

岐阜県消費者施策推進指針

－ 平成27年度版 －

平成27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 「岐阜県消費者施策推進指針」策定の考え方	
1 策定の趣旨	1
2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点	2
3 実効性の確保	2
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	3
(1) 概況	3
(2) 高齢者層からの相談状況	6
(3) 若年層からの相談状況	9
(4) 多重債務に関する相談状況	10
2 消費生活相談体制の現状	11
(1) 県における相談体制	11
(2) 市町村における相談体制	11
第3章 課題と施策展開の方向性	
I 平成27年度の施策の柱	13
II 消費者の権利の尊重	
1 消費者の安全確保	13
(1) 商品・サービスの安全性の確保	13
(2) 消費者事故等の情報提供	14
(3) 不当な取引や表示の防止	14
(4) 生活関連物資の安定供給等	15
2 消費者被害の救済	16
(1) 県の相談窓口の充実・強化	16
(2) 市町村消費者行政への支援	16
(3) 紛争処理体制の整備	17
(4) 多重債務問題への対応	18
III 消費者の自立支援	
1 消費者教育・啓発	19
(1) 消費生活に関して学ぶ場の提供	19
(2) 高齢者への啓発や見守り活動の推進	20
(3) 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用	21
(4) 教育教材の作成と活用	21
(5) 消費生活情報の提供	22
2 消費者の組織活動の推進	23
(1) 消費者団体等への支援・協働	23
3 消費者意見の反映	23
(1) 消費者の県政への参画	23
IV 県の消費者行政充実に向けた今後の展望	24
別紙 消費者施策一覧	

岐阜県消費者施策推進指針 ー平成27年度版ー

第1章 「岐阜県消費者施策推進指針」策定の考え方

1 策定の趣旨

岐阜県消費者施策推進指針（以下「指針」という。）は、消費者政策の推進を図るため、岐阜県消費生活条例（昭和50年岐阜県条例第29号）第37条に基づき、総合的な消費者施策の方向性を示すものとして、平成19年度より毎年度策定しているものです。

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、岐阜県においても、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、20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となりました。

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25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、前年度に引き続き、健康食品の送り付け商法や架空請求はがきの他、ワンクリック請求によるもので、こうした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、食材の誤表示問題に対しては、事業者を対象として、景品表示法の趣旨内容を周知徹底することを目的とした講習会を開催するとともに、表示の確認・監視に積極的に取り組むことで、事業者のコンプライアンス意識の向上を図ってきました。平成26年11月に改正景品表示法が公布され、課徴金制度が導入されることとなったため、その動向を見守りつつ、今後も引き続き、同法に基づく監視及び啓発を継続していく必要があります。

他方、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。都道府県と市町村がこの交付金を活用するためには、平成29年度までに新たに実施する推進事業を整理した上で、都道府県推進計画・市町村推進プログラムを作成し、事業を実施していくこととなります。

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、消費者の安全確保、被害を救済するための各種施策の展開について所要の見直しを行い、平成27年度版の本指針を策定しました。

2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点

県消費生活条例第2条では、県民の消費生活の安定と向上の促進のため、「消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」ことを基本理念に掲げています。

＜消費者の権利＞

- 1 消費者の安全が確保される権利
- 2 商品・サービスについて消費者の自主的・合理的な選択の機会が確保される権利
- 3 消費生活を営む上で必要な情報が提供される権利
- 4 消費生活を営む上で必要な教育の機会が提供される権利
- 5 消費者の意見が県の消費者政策に反映される権利
- 6 消費者に生じた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 7 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

本指針では、この基本理念に掲げる「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」の2つを基本的な視点とします。

3 実効性の確保

消費者行政は、新手の悪質商法や商品による危害の発生等、めまぐるしく変動する社会情勢に即応した施策の実施が求められます。

従って、期間、数値目標を設定した中長期的な基本計画を策定し、それに基づき施策を実施することは現実的ではなく、毎年度、消費者行政に係る事業の実施状況を検証し、現状に即した施策を迅速に行っていくことが重要です。

このことから、「岐阜県消費者施策推進指針」を毎年度策定し、実態に即した施策を実施していくこととしています。

指針の策定にあたっては、県民、岐阜県消費生活安定審議会（以下「審議会」という。）、市町村等行政機関などから意見を聴き、施策に反映させていきます。

また、その取組の実績については審議会に報告するとともに、広く県民に公表します。

この指針を基に、平成22年4月に設置した岐阜県消費者行政推進本部のもと、消費者行政担当課だけでなく、食品安全の担当課、消費者教育の一翼を担う教育委員会や福祉等の担当課、多重債務問題における税や福祉等の担当課及び警察本部といった部局の枠を越えた連携等により全庁体制で消費者行政を推進していきます。

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25年度、県の消費生活相談窓口寄せられた相談は、6,415件でした。

この件数は、前年度よりも242件多く、平成16年度の18,392件をピークに減少傾向が続いていましたが、9年ぶりに増加に転じました。

同様に、市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は6,114件で、957件増加しています。

県と市町村を合わせた県全体の相談件数は12,529件で、前年度より1,199件多く、10.6%増加しています。うち、市町村の相談件数は全体の48.8%で約5割となっていますが、前年度の比率が45.5%だったことから、相談先がより住民に身近な市町村にシフトしていることがわかります。(表1、図1-①)

また、契約当事者の年齢に着目すると、平均年齢は年々上昇しており、平成25年度は51.0歳で、平成24年度より1.7歳上昇して過去最高を更新し、契約者当事者の高齢化が進んでいます。(図1-②)

平均契約金額は、概ね横ばい傾向が続いており、平成25年度は、約118万円となっています。(図1-③)

こうした傾向について、平成26年度上半期(4～9月)と平成25年度上半期(4～9月)とで比較すると、県と市町村を合わせた県全体の相談件数は6,524件で、前年度とほぼ同数となっています。うち、県の相談件数が175件減少した一方で、市町村の相談件数は185件増加しており、上半期の件数ではあるものの、県全体の相談件数に占める市町村の割合が51.3%となり、初めて5割を超えました。

