

# 岐阜県消費者施策実施状況報告書

(平成 30 年度実施状況及び令和元年度の重点施策)

令和元年 7 月

岐阜県環境生活部県民生活課

# 目 次

I	はじめに	1
II	本県の消費者を取り巻く現状	2
1	岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況（平成30年度）	2
(1)	概況	2
(2)	相談内容	4
(3)	年代別相談の特徴	5
(4)	高齢者（65歳以上）の相談の特徴	7
(5)	成年前後の若者（18～22歳）の相談の特徴	8
(6)	契約購入金額・既支払額	8
2	岐阜県の消費生活相談体制の状況	10
(1)	県における相談体制	10
(2)	市町村における相談体制	10
III	平成30年度消費者施策の実施状況について	11
【知】	ライフステージに応じた消費者教育の推進	11
	消費者教育・啓発	11
【相】	消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化	12
(1)	消費者の安全・安心の確保	12
(2)	消費者被害の救済	13
【連】	多種多様な団体とのネットワークの構築	15
(1)	消費者の組織活動の推進	15
(2)	消費者意見の反映	15
IV	令和元年度重点施策について	16
V	消費者教育推進指針における目標及び達成状況	18
VI	参考資料	20

## I はじめに

本報告書は、「岐阜県消費生活条例（昭和 50 年条例第 29 号、以下「条例」という。）第 37 条の規定に基づき策定する「岐阜県消費者施策推進指針（以下「指針」という。）で示す「消費者施策の取組みの方向性」に基づき実施される消費者施策について、平成 30 年（2018）年度に実施した主要事業及び令和元年（2019）年度に実施予定の主要事業についてとりまとめたものであり、指針（第 4 章「2 進行管理」）に基づき報告するものです。

## II 本県の消費者を取り巻く現状

### 1 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況（平成30年度）

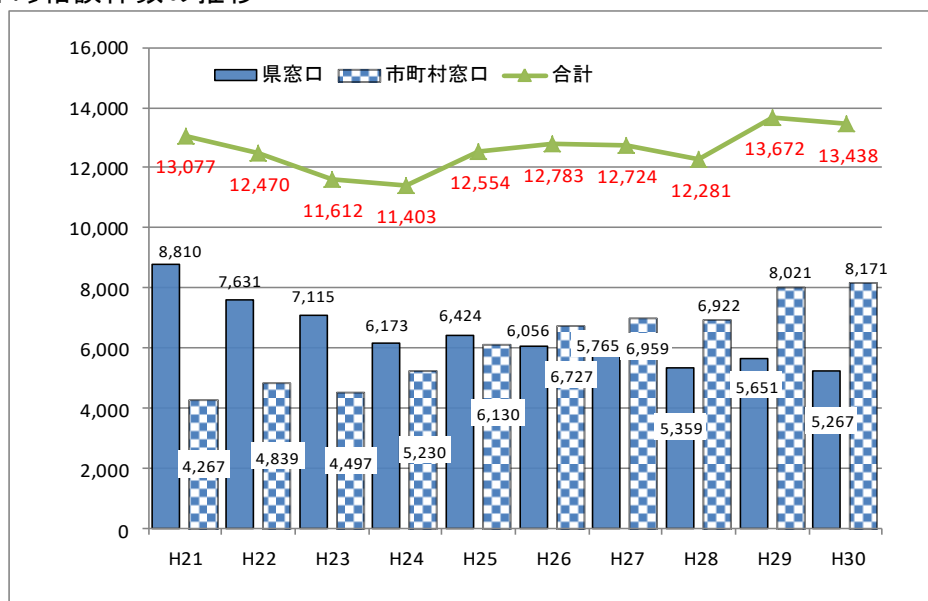
- 県及び市町村の相談件数は13,438件となり、2年連続13,000件を突破。
- 架空請求ハガキに関する相談がさらに増加。全相談の16.3%を占める。
- ファンド型投資商品、情報商材など様々なもうけ話に関する相談が増加。
- 65歳以上の高齢者が契約者の相談はさらに増加し、全体の30.9%を占める。  
相談内容としては、架空請求ハガキに関する相談の他、訪問販売や電話勧誘販売に起因するトラブルが多い。
- 若者が20歳の成年を迎えると、18、19歳と比べ1.5倍～2.4倍に相談が急増。  
相談内容としては、マルチ取引に関するトラブルが目立つ。

#### (1) 概況

##### ①概況

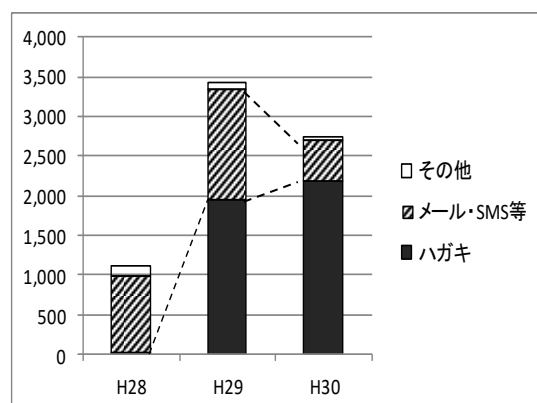
- ・県及び県内市町村の相談件数は、13,438件（県 5,267件、市町村 8,171件）で、2年連続13,000件を突破した。〔図1〕

〔図1〕相談件数の推移



- ・公的機関をかたった身に覚えのない架空請求ハガキに関する相談は2,192件となり、相談が急増した前年度(1,957件)からさらに235件増加し、相談全体の16.3%を占めた。一方、メール・SMS(ショートメッセージサービス)等を手段とする架空請求に関する相談は865件減と大きく減少した。〔図2〕

〔図2〕架空請求に関する相談の推移



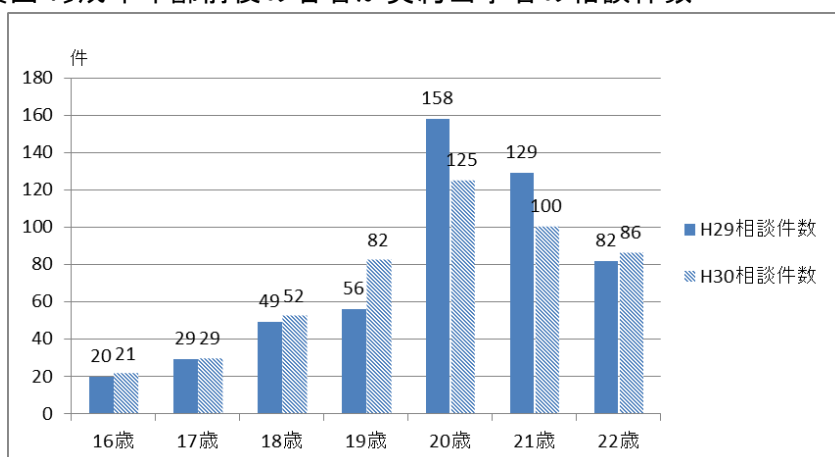
## ②契約当事者の年代別状況

- ・契約当事者の年代別で見ると、65歳以上の高齢者が契約者の相談(4,153件)は、全相談の30.9%を占め、前年度(3,764件)から389件増加した。〔表3〕
- ・契約当事者が成年年齢前後の件数を見ると、18歳(52件)、19歳(82件)から20歳(125件)で1.5倍～2.4倍に相談が急増。成年になった若者は未成年の若者よりも消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。〔図4〕

〔表3〕契約者年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
H29	件数	12	213	917	1,168	1,777	2,259	2,547	1,591	834	2,354	3,764
	割合	0.1%	1.6%	6.7%	8.6%	13.0%	16.5%	18.6%	11.6%	6.1%	17.2%	27.5%
H30	件数	8	235	837	1,053	1,584	1,866	2,283	1,952	945	2,675	4,153
	割合	0.1%	1.7%	6.2%	7.8%	11.8%	13.9%	17.0%	14.5%	7.0%	20.0%	30.9%

