

# 岐阜県消費者施策推進指針

- 平成25年度版 -

平成25年3月

岐阜県環境生活部環境生活政策課

## 目 次

### 第1章 「岐阜県消費者施策推進指針」策定の考え方

- 1 策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点・・・・・・・・・・ 2
- 3 推進指針の実効性の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

### 第2章 本県の消費者を取り巻く現状

- 1 消費生活相談の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
  - (1) 現 況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
  - (2) 高齢者層からの相談状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
  - (3) 若年層からの相談状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
  - (4) 多重債務に関する相談状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- 2 消費生活相談体制の現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
  - (1) 市町村における相談体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
  - (2) 県における相談体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

### 第3章 課題と施策展開の方向性

#### 消費者の権利の尊重

- 1 消費者の安全確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
  - (1) 商品・サービスの適正な供給・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
  - (2) 消費者事故等の情報提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
  - (3) 不当な取引方法や表示の禁止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
  - (4) 生活関連物資の安定供給等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
- 2 消費者被害の救済・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
  - (1) 市町村消費者行政への支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
  - (2) 県の相談窓口の充実・強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
  - (3) 消費生活相談を担う人材の育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
  - (4) 紛争処理体制の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 24
  - (5) 多重債務問題への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25

#### 消費者の自立支援

- 1 消費者教育・啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
  - (1) 消費生活に関して学ぶ場の提供・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
  - (2) 高齢者への消費者教育・啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
  - (3) 若者への消費者教育・啓発・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29

( 4 ) 消費生活情報の提供	29
( 5 ) 消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	30
2 消費者の組織活動の推進	31
( 1 ) 消費者団体等への支援・協働	31
( 2 ) 消費生活協同組合の健全な運営への支援	31
3 消費者意見の反映	32
( 1 ) 消費者の県政への参画	32
県の消費者行政充実に向けた今後の展望	33

## 岐阜県消費者施策推進指針 - 平成25年度版 -

### 第1章 「岐阜県消費者施策推進指針」策定の考え方

#### 1 策定の趣旨

この指針は、県民の消費生活の安定を図るために制定しました岐阜県消費生活条例（昭和50年岐阜県条例第29号）第37条の「総合的な消費者施策の方向性を示す指針を策定する」旨の規定により、平成19年度より毎年度策定しているものです。

平成21年9月に消費者庁が発足して以来、国を挙げて、また地方においても消費者行政の充実・強化が図られてまいりました。

岐阜県でも、平成20年度に造成した「岐阜県消費者行政活性化基金」を活用しながら、県及び市町村の消費者行政の充実・強化を図ってきており、これまで県の消費生活相談窓口の充実、市町村窓口の支援及び設置促進、消費生活相談員等の資質向上などを図ってまいりました。特に、市町村の窓口については、平成24年1月に県内全市町村において開設され、県内どこでも身近なところで消費生活相談ができる体制となりましたが、今後もその窓口機能の充実を図っていく必要があります。

このように、消費生活に関する相談体制の整備は進みつつある一方で、依然として消費者にとって、安心して商品を買ったり、サービスを受ける社会づくりには課題があります。例えば、県に寄せられた消費生活相談では、平成23年度の高齢者の相談割合が過去10年間で最高を記録しました。また、国民生活センターが発表した平成23年度の相談件数においても、高齢者の相談が増加していることが指摘されています。

更に、携帯電話など情報通信機器の普及によるトラブルや、事業者が消費者宅を訪問して強引に貴金属などを買い取っていくケースなど、新たな問題となる形態の出現などにも対処していかなければなりません。

このため、このようなトラブルが発生した場合の相談窓口の充実を図るだけでなく、トラブルを未然に防止するための取り組みも重要となります。

今後も、岐阜県消費者行政活性化基金を活用しながら、県、市町村とも、これまで以上に、限りある予算を効率的に活用しながら、消費者行政の各種施策を展開していく必要に迫られています。

このような状況の中、所要の見直しを行い、平成25年度版の本指針を策定しました。

## 2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点

県消費生活条例第2条では、県民の消費生活の安定と向上の促進のため、「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」ことを基本理念に掲げています。

### < 消費者の権利 >

- 1 消費者の安全が確保される権利
- 2 商品・サービスについて消費者の自主的・合理的な選択の機会が確保される権利
- 3 消費生活を営む上で必要な情報が提供される権利
- 4 消費生活を営む上で必要な教育の機会が提供される権利
- 5 消費者の意見が県の消費者政策に反映される権利
- 6 消費者に生じた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 7 商品及びサービスの取引において、不当な取引方法を強制されない権利

推進指針では、この基本理念に掲げる「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」の2つを基本的な視点とします。

### 3 推進指針の実効性の確保

消費者行政は、新卒の悪質商法や商品による危害の発生等、めまぐるしく変動する社会情勢に即応した施策の実施が求められます。

従って、期間、数値目標を設定した中長期的な基本計画を策定し、それに基づき施策を実施することは現実的ではなく、毎年度、消費者行政に係る事業の実施状況を検証し、現状に即した施策を迅速に行っていくことが重要です。

このことから、県は、翌年度の消費者施策の方向性である「岐阜県消費者施策推進指針」を毎年度策定し、実態に即した施策を実施していくこととしています。

指針の策定にあたっては、県民、岐阜県消費生活安定審議会(以下「審議会」という。)、市町村等行政機関などから意見を聴き、施策に反映させてまいります。

また、その取組の実績については審議会に報告するとともに、広く県民に公表します。

この指針を基に、平成22年4月に設置した岐阜県消費者行政推進本部のもと、消費者行政担当課だけでなく、食品の安全の担当課、消費者教育の一翼を担う教育委員会や福祉等の担当課、多重債務問題における税や福祉等の担当課及び警察本部といった部局の枠を越えた連携等により全庁体制で消費者行政を推進してまいります。

## 第2章 本県の消費者を取り巻く現状

### 1 消費生活相談の現状

#### (1) 概況

県の消費生活相談窓口には、平成23年度は、7,115件の相談が寄せられました。

この件数は、前年度よりも516件少なく、平成16年度の18,392件をピークに減少傾向が続いています。(表1、図1 - )

一方で、市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、平成23年度は、5,294件で、前年度よりも455件多くなっています。

県と市町村を合わせた県全体の相談件数を平成22年度(12,470件)と平成23年度(12,409件)で比較すると、12,470 12,409と若干減少していますが、県と市町村に分けると、前述のとおり県は減少、市町村は増加となっています。これは、市町村の消費生活相談窓口設置が進み、これまで県の窓口寄せられていた相談の一部が、住民に身近な市町村にシフトしていることが一因と考えられます。

また、相談者の年齢に着目すると、平均年齢は平成19年度より年々上昇しており、平成23年度は、47.4歳で、平成22年度より1.2歳上昇して過去最高となり、相談者の高齢化が進んでいます。(図1 - )

平均契約金額は、平成20年度が突出していますが、概ね緩やかな上昇傾向が続いており、平成23年度は、約130万円となっています。(図1 - )

これらの傾向を平成24年度上半期(H24.4~9)と平成23年度上半期(H23.4~9)とで比較すると、県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、3,063件で705件の減少となっている一方、市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、2,729件で107件の増加となっており、県への相談が市町村へ移る傾向が続いています。また、平均年齢は、48.1歳(1.2歳上昇)とさらに高齢化が進んでおり、これらについては、平成24年度も同様の傾向を示しているといえます。

一方平均契約金額は、約117万円と平成23年度上半期(約140万円)と比較して、大幅に減少(約23万円の減少)となっています。(表1)

県相談窓口寄せられた販売形態別の相談件数等の推移（表1）

	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H23 上半期	H24 上半期
不当・架空請求	4,215	3,981	2,319	1,964	1,547	1,345	752	540
不当・架空請求以外の通信販売	948	936	912	1,146	1,092	1,201	661	494
店舗販売	2,952	3,349	3,214	3,132	2,650	2,142	1,134	897
訪問販売	1,450	1,374	1,016	1,016	849	806	446	356
マルチ・マルチまがい	278	307	217	189	122	93	42	42
電話勧誘販売	730	734	685	698	681	710	353	301
送りつけ商法(ネガティブオプション)	51	36	34	23	15	13	8	2
その他・不明	566	613	583	642	675	805	372	431
相談者の平均年齢(歳)	44.0	42.6	44.4	45.3	46.2	47.4	46.9	48.1
平均契約金額(万円)	103	112	150	113	126	130	140	117
県機関相談件数	11,090	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115	3,768	3,063
市町村に寄せられた相談件数				4,267	4,839	5,294	2,622	2,729
県及び市町村の相談件数合計				13,077	12,470	12,409	6,390	5,792

- 不当・架空請求 : 二重請求や不当な取立て、身に覚えのない請求等  
 通信販売 : 郵便やインターネット等の通信手段を用いて契約する販売  
 マルチ・マルチまがい : 特定商取引法に定める連鎖販売取引及び類似の取引  
 ネガティブオプション : 消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するもの

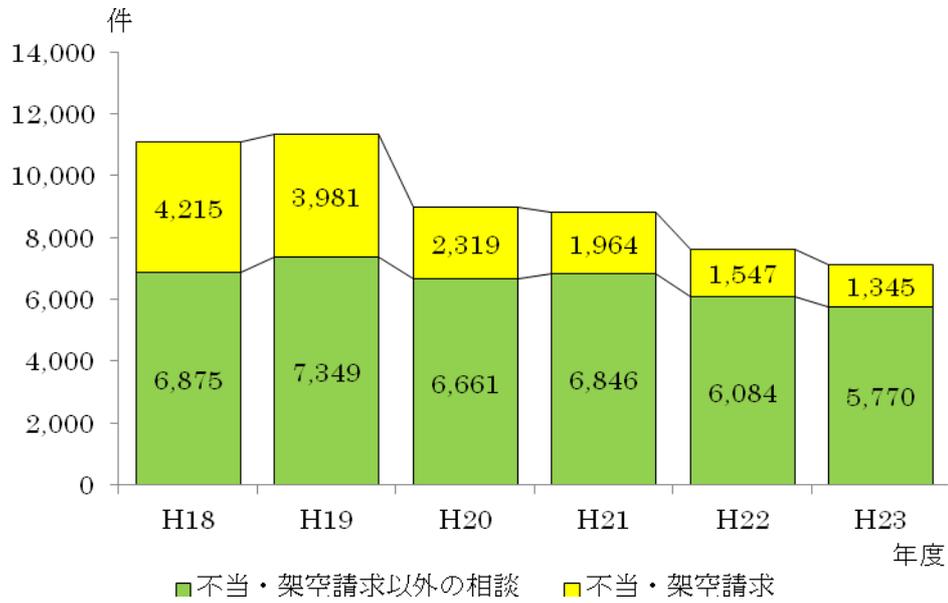
(参考)振り込め詐欺等の発生状況

		H23	H24
振り込め詐欺	オレオレ詐欺	55	32
	架空請求詐欺	14	19
	融資保証金詐欺	14	10
	還付金等詐欺	12	10
	合計	95	71
振り込め類似詐欺( )		31	86

