ 県における消費者行政の現状 ○啓発活動、相談の実施 ○事業者への指導、処分 ◎特殊詐欺等消費者被害増加に伴う警察との連携 ◆ 市町村消費者行政 ○相談窓口の強化、消費生活センター設置促進	◆ 消費生活相談体制の整備・充実 ◎相談窓口の信頼及び認知度の向上 ○相談業務の専門性、広域化への対応 ◎市町村相談体制の充実・強化 ◆ 消費者の利益擁護の推進 ○事業者指導の体制の拡充 ○食品等商品の安全・安心の確保 ○物価の安定と物資の安定供給 ○県民意見の反映 ◆ 消費者教育推進及び情報発信力の強化 ○ライフステージに応じた消費者教育推進 ◎学校教育における消費者教育の確立 ○消費者教育・人材育成の拠点整備 ○学校・地域等が連携した消費者教育 ◎被害回避のための適切な啓発・情報発信 ◆ 消費生活をめぐる諸課題への対応 ○食品ロスや食育に対する取組 ○環境に配慮した消費行動への対応
消費生活相談の現状	
◎市町村への相談件数が増加(平成21年度比24%増) ◎高齢者からの相談割合が増加(60歳以上が約40%) ◎約5割が誰にも消費者トラブルの相談をしていない	
消費者教育の現状	
◎小・中・高校の消費者教育時間の格差 ○地域における啓発活動(消費者団体) ○出前講座・くらしのセミナーの実施	

課題解決

しあわせ信州 消費者安心戦略

第3章 施策推進の基本方針

基本理念
 すべての県民が消費者としての基本的な権利を確立し、安全・安心な消費生活を営むために、県民参加のもと、消費者団体、事業者団体等、地域の多様な主体及び行政が、それぞれの能力を発揮して連携、協働しつつ、その利益の擁護と自立を支援することで、県民の消費生活の安定と向上を目指します。

県民の安全・安心	1 商品・サービスの安全・安心 食品の生産から消費に至る監視・指導 地産地消推進 事業者指導・啓発、事故情報の収集・提供 2 物価の安定と情報提供 3 持続可能な消費生活 レジ袋・食品ロス削減の取組の推進
	商中サービス 選択機会の確保 適切な
消費者教育の充実	1 適正な商取引の確保 悪質事業者への指導・処分 <u>注意情報の発信・警察との連携</u> 不適切な表示事業者への立入検査、指導 2 多重債務者対策の強化 ヤミ金融業者対策、未然防止対策の実施 改善プログラムによる解決
	1 消費生活情報の発信・啓発 世代に応じた被害情報等の発信・啓発 <u>高齢者見守りネットワークの活用・構築支援</u> 2 消費者教育・人材育成 《学校》学習指導要領に基づく消費者教育推進、教員への支援、地域で活動する消費者団体等との連携 《地域》消費生活センターの拠点化 <u>出前講座・セミナーの実施</u> 消費者団体等の活動支援 《人材育成》 <u>消費生活サポーターの育成</u> <u>教職員の指導力向上研修</u> 3 環境教育・食育等への取組推進
県民意見の反映	1 透明性の確保 消費生活審議会の運営、施策の公表 2 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働
相談窓口の強化	1 県消費生活センターの機能強化 相談業務の技術・専門性向上 2 市町村相談窓口の充実・強化 相談窓口機能強化支援 <u>消費生活センター設置促進を支援</u>

施策の展開

第4章 施策の展開

最重点目標
特殊詐欺被害件数の半減 《平成25年》 《平成29年》 195件 ⇒ 90件
重点目標
〈高齢者等の財産を守る〉 全市町村に高齢者見守りネットワークを構築 〈身近な相談窓口の充実〉 市町村消費生活センター人口カバー率100%(※)の実現 《平成25年度末 50.4%》 〈地域の消費者問題を解決〉 消費生活サポーター300人登録 〈県民の学習機会の増〉 出前講座・セミナー年間200回開催 《平成24年度実績 147回》
参加・協働 県民の参加と協働 ・高齢者への声掛け・見守り ・消費生活サポーターへの登録 ・不適切な表示等の通報 ・消費者セミナー、講座への参加 消費者団体等との協働 ・学習会・講演会の開催 ・見守りネットワークへの参加 ・意見交換会の開催