〔図4〕成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



## ③圏域別構成比

- ・相談者の住所(圏域)別相談件数を見ると、岐阜圏域が最も多く、人口1千人あたりの相談件数を見ても、岐阜圏域が最多。

〔表5〕相談者の居住地(圏域)別相談件数

圏域	件数	相談全体に占める割合	人口(※)(人)	人口千人当たり件数
岐阜圏域	5,838	43.4%	792,721	7.4
西濃圏域	1,753	13.0%	362,722	4.8
中濃圏域	1,784	13.3%	367,464	4.9
東濃圏域	1,657	12.3%	326,410	5.1
飛騨圏域	787	5.9%	142,306	5.5
その他・不明	1,619	12.0%	-	-
合計	13,438	100.0%	1,991,623	6.7

※岐阜県人口動態統計調査 市町村別推計人口(H31.4.1現在)

## (2)相談内容

### ①商品・サービス別〔表6〕

- ・「商品一般」に関する相談(2,909件)が最多となり、前年度に約5倍に急増した相談(2,579件)を330件上回った。これは、公的機関をかたる架空請求ハガキに関する相談が前年度からさらに多く寄せられたことによる。
- ・身に覚えのないサイト利用料の請求やアダルトサイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」(1,466件)は、平成28年度から減少に転化しており、前年度(2,312件)から846件減少した。
- ・「健康食品」(542件)及び「化粧品」(322件)に関する相談(1回お試しのつもりが「定期購入」となっていたというトラブル等)は、前年度に続き多く寄せられた。
- ・「工事・建築・加工」に関する相談は467件で、前年度(350件)と比べ117件増加。これは訪問販売による屋根工事や塗装工事に関する相談や、台風や豪雨等が多数発生した中で「保険金で負担なく修理できる」などと勧誘されて契約した住宅修理に関する相談が多く寄せられたことによる。

〔表6〕相談件数(商品・サービス別)(上位10位)

順位	商品・サービス別	H29 (件)	H30(件)	前年度比(%)	主な商品・サービス
1	商品一般	2,579	2,909	12.8	架空請求ハガキに関する相談等
2	放送・コンテンツ等	2,312	1,466	△36.6	身に覚えのないサイト利用料、アダルトサイトのワンクリック請求のトラブル等
	デジタルコンテンツ	2,092	1,315	△37.1	
3	インターネット通信サービス	571	556	△2.6	光回線、プロバイダ契約のトラブル等
4	健康食品	484	542	12.0	健康食品の定期購入のトラブル等
5	工事・建築・加工	350	467	33.4	塗装工事、屋根工事のトラブル等
6	レンタル・リース・貸借	465	462	△0.6	不動産貸借・リースサービス等
7	相談その他	457	442	△3.3	消費者問題以外の相談等
8	融資サービス	415	376	△9.4	フリーローン・サラ金、住宅ローン等
9	役務その他	349	374	7.2	他に属さないサービス
10	化粧品	237	322	35.9	化粧品の定期購入のトラブル等

※「商品一般」:商品・サービスが特定できないもの。身に覚えのない架空請求ハガキ等。

※「デジタルコンテンツ」:パソコンや携帯電話、スマートフォンを通じて得られるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等。

### ②その他の特徴

- ・「ファンド型投資商品」に関する相談(172件・15位)は、農産物の加工食品等のオーナー制度事業を展開していた事業者の破産に伴う相談が多数寄せられたため、前年度(102件)の1.7倍に増加した。

※ファンド型投資商品:複数の出資者から資金を募り、その資金を元出とした事業・投資などを行って、得られた収益を出資者に分配する仕組み。なお、契約者が購入した商品等を業者が一定期間預かり、そこから得られる収益等を契約者が受け取る仕組みの預託契約を含む。

・インターネットの通信販売等を通じて、副業、投資やギャンブル等で高額収入が得られるノウハウと称して販売される「情報商材」に関連する相談は 151 件で、相談が約 3.6 倍に急増した前年度（106 件）の 1.4 倍とさらに増加した。

### ③販売購入形態別〔表 7〕

- ・「インターネット通販」(2,704 件)を含む「通信販売」に関する相談が 3,800 件と最多となり、「インターネット通販」に関する相談は、「店舗購入」(2,695 件)に関する相談を平成27年度から4年連続で上回った。
- ・「訪問販売」に関する相談は 1,194 件となり前年度から 103 件増加した。商品・サービス別に見ると、屋根工事、塗装工事や新聞等に関連する相談が多く寄せられた。

〔表 7〕相談件数（販売購入形態別）

販売購入形態 \ 年度	H29 (件)	H30			主な商品・サービス
		件数	構成率	前年度比	
店舗購入	2,801	2,695	20.1%	△3.8%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	4,255	3,800	28.3%	△10.7%	放送・コンテンツ等、商品一般、健康食品、化粧品等
うちインターネット通販	(3,280)	(2,704)	(20.1%)	△17.6%	
訪問販売	1,091	1,194	8.9%	9.4%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	903	821	6.1%	△9.1%	インターネット通信サービス、電気等
マルチ取引	199	177	1.3%	△11.1%	化粧品、ファンド型投資商品等
ネガティブオプション	41	52	0.4%	26.8%	商品一般、魚介類、健康食品等
訪問買取	106	73	0.5%	△31.1%	商品一般、アクセサリ、和服等
その他無店舗	92	81	0.6%	△12.0%	役務その他、ファンド型投資商品等
不明・無関係	4,184	4,545	33.8%	8.6%	販売購入形態が不明なもの。
合計	13,672	13,438		△1.7%	—

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※マルチ取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブオプション：送り付け商法。契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、受け取ったことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。

※訪問買取：購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して物品等を買取る方法。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、2日以上以上の展示販売等、店舗ではないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

## (3)年代別相談の特徴

### ①商品・サービス別〔表 8〕

- ・身に覚えのないサイト利用料の請求等の「放送・コンテンツ等」に関する相談は全年代で1位又は2位と幅広く寄せられた。
- ・20歳未満では、「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談が多い。

- ・20歳代では、賃貸アパート等の「レンタル・リース・貸借」や「化粧品」のマルチ取引に関する相談が多い。
- ・30歳代～40歳代では、賃貸アパートの契約・退去のトラブル等の「レンタル・リース・貸借」や多重債務に関する相談等の「融資サービス」に関する相談が多い。
- ・50歳代以上の世代では、電話勧誘や通信販売により購入した「健康食品」の解約や、注文した覚えのない「健康食品」が送付されたという相談、光回線サービスの電話勧誘による契約トラブル等の「インターネット通信サービス」、訪問販売による屋根工事、塗装工事の契約トラブル等の「工事・建築・加工」に関する相談が多い。

〔表8〕年代別商品サービス別件数(上位5位)

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	91	健康食品	22	化粧品	9	自動車	8	教室・講座	8	243
20歳代	放送・コンテンツ等	125	レンタル・リース・貸借	57	化粧品	55	自動車	48	商品一般	43	837
30歳代	放送・コンテンツ等	158	レンタル・リース・貸借	75	商品一般	59	融資サービス	47	自動車	41	1,053
40歳代	放送・コンテンツ等	238	商品一般	168	レンタル・リース・貸借	81	健康食品	79	融資サービス	66	1,584
50歳代	商品一般	536	放送・コンテンツ等	230	健康食品	94	インターネット通信サービス	81	レンタル・リース・貸借	58	1,866
60歳代	商品一般	908	放送・コンテンツ等	237	インターネット通信サービス	112	健康食品	75	工事・建築・加工	70	2,283
70歳以上	商品一般	795	放送・コンテンツ等	220	インターネット通信サービス	147	健康食品	134	工事・建築・加工	120	2,897

