

「岐阜県消費者施策推進指針 ー平成22年度版ー(案)」に対するご意見

番号	項目	意見(概要)	考え方
1	1章 3 推進指針の実効性の確保	<p>指針は実効性確保のため、毎年度策定し、県消費生活安定審議会に報告することである。</p> <p>指針はこれまでも存在し、それに基づいた各種施策が行われていたはずだが、消費者への情報提供が十分とは言い難い。</p> <p>たとえば、平成21年度(現行)の指針内容やこれまでの施策実施の実績、その中で生じた課題、消費生活安定審議会での報告事項(提出資料)や議事録など、少なくともホームページ「消費者の窓」には掲載すべきである。</p> <p>今般、新年度指針への意見を述べようにも現行との違いが分からない。消費者に意見を求めようとするならば、十分な情報開示が必要である。</p>	ホームページの充実、内容更新について善処します。
2	2章	<p>・岐阜県の消費者被害の実態について</p> <p>県の窓口寄せられた相談件数ばかりでなく、市町村に寄せられた相談件数やあっせん・解決件数を入れることで、岐阜県における消費者被害の実態が判りやすくなりました。</p> <p>ご努力に感謝いたします。</p> <p>引き続き、県として数字を掴んでいただくとともに、市町村の相談件数のみでなく、あっせん・調停の件数について、把握・公表いただくことで、岐阜県の消費者被害の実態が見えてくるのではないかと思います。</p>	これからも、消費者被害の実態が掴めるような数値の把握に努めます。
3	2章	<p>・推進指針の振り返りについて</p> <p>年度の関係で難しいかも知れませんが、21年度の推進指針で目指したことがどのようになったかの振り返りを踏まえて課題設定や施策展開の方向性を定めていくが必要になっているのではないのでしょうか。</p>	作業上、21年度の指針の評価を完全に踏まえることはできませんが、課題設定等は、なるべく現況を踏まえて行うようにしております。
4	2章	<p>・県と市町村における(相談窓口の)機能分担について</p> <p>機能の分担が言われています。</p> <p>県の相談窓口が市町村窓口に寄せられた相談への助言や指導をする機能を持つことは必要ですが、市町村の窓口の現状での設置状況から考えると機能分担というのは、早計ではないかと考えます。</p> <p>自治体の中には、身近な窓口で相談するのはかえってしにくいのではないかという意見もあり、当面市町村での窓口の拡充を急ぐこととあわせて県の窓口も充実して、消費者がどちらかを選べる体制作りが必要なのではないのでしょうか。</p>	<p>原則、県と市町村との役割は消費者安全法に規定される責務に従い、分担すべきと考えています。</p> <p>しかしながら、市町村の相談窓口の現状は人口、都市の配置状況、地理的な状況等地域により実情が異なることから、一律に線引きをするのではなく、県は必要に応じて市町村を補完、支援すべきであると考えています。</p>
5	2章 I - 2-(1) 県の相談窓口の整備	<p>「消費者保護対策」の表現を「消費者支援策」とした方がよいと考える。</p> <p>(理由)</p> <p>この指針の基本的視点では「消費者権利の尊重」と「消費者の自立の支援」である。</p> <p>消費者基本法施行時から、従来の消費者「保護」という視点から「自立の支援」という視点へと考え方の転換が図られていることから鑑みても、当該表現は改めたほうがよいと思われる。</p>	「県の相談窓口の整備」は、基本的な視点では「消費者の権利の尊重」に整理していますので、「消費者政策」と置き換えます。
6	2章 I - 2-(1) 県の相談窓口の整備	<p>県と市町村の消費生活相談窓口の役割分担が少し分かりにくいように思いました。</p> <p>県が対応する「高度化、専門化」した相談とは一体どんなものを指すのか、実際それらを最初の段階で区別することは可能なのか。</p> <p>消費者(県民)はまず、市町村が運営している窓口に行き、手に負えないと判断されると県の方に回されることになるのか(いわゆる開業医と総合病院のように)。</p> <p>もう少し説明が欲しいと思いました。</p>	<p>「高度、専門的な相談への対応」について明確な規定はありませんが、原則、県と市町村との役割は消費者安全法に規定される責務に従い、分担すべきと考えています。</p> <p>しかしながら、市町村の相談窓口の現状は人口、都市の配置状況、地理的な状況等地域により実情が異なることから、一律に線引きをするのではなく、県は必要に応じて市町村を補完、支援すべきであると考えています。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
7	2章3 若年者からの相談現況	7頁の「3 若年層からの相談状況」ですが、図7未成年者の販売形態別相談件数の通信販売が全体の87%を占めています。 現代社会は小学生から携帯電話、パソコンを利用しています。 その中で出会い系サイト、アダルトサイト、無料とテレビ等で広告しながら有料であったりするものなどがあつたりします。 未成年であろうと親の同意がなくても小遣いの範囲であれば支払わなければなりません。 もう少し、未成年を保護するための指針(案)に通信販売について記載されたと考えます。	P18「3章 施策展開の方向性 II 消費者の自立支援 1 消費者教育・啓発(2)若者への重点的な消費者教育・啓発」に以下のとおり記載を加えます。  (加筆前) 「消費生活に関する理解を深めるとともに、意識の向上を図ります。」  (加筆後) 「消費生活に関する理解を深めるとともに、特に相談件数の多い通信販売を中心とした意識の向上を図ります。」
8	3章 I -1-(1) 消費者の安全確保	被害の内容(毒餃子・悪徳商法)などから見えてくるものは、これらの問題(事件)は消費者庁だけにとどまらず他省庁とも連携して解決していくことが必要ではないでしょうか。	消費者庁には、地方公共団体や、他省庁からの事故情報が集約される仕組みになっており、事故が発生したときは、消費者庁が司令塔の役割を果たすこととなっています。
9	3章 I -1-(1) 消費者の安全確保	市町村が行う製品安全3法に基づく立ち入り検査・指導について、市町村に十分な経験や力量が無い中で行うのは大変であり、県の指導援助が欠かせません。 県の中での業者指導の体制作りとともに、市町村担当者の研修や会議など業者指導に向けて担当者が習熟する施策をとっていただくよう要請します。	市町村担当者向け研修会を年1回開催するとともに、担当者への助言を行っています。