また、契約当事者の平均年齢、平均契約金額については、平成25年度上半期とほぼ同水準で推移しています。(表1)

■販売購入形態別の相談件数等の推移（県相談窓口分）（表１）

			H20	H21	H22	H23	H24	H25	H25 上半期	H26 上半期
販売 購入 形態	通信販売	不当・架空請求	2,319	1,964	1,547	1,345	1,036	1,095	553	593
		上記以外の通信販売	912	1,146	1,092	1,201	980	1,124	550	509
	店舗販売		3,214	3,132	2,650	2,142	1,781	1,724	876	803
	訪問販売		1,016	1,016	849	806	722	626	349	303
	マルチ・マルチまがい		217	189	122	93	80	76	41	49
	電話勧誘販売		685	698	681	710	707	746	438	290
	送りつけ商法(ネガティブオプション)		34	23	15	13	25	45	33	9
	訪問購入※		-	-	-	-	-	41	22	29
	その他無店舗販売※		-	-	-	-	-	46	27	20
	その他・不明		583	642	675	805	842	892	466	575
県窓口の相談件数			8,980	8,810	7,631	7,115	6,173	6,415	3,355	3,180
契約当事者の平均年齢(歳)			44.4	45.3	46.2	47.4	49.3	51.0	51.5	51.0
平均契約金額(万円)			150	113	126	130	125	118	116.3	113.5

(参考)県全体の相談件数の推移

	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H25 上半期	H26 上半期
市町村窓口の相談件数	4,829	4,267	4,839	5,294	5,157	6,114	3,159	3,344
県及び市町村の相談件数合計	13,809	13,077	12,470	12,409	11,330	12,529	6,514	6,524
市町村窓口の割合(%)	35.0	32.6	38.8	42.7	45.5	48.8	48.5	51.3

<販売購入形態の説明>

通信販売：郵便やインターネット等の通信手段を用いて契約する販売

不当・架空請求：身に覚えのない請求等

マルチ・マルチまがい：特定商取引法に定める連鎖販売取引及び類似の取引

ネガティブオプション：注文していない商品を勝手に送りつけ代金を請求する商法

訪問購入：消費者の自宅等、営業所以外の場所での物品購入の売買契約

その他無店舗販売：露店、屋台、移動販売等

※「訪問購入」は平成25年2月21日の特定商取引法改正により分類項目として新設、「無店舗販売」については国の取引形態別分類に合わせて平成25年度から追加した。

■(参考)振り込め詐欺等の発生状況

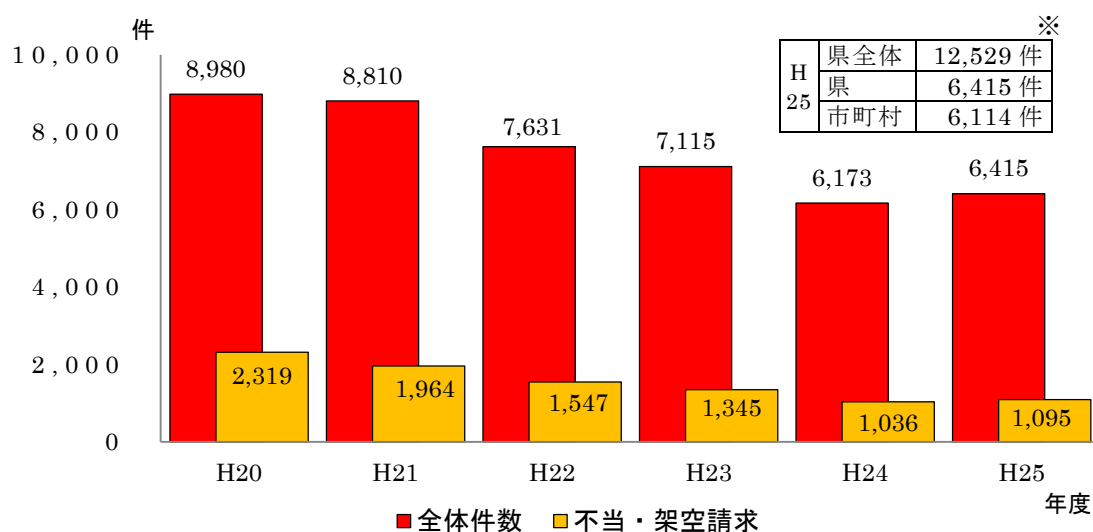
(件)

		H24	H25	H26
振り込め詐欺	オレオレ詐欺	32	35	51
	架空請求詐欺	19	40	127
	融資保証金詐欺	10	12	20
	還付金等詐欺	10	28	9
	合計	71	115	207
振り込め類似詐欺※		86	96	78

出所 岐阜県警察ホームページ

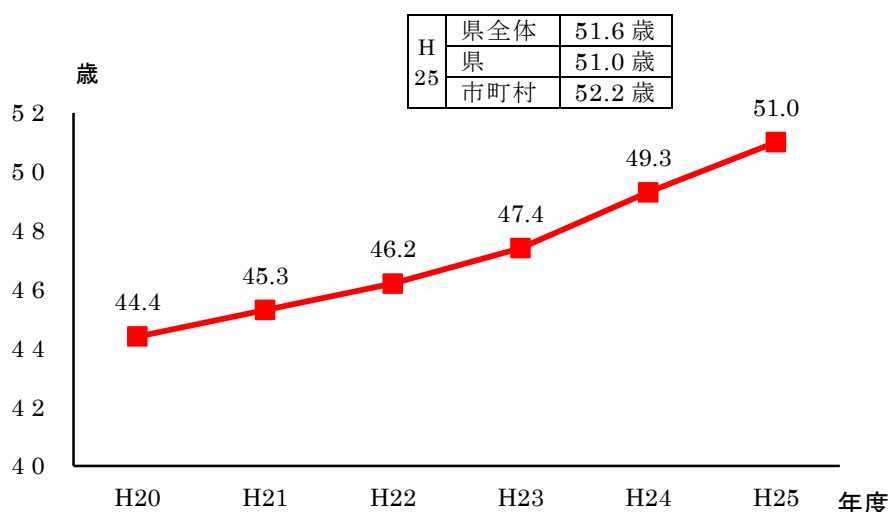
※金融商品等取引、ギャンブル必勝法、異性との交際あっせん等に関するもの

■相談件数の推移(県相談窓口分) (図1-①)