## ②販売購入形態別

- ・年代別に見ると、「訪問販売」、「電話勧誘販売」に関する相談は70歳以上の高齢者に多い。

〔表9〕

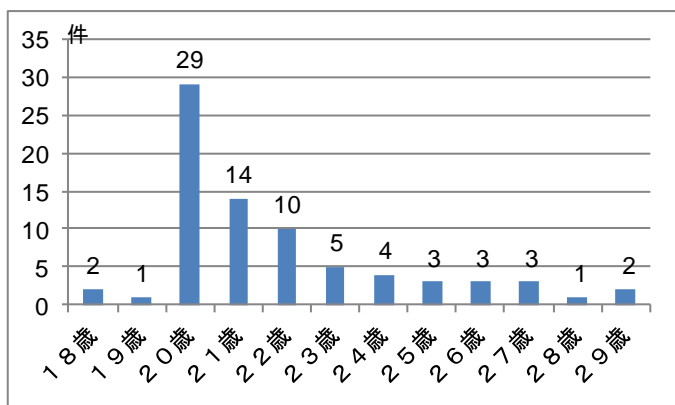
- ・「マルチ取引」に関する相談は、20歳代の若者が突出して多く、年齢別件数を見ると未成年者取消ができなくなる20歳で相談が急増する。〔表9、図10〕

〔表9〕年代別販売購入形態別件数

	店舗購入	通信販売		訪問販売	電話勧誘販売	マルチ取引	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	不明無関係	合計
		うちインターネット通販									
20歳未満	39	164	147	11	4	3	1	0	1	20	243
20歳代	267	281	237	60	24	74	3	0	10	118	837
30歳代	316	412	346	67	46	17	9	0	9	177	1,053
40歳代	411	600	504	106	85	14	5	7	5	351	1,584
50歳代	370	616	461	97	94	12	5	5	15	652	1,866
60歳代	334	583	363	161	129	20	7	14	13	1,022	2,283
70歳以上	409	590	260	462	284	13	10	38	16	1,075	2,897



〔図10〕マルチ取引に関する若者の年齢別件数



#### (4) 高齢者(65歳以上)の相談の特徴

- ・相談内容を見ると、ハガキ、メール等による身に覚えのない架空請求に関する相談や、電話勧誘又は訪問販売に起因するトラブル、身に覚えのない健康食品の送付や通信販売で購入した健康食品の解約トラブル等が多い。〔表 11〕
- ・訪問販売に関する相談は 553 件で、前年度から 105 件増加した。〔表 12〕

〔表 11〕契約当事者が65歳以上の高齢者の商品・サービス別件数(上位5位)

		H29	H30	前年度比	主な内容
1位	商品一般	848	1,301	53.4%	架空請求ハガキ等
2位	放送・コンテンツ等	573	347	△39%	身に覚えのない利用料、不審なメール等
3位	インターネット通信サービス	169	209	24%	電話勧誘による光回線に関するトラブル等
4位	健康食品	152	173	14%	身に覚えのない商品の送付、定期購入等
5位	工事・建築・加工	118	156	32%	訪問販売による屋根工事のトラブル等
	総数	3,764	4,153	10%	

〔表 12〕契約当事者が65歳以上の高齢者の販売購入形態別件数

販売購入形態\年度	H29	H30		前年度比 (%)
	(件)	件数	構成率	
店舗購入	627	592	14.3%	△ 5.6
通信販売	921	921	22.2%	0.0
うちインターネット通販	(589)	(447)	(10.8%)	△ 24.1
訪問販売	448	553	13.3%	23.4
電話勧誘販売	402	351	8.5%	△ 12.7
マルチ取引	36	23	0.6%	△ 36.1
ネガティブオプション	10	14	0.3%	40.0
訪問購入	58	45	1.1%	△ 22.4
その他無店舗	25	19	0.4%	△ 24.0
不明・無関係	1,237	1,635	39.3%	32.2
合計	3,764	4,153	100.0%	10.3

## (5) 成年前後の若者(18~22歳)の相談の特徴

- ・商品・サービス別に相談内容を見ると、18~19歳では身に覚えのないサイト利用料やオンラインゲーム等の「放送・コンテンツ等」に関する相談(36件)が最多で、全体の26.9%を占める。

[表13]

[表13] 契約当事者が18~19歳の若者の商品・サービス別件数(上位3位)

		H29	H30	前年度比	主な内容
1位	放送・コンテンツ等	41	36	△12.2%	架空請求メール、オンラインゲーム等
2位	健康食品	6	12	100%	インターネット通販による定期購入のトラブル等
3位	自動車	3	6	100%	中古車の購入に関するトラブル等
3位	教室・講座	3	6	100%	自動車教習所の契約に関するトラブル等
総数		105	134	28%	

- ・20~22歳では、身に覚えのないサイト利用料やアダルトサイト、出会い系サイトに関する相談の「放送・コンテンツ等」(55件)が最多となった。次いで化粧品のマルチ取引に関する相談等の「化粧品」(31件)が多く、前年度から10件増加した。[表14]

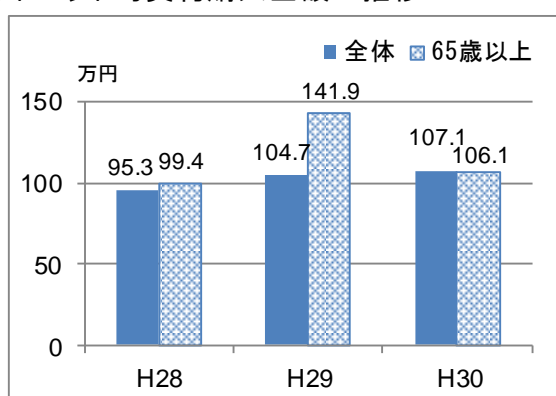
[表14] 契約当事者が20~22歳の若者の商品・サービス別件数(上位3位)

		H29	H30	前年度比	主な内容
1位	放送・コンテンツ等	65	55	△15.4%	架空請求メール、アダルトサイト、出会い系サイト等
2位	化粧品	21	31	47.6%	化粧品のマルチ取引に関するトラブル等
3位	レンタル・リース・貸借	19	21	10.5%	賃貸アパートの契約、退去に関するトラブル等
総数		369	311	△15.7%	

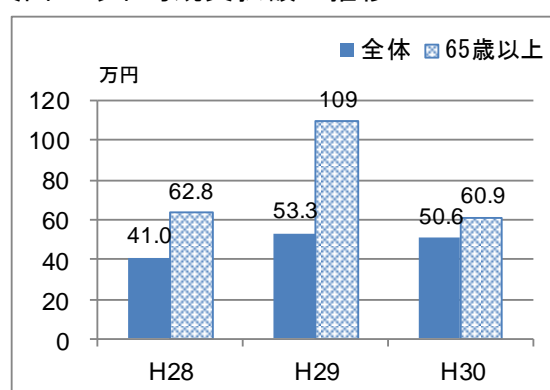
## (6) 契約購入金額・既支払額

- ・平均契約購入金額は107.1万円で、前年度(104.7万円)と比べ2.4万円増加した。65歳以上の高齢者の平均契約購入金額は106.1万円で、前年度から35.8万円減少した。[図15]
- ・平均既支払額は50.6万円で、前年度(53.3万円)と比べ2.7万円減少した。65歳以上の高齢者の平均既支払額は60.9万円で、前年度(109万円)から48.1万円減少した。[図16]