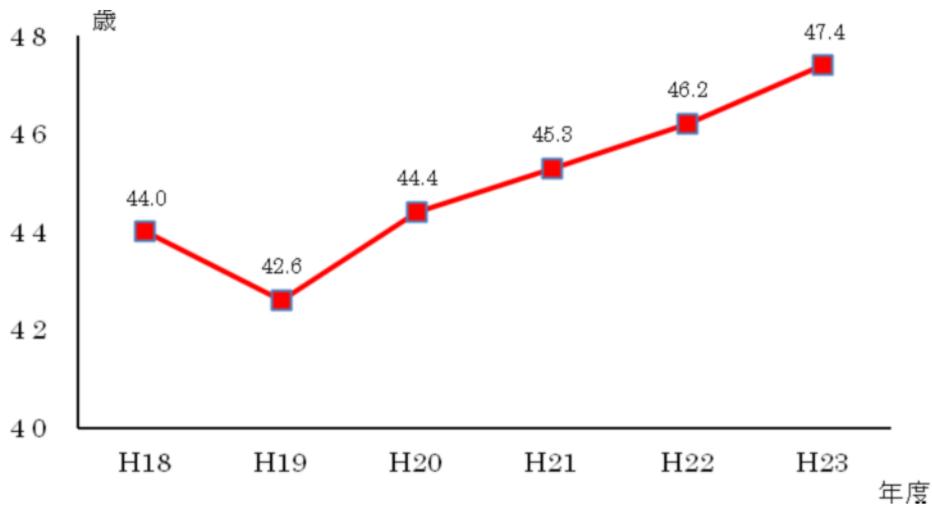
出所 岐阜県警察ホームページ

( ) 金融商品等取引、ギャンブル必勝法、異性との交際あっせん等に関するもの

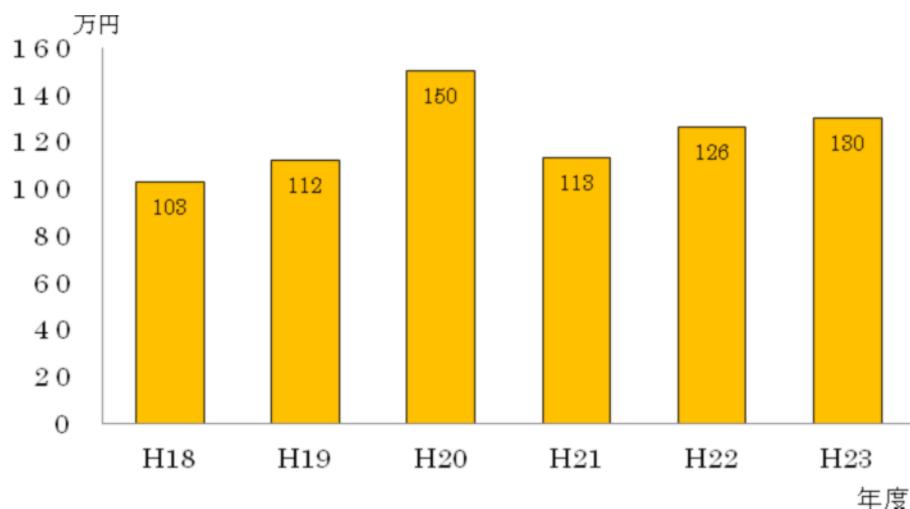
県の消費生活相談窓口における相談件数の推移（図 1 - ）



相談者の平均年齢の推移（図 1 - ）



平均契約金額の推移（図1 - ）



## （2）高齢者層からの相談状況

65歳以上の高齢者からの相談件数が全体の相談件数に占める割合は、平成19年度に一旦減少したものの、平成23年度は18.8%と過去10年間で最高となりました。

（図2 - ）また、相談全体の平均契約金額が、平成20年度を例外として緩やかな上昇傾向にあるのに対し、高齢者の平均契約金額は平成20年度に急激に上昇し、その後も相談全体の平均契約金額よりも高い金額で推移しており、平成23年度は167万円となっています。これは、契約金額が高額な未公開株や社債などへの投資、住宅のリフォームに関する勧誘が特に高齢者に対して行われており、それに伴い相談が増加していることが一因であると考えられます。（図2 - ）

販売形態別にみると、訪問販売に関する相談は、全体に対して高齢者からの相談がおおよそ1/3を占める状況が続いており、平成23年度は35.2%となっています。年代別では、特に70歳以上からの相談が突出して多い状況です。（図2 - 、図2 - ）

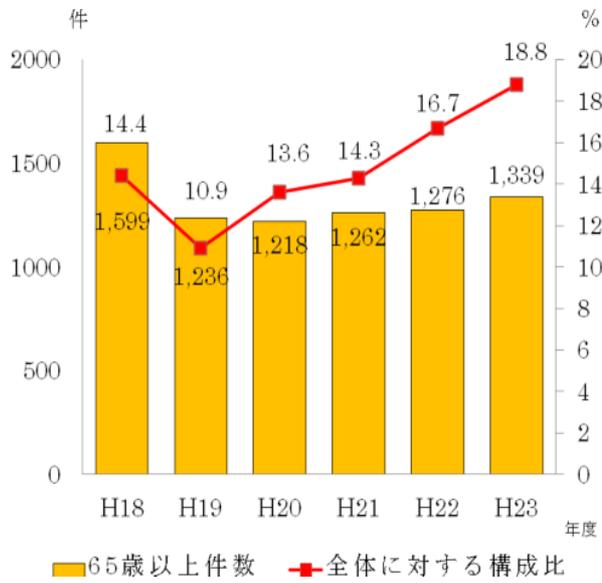
また、電話勧誘販売に関する相談は、全体に対して高齢者からの相談が平成23年度は41.0%を占めており、平成19年度の相談割合の2倍以上となっています。年代別では、訪問販売と同様に70歳以上からの相談が最多となっています。（図2 - 、図2 - ）

平成24年度の上半期においては、高齢者の相談件数が全体の相談件数に占める割合は19.4%となっており、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが他の年代に比べて高い傾向が依然として続いている状況です。また、高齢者の平均契約金額は、173万円と依然として高水準です。

販売形態別では訪問販売、電話勧誘販売の高齢者が占める割合が依然として高く、訪問販売は31.5%、電話勧誘販売は45.2%を占めています。

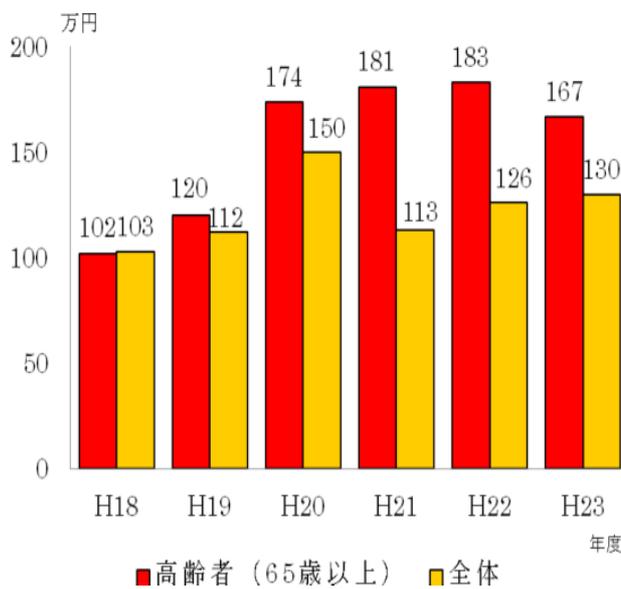
高齢者は、日中自宅にいたることが多く、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルに遭いやすく、また「お金」「健康」などの不安につけ込まれ、貯蓄を狙われることが特徴となっています。

高齢者(65歳以上)の相談件数の推移(図2 - )



