

岐阜県消費者施策推進指針

- 平成22年度版 -

平成22年3月

岐阜県環境生活部環境生活政策課

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	1
3 推進指針の実効性の確保	2
第2章 本県の消費者を取り巻く現状と課題	
【消費生活相談の現状】	
1 概況	3
2 高齢者層からの相談状況	5
3 若年層からの相談状況	7
4 多重債務に関する相談状況	9
【課 題】	
消費者の権利の尊重	
1 消費者の安全確保	10
2 消費者被害の救済	10
消費者の自立支援	
1 消費者教育・啓発	11
2 消費者の組織活動の推進	12
3 消費者意見の反映	12
第3章 施策展開の方向性	
消費者の権利の尊重	
1 消費者の安全確保	13
2 消費者被害の救済	15
消費者の自立支援	
1 消費者教育・啓発	18
2 消費者の組織活動の推進	20
3 消費者意見の反映	20
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	21

岐阜県消費者施策推進指針 - 平成 22 年度版 -

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

この指針は、県民の消費生活の安定を図るために制定しました岐阜県消費生活条例第 37 条の「総合的な消費者施策の方向性を示す指針を策定する」旨の規定により、毎年度策定しているものです。

食品偽装やガス器具による事故の発生等を踏まえ、国を挙げて消費者の視点に立った行政を推進することになり、平成 21 年 9 月、消費者庁が発足したとともに、消費者安全法が施行されました。

同法の規定で消費生活相談等における地方公共団体の役割が明確に定められたとともに、国においては、平成 23 年度までを地方消費者行政の「集中育成・強化期間」とし、地方消費者行政の底上げが図られているところです。

岐阜県でも、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、県及び市町村の消費者行政の充実・強化を図ることとしており、各種施策を展開することとしておりますが、その施策の方向性を明らかにしながら進めていくことが必要です。平成 22 年度版においては、こうした動きを踏まえて所要の見直しを行いました。

2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点

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

推進指針では、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 推進指針の実効性の確保

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、県は、毎年度、消費者施策の方向性である「岐阜県消費者施策推進指針」を「 年度版」として策定し、実態に即した施策を実施していくこととし、その結果については岐阜県消費生活安定審議会（以下「審議会」という。）に報告するとともに、広く県民に公表します。

