

「山梨県消費者基本計画」の概要

資料 2

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

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 (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 (H27.4.1)	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	消費者教育の推進	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		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	消費者教育の推進	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