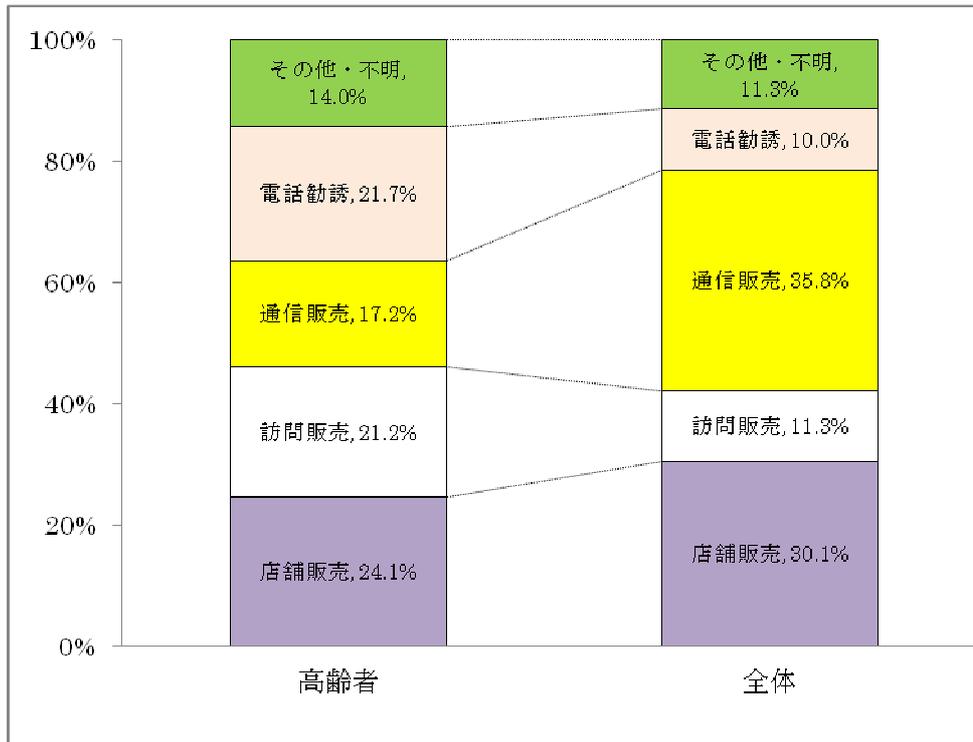
年度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構成比 (%)
H18	1,599	11,090	14.4
H19	1,236	11,330	10.9
H20	1,218	8,980	13.6
H21	1,262	8,810	14.3
H22	1,276	7,631	16.7
H23	1,339	7,115	18.8
H24 上半期	595	3,063	19.4

高齢者(65歳以上)の平均契約金額の推移(図2 - )

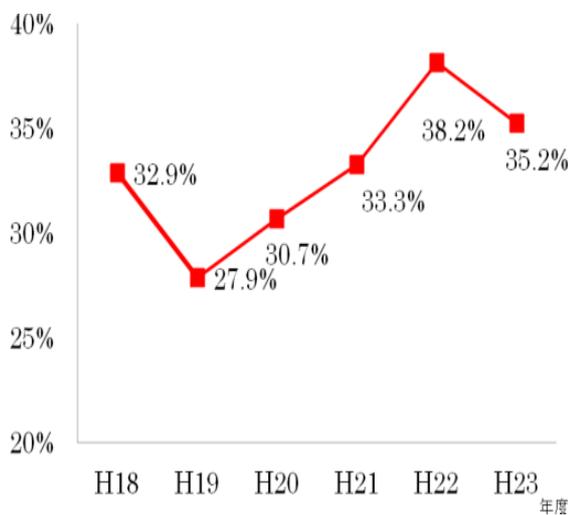


年度	平均契約金額(万円)	
	高齢者	全体
H18	102	103
H19	120	112
H20	174	150
H21	181	113
H22	183	126
H23	167	130
H24 上半期	173	117

高齢者(65歳以上)の販売形態別の構成比(平成23年度)(図2 - )

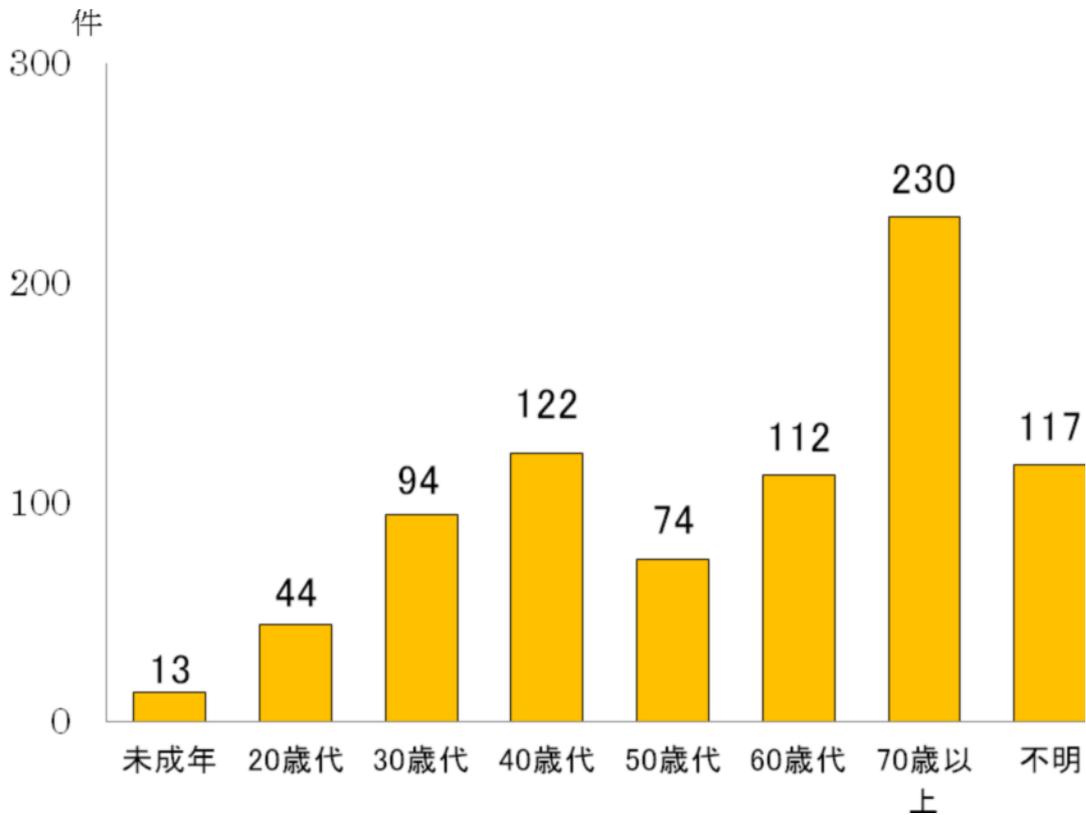


訪問販売における高齢者(65歳以上)が占める割合の推移(図2 - )

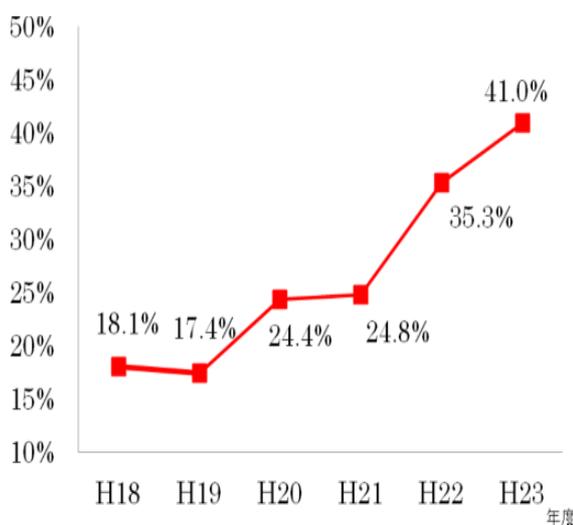


年度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構成比 (%)
H18	477	1,450	32.9
H19	383	1,374	27.9
H20	312	1,016	30.7
H21	338	1,016	33.3
H22	324	849	38.2
H23	284	806	35.2
H24 上半期	112	356	31.5

訪問販売における年齢層別相談件数の推移(平成23年度)(図2 - )

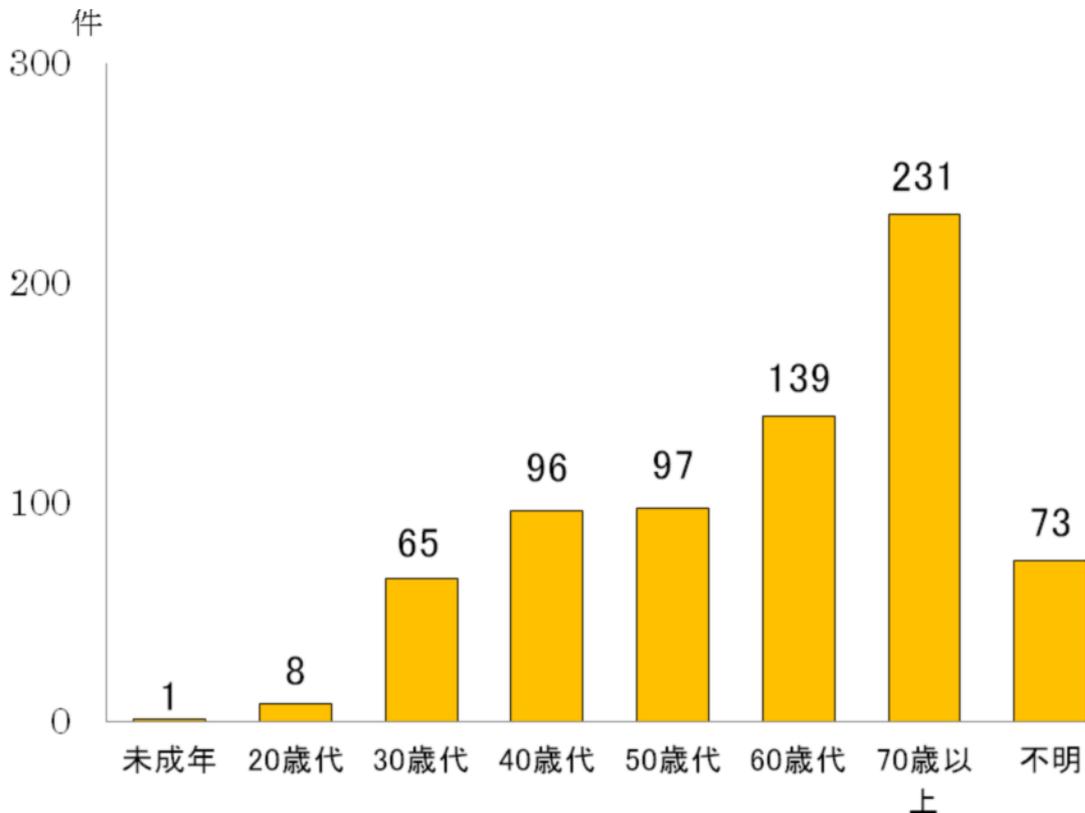


電話勧誘販売における高齢者(65歳以上)が占める割合の推移(図2 - )