10	3章 I -1-(1) 消費者の安全確保	近年、各種外国製品の市場流通において、その安全性は保障されているとは確定できません。 この場合の販売以前の行政指導・事故救済はいかがか。また、遊具等における事故も報道されている様に今後の安全性の確保への行政の指導関与に期待するところが大きいです。	一般消費者が使用する製品のうち、安全の確保が求められる製品については、国がその製品を指定しています。 国の技術基準に適合し、定められた表示をしなければ販売できないことになっており、これは製造業者のみならず、輸入業者にも適用されます。 消費者事故情報は、消費者庁へ集約され、被害拡大防止の恐れがあるときは、その防止のための措置が取られます。
11	3章 I -1-(2) 不当な表示や取引方法の禁止	国際的な商品の流れから、不当な表示・環境にまで悪影響を及ぼす物等、消費者には、目に見えない物を使用して、後々において情報等知り得る、又は知らないまま使用したり、飲食したりしている事が多い中、今後の国際な連携強化を図る事も必要になっていくのではと思います。	輸入品の安全確保は、一義的には国レベルで実施されることになっております。具体的には、以下のような取組みがなされています。  ○一般消費者が使用する製品のうち、安全の確保が求められる製品については、国がその製品を指定しています。 国の技術基準に適合し、定められた表示をしなければ販売できないことになっており、これは製造業者のみならず、輸入業者にも適用されます。  ○輸入食品に関しては、厚生労働省検疫所による指導監視等が行われてるとともに、日本語表示義務が必ずしも守られていないことから、消費者庁が輸入・販売事業者への制度周知を図っているところです。消費者事故情報は、消費者庁へ集約され、被害拡大防止の恐れがあるときは、その防止のための措置が取られます。
12	3章 I -1-(3) 消費者の安全確保	ホームページやメールマガジンでの県からの情報提供のみでなく、市町村や消費者団体経由で発信される情報提供をすすめていく必要があります。	ご意見のとおり、消費者にはいろいろな機関からの情報発信により、きめ細やかに情報を享受できることが望ましいため、より良い体制づくりについて検討します。
13	3章 I -2-(1) 県の相談窓口の充実(相談員の処遇改善)	相談員の処遇改善として「相談員の業務に見合う処遇」に改善するとあります。 相談員の処遇改善は、全国の消費生活センターにおいても悩ましい問題です。 そこで、「相談員の業務に見合う処遇」とは、何かについて県の見解を明示していただければ、市町村の相談員の処遇改善も推進できると思います。是非、ご明示ください。	消費生活相談は、他分野に渡る知識や、業者との交渉力、相談内容を的確に把握する能力など、困難な業務であり、報酬額をはじめとする処遇改善が全国的な課題となっているところです。 当面は、個別具体的な県の見解を示すのではなく、国における検討状況を見守りたいと考えています。

番号	項目		意見(概要)	考え方
14	3章 I -2-(1)	県の相談窓口の整備	<p>高度な知識を持つ専門家との連携について、法律の知識のみならず税務や行政のOBなどから幅広い知識を活用できることが重要ではないかと考えます。</p> <p>たとえば、多くのメンバー・リストを用意し、その都度、適切な人を募ってチームで問題解決にあたるような仕組みが必要かと思えます。</p>	<p>相談内容に応じて、法律以外の専門家に相談した事例はありますが、ご意見のような人材バンク的なものの設置については今後検討します。</p>
15	3章 I -2-(2)	市町村消費者行政への支援	<p>国、県、市町村と行政間の関係が縦割り組織になっており、連携が非常に悪いように思います。</p> <p>市町村消費者行政への支援とあるが、それに連携強化を入れてほしい。</p>	<p>ご意見のとおり、行政間の連携は消費者行政を進める中で重要な課題の一つであると認識しています。</p> <p>消費者庁は、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の中で、国と地方の「双方向性」の関係を展開していく旨記載しており、それに沿った情報提供等が今後もなされていくものと考えます。</p> <p>また、県と市町村間で、消費者事故情報の共有を図るとともに、市町村で把握した悪質な事業者に関する情報を県に集約し、処分等適正な対応をとることができる体制を整備します。</p> <p>このような連携強化については、「第3章 I 1(3)消費者事故等の情報共有」に加筆することとし、そのような連携の結果、不当な表示や取引方法の禁止につながることもあることから、(2)と(3)の順序を入れ替えます。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
16	3章 I -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>・市町村の相談窓口設置について 県を含め官庁の施設の受付対応時間は24時間体制は無理かと思いますが、警察のように相談したいときにいつでも対応という体制を考えていただきたい。 また、各市町村において、相談窓口対応専任者が対応するには、多岐にわたるトラブルのため、限りがあると思います。 県と市町村担当者が重複する部分をなくし、事象が早期に対応できるような体制を構築いただきたい。</p>	<p>県及び市町村の相談窓口については平日の開庁時間内であれば、いつでも相談に対応できる体制を構築できるように推進します。 また、県と市町村との相談体制については二重行政とならないように機能分担を進めながらも消費者の利便性を考慮しつつ、市町村の補完をするべきであると考えます。</p>
17	3章 I -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>市町村においても、高度な知識を持つ専門家との連携について、法律の知識のみならず税務や行政のOBなどから幅広い知識を活用できることが重要ではないかと考えます。 まず、市町村にどのようなアドバイスができる人材が存在しているかを調査して、メンバーリストを作成し、ボランティアでそうした人々を活用できると良いと思います。</p>	<p>番号14と同様に今後検討します。</p>