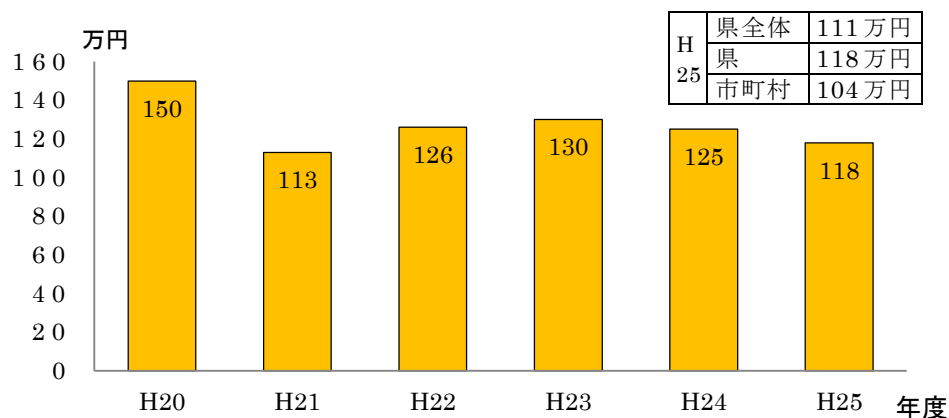


※県相談窓口分の推移を示す図表については、参考数値として、平成25年度の県全体、市町村件数等を記載しています。

■契約当事者の平均年齢の推移(県相談窓口分) (図1-②)



■平均契約金額の推移(県相談窓口分) (図1-③)



(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25年度は23.9%と過去10年間で最高を更新しました。また、平均契約金額については、平成22年度に最高額を記録して以来、一旦減少し、横ばい傾向にあるものの、相談全体の平均契約金額よりも高い金額で推移しており、平成25年度は157万円となっています。(図2-①、図2-②)

販売購入形態別にみると、高齢者からの相談の割合は「電話勧誘販売」と「訪問販売」において全体に比べ高い特徴があります。(図2-③)

「電話勧誘販売」における相談のうち、高齢者が占める割合は、平成24年度から50%を超えており、平成25年度は54.4%となっています。さらに、全体の相談件数が微増傾向であるのに対し、高齢者からの相談件数は平成20年度と比較して、2.4倍以上となっています。(図2-④)

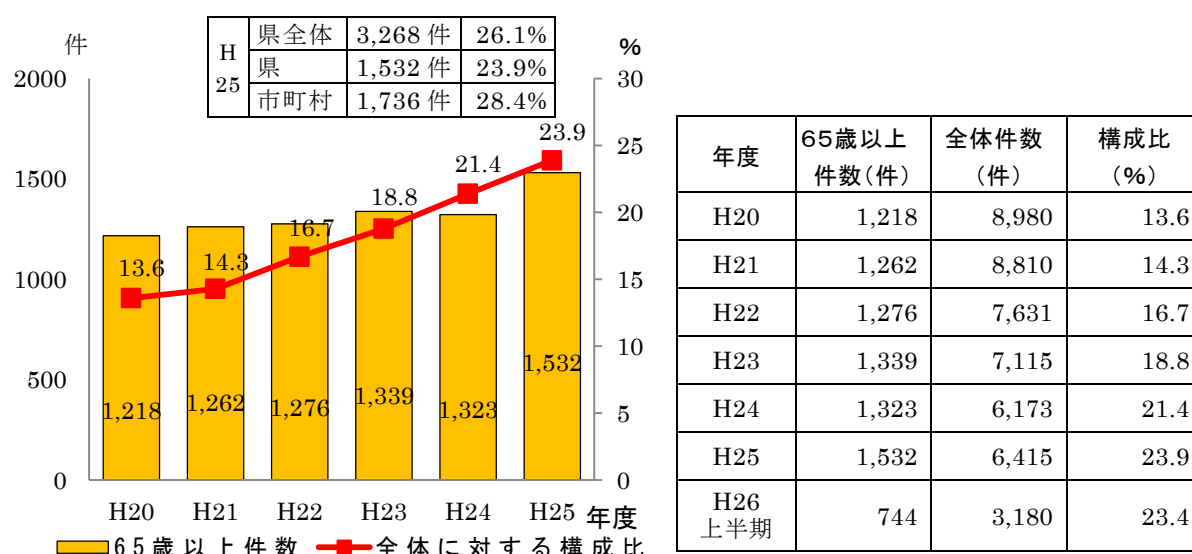
一方、「訪問販売」における相談のうち、高齢者が占める割合は、平成25年度で33.4%と横ばい傾向にあります。相談件数自体は減少傾向にあります。(図2-⑤)

平成26年度上半期の傾向についてみてみると、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23.4%、平均契約金額は約186万円と依然として高い傾向が続いています。(図2-①表、図2-②表)