指針の策定にあたっては、県民、審議会から意見を聴き、施策に反映させてまいります。

第2章 本県の消費者を取り巻く現状と課題

【消費生活相談の現状】

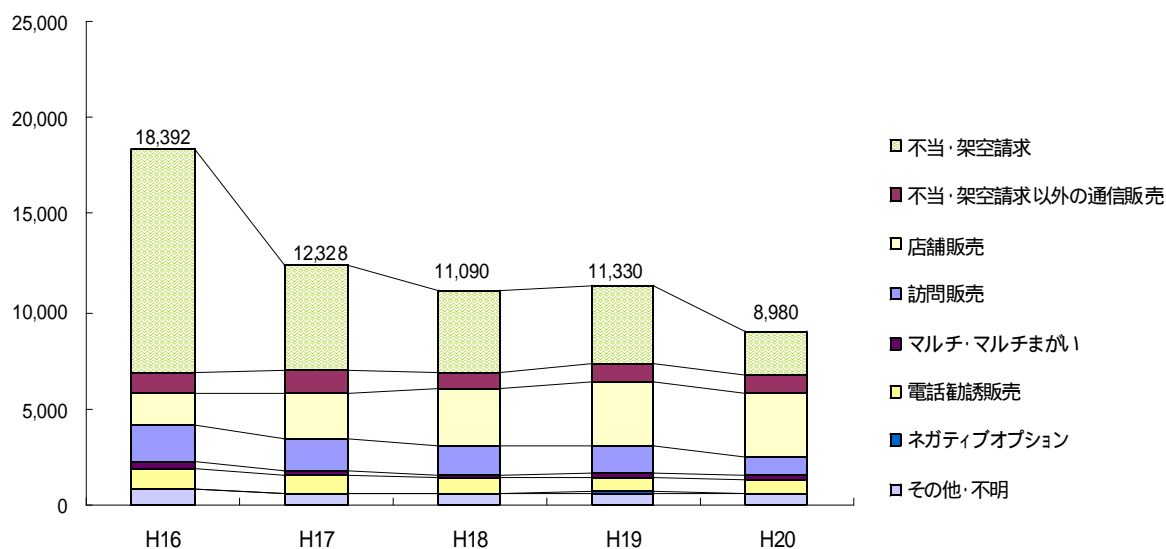
1 概況

県の消費生活相談窓口には、平成20年度は8,980件の相談が寄せられました。前年度から2,350件の減少であり、これは、主に不当・架空請求の相談の減少によるもので、平成16年度のピークと比べると半減しました。

相談者の平均年齢は、平成20年度は前年度に比べて1.8歳上昇し、44.4歳となりました。平均年齢は平成19年度に一時下降しましたが、平成15年度以降上昇傾向を続けており相談者の高齢化が進んでいます。

平均契約金額は、上昇傾向にあり、前年度を38万円近く上回り約150万円となり被害の高額化、深刻化が引き続き進行しています。

図1 相談件数の推移



「ネガティブオプション」とは、いわゆる「送り付け商法」

表1 県相談機関における販売方法別相談件数等の状況

	H16	H17	H18	H19	H20
県機関相談件数	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980
不当・架空請求	11,478	5,361	4,215	3,981	2,319
不当・架空請求以外の通信販売	1,137	1,194	948	936	912
店舗販売	1,704	2,255	2,852	3,349	3,214
訪問販売	1,827	1,758	1,450	1,374	1,016
マルチ・マルチまがい	312	278	278	307	217
電話勧誘販売	1,047	892	730	734	685
ネガティブオプション	50	25	51	36	34
その他・不明	837	565	566	613	583
相談者の平均年齢(歳)	39.6	43.3	44.0	42.6	44.4
平均契約金額(円)	689,470	867,217	1,027,536	1,122,197	1,499,811
あっせん件数	269	438	364	493	505
上記のうち解決件数	243	407	347	451	459
<参考> 市町村に寄せられた相談件数	9,109	6,328	5,524	5,086	4,829

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について、平成20年度は前年度より減少に転じているものの、全体の相談件数の減少に比べ、減少の割合が少なく、構成比は増加しています。

販売方法別では、訪問販売に関する相談は、65歳以上の高齢者からの相談がおおよそ1/3を占めています。特に70歳以上からの相談が突出して多い状況です。また、電話勧誘販売でも、65歳以上の高齢者の占める割合は依然高く、昼間家にいることの多い高齢者を狙った悪質事業者の活動が推測されます。