18	3章 I -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>消費者啓発のできる人材の活用について、その人達が小学校・中学校・老人ホームなどに出向き、「出前講義」をボランティアで行うことが有効ではないかと考えます。 地域社会の人々が、「地域で子供や老人を守っていく」という昔ながらの連携を高めることが重要な時代ではないかと思えます。</p>	<p>来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていたいただけるような講座の開催をしたいと考えています。 地域の方々にもご参加いただくことを期待します。</p>
19	3章 I -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>市町村の相談窓口の設置について、小規模な町村での窓口設置については身近すぎて相談しづらい、相談者が少ない、というのが見受けられるので、小規模な町村単位ではなく、県として広域的な相談窓口の整備・支援を図られる必要があると思う。</p>	<p>小規模町村の相談窓口の設置については、ご指摘のような問題もあると認識しています。 広域連携による相談窓口の設置なども視野に入れた体制づくりを推進します。</p>
20	3章 I -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>市町村の窓口の拡充は急務であり、平成22年度の重点とすることは賛成です。 市町村への相談窓口設置の要請については、県として体制をとって、窓口設置のできていない市町村の首長への働きかけを行うことが必要ではないかと考えます。 また、単独で窓口設置ができない市町村に向けては、広域で相談センターを設置していくことも必要かと考えます。 消費者庁も広域センターの事例をいくつか紹介しているところでもありますが、広域センターの設置に向けては、県の強力なリーダーシップが必要であり、働きかけの強化を望みます。 市町村での窓口設置が充分に取り組みされていない要因について、窓口設置のできていない市町村は、以下のような点を上げています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数が少ない</li> <li>・知った顔の相談員に相談することはさけたい人も多い</li> <li>・対応する人員を配置できない</li> </ul> <p>相談件数が少ないのは、人口が少ないことも要因と思われるのですが、消費者被害の実態の掘り起こしが出来ていないことも大きな要因と思われる。</p> <p>相談窓口の設置や消費者への啓蒙、市町村内部での連携(高齢者福祉担当部局や教育担当部局)を拡充していくことが必要であり、県からの他市町村、他県での活動事例の紹介や施策の強化などをすすめていく必要があります。</p> <p>また、市町村での窓口強化にあわせて市町村消費者行政担当部局の強化も大切な課題です。</p> <p>県内市町村の多くが兼任体制であり、窓口設置の強化とともにそれを支える担当部局の強化が必要であり、県としての働きかけの強化を望みます。</p>	<p>21年度については、市町村担当者向けの説明会、担当課長向けの説明会を4回実施(H22.2.16現在)し、窓口の設置、強化に対して取り組みいただくよう依頼をいたしました。また一部の市には首長等を訪問し積極的な窓口設置等の働きかけを行いました。</p> <p>また、ご指摘のとおり、行政規模が小さいなど単独で窓口設置が困難な市町村においては広域連携による相談窓口の設置なども視野に入れた体制づくりを推進します。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
21	3章 I -2-(3) 消費生活相談を担う 人材の育成	<p>課題 I-2-(3)にて「消費生活相談員の確保が課題」との指摘があります。この課題は将来の課題ではなく、現在の課題です。</p> <p>すなわち、消費生活アドバイザーの資格保有者が全国10,612人に対し岐阜県ではわずか62人、消費生活専門相談員の資格保有者が全国4,348人に対し岐阜県ではわずか45人しかいません(平成22年1月15日現在)。</p> <p>人口比からすると少なくとも消費生活アドバイザーは173人、消費生活専門相談員は71人の資格保有者がいてもおかしくありません。</p> <p>このような少人数では、労働可能条件の整っている人はすでに就職済みであり、新たな人材確保が非常に困難であることが現状です。</p> <p>そのため、現在の課題として、早急に資格保有者の確保に向けた養成講座など具体的な施策が必要と思います。</p> <p>また、現在であれば、地方行政活性化基金を使用することもできますので、是非ご一考ください。</p>	<p>来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていただけるような講座の開催をしたいと考えています。受講者の中から、消費生活相談員として働かれる方が出られることを期待します。</p>
22	3章 I -2-(3) 消費生活相談を担う 人材の育成	<p>消費生活相談、啓発のできる人材の育成と育成された人材の活用は非常に大切ですが、特に活用については不十分だと思います。</p> <p>県で育成した人材が各市町村で把握されてなくて地域市町村でほとんど活用されていない様に思う。</p> <p>県、市町村にこだわらずそれぞれで育成された人材はお互いに活用されるべきです。</p> <p>これを推進すれば人材不足は活用されると思う。</p>	<p>消費者サポーター、悪質商法未然防止啓発員の活用については、引き続き検討します。</p>