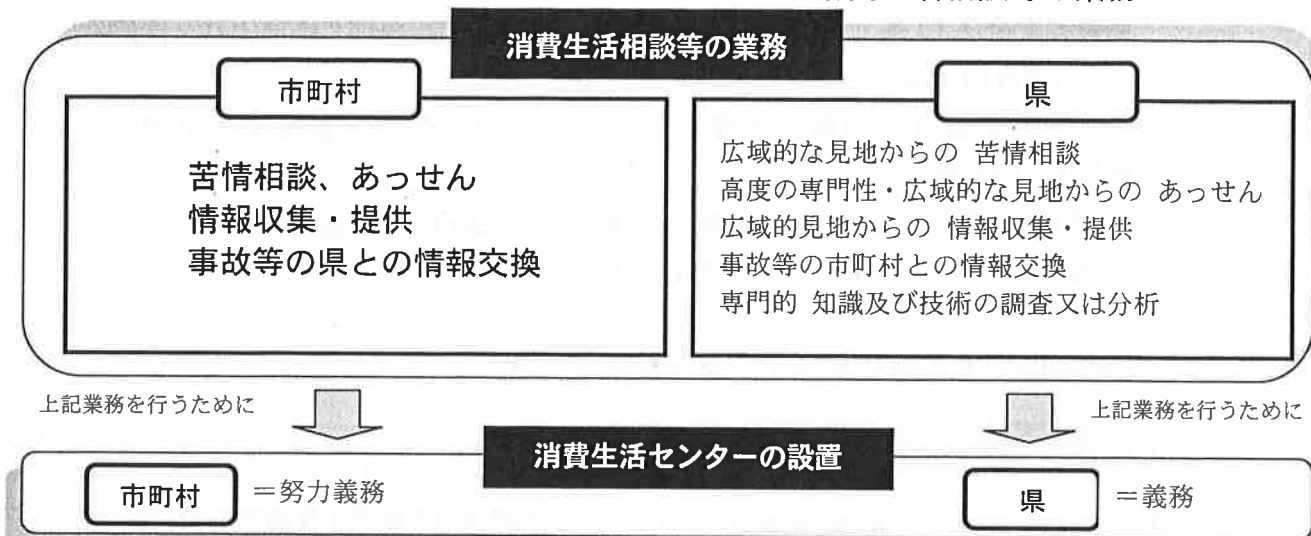
(※)長野県総合5か年計画(しあわせ信州創造プラン)同指標の目標値を70%→100%に変更

市町村における消費生活センターの設置について

— 住民に最も身近な消費生活相談体制の充実に向けて —

県民文化部消費生活室

1 消費者基本法第 19 条及び消費者安全法第 8 条による消費生活相談等の業務



2 市町村の消費生活相談の現状

(1) 相談体制

区 分	相談員の配置	「消費生活センター」設置市	人口カバー率
平成 20 年度	10 市・1 町	1 市 [長野]	—
平成 21 年度	11 市・1 町	1 市	
平成 22 年度	14 市・2 町	4 市 [新規：松本 千曲 大町]	
平成 23 年度	15 市・3 町	8 市 [新規：茅野 伊那 小諸 安曇野]	
平成 24 年度	16 市・3 町	8 市	45.7%
平成 25 年度	16 市・3 町	9 市 [新規：佐久]	50.4%
平成 26 年度 (4/1 現在)	16 市・3 町	11 市 [新規：塩尻 飯山] 4/1 現在	54.6%

全国 (H24.3 末) 81.4%

(2) 相談分担率 (市町村・県)

区 分		平成25年度		平成24年度		平成23年度		平成22年度	
		市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター
市	件 数	4,683	7,571	4,912	7,948	4,274	8,602	3,717	8,820
	分担率	38.2%	61.8%	38.2%	61.8%	33.2%	66.8%	29.6%	70.4%
町村	件 数	233	2,007	251	1,941	232	1,979	178	1,842
	分担率	10.4%	89.6%	11.5%	88.5%	10.5%	89.5%	8.8%	91.2%
全県	件 数	4,916	9,966	5,163	10,330	4,506	11,061	3,895	11,170
	分担率	33.0%	67.0%	33.3%	66.7%	28.9%	71.1%	25.9%	74.1%

[平成 24 年度全国の市町村相談分担率 全国平均 68.0%]

3 県の市町村支援策

- 財政支援・・・基金を活用した消費者行政活性化事業補助金
- 技術的支援・・・市町村消費生活相談支援員や県消費生活相談員による助言、市町村の相談員・消費者行政担当者に対する研修の実施 など