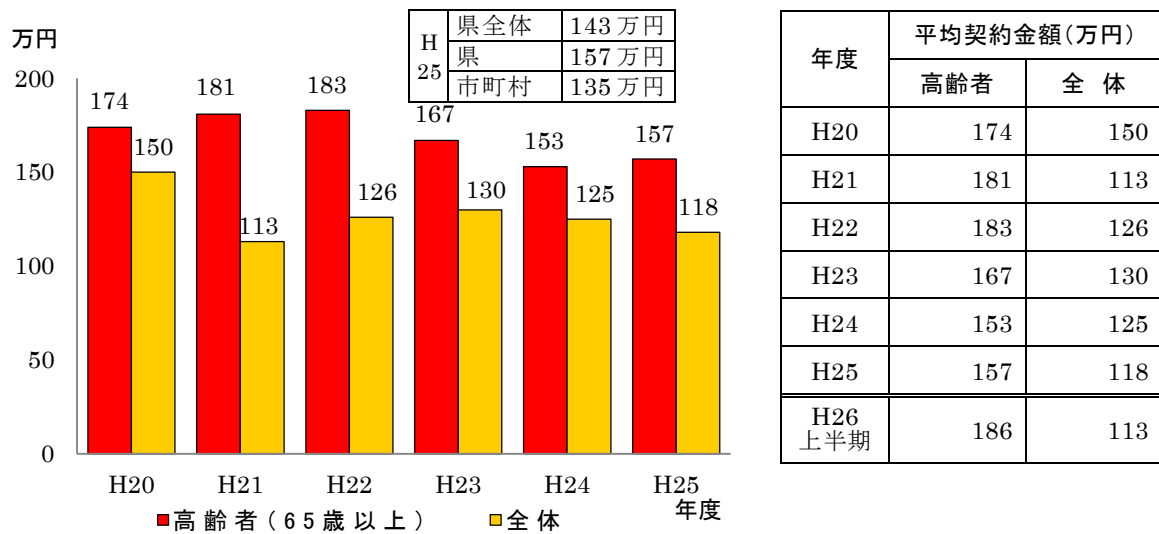
また、販売購入形態別では「電話勧誘販売」は47.6%、「訪問販売」では42.6%といずれも4割を超えています。(図2-④表、図2-⑤表)

年齢層別相談件数についてみてみると、特に70歳以上からの相談が突出して多い状況です。(図2-⑥、図2-⑦) 高齢者は、「電話勧誘販売」や「訪問販売」を行う悪質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。

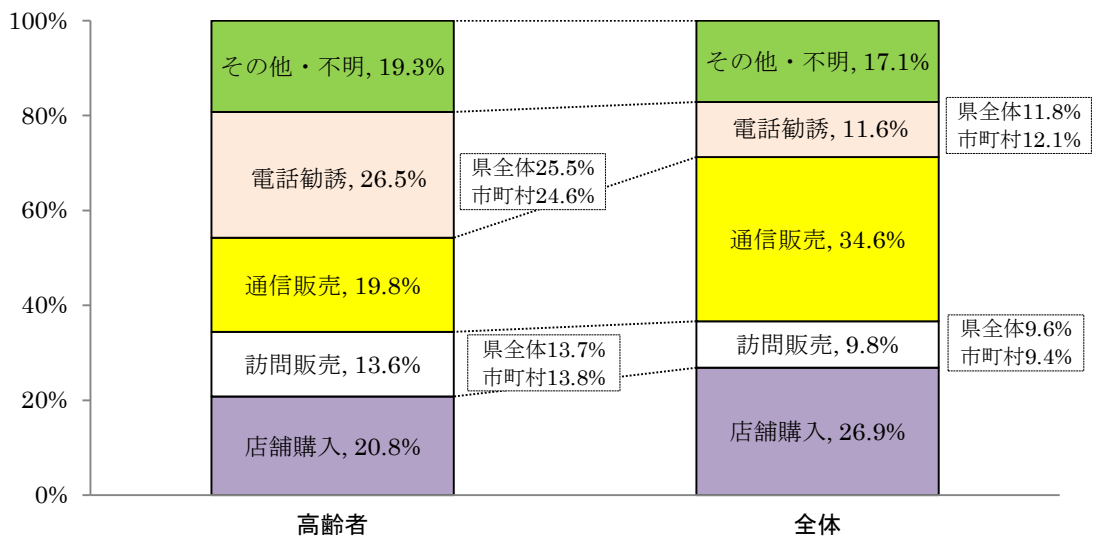
■ 高齢者(65歳以上)の相談件数の推移(県相談窓口分) (図2-①)



