

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
1	-	全般	・悪質商法や製品事故等への対応については、その経緯をデータとして残すことが、その後の防止のためにも大切だと思います。	・消費者等から悪質商法や製品事故等の相談があった場合には、情報を蓄積するため、全国の消費生活窓口と国民生活センターをオンラインで結ぶシステム(PIO-NET)に情報を登録し、相談内容に関する傾向を把握して消費者への注意喚起などに活用しております。	無
2	-	全般	・基金の活用がH24年度をもって終了する状況であるならば、H24年度末の目標数値があってもよいと思います。(特に県窓口の充実強化、市町村消費者行政への支援)	・本指針は、平成18年度消費生活安定審議会において、その策定にあたって「消費者行政の施策がめまぐるしく変動する社会情勢に即応した実施が求められる」といった観点から、期間、数値目標を設定した中長期的な計画を策定し、施策を実施することは現実的ではなく、毎年度事業の実施状況を検証し、現状に即した施策を迅速に行うことが重要である」という考え方に基づき策定しています。	無
3	-	全般	・消費者行政を推進するにあたり「相談体制の整備・充実」「不当な取引を行う悪質事業者の排除」「賢い消費者の育成と適切な情報提供」の3本柱を引き続き重点とされる点は高く評価できる。いずれも高いスキルを有するマンパワーの確保が不可欠であると考えられることから、相談員資質の向上やノウハウのある人材の活用など、消費者行政の推進に関わる人材育成・確保には特に力を入れていただきたい。	・窓口業務を行う上で、相談員の確保及び資質の向上は重要であり、そのための施策は県の役割であると考えます。今後も研修などを展開するほか、法執行や消費者教育・啓発についても、関係部局、関係機関と連携をとりながら進めてまいります。	無
4	-	全般	・全体構成について、課題と施策展開の方向性については、平成23年度の振り返りが必要である。参考資料(指標項目)は、本来第3章に組み込むべきものはないか。また、昨年度の指針で施策展開の方向性で設定された項目で指標項目にあがっていないものがある。(例えば、2(1)相談員の資質向上と処遇改善の処遇改善部分、2(3)消費生活相談員就業希望者登録事業の実施についての名簿登録者数と合格者数はあるが、実際に相談員として雇用された人の人数等)	・翌年度の指針を前年度中に作成していることから、年度途中の時点における実績を加味しております。指標の位置づけについては、翌年度の検討課題とします。 ・指標の項目については、必要と思われるものをあげております。「相談員の処遇改善」については、平成22年度中に有資格者の報酬額の引き上げがなされたことから平成24年度版には記載しておりません。「就業希望者の相談員として雇用された人数」については、指標項目に追加します。	有
5	-	全般	・全体的に県のみで実施しようとしている印象を受けるが、「これはどこどこ共同で実施していく」など、もう少し共同できる機関と具体的な活動の記載がされてもよいと思われる。例えば「消費者ネットワーク岐阜」は、消費生活相談員のレベルアップ講習等に協力できるのでその点は共同で実施することなどの具体案を明記してもらえるとよい。また、県が様々な組織と共同して消費者被害の掘り起こしをする体制を明記することが望ましい。	・レベルアップ研修の実施を消費者団体等関係機関と連携しながら実施する旨修正します。また、1(1)消費生活に関して学ぶ場の提供の【課題】【施策の方向】に、消費者被害の掘り起こしに関する記載を追加します。	有

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
6	2	第1章2	・p2の消費者の権利の7つめ(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)はどのような視点ででてきたのか。	岐阜県消費生活条例を平成18年12月に改正する際、新たに「基本理念」を盛り込みました。同理念で掲げる7つの消費者の権利のうち、6つは「消費者基本法」で掲げられたものであり、ご質問の7つめの権利は、悪質商法が多く見られることから、「岐阜県消費生活安定審議会」からの提言を受け、独自に盛り込んだものです。	無
7	16	第2章2(1)	・広域消費生活相談業務については、平成23年12月19日に協定が締結され、平成24年1月4日に開設されましたので、「平成24年1月4日に」は8行目の「4市町合同の」の前に入れていただきたい。	・ご意見のとおり修正します。	有
8	17	第3章 1(1)	・食品の放射能汚染について、消費者の関心が高まっている事実は理解できるが、当指針全体のバランスを見ると、放射能検査に係る記述はやや唐突感がある。果たして消費者行政部門が直接、放射能検査機器を使用して何らかの検査を行うものだろうかと疑問に感じる。食品安全の側面については、当該分野を専門とする他部局との連携を強化する旨の記述としたほうが適切なのではないか。	・放射能検査は、他課、他部において実施されているため、ご指摘のとおり連携が分かるよう修正いたします。	有
