

# 「山梨県消費者基本計画」の概要

資料2-1

## 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

No.	基本方針	項目	達成状況 (R3.4.1)	達成率	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	6,978件	58.2%	12,000件以上
2		やまなしGAP(農業生産工程管理)等認証数	182者	113.8%	160者
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	73.5%	99.7%	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	86.6%	達成	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	① 100% ② 50.0%	達成	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)	85.2%	達成	70%以上
7		消費生活相談員の有資格者率	85.7%	達成	75%以上
8	消費者被害の防止と救済	消費生活相談員の研修参加率	85.7%	96.3%	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 80.0% ② 45.5%	① 80% ② 45.5%	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	41件	達成	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)	1,438人	達成	1,400人以上
12		食育推進応援団の登録者数	318事業所	達成	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)	-	-	30%以上