

岐阜県消費者施策推進指針  
〔実施状況と平成28年度の重点施策〕

平成28年3月

岐阜県環境生活部県民生活相談センター

# 目 次

第1章 「実施状況とりまとめ及び平成28年度の重点施策」策定の考え方	
1 策定の趣旨	1
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	2
（1）概況	2
（2）高齢者層からの相談状況	2
（3）若年層からの相談状況	3
（4）多重債務に関する相談状況	3
2 消費生活相談体制の現状	3
（1）県における相談体制	3
（2）市町村における相談体制	4
第3章 施策の実施状況と今後の課題	
I 平成27年度の施策の柱	6
1 消費者の安全・安心の確保	6
（1）商品・サービスの安全性の確保	6
（2）消費者事故等の情報提供	6
（3）不当な取引方法や表示の防止	7
（4）生活関連物資の安定供給等	8
2 消費者被害の救済	9
（1）県の相談窓口の充実・強化	9
（2）市町村消費者行政への支援	9
（3）紛争処理体制の整備	10
（4）多重債務問題への対応	11
3 消費者教育・啓発	12
（1）消費生活に関して学ぶ場の提供	12
（2）教育教材の作成と活用	13
（3）消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用	14
（4）高齢者への啓発や見守り活動の推進	15
（5）消費生活情報の提供	15
（6）消費者団体等との協働	16
（7）消費者の県政への参画	16
第4章 県内における消費者教育の実施状況と今後の課題	17
第5章 平成28年度の重点施策	17
別紙1 消費者施策一覧	21
別紙2 消費者施策実施状況とりまとめ参考項目	23

# 実施状況とりまとめ及び平成28年度の重点施策

## 第1章 「実施状況とりまとめ及び平成28年度の重点施策」策定の考え方

### 1 策定の趣旨

平成21年9月に消費者庁が発足して以来、国を挙げて、消費者行政の充実・強化が図られてきましたが、県においても、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、県内の消費生活相談窓口の設置・充実、消費生活相談員等の育成と資質向上などにより、消費者行政の充実・強化を図ってきました。

特に相談窓口については、平成24年1月に県内全市町村において開設され、さらに、平成28年2月末現在、県内42市町村のうち27市町において専任の相談員が配置されるなど、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づくりが進められています。

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、消費者を取り巻く社会経済環境の急激な変化により、消費者トラブルは複雑化しています。特に、高齢者を狙った悪質で巧妙な勧誘の手口が現れる中、平成26年度の県に寄せられた消費生活相談の件数のうち、65歳以上の高齢者の相談割合は過去10年間で最高を記録しました。これは、前年度に比べて、健康食品の送りつけなどに関する相談が大きく減少する一方、有料サイト架空請求やワンクリック請求等のデジタルコンテンツ、光回線契約の相談が増加しており、こうした新たな商品・サービスに関する悪質な手口に対処していくことが必要となっています。

一方、平成27年度以降は、国が新たな基金の積み増しを終了し、これに代わる制度として「地方消費者行政推進交付金」により地方公共団体の取り組みに対する財政的支援を行うことになりました。県と市町村はこの交付金を活用するため、都道府県推進計画・市町村推進プログラムを作成し、事業を実施しています。

また、改正消費者安全法の平成28年4月1日施行を受け、県は「岐阜県消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」を制定し、県民生活相談センターを消費生活センターと位置づけました。

このような状況の中、相談窓口の充実、法令に基づく事業者への指導の他、消費者教育の推進といった、消費者の安全・安心の確保、被害を救済するための各種施策の実施状況と今後の課題、県内における消費者教育の取り組み状況、並びに平成28年度の重点施策をとりまとめ、本書を策定しました。

## 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

平成27年度の消費生活相談件数については、平成28年2月末現在11,341件で前年同期比が96.9%であることから、前年度並みか若干減少となることが見込まれます。

相談窓口別の構成比は、平成28年2月末実績で県が45.3%、市町村が54.7%となり、平成26年度に引き続き、今年度も市町村相談窓口の相談割合が県の相談窓口を上回る見込みです。

平成27年度は、商品・役務別相談件数を見ると「インターネット通信サービス」が大幅に増加しています。これは、「光回線の契約、切り替え、解約、工事に係るトラブルに関する相談」で、大手通信事業者が勧誘しているようにみせかけ、料金が安くなるといった不十分な説明による契約などがトラブルになっていて、すべての年代の相談の上位になっています。

商品役務別相談件数をみると、「放送・コンテンツ等」が引き続き1位となっていて、全体の2割超を占めています、その内容をみると「無料をうたったアダルトサイトにアクセスしたところ不当に利用料金を請求された」という相談が圧倒的に多くなっています。

契約当事者の年代別の構成比では70歳以上が最も多く、60歳代と合わせると3割を超えています。

平均契約金額は平成27年度上半期で78.7万円で、前年同期より31.4万円が大幅減となっていることから、平成27年度実績も大幅減が見込まれます。また契約当事者の平均年齢は前年と同程度が見込まれます。

#### (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、年々上昇し、平成27年度上半期実績は24.3%となっていることから、今年度も高齢者トラブルの占める割合が多いことが予測されます。

平均契約金額については、平成27年度上期実績は109.9万円と前年同期の155.5万円より大幅減になっており、26年度より低い金額となる見込みですが、相談全体の平均契約金額78.7万円に比べると高い金額となっており、高齢者被害が深刻であるといえます。

販売購入形態別にみると、高齢者からの相談では、「電話勧誘販売」と「訪問販売」の件数が多く、また、「ネガティブオプション」や「訪問購入」は件数自体は少ないものの、全体に占める高齢者の相談割合が高い状況となっています。

高齢者は、昼間自宅にいることから、「電話勧誘販売」や「訪問販売」を行う事業者のターゲットとされており、「お金」「健康」「孤独」といった不安につけ込まれ、貯蓄を狙われることが特徴となっています。

また、65歳以上の相談では、契約当事者以外からの相談の割合が高く、家族のみならず、ケアマネージャー、ホームヘルパー、地域包括支援センター職員、民生委員等高齢者

に接する機会の多い方が被害に気づき相談されるケースもあります。被害の未然防止には、家族や地域の「見守り」や「気づき」が、重要となっています。

### （３）若年層からの相談状況

若年層（２９歳以下）からの相談件数は、近年減少傾向となっており、平成２７年度も引き続き減少となる見込みです、

販売購入形態別にみると、「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割近くを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（スマートフォン）などの情報通信機器を利用し、アダルトサイトなどへアクセスし、登録料や利用料という名目の多額の料金を請求されるなどのトラブルが多発していることが要因と思われます。

### （４）多重債務に関する相談状況

本県の相談窓口へ寄せられる多重債務に関する相談件数は、平成１９年度の１，３４２件をピークに減少しており、平成２６年度の相談件数は、ピーク時の２割以下の１８８件となっています。平成２７年度も平成２８年２月末で相談件数が１４１件であり減少傾向が続いています。

これは、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）の効果や、平成２７年４月から施行された、生活困窮者自立支援法に基づく相談窓口の充実をはじめ、多数の機関で相談窓口整備が進んだこと等が要因と考えられます。

## ２ 消費生活相談体制の現状

### （１）県における相談体制

平成２１年９月に施行された消費者安全法において、県は、消費者安全の確保に関し、消費者からの苦情に係る相談やあっせんのうち、各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じることとされています。

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３箇所の県事務所に相談員を配置し、３箇所の県事務所では予約による相談対応※を行っています。

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。

#### ■県の相談窓口別相談件数と構成比(平成26年度)

相談窓口	件数（件）	割合（％）
県民生活相談センター	5,462	90.2%
可茂県事務所	193	3.2%
東濃県事務所	150	2.5%
飛騨県事務所	251	4.1%
合計	6,056	100.0%

※平成２５年度以降、西濃県事務所、中濃県事務所、恵那県事務所は予約による面談専用窓口となっています。

## (2) 市町村における相談体制

前述の消費者安全法において、市町村は、消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること、また、苦情の処理のためのあっせんを行うこととされています。