4 消費生活センターの設置要件

消費者安全法 10 条、同施行令 6 条及び 7 条及び同施行規則 7 条により、消費生活センターとしての要件は、次のとおり

- (1) 専門的な知識・経験（消費生活アドバイザー等の 3 資格又は同等以上）を有する相談員の配置
- (2) 適切な電子情報処理組織等の設備（PIO-NET）の配備
- (3) 週 4 日以上相談・あっせん業務の実施

5 広域連携による消費生活センター設置の方式

形 態	内 容	メ リ ッ ト等
中 心 市 集 約 方式	事務協定により、中心自治体が協定参加自治体住民全体の相談に対応する方式	・ 単独では相談員の配置や消費生活センターの設置が困難な小規模な市町村の住民も、比較的身近に 専門の相談員による相談を受けることができる。 ・ 中心市にとっても、事務経費の負担軽減となる。
事務組合方式	広域連合や一部事務組合を活用し、消費者行政を共同実施する方式	・ 単独では相談員の配置や消費生活センターの設置が困難な小規模な市町村の住民も、比較的身近に 専門の相談員による相談を受けることができる。 ・ 特別地方公共団体を設立することで、該当するエリア全体を一つの行政組織にして対応することが可能となる。
相互乗り入れ 方式	事務協定により、それぞれの住民が互いの相談窓口を利用することができる方式	・ より小規模な市町村の住民は、相談窓口が開いていない日は、もう一方の地方公共団体の窓口を利用することができる。 ・ もう一方の地方公共団体の窓口を利用することにより、顔見知り等、在住する市町村の窓口での相談が、はばかれる住民にとっても、比較的身近なところで、相談を受けることができる。 ・ 相談窓口が複数存在することになる。

消費者被害防止高齢者見守りネットワーク構築事業について

県民文化部消費生活室

1 背景・目的

高齢社会、核家族化が進行する中で、消費生活相談における高齢者（60 歳以上）が契約当事者として占める割合は、年々増加する傾向にあり、平成 25 年度は 12 月末現在で 42.8% になっている。また、振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺の平成 25 年の認知件数 195 件のうち、60 歳以上の被害者の割合は 83.1% と大部分を占め、高齢者に対する特殊詐欺・消費者被害防止対策が喫緊の課題となっている。

そこで、地域で高齢者等の訪問・見守り活動等を行っている、社会福祉協議会、民生・児童委員協議会、防犯協会等既存の組織が協力して「高齢者見守りネットワーク」を構築し、地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を行うことにより、消費者被害の未然防止を図るとともに、早期発見並びに被害発生時における関係機関等の迅速かつ円滑な対応へとつなげることを目的とする。

2 事業の概要

地域で見守り活動を行っている既存の組織が協力して「高齢者見守りネットワーク」を構築し、地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を行い、消費者被害の未然防止及び早期発見並びに被害発生時における適切な相談窓口への誘導を図る。

(1) ネットワークの構成員

市町村（消費生活センター）、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生・児童委員、自治会、防犯協会、消費者団体、介護サービス事業者、NPO 法人等地域の実情に応じて構成

(2) ネットワーク構成員の取り組み

- ① 高齢者の見守り活動及び被害防止に関する啓発活動
- ② 消費者被害又は被害の恐れを確認した場合の関係機関への通報・相談
- ③ 消費生活サポーターへの登録
- ④ 市町村等が実施する出前講座への出席
- ⑤ 県が実施する見守り研修会への参加
- ⑥ 構成員相互の情報交換及び連携
- ⑦ 地域住民への見守り意識の普及

(3) 消費者被害防止連絡協議会の設置

市町村が中心となり、必要に応じ関係機関で構成する連絡協議会を設置し、ネットワーク構成員の活動を支援するとともに連携の強化を図る。

3 県の取組み

ネットワーク設立に向けた助言や参加団体上部組織への要請のほか、次の事業を実施する。

- (1) ネットワーク構築意識醸成のための消費者フォーラムの開催（5 月 31 日）
- (2) ネットワーク構成員等を対象とした見守り研修会の開催
- (3) ネットワーク構成員への情報提供及び啓発用印刷物・グッズの作成・配布
- (4) 事業実施状況の発表の場の提供

消費者被害防止高齢者見守りネットワークイメージ図

地域全体で高齢者を見守り、隅々に情報が届き、被害の未然防止への迅速な対応ができる体制(見守り・気づき・つなぐ)を構築