図2 年齢別構成比の推移

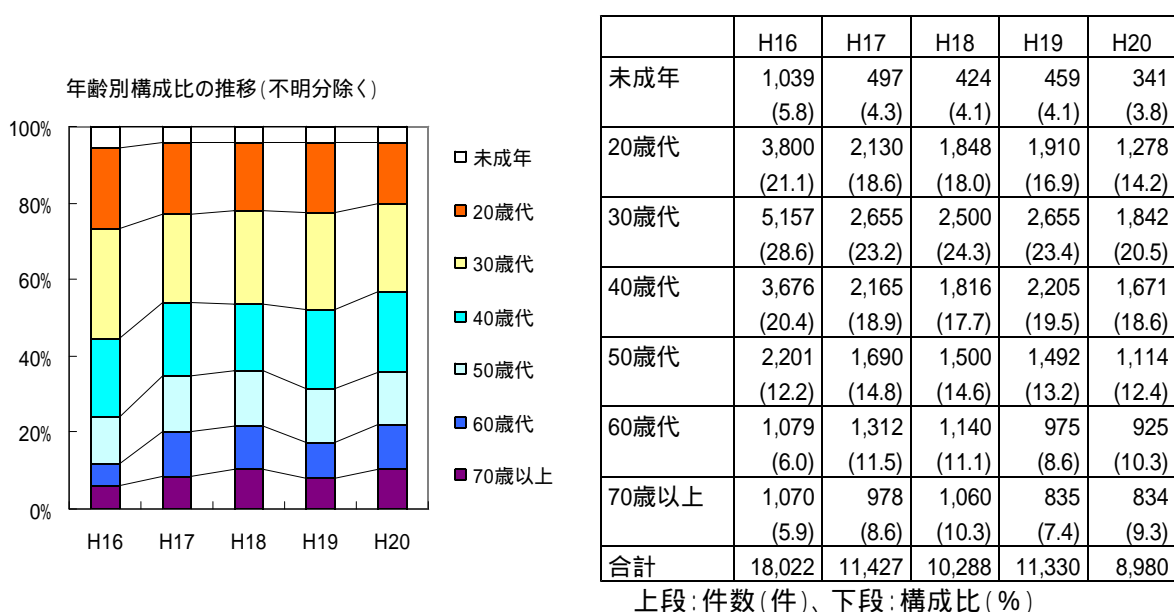


図3 高齢者(65歳以上)の相談件数と構成比の推移

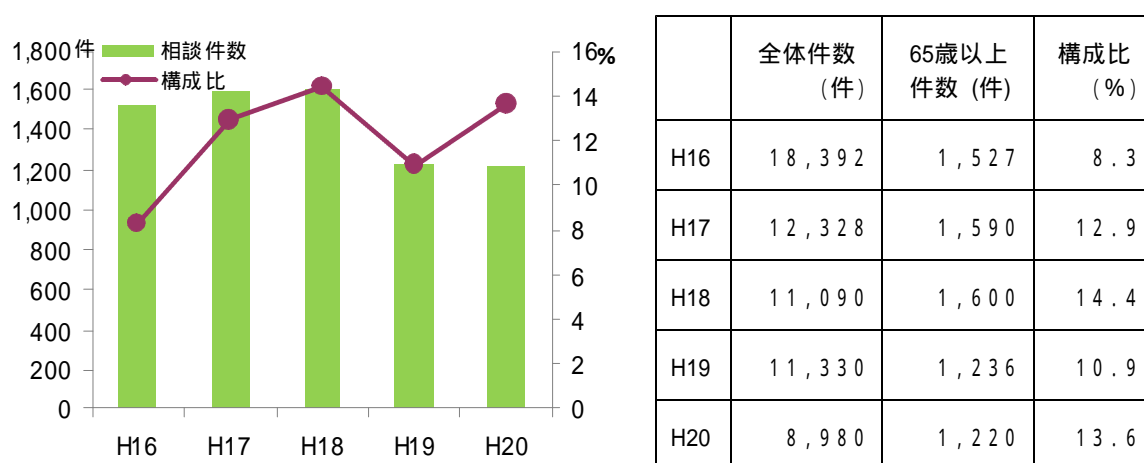
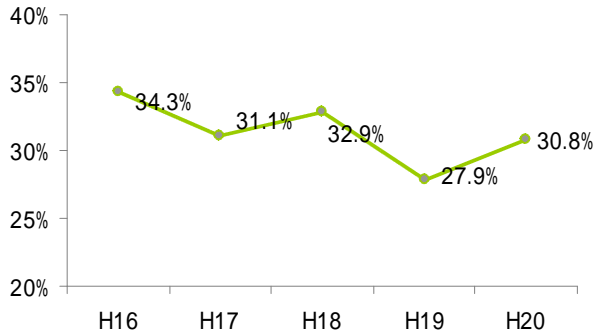