県内市町村においては、平成24年1月に全ての市町村に消費生活相談のための窓口が設置されました。そのうち、専任の消費生活相談員が配置され、消費生活センター<sup>※1</sup>の要件を満たしている市町は、27市町となっています。それ以外の15市町村では、現在、消費者行政を担当する行政職員が相談業務に当たっているところです。

今後は、平成26年1月に消費者庁が定めた「地方消費者行政強化作戦<sup>※2</sup>」の政策目標の達成を目指し、引き続き、市町村に対して相談員の配置を働きかけるとともに、財政的支援を継続していく必要があります。

- ※1 消費生活センターの要件：①専門的な知識及び経験を有する相談員を配置  
②PIO-NETを設置  
③1週間につき4日以上相談業務を実施

※2「地方消費者行政強化作戦」は、消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援し、地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定することで、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備しようとするものです。

この作戦の政策目標としては、上記「相談体制の質の向上」の他、「相談体制の空白地域の解消」（相談窓口未設置の自治体は、平成26年度末までに解消済）、「適格消費者団体の空白地域の解消」（適格消費者団体が存在しない3ブロック：東北、北陸、四国に適格消費者団体の設立促進）、「消費者教育の推進」（消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置）の3つの政策目標が掲げられていますが、これらについては達成済です。

### ■消費生活相談窓口の設置状況(平成28年2月末)

圏域	消費生活センターの要件を満たしている	相談窓口設置	備考
岐阜	岐阜市、羽島市、各務原市、山県市、瑞穂市、本巣市、岐南町、笠松町、北方町		
西濃	大垣市、養老町、大野町	海津市、垂井町、関ヶ原町、神戸町、安八町、輪之内町、揖斐川町、池田町	
中濃	美濃加茂市、可児市、坂祝町、富加町、川辺町、御嵩町、関市、美濃市、郡上市	七宗町、八百津町、白川町、東白川村	美濃加茂市、坂祝町、富加町、川辺町は「広域消費生活相談室」を美濃加茂市に設置
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、土岐市は東濃西部広域事務組合で相談員を雇用し、各市窓口を巡回
飛騨	高山市	飛騨市、下呂市、白川村	
市町村数	27	15	

■「地方消費者行政強化作戦」本県の達成状況(平成28年2月末現在)

<政策目標>相談体制の質の向上

- 1 消費生活センター設立促進  
(人口5万人以上の全市町、人口5万人未満の市町村50%以上)
- 2 管内自治体(市区町村)の50%以上に消費生活相談員を配置
- 3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ
- 4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

項目		目標値(目標数)	達成状況(達成数)
1 消費生活センター 設立の促進	人口5万人以上	100%(13市)	100%(13市)
	人口5万人未満	50%以上(15市町村)	48%(14市町)
2 相談員配置		50%以上(21市町村)	64.2%(27市町)
3 資格保有率(県相談員含む)		75%以上	71.9%
4 研修参加率(県相談員含む)		100%	87.8% (H26年度実績)

## 第3章 施策の実施状況と今後の課題

### I 平成27年度の施策の柱

消費者行政の目的は、消費者が安全で安心な消費生活を送ることができる社会づくりです。そのためには、不当な取引等を行う悪質な事業者を市場から排除していかなければなりません。(消費者の安全・安心の確保)そして、消費生活に関するトラブルが発生したときには、身近な相談窓口で相談できることが必要です。(消費者被害の救済)また、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を予測し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処したりすることができる能力を身に付けることが重要です。(消費者教育・啓発の充実)引き続き、この3要素を、平成27年度の施策の柱として位置付けました。

#### ○平成27年度施策の柱

- 1 消費者の安全・安心の確保
- 2 消費者被害の救済
- 3 消費者教育・啓発の充実

### 1 消費者の安全・安心の確保

#### (1) 商品・サービスの安全性の確保

##### 【施策実施状況】

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)に基づき、販売事業者への立入検査・指導を行う市町村に対し、関係業務が円滑に遂行されるよう、研修の実施や指導・助言を行いました。

さらに、食品については、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していることから、庁内の連携を図りながら消費者の安全・安心の確保に努めました。

○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等の安全・安心の確保

##### 【今後の課題】

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・安心については消費者にとって重大な関心事項であることから、県関係部局及び国の関係機関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。

#### (2) 消費者事故等の情報提供

##### 【施策実施状況】

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等と連携して情報を収集し、県ホームページ等を活用して消費者への迅速かつ的確な情報提供を行い、被害の拡大防止を図りました。



また、消費者安全法（平成21年施行）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ていることから、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、被害拡大を防止するとともに、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した。

○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)の活用

○県民への情報提供

- ・県ホームページ、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

**【今後の課題】**

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ことが必要です。

**(3) 不当な取引方法や表示の防止**

**【施策実施状況】**

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行政指導を行い、消費者トラブルの拡大防止を図りました。

また、指導にあたっては、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した。さらに、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した。

不当表示については、良い商品・サービスを安心して選べる環境を守るため、景品表示法に基づき、事業者名の公表を含めた行政処分（措置命令）や行政指導を行いました。

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した。

○不当な取引方法や表示の防止のための法執行等

- ・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行政処分・行政指導  
（平成28年2月3日、景品表示法（優良誤認）違反事案について、再発防止等を求める措置命令の実施）
- ・国や他の都道府県、警察等との情報交換及び連携

○表示の適正化の推進

- ・他部局との連携による食品表示合同監視の実施
- ・不当な取引方法や表示を防止するため、事業者に対する講習等を実施

### 【今後の課題】

相談の中には悪質な手口で勧誘する事業者に関する相談も見られます。例えば、家の点検を目的に訪問した事業者から点検後、直ちに高額なリフォームの契約をさせられる事案や、不要なものを買取することを理由に訪問した事業者が、高価な貴金属を強引に買取る事案など、特定商取引に関する法律に違反する勧誘を行っている事業者による消費者被害が見受けられます。

また、商品・サービスの品質や価格について、実際よりも著しく優良又は有利と見せかける表示を行い、消費者の適切な商品・サービスの選択を妨げるような、景品表示法に違反する不当表示を行う事業者も見受けられます。

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には、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も必要です。

### （４）生活関連物資の安定供給等

#### 【施策実施状況】

県民生活に関連性の高い商品（生活関連物資）の価格の急騰時には、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ないよう、生活関連物資の価格動向を定期的に把握し、県民への情報提供を通じて県民生活の安定及び向上に努めました。

- 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

（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）	18リットル
灯油（店頭）	18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。

### 【今後の課題】

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ているか、引き続き価格動向を把握していくことが必要です。

## 2 消費者被害の救済

### (1) 県の相談窓口の充実・強化

#### 【施策実施状況】

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きました。

消費者安全法（平成21年法律第50号）が「地方公共団体における消費生活相談の充実・強化」「消費者教育の推進」を柱に改正され、平成26年6月13日に公布されました。この改正法（平成28年4月1日施行）に基づき、県は「岐阜県消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」を制定（平成28年4月1日施行）し、県民生活相談センターを消費生活センターと位置づけました。県民生活相談センターは、県及び市町村における消費生活に関する情報の集約化や提供を行い、県内各地の消費生活センター・消費生活相談窓口からの助言・指導要請に対応する中核センターとして活動してまいります。

また、改正法公布日から5年以内の施行の規定として、県は市町村による消費生活相談の事務の実施に関し、助言・協力・情報の提供その他の援助を行う者を指定消費生活相談員として指定するよう努めるものとされました。

このため、相談員を対象とした実践的な資質向上のための研修を実施するとともに、県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。

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。

#### ○県民生活相談センター等の相談窓口の機能強化

- ・高度・専門的な消費生活相談の実施
- ・資質向上のための研修の実施（レベルアップ研修）
- ・他部局・事業者団体等と連携した、資質向上のための研修の実施
- ・専門研修への派遣
- ・専門家との連携

#### 【今後の課題】

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おいては、広域的な見地を必要とする相談への対応や市町村相互間の連絡調整、市町村相談窓口への助言、協力、情報提供が求められており、消費生活相談員の資質向上を図るとともに、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。