年度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構成比(%)
H18	132	730	18.1
H19	128	734	17.4
H20	167	685	24.4
H21	173	698	24.8
H22	240	679	35.3
H23	291	710	41.0
H24 上半期	136	301	45.2

電話勧誘販売における年齢層別相談件数の推移（平成23年度）（図2 - ）



### （3）若年層からの相談状況

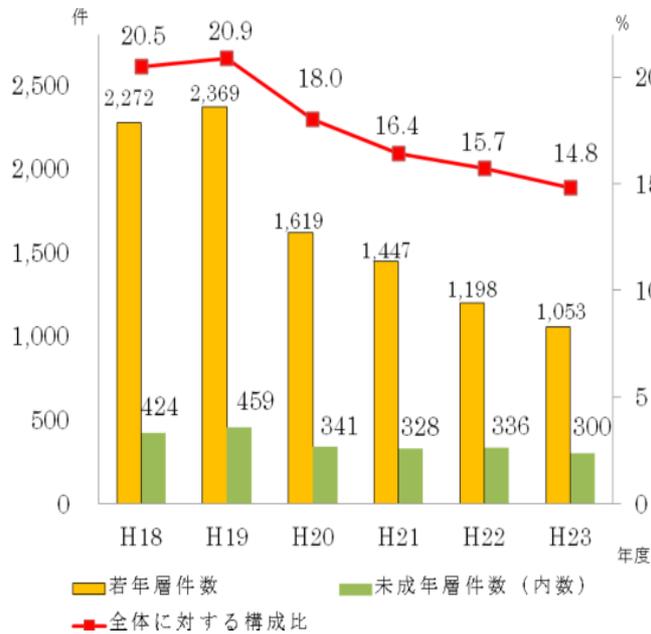
若年層（29歳以下）の相談件数は、近年減少傾向であり、平成23年度は1,053件で、前年度よりも145件減少となっています。また、平成20年度からは全体の相談件数に占める割合は2割を切っています。（図3 - ）

平均契約金額については、ここ数年概ね40万円～60万円で推移しており、平成23年度は約50万円となっていますが、全体の平均契約金額と比較すると少額です。（図3 - ）販売形態別にみると、通信販売（主に有料サイト名目の不当請求）が相談の大半を占め、特に未成年者では、相談の8割以上を通信販売が占めている状況です。これは有害サイトなどに対する十分な知識を持たないまま、携帯電話などの情報通信機器を利用し、アダルトサイトやオンラインゲームなどへアクセスし、多額の料金を請求されるなどのトラブルとなっていることなどが要因と思われます。（図3 - 、図3 - ）

また、このようなトラブルは、保護者の携帯電話を操作したことなどにより小学生が関わっているものもあります。

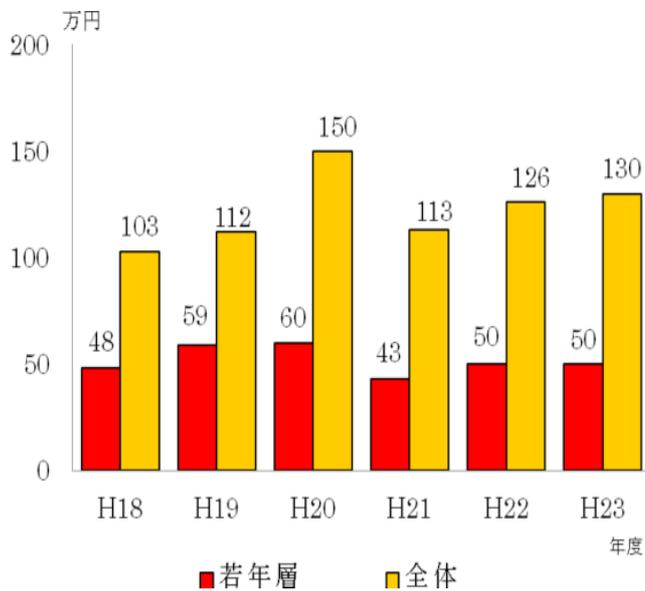
平成24年度の上半期においては、若年層の相談件数が全体の相談件数に占める割合は14.2%とさらに減少し、平均契約金額についても、約38万円と減少しています。

若年層(29歳以下)の相談件数の推移(図3 - )



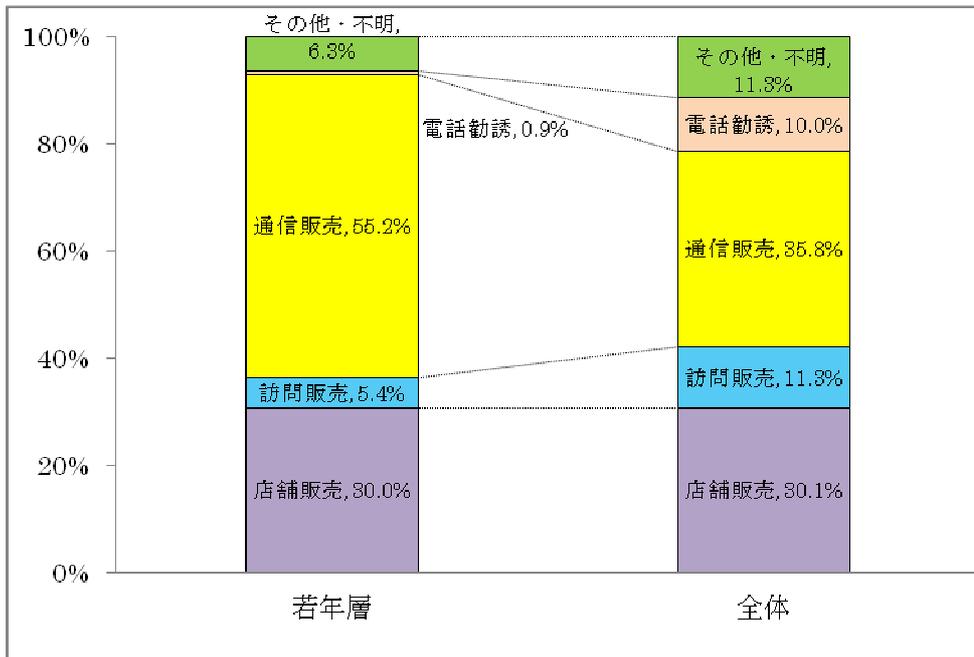
年度	若年層件数(件)	未成年層件数(件)	全体件数(件)	構成比(%)
H18	2,272	424	11,090	20.5
H19	2,369	459	11,330	20.9
H20	1,619	341	8,980	18.0
H21	1,447	328	8,810	16.4
H22	1,198	336	7,631	15.7
H23	1,053	300	7,115	14.8
H24 上半期	434	135	3,063	14.2

若年層(29歳以下)の平均契約金額の推移(図3 - )

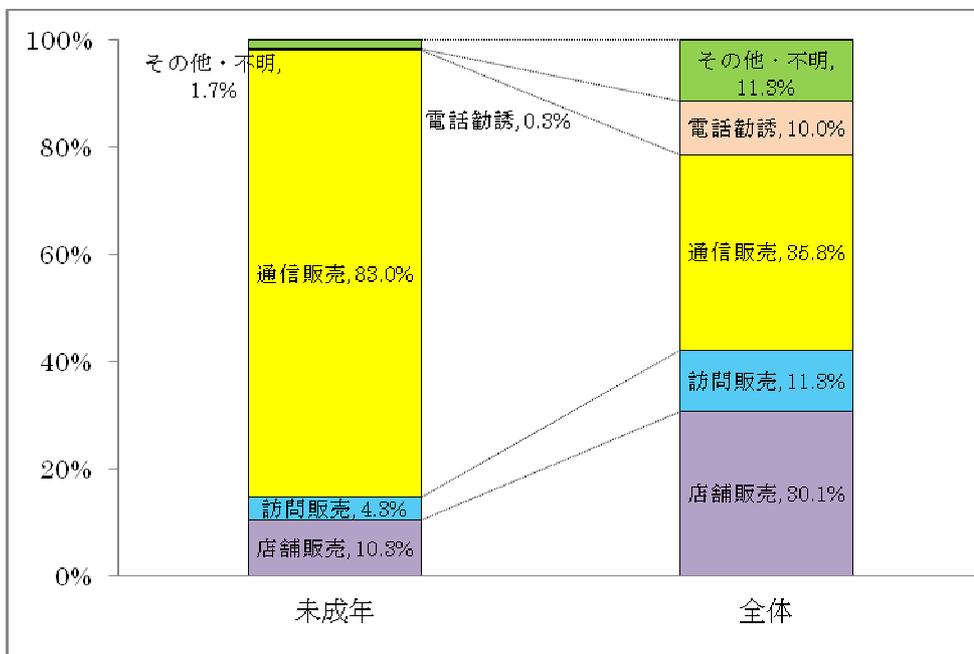


年度	若年層平均契約金額(万円)	全体平均契約金額(万円)
H18	48	103
H19	59	112
H20	60	150
H21	43	113
H22	50	126
H23	50	130
H24 上半期	38	117

若年層(29歳以下)の販売形態別の構成比(平成23年度)(図3 - )



未成年の販売形態別の構成比(平成23年度)(図3 - )



#### (4) 多重債務に関する相談状況

現在、多重債務者数を推測する際の一つの目安になる無担保・無保証の借入先が5件以上の人は、全国で約35万人にのぼります。(平成24年11月現在 (株)日本信用情報機構調査)