9	17	P17 第3章11(1)	・食品の放射能汚染に関する記述は唐突感があり、健康福祉部や農政部等関係部局との連携強化を記述する方が現実的である。	・放射能検査は、他課、他部において実施されているため、ご指摘のとおり連携が分かるよう修正いたします。	有
10	17	第3章 1(2)	・消費者事故等の情報提供について、この部分全体として、様々な関係者と連携することがうかがえるが、「課題」部分に「市町村」が抜けている。消費者向け情報提供に際する連携先として最も重要な主体と考えられるため、追加してはどうか。	・ご意見のとおり修正します。	有
11	18	第3章 1(3)	・警察との連携を密にして欲しい。	・随時、県関係部局や警察等関係機関との連携を密にまいります。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
12	18	第3章 1(3)	・不当な取引方法や表示の禁止について、「施策の方向」の文中に「消費者行政関連法令」とあるが「消費生活関連法令」と呼ぶのが一般的ではないか。	・ご意見のとおり修正します。	有
13	21	第3章 2(1) (2)(3)	・消費生活相談窓口の拡充に関して、相談員の確保が重要であるが、現状においては人材確保が困難である。今後相談員の登録制の強化、資格取得に向けた支援や研修の充実を行うことで人材の資質向上を図っていただきたい。	・消費生活相談員の確保及び資質の向上は重要な課題であると考えます。このため、相談員に関する資格取得を目指す方を対象に、関係法などを学ぶ講座を開催してその取得を支援するとともに、相談員としての就業希望者に登録いただく人材バンクの活用、相談員のレベルアップ研修の開催など、相談員の確保、資質向上を引き続き行ってまいります。	無
14	21	第3章 2(1) (2)(3)	・市町村相談窓口支援として、より実践的な研修の実施、高度・専門的な相談への県のサポート等が必要であると考えます。	・市町村に寄せられる高度・専門的な相談については、県による助言、指導を行うなど支援を引き続き行ってまいります。 なお、研修については、実践的な内容を行う旨明記します。	有
15	21	第3章 2(1)(2)	・相談窓口をもっと身近に多く、気軽に話にいける所になるとよいと思います。	・消費生活相談窓口は、全市町村において相談窓口の開設がなされ、県内のどこにお住まいでも、地元で相談ができることになりました。個々の市町村の窓口のあり方については、一義的には、住民ニーズ、面積、人口など地域の実情に応じて各市町村で検討いただくこととなります。	無
16	21	第3章 2(2)	・市町村の相談窓口は1人で勤務する相談員も少なくないので、休暇等を取得することが困難になりがちです。そういった場合のために、県から相談員を一定期間派遣するシステムがあると良いと考えます。	・県の相談員の一定期間の派遣は、人的体制の面など、現状では困難です。市町村の相談窓口で対応できない場合は、県の窓口へ相談いただくよう県の相談窓口の周知を引き続き図ってまいります。 また、市町村においては、相談員の配置が1人のところは、複数化するなど更なる機能充実を働きかけます。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
17	21	第3章 2(2)	・消費生活相談窓口が誰にでも相談しやすいコーナーとしてどの市町村にもあることが大切である。開設とともに相談しやすい雰囲気作りとPRをお願いしたい。	・消費生活相談窓口については、県内全市町村において開設されましたが、専用のコーナーを設けていただき、他の住民の目を気にせず相談できるような配慮がされることが望ましいと考えます。このようなコーナーの設置や気軽に相談できるよう住民へ広報する場合の経費は、消費者行政活性化基金を活用した助成が可能であり、今後もその活用について働きかけをしてまいります。	無
18	21	第3章 2(2)	・市町村消費者行政への支援について、42市町村で窓口が開設できたことは大変評価します。ただし、活性化基金終了後の財源、ホットライン接続に対する不安感を多くの市町村で抱えており、またPIO-NET接続に伴う入力作業の負担が付加されます。こうした市町村に対しては、待ちの姿勢でなく、県から積極的に支援に入る姿勢を見せることや、市町村窓口が気軽に県のセンターに問い合わせることができるような関係作りを指針の中でも明確にすべきと考えます。	・県としての市町村への支援は積極的に行うこととしており、指針にもその支援を盛り込んでいますが、相談員の市町村訪問による指導・助言について追加記載します。	有