23	3章 I -2-(3) 消費者啓発のできる 人材の活用	<p>今、岐阜県では、消費生活アドバイザーの資格を持たれた方は、何人位いらっしゃるのでしょうか？</p> <p>賢い消費者を育てるための支援活動のためにもこのような資格に対する取得講座等の実施はできないでしょうか？</p>	<p>(財)日本産業協会のHPによると、岐阜県における過去の消費生活アドバイザー試験の合格者は、平成22年2月現在74人です。</p> <p>また、(独)国民生活センターにおいても消費生活相談員の資格認定試験を行っており、その資格取得に向けた講座が開催されています。</p> <p>県としては、来年度に、参加者を県民に対して広く公募し、消費生活について関心をもっていただけるような講座の開催をしたいと考えています。</p>
24	3章 I -2-(3) 消費者啓発のできる 人材の活用	<p>・消費者啓発のできる人材の育成について</p> <p>社会の変化・ニーズの多様化などいろいろ問題がありますが、一番の問題は一般消費者が、取り巻く暮らしの中に関わる法律を知らなさすぎる事です。</p> <p>消費者として、研修会・会議など専門の方々からお話を聞いてきましたが、受身でした。</p> <p>もう一歩進めて「消費者啓発のできる人材育成」「消費生活相談を担う人材の育成」の講座を開催されると良いと思います。</p> <p>行政の専門の方とサポートできる消費生活相談員とのペアで活動する需要は増えると思います。</p>	<p>来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていただけるような講座の開催をしたいと考えています。</p>
25	3章 I -2-(3) 消費者啓発のできる 人材の活用	<p>消費者サポーターとして活動を続けていただいている方もみえることから、消費者サポーター育成講座の開催について図っていただきたいと思う。</p>	<p>消費者サポーターの養成については、終了をしておりますが、来年度、それに変わるような講座の開催を予定しています。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
26	3章 I -2-(3) 消費者啓発のできる人材の活用	<p>・消費生活相談を担う人材の育成について  「消費生活相談員の業務に見合う処遇については関係機関との調整を行い改善に努める」とされているがどのような機関と調整するかで差が生じると思います。  この数年間を見て、相談員の報酬は下がってばかりです。  県の相談員も下がっているのだから相談員も同じように下げなければならないのであれば、相談員は一般の非常勤嘱託員と別の報酬基準にしないと今後も資質のある相談員は育たないと思います。  現在の報酬では資格を取ってまで消費生活相談員になろうと思う希望者は出にくいでしょう。  現状のままでは、アルバイト感覚の相談員しか生まれないのではないかと感じます。  消費者リーダー、消費者サポーターとして活動されている方は資質ある方が多いようですが相談員の資格を取ってまで・・という方が殆どである。しかし、そういった方のフォローアップも必要。  県民の中には消費生活の専門的知識を得たいと思う人材は多いと思いますので専門知識の学べる長期間の研修講座を開催することにより、より良い人材の育成と発掘ができるのではないかと思います。  仕事に魅力があれば相談員になりたいと思う方も生まれるでしょう。  それには相談員の業務にあった処遇の改善を期待します。  非常勤職員で5年を限度の任期更新、60歳で更新なし等。相談件数が減少している現状の中消費者行政活性化基金で相談員を増員されるなら、研修講座の企画・運営や啓発資料の作成に携わる専門相談員が必要と感じます。  現在の相談員のやる気を引き出すには待遇をあげて活用するのはどうか。県が行う人材育成が市町村支援に繋がると感じます。</p>	<p>ご意見のとおり、消費生活相談員の処遇改善は大きな課題であると認識しています。  県の消費生活相談員は、非常勤専門職として勤務しており、制度上の問題や他分野の相談員とのバランス等により処遇改善が進んでいない状況です。  消費生活相談員の処遇改善等について、消費者庁等で示される方向性も考慮しながら、善処してまいります。</p>
27	3章 I -2-(3) 消費生活相談を担う人材の育成	<p>県民を対象にした消費生活講座の開催については、是非すすめていただきたいと思います。  開催にあたっては、県民が参加しやすいものとなるよう工夫をお願いいたします。  あわせて、県が主催するばかりではなく、消費者団体、女性団体などと共催して、県が講師を派遣すると言うような、関係諸団体と連携した開催ができませんでしょうか。  また、関心を高めるだけではなく、県として消費生活相談員を養成する講座についても開催をしていただきたいと思います。</p>	<p>来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていただけるような講座の開催をしたいと考えています。  開催に当たっては、岐阜市だけではなく、他地域での開催や、県民の方が参加しやすいような曜日の設定についても配慮するとともに、入門コース、専門コースと2種類設定するなど、消費生活相談員になられる方が現れるような方法を検討します。  また、他団体と連携した講座の開催については、今後研究してまいります。</p>
28	3章 I -2-(4) 紛争処理体制の整備	<p>「苦情処理委員会」は県のホームページによれば、平成20年3月21日以降開かれておりません。  「表1 県相談機関における販売方法別相談件数等の状況」には、あっせんの件数はありますが、調停の件数は明記されていません。  平成20年度のあっせん件数は505件でそのうちの解決件数は459件、残りの46件はどうなったのでしょうか。  消費者からの申し出は無くとも少なくとも年1回は、消費者被害の相談状況やあっせんの状況などの報告などを行うことが必要ではないでしょうか。</p>	<p>苦情処理委員会は、今年度は、3月に開催し、消費生活相談の状況の報告等を行いました。  なお、平成20年度のあっせん件数のうち解決とされていない46件については、あっせん不調のものですが、少額訴訟や弁護士相談を勧めるなどの対応をしているのが多い状況です。</p>