■高齢者（65歳以上）の平均契約金額の推移（県相談窓口分）（図2-②）

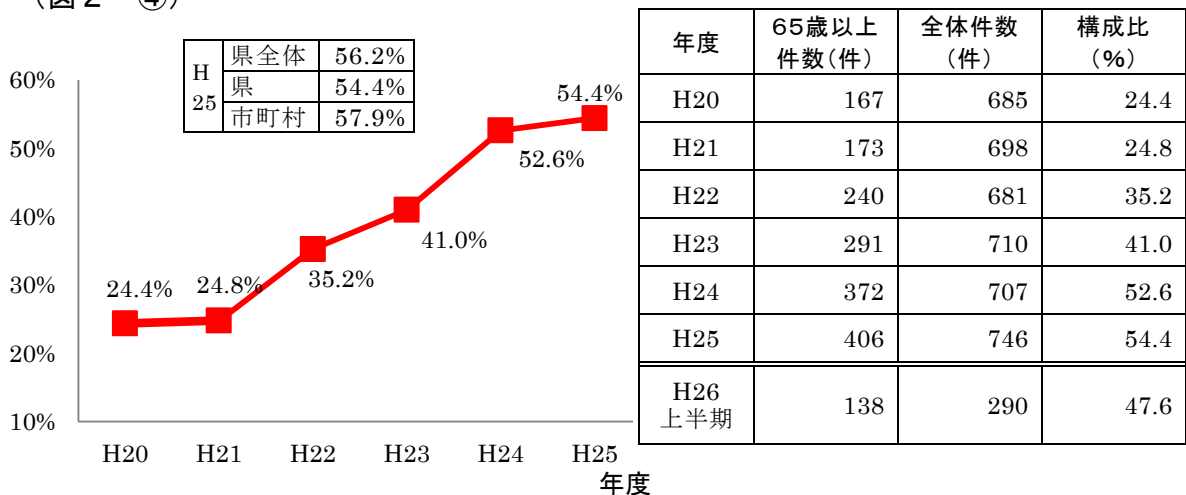


■高齢者（65歳以上）の販売購入形態別の構成比（平成25年度、県相談窓口分）（図2-③）

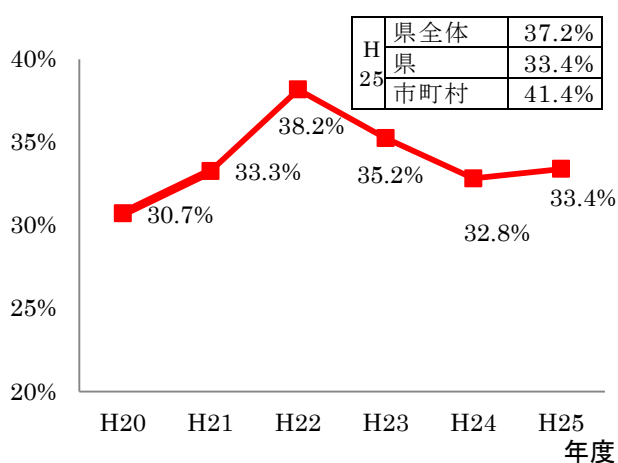


■電話勧誘販売における高齢者（65歳以上）が占める割合の推移（県相談窓口分）

（図2-④）

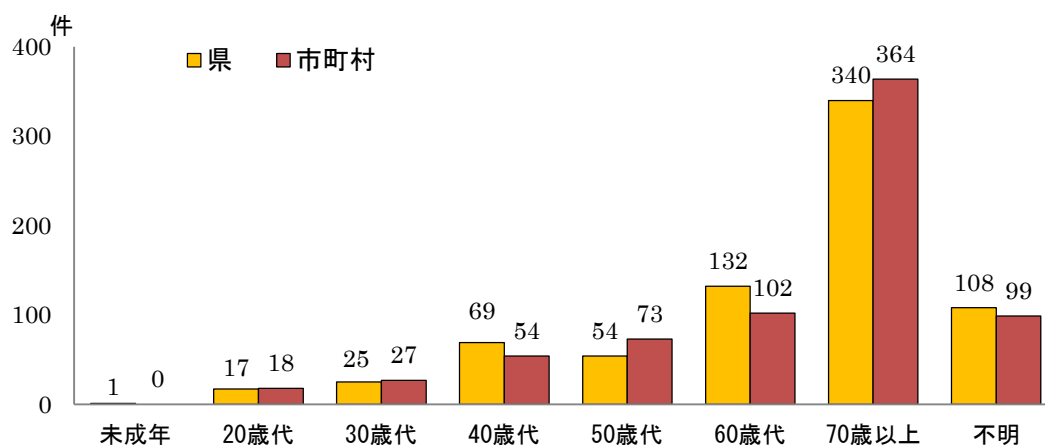


■訪問販売における高齢者（65歳以上）が占める割合の推移（県相談窓口分）（図2-⑤）

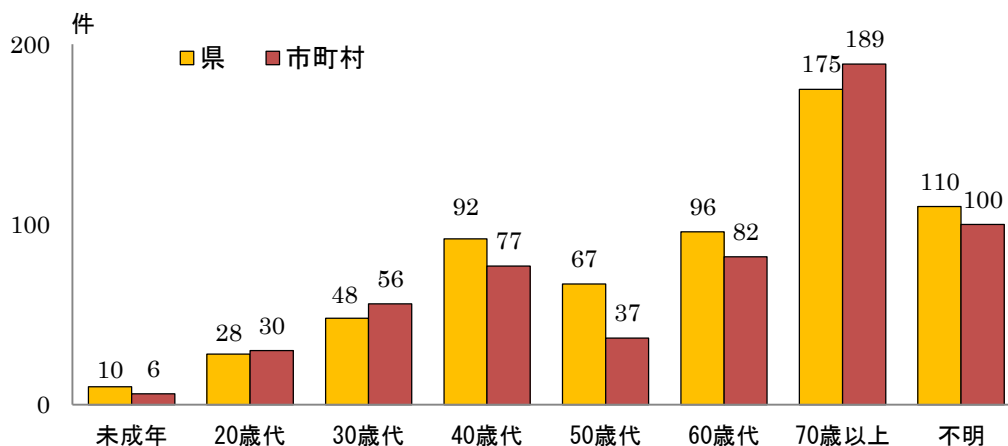


年度	65歳以上件数(件)	全体件数(件)	構成比(%)
H20	312	1,016	30.7
H21	338	1,016	33.3
H22	324	849	38.2
H23	284	806	35.2
H24	237	722	32.8
H25	209	626	33.4
H26 上半期	129	303	42.6

■電話勧誘販売における年齢層別相談件数（平成25年度）（図2-⑥）



■訪問販売における年齢層別相談件数（平成25年度）（図2-⑦）



(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25年度は736件で、前年度よりも26件減少しています。（図3-①）