19	21	第3章 2(2)	・今年1月に、美濃加茂市・坂祝町・富加町・川辺町で広域連携が実現しました。このことは、この間県が目指してきたものの実践です。施策としては、「全国における窓口の設置や広域連携に関する情報提供」ということになっていますが、もっと積極的に美濃加茂市と3町の実践を紹介し、県内でこの取り組みを広げていくことが重要です。「各圏域で広域連携の取り組みができるような調整を行う」というような積極的な施策でできないでしょうか。	・広域連携については、地域の実情に応じ、先ず市町村において必要性が検討されるものであります。県としては、参考事例についての情報提供を行うとともに、そのような動きがあれば、調整に参加するなどの後方支援を行います。	無
20	21	第3章 2(2)	・小さな町村は、消費者被害救済事業に関しては、「お金がない」「人がいない」ため、「県がやるべきだ」と感じていることが多い。そこで、今回の美濃加茂市と富加町、坂祝町、川辺町の広域消費生活相談室窓口設置の例は大変評価できる。この取り組みをより広く紹介し、県が町村の後押しをする姿勢を示すと、小さな町村の消費者行政がより進むと思われる。	17の考え方に同じです。	無
21	21	第3章 2(2)(3)	・住民に身近な市町村に消費者相談窓口が開設できたことは、良いことです。その対応する人材の育成(相談員の資質向上、法執行を担う人材等)は、やはり県が主導していただきたいと思えます。また、現状や今後の見通しはどんな様子でしょうか。適切な相談対応できる体制の整備については、早急に行い、状況を県民に知らせる必要があるかと思えます。	・県内の消費生活相談員等の人材育成は、効率性からも、一義的には県の役割であると考えます。現状は、例えば市町村の消費生活相談員は、平成24年2月現在、配置が19市町です。今後も相談員の配置の働きかけを行います。また、県及び市町村の相談窓口や、全国共通ダイヤルの消費者ホットラインについては、県ホームページ等で周知に努めております。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
22	23	第3章 2(5)	・多重債務問題への対応について、若年層に対する金銭教育を充実させ、新たな多重債務者を生み出さないようにするという考え方には賛成である。しかし、高校生向け副読本の活用だけでは不十分であるように思う。本格的にアルバイトを始める大学生や、入社したばかりの社会人に対してこそ金銭教育の強化が必要である。また、小中学生の保護者に対する意識付けも重要である。もう少しターゲットの幅を広げて実施するよう、記述を充実すべきと考える。	・高校生や、大学生を対象にした消費生活出前講座については、悪質商法についてのみではなく、併せて多重債務についても言及することとしています。また、教育委員会との連携により、小中学校の児童・生徒やPTAを対象にした啓発に努めるとともに、事業者団体等と連携し、新入社員研修における消費生活出前講座の活用を図ります。	有
23	23	第3章 2(5)	・多重債務問題への対応について、とりわけ多重債務者の生活再建の観点から重要であると考えられる。多重債務相談件数そのものが落ち着きを見せているとのことなので、法律専門家や税・福祉部門との連携に留まらず、例えばファイナンシャルプランナーの活用等、本人の生活再建に必要な支援をコーディネートする機能を消費生活相談窓口が担っても良い時期に来ていると思われる。検討をお願いしたい。	・他県等において先進事例がないか研究し、今後の検討課題とします。	無
24	23	第3章 2(5)	・多重債務問題への対応に関して、小中学生向けの講座が必要と考える。また、小中学校の教師に対する指導・講座も効果的であると考えます。	・消費生活出前講座については、施策の方向に記載しております。なお、教員向けの講座については、県教育委員会と調整してまいります。	無
25	25	第3章 1	・どの程度具現化出来るかがポイントになると思いますが、以下の3点が重要だと考えます。 1消費者の自立支援 2高齢者への消費者教育・啓発(特に高齢化率の高い地域での対応) 3若者への消費者教育・啓発	・県ではライフステージに応じた消費者教育・啓発が重要であると考えており、出前講座や消費生活講座、消費生活フェアの実施、民生委員の方々への研修等、様々な手法と機会を捉えて教育・啓発事業を行ってまいります。	無
26	25	第3章 1	・教員のための研修も是非お願いしたいことですが、研修が個人のものだけにならないように是非できると良いと思います。どう啓蒙したかをしっかり把握することも必要だと思います。すぐ目に見えて効果が現れないかと思いますが、研修をどう生かしたかは重要です。	・教員向けの研修については、教育委員会と調整してまいります。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