### (2) 市町村消費者行政への支援

#### 【施策実施状況】

市町村の消費者行政に対する支援については、平成27年度も新たな交付金制度のもと、引き続き相談員の人件費等に対する支援を行いました。

消費生活相談員に関する資格保有者を確保するため、市町村の相談員をはじめ資格を取得する意欲のある方を対象に、資格取得を支援するための講座を開催しました。また、資格取得者については、県が整備する資格取得者名簿への登録を促し、市町村に登録者情報

を提供しました。

また、広域連携による相談員の配置を検討する市町村に対しては、広域連携の手法等、事例について情報提供を行い、広域連携に向けての支援を行いました。

消費生活相談窓口機能の充実・強化については、引き続き、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した。さらに、県消費生活相談員等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、研修を実施することで、相談員等の資質向上を図りました。

このようにして、消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」の政策目標の達成を目指し、今後も引き続き、市町村に対し、国交付金の活用による支援を継続していきます。

○市町村相談窓口機能の充実・強化に向けた支援

- ・専任の消費生活相談員の配置のための財政的支援
- ・消費生活相談員就業希望者の情報の提供
- ・消費生活相談員資格取得支援講座の開催
- ・広域連携の手法等、事例についての情報提供（担当者会議、担当課長会議）
- ・相談業務に対する指導、助言（県センターとの専用ホットライン、弁護士の助言、県相談員等による巡回訪問）
- ・資質向上のための研修の実施（レベルアップ研修）
- ・他部局・事業者団体等と連携した、資質向上のための研修の実施

【今後の課題】

消費者トラブルの迅速な解決には、住民が最も身近な市役所や町村役場で相談できる体制整備が重要です。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。

専任の消費生活相談員が配置されているのは、平成28年2月末現在で27市町（64.2%）となり、「地方消費者行政強化作戦」の政策目標である、市町村の相談員配置50%以上は達成しました。しかしながら、未だ15市町村では、相談経験の少ない行政職員が他の業務をこなしながら対応にあたっていると現状があります。

消費者安全法において、消費者からの相談に応じることは市町村の責務として明記されていることから、県としては、県民の誰もがどこでも等しく適切な相談が受けられるよう、各市町村の地域の実情を考慮しながら、引き続き市町村相談窓口機能の充実・強化のための支援を行っていくことが必要です。

（3）紛争処理体制の整備

【施策実施状況】

消費生活相談窓口で解決できない事案については、県の裁判外紛争処理機関である「岐阜県苦情処理委員会」（学識経験者による第三者機関）で調停を行う体制を維持しました。

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制度も維持しました。

県以外の紛争処理機関としては、「裁判外紛争解決手続」（ADR制度）や適格消費者団体による「消費者団体訴訟制度」等があるため、紛争解決に向けて適した制度の活用を促しました。

- 岐阜県苦情処理委員会の運営
- 消費者トラブルに関する訴訟費用の貸付
- その他の紛争解決手段の周知

#### 【今後の課題】

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、裁判以外の紛争解決手段等について引き続き周知し、その活用を促していくことが必要です。

### （４）多重債務問題への対応

#### 【施策実施状況】

一人でも多くの多重債務者を掘り起こすため、相談窓口で対応に当たる県・市町村職員及び相談員に対して、多重債務相談に関する研修を実施し、債務整理及び生活再建支援等の救済方法や関係機関との連携についての知識を身に付けることで、相談窓口の充実・強化を図りました。

また、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の情報提供を行いました。

県弁護士会や県司法書士会の協力を得ながら、法律の専門家による無料相談会を開催しました。また、平成27年度は、無料相談会において、東海財務局と連携して家計相談を合わせて行いました。

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

- 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」
  - ・「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

#### 【今後の課題】

多重債務者数を推測する際に一つの目安となる、無担保・無保証の借入先が5件以上の人は、全国で約14万人となっています。（平成27年3月末（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2千人超の多重債務者がいるものと推計されます。

多重債務者も減少しており、相談者数もピーク時の2割以下に減少しているところでは

が、相談につながっていない多重債務者も多く存在している事実があります。

多重債務者が抱える問題は単に債務整理にとどまらず、個々の状況に応じた経済的支援や生活再建支援を行う必要があります。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と関係部署との連携強化及び相談窓口の周知を図っていく必要があります。

### 3 消費者教育・啓発

#### (1) 消費生活に関して学ぶ場の提供

##### 【施策実施状況】

平成25年度に策定した岐阜県消費者教育推進計画に基づき、県民の誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、各ライフステージに応じた内容の消費者教育を受けることができる機会を提供するため、計画の第1期となる平成26年度から30年度の5年間に、その基盤づくりとして、特に、教育人材の育成と教材の作成を重点的に進めていくこととしました。

幼児期の教育としては、消費者教育教材「みみんちゃんのおかいもの」（絵本、紙芝居、ぬり絵本。平成26年度制作）を配布した幼稚園・保育所等への利用実態調査を行い、教員や保育士の消費者教育に関する認識を深めました。また、幼児と教員等を対象として、教材を活用した消費者教育普及のための教育実践事業を県内80ヶ所の幼稚園・保育所等で行いました。なお、本教材は、公益財団法人消費者教育支援センターが実施する「消費者教育教材資料表彰」で、優秀賞を受賞しました。

学校においては、時代の要請に応じた消費者教育を行っていくために、教員に対して新しい教材等に関する情報を提供するとともに研修を実施して、消費者教育の内容の充実を図りました。

若者への教育としては、大学、専門学校等での講義、事業者や事業者団体等の行う新入社員研修で活用できる教材を作成しました。今後は消費者教育の方法や人材について情報提供することで、消費者教育の取り組み支援をしていきます。

地域や家庭においては、市町村、町内会、老人クラブといった地域団体と連携して、県が委嘱する消費者啓発推進員や県市町村の消費生活相談員等の活用による出前講座により、情報が届きにくい地域や人への教育を推進しました。

特に高齢者については、県内5圏域でモデル地区を指定し、市町村並びに市町村社会福祉協議会と連携して、既存の高齢者等の見守りネットワークを活用した啓発活動を展開しました。

さらに、被害に遭いやすい高齢者や障がい者等本人だけでなく、見守る立場の人を対象として、見守りのポイントや相談につなげる仕組みについて学ぶ研修会を県内5圏域で開催しました。

職域においては、労働者団体等のネットワークを活用して、啓発資料の提供、講師の紹介等により、消費者教育の取り組みを支援しました。

○場や消費者の特性に応じた方法で実施

<幼児期>

- ・幼稚園・保育所への消費者教育教材の活用実践機会の提供

<小・中学校、高等学校>

- ・消費生活相談員等による出前講座の実施
- ・新しい教材等に関する情報の提供、教員向け研修実施による教育内容の充実

<若者>

- ・消費生活相談員等による出前講座の実施

<成人一般（地域・家庭）>

- ・市町村や地域団体等との連携による教育・啓発
- ・消費者啓発推進員等による出前講座の実施

<成人一般（職域）>

- ・労働者団体等と協力して、事業所等での消費者教育を支援

<高齢者>

- ・高齢者被害防止推進モデル事業の実施
- ・高齢者見守り担い手育成事業の実施
- ・消費者啓発推進員等による出前講座の実施

#### 【今後の課題】

消費生活相談窓口には、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から、引き続き、悪質商法に関する情報提供と啓発を行っていくとともに、特に高齢者等、配慮が必要な消費者については、本人のみならず、家族をはじめとする周りの方々の見守り活動を支援していく必要があります。

## （２）教育教材の作成と活用

### 【施策実施状況】

学校教育においては、消費者教育の専門家や教員の意見を取り入れながら、教科書以外の副教材を作成、充実させることで、学校現場で消費者教育が効果的に実施されるよう支援しました。

幼児期の教育としては、昨年度作成した幼児向け消費者教育教材（絵本、紙芝居、ぬり絵本）を活用して、教員や保護者等に対しては、幼児期の消費者教育の内容とポイントが明確になるよう、幼児に対しては、紙芝居やぬり絵、工作を通じて、楽しみながら学べる取り組みを実施しました。

若者への教育としては、新たに大学、専門学校等での講義、事業者や事業者団体等の行う新入社員研修で活用できる教材を作成しました。

地域においては、地域の教育や啓発活動の担い手を対象として、平成26年度に作成した消費者教育啓発パンフレット「消費者教育のすゝめ」等活用し、消費者教育の内容や意義についての理解を促すとともに、効果的な教育手法等についての研修を実施しました。