29	3章 I -2-(5) 多重債務問題への対応	<p>多重債務者は多額の借金を抱えながら、金銭的な面で悩んでいることが実状であるため、相談窓口の整備や周知だけでなく、相談後の債務整理に掛かる費用の補助などの支援を図られると相談者も増えて多重債務問題の解決に繋がっていくと思う。</p>	<p>資力が乏しい方の法的トラブルについては、法テラス(日本司法支援センター)が行う無料法律相談の活用を検討いただきたいと思います。  なお、金銭面で困られている住民の方への支援は福祉行政として対応すべき課題であり、消費者行政の立場から経費支援を行うことは困難であると考えます。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
30	3章Ⅰ-2-(1)(2) 県の相談窓口の整備・充実 消費生活相談を担う人材の育成	私は国民生活センター消費生活専門相談員資格保有者である。 しかし、当該部分に指摘があるように、現在、岐阜県における資格保有者は大変少なく、残念な状況にある。 現在は資格取得は個人の志と努力に委ねられており、県として積極的な育成策を講ずることは急務であると考えます。 例えば、既に「消費者サポーター」は、これまで地域での啓発を担いつつ、簡単な相談対応のできる人材として育成されている。将来的な相談員となり得る人材育成策として、一般県民を対象とした講座とは別立てで県独自の相談員養成講座(仮称)の実施も視野に入れ、仕組みづくりをしていただきたい。 また、現在、県で雇用されている消費生活相談員は、実際に担っている業務に見合う処遇がされているとは言い難く、全国的にも相談員の処遇改善は大きな課題となっている。 難しい資格を取得した者が、その資質能力を活かし、正義感と使命感をもって職務が遂行できるよう、また、新規に相談員を目指す人材がその処遇を知って思いとどまることがないよう、相談員の待遇改善への真摯な取り組みを期待する。	来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていただけるような講座の開催をしたいと考えています。 開催に当たっては、岐阜市だけではなく、他地域での開催や、県民の方が参加しやすいような曜日の設定についても配慮してまいります。 直接資格取得に結びつくような講座については、今後検討してまいります。 また、消費生活相談員の処遇改善は大きな課題であると認識しております。 県の消費生活相談員は、非常勤専門職として勤務しており、制度上の問題や他分野の相談員とのバランス等により処遇改善が進んでいない状況です。 消費生活相談員の処遇改善について、消費者庁等で示される方向性も考慮しながら、善処してまいります。
31	3章Ⅱ 消費者の自立支援	基本的な視点や施策展開の方向性は、県の実情や今後の消費者自立に向けて必要な内容が網羅されており、良いと思います。 自立支援に向けた施策展開中には特段の重点が設けられていない。 他の分野には重点が示されているだけに、この分野の施策展開の今年度の重点実施部分(設けられていないのであれば、あえて設けられていない理由)が知りたい。	重点としたものは、県民の関心が高いもの、早期に着手していく必要があるもの等にしております。 重点になっていなくても、個々の施策については着実な推進を図ってまいります。
32	3章Ⅱ-1-(3) 高齢者への重点的な消費者教育・啓発	高齢者の消費者被害が大きく減っておらず、年々高額化、深刻化している現状から高齢者への対策は重要です。 また、消費者被害にあっても、自覚していないケースもあると思われます。消費者被害の自覚の促進や被害の未然防止が求められます。	ご意見のとおり、高齢者の被害が後を絶たないことから、引き続き高齢者への消費者教育に努めてまいります。
33	3章Ⅱ-1-(4) 消費生活情報の提供	県内の市町村の大半が消費者行政予算が0になっています。 消費生活情報も市町村独自での提供はほとんど行われておりません。 県が単独で情報提供を行うのみではなく、県が情報提供を行い、市町村から住民に情報提供がされるようにするなど考慮して進めていただくことも必要です。	県、市町村との連携を強化し、広く消費者に情報提供ができる体制の構築に努めます。
34	3章Ⅱ-1-(5) 消費者啓発のできる人材の活用	「悪質商法未然防止啓発員」については、県として、啓発員が活躍できる場づくりを強化していくことが大切と考えます。	啓発員の意見を聴きながら、活躍できる場づくり等について検討してまいります。
35	3章Ⅱ-2-(1) 消費者団体への支援・協働	県が消費者被害の削減に向けて、単独で頑張ると言うことではなく、是非市町村や県内消費者団体と協働ですすめていくことが大切であると考えます。 現在、岐阜県での消費者ネットワークづくりも進められています。 一緒にできること、相互に分担してできること様々あるかと思えます。ご支援とともに、県からの提案もいただきながら協働活動を進めていきたいと思えます。	ご意見のとおり、消費者被害の削減については、県だけでできるものではないと考えており、市町村との連携を図りながら、消費者団体との連携についても強化してまいります。
36	3章Ⅱ-3-(1) 消費者意見の反映 消費者の県政への参画	「相談窓口」の設置、「サポーター」の設置は良いと思いますが、設置されたことのPRと業務内容について県に知らせる(ペーパーのみでなく)方法を考え、知名度を上げないと設置したものの……ということになりますので考えなくてはならないのではないかと。	消費者に対する啓発については、今後もより良い方法について検討します。

番号	項目	意見(概要)	考え方
37	3章Ⅱ-3-(1) 消費者意見への反映	<p>・岐阜県消費生活安定審議会について 消費者行政施策推進指針に基づく、取り組みの実施状況や結果についてや消費者行政活性化基金活用状況などについても論議するなど、議題や開催回数等の検討を進め、活性化を図っていただきたいと思ひます。</p> <p>・意見への対応について パブリックコメントの内容について、どんな意見が寄せられたのか、それについて県としてどのように考えるのか等についても公開していただくようお願いいたします。</p>	<p>岐阜県消費生活安定審議会については、取り組みの実績、基金の活用状況など現況を踏まえた論議が行えるように努めます。</p> <p>また、この指針に関していただいたご意見については、県ホームページでご確認いただけるよう公開します。</p>
38	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>義務教育学校に勤務する立場として、消費者教育の充実やその実施に向けての情報が確実にかつ活用しやすい時期に県下の関係者に届くシステム構築を願っている。</p>	<p>教育委員会と連携を図りながら、進めてまいります。</p>