[図15] 平均契約購入金額の推移

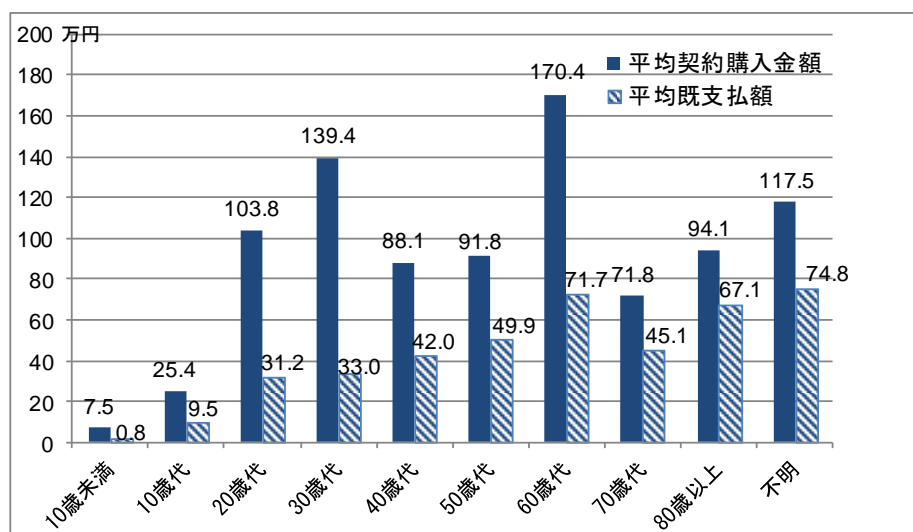


[図16] 平均既支払額の推移



・年代別に見ると、平均契約購入金額、平均既支払額ともに60歳代が最も高額で、特に平均既支払額は、年代が上がるほど高額になる傾向が見られた。〔図 17〕

〔図 17〕契約当事者年代別平均契約購入金額、平均既支払額



※本資料の数値は、平成 30 年度の相談件数のうち、PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) に令和元年 6 月 30 日までに登録されている相談件数を元に集計しています。また、平成 29 年度以前の数値は前回公表以降に PIO-NET に登録された分を含むため、前回公表数値と異なる場合があります。

## 【参考】相談事例

### ○ファンド型投資商品に関する相談

農業振興のためのオーナー制度の契約をして、これまでに 1,840 万円を出資してきた。昨年 11 月から今年 1 月までに配当金も含め 700 万円が支払われる予定だったが、事業者のシステムに不都合があると延期されていた。最近の新聞報道で、当該事業者に未払いがあるとの記事を読み不安になっている。事業者にも電話をしても全くつながらない。どうしたらいいか。(70代 男性)

### ○訪問販売による屋根修理に関する相談

昨日事業者が自宅を訪れて「屋根瓦が 4 枚ずれている。今なら 1,000 円で修繕してあげる。」と言われ、対応した認知症の 80 代の母が、言われるがままに契約してしまった。今後事業者から高額な追加工事を勧誘されるのではないかと不安になり、契約をやめなくなった。何度か事業者にも電話をかけたがつかない。対処法は。(50代 女性)

### ○マルチ取引に関する相談

友人から SNS で連絡があり、副業をしないかと誘われ、話を聴くため飲食店に出向いた。飲食店には友人の他に 2 人の上位会員がいて、購入した化粧品を友人に売るだけで簡単にもうかると 48 万円のコースを勧められた。お金がないと断ると、すぐに元が取れるから消費者金融に借りれば良いと言われた。4 時間勧誘が続き、断りきれずに契約した。その後、商品を守るため何人かの友人に声をかけたが契約してもらえない。解約したい。(20代 女性)

## 2 岐阜県の消費生活相談体制の状況

### (1) 県における相談体制

- 県民生活相談センター及び3箇所（可茂・東濃・飛騨）の県事務所に専任の消費生活相談員を配置（センター11名 県事務所各1名）。
- 県民生活相談センターは、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第1項に規定する「消費生活センター」として運営。

### (2) 市町村における相談体制

- 県内市町村においては、平成24（2012）年1月に全ての市町村に消費生活相談のための窓口が開設されました。
- 平成29（2017）年4月に全ての市町村で、専任の消費生活相談員が配置されました。

### Ⅲ 平成 30 年度 消費者施策の実施状況について

#### 【知】ライフステージに応じた消費者教育の推進

##### 消費者教育・啓発

- ① 場や消費者の特性に応じた学ぶ機会の提供
  - ・ 学校（幼稚園、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校）
  - ・ 学校（大学、専門学校等）
  - ・ 地域
  - ・ 高齢者、障がい者
  - ・ 家庭
  - ・ 職域
- ② 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用
  - ・ 教員を対象とした研修、教材開発
  - ・ 消費者教育拠点機能の充実
- ③ 消費者教育教材の作成と活用
- ④ 消費生活情報の提供
- ⑤ 多様な教育の担い手との連携

##### 消費者教育・啓発

#### ① 場や消費者の特性に応じた学ぶ機会の提供

- 県内各地に消費生活相談員、消費者啓発推進員等が出向き、消費者各層に対し、悪質商法の手口や対処方法、消費者教育の重要性等を座学や寸劇などで伝える消費生活出前講座を実施した（実績：180回、9694人）。
- 高齢者を対象にスマートフォンでのアダルトコンテンツ・SNS等の消費者トラブル対策セミナーを実施した（実績：3回、170人）。

#### ② 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用

- 幼稚園、小・中・高等学校等の教員を対象に、消費者教育の視点、授業展開、授業実践例の紹介など消費者教育の授業に役立つ研修を教育委員会等関係部局及び関係団体と連携して実施した（実績：4回、192人）。
- 県・市町村消費生活相談員、市町村行政職員を対象に、消費生活出前講座の手引書（「やってみよう！広めよう！消費者教育」平成26年度事業で作成）を使用して、消費生活出前講座の事前準備から講座の組み立て、当日の進め方等についての研修を実施した（実績：1回）。
- 消費者啓発推進員を対象に、消費者行政に関する情報の提供や、寸劇のスキルアップのための研修会を実施した（実績：2回、52人）。

#### ③ 消費者教育教材の作成と活用

- 消費生活や防犯、交通安全等、県民の日常生活に身近な「暮らしの安全」に係る情報を分かりやすく伝えるための教材（「暮らしの安全ガイドブック」）を作成し県内の各関係機関に配布した（実績：小学生向け23,000部、高齢者向け75,000部）。

- 学校における消費者教育の資料として活用できるよう、若者が巻き込まれやすい消費者トラブルの事例とその対処方法を中心とした消費者教育副読本（「おっと！落とし穴」）を作成し、県内の各高等学校等に配布した（実績：27,000部）。

#### ④ 消費生活情報の提供

- 消費者庁や国民生活センター等から発信された注意喚起情報等を消費者安全注意情報として県公式ホームページに掲載し、情報提供を行った（実績：17回）。
- 県民生活相談センターに寄せられる相談事例と対処方法を中心とした内容を岐阜新聞社に寄稿し、「暮らし110番ぎふ」として毎月1回掲載された。また、同内容を県公式ホームページに掲載し、情報提供を行った（実績：12回）。

#### ⑤ 多様な教育の担い手との連携

- 岐阜県金融広報委員会と共催により「金融・経済講演会」を開催した（平成30年10月6日）。
- 消費者教育実践フォーラム in 中濃（消費者ネットワーク岐阜主催）に参加した（平成30年12月8日）。
- 県内市町村における消費者教育の取り組み状況については「別紙1」のとおり

### 【相】消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 消費者の安全・安心の確保<ul style="list-style-type: none"><li>① 商品・サービスの安全性の確保</li><li>② 消費者事故等の情報提供</li><li>③ 不当な取引方法や表示の防止</li><li>④ 生活関連物資の安定供給</li></ul></li><li>(2) 消費者被害の救済<ul style="list-style-type: none"><li>① 県相談窓口の充実・強化</li><li>② 市町村消費者行政への支援</li><li>③ 紛争処理体制の整備</li><li>④ 多重債務問題への対応</li></ul></li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (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

- 製品安全三法（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、販売事業者等への立入検査・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担当者に対する研修を実施した（実績：1回）。
- 県の試験研究機関（他部局所管）において、住民からの食品の検査依頼

に対応した（実績：9件）。

## ② 消費者事故等の情報提供

- 消費者庁や国民生活センター等から発信された注意喚起情報等を消費者安全注意情報として県公式ホームページに掲載するとともに、県内市町村等へ情報提供を行った（実績：17件）。

## ③ 不当な取引方法や表示の防止

- 消費生活相談や公益通報等を通じて寄せられた情報を基に、不当な取引方法や不当な表示を行う事業者に対して、指導を行った。
- 県境を越えて広域的に活動する悪質事業者に対応するため、国や近隣県で構成する「東海地域悪質事業者対策会議」に参加し、情報共有、意見交換を行った（実績：3回）。
- 表示等の適正化を広域的効果的に推進するため、国や近隣県等で構成する「東海4県広告表示等適正化推進会議」に参加し、不当表示に関する情報交換等を行った（実績：2回）。
- 食品表示について、県関係部局及び岐阜市と連携して、7月及び12月に合同監視を実施（2回）するとともに、景品表示法に基づきホテル・旅館・レストラン等のメニュー表示等の立入検査を実施した（113店舗）。
- 食品関係事業者に対し、景品表示法等の周知徹底とコンプライアンス意識の向上のための講習会等を実施した（実績：3回、420人）。