図4 高齢者の構成比が大きい相談

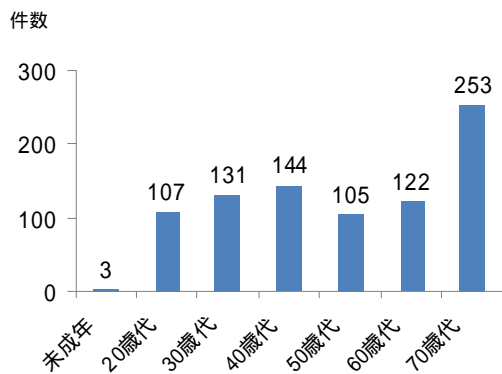
(1) 【訪問販売】

訪問販売にかかる相談

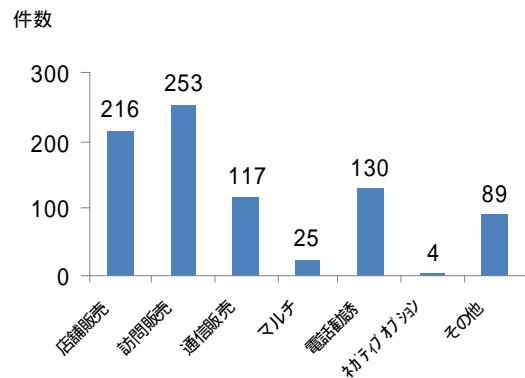


	全体件数 (件)	65歳以上 件数 (件)	構成比 (%)
H16	1,827	626	34.3
H17	1,758	546	31.1
H18	1,450	477	32.9
H19	1,374	383	27.9
H20	1,016	313	30.8

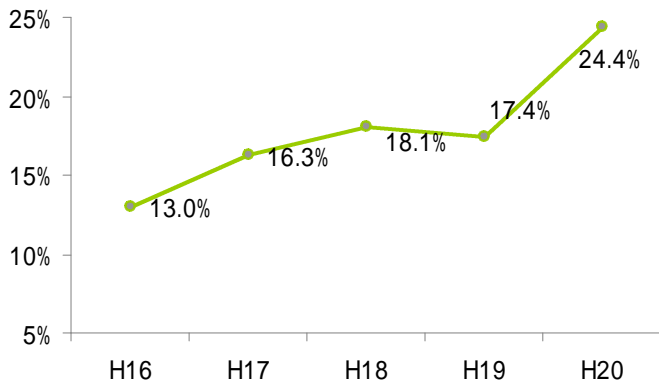
訪問販売の年齢層別件数



70歳以上の販売形態別件数



(2) 【電話勧誘販売】



	全体件数 (件)	65歳以上 件数 (件)	構成比 (%)
H16	1,047	136	13.0
H17	892	145	16.3
H18	730	132	18.1
H19	734	128	17.4
H20	685	167	24.4

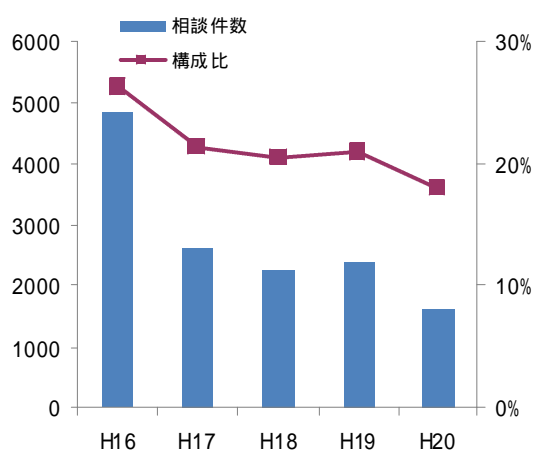
3 若年層からの相談状況

若年層（29歳以下）の相談件数は、減少傾向にあり、平成19年度に一旦増加したものの、平成20年度は再び減少に転じました。

販売形態別に見ると、連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）における若年層の構成比は年々低下していますが、依然約3割弱を占め、特に20歳代からの相談は、全年齢層中で最も多い状況です。商取引の経験・知識に乏しい若者が「簡単に儲かる」「絶対に儲かる」などの甘い言葉に誘惑されて、マルチ商法の仕組みも良く理解しないままアルバイト感覚でとりこまれていることが推測されます。