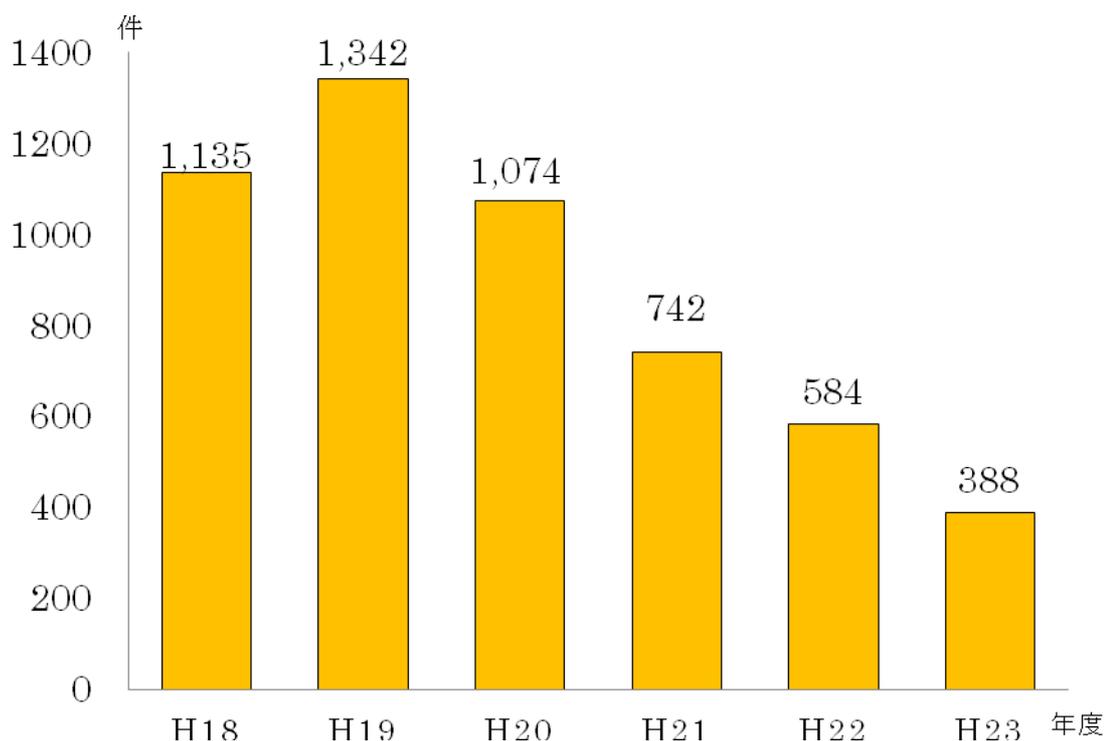
この数値を基に、全国の人口と本県人口との比率から算出すると、本県には約5千人超の多重債務者がいるものと推計されます。

本県の相談窓口に寄せられる多重債務に関する相談件数は、平成19年度をピークに減少傾向にあり、平成23年度の相談件数は、ピーク時の3割以下の388件となっています。(図4- 、図4- )

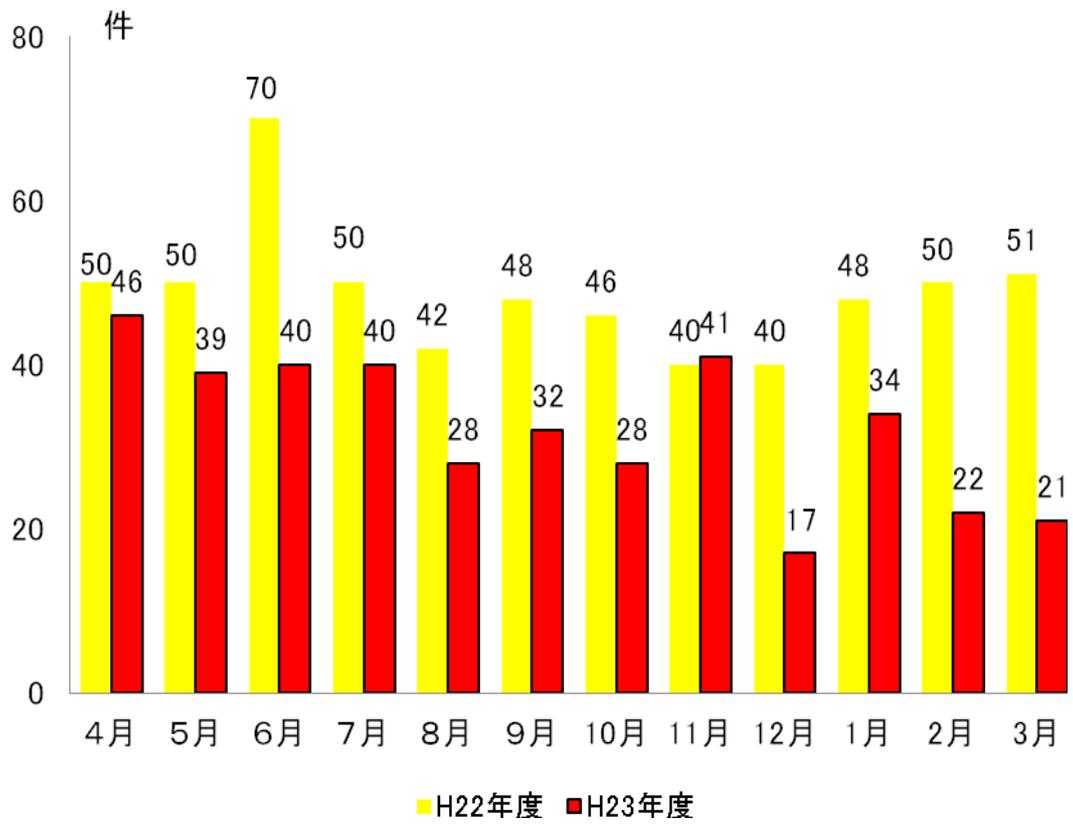
これは、多数の機関で相談窓口整備が進んだことや、多重債務問題解決を目的とした改正貸金業法の完全施行(平成22年6月)の効果も要因と考えられます。

一方で、多重債務者を狙ったソフトヤミ金やクレジットカードの現金化等新たな被害が全国で確認されています。

県の相談窓口寄せられた多重債務に関する相談件数の推移(図4- )



県の相談窓口寄せられた多重債務相談件数の推移(平成22・23年度)(図4 - )



## 2 消費生活相談体制の現状

### (1) 市町村における相談体制

平成21年9月に施行された消費者安全法では、消費者からの苦情に係る相談、苦情処理のためのあっせんについて、市町村が行う事務とされています。

県内市町村においては、平成24年1月に県内全ての市町村に消費生活相談のための窓口が設置され、消費生活センターについても、平成20年度末には岐阜市だけの設置でしたが、平成25年3月1日現在、岐阜市、大垣市、各務原市、関市の4市で設置されています。

消費生活相談員の配置状況をみると、平成25年3月1日現在で、専任の消費生活相談員を配置しているところは20市町であり、残る22市町村では行政職員が相談業務を行っています。専任の消費生活相談員が未配置の市町村であっても相談に対応できる技能、経験を持った行政職員を配置して対応しているところもありますが、多くは複数の業務を持った行政職員が兼務で相談業務を行っているなど十分な体制とはいえ、今後、市町村においては、適切な相談対応ができる体制を早急に整備する必要があります。

消費生活相談窓口の設置状況(平成25年3月1日)

圏域	消費生活センター	相談窓口設置	備考
岐阜	岐阜市 各務原市	羽島市、山県市、瑞穂市、本巣市、 岐南町、笠松町、北方町	
西濃	大垣市	海津市、養老町、垂井町、 関ヶ原町、神戸町、安八町、 輪之内町、揖斐川町、大野町、池田町	
中濃	関市	美濃市、美濃加茂市、可児市、郡上市、 坂祝町、富加町、川辺町、 七宗町、八百津町、御嵩町、白川町、 東白川村	美濃加茂市、坂祝町、富加町、川辺町は連携して「広域消費生活相談室」を設置
東濃		多治見市、中津川市、瑞浪市、 恵那市、土岐市	多治見市、瑞浪市、土岐市による東濃西部広域事務組合においても窓口を設置
飛騨		高山市、飛騨市、下呂市、白川村	
市町村数	4	38	

□ ……消費生活相談員配置市町村

消費生活センターの要件： 専門的な知識及び経験を有する相談員を設置

PIO-NET を設置

1週間につき4日以上相談業務を実施

## (2) 県における相談体制

前述の消費者安全法では、市町村に対する技術的援助や市町村の区域を超えた広域な見地を必要とする相談、あっせんなどを行うことが県の行う消費生活相談の事務とされています。

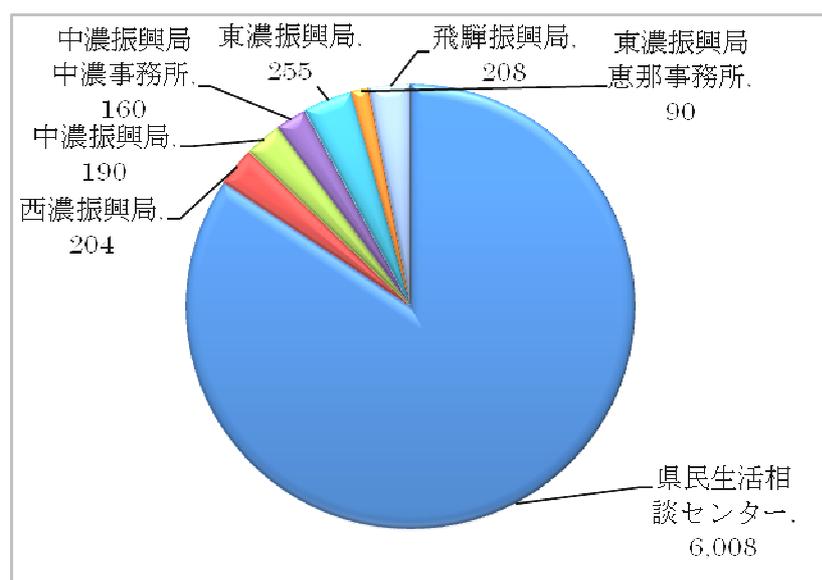
現在、県の消費生活相談窓口として県民生活相談センター及び振興局・事務所に窓口を設置しています。

県民生活相談センターを中心とする県相談窓口では、豊富な相談事例の蓄積などを活かし、市町村などでは対応が難しい高度で専門的な知識を必要とする事案の解決に向けて取り組んでいます。

また、県内市町村の相談員等へ相談方法に関する助言や相談業務に携わる消費生活相談員等の資質向上を目的とする研修などを行い、県全体の相談に対する問題解決能力の向上を推進しています。