27	25	第3章 1(1)	・消費生活について学ぶ場は人が集まるのが大切であり、また内容が新しいこと、時間が短いこと(全体の場は短く、個別のニーズは別途応じる等の工夫が必要)、老人対象の場合は、地域の公民館行事等と併せて実施するとよいと思う。	・消費生活出前講座については、申し込み団体の要請に応じて時間やテーマを設定しているとともに、相談員が行う講座の場合は最近の傾向についても触れながら実施しております。 ・消費生活に関して学びたい方を募集する方式の講座については、ご意見を踏まえながらの実施について検討します。	無
28	25	第3章 1(1)	・大規模店舗はにおける啓発活動は効果的であると思う。また、テーマや講師等を吟味した出前講座も有効であると思う。	25番の考え方に同じです。	無
29	26	第3章 1	・年々、高齢者の被害が多くなっています。多くの方々に、教育や啓発に期待したいところです。	25番の考え方に同じです。	無
30	26	第3章 1(2)(3)	・高齢者や若年層の被害が多いことから、高齢者の方には、施策の方向性を浸透させるための場の設置、中学生には、学校現場で確実に指導出来る時間を確保していくことが大事ではないかと考えます。	25番の考え方に同じです。	無
31	26	第3章 1(2)	・私の身近でも1台50万円もする高価な健康器具を勧誘する所があります。私も行ってみましたが、多くの年配者が出入りしており、最後に強く勧められるようにならないかと少し怖い気がします。また、1人暮らしの高齢の親が入院することとなり、留守になった部屋を片付けていると、大量の健康食品が見つかったという話をききました。	・消費者被害の防止には、ご本人のみならず、周りの方の気づきも重要となります。県では、特に高齢者の方と日頃接するご家族、民生委員の方々などにも悪質商法に関する情報を知っていただくための広報・啓発を行ってまいります。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
32	26	第3章 1(2)	・高齢者の消費者教育・啓発について、被害の多さはデータを見てもあきらかです。ここにアクションを起こす必要がありますが、施策内容は昨年と変化していません。そもそも高齢者の消費者被害を防止するための施策が「消費者教育・啓発」なのでしょうか。「被害者被害の救済」の一項目として位置づけしてよいレベルだと思います。また、高齢者の消費者被害防止のためには、高齢者を見守る人たちのネットワークをつくり、地域で高齢者を守る取り組みが必要だと考えます。県も「関係団体等との連携による機関紙等への掲載、関係者等の出前講座への参加促進」というレベルの施策でなく、「高齢者の消費者被害を防止するネットワークづくりへの参画」という施策にできないでしょうか。	・施策を被害の発生前か、後かで整理しますと被害防止は「消費者の自立支援」に位置づけられます。現在でも、関係機関との連携により、高齢者本人だけでなく、家族や地域で高齢者を見守っておられる民生委員や福祉関係者等の周りの方々への啓発を行っております。連携を図る旨記載を追加します。	有
33	26	第3章 1(2) (3)(4)	・若年者層に対しては若年者層向けの、高齢者層には高齢者層向けの広報活動を実施するとともに、悪質業者の監視体制の強化を図り、消費者被害の件数を減らすことが重要だと考えます。	・県ではライフステージに応じた消費者教育・啓発が重要であると考えており、出前講座や消費生活講座、消費生活フェアの実施、民生委員の方々への研修等、様々な手法と機会を捉えて教育・啓発事業を行ってまいります。また、関係機関と連携を図りながら、悪質業者の監視・指導を行ってまいります。	無
34	26	第3章 1(3)	・啓発については、小中高生からの教育は必要不可欠であり、授業に相談員による講座等を設けてもよいと思います。	・消費生活出前講座の活用により、授業の時間を活用した講座の実施は可能であり、既にそのような実績もあります。また、県だけでなく、岐阜市、岐阜県金融広報委員会などにおいても同様の取り組みがなされています。今後も出前講座の活用など、教育委員会との連携を図ってまいります。	無
35	26	第3章 1(3)	・高校生への副読本はありがたく思います。内容も充実しており、教材として使用すると本当に申し分ないものですが、実際に各学校どのように活用されているか実態調査はされているでしょうか。出来たら、どのように活用したか(教科、LHR、総合的な学習時間)また、成果・課題などを調査し、有効な活用事例を紹介していただけると良いかと思えます。校長会時に資料として配布してはどうでしょうか。	・現状では、実態調査は行っておらず、県教育委員会、現場の教員からなる副読本作成のための委員会における状況把握に留まっています。実態調査については、今後行います。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
36	26	第3章 1(3)	・「賢い消費者育成」のために、出前講座も有効だと思います。講座をどのように実施したか、効果的であったのはどんな内容であったか等の情報も流していただけとありがたいです。何事もやらないよりやったほうがいいこととは思いますが、限られた時間で、いろいろと指導、学ばせたいことがあるため、確実な情報が欲しいと言うのが学校としての要望です。	・消費生活出前講座については、活用についての周知だけでなく、その実績等についても発信するよう努めます。	無