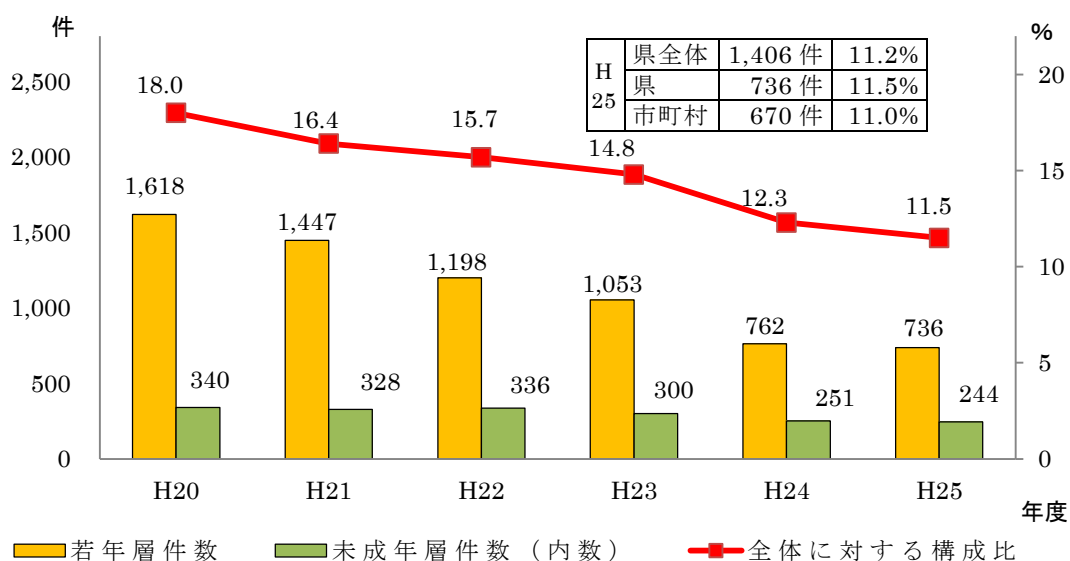
平均契約金額については、ここ数年概ね40万円～50万円で推移していましたが、平成25年度は31万円となっています。（図3-②）

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、登録料名目の多額の料金を請求されるなどのトラブルなどが多発していることが要因と思われます。（図3-③）

また、保護者のクレジット情報を入力してオンラインゲームを利用し、高額代金を請求されるトラブルなどに小学生が関わっているものもあります。

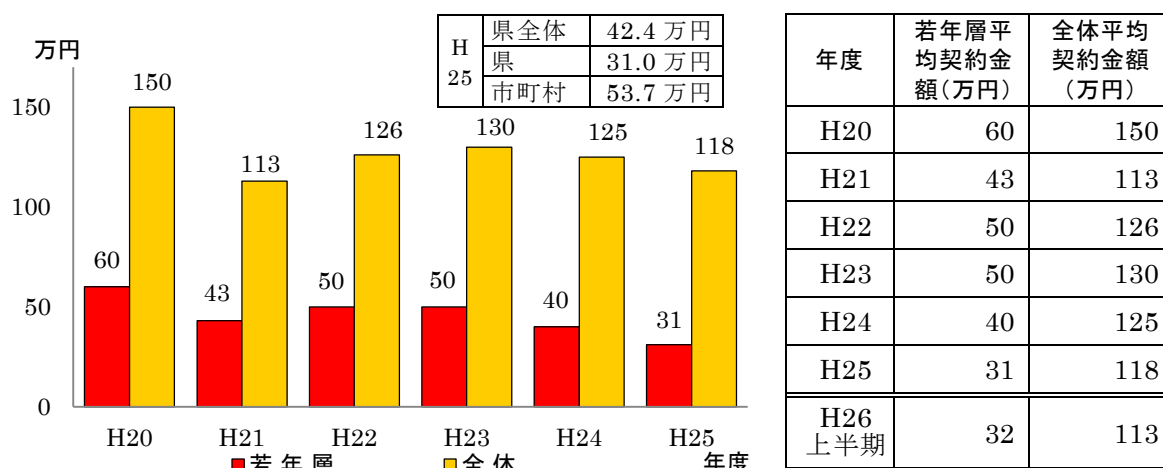
平成26年度の上半期においては、若年層からの相談件数が全体の相談件数に占める割合は12.3%、平均契約金額については約32万円と横ばいで推移しています。

■若年層（29歳以下）の相談件数の推移（県相談窓口分）（図3-①）

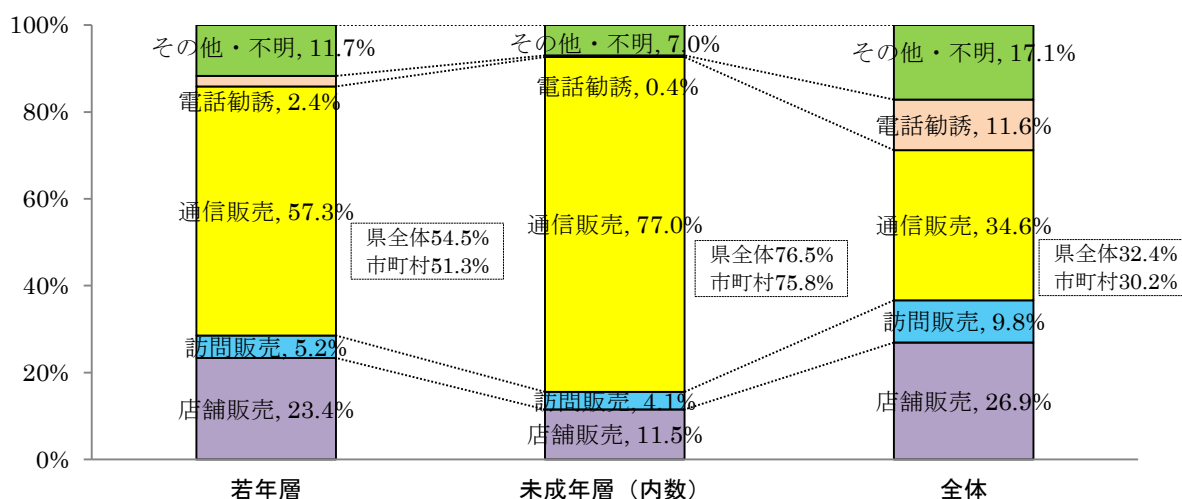


年度	若年層件数(件)	未成年層件数(件)	全体件数(件)	構成比(%)
H20	1,618	340	8,980	18.0
H21	1,447	328	8,810	16.4
H22	1,198	336	7,631	15.7
H23	1,053	300	7,115	14.8
H24	762	251	6,173	12.3
H25	736	244	6,415	11.5
H26 上半期	390	127	3,180	12.3