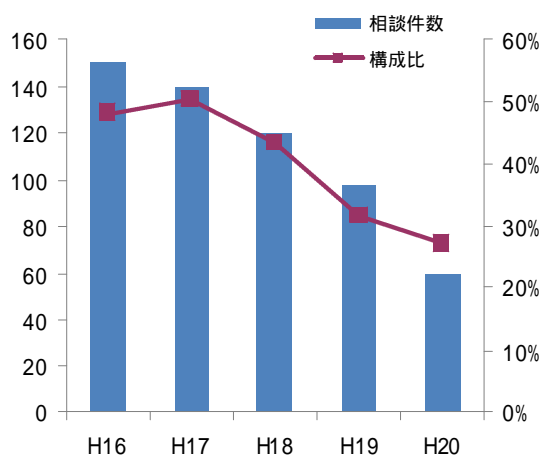
未成年者からの相談の約9割は通信販売（主に有料サイト名目の不当請求）が占めており、有害サイトなどに対する十分な知識を持たない未成年者への携帯電話の普及が大きな要因となっていると思われます。

図5 若年層（29歳以下）の相談件数と構成比の推移



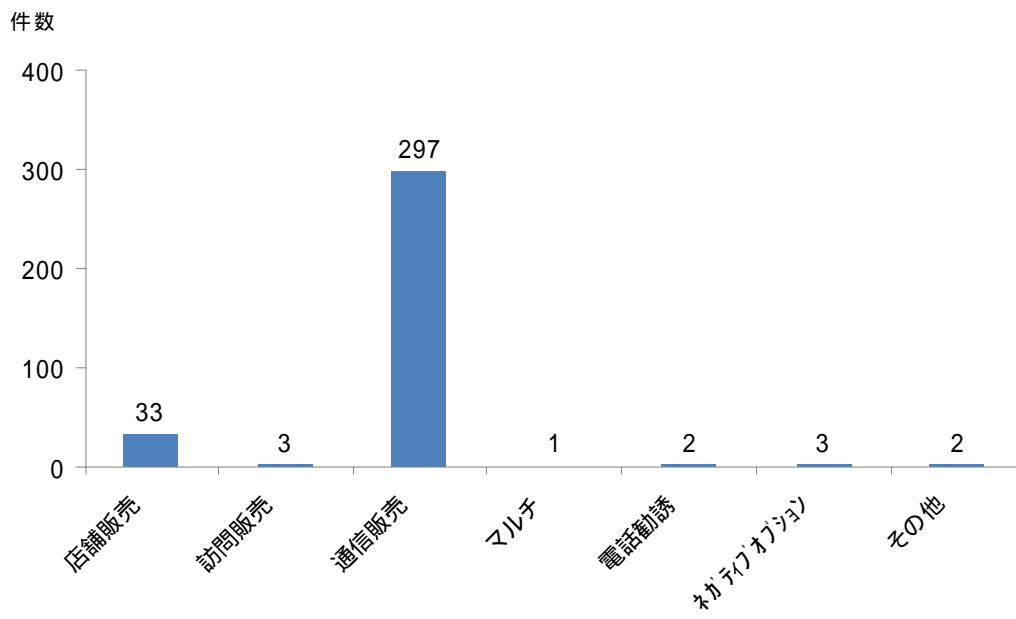
	全体件数 (件)	29歳以下 件数 (件)	構成比 (%)
H16	18,392	4,839	26.3
H17	12,328	2,627	21.3
H18	11,090	2,272	20.5
H19	11,330	2,369	20.9
H20	8,980	1,619	18.0

図6 マルチ商法の相談に占める若年層の相談件数と構成比の推移



	全体件数 (件)	29歳以下 件数 (件)	構成比 (%)
H16	312	150	48.1
H17	278	140	50.4
H18	278	120	43.2
H19	307	97	31.6
H20	217	59	27.2

図7 未成年者の販売形態別相談件数



4 多重債務に関する相談状況

現在、消費者金融の利用者は、全国で約1,380万人を数え、そのうち約83万人の人々が多重債務状態（借入先5件以上）にあると言われています。（平成21年10月現在 財団法人日本信用情報機構調査）