## ④ 生活関連物資の安定供給

- 石油製品、日用品、食料品等、県民の消費生活に関連性の高い商品（生活関連物資）に関する価格調査を圏域毎に定期的（年4回）に実施し、その結果を県公式ホームページに掲載した。

## （2）消費者被害の救済

### ① 県相談窓口の充実・強化

- 県・市町村消費生活相談員、市町村行政職員を対象に日々変化する社会経済の動向を踏まえ、消費生活相談に的確に対応するための知識や最新の情報を取得し、消費生活相談の専門家としての実務能力の向上を図るための研修を実施した（実績：8回）。
- 多様・複雑化する相談業務への対応や、市町村相談窓口への助言・指導等のための専門的知識を学習するために、消費者庁や国民生活センター等の実施する専門性の高い研修へ県消費生活相談員を派遣した（実績：60人）。
- 弁護士を県民生活相談センターに隔週ごとに招聘し、法的専門知識を要する消費生活相談について助言を得た（実績：72件）。
- 消費者ホットライン「188」や県民生活相談センター周知のためのリーフレット等を作成し、消費生活出前講座等において配布した。

## ② 市町村消費者行政への支援

- 市町村等に対し、地方消費者行政推進交付金等を活用した財政支援を行い、市町村消費生活相談窓口の充実・強化を図った（実績：35市町村等）。
- 県民生活相談センターと市町村窓口をつなぐ専用ホットライン等を利用し、県消費生活相談員が市町村消費生活相談員に随時助言等を行った。
- 県消費生活相談員が直接市町村相談窓口を巡回し、消費生活相談対応への助言、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク）端末への入力方法の指導等を行う「巡回訪問」を実施した。特に、相談員経験が少ない又は経験値が得られにくい市町村窓口を「重点支援市町村」と位置付け、手厚く支援した。（実績：6市町村、18回（重点支援）、15市町村16回（その他））。また、市町村消費生活相談員に対する県民生活相談センター内実地研修を実施し、相談対応や書面作成等への助言を行った。（実績：13市町村、14名）
- 県・市町村消費生活相談員、市町村行政職員を対象に日々変化する社会経済の動向を踏まえ、消費生活相談に的確に対応するための知識や最新の情報を取得し、消費生活相談の専門家としての実務能力の向上を図るための研修を実施した（実績：8回）。（再掲）うち3回の圏域別コースにおいて県消費生活相談員が講師となり、市町村消費生活相談員に対して指導・助言を行った。
- 市町村相談窓口機能を担う人材を確保するため、消費生活相談員資格取得に向けた養成講座を開催するとともに、資格取得者で岐阜県内で消費生活相談員として働く意欲のある者を県に登録し、消費生活相談員を募集する市町村に対し、随時情報提供を行った。

## ③ 紛争処理体制の整備

- 裁判外紛争解決手続のための機関として「岐阜県苦情処理委員会」を設置するとともに、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の費用に充てる資金の貸付制度を運営した（実績：0件）。

## ④ 多重債務問題への対応

- 消費生活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、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の習得を図った（実績：1回）。
- 県弁護士会及び県司法書士会との連携により、毎月1回多重債務に係る無料相談会を開催した。



## 【連】多種多様な団体とのネットワークの構築

- (1) 消費者の組織活動の推進
  - ① 消費者団体等との協働
  - ② 高齢者・障がい者等への啓発や見守り活動の推進
  
- (2) 消費者意見の反映
  - 消費者の県政への参画

### (1) 消費者の組織活動の推進

#### ① 消費者団体等との協働

- 地域の消費者活動の充実・強化を図るために、県内で活動する消費者団体等の消費者に対する自発的な調査・啓発・広報・情報発信等の事業に対して補助を行い、県内の消費者団体等の自主的な活動の支援を行った（実績：1団体）。
- 消費者教育実践フォーラム in 中濃（消費者ネットワーク岐阜主催）に参加した（平成30年12月8日）。（再掲）
- 県境を越えて広域的に活動する悪質事業者に対応するため、国や近隣県で構成する「東海地域悪質事業者対策会議」に参加し、情報共有、意見交換を行った（実績：3回）。（再掲）
- 表示等の適正化を広域的効果的に推進するため、国や近隣県等で構成する「東海4県広告表示等適正化推進会議」に参加し、不当表示に関する情報交換等を行った（実績：2回）。（再掲）

#### ② 高齢者・障がい者等への啓発や見守り活動の推進

- 高齢者や障がい者等の消費者被害の未然防止及び相談窓口周知のために、本人及び家族や地域住民等本人を見守る者を対象に、消費者ホットライン「188」や悪質商法の手口・対策等の内容を盛り込んだ啓発カレンダーを作成し、市町村、社会福祉協議会、地域包括支援センター等に配布した。（実績：カレンダー18,000部）。
- 県内各地に消費生活相談員、消費者啓発推進員等が出向き、消費者各層に対し、悪質商法の手口や対処方法、消費者教育の重要性等を座学や寸劇などで伝える消費生活出前講座を実施した（実績：180回、9694人）。（再掲）
- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を市町村に働きかけ、平成30年度までに岐阜市（H28.11）及び大垣市（H29.12）、本巣市（H30.3）、各務原市（H31.2）で設置された。

### (2) 消費者意見の反映

#### 消費者の県政への参画

- 消費者団体から消費者行政に対する提言を受け、それを基に意見交換等を行った（実績：1回）。

- 岐阜県消費生活安定審議会を開催し、意見交換・情報共有を図った（実績：2回）。

#### IV 令和元年度重点施策について

令和元年度は、岐阜県消費者施策推進指針で示す3つの柱毎に次に掲げる施策を中心に、消費者行政の更なる充実・強化に取り組みます。

なお、県庁各課の消費者施策一覧（令和元年度）は「別紙2」のとおりです。

##### 【知】ライフステージに応じた消費者教育の推進

- 消費生活実態調査事業【R元新規】

消費生活に関する県民の関心や県内消費生活の現状等を把握し、次期消費者施策推進指針(R2~R6年度)の策定や今後の消費者施策の推進に向け、効果的な方策を検討するための基礎資料を得ることを目的に実施する。

- 若年者向け消費者教育強化事業【R元新規】

- ① 中高生向け出前講座

中学校・高等学校等に弁護士等の法律の専門家を派遣して出前講座を実施する。

- ② 消費者教育コーディネーターの育成・活用

県消費生活相談員及び職員を消費者教育コーディネーターとして位置づけ、専門研修を受講し、学校現場との橋渡し役として育成する。

- 中学生向け消費者教育副読本制作事業【R元新規】

学校における消費者教育の資料として活用できるよう、若者が巻き込まれやすい消費者トラブルの事例とその対処方法を中心とした消費者教育副教材を作成し、県内の各中学校等に配付する。

- WEB版消費者教育教材制作事業【R元新規】

高校生向け消費者教育副読本「おっと！落とし穴」及び中学生向け消費者教育副読本のWEBコンテンツを作成し、スマートフォン等で利用できるようにする。

- 消費者教育支援事業（高校生用消費者教育副読本の制作・活用）

高等学校における生徒への消費者教育に活用できるよう消費者教育副読本「おっと！落とし穴」を制作し、配布する。成年年齢引き下げ（2022年）に向けた記載を充実させる。

- 暮らしの安全教育教材制作事業

消費生活・防犯・交通安全など、県民の日常生活により身近な「暮らしの安全」に係る情報を分かりやすく伝えるための教材「暮らしの安全ガイドブック（小学生向け、高齢者向け）」を作成する。

