

平成23年度岐阜県消費者施策推進指針の概要

現 状

相談の状況

- 全体の相談件数は、減少傾向にあり、その主要因は不当・架空請求の減少
- 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傾向
- 高齢者は、訪問販売に関する相談が他の年齢層と比較して多く、平均契約金額も大きい
- 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
- 平均契約金額は、平成20年度がピークであるが、平成22年度上半期に再び上昇傾向
- 多重債務に関する相談は、減少傾向にあり、平成22年中には改正貸金業法の完全施行による影響が見られなかった

相談窓口

- 県：県民生活相談センター、振興局・事務所
 - ・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
- 市町村：消費生活センター2箇所、相談窓口29箇所 (H.23.2末日現在)
 - ・住民からの直接相談

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**施策の方向**
 - ・県条例等に基づく事業者への指導等
- 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
課題 **【重点】**
 - ・悪質事業者の取り締まり強化
 - ・消費者に優良と誤認させる表示の排除**施策の方向**
 - ・悪質事業者への指導、行政処分等
 - ・商品等の適正表示の推進
 - ・法執行を担う人材の育成

消費者被害の救済

- 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・振興局の運営・機能強化
 - ・消費生活相談員の資質向上と処遇改善、専門家との連携
- 市町村消費者行政への支援 **【重点】**
課題
 - ・相談窓口の設置促進、機能強化のための支援が必要**施策の方向**
 - ・窓口設置・拡充の働きかけ
 - ・財政的支援及び相談窓口業務への支援(技術的指導等)
- 消費生活相談を担う人材の育成
課題
 - ・市町村における相談窓口整備のための人材確保が必要**施策の方向**
 - ・相談員就業希望者の登録、資格取得講座の開催
- 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**施策の方向**
 - ・相談窓口、解決方法に関する啓発
 - ・県弁護士会、県司法書士会と連携した無料相談会の実施

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 **【重点】**
- 高齢者への消費者教育・啓発
- 若者への消費者教育・啓発
課題
 - ・ライフステージに応じた学習の機会を提供する必要
 - ・被害に遭いやすく、また被害意識が低い場合もある高齢者のトラブル防止策が必要
 - ・若者に被害が多い悪質商法の手口を紹介し、注意喚起が必要**施策の方向**
 - ・消費生活出前講座の実施
 - ・消費生活講座の開催
 - ・高齢者安全・安心世帯訪問
 - ・副読本の作成・配布
- 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
- 消費者啓発のできる人材の養成と活用
課題
 - ・消費者教育を担う人材の確保と資質向上が必要**施策の方向**
 - ・研修等の実施及び参加促進
 - ・悪質商法未然防止啓発員等の活用

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

県の消費者行政充実に向けた今後の展望

- ・国における平成21～23年度までの地方消費者行政の「集中育成・強化期間」内に、可能な限り県内の消費者行政の底上げを図ることが必要
- ・同期間終了後においても消費者が暮らしやすい社会を構築するための取組みを継続していくため、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