県の相談窓口別相談件数と構成比(平成23年度)

窓 口	件数(件)	割合(%)
県民生活相談センター	6,008	84.4
西濃振興局	204	2.9
中濃振興局	190	2.7
中濃振興局中濃事務所	160	2.2
東濃振興局	255	3.6
東濃振興局恵那事務所	90	1.3
飛騨振興局	208	2.9
合 計	7,115	100.0



### 第3章 課題と施策展開の方向性

#### 消費者の権利の尊重

##### 1 消費者の安全確保

###### (1) 商品・サービスの適正な供給

###### 【課題】

安全性が確保されていない商品・サービスが提供されると消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれがあるので、事業者がこうした安全性に欠ける商品・サービスを提供しないよう指導する必要があります。

特に、食の安全については、東日本大震災後の放射能汚染についての関心の高まりをはじめ、消費者にとって重大な関心事項であることから、県の関係部局と連携しながら安全な食品等が供給されるような方策を講じる必要があります。

###### 【施策の方向】

事業者が、消費者に対して危害を及ぼすおそれがある商品・サービスを提供している場合は、県消費生活条例等に基づき、その事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導・勧告するなど、適正な事業活動の確保に努めます。

また、製品の安全性や品質などの適正な表示を事業者に義務づける製品安全3法（消費生活用製品安全法、家庭用品品質表示法、電気用品安全法）については、法改正により、平成24年度から、市は法に基づき、市の事務として販売事業者への立入検査・指導を行うことになりましたが、それが円滑に遂行されるよう、県としても、研修の実施や、指導・助言を行っていくとともに、県の事務を移譲している町村についても、同様に支援を行ってまいります。

更に、食品の安全確保については、放射能汚染について、県としても、流通する食品等の安全性に注意を払う必要があるため、庁内の連携を図りながら、安全性の確保に努めてまいります。

また、県の試験研究機関において、住民からの食品の検査依頼に対応するなど、部局を越えた連携に努めます。

県消費生活条例に基づく事業者への危害防止措置の指導・勧告  
製品安全3法に基づく立入検査・指導を実施する市町村への指導・助言  
他部局との連携による食品の安全性の確保

###### (2) 消費者事故等の情報提供

###### 【課題】

悪質商法によるトラブルや商品による事故などの消費者被害は、発生から短期間で広範囲に拡大するおそれがあるため、こうした情報の収集に努めるとともに、被害の拡大防止のため、国、他の都道府県、市町村、関係機関等と連携し消費者に対して迅速に情報提供

していく必要があります。

#### 【施策の方向】

悪質商法によるトラブル、商品やサービスが原因の事故に関しては、国や国民生活センター、N I T E（独立行政法人 製品評価技術基盤機構）等関係機関と連携し、その情報を収集するとともに、県ホームページ等を活用して消費者への迅速かつ確かな情報提供を行うとともに、消費者団体等関係団体を通じた情報発信を行い、被害の拡大防止を図ります。

また、平成21年度から施行された消費者安全法において、生命・身体、財産に関する事故等について、国や地方公共団体等関係各機関に消費者庁への通知義務が定められたことを受け、県内で発生した消費者事故等の情報を、迅速に消費者庁へ通知し、被害拡大防止に資するとともに、消防、医療、福祉、学校をはじめ、他部局や、警察や市町村とも連携を図り、情報の共有に努めます。

#### 消費者事故等の情報収集

- ・ 国、国民生活センター等との連携
- ・ PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)、PIO-ALERT(消費生活相談早期警戒システム)の活用

#### 県民への情報提供

- ・ 県ホームページ、県メールマガジン、新聞等の活用
- ・ 関係団体との連携

県庁内の部局間、警察、市町村との連携による情報共有

### (3) 不当な取引方法や表示の禁止 【重点】

#### 【課題】

近年、消費生活相談件数は、平成16年度をピークに減少していますが、形を変えて悪質事業者が出てくる現状に加え、手口も巧妙化しつつあります。

例えば、詐欺まがいの悪質商法では、金融機関が不当な取引に使われる口座は凍結する可能性があることから、消費者に現金を送らせる手口が発生しています。また、消費者宅を事業者が訪問し、貴金属を半ば強引に買い取っていく事案の発生もあり、新たに対処すべき課題が発生しています。

また、消費者が商品やサービスを選択する際に、主たる判断材料となる表示について、商品等の品質・内容及び取引条件等、実際のものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させるおそれのあるものは、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあります。

こうした消費者被害の拡大防止や不当表示の防止のため、消費者に不利益を及ぼす不当な取引方法や表示を用いた事業者に対しては厳正な対応が必要です。

また、県境を越えて活動する事業者もいるため、消費者トラブルの拡大防止のためには、他の都道府県との連携強化を図ることが必要です。

### 【施策の方向】

消費生活相談や特定商取引法に基づく知事への申出、公益通報等を通じて、不当な取引方法を行う悪質事業者の情報を入手した際には、県消費生活条例及び消費生活関連法令に基づき、改善勧告や事業者名の公表を含めた行政処分を行い、消費者トラブルの拡大防止を図ります。

また、指導・処分にあたっては、県関係部局や警察等関係機関との連携を密にして対応します。

更に、県境を越えて広域的に活動する悪質事業者に対しては、国や他の都道府県と連携・協力し、不当な取引方法の改善指導等に努めます。

不当表示については、景品表示法のほか、分野別の個別法に基づき適正な指導等に努めます。

特に、景品表示法だけでなく様々な法律が関係する食品表示については、県関係部局や保健所を設置している岐阜市と連携して定期的に合同監視を実施し、不当な表示によって消費者の利益が損なわれることがないように努めます。このような不当な取引方法、表示に関する情報は、市町村で把握される場合もあることから、適正な指導・処分ができるよう県に情報を集約する体制を整備します。

#### 不当な取引防止のための事業者指導、法執行

- ・消費生活相談や申出、公益通報、市町村で把握した情報の活用
- ・特定商取引法、景品表示法に基づく事業者指導、行政処分
- ・県消費生活条例に基づく是正勧告
- ・国や他の都道府県、警察等との情報交換及び連携

#### 法執行を担う人材の育成

#### 商品等の適正表示の推進

- ・他部局との合同による食品表示合同監視等の実施
- ・事業者団体が行う研修会への講師派遣

### (4) 生活関連物資の安定供給等

#### 【課題】

県民生活に関連性の高い商品（生活関連物資）は、安定した価格で需要に見合う供給がなされることが必要です。

#### 【施策の方向】

生活関連物資が円滑に流通するように、関係機関と連携し、生活関連物資の供給状況の監視に努めるとともに、生活関連物資の価格の急騰時に、買占め若しくは売惜しみなど不適正な事業行為が行われた場合には、県消費生活条例に基づき、事業者に対して不適正な

行為の是正を勧告し、生活関連物資の安定的な供給の確保に努めます。

また、県民生活の安定及び向上を図るため、生活関連物資の価格動向を定期的に把握し、県民への情報提供に努めます。

なお、海外での事変による輸入の支障や、大規模災害の発生など緊急事態が生じた場合は、県内の小売店における生活関連物資等の需給バランスの動向を把握するとともに、それらの価格高騰が県民生活に重大な影響を与えると懸念される場合には、調査等速やかに対応します。

(参考) 生活関連物資価格動向調査を実施している品目 ( )

【石油製品】

ガソリン	レギュラー 1リットル
軽油	1リットル
灯油 (配達)	1.8リットル
灯油 (店頭)	1.8リットル

【日用品・食料品】

トイレットペーパー (再生紙12ロール)
うるち米 (国内産コシヒカリ5kg)
牛肉 (国産、ロース100g)
まぐろ (解凍刺身用100g)
キャベツ (普通品 直径15-20cm 1個)
だいこん (普通品 長さ30-37cm 1個)

県民生活に関連の深い石油製品、日用品、食品 (米、食肉、魚、野菜) からバランスを考慮して選定しています。

不適正な行為の是正勧告  
ガソリン等の価格調査の実施  
県ホームページによる情報提供

## 2 消費者被害の救済

### (1) 市町村消費者行政への支援 【重点】

#### 【課題】

県と市町村の機能分担の観点から、消費者が、消費者トラブルに迅速に対応するためには、住民に最も身近な市役所や町村役場で相談が受けられる体制整備が重要です。

消費者安全法において市町村による消費生活相談の実施が責務として明記されていることも踏まえ、県民誰もがどこでも等しく相談が受けられるよう、各市町村において、適正な相談ができるよう、地域の実情を考慮しながら、県として引き続き一層の支援を行っていくことが必要です。

#### 【施策の方向】

前述したように、県内では、全市町村において、消費生活相談窓口が開設され、住民にとって身近なところで相談が受けられるようになりました。しかしながら、市町村によっては、専任の消費生活相談員が未配置であったり、消費生活相談の件数が少なく、相談担当者の経験が乏しいなど、課題を抱えている市町村も少なくありません。

これまで、岐阜県消費者行政活性化基金を活用し、市町村への財政的支援を行ってまいりましたが、来年度も、市町村への財政的支援を行います。

また、相談機能の充実・強化を支援するため、県民生活相談センターと市町村の専用ホットラインや、同センターへ毎週招へいする弁護士による助言により、専門的な相談に対する支援を行います。更に、県消費生活相談員による市町村への巡回訪問指導を積極的に行うとともに、県内の消費者団体と連携を図りながら、相談員等の資質向上を図るための研修の実施により、相談員の資質向上を図ります。

また、人口規模による効率性の観点等から、複数の市町村が連携して消費生活相談員を配置した共同窓口を設置する方法も考えられることから、全国における広域連携の例など体制整備に向けた情報提供を引き続き行います。

このような窓口の強化を図るには、消費者行政担当課の体制充実が望ましいことから、それについても併せて働きかけを行います。

#### 相談窓口の拡充に向けた財政支援（基金を活用）

- ・消費生活センターの設置及び拡充、相談窓口の拡充
- ・相談員等のレベルアップ
- ・新たに雇った相談員の報酬

#### 相談機能の充実・強化に向けた支援

- ・相談業務に対する指導、助言  
(県センターとの専用ダイヤル、弁護士の助言、県相談員による巡回訪問)
- ・資質向上のための研修の実施
- ・事例研究会の開催
- ・全国における窓口設置や広域連携に関する情報提供