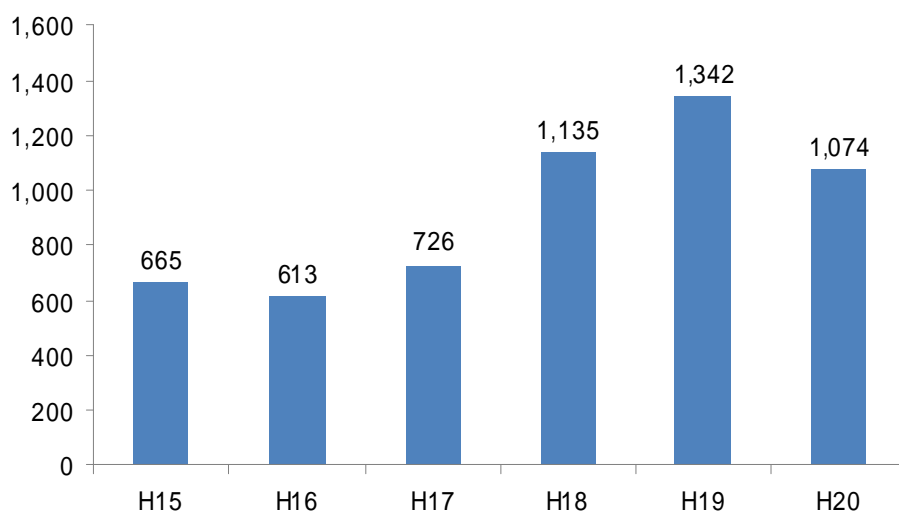
単純に全国の人口と本県人口との比率から算出すると、本県には約1万4千人の多重債務者がいると推測されます。

このような状況の中、県民生活相談センターなど本県の相談窓口寄せられる多重債務に関する相談件数は近年増加傾向にありましたが、平成20年度の相談件数は1,074件と減少に転じています。

これは、他機関による無料相談会が充実したこと、これらの相談窓口の周知が進んだことなどが要因の一つであると考えられます。しかしながら、依然として多重債務相談が本県における消費生活相談件数の約1割を占めており、多重債務で悩んでいる方が減少したということにはなりません。

どこにも相談できずに悩んでいる多重債務者を一人でも多く救済するために、今後も継続して県や市町村における相談体制の充実・強化及び相談窓口の周知を図っていく必要があります。

図8 県の相談窓口寄せられた多重債務に関する相談件数



【課 題】

消費者の権利の尊重

1 消費者の安全確保

(1) 商品・サービスの適正な供給

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。

(2) 消費者事故等の情報提供

悪質商法によるトラブルや商品による事故など消費者被害は、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、他都道府県、関係機関等と連携し迅速に情報提供していくことが必要です。

(3) 不当な表示や取引方法の禁止

近年、消費生活相談件数は、行政やマスコミ等による啓発等により平成16年度をピークに減少していますが、形を変えて悪質事業者が出てくる現状に加え、手口も巧妙化しつつあります。

こうした消費者被害の拡大防止のため、消費者に不利益を及ぼす不当な取引方法を用いた悪質事業者に対しては厳正な対応が必要です。

また、悪質事業者の中には県境を越えて行動する者もいるため、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が必要です。

(4) 生活関連物資の安定供給

県民の消費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量に見合う供給がなされることが必要です。

2 消費者被害の救済

(1) 県の相談窓口の整備・充実

県民生活相談センターをはじめとする県の消費生活相談窓口寄せられる相談は、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ます。また、消費者庁の設置により県民に対する相談窓口など消費者政策への認知が高まることなどから、今後、消費生活相談が増加、広汎化することが予測されます。

そのような相談状況の変化へ対応していくためには、県内の相談窓口の体制強化、拡充が必要であり、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求められることは高度、専門的な相談への対応、市町村相談窓口への助言、支援であり、そのためには、様々な分野において高度な知識を持つ専門家との連携など、相談窓口の機能強化・充実が必要です。