■若年層（29歳以下）の平均契約金額の推移（県相談窓口分）（図3-②）



■若年層（29歳以下）の販売形態別の構成比（平成25年度、県相談窓口分）（図3-③）



（4）多重債務に関する相談状況

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、現在、全国で約16万人となっています。（平成26年10月現在（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。

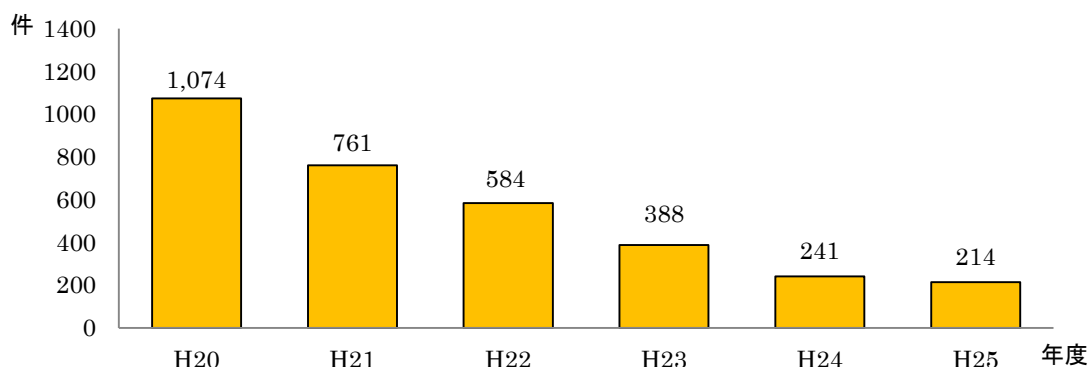
本県の相談窓口に寄せられる多重債務に関する相談件数は、平成19年度の1,342件をピークに減少しており、平成25年度の相談件数は、ピーク時の2割以下の214件となっています。（図4-①、図4-②）

これは、多数の機関で相談窓口整備が進んだことや、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）の効果等が要因と考えられます。

一方で、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。

今後は、他部局や市町村などと連携を図り、相談受付後速やかに関係部署に引き継ぐなどして多面的な角度から問題解決に取り組む必要があります。

■多重債務に関する相談件数の推移（県相談窓口分）（図4-①）



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箇所の振興局に相談員を配置し、3箇所の振興局・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25年度)

相談窓口	件数(件)	割合(%)
県民生活相談センター	5,844	91.1%
中濃振興局	177	2.8%
東濃振興局	210	3.3%
飛騨振興局	184	2.9%
合計	6,415	100.0%

*平成25年度以降、西濃振興局、中濃振興局中濃事務所、東濃振興局恵那事務所は予約による面談専用窓口となっています。また、平成27年度から、各振興局の名称は「県事務所」に変更になります。

(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*1の要件を満たしている市町は、20市町となっています。それ以外の22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*2」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。

■消費生活相談窓口の設置状況(平成26年4月1日)

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、各務原市、羽島市、瑞穂市、本巣市、岐南町、笠松町、北方町	山口市	
西濃	大垣市	海津市、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、安八町、輪之内町、揖斐川町、大野町、池田町	
中濃	関市、美濃加茂市、可児市、坂祝町、富加町、川辺町	美濃市、郡上市、七宗町、八百津町、御嵩町、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設置、各市窓口でも対応
飛騨		高山市、飛騨市、下呂市、白川村	
市町村数	20	22	

- ※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

■「地方消費者行政強化作戦」本県の達成状況(平成26年4月1日)

<政策目標>相談体制の質の向上

- 消費生活センター設立促進
(人口5万人以上の全市町、かつ人口5万人未満の市町村50%以上)
- 管内自治体の50%以上に相談員を配置
- 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ
- 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)	92%(12市)
	人口5万人未満	50%以上(15市町村)	20%(6市町)
2 相談員配置		50%以上(21市町村)	47%(20市町)
3 資格保有率(県相談員含む)		75%以上	69%
4 研修参加率(県相談員含む)		100%	82%

※2 「地方消費者行政強化作戦」は、「地方消費者行政活性化基金」の当初予算における大幅増額及び活用期間の延長を踏まえ、地方における計画的・安定的な取組を支援するとともに、基金を通じて達成すべき当面の政策目標を定めることにより、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けら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解消」(相談窓口未設置の自治体：20都道府県の95市町村の解消)、「適格消費者団体の空白地域解消」(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)の3つの政策目標が掲げられていますが、後の2件については達成済です。

第3章 課題と施策展開の方向性

I 平成27年度の施策の柱

消費者行政の目的は、消費者が安心して消費行動を起こす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ていきます。

○平成27年度施策の柱

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

II 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

【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、県の関係部局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。

【施策の方向】

事業者が、消費者に対して危害を及ぼすおそれがある商品・サービスを提供している場合は、県消費生活条例等に基づき、その事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講ずるよう指導・勧告するなど、適正な事業活動の確保に努めます。

また、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・助言を行っていきます。

さらに、食品の安全確保については、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安全性の確保に努めます。

○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

○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性の確保

(2) 消費者事故等の情報提供

【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必要があります。

【施策の方向】

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、独立行政法人 製品評価技術基盤機構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す。

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す。

○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)、PIO-ALERT(消費生活相談早期警戒システム)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

(3) 不当な取引方法や表示の防止【重点】

【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した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。

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。

【施策の方向】

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、改善勧告や事業者名の公表を含めた行政処分を行い、消費者トラブルの拡大防止を図ります。

また、指導・処分にあたっては、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す。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す。

不当表示については、景品表示法その他、分野別の個別法に基づき適正な指導に努めます。

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ないように努めます。

- 不当な取引方法や表示の防止のための事業者指導、法執行
 - ・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事業者指導、行政処分
 - ・県消費生活条例に基づく是正勧告
 - ・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
 - ・改正景品表示法について、県内5圏域で事業者に対する説明会を開催