## (2) 県の相談窓口の充実・強化

### 【課題】

社会経済状況の変化に伴い、年々より複雑化かつ深刻化していく相談に対応していくためには、県内の消費生活相談窓口の体制充実、強化が必要であり、県と市町村における機能分担が求められます。

県の消費生活相談窓口に求められることは、高度・専門的な相談への対応や市町村相談窓口への助言・支援であり、そのためには、消費生活相談員の資質向上や様々な分野において高度な知識を持つ専門家との連携が必要です。

このように県の相談窓口の機能を強化する一方で、本県では全市町村に相談窓口が設置され、県民からの消費生活相談件数も、県の窓口から市町村の窓口へ移っていることが伺えることから、県民にとって最も身近な相談窓口の充実を図ることが不可欠であり、県の消費者行政のあり方について見直しを行う必要があります。

### 【施策の方向】

市町村相談窓口との機能分担を果たすため、県消費生活相談窓口の相談機能の高度化・専門化を図り、県民生活相談センターを中核的な機能を担う機関として強化していきます。

そのため、県内の消費者団体との連携を図りながら、相談員を対象とした実践的なレベルアップ研修を実施するとともに、国民生活センターが実施する専門性の高い研修への派遣など相談員の資質向上を図ります。併せて、相談員が執務しやすい環境整備に努めます。

また、弁護士など各分野の専門家と連携し、高度な相談に対応していきます。

なお、消費生活相談における県の役割の重点を、県民からの相談を直接受けることから、市町村の相談窓口機能強化への支援へ移していくこととし、県の消費生活相談窓口3か所（西濃振興局、中濃振興局中濃事務所、東濃振興局恵那事務所）について、平成25年4月から予約制の面談専用窓口とします。

同時に、不当な取引を行う事業者への指導・処分の迅速化、県民からの相談状況を踏まえた効果的な広報を行うため、消費者行政の企画・立案等を行っている県消費者行政担当課（環境生活政策課消費生活係）と県民生活相談センターを統合して本庁組織とし、総合的な消費者行政を推進してまいります。

#### 県民生活相談センター等の相談窓口の機能強化

- ・消費生活相談の実施
- ・専門家との連携
- ・消費者団体等と連携を図りながらのレベルアップ研修の実施
- ・専門研修への派遣

#### 市町村相談窓口の支援

- ・相談業務に対する指導、助言（再掲）  
（県センターとの専用ダイヤル、弁護士の助言、県相談員による巡回訪問）
- ・資質向上のための研修の実施（再掲）

・事例研究会の開催（再掲）  
・全国における窓口設置や広域連携に関する情報提供（再掲）  
県相談窓口の一部の面談専用窓口化（予約制）  
本課と県民生活相談センターの統合及び本庁組織化

### (3) 消費生活相談を担う人材の育成

#### 【課題】

市町村が消費生活相談窓口を設置・拡充していくには、消費生活相談員の確保が課題となります。消費生活相談の内容は複雑・多岐にわたっており、専門的な知識や経験を必要とし、誰もが簡単にできる業務ではないため、自治体が新たに消費生活相談員を雇用しようとしても容易に人材を確保できない場合も見受けられます。

このため、消費生活相談窓口に従事し、住民からの消費生活相談を受けることができる人材を育成・確保していくことが必要です。

#### 【施策の方向】

平成23年度から2か年、消費生活相談員に関する資格を取得しようとする意欲ある県民の方等を対象に、資格取得を支援するための講座を開催しました。その結果、2年間で30人以上の方が資格を取得され（平成25年2月末現在見込み）、一定数の方に資格保有者となっていただくことができました。

この講座を引き続き開催し、消費生活相談員に関する資格の保有者の増員を図るとともに、この資格を保有している方で、消費生活相談員として働く意欲のある方を、県に登録していただき、その情報を市町村へ提供することにより、相談員の確保を支援します。

消費生活相談員に関する資格取得を支援する県民向け講座の開催  
消費生活相談員としての就業希望者の登録事業の実施  
上記登録者情報の市町村への提供

### (4) 紛争処理体制の整備

#### 【課題】

消費者トラブルの解決方法の一つに「裁判」がありますが、解決までに時間や経費がかかることから、裁判以外の方法による紛争解決手段を活用するとともに、訴訟費用に対する支援が必要です。

#### 【施策の方向】

県の消費生活相談窓口では消費者に対する助言・指導とともに、消費者と事業者との間で自主的な解決が困難と認められる場合は仲介を行っていますが、それでも解決できない事案については学識経験者による第三者機関「岐阜県苦情処理委員会」で調停を行います。

委員会は裁判外紛争処理機関として設置していますが、調停にまで至るケースが少ないのが現状です。必要に応じ委員会での調停によってトラブルの解決が図られるよう、積極的な活用を図ります。

また、委員会の調停に付され一定の条件を満たす案件について、消費者が訴訟を提起する場合は、その費用に充てる資金の貸付等の援助を行います。

岐阜県苦情処理委員会の運営  
消費生活苦情処理専門員（法律アドバイザー＝弁護士）の設置  
消費者トラブルに関する訴訟費用の貸付

#### （５）多重債務問題への対応

##### 【課題】

多重債務に関する相談件数は、平成２２年度に改正貸金業法が完全施行されたことなどから、減少傾向が続いており、ピーク時と比較しても大きく減少しています。しかしながら、多重債務者を狙う新たな手口の犯罪も発生しており、引き続き、一人でも多くの多重債務者を救済するために、県や市町村における相談体制の充実・強化及び相談窓口の周知を図っていく必要があります。

##### 【施策の方向】

相談窓口で相談対応に当たる県・市町村職員及び相談員に対して、その資質向上を図るため、多重債務相談に関する研修を実施するなど、相談窓口の充実・強化を図ります。

一人で悩んでいる多重債務者に、様々な媒体を使って相談窓口の存在や、債務整理の方法など必要な情報提供を行います。

県弁護士会や県司法書士会の協力をいただきながら、法律の専門家による無料相談会を開催します。

また、一人でも多くの多重債務者を掘り起こすとともに生活再建支援を含めて多重債務からの救済を図るため、関係機関と連携していきます。

更に、新たな多重債務者を作らないためには、出前講座等を活用し、若年層への金銭教育を充実させます。

担当職員の資質の向上

- ・ 県、市町村職員、相談員への研修の実施

相談窓口、早期相談、解決方法に関する啓発

- ・ 県ホームページの充実
- ・ タウン誌や市町村広報紙の活用

法律の専門家による無料相談会の実施

関係機関との連携

- ・ 他の機関との連携：「多重債務問題検討会」
- ・ 庁内の連携：「岐阜県消費者行政推進本部 多重債務問題対策部会」
- ・ 「多重債務相談カード」の活用

若年層への啓発

- ・ 出前講座、高校生向け副読本を活用した金銭教育
- ・ 教育委員会と連携した生徒、PTAへの啓発
- ・ 事業者団体等と連携した出前講座等による啓発

## 消費者の自立支援

### 1 消費者教育・啓発

#### (1) 消費生活に関して学ぶ場の提供 【重点】

##### 【課題】

平成24年8月に、「消費者教育推進に関する法律」（以下「消費者教育推進法」という。）が成立しました。同法においては、県や市町村に対し、消費者教育の実施が義務付けられており、また、事業者や事業者団体にも消費者教育推進に関する自主的な活動に努めることが義務づけられています。具体的には、例えば県や市町村には、それぞれ消費者教育推進計画の策定に努めることとされています。

消費生活相談窓口に、依然として悪質商法に関する相談が寄せられていることや、消費者教育推進法の成立を踏まえ、今後も県として、自立した「賢い消費者」の育成など、消費者教育に力を入れていく必要があります。

誰もが自立した「賢い消費者」になるには、年齢・世代を問わず消費生活に関する知識を身につける必要があることから、啓発資料の配付のみにとどまらず、学校、職場、地域など様々な場において消費生活に関して学ぶ場を作っていただくよう関係者へ働きかけ、更にそれに対して支援することが必要です。

また、消費生活に関する知識は、それを学んだ本人のみならず、家族をはじめとする周りの方の日常生活にも有益であるとともに、福祉関係者など仕事で高齢者に接する機会の多い方にも身につけていただくことは、被害の未然防止、被害の掘り起こしによるトラブルの解決という観点からも効果が期待できるため、こうした方々に学習する機会を提供する必要があります。

さらに、悪質商法の被害は、人ごとではなく、自分自身若しくは家族が巻き込まれる可能性があるということを広く理解いただき、このような問題に関心のない方にも、関心を持ってもらうきっかけづくりをしていく必要があります。

##### 【施策の方向】

国の消費者教育推進に関する基本方針の策定を踏まえ、県として消費者教育推進計画の策定について検討を行います。

また、消費者の元へ「届ける」タイプの消費者教育・啓発として、それぞれのライフステージに応じて消費生活に関する知識を身につけられるよう、学校、職場、地域等の様々な団体・グループを対象に、消費者被害未然防止や被害の掘り起こしのための出前講座を実施します。事業の実施にあたっては、活発に活用されるよう関係部局や関係団体と連携して周知を図るとともに、知識や経験、年齢など対象者の特性に配慮して、テーマや講師、内容などを検討し、より効果的な学ぶ場となるよう努めます。

更に、多数の人が訪れる場での啓発活動は効果的であると考えられるため、大規模店舗のスペースを借りるなどの工夫により、消費者向けの啓発を行い、広く消費者の元へ情報を届けるための取組みをするとともに、障がい者の消費トラブルを防ぐため、障がい者の元へも情報が届くよう資料の配付を行います。