(2) 市町村消費者行政への支援

前述のとおり、県と市町村の機能分担の観点から、消費者が、消費者トラブルに素早く対応できるためには、住民に最も身近な市役所や町村役場で相談が受けられる体制整備が重要です。平成21年9月施行の消費者安全法において市町村における消費生活相談の実施が責務として明記されたことも踏まえ、市町村の相談窓口の設置及び機能強化についてより一層の支援を行っていくことが必要です。

(3) 消費生活相談を担う人材の育成

市町村における消費相談窓口を拡充していくには、消費生活相談員の確保が課題となってきます。消費生活相談窓口に従事し、住民からの消費生活相談を受けられる人材を育成していくことが必要です。

(4) 紛争の適切・迅速な解決

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、裁判以外の方法による紛争解決手段を活用するとともに、訴訟費用の支援が必要です。

(5) 多重債務問題への対応

多数の多重債務者がどこにも相談できないまま生活に行き詰まってしまふことを防ぐためにも、県や市町村における相談体制の整備及び相談窓口の周知を図っていく必要があります。

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

自立した「賢い消費者」の育成のためには、学校、地域、職場など様々な場において消費者が自主的に行う消費生活に関する学習会を支援することが必要です。

(2) 若者への重点的な消費者教育・啓発

進学等で初めて親元を離れる若者は、社会経験が浅いことから悪質な事業者に狙われやすく、キャッチセールスやアポイントメントセールス、マルチ商法などの悪質商法被害が例年多発しています。また、パソコンや携帯電話に触れる機会の多い若年者層では、インターネット等による通信販売に関する相談も多くなっています。

そのため、若年層には、無用な被害に遭わないように若者に被害が多い悪質商法の手口を紹介し、注意喚起することが必要です。

(3) 高齢者への重点的な消費者教育・啓発

昼間家にいることが多く時間的な余裕もある高齢者は、強引な訪問販売や悪質な催眠

商法（SF商法）などの被害に遭いやすい状況に置かれています。

高齢者は悪質商法の被害に遭ってもその意識が薄い場合が多く、後で家族から相談が寄せられることが多いため、トラブルの解決が困難になる場合も少なくありません。

被害の未然防止を図るため、高齢者へ注意を促す啓発活動の推進が必要です。

(4) 消費生活情報の提供

新卒の悪質商法や商品による被害の発生など、消費者を取り巻く環境は年々複雑化しています。

県民の暮らしに関する様々なトラブルを未然に防止し、安全・安心な暮らしを営む「賢い消費者」を育成するためには、絶えず幅広い情報を発信していくことが必要です。

(5) 消費者啓発のできる人材の活用

学校、地域、職場など様々な場における消費者教育・啓発を充実させるためには、県内の各地域において、消費生活に関する情報提供や啓発、簡単な相談に対応できる人材を活用していくことが必要です。

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体への支援・協働

消費生活情報の提供や消費者に対する啓発・教育などは、行政主体の取り組みだけでなく、消費者団体など関係団体との連携が必要です。

また、消費者団体は、消費者団体訴訟制度の創設により、消費者トラブルの解決・救済という新たな役割への展開も期待されています。

(2) 消費生活協同組合への支援・協働

消費生活協同組合は、その活動によって、組合員に最大の奉仕をすることを目的としており、健全な運営が行われることにより組合員の組織として発展していくことが必要です。

3 消費者意見の反映

(1) 消費者の県政への参画

県が実施する県民の消費生活の安定・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。

第3章 施策展開の方向性

消費者の権利の尊重

1 消費者の安全確保

(1) 商品・サービスの適正な供給

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、市町村が行う製品安全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）に基づく販売事業者への立入検査・指導が円滑に遂行されるよう、市町村担当者に対する研修の実施や、指導・助言を行います。

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

(2) 消費者事故等の情報提供

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、N I T E（独立行政法人 製品評価技術基盤機構）等関係機関と連携し、その情報を収集するとともに、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、消費者事故等の情報については、消費者安全法により、消費者庁への通知を行い、被害拡大防止に資するとともに、このような事故は多分野に関係することから、県においては、消防、医療、福祉、学校をはじめ、部局を横断して庁内の連携を図ることに加え、警察や市町村とも連携を図り、情報の共有に努めます。