このように、各ライフステージや場に応じた内容の教材作成を進めることで、県民自らが教材を活用して消費者学習に取り組むことができるよう支援してきました。

○教育教材等の作成・活用

- ・高校生向けの副読本「おっと！落とし穴」の作成・配布
- ・小中学校向け副読本「知っとクBOOK」の活用
- ・幼稚園・保育園への消費者教育教材の提供と活用(再掲)
- ・若者向け消費者教育教材等の作成と大学、事業者等への提供(再掲)
- ・消費者教育普及啓発ガイド「消費者教育のすゝめ」の活用
- ・消費者教育実践手引書の活用(再掲)

○消費生活出前講座の実施拡充

- ・消費者教育実践手引書を活用した研修の実施
- ・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

【今後の課題】

消費者教育の必要性に対する県民の理解を深めながら、引き続き、消費者の年齢等の特性に応じた教材を作成するとともに、教材を活用して、消費者自らが主体的に消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けていく「消費者学習」を支援することが必要です。

(3) 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用

【施策実施状況】

学校教育においては、家庭科、社会科等の教育研究会等、教員が集まりやすい機会を利用して、消費者教育の専門家を派遣する等の研究支援を行うことにより、教員に対する研修機会を提供しました。

また、幼児期の教育については、幼稚園等新規採用教員研修等において、消費者教育の内容と手法を伝える研修を実施しました。

地域等における教育人材の育成については、平成26年度に作成した消費者教育実践手引書を活用して、県及び市町村の相談員、相談窓口担当職員を対象に、伝えるだけでなく、教えるノウハウも身につけられるよう、「消費者教育人材育成研修」等を開催しました。また、寸劇による出前講座を担う消費者啓発推進員を対象に、効果的な講座が実施できるよう、教育スキルの向上を図りました。

○教員を対象とした研修機会の提供、教材作成

- ・優れた実践事例等を関係教員へ情報提供
- ・教育研究会等への専門家派遣による研究支援
- ・学校現場で使える副教材の作成、配布
- ・幼稚園教員等を対象とした研修の実施

○消費者教育拠点としてのセンター機能の充実

- ・消費者教育実践手引書の活用
- ・相談員等を対象とした「消費者教育人材育成研修」の実施
- ・「消費者啓発推進員」の教育スキルの向上



## 【今後の課題】

学校の教員には、消費者教育の推進役としての役割が期待される場所であり、その指導力の向上を図ることが求められます。また、専門的な知識や経験を有する消費生活相談員が消費者教育の担い手となることは大変有効です。

その一方で、県内全域で消費者教育の機会を提供するためには、地域に根差した教育人材を育成し、県内全域を網羅できるような教育体制を整備する必要があります。

## （４）高齢者への啓発や見守り活動の推進

### 【施策実施状況】

県内５圏域で高齢者の見守りネットワークが構築されている地域をモデル地区に指定し、市町村と市町村社会福祉協議会が連携して、戸別訪問時の啓発活動が展開される体制づくりを支援しました。具体的には、モデル地区市町村は、民生委員や訪問介護事業者等の高齢者を見守る立場の人を対象とした研修会の開催、高齢者を見守る際のポイントを記載した「見守りパンフレット」、消費者トラブルを迅速に相談につなげるための通報シート等の作成に取り組みしました。

### ○高齢者へ啓発や見守り活動の推進

#### <地域>

- ・高齢者被害防止推進モデル事業の実施(再掲)
- ・高齢者見守り担い手育成事業の実施(再掲)

## 【今後の課題】

近年、県に寄せられた相談のうち高齢者からの割合が過去１０年間で最高を更新していることから、特に、高齢者の消費者トラブル防止は喫緊の課題です。販売購入形態から見ると、「電話勧誘販売」と「訪問販売」において、７０歳以上の相談件数が他の年代と比較して突出して多く、高齢者を狙った悪質な電話勧誘販売や訪問販売の被害に遭いやすい状況に置かれていることが伺われます。また、悪質業者の言葉巧みな勧誘により、高齢者自身がだまされていることに気づかず、後で被害に気づいた家族等から相談が寄せられることが多いため、対応が遅れ、被害回復が困難になる場合も少なくありません。

このことから、地域住民が主体となって活動する高齢者の見守りネットワークの活動支援や、高齢者を取りまく事業者が見守りの担い手となるよう育成していく必要があります。

## （５）消費生活情報の提供

### 【施策実施状況】

県の実施する消費生活出前講座だけでなく、市町村や消費者団体等と連携して、パンフレット等を活用した情報提供を行いました。その際、消費者ホットライン「１８８」３桁化や地域の相談窓口の周知を図りました。

また、消費者庁や国民生活センターから発表された事故情報等をいち早くホームページで情報提供しました。

○県民への情報提供

- ・消費生活出前講座での情報提供
- ・市町村、消費者団体等と連携した広報紙の活用
- ・県ホームページを活用した情報提供
- ・新聞等マスメディアを通じた情報提供
- ・岐阜県金融広報委員会と連携したイベントの開催

**【今後の課題】**

消費者事故の中には、事前に事故情報を知っていれば防ぐことができた事例も少なくありません。また、悪質商法の手口や対処方法についても、知っていれば、自分だけでなく、家族や知人の被害に対して迅速な対応が可能となります。こうしたことから、様々な媒体を活用して、消費者事故情報や消費生活に関する情報を幅広く情報発信していくことが必要です。

**(6) 消費者団体等との協働**

**【施策実施状況】**

消費者団体の自主的、主体的な活動を尊重しつつ、消費者トラブルについての情報提供や国交付金を活用した事業実施支援をしました。

また、県内消費者団体、法律の専門家、学識経験者によって構成するネットワーク組織「消費者ネットワーク岐阜」と連携し、消費者教育・啓発活動を推進しました。

○消費者団体への情報提供、基金等を活用した事業実施支援

○消費者団体との連携による消費者教育・啓発活動の推進

**【今後の課題】**

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。

**(7) 消費者の県政への参画**

**【施策実施状況】**

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した。

○岐阜県消費生活安定審議会等を通じた意見交換・情報共有

○岐阜県消費生活安定審議会委員の公募

○消費者団体等や各種事業実施時アンケート等から寄せられる消費者の意見への対応

**【今後の課題】**

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。

## 第4章 県内における消費者教育の実施状況と今後の課題

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が平成24年12月に施行され、「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動であると定義し、地方公共団体は消費生活センター、教育委員会その他関係機関相互の連携の下に、消費者教育の施策策定及び実施の責務を有すると定められました。

ここでは、県内の各地域で展開している様々な消費者教育の取り組み状況について報告します。

### （1）市町村の実施状況

県内市町村は、本法律の制定前後から様々な啓発活動を行ってきており、広報誌への記事掲載・ホームページ掲載・チラシ等の配布が、最も多くの市町村で実施されています。

消費生活に関する教育の実施に当たり、代表的な手法は「出前講座」形式の研修会開催となり、18市町が実施しています。実施件数・参加者数ともに、県の実施規模の2倍程度が市町で実施されており、特に市町では、小中学校関係と、広い世代を対象とした住民講座の実施が多い傾向にあり、一方県では、大学・短大関係と、高齢者対象の講座実施が多くなっています。

他方、関係機関との連携を見ますと、14市町で実績ありとなっており、消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の設置にいたっては、1市が設置済・策定中であるにとどまっています。

### （2）県内消費者団体等の実施状況

県内で特に積極的な消費者教育活動に取り組んでいる2団体は、本法律の制定前から様々な啓発活動を行ってきており、機関誌への記事掲載・ホームページ掲載・チラシ等の配布が行われています。

消費生活に関する教育の実施に当たっては、代表的な「出前講座」形式の研修会開催だけでなく、広く県民に参加を呼び掛ける講演会も開催されています。

関係機関との連携においても、自治体や教育委員会・学校と実績があります。

今年度は、消費者団体を中心となった実行委員会と消費者庁が主催する、中部ブロック「地方消費者行政グループ・フォーラム」が、文部科学省の「消費者教育フェスタ」と共催により、「消費者教育実践フォーラム in 岐阜」として開催されました。「みんなつながって実践しよう！」をテーマに消費者教育実践事例等が発表され、参加者である教員、自治体の消費者行政担当職員、企業の消費者教育担当部署社員、消費者団体会員などによるネットワークづくりが行われたところです。