同時に、県民が身近で消費生活に関する学習の機会が得られるようにするには、県だけではなく、多様な主体が関わるのが効果的です。このため、積極的な消費者教育・啓発の

実施を市町村へ働きかけるとともに、同様の活動を行う消費者団体等との連携を図ります。

消費者教育推進計画の策定の検討

消費生活出前講座の実施

- ・ 関係部局、関係団体との連携による周知（学校、職場、地域等）。
- ・ 岐阜県金融広報委員会等他の出前講座実施機関との連携

大規模店舗等における啓発の実施

関係機関との連携

- ・ 市町村への働きかけ
- ・ 消費者団体、福祉関係団体との連携

## (2) 高齢者への消費者教育・啓発

### 【課 題】

昼間家にいることが多い高齢者は、強引な訪問販売や悪質な電話勧誘販売などの被害に遭いやすい状況に置かれており、全国的に高齢者の消費者トラブル防止が課題となっています。

高齢者は悪質商法の被害に遭ってもその意識が薄い場合が多く、後で家族から相談が寄せられることが多いため、トラブルの解決が困難になる場合も少なくありません。

高齢者の消費者被害を未然に防止するためには、悪質商法の手口や対処方法について高齢者のみならず、周りの方へも注意を促す啓発活動の推進が必要です。

### 【施策の方向】

老人クラブの集会等の機会を活用した啓発活動や市町村と連携したひとり暮らしの高齢者の家庭訪問により、被害の未然防止を図ります。

また、被害の未然防止の実効性を高めるため、社会福祉協議会等の福祉関係団体をはじめ、消費者団体等と連携を図り、高齢者本人はもとより、高齢者と接する機会が多い家族、近所の住民、福祉関係者などへの消費者教育・啓発や、関係団体との連携強化を図ります。

消費生活出前講座の実施

- ・ 高齢者関係団体との連携による周知
- ・ 老人クラブ等への「高齢者安全・安心総合出前講座」の実施

消費者被害未然防止のための啓発と連携強化

- ・ ひとり暮らしの高齢者への「高齢者安全・安心世帯訪問事業」の実施
- ・ 関係団体等との連携による機関誌等への掲載、関係者等の出前講座への参加促進
- ・ 関係機関との連携強化

### (3) 若者への消費者教育・啓発

#### 【課題】

パソコンや携帯電話に触れる機会の多い若年層では、インターネット等による通信販売に関する相談が多くなっています。将来大人になって消費者トラブルに巻き込まれないよう子どもの成長段階に応じて学校において消費者教育を行うことが効果的であると同時に、家庭において消費生活に関し話し合うことも、また重要であるため、学校・家庭における消費者教育の支援が必要です。

また、進学や就職で初めて親元を離れる若者は、社会経験が浅いことから悪質な事業者に狙われやすいとともに、成人すると保護者による契約の取り消しができないことから、そのような若年層を対象に被害が多い悪質商法の手口を紹介し、注意喚起することが必要です。

更に、消費者教育推進法においては、学校や大学においても消費者教育の推進が求められており、県、市町村の教育委員会、大学との連携が重要となっています。

#### 【施策の方向】

小中学校において、親子で消費者教育に関して学ぶ場を設け、家庭における消費者教育を推進します。

また、若者が消費者被害に遭わないよう、学校やPTAの会合、企業等において悪質商法の手口や対処方法を紹介する出前講座を実施します。

更に、高校生を対象に、悪質商法の手口や対処方法等を学んでもらう消費者教育副読本を作成し、全ての高校等へ配付します。

同時に、教育委員会と連携をとりながら、学校や大学において、消費者教育が円滑に進むように、消費生活出前講座の実施に加え、啓発資料の提供などの支援を行っていきます。

#### 消費生活出前講座の実施

- ・学校関係や企業への出前講座の周知

高校生向けの副読本の作成・配付

学校、大学への資料提供

### (4) 消費生活情報の提供

#### 【課題】

新手の悪質商法の発生や想定外の商品事故の発生など、消費者を取り巻く環境は年々複雑化しています。

消費生活に関する様々なトラブルを未然に防止し、安全・安心な暮らしを営む自立した「賢い消費者」を育成するためには、悪質商法の手口や対処方法、消費者事故情報、消費生活に関する知識など幅広く情報発信していくことが必要です。

### 【施策の方向】

消費生活相談の中には、消費者トラブルに関する知識があれば被害を回避できるものも多くあるため、従来のパンフレットやインターネット等の広報媒体に加え、市町村や各種団体と連携した広報紙の活用や講演会の開催等により、広く県民に対し悪質商法の手口や対処方法、消費生活に関する知識、消費者ホットライン等相談窓口等の情報提供を行います。特に、県内において多発している相談事例や消費者事故情報等の情報を提供するとともに、相談窓口の周知を行うことにより消費者被害の未然防止を図ります。

#### 県民への情報提供

- ・ 県ホームページの充実
  - ・ 県メールマガジンの配信
  - ・ 新聞等マスメディアを通じた情報提供
  - ・ 市町村や各種団体と連携した広報紙の活用
  - ・ 岐阜県金融広報委員会と連携した金融経済講演会の開催
- 啓発資料の作成

### (5) 消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用

#### 【課題】

消費者教育を担う主体としては、学校教育の場における教員、県や市町村の消費生活相談員等が挙げられ、消費者教育に関するそれぞれのスキルアップを図る必要があります。

また、現在、県では、消費者教育として消費生活出前講座を実施しておりますが、講師として、県の消費生活相談員のほか、消費者啓発推進員が務めております。また、一部の県内市町村でも住民向けの消費生活講座が実施されております。このような消費者向けの講座は、県内どこでも、また将来的に継続して実施していくことが必要であり、そのためには、民間の人材を積極的に活用していく必要があります。

#### 【施策の方向】

教員に消費者教育に関する知識をつけてもらうため、研修等の場における消費生活出前講座の実施や、資料の配付を検討します。

また、県、市町村の消費生活相談員等を対象にした消費者教育・啓発に特化した研修の実施、国民生活センターが実施する消費者教育の講師養成研修への派遣等により、消費者教育・啓発を担う人材の確保と啓発能力の向上を図ります。

また、平成24年度に、寸劇方式により出前講座ができる人材の養成講座を県内3ヶ所で開催し、各地で消費者啓発推進員として活躍いただける方が大幅に増加する見込みです。今後は、この啓発員が積極的に活動できるよう、消費生活出前講座の更なる活用促進を図るとともに、資質向上や交流を目的とした研修等の場を設けます。

消費者教育・啓発を担う人材の資質向上

- ・消費者教育・啓発に関する研修の実施
- ・国民生活センターが実施する消費者教育の講師養成研修への派遣
- 「消費者啓発推進員」の活用と増員
- ・研修等による資質向上と交流の場の提供

## 2 消費者の組織活動の推進

### (1) 消費者団体等への支援・協働

#### 【課題】

消費生活情報の提供や消費者に対する啓発・教育などは、行政主体の取り組みだけでなく、生活協同組合や生活学校をはじめとする消費者団体など関係団体との連携が必要です。

また、消費者団体は、消費者団体訴訟制度の創設により、消費者トラブルの解決・救済という新たな役割への展開も期待されています。

なお、県内では、平成22年に消費者団体、法律の専門家、学識経験者が連携したネットワーク組織「消費者ネットワーク岐阜」が設立されました。

今後消費者被害の未然防止を図るため、消費者への啓発等連携を強めていく必要があります。

#### 【施策の方向】

消費者がその消費生活の安定及び向上を図るために組織する消費者団体の自主的、主体的な活動に対し、学習支援や消費者トラブルについての情報提供に努めるとともに、消費者被害の未然防止に向けて、消費者への啓発活動等において消費者団体やネットワーク組織との協働に努めます。

消費者団体及びネットワーク組織への学習支援、情報提供  
消費者啓発について消費者団体及びネットワーク組織との協働

### (2) 消費生活協同組合の健全な運営への支援

#### 【課題】

消費生活協同組合法に基づく消費生活協同組合は、その活動によって、組合員に最大の奉仕をすることを目的としており、健全な運営が行われることにより組合員の組織として発展していくことが必要です。

#### 【施策の方向】

消費生活協同組合法の規定により運営状況の検査及び指導を行い、適正な組合運営が確保されるよう支援します。

生協に対する検査、報告の徴収  
国や全岐阜県生活協同組合連合会と連携した運営指導

### 3 消費者意見の反映

#### (1) 消費者の県政への参画

##### 【課題】

県が実施する消費生活の安定・向上を図るための消費者施策は、県民の意見が反映されることが必要です。

##### 【施策の方向】

施策の推進にあたっては、消費者から寄せられた意見を、消費者施策に反映するように努めます。

岐阜県消費生活安定審議会等を通じた意見交換・情報交換  
県ホームページ、県民意見募集を通じて寄せられる消費者の意見への対応  
消費者サポーター・消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応

## 県の消費者行政充実に向けた今後の展望

消費者行政の目的は、消費者が安心して消費行動を起こすことができる社会づくりです。そのためには、まず消費者自身が被害に遭わないような知識を身につけることが重要であるとともに、消費生活に関するトラブルが発生したときには、身近な相談窓口があることが求められます。また、消費者を守るためには、不当な取引等を行う悪質な事業者の市場からの排除をしていかなければなりません。この3要素が施策の中心となっていくことから、平成23年度の指針から、それらを「重点」と整理しています。

平成25年度も、県の消費者行政を取り巻く環境に大きな変化がないことから、引き続きそれらを重点施策として位置付けてまいります。特に消費者教育推進法の成立を踏まえた消費者教育の充実や、市町村の消費生活相談窓口の機能充実のための支援などを行ってまいります。

岐阜県では、平成21年度から、岐阜県消費者行政活性化基金を活用しながら、市町村に対する消費生活相談窓口の設置や機能充実の支援や消費者への広報・啓発などに取り組んでまいりましたが、今後も、消費者である県民が暮らしやすい社会を構築するための必要な取組みは続けていく必要があります。

このため、今後も県、市町村、消費者団体や福祉団体等関係団体が連携を密に図っていくとともに、消費者行政予算の確保に努めながら、岐阜県消費者行政推進本部を中心として、消費生活担当課と他課、他部局の連携を図り総合的に消費者行政を推進してまいります。