

「第3次山梨県消費者基本計画」の概要（案）

1 計画策定にあたって

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。

位置付け

- ・県消費生活条例第8条の2に計画策定を規定
- ・消費者教育推進法第10条に基づく「消費者教育推進計画」

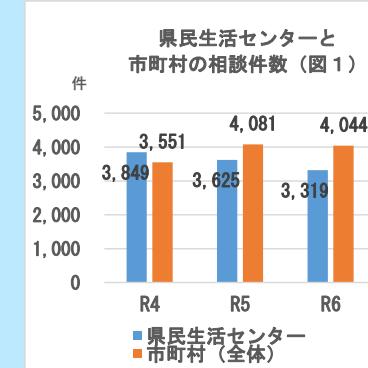
計画期間

・2026（R8）～2030（R12）年度（5年間）

2 消費者行政を取り巻く現状と課題

1 消費者を取り巻く社会状況

- ・高齢化、在宅ひとり暮らし高齢者の増加
高齢化率（R6年度）山梨県：31.9%、全国：29.3%
県内の高齢者のおよそ4人に1人以上が在宅ひとり暮らし
県内の電話詐欺被害の被害額は13年連続で1億円超



- ・デジタル化の進展
全国的にインターネットやSNSの利用状況が増加
インターネットによる商品・サービスの取引が増加

- ・グローバル化の進展
海外事業者との取引が増加
県内の在留外国人が増加

- ・社会や環境を意識した消費行動の必要性
未来を見据えた持続可能な開発目標達成に向けた取組
エシカル消費の認知度：27.4%（消費者庁 R6.10消費生活意識調査）

- ・自然災害の激甚化・頻発化や感染症の流行
災害等に便乗した悪質商法の発生やSNSの誤情報による消費者の消費行動の変動

2 第2次山梨県消費者基本計画の達成状況

- ・消費生活相談員及び消費者行政職員の研修参加率の向上に課題

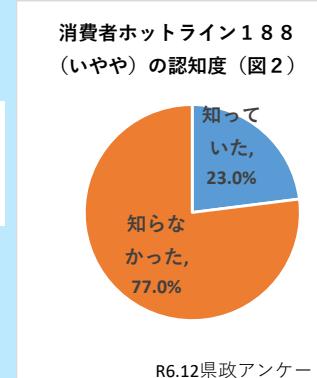
3 消費生活相談の状況

- ・消費生活相談件数の推移

市町村相談窓口による相談割合の増加（図1）

- ・年齢別相談件数：高齢になるほど、相談件数が増加（表1）

| (件) | | | | | | | | | |
|-------|------|------|------|------|------|--------|-----|-----|-------|
| 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代以上 | 無回答 | 合計 | |
| R6 | 55 | 190 | 209 | 265 | 472 | 486 | 801 | 841 | 3,319 |



4 消費者の意識（R6.12県政アンケート）

- ・消費生活相談窓口等の認知度

県民生活センター：39.3% 市町村相談窓口：21.8%
消費者ホットライン188（いやや）：23.0%（図2）

- ・トラブルにあった際の相談先

誰にも相談しなかった：24.2%、家族・親族：24.2%、
販売店やメーカー等の相談窓口：24.2%
市町村相談窓口：9.1%、県民生活センター：9.1%

今後取り組むべき課題

1 相談体制の充実と相談窓口周知の強化

消費者トラブルの複雑化・多様化、消費生活相談窓口の認知度が低い
→ どこに住んでいても質の高い支援や救済が受けられるよう

相談体制の充実・相談窓口周知の強化を図る必要がある。

2 配慮を要する消費者の安全確保

ひとり暮らしの高齢者の増加、インターネット・SNSの利用率の増加、
災害等に便乗した悪質商法の発生
→ 相談にたどり着かず被害が埋もれるおそれのある

高齢者等に対する対策を強化していく必要がある。

3 全ての世代における消費者教育の推進

SNS関係相談の増加、海外事業者との取引、災害等に便乗した悪質商法の発生
→ 法教育・金融経済教育・情報教育等の消費者教育を推進していく必要がある。

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

- ・事業者に対する適正な監視・指導・検査
- ・消費者事故の調査・公表
- ・災害や感染症流行時の生活関連物資の安定供給・価格の安定化に向けた取組
- ・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

- ・見守り体制の構築及び見守り活動の促進
- ・消費者トラブルに関する情報発信
- ・県内適格消費者団体や消費者団体との連携と紛争処理
- ・県と市町村の連携による相談体制の充実
- ・多重債務問題の解決に向けた支援

4 消費者教育の充実

- ・幼児期から高齢期までのライフステージや、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
- ・自立した消費者及び消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成
- ・誤情報や風評被害に惑わされない適切な消費行動の普及啓発
- ・エシカル消費の普及啓発及び事業者との連携
- ・食育の推進、食品ロスの削減や環境保全に関する理解の促進

5 消費生活情報の発信

- ・デジタルツールを活用した情報発信
- ・学校や地域での消費生活情報の活用に向けた周知活動
- ・市町村と連携した相談機関等の積極的な周知・広報

4 計画の推進

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
- （府内各課、甲府財務事務所、金融広報委員会）
- ・県消費生活審議会で報告
- ・県HPで進捗状況を公表

進行管理

重点施策

重点施策1

相談体制の充実と相談窓口周知の強化

重点施策2

高齢者等の見守り活動の充実

重点施策3

消費者教育の推進

計画の数値目標（R12目標値）

| 項目 | 基準値（R6年度） | 目標値（R12年度） |
|--|-----------|-------------|
| 1 食品表示合同調査による景品表示の調査実施回数 | 9回 | 毎年度 16回以上 |
| 2 消費生活相談員の研修参加率 | 76% | 毎年度 100% |
| 3 消費者行政職員の研修参加率 | 37% | 毎年度 80% |
| 4 高齢者等の見守りネットワーク設置市町村数 (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を含む) | 15市町村 | 27市町村 |
| 5 出前講座の実施市町村数 (県民生活センターの出前講座を含む) | 21市町村 | 27市町村 |
| 6 学校給食における地場産物の使用割合（金額ベース） | 65.2% | 72%以上 |
| 7 食品ロス削減サポーター養成講習会の受講者数 | 400人 | 延べ 600人以上 |
| 8 啓発月間※において、県と連携した啓発を行った市町村数 | — | 27市町村 |
| 9 県民生活センターの認知度 | 39.3% | 60%以上 (R11) |
| 10 消費者ホットライン188（いやや）の認知度 | 23% | 40%以上 (R11) |

※啓発月間とは、消費者月間（5月）、高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間（9月）、若者向け悪質商法被害防止キャンペーン月間（1～3月）をいう