- 暮らしの安全モデル校指定事業

県内小・中・高等・特別支援学校各1校を「研究校」に指定し、学校全体で消費者教育に取り組み、具体的な教育を実践し、効果的な方法を研究する。

○ 高齢者向けスマホ・カレッジ事業

高齢者を対象としたスマートフォンに関する消費者トラブル対策講座を開催することで、トラブルの未然防止を図る。

○ 暮らしの安全出前講座推進事業

消費生活相談員や消費者啓発推進員が講師となり、老人クラブや自治体、学校などで、消費者トラブルの紹介や対処法について啓発を行う。

○ 消費者教育教員研修事業

幼・小・中・高校の教員等を対象とした消費者教育の授業実践に役立つ研修を支援する。

**【相】消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化**

○ 消費生活相談員養成事業／市町村等消費生活相談窓口強化対策

消費生活相談員レベルアップ研修の開催、県相談員による市町村相談窓口巡回指導、専用ホットラインを使用した助言・指導等市町村消費生活相談窓口に対する技術支援を実施する。

○ 消費生活相談員資格取得支援講座開催事業

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。  
座学コース及び直前コースを岐阜市で開催するほか、通信講座も合わせて開催する。

**【連】多種多様な団体とのネットワークの構築**

○ 高齢消費者被害未然防止啓発事業／高齢消費者被害防止取組連携事業費

「高齢者向けトラブル防止カレンダー」「高齢者見守りリーフレット」「高齢者向け啓発チラシ」「188周知チラシ」を作成し、本人及び見守り者向けの啓発を実施する。

○ 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進

市町村における消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置の支援を通じ、高齢者の被害防止対策の充実を図る。

## V 消費者教育推進指針における目標及び達成状況

### 【知】ライフステージに応じた消費者教育の推進

#### 消費者教育・啓発

項目	基準値 (H27年度末)	H28年度末	H29年度末	H30年度末	目標値 (H31年度末)
消費生活相談員及び消費者啓発推進員※の研修参加率	80.4%	79.6%	62.2%	64.4%	100%(各年度)
消費者教育教員研修の開催回数及び参加教員数	12回 1,706人	13回 1,851人	10回 1,418人	4回 192人	12回 1,800人 (各年度)
消費生活に関する出前講座の小・中・高等学校生の参加者数(累計)	11,522人	14,960人	18,949人	23,606人	27,000人
消費生活に関する出前講座の高齢者の参加者数(累計)	29,154人	40,988人	52,324人	63,041人	69,000人
市町村消費者教育推進地域協議会の設置数	1市	1市	1市	1市	4市町村
市町村消費者教育推進計画の策定数	1市	1市	1市	1市	4市町村

### 【相】消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化

#### (1) 消費者の安全・安心の確保

項目	基準値 (H27年度末)	H28年度末	H29年度末	H30年度末	目標値 (H31年度末)
適正な表示に関する事業者向けの講習会の受講者数(累計)※	864人	1,289人	1,785人	2,205人	1,000人 (H30年度末)
食品表示に関する調査の実施回数(合同調査含む)(累計)※	1,376回	2,068回	2,708回	3,388回	2,500回 (H30年度末)

#### (2) 消費者被害の救済

項目	基準値 (H27年度末)	H28年度末	H29年度末	H30年度末	目標値 (H31年度末)
消費生活センターの設置率(広域相談体制含む)	64.2%	66.7%	100%	100%	100%
消費生活相談員の配置市町村率(広域相談体制含む)	64.2%	66.7%	100%	100%	100%
消費生活相談員の有資格者率	68.6%	66.7%	75.8%	70.0%	75%

項目	基準値 (H27 年度末)	H28 年度末	H29 年度末	H30 年度末	目標値 (H31 年度末)
消費生活相談員の研修 参加率	87.8%	95.9%	83.3%	83.3%	100%(各年度)

## 【連】 多種多様な団体とのネットワークの構築

### (1) 消費者の組織活動の推進

項目	基準値 (H27 年度末)	H28 年度末	H29 年度末	H30 年度末	目標値 (H31 年度末)
県と消費者団体等との 意見交換・消費者行政 事業協働件数	2 件	3 件	3 件	3 件	3 件
消費者安全確保地域協 議会の設置数	0 市町村	1 市	3 市	4 市	13 市町村

### (2) 消費者意見の反映

項目	基準値 (H27 年度末)	H28 年度末	H29 年度末	H30 年度末	目標値 (H31 年度末)
県と消費者団体等との 意見交換・消費者行政 事業協働件数(再掲)	2 件	3 件	3 件	3 件	3 件

## VI 参考資料

別紙1 岐阜県市町村消費者教育取り組み状況調査結果  
(平成30年度12月末現在)

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	22	52%
していない	20	48%

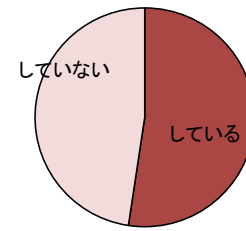
出前講座実施件数

	H28	H29	H30.12
市町村計(該当22市町)	247	279	239
県	132	156	138
合計	379	322	377

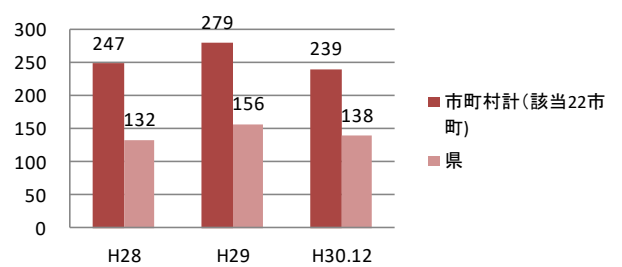
出前講座参加者数

	H28	H29	H30.12
市町村計(該当22市町)	10,754	11,466	10,661
県	8,386	9,595	8,053
合計	19,140	21,061	18,714

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

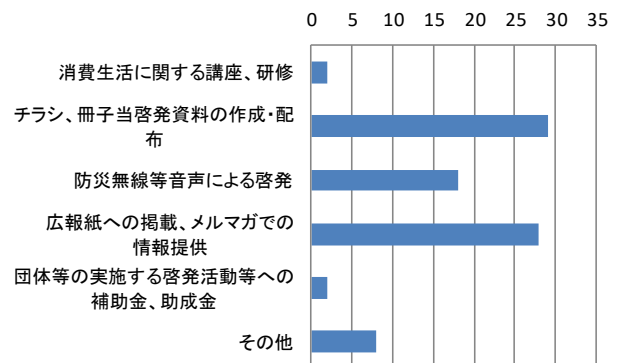


問2.その他の消費者教育(啓発)の実施状況について

a.実施している教育(啓発)の方法等(該当41市町村)

実施方法等	件数	割合
消費生活に関する講座、研修	2	2%
チラシ、冊子当啓発資料の作成・配布	29	33%
防災無線等音声による啓発	18	21%
広報紙への掲載、メルマガでの情報提供	28	32%
団体等の実施する啓発活動等への補助金、助成金	2	2%
その他	8	9%
合計	87	100%

実施している教育(啓発)の方法等

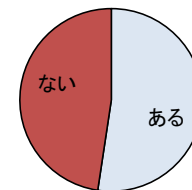


問3.他部局、学校、団体等関係者との連携について

a.連携実績がありますか

ある	22	52%
ない	20	48%

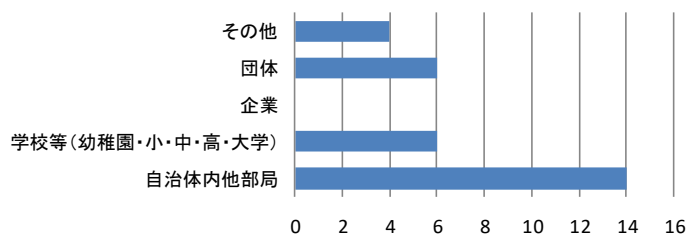
連携実績



b.連携先

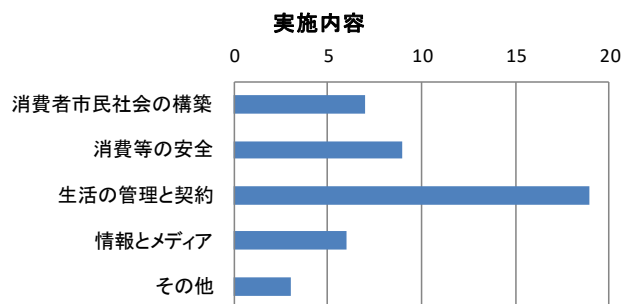
連携先	件数
自治体内他部局	14
学校等(幼稚園・小・中・高・大学)	6
企業	0
団体	6
その他	4
合計	30