### （3）今後の課題

市町村における関係機関との連携や、消費者教育の担い手育成を推進し、引き続き、生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができる機会や学び合う機会が提供される環境づくりに努める必要があります。

岐阜県市町村消費者教育取り組み状況調査結果  
(平成28年1月調査)

問1.消費生活に関する出前講座について

a.実施していますか

している	18	43%
していない	24	57%

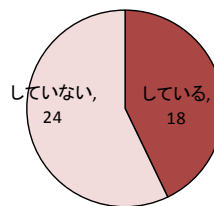
出前講座実施件数

	H25年度	H26年度
市町村計	170	230
県	107	134
合計	277	364

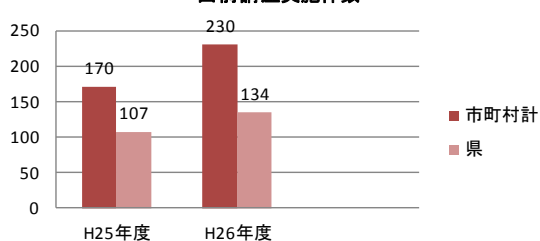
出前講座参加者数

	H25年度	H26年度
市町村計	11,903	11,140
県	6,682	7,981
合計	18,585	19,121

消費生活に関する出前講座について  
実施していますか



出前講座実施件数

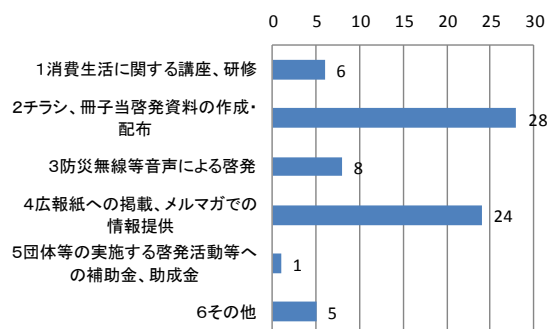


問2.その他の消費者教育(啓発)の実施状況について

a.実施している教育(啓発)の方法等

1消費生活に関する講座、研修	6	8%
2チラシ、冊子当啓発資料の作成・配布	28	39%
3防災無線等音声による啓発	8	11%
4広報紙への掲載、メルマガでの情報提供	24	33%
5団体等の実施する啓発活動等への補助金、助成金	1	1%
6その他	5	7%

実施している教育(啓発)の方法等

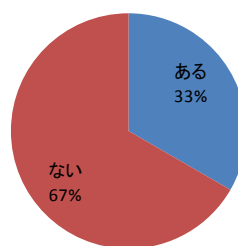


問3.他部局、学校、団体等関係者との連携について

a.連携実績がありますか

ある	14	33%
ない	28	67%

連携実績

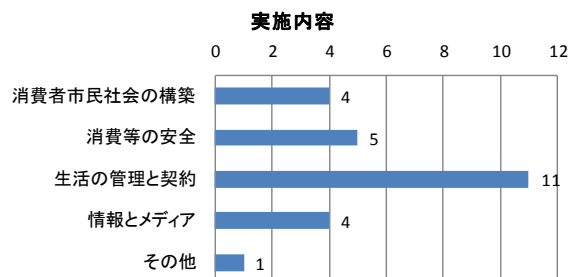


b.連携先

庁内他部局	11
学校等(幼稚園・小・中・高・大学)	3
企業	0
団体	2
その他	4

c.実施内容

消費者市民社会の構築	4
消費等の安全	5
生活の管理と契約	11
情報とメディア	4
その他	1

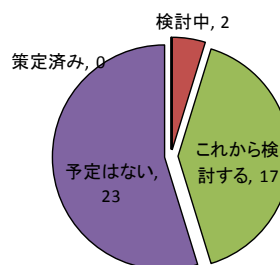


問4.「市町村消費者教育推進計画」、「消費者教育推進地域協議会」の設置について

a.「市町村消費者教育推進計画」を定める予定

策定済み	0	0%
検討中	2	5%
これから検討する	17	40%
予定はない	23	55%

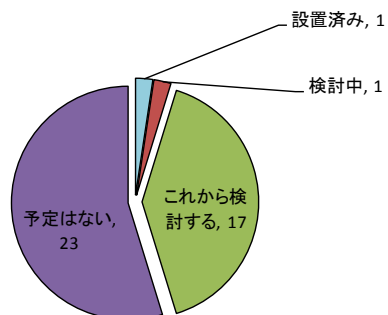
「市町村消費者教育推進計画」策定の予定



b.「消費者教育推進地域協議会」の設置について

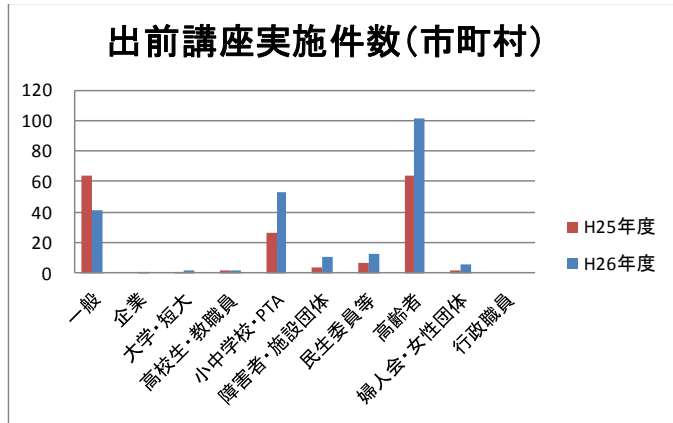
設置済み	1	2%
検討中	1	2%
これから検討する	17	40%
予定はない	23	55%

「消費者教育推進地域協議会」設置について

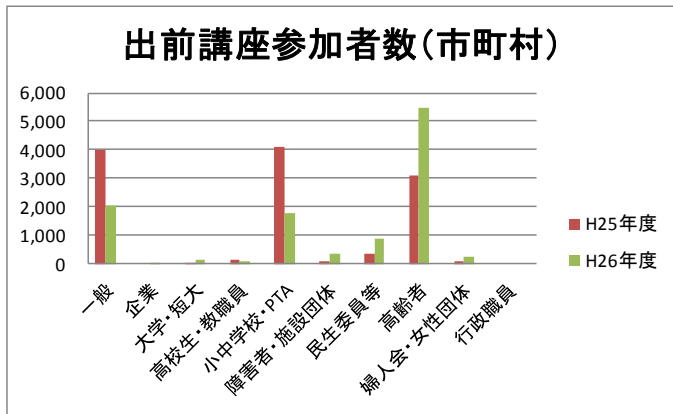


市町村

件数	H25年度	H26年度
一般	64	41
企業	0	1
大学・短大	1	2
高校生・教職員	2	2
小中学校・PTA	26	53
障害者・施設団体	4	11
民生委員等	7	13
高齢者	64	101
婦人会・女性団体	2	6
行政職員	0	0
合計	170	230

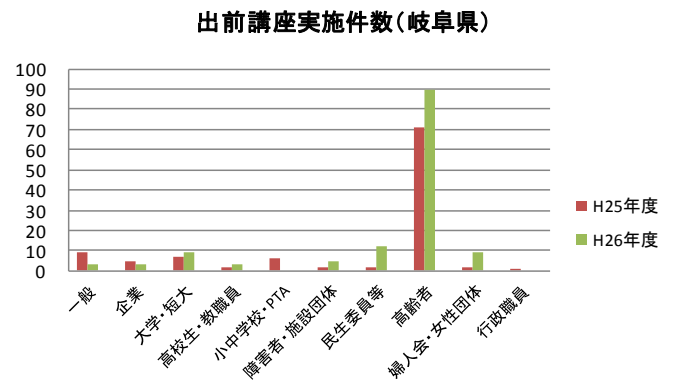


人数	H25年度	H26年度
一般	3,993	2,038
企業	0	30
大学・短大	22	171
高校生・教職員	145	105
小中学校・PTA	4,080	1,805
障害者・施設団体	87	361
民生委員等	378	882
高齢者	3,098	5,466
婦人会・女性団体	100	282
行政職員	0	0
合計	11,903	11,140