39	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>各世代毎への更なる教育・啓発を的確かつ効果的にされますことを期待致します。</p> <p>特に若者への学習機会の均等性を望みます。</p>	<p>成長過程における早期の消費者教育は、トラブルの未然防止の観点から極めて有効であると考えており、今後も出前講座の実施のほか、教育委員会との連携を図ってまいります。</p>
40	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>情報の提供について、老人に対しては新聞離れ、核家族化、判断力の低下による孤居、閉じこもり等があるため、報道・チラシ配布を行ってほしい。</p> <p>インターネット閲覧等は中高年では期待が薄い。各階層・年代に差があるのではないか。</p> <p>一般家庭は元より、近頃の高齢者の被害から未然防止の啓発、更に若者を取り巻く状況から児童・学生への健全で安全な生活の知識の普及と啓発に重点を。</p> <p>若者に対しては在学中に啓蒙することが成果が上がると思ひます。</p>	<p>高齢者が消費トラブルに巻き込まれやすいことは認識しており、今後も出前講座の実施をはじめ配慮してまいります。</p> <p>きめ細やかな対応という観点では、福祉関係者と連携をとりながら、市町村における取組みにも期待しております。</p> <p>また、在学中の生徒・学生に対しても、出前講座の実施等、教育委員会と連携を図りながら実施します。</p>
41	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>県の広報誌の紙面削減の中、広報媒体がHPに移行するのは致し方ないと思ひますが、</p> <p>①被害者になりやすい高齢者ほど電子媒体に触れる機会が少ないのではないかと思ひます。</p> <p>②また、インテリ層の高齢者ほど「自分は騙される訳がない」という過信が強いのではないかと思ひます。</p> <p>この2点について、リスクが軽減されることを希望します。</p>	<p>高齢者は消費トラブルに巻き込まれやすいことは認識しており、今後も出前講座の実施をはじめ配慮してまいります。</p> <p>きめ細やかな対応という観点では、福祉関係者と連携をとりながら、市町村における取組みにも期待しております。</p>
42	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>・ホームページ全体について まず、県のホームページは情報が盛りだくさんであり即時に消費者事故情報一覧が検索できませんでした。</p> <p>現在掲載してあるのであれば、多分大多数の人がいろいろな項目をクリックし時間をかけないと検索できないコンテンツになっていると思ひます。</p> <p>被害拡大防止策として、簡易に現在の被害内容が検索できるように工夫していただきたい。</p>	<p>ホームページのあり方については、今後検討してまいります。</p>
43	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>中学生・高校生は生活経験も乏しく、消費者としての権利と責任を自覚して行動できるように、学校では具体的な事例、課題について説明をしているが、できれば専門の方に来ていただき、具体的な事例を基に生徒に話をしていただける出前講座はどんどん活用したい。</p> <p>ただ、出前講座のH20の実績がH19と比べ減少している(7月14日審議会資料)、ぜひ回数を増やしてほしい。</p> <p>各学校の先生方は毎日生徒の指導で忙しく、出前講座についても知らない教員もいると思うので、もっと積極的にPRしていただきたい。</p> <p>また、DVDなどを作成し、各学校へ配布していただけないか。</p> <p>パンフレット、副読本等よりDVD等視覚に訴えるものの方が、今の若者には向いていると思う。</p>	<p>出前講座の実施については、要請があれば対応しているところであり、今後も引き続き実施するとともに、PRについても積極的に行います。DVDの作成については、今後検討します。</p>



番号	項目	意見(概要)	考え方
44	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>施策推進方針において、役所内を含めて各部署の横断的な活動が必要でないかと思えます。高齢の方における消費者被害を思いますとその背景として自らの健康不安、年金不安、預貯金低金利の対する不安等の要因が生活不安を感じ何らかの利のある方向へ目を向けやすくなります。</p> <p>また、世間体がというプライドの様なものも落とし穴になっていると思われれます。このような背景の中で甘い言葉や自ら並び家族の世間体の低下を恐れる中で詐欺的行為の被害に遭ってしまうのではないかと思います。</p> <p>このような状況で「施策推進指針」の中の「課題」の項目のうち「消費者への自立支援」で「出前講座を依頼に応じ・・・」の文言ですが、依頼に応じるのではなく積極的に出て行く出前講座という方向にできないものでしょうか。</p> <p>例えば、高齢者への集会施設を運営している所へ、提案して出前講座等ができないものかと思えます。</p> <p>県のレベルで各地の情報の入手は困難であると思われるので各市町村の福祉担当している部署も含め、情報を得て出前講座を開催してはどうでしょうか。</p>	<p>ご意見のとおり、出前講座の実施は受動的なものにとどまらず、能動的な実施も必要ですので、P18の該当箇所を下記のとおり修正します。</p> <p>Ⅱ 消費者の自立支援 1 消費者教育・啓発 (1)消費生活出前講座の実施 4行目、「実施にあたっては、・・・」の前に「関係部局と連携を図り、より効果的な場での実施を推進するとともに、」を加筆します。</p>
45	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>消費者をトラブルから守るための予防、啓蒙を更に力を入れていかれると良いと思いました。既にトラブルに関係している人の救済と啓蒙活動両方ともに大切だと思います。</p>	<p>消費者被害の未然防止も大きな課題であると認識しており、消費者の自立支援として、各種施策の展開を図ります。</p>