連携先



c.実施内容

消費者市民社会の構築	7
消費等の安全	9
生活の管理と契約	19
情報とメディア	6
その他	3
合計	44

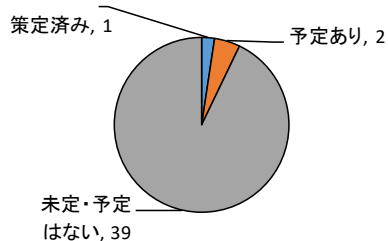


問4.「市町村消費者教育推進計画」、「消費者教育推進地域協議会」の設置について

a.「市町村消費者教育推進計画」を定める予定

策定済み	1	2%
予定あり	2	5%
未定・予定はない	39	93%

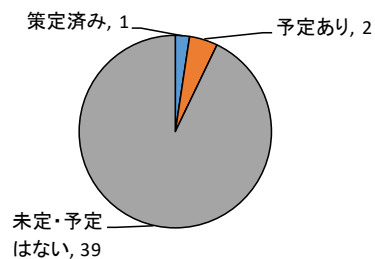
「市町村消費者教育推進計画」を定める予定



b.「消費者教育推進地域協議会」の設置について

策定済み	1	2%
予定あり	2	5%
未定・予定はない	39	93%

「消費者教育推進地域協議会」の設置について



別紙2 消費者施策一覧（令和元年度）

事業名	担当課	内容
<b>【知】ライフステージに応じた消費者教育の推進</b>		
<b>1 消費者教育・啓発</b>		
消費生活実態調査事業	県民生活課	消費生活に関する県民の関心や県内消費生活の現状等を把握し、次期消費者施策推進指針(R2～R6年度)の策定や今後の消費者施策の推進に向け、効果的な方策を検討するための基礎資料を得ることを目的に実施する。
若年者向け消費者教育強化事業		①中高生向け出前講座 中学校・高等学校等に弁護士等の法律の専門家を派遣して出前講座を実施する。 ②消費者教育コーディネーターの育成・活用 県消費生活相談員及び職員を消費者教育コーディネーターとして位置づけ、専門研修を受講し、学校現場との橋渡し役として育成する。
中学生向け消費者教育副読本制作事業		学校における消費者教育の資料として活用できるよう、若者が巻き込まれやすい消費者トラブルの事例とその対処方法を中心とした消費者教育副教材を作成し、県内の各中学校等に配付する。
WEB版消費者教育教材制作事業		高校生向け消費者教育副読本「おっと！落とし穴」及び中学生向け消費者教育副読本のWEBコンテンツを作成し、スマートフォン等で利用できるようにする。
消費者教育支援事業		高等学校における生徒への消費者教育に活用できるよう消費者教育副読本「おっと！落とし穴」を制作し、配布する。
暮らしの安全教育教材制作事業		暮らしの安全ガイドブックを制作し、県内小学6年生と老人クラブ未加入世帯を対象に配布
東海三県一市グリーン購入キャンペーン		東海三県一市の広域連携により、グリーン購入について消費者へ普及啓発を行う
ごみ減量化・環境にやさしい買い物の普及啓発	廃棄物対策課	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、県民へ普及啓発を行う
ぎふ食べきり運動推進事業		県内の飲食店や企業等と連携して食べきり運動を推進することにより、県民の「食べきり」に対する意識向上と実践に向けた普及・啓発を行う
プラスチック資源循環推進事業		陸上から海洋へのプラスチックごみの流出が問題となっていることから、使い捨てプラスチックの容器包装、製品の使用削減を図るため、県民への普及啓発を行う
地域における情報モラル指導力の向上	私学振興・青少年課	青少年育成支援者・PTA役員等が、身近な地域での勉強会の企画や家庭へのアドバイスができるよう、依頼に応じて情報リテラシー能力を高める研修会での講演を行うとともに、保護者向けの研修教材を作成する
栄養成分表示の普及啓発	生活衛生課	消費者を対象に栄養成分表示の活用についての講習会等を行う
健康な食環境づくり推進事業	生活衛生課	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
食育推進連携事業	保健医療課	岐阜県食育基本条例に基づく岐阜県食育推進基本計画の策定等食育推進体制の整備。人材育成及び地域実践活動の支援
食品安全総合対策事業 (リスクコミュニケーション推進事業)	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
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
米粉活用促進事業	農産園芸課	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	住宅課	悪質リフォームの被害防止及び、被害発生後の救済を目的として、消費者向けのチラシを配布
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
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)	振り込み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
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
消費者教育担当科目の教育課程研究協議会での研修	学校支援課	教育課程研究協議会における消費者教育研修の実施
家庭教育学級リーダー研修会	環境生活政策課	多くの保護者が参加し充実した家庭教育学級が開催されるようリーダーの資質向上研修会を開催
GIFU食のマイスタープロジェクト事業	体育健康課	小学校は、県内の小学6年生全員を「家庭の食育マイスター」に委嘱し、学校で学んだ食育を家庭において実践する。中学校は、生徒が立案した学校給食の献立を応募し、調理技術や出来栄を競う「中学生学校給食選手権」を開催する。高校は、さまざまな分野の食の専門家を希望する学校に派遣し、「高校生食育リーダー」を育成し、主体的に食に対して働きかけていく力を養う
消費生活情報提供事業	県民生活課	消費者の権利を守り、また自立を支援することを目的として紙媒体による広報啓発活動を実施
消費者教育教員研修事業		幼稚園・保育所及び小中高校の教員等を対象とした、消費者教育の手法やカリキュラム作成等を学ぶ研修開催を、講師派遣等により支援
暮らしの安全出前講座推進事業		地域や学校・職場等において、暮らしの安全（消費生活・防犯・交通安全等）に関する出前講座を実施
若者向け消費者教育教材制作事業		大学生や新入社員等を対象とした消費者教育教材の作成
消費者教育担い手育成事業		消費者教育の担い手を育成するため、消費者啓発推進員等の育成のための研修を実施
暮らしの安全モデル校指定事業		学校全体として暮らしの安全に関する授業等に取り組むモデル校を指定
高齢者向けスマホ・カレッジ事業		高齢者を対象としたスマートフォンに関する消費者トラブル対策講座を開催することで、トラブルの未然防止を図る。