37	27	第3章 1(4)	・原野商法等高齢者を狙った詐欺の被害を防止するためにも、そういった情報をいち早くキャッチして、各種広報媒体で情報提供してほしい。	・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等の情報提供を行ってまいります。	無
38	27	第3章 1(4)	・悪質商法、不当請求等はインターネットや携帯電話の普及を背景に高齢者も被害を受けている。このような被害をなくすには消費者自身が情報を察知しなければならぬ。新しい巧妙な手口が発生したら、すぐ情報を県は勿論、国からも流してもらおう等の方法で迅速に啓発することが必要だと思います。	・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等の情報提供を行ってまいります。	無
39	27	第3章 1(4)	・青少年の電話相談に関わっていますが、2、3年前と比べると悪質商法等の相談は大変減っています。学校や家庭での消費者教育の効果だと思います。いかに情報をキャッチするかが重要な問題だと思います。	・若者への消費者教育については、今後充実を図ります。	無
40	27	第3章 1(4)	・消費者ホットラインについて、知らない住民が多いので、新聞等を通じて周知していただきたい。	・消費生活相談窓口(消費者ホットライン)の周知については、新聞、タウン誌、バス車内等、多様な広報媒体を利用して行ってまいります。 消費者ホットラインなど相談窓口に関する広報について明記します。	有
41	28	第3章 1(5)	・消費者サポーターの活動について、83人も登録があるので、地域的なつながりを持つとか、学習を深めるといった人材育成に目を向けて欲しい	・従前より草の根的に自発的に啓発を行っていただいている消費者サポーターには、悪質商法等に関する情報提供だけでなく、各種研修やフォーラム等のイベントの情報を提供することで、サポーター間のつながりや資質向上が図れる体制づくりを行ってまいります。	無

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

番号	頁	箇所	ご意見等の内容	ご意見等に対する県の考え方	本文修正
42	28	第3章 2(1)	・県民(個人)－家族－地域(自治体)－市町村 それぞれの繋がりが希薄だと被害が多発、拡大するかと思えます。そのために一つはネットワーク作りが重要かと思えます。「消費者サポーター」の方による高齢者の見守りや、啓発活動は是非積極的に推進できると良いと思えます。「消費者サポーター」の活躍が良く分からず、間違っていたらすみません。お互いが顔の見える、顔のわかるお付き合い、交流が大切で、連携できると良いと思えます。	・消費生活情報の提供や消費者に対する啓発・教育などは、県のみならず、市町村、消費者団体、その他関係団体等との連携が必要であると考えます。県としましても、こういった団体との連携を強めるためのネットワークの構築を行ってまいります。また、消費者サポーターのあり方について検討します。	無
43	28	第3章 2(1)	・市役所や各種団体、人権擁護委員協議会等とネットワーク体制が組織化する必要があると思えます。	・消費生活情報の提供や消費者に対する啓発・教育などは、県のみならず、市町村、消費者団体、その他関係団体等との連携が必要であると考えます。県としましても、こういった団体との連携を強めるためのネットワークの構築を行ってまいります。	無
44	28	第3章 2(1)	・消費者団体等への支援・協働について、消費者団体等との協働は具体的な取り組みが何もありません。消費者施策を推進していくためには、県行政が積極的に消費者団体と協働していく姿勢がもっと必要だと痛感しています。もって、消費者ネットワーク岐阜や生協組織にも協働の提案があってもよいと思えます。	・今後の具体的な取組みについて、関係団体と協議します。	無
45	31	第3章	・今後の展望について、「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・・・」を是非具体的に進めていただきたいと思えます。昨年はこの項に「岐阜県消費者行政推進本部」の記述がありましたが、今回の指針からは抜けています。全庁体制で消費者行政を進めるという基本的な姿勢を堅持するためにも、今年度も標記をお願いしたい。	・ご意見のとおり修正します。	有
46	31	第3章	・今後の展望について、「費用をかけずに・・・」と最初から費用をかけないことが明記されているが、もう少し積極的に費用の獲得などの方向性を打ち出していきたい。「費用をかけずに」というのは、その後の方法となる。	・「費用をかけずに」を削除します。	有