46	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>高齢者への重点的な消費者教育・啓発(P18) 高齢者の家庭訪問での被害未然防止を図るとあるが、具体的にどのような人が行うのでしょうか。</p> <p>金融広報推進委員の活用が示されていますが、独居高齢者への家庭訪問は、地域の親しい方の訪問指導でない信用していただけないと思えます。</p> <p>現在、地域で高齢者のサロンを開催しているが、サロンの雑談の中では気軽に話題に入っていけるが金融広報学習活動のなかでは実態的に受け止めていただくことに難しいものがありました。</p> <p>もっと幅広い指導者を考えることが重要です。</p> <p>被害を未然に防ぐ的確で効果のある方法を取り入れていくことが必要に思えます。</p> <p>例えば、一番身近な民生委員、自治会、地域活動の実践者など</p>	<p>高齢者の家庭訪問は、独居の方を対象に、各市町村で取り組まれており、訪問者は、民生・児童委員や、交通安全ボランティアなどの方です。</p> <p>訪問に併せて、消費者被害防止のための啓発も実施しています。</p> <p>地域の方で、地域の方を守っていただく取組は重要であり、来年度実施する消費者講座の受講などを通じて、人材の育成を図っていきます。</p>
47	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題(賢い消費者)を目指して義務教育でしっかり学ぶことができるような学習体制が必要で。</li> <li>・若者が通信販売の被害に遭った時、どうすればよいか、どこに相談すれば良いかをしっかり把握できるよう学習を強化してほしい。</li> <li>・消費者(特に高齢者)のトラブルを未然に防ぐための情報を解りやすく発信していくことに努めなくてはならないと思う。</li> </ul>	<p>義務教育課程での消費者教育については、教育委員会と連携を図りながら進めてまいりたいと考えています。</p> <p>消費者被害の未然防止については、出前講座の実施等により啓発を行ってまいります。</p>

番号	項目	意見(概要)	考え方
48	3章Ⅱ-1 消費者教育・啓発	<p>消費者教育・啓発の情報について            消費者情報の提供において、県民は岐阜県の情報を求めますので、県のHPを見に行きます。しかし、ほとんどが国民生活センター、関係機関にリンクされています。            企業のリコール等の情報は役立ちサイトなので積極的なリンクはよいと思うが県HPを見るのは岐阜県の情報を知りたいと思っているので、岐阜県の相談情報を流して欲しい。            また、岐阜県のHP「消費者の窓」はあまりにも古い情報が残っており、更新されていない内容が多いのが残念である。            年度別相談データは比較できるので良いと思うが、22年度は整理、刷新していただけるように期待します。            新成人向け啓発資料は配布されたとありましたが、HPIにも掲載ください。            くらしのナビの印刷廃止は残念ですが、紙情報が印刷されなくてもHPIに同等の情報掲載を期待しています。</p>	<p>ホームページの充実については、今後検討してまいります。なお、新成人向け資料は、ホームページでもご覧いただけます。</p>
49	3章Ⅱ-3 (1) 消費者意見の反映 消費者の県政への参画	<p>平成16年から研修を受けサポーターとなり、悪質商法未然防止啓発員として、被害者を作らないように努めてきた。            しかし、遠距離の啓発活動となると、家庭に支障をきたすため、各地域のリーダーに啓発員として頼んでどうか。            研修受講は大変良かった。大切な経費を使ったので、埋もれている研修生の活用を期待したい。            活動して思ったことは、書類、数字を伝えるのみでは効果が薄い。事例、寸劇などが大変好評である。</p>	<p>啓発員の意見を聴きながら、活躍できる場づくり等について検討してまいります。</p>
50	3章Ⅱ-3-1 消費者意見の反映	<p>消費者からの意見聴取方法について、拡充を求めたい。            例えば、ホームページ「消費者の窓」に『ご意見はこちら』と入力フォームを示したり、実際の施策への反映状況を掲載するなど、一目でわかりやすい窓口を整備するとともに、消費者に対する情報提供を行うことが必要であると考えます。            また、意見といっても要望・提案から、不当表示や悪質業者情報などの通報の類まで様々と考えられることからどのような性質のご意見なのか分別し、県民生活相談センターとの連携を取った速やかな対応がとれるような工夫を期待する。</p>	<p>現在、ホームページを通じた相談の受付はできますが、相談以外のご意見の聴取のあり方については、検討します。</p>
51	3章Ⅲ 地方消費者行政活性化交付金等による消費者行政の活性化	<p>「基金」ですが、県内の利用状況が分からないので的外れかもしれませんが、他の自治体では制度の理解が進まず、利用する自治体が少ないという話を聞きました。            もし岐阜も利用率が悪ければ「基金」の利用法について市町村の担当者を啓発する活動も必要ではないかと思いました。</p>	<p>21年度については、市町村担当者向けの説明会、担当課長向けの説明会を4回実施(H22.2.16現在)し、基金の活用について依頼してまいりました。            また一部の市には首長等を訪問し積極的な基金活用の働きかけを行いました。            今後も引き続き説明会等を開催し、基金事業の趣旨をご理解いただけるように努め、積極的な基金の活用をお願いしてまいります。</p>

番号	項目		意見(概要)	考え方