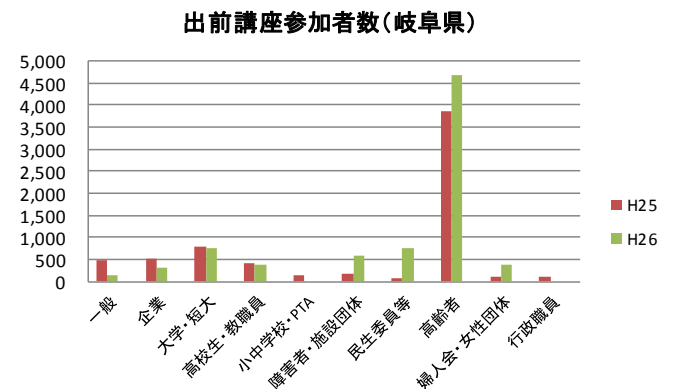


岐阜県

件数	H25年度	H26年度
一般	9	3
企業	5	3
大学・短大	7	9
高校生・教職員	2	3
小中学校・PTA	6	0
障害者・施設団体	2	5
民生委員等	2	12
高齢者	71	90
婦人会・女性団体	2	9
行政職員	1	0
合計	107	134



人数	H25年度	H26年度
一般	477	131
企業	515	302
大学・短大	803	772
高校生・教職員	401	375
小中学校・PTA	160	0
障害者・施設団体	171	579
民生委員等	66	762
高齢者	3,865	4,668
婦人会・女性団体	125	392
行政職員	99	0
合計	6,682	7,981



## 第5章 平成28年度の重点施策

県では、平成21年度から、国の消費者行政活性化交付金を原資とした岐阜県消費者行政活性化基金を活用して、県相談窓口の充実強化、消費者への広報・啓発に取り組んできました。また、市町村の消費生活相談窓口の設置と機能充実を支援してきました。

国の交付金が、平成27年度以降、複数年度にわたり予算措置されることになったことを受け、今後は、「地方消費者行政強化作戦」の政策目標達成を目指し、市町村に対しては、引き続き、基金等を活用して市町村消費者行政の充実強化のための財政的支援を継続していきます。

県としては、国の交付金活用を踏まえ、次の3つの重点施策を中心に、消費者行政の充実・強化に取り組んでまいります。

### ○県内どの地域でも質の高い消費生活相談が受けられる体制づくり

#### ～市町村相談窓口の充実・強化～

#### (1) 国家資格を有する消費生活相談員の設置に向けた取り組み

- ・消費生活相談員資格取得支援講座

(10週連続で週1回平日開催、全10回。平成28年度は大垣市内で開催。以降、圏域を巡回して開催)

- ・消費生活相談員資格取得支援直前講座

(9月中の土日2日間の短期集中型。岐阜市内で開催)

- ・消費生活相談セミナー「未来の相談員」発掘事業

(年度下半期に、翌年度の資格取得支援講座開催予定地で開催)

#### (2) 市町村消費生活相談窓口の充実と、県と市町村の連携強化に向けた取り組み

- ・消費生活相談員就業支援コーディネーターの配置

(市町村相談窓口の相談員配置希望調整、資格保持者の就労条件確認及び就労先あっせん)

- ・消費生活相談員レベルアップ研修

(相談員等の経験年数に合わせて、初任者向け・経験者向けの2コースで開催。別に、圏域毎の相談員等の連携強化を目的とした、圏域別研修も開催)

- ・県相談員による市町村相談窓口巡回指導

- ・県民生活相談センターにおける市町村相談員実地研修

- ・市町村相談員の弁護士への相談機会の提供

#### (3) 消費生活相談員未配置市町村への配置促進

- ・担当者会議、担当課長会議等での、相談員配置の必要性や活用手法の説明

- ・広域連携可能な市町村に対する、連携事例紹介及び具体的な配置形態の例示

## ○消費者教育の推進 ～自立した消費者を目指して～

### (1) 教育人材の育成・活用に向けた取り組み

- ・家庭科、社会科等消費者教育担当教科教員向けの専門家派遣による研修支援。  
(幼稚園・保育所、小中学校、高等学校の教員等)
- ・消費者教育実践手引書（H26年度制作）活用による、相談員及び行政職員向け消費者教育人材育成研修

### (2) 教育教材等の作成・活用に向けた取り組み

- ・若者向け消費者教育教材（H27年度制作）活用による、大学等での出前講座開催
- ・幼児向け消費者教育実践事業  
(幼稚園・保育所等80箇所、幼児及び保育士等向けに教材活用手法を実践提示)
- ・市町村消費者行政担当部署向けに、消費者教育推進計画の策定支援

## ○高齢者の消費者被害防止対策の推進 ～高齢者見守り活動の促進～

### (1) 高齢者の見守りネットワーク活用事業

- ・国交付金を活用し、重点取組市町村を指定して実施。高齢者見守りネットワークを活用し、見守り活動における消費者被害防止への取り組みを行う。
- ・平成27年度指定：各務原市、輪之内町、美濃加茂市、中津川市、高山市
- ・平成28年度指定：北方町、海津市、美濃市、恵那市、下呂市

### (2) 高齢者見守り担い手育成研修

- ・訪問介護協会との連携により、県内5圏域で研修会を開催
- ・宅配便事業者等の業務上、高齢者に対面する機会の多い事業者と連携して、被害防止啓発事業を推進



別紙1 消費者施策一覧（平成27年度事業）

事業名	担当課	内容
<b>1 消費者の安全確保</b>		
健康増進法に基づく栄養表示基準等の指導	保健医療課	事業者指導・法執行
研究開発機器等設備整備充実費	産業技術課	食品、添加物、容器包装等の依頼検査を行うための各種試験機器、分析装置の整備充実
健康食品情報受発信・相談応需事業	薬務水道課	健康食品の試売調査 健康食品相談窓口の運営
①食品安全相談員設置費（事業者指導）	生活衛生課	①事業者指導（営業者からの相談対応）
②食品製造・流通安全確保対策費（食品表示適正化事業費）		②加工食品の添加物、遺伝子組換え及びアレルギー物質の検査（事業者指導・法執行）
③食品リスク管理向上対策事業費（食品表示適正化対策推進事業費）		③食品表示適正化対策推進事業費
④家庭用品安全対策指導費		④商品テスト
リフォーム相談窓口	公共建築住宅課	リフォーム相談の総合窓口。直接相談に応じるほか、専門的な相談内容については適切な相談先を紹介。県の窓口のほか、32市町村、2団体に設置（県内35窓口）。
高齢者住宅診断士登録制度（仮称）	公共建築住宅課	条件を満たす建築士等を高齢者住宅診断士（仮称）として登録し公開。登録された相談士は、改修事例等の紹介、介護保険などの関連制度の紹介を無料で実施するほか、具体的な改修事案の相談業務を実費で行う。
（（公社）岐阜県青少年育成県民会議の事業） ネット安全・安心ぎふコンソーシアム普及啓発事業	私学振興・青少年課	県内の小・中学生、高校生やその保護者向けに、青少年のケータイ・インターネットの安全・安心利用を呼びかける啓発リーフレットの作成や普及啓発事業
学校教育ネット安全・安心推進事業	教育研修課（教委）	岐阜県内の児童生徒が、安全に安心してインターネットを利用することができる環境を整えるために、児童生徒が主に利用するサイト等のパトロールを行う。
岐阜県「学校給食の衛生管理等に関する調査研究」	体育健康課（教委）	「学校給食衛生管理基準」等の趣旨の徹底を図るため、県教育委員会指導主事等の衛生管理に関する指導者を学校給食施設へ派遣し、同基準施行後の状況調査を行うとともに、衛生管理の徹底を図るための改善指導を行う。
悪質事業者指導強化費	県民生活相談センター	消費生活関連法に基づく行政処分に係る立入検査を実施。法執行に係る職員の能力向上研修への参加。
<b>2 消費者被害救済</b>		
食品安全相談員設置費（消費生活相談）	生活衛生課 県民生活相談センター	消費者からの相談対応
苦情処理委員会運営費	県民生活相談センター	岐阜県消費生活条例に基づく苦情処理委員会の設置。
消費者訴訟費用貸付金		県民の消費者トラブルにおける民事調停や民事訴訟等に要する費用の貸付を行う。
市町村消費生活相談窓口強化対策費		市町村相談窓口の相談対応能力強化を目的として、弁護士相談、巡回訪問指導、相談員の資質向上研修、資格取得講座を実施。
消費生活相談員設置費		県民の様々な消費生活に関する相談に応じるため、県の設置する消費生活センターに消費生活相談員を設置する。
高齢消費者被害防止推進モデル事業		高齢者の消費者被害の未然防止・救済を図るため、高齢消費者被害防止見守りネットワークづくりを促進する。
<b>3 消費者教育・啓発</b>		
東海三県一市グリーン購入キャンペーン	廃棄物対策課	東海三県一市の広域連携により、環境にやさしい買い物について普及啓発を行う。
ごみ減量化・環境にやさしい買い物の普及啓発		ごみ減量化や環境にやさしい買い物の意義や具体的な実践手法について、県民向け啓発を行う。
高齢者が安心して暮らせる出前講座・訪問事業	環境生活政策課	・老人クラブ等を対象に出前講座を実施 ・老人クラブ未加入世帯等を対象に啓発リーフレットを配布
健康増進法に基づく栄養表示基準等の指導	保健医療課	消費者対象の栄養表示講習会等の開催
健康な食環境づくり推進事業	保健医療課	飲食店やコンビニ、スーパー等において、栄養成分の表示や健康情報の発信などを行う「ぎふ食と健康応援店」の登録を推進し、県民の食生活のサポートを行う。
健康食品情報受発信・相談応需事業	薬務水道課	健康食品県民講座の開催 消費者向け健康食品の使用に関する啓発パンフレットの作成
医薬品等安全使用対策事業	薬務水道課	医薬品等の適正使用に関する講習会（くすりの安全使用教室）を実施し、医薬品等に関する正しい知識を普及