【相】消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化		
1 消費者の安全・安心の確保		
(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
医療安全相談	医療整備課	医療に関する患者側の相談・苦情等に対応し、医療機関への情報提供、連絡調整等を実施する
食品表示法(保健事項)及び健康増進法に基づく食品表示指導	生活衛生課	事業者指導・法執行
栄養成分表示対策事業	生活衛生課	事業者への適正な栄養成分表示の普及啓発
生活困窮者自立支援事業	地域福祉課	生活困窮者からの相談対応(就労支援、家計相談を含む)、支援プランの作成、その他福祉に関する相談対応
住居確保給付金事業	地域福祉課	住居を喪失または喪失のおそれのある離職者に対する住宅確保給付金の支給
日常生活自立支援事業	地域福祉課	判断能力が不十分な方(認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等)への福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理の援助
成年後見・生活支援センター設置支援事業	地域福祉課	成年後見制度の利用が必要にもかかわらず法定後見に移行できない人等を対象に権利擁護支援員による相談支援を実施
食品安全相談員設置費(事業者指導)	生活衛生課	事業者指導(営業者からの相談対応)
食品製造・流通安全確保対策事業 (食品表示適正化事業)	生活衛生課	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)
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)	生活衛生課	食品表示適正化対策推進事業(食品表示110番)
家庭用品安全対策指導費	生活衛生課	商品テスト
健康食品情報発信・相談応需事業	業務水道課	健康食品の試売調査 健康食品相談窓口の運営
依頼試験、技術相談、開放試験(機器)の実施	産業技術課	食品、添加物等に関する依頼検査、技術相談及び各種試験機器、分析装置の開放(食品科学研究所)
リフォーム相談窓口		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する。県の窓口のほか、33市町村、2団体に設置(県内36窓口)
住宅リフォーム相談員登録制度	住宅課	岐阜県住宅リフォーム推進協議会において、要件を満たす建築士を住宅リフォーム相談員として登録し公開する。登録された相談員は、住宅リフォーム事例やバリアフリー化、省エネルギー化等の紹介、税制や支援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等を有料で行う
学校教育ネット安全・安心推進事業	学校安全課	岐阜県内の小中学校、高等学校及び特別支援学校の児童生徒が、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
学校給食の衛生管理等に関する調査研究	体育健康課	「学校給食衛生管理基準」等の徹底を図るため、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、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
労働者公益通報総合窓口の設置	法務・情報公開課	公益通報者保護法を踏まえ、外部の労働者等からの公益通報を受け付ける窓口を設置
悪質事業者指導強化費	県民生活課	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 法執行に係る職員的能力向上研修への参加
2 消費者被害の救済		
食品安全相談員設置費(消費生活相談)	生活衛生課 県民生活課	5保健所及び県民生活課に相談員を配置し、消費者、食品事業者からの相談への対応、及び食品衛生法等に基づく指導等を行う
苦情処理委員会運営費		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実施
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、巡回訪問指導等を実施
消費生活相談員養成事業	県民生活課	市町村消費生活相談員、行政職員の資質向上のための研修を開催
消費生活相談員資格取得支援講座開催事業		消費生活相談員の資格取得に向けた養成講座を開催し、市町村の消費生活相談業務の担い手を育成
市町村消費者行政活性化補助金		各市町村の消費者行政に関する事業について補助金を交付
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、県民生活相談生活センター及び県事務所に消費生活相談員を配置する
多重債務生活再建支援事業		多重債務者が健全な社会生活を営めるよう総合的な解決を図る
【連】多種多様な団体とのネットワークの構築		
1 消費者の組織活動の推進		
後発医薬品安心使用促進事業	業務水道課	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
消費者団体等活動支援補助金		県内で活動する消費者団体等が実施する消費者問題等に対する調査・啓発・広報・情報発信等の自主的な取り組みに対して補助金を交付
高齢消費者被害未然防止啓発事業	県民生活課	高齢者等の消費者被害防止のために、啓発物品の配布や新聞広告掲載等を実施
高齢消費者被害防止取組連携事業		高齢者と日常的な対面機会が多い事業者等と連携して、消費者被害防止の見守り活動を推進
2 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
消費生活安定審議会運営費	県民生活課	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

<b>参考項目</b>
-------------

【知】 ライフステージに応じた消費者教育の推進

消費者教育・啓発

(1) 場や消費者の特性に応じた学ぶ機会の提供

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○幼児向け消費者教育の実施	キャラバン隊を編成し、幼稚園、保育所等を訪問し、紙芝居や読み聞かせ等を実施。	箇所数 参加者数	80 箇所	80 箇所	80 箇所
○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。	講座回数 受講者数	114回 6,831人	132回 8,386人	156回 9,595人
上記のうち高齢者対象		講座回数 受講者数	88回 4,991人	112回 5,805人	119回 5,432人
上記のうち大学等対象		講座回数 受講者数	3回 264人	7回 1,508人	11回 1,126人
上記のうち企業対象		講座回数 受講者数	3回 92人	3回 112人	5回 185人

(2) 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	H27年度実績	H28年度実績	H29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	12回 1,706人	13回 1,851人	10回 1,418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 43人	2回 50人	3回 46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	86回 4,435人	109回 4,576人	114回 5,101人

(3) 消費者教育教材の作成と活用

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	—	—	—	—
○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	—	—	—	—
○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	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○くらし110番ぎふ(HP掲載)	県民生活相談センターに寄せられる相談事例と対処方法を毎月1回掲載する。	回数	12回	12回	12回

(5) 多様な教育の担い手との連携

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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 (講演会)
○消費者団体との協働	消費者団体等との意見交換の実施及び協働して消費者教育・啓発活動等の実施。	協働回数	2回	2回	2回

【相】 消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化

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

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	0件	0件	0件
○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	73店舗	72店舗	77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	73店舗	79店舗	72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	53店舗	63店舗	57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	12件	24件	21件

(2) 消費者事故等の情報提供

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○県消費生活条例に基づく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	0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	0件	0件	0件
○景品表示法に基づく事業者指導・行政処分	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、措置命令等を行う。	措置命令 (処分件数)	1件	0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	1件	2件
○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	0件	0件	0件
○国や他県等との情報交換及び連携	県境を越えて広域的に行動する悪質事業者に対応するため、国や近隣県等と連携・協力し、不当な取引に関する情報交換等を行う。	東海地域 悪質事業者 対策会議 開催回数	4回	4回	3回
	表示等の適正化を広域的・効果的に推進するため、国や近隣県等と連携・協力し、不当表示に関する情報交換等を行う。	東海4県広告表示等適正化推進会議 開催回数	2回	2回	2回
○他部局との合同による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、メニュー表示の監視活動を実施する。	立入店舗数	123店舗	124店舗	115店舗
○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、景品表示法に基づき、食品表示法、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。	実施回数	673回	692回	640回
○他部局との合同による食品表示等総合講習会の実施	食品関係事業者に対し、景品表示法等の周知徹底とコンプライアンス意識の向上のための講習を実施する。	実施回数 受講者数	6回 591人	3回 425回	4回 496人

(4) 生活関連物資の安定供給

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	0件	0件	0件
○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	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○県相談窓口の設置(県民生活相談センター3県事務所)	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県事務所)を設置、運営する。	センター消費生活相談員数	11人	11人	11人
		県事務所消費生活相談員数	3人	3人	3人
		県受付分消費生活相談件数	5,765件	5,359件	5,651件

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○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	14人	14人	37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	隔週年25人	隔週年26人	隔週年25人

### (2) 市町村消費者行政への支援

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○市町村等に対する財政支援	国交付金等を活用した財政支援(県補助金)を行い、市町村消費生活相談窓口の充実・強化を図る。	市町村等数	34市町	33市町	37市町
○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	12市町	14市町	8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	10回	8回
○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	10人	10人	11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	23人	38人	49人
○消費生活センターの設置	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(現況調査)	18市町	17市町	19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)	52人	54人	71人

### (3) 紛争処理体制の整備

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	0件	0件	0件
○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	0件	0件	0件

(4) 多重債務問題への対応

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	1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	21人	14人	24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	17件	18件	22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	1回 検討会	1回 検討会	1回 検討会

【連】 多種多様な団体とのネットワークの構築

1 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	H27年度実績	H28年度実績	H29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	2団体
○消費者団体との協働(再掲)	消費者団体等との意見交換の実施及び協働して消費者教育・啓発活動等の実施。	協働回数	2回	2回	3回
○国や他県等との情報交換及び連携(再掲)	県境を越えて広域的に行動する悪質事業者に対応するため、国や近隣県等と連携・協力し、不当な取引に関する情報交換等を行う。	東海地域悪質事業者対策会議開催回数	4回	4回	3回
	表示等の適正化を広域的・効果的に推進するため、国や近隣県等と連携・協力し、不当表示に関する情報交換等を行う。	東海4県広告表示等適正化推進会議開催回数	2回	2回	2回

(2) 高齢者への啓発や見守り活動の推進

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29年度実績
○消費者教育担い手育成事業(高齢者見守り者研修)	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	5回 223人	5回 152人	—
○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。	実施市町村数	5市町	5市町	—

2 消費者意見の反映

消費者の県政への参画

事業名	事業概要	指標項目	H27年度実績	H28年度実績	H29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	2回	2回