52	3章Ⅲ	地方消費者行政活性化交付金等による消費者行政の活性化	<p>県が消費者行政活性化基金を設け、市町村がそれを活用することで、県内市町村の消費者行政予算が大幅に増えており、県内消費者行政の活性化に向けて大きな役割を果たしています。しかし、活性化基金の活用について、現状がどのようになっているのかの公開と県として現状をどのように判断をしているのかを示していくことが必要なのではないでしょうか。</p> <p>基金に残された期間はあと2年しかありません。</p> <p>大半の市町村は活用計画をつくっていないのが実状です。</p> <p>使い勝手の問題について市町村からも指摘があるとは思いますが、期限のあることであり、早急な働きかけが必要です。</p> <p>基金の使途の適用について、「地方消費者行政活性化交付金」の部分は国の適用範囲とならざるを得ないかもしれませんが、「地域活性化・生活対策臨時交付金」分については、使途の適用を広げていくことが必要なのではないでしょうか。</p> <p>また、活性化基金の活用について、県・市町村の計画が県のホームページで示されず、国のホームページでしか示されていない現状について、どのようにお考えでしょうか。</p> <p>22年度からの計画分も含めて、県のホームページで公開していくことが必要ではないでしょうか。</p>	<p>21年度については、市町村担当者向けの説明会、担当課長向けの説明会を4回実施(H22.2.16現在)し、基金の活用について依頼してまいりました。また一部の市には首長等を訪問し積極的な基金活用の働きかけを行いました。</p> <p>今後も引き続き説明会等を開催し、基金事業の趣旨をご理解いただけるように努め、積極的な基金の活用をお願いしてまいります。</p> <p>また、計画については、県ホームページでも公表するように検討します。</p>
53	全般	全般	<p>消費者施策としてはとても良い方向性だと思いますが、消費者が悪質商法や商品による危害の発生の根幹には生活への不安があると思います。</p> <p>具体的には金銭の不安であったり、健康の不安であったり、老後の不安であったり、介護の不安であったりするものです。</p> <p>そういった不安に対する援助できる窓口(電話対応でも良いですが)が一本化され、誰でもすぐに相談できる体制が取れるようになれば消費者被害は多少は減るのではないのでしょうか。</p> <p>啓発も大事ですが自分自身の事と結びつかない事もあるようですし、救済前の支援が大事なような気がしました。</p>	<p>県民の方の悩みごとの相談については、県では専門性の確保の観点から分野ごとに相談窓口が設置されている状況ですが、今後も相談窓口の広報を行い、誰でも相談できるよう啓発を行います。</p> <p>なお、市町村では、複数分野に跨る相談窓口の開設がされているところもあります。</p>
54	全般	全般	<p>・これらの対策で消費者(県民)の生活全般(衣・食・住その他)について被害防止の網を張り巡らせることができるかどうかは疑問です。</p> <p>・対策にかかわる対策費をどれほど増額すればいいのか？</p> <p>・増額すれば被害は少なくなるのか… 検討が必要なのではないか。</p>	<p>消費者被害の未然防止の観点から、費用対効果について検討しながら、今後もより良い対策について講じてまいります。</p>
55	全般	全般	<p>専門家の間では周知の言葉かもしれませんが、「悪質」「不当」「不適切」な取引というのは、違法な取引とは違うものではないでしょうか。</p> <p>違法であれば犯罪ですから相談窓口は警察のように思いますが、どのように区別すればよいのでしょうか。</p> <p>このように一般の人にとって言葉ひとつでもわかりづらいことばかりです。</p> <p>県の機関として、一般の人だけではなく市町村の担当者に対しても親身になって相談に乗った上で的確で速く分かりやすい表現で指示できるように努力してください。</p> <p>私たちが勉強して賢い消費者になる努力をしますのでお願いします。</p>	<p>「悪質」「不当」「不適切」な取引は、違法な取引のみならず、違法ではなくても道義上問題のある取引行為まで包括し、問題のある取引全般を広く指し示す概念で使われることが多いと考えます。</p> <p>また、違法であれば直ちに警察の管轄になるわけではなく、行政機関による行政指導、行政処分の検討がなされ、その違法行為が刑罰の対象であれば必要に応じて警察も対応することになります。</p> <p>用語については、できるだけ平易で理解しやすいものを使うようにしてまいります。</p> <p>また、来年度は、参加者を広く公募し、消費生活について関心をもっていただけのような講座の開催をしたいと考えています。</p> <p>開催に当たっては、岐阜市だけではなく、他地域での開催や、県民の方が参加しやすいような曜日の設定についても配慮してまいります。</p> <p>このような機会等を活用していただき、消費者問題に関心を持っていただける方を増やしていきたいと考えています。</p> <p>市町村の担当者に対しては、研修の開催により、引き続き資質の向上のための支援を行います。</p>

番号	項目		意見(概要)	考え方
56	その他	その他	<p>・消費者庁との双方向の関係づくりのほか市町村とも双方向の関係づくりの強化をしていただくようにお願いします。</p>	<p>消費者庁は、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の中で、国と地方の「双方向性」の関係を展開していく旨記載しており、それに沿った情報提供等が今後もなされていくものと考えます。</p> <p>また、県と市町村間で、消費者事故情報の共有を図るとともに、市町村で把握した悪質な事業者に関する情報を県に集約し、処分等適正な対応をとることができる体制を整備します。</p>
57	その他	その他	<p>・担当部署及び県庁の体制強化について</p> <p>国の体制においては、消費者庁が国の行政全体に消費者の目線から横串を刺していく体制ができていますが、県行政においても、そういった体制作りが必要です。</p> <p>特に業者指導や消費者被害情報の掘り起こし、学校での消費者教育の実施など県庁内(警察も含めて)の部局の連携が必要となっています。</p> <p>県政全体が消費者の目線が貫いたものとなるためには、消費者行政担当部署の強化とともに県庁内での知事を長とする本部の設置など体制作りが必要となります。</p> <p>体制の強化を要望します。</p>	<p>知事が本部長となる消費者行政推進本部を設置する予定としており、部局横断的な連携のもと、消費者事故の情報共有や消費者教育の推進等を図ってまいります。</p>