事業名	担当課	内容
犯罪のないまちづくり対策事業	生活安全総務課 (警察本部)	振り込め詐欺等犯罪被害防止広報資料の作成と啓発キャンペーンの実施
食品安全総合対策費 (リスクコミュニケーション推進費)	生活衛生課	県民ニーズに合わせたリスクコミュニケーション事業
清流を守るぎふクリーン農業等総合推進事業	農産園芸課	消費者を対象とした食農教育(ぎふクリーン農業の紹介)
米粉活用促進事業		大規模集客施設等での米粉フェアの開催、県HPでの県産米粉に関する情報発信(レシピ、商品等)
宅地建物取引業指導監督事業	建築指導課	消費者向けの不動産取引の手引きの購入・配布
悪質リフォーム対策事業	公共建築住宅課	悪質リフォームの被害防止および、被害発生後の救済を目的として、消費者向けのチラシを作成
消費者向け住宅リフォームセミナー		岐阜県住宅リフォーム推進協議会と連携して悪質リフォームの被害防止等を含めた消費者向けリフォーム講座を開催
悪質商法被害防止用リーフレット	生活環境課 (警察本部)	悪質商法被害防止の啓発用リーフレットの作成、印刷(1万5千部)
スーパー食育スクール事業	体育健康課 (教委)	栄養教諭を中心に外部の専門家等を活用しながら、予め具体的な目標を設定した上で、大学、企業、行政機関(農林、保健部局)、生産者等と連携し、食育を通じた学力向上、健康増進、地産地消の推進、食文化理解、国際交流など、食育の多角的効果について科学的にデータに基づいて検証を行う。
消費者団体等活動支援補助金	県民生活相談センター	消費者団体活性化を目的として、団体の行う事業に対して補助する。
消費者教育教員研修事業費		教員を対象に消費者教育の手法等を学ぶ研修を実施。
消費者教育支援事業費		学校における消費者教育の資料として活用できる副読本を作成する。
消費者教育担い手育成事業費		消費者教育の担い手を育成するため、消費者啓発推進員や高齢者見守り者の育成のための研修を行う。
消費者教育実践事業費		ライフステージに応じた消費者教育を実践するため、幼児向け教材(絵本、紙芝居等)を活用して幼児期の消費者教育を実施。
若者向け消費者教育教材制作事業費		大学生や新入社員等を対象とした消費者教育教材を作成する。
高齢消費者被害未然防止啓発事業費		高齢者等の消費者トラブルへの対策として、啓発リーフレットの配布、紙芝居の購入、新聞広告等を行う。
消費者教育出前講座推進事業費		消費者被害の未然防止を目的に、地域や学校等において、消費生活出前講座を実施する。
<b>4 消費者の組織活動の推進</b>		
後発医薬品安心使用促進事業	薬務水道課	厚生労働省の委託事業として後発医薬品の安全使用促進のための環境整備(協議会の設置等)を行う。
多重債務問題対策費	県民生活相談センター	県弁護士会、県司法書士会との連携により多重債務無料相談会を実施する。
<b>5 消費者意見の反映</b>		
食品安全総合対策費 (食品安全基本条例施行運営費)	生活衛生課	岐阜県食品安全対策協議会の運営等
岐阜県消費生活安定審議会	県民生活相談センター	岐阜県消費生活条例に基づき、県民の消費生活の安定と向上を図るための重要な事項を審議する。

## 実施状況とりまとめの参考とする項目

## 参考項目

## I 消費者の権利の尊重

## 1 消費者の安全確保

## (1) 商品・サービスの安全性の確保

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○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	事業者が消費者の生命、身体、財産に対して危害を及ぼすおそれがある商品等を供給していると認めるときは、危害防止措置を講ずるよう勧告する。	勧告件数	—	—	—
○消費生活用製品安全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	法に定める「特定製品」(圧力なべ、圧力がま、ヘルメット、乳幼児用ベット等)について小売店を立入検査し、安全マーク、取扱注意表示の有無等について確認指導する。(県内全市町村へ権限委譲済み)	立入調査店舗数	65店舗	72店舗	70店舗
○家庭用品品質表示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	法に基づく家庭用品(繊維製品、合成樹脂加工品、雑貨工業品等)の販売事業者に対して立入検査を実施し、それぞれの品目が表示規定、表示基準に基づいた表示がなされているかを確認指導する。(県内全市町村へ権限委譲済み)	立入調査店舗数	52店舗	59店舗	63店舗
○電気用品安全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	電気用品販売事業者に対して法に基づく立入検査を実施し、電気機械器具品質表示規定による表示事項の記載の有無等を確認指導する。(県内全市町村へ権限委譲済み)	立入調査店舗数	39店舗	52店舗	47店舗
○他部局との連携による食品等の安全性の確保	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	検査件数	—	—	61件

## (2) 消費者事故等の情報提供

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○消費者事故等の情報収集及び県民への情報提供	消費者事故の情報を収集し、消費者に対して迅速に情報提供を行う。	—	随時	随時	随時

## (3) 不当な取引方法や表示の禁止

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○県消費生活条例に基づき是正勧告や事業者名の公表などの措置	県消費生活条例に基づき、不当な取引方法を行う悪質事業者に対して、調査、改善勧告、公表を行う。	勧告件数	0件	1件	0件
○特定商取引法に基づく事業者指導・行政処分	特定商取引法に基づき、訪問販売等の取引について立入検査、指導等を行う。悪質な事業者については指示、業務停止命令、公表を行う。	処分件数	5件	1件	0件
○景品表示法に基づく事業者指導・指示	景品表示法に基づき、過大な景品類の提供や虚偽・誇大な表示等の不当な顧客誘引行為について、調査、指導、措置命令(指示)を行う。	措置命令(指示)件数	0件	1件	0件
○割賦販売法に基づく事業者への立入検査	割賦販売法に基づき、割賦販売等に係る取引について立入検査を行う。	立入検査件数	1件	2件	1件