(4) 生活関連物資の安定供給等

【課題】

県民生活に関連性の高い商品（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ることが必要です。

【施策の方向】

生活関連物資が円滑に流通するように、関係機関と連携し、生活関連物資の供給状況の監視に努めるとともに、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を勧告し、生活関連物資の安定的な供給の確保に努めます。

また、県民生活の安定及び向上を図るため、生活関連物資の価格動向を定期的に把握し、県民への情報提供に努めます。

なお、海外での事変による輸入の支障や、大規模災害の発生など緊急事態が生じた場合は、県内の小売店における生活関連物資等の需給バランスの動向を把握するとともに、それらの価格高騰が県民生活に重大な影響を与えると懸念される場合には、調査等速やかに対応します。

- 不適正な行為の是正勧告
- 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。

2 消費者被害の救済

(1) 県の相談窓口の充実・強化

【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。

【施策の方向】

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いきます。

そのため、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
- ・専門研修への派遣
- ・専門家との連携

(2) 市町村消費者行政への支援【重点】

【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。

しかしながら、専任の消費生活相談員が配置されているのは20市町(47.6%)にとどまり、さらに、市町村によっては、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いった現状があります。

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。

【施策の方向】

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っていきます。

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す。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

提供していきます。

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す。

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す。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す。

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、基金等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
 - ・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
- 「地方消費者行政強化作戦」の政策目標達成

(3) 紛争処理体制の整備

【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周知し、その活用を促していくことが必要です。

【施策の方向】

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)で調停を行っています。

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を行います。

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ていきます。

- 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

(4) 多重債務問題への対応

【課題】

多重債務に関する相談件数は、平成22年6月に改正貸金業法が完全施行されたことなどから、減少傾向が続いており、ピーク時と比較しても16%程度となっています。一方

で、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。

【施策の方向】

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・強化を図ります。

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す。

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す。

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す。

○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」
- ・ 庁内の連携：「岐阜県消費者行政推進本部 多重債務問題対策部会」
- ・ 「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

Ⅲ 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

【課題】

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。

一方、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ことが必要です。

【施策の方向】

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することで、消費者教育の内容の充実を図ります。

幼児期の教育としては、幼稚園と保育所に消費者教育教材を提供することで、教員や保育士の消費者教育に関する認識を深めるとともに、幼児とその保護者を対象として、教材を活用した消費者教育を推進します。

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、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ていきます。

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す。

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圏域で開催します。

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ていきます。

○場や消費者の特性に応じた方法で実施

<学校>

- ・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

<幼児期>

- ・幼稚園・保育所への消費者教育教材の提供と活用

<若者>

- ・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

<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

(高齢者、障がい者)

- ・高齢者被害防止推進モデル事業の実施
- ・高齢者見守りサポーター養成事業の実施
- ・高齢者や障がい者への啓発

<職域>

- ・労働者団体と協力して、事業所等での消費者教育を支援

(2) 高齢者への啓発や見守り活動の推進【重点】

【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、高齢者の消費者被害を未然に防止するためには、悪質商法の手口や対処方法について高齢者のみならず、家族や近所の方等、周りの方へも注意を促す必要があります。

【施策の方向】

地域においては、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、市町村並びに市町村社会福祉協議会と連携して戸別訪問時の啓発活動を展開します。具体的には、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学習会の開催、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ます。また、モデル事業の成果を踏まえ、翌年度以降、県内全域での取り組みを推進するため「地域における高齢者被害防止のためのマニュアル」作成に向けた準備を進めます。

さらに、民生委員やヘルパー等高齢者等を見守る立場の人を対象として、見守り活動の必要性、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圏域で開催します。

○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)
- ・高齢者見守りサポーター養成事業の実施(再掲)

(3) 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用【重点】

【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。

【施策の方向】

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ていきます。

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す。

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」等を開催していきます。また、寸劇による出前講座を担う消費者啓発推進員については、効果的な講座が実施できるよう、教育スキルの向上を図っていきます。

○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、充実
- ・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

(4) 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。

【施策の方向】

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す。

幼児期の教育としては、今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す。

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す。

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す。

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いきます。

○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「知ったク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パンフレット「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

(5) 消費生活情報の提供

【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。

【施策の方向】

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す。その際、消費者ホットラインや地域の相談窓口の周知を図っていきます。

また、県内で多数発生しているトラブル情報を「注目すべき消費者トラブル情報」とし

て、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もいち早くホームページで情報提供していきます。

○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

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体等との協働

【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。

【施策の方向】

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基金等を活用した事業実施支援をしていきます。

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す。

○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

3 消費者意見の反映

(1) 消費者の県政への参画

【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。

【施策の方向】

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す。

○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

○県ホームページ、県民意見募集を通じて寄せられる消費者の意見への対応

○消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応

IV 消費者行政充実に向けた今後の展望

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、消費者の安全確保、消費者被害の救済、消費者教育・啓発の充実を施策の柱と位置付け、消費者行政予算の確保に努めながら、消費生活に関係する他課、他部局との連携により、全庁体制で消費者行政を推進していきます。

今後も、県、市町村、消費者団体や福祉団体等関係機関・団体が連携を密に図っていくことで、県民が暮らしやすい社会を構築するために必要な取組みを進めていきます。

- 消費者行政活性化基金等を活用した消費者行政の充実強化
- 県庁他課、他部局との連携による全庁体制で消費者行政を推進
- 市町村、消費者団体、福祉団体等関係機関・団体との連携

別紙 消費者施策一覧

事業名	担当課	内容
1 消費者の安全確保		
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。
2 消費者被害救済		
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、高齢者被害防止見守りネットワークづくりを促進する。
3 消費者教育・啓発		
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

事業名	担当課	内容
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
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。
4 消費者の組織活動の推進		
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。
5 消費者意見の反映		
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。