

# 岐阜県消費者施策推進指針－平成26年度版－の概要

## 現 状

### 相談の状況

- 県全体の相談件数は減少傾向にあり、相談は県から市町村へシフトしている
- 相談者の平均年齢は上昇傾向にあり、全体件数のうち高齢者の占める割合が上昇
- 平均契約金額は上昇傾向にある
- 高齢者は、訪問販売・電話勧誘販売に関する相談が他の年齢層と比較して多く、平均契約金額も高い
- 若者は、通信販売に関する相談が他の年齢層と比較して多く、特に未成年でその傾向が顕著
- 多重債務に関する相談は減少傾向

### 相談窓口

- 市町村：消費生活センター4市、相談窓口38市町村（広域窓口を含む。H26.3.1現在）
  - ・住民からの直接相談
- 県：県民生活相談センター等
  - ・県民からの直接相談
  - ・市町村では対応が困難な高度・専門的な案件

## 課題と施策の方向性

### 消費者の権利の尊重

#### 消費者の安全確保

##### ○商品・サービスの適正な供給

###### 課題

- ・安全性の欠ける商品等を提供しないよう事業者への指導が必要
- ・放射能汚染等食の安全確保については、関係部局との連携が必要

###### 施策の方向

- ・県条例等に基づく事業者への指導
- ・他部局との連携による食品等の安全性の確保

##### ○消費者事故等の情報提供

###### 課題

- ・消費者被害の情報収集と県民への情報提供が必要

###### 施策の方向

- ・関係機関との連携による情報収集
- ・県ホームページや県メールマガジンによる情報提供

##### ○不当な取引方法や表示の禁止【重点】

###### 課題

- ・悪質事業者の取り締まり強化
- ・他の都道府県との連携の強化
- ・メニュー誤表示の未然防止

###### 施策の方向

- ・悪質事業者への指導、行政処分等
- ・法執行を担う人材の育成
- ・メニュー表示等の適正化の推進

#### 消費者被害の救済

##### ○市町村消費者行政への支援【重点】

###### 課題

- ・相談窓口機能の充実・強化のための支援が必要

###### 施策の方向

- ・市町村消費者行政への財政支援（基金を活用）
- ・相談窓口機能の充実・強化に向けた支援
- ・消費生活相談員就業希望者の情報の提供

##### ○県の相談窓口の充実・強化

###### 課題

- ・高度・専門的な相談や市町村支援のための相談機能の充実・強化が必要

###### 施策の方向

- ・県民生活相談センター等の相談窓口の機能強化
- ・消費生活相談員の資質向上と環境整備、専門家との連携

##### ○多重債務問題への対応

###### 課題

- ・相談体制の充実・強化及び相談窓口の周知が必要
- ・多重債務者個々の状況に応じた生活再建支援

###### 施策の方向

- ・担当職員の資質の向上、救済方法や連携に関する研修の実施
- ・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
- ・若年層への啓発

### 消費者の自立支援

#### 消費者教育・啓発

##### ○消費生活に関して学ぶ場の提供

###### 課題

- ・ライフステージや場に応じた学習の機会の提供が必要

###### 施策の方向

- ・場や消費者の特性に応じた方法で実施

##### ○高齢者への消費者教育・啓発

###### 課題

- ・高齢者のみならず、家族や近所の方等、周りの方への啓発が必要

###### 施策の方向

- ・高齢者またはその支援者に対する啓発

##### ○消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用【重点】

###### 課題

- ・学校教職員、消費生活相談員の活用
- ・地域に根差した教育人材の育成が必要

###### 施策の方向

- ・教員を対象とした研修機会の提供、教材の開発
- ・消費者教育拠点としてのセンター機能の充実

##### ○教育教材の作成と活用【重点】

###### 課題

- ・消費者教育の必要性に対する理解を深める取組が必要
- ・消費者教育の担い手育成のための教材が必要

###### 施策の方向

- ・消費者教育啓発パンフレットの作成
- ・消費者教育実践マニュアルの作成

##### ○消費生活情報の提供

###### 課題

- ・県民へ絶えず幅広い情報発信が必要

###### 施策の方向

- ・県ホームページや県メールマガジンによる情報発信

#### 消費者の組織活動の推進

##### ○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への啓発・教育における連携

###### 施策の方向

- ・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
- ・消費者への啓発・教育活動における協働

#### 消費者意見の反映

##### ○消費者の県政への参画

###### 課題

- ・施策に対して県民の意見の反映が必要

###### 施策の方向

- ・岐阜県消費生活安定審議会の開催
- ・県ホームページ等を通じて寄せられる意見への対応
- ・消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応

### 消費者行政充実に向けた今後の展望

- ・消費者教育・啓発の充実、市町村の消費生活相談窓口の機能充実支援、不当な取引等を行う悪質業者の市場からの排除
- ・岐阜県消費者行政活性化基金を活用した、市町村消費者行政の充実強化支援
- ・県・市町村・関係団体などが連携を図りながら、総合的に消費者行政を推進