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律に基づく事業者指導・行政処分	この法律に基づき、ゴルフ場等に係る会員契約の締結及びその履行について立入検査、指導等を行う。	処分件数	-	-	-
○国や他県等との情報交換及び連携による事業者指導・行政処分	県境を越えて広域的に行動する悪質事業者に対しては、国や他の都道府県等と連携・協力し、不当な取引方法の改善指導等を行う。	東海地域悪質事業者対策会議開催回数	4回	4回	4回
○県民生活相談センター単独でメニュー表示の監視活動を実施	メニュー表示の適正化を推進するため、県民生活相談センター単独でメニュー表示の監視活動を実施する。	監視事業者数	-	-	252者
○他部局との合同による食品表示合同監視等の実施	食品表示について、JAS法や食品衛生法、健康増進法所管課等と合同で販売施設等へ立入調査を行う。	立入店舗数	198店舗	310店舗	364店舗
○景品表示法に関する講習会の実施	食品関係事業者に対し、景品表示法に関する講習会等を実施する。	実施回数 受講者数	-	-	2回 (121名)

#### (4) 生活関連物資の安定供給等

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○不適正な行為の是正勧告	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勧告を行う。	勧告件数	-	-	-
○ガソリン等の価格調査の実施	石油関連製品について定期的に価格動向を調査し、県民への情報提供する。	価格調査回数	4回	4回	4回
○県民への情報提供(ホームページ「岐阜県消費者の窓」への掲載)	価格調査の結果をホームページ「岐阜県消費者の窓」へ掲載する。	掲載回数	4回	4回	4回

## 2 消費者被害の救済

### (1) 県の相談窓口の充実・強化

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○県相談窓口の設置(県民生活相談センター3振興局)	県民から寄せられる様々な消費生活相談に対しきめ細かく対応することができるよう、県の消費生活相談窓口(県民生活相談センター、3振興局)を設置、運営する。	センター消費生活相談員数	12人	12人	10人
		振興局消費生活相談員数	5人	3人	3人
		県受付分消費生活相談件数	6,173件	6,415件	6,056件
○消費生活相談員の資質向上	消費者の直面する新しいトラブルと対処方法や消費者関連法改正について、新しい知識を習得し相談対応に活かすため、県消費生活相談員を国民生活センター等が開催する専門研修に派遣する。	研修派遣人数	17人	12人	16人
○専門家との連携	消費者相談の円滑な処理のため、法律の専門知識が必要な案件について弁護士からの適切な助言を得る。	弁護士の設置	月1名 年12名	月1名 年12名	隔週 年25名
	県民生活相談センターに寄せられる高度・複雑な相談に対し、弁護士から法的助言を得る。	弁護士の設置	毎週1回	毎週1回	毎週1回

## (2) 市町村消費者行政への支援

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○市町村の消費生活相談窓口への支援 (県相談員等の派遣)	消費生活相談窓口の支援として、県消費生活相談員等を派遣し、技術的指導を行う。	派遣 市町村数	28市町	28市町	31市町
○市町村消費者行政担当職員の資質向上 (研修の実施)	市町村消費者行政担当職員の資質向上のための研修を実施する。	研修会 開催回数	8回	8回	9回
○消費生活センターの設置及び拡充	市町村の消費生活センターの設置を促進する。	センター 設置市町村数	4市	20市町	20市町
○消費生活相談員の設置	県内の消費生活窓口に対する消費生活相談員の確保を支援する。	県内消費生活 相談員数 (延人数)	47人	44人	43人
○消費生活相談員就業希望者名簿の作成	相談業務を担う人材が確保できる仕組みをつくる。	名簿登録者数 (就職者数)	15人	26人	26人
○消費生活相談員資格取得の支援	消費生活相談員の資格取得を目指す方に対し、資格取得に向けた講座を実施する。	合格者数	23人	11人	未開催

## (3) 紛争処理体制の整備

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○岐阜県苦情処理委員会の運営	消費者と事業者の当事者間で解決できず、県民生活相談センター等においても解決し得なかった事案について、学識経験者による第三者機関「岐阜県苦情処理委員会」において、調停を行う。	調停件数	—	—	—
○消費者トラブルに関する訴訟費用の貸付	消費者と事業者の当事者間で解決できず、県民生活相談センター等の第三者機関に持ち込まれる消費者トラブルの中で、第三者機関での解決も困難な事案の解決のため民事調停や民事訴訟等の費用について貸付を行い、消費者被害の救済を図る。	貸付件数	—	—	—

## (4) 多重債務問題への対応

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○県、市町村職員、相談員への研修の実施	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。	研修会 開催回数	1回	1回	2回
○多重債務無料相談会の実施	県弁護士会、県司法書士会と連携し「多重債務無料相談会」を実施する。	相談人数	38人	21人	16人
○相談者の総合支援の実施(「多重債務相談カード」の活用)	相談者基本情報、債務整理、最終的な自立までを総合的に把握するための「多重債務相談カード」の活用を図る。	県窓口でのカードを活用した相談 受付件数	21件	27件	18件
○関係組織の運営(他機関連携: 多重債務問題検討会、庁内連携)	多重債務者を発見する機会を見逃さないよう、多重債務者が関係する機関と連携し、一人でも多くの多重債務者の掘り起こしを図る。	会議 開催回数	検討会 1回	検討会 1回	検討会 1回

II 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

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○出前講座の実施	家庭、学校、地域、職場等の様々な団体・グループからの依頼に応じて、講師に県消費生活相談員等を派遣し、消費者問題未然防止等についての出前講座を実施する。	講座回数 受講者数	86回 6,019人	107回 6,682人	134回 7,981人
上記のうち高齢者対象		講座回数 受講者数	39回 2,194人	71回 3,865人	90回 4,668人
上記のうち大学等対象		講座回数 受講者数	8回 887人	7回 803人	9回 772人
上記のうち企業対象		講座回数 受講者数	10回 693人	5回 515人	3回 302人

(2) 高齢者への見守り活動の推進

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○高齢消費者被害防止推進モデル事業の実施	高齢者の見守りネットワークを活用して、消費者被害防止に向けた取組を促進する。	回数 受講者数	—	—	—
○高齢消費者見守りサポーター養成事業	高齢者を見守る人(民生委員やヘルパー等)を対象に高齢者被害の状況や対応、見守り活動の必要性を学ぶ研修を実施する。	回数 受講者数	—	—	—

(3) 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○学校教職員向け研修の実施	学校で消費者教育を行う教員向け研修の実施、教員を対象とした研修への専門家等の派遣を実施。	研修回数 受講者数	—	—	3回 192人
○地域の教育人材の育成のための研修の実施	岐阜県消費者啓発推進員等地域の教育人材育成のための研修を実施。	研修回数 受講者数	—	2回 59人	2回 58人
○消費者啓発推進員の活用	消費者被害未然防止等をテーマとした寸劇による出前講座を実施。	講座回数 受講者数	39回 1,922人	56回 2,988人	87回 4,394人

(4) 教育教材の作成と活用

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○消費者教育に関する啓発	消費者教育の必要性についての理解を深める啓発パンフレットの作成	—	—	—	作成済
○消費者教育の担い手育成のための教材の作成	消費者教育実践マニュアルの作成	—	—	—	作成済
○高校生向け消費者教育副読本の作成	高校生向け副読本「おっと！落とし穴」の作成	—	作成済	作成済	作成済

(4) 消費生活情報の提供

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○金融経済講演会等の開催	悪質商法事例等を題材とした講演会等を国や金融広報委員会等と連携して開催する。	開催回数	1回 (講演会)	1回 (講演会)	1回 (親子のためのお金学習フェスタ)

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体等との協働

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○消費者団体等の活動支援	消費者団体の自主的、主体的な活動に対し、活動支援を行う。	団体数	3団体	3団体	3団体
○消費者啓発について消費者団体との協働	消費者被害の未然防止に向けて、消費者団体と協働し、消費者への啓発活動等を行う。	協働回数	—	—	—

3 消費者意見の反映

(1) 消費者の県政への参画

事業名	事業概要	指標項目	H24年度実績	H25年度実績	H26年度実績
○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	県民が安全で安心な消費生活を送ることができるよう、県の消費者施策の策定、実施に関する事項について様々な分野の代表で構成する審議会において審議する。	開催回数	2回	3回	2回