国、国民生活センター等との連携による情報収集
県ホームページ等による情報提供
県庁内の部局間の連携による情報共有
警察、市町村との連携による情報共有

(3) 不当な表示や取引方法の禁止 【重点】

消費生活相談や知事への申出、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者行政関係法令に基づき、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・処分に当たっては、警察等関係機関との連携を密に対応します。

県境を越えて広域的に行動する悪質事業者に対しては、国や他の都道府県等と連携・協力し、不当な取引方法の改善指導等に努めます。

景品表示法をはじめ様々な法律が関係する食品表示については、県関係部局や市町村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商品等の選択が妨げられ消費者の利益が損なわれることがないように努めます。

このような不当な表示、取引方法がなされているとの情報は、市町村で把握される場合もあることから、適正な指導・処分ができるよう県にその情報を集約する体制を整備します。

消費生活相談や申し出、公益通報から得た情報の活用
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
特定商取引法や景品表示法など関係法令に基づく事業者指導・行政処分
国や他県、警察等との情報交換及び連携による事業者指導・行政処分
他部局との合同による食品表示合同監視等の実施
事業者団体が行う研修会への講師派遣
市町村で把握した情報の県への集約

(4) 生活関連物資の安定供給等

県民の消費生活に関連の深い商品「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、県民の消費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注視します。特に、石油関連製品については、定期的に価格動向を把握し、県民への情報提供に努めます。

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

2 消費者被害の救済

(1) 県の相談窓口の整備・充実

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（県民生活相談センター、各振興局・事務所）の相談機能の高度化・専門化を図り、一層の充実・強化により、複雑化する消費者トラブルの迅速な解決に努めます。

相談員の資質向上のため、専門家による消費生活相談員を対象とした研修の実施や国民生活センターが実施する専門性の高い研修への相談員の派遣などを行います。併せて、相談員の業務に見合う処遇について、関係機関との調整を行い、改善に努めます。

また、弁護士など法律専門家の協力をいただきながら、「法律相談」などの事業を実施し、迅速で適切な消費者トラブルの被害救済に努めます。

県民生活相談センターの運営 各振興局相談窓口の設置（4 振興局、2 事務所） 消費生活相談員の資質向上と処遇改善 専門家との連携

(2) 市町村消費者行政への支援 【重点】

消費生活相談は年々複雑・多様化し、県では、消費生活相談員を増員するなどして対応しているところですが、住民にとっては、身近な市町村に相談窓口が設置されるのが望ましいと考えます。

そのため、県では、市町村に対して専門の相談員を配置した消費生活相談窓口の設置を引続き要請していくとともに、相談窓口に従事する相談員及び職員を対象とした資質向上のための研修の開催、県の消費生活相談員派遣による技術的指導、P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム)の配備のための啓発などにより、窓口設置や機能充実の支援を行います。また、これらの取り組みや、住民向けの消費者教育の実施など消費生活に関する財政的な支援として、岐阜県消費者行政活性化基金を活用した経費支援を行います。

市町村へ消費生活相談窓口について設置要請 市町村の消費生活相談窓口設置への支援（「消費者行政活性化基金」による財政支援） 市町村の消費者相談窓口の機能充実への支援（行政担当職員及び相談員の資質向上研修の実施、県の消費生活相談員による技術的指導等）

(3) 消費生活相談を担う人材の育成

消費生活相談の内容は複雑・多岐にわたり、誰もが簡単にできる業務ではありません。消費者安全法においては、消費生活センターの要件の一つとして「専門的な知識

及び経験を有する者」を窓口に従事させることが規定されており、同法施行規則では、具体的に国民生活センターが付与する消費生活専門相談員等の資格保有者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者とされております。しかしながら、そのような人材は限られていることから、まずは、消費者に消費生活に関する関心を高めてもらい、その中で意欲のある方には、より専門的な知識を身につけていただき、将来、消費生活相談員になられる方が現れるような仕組みをつくる必要があります。

県民を対象にした消費生活講座の開催

(4) 紛争処理体制の整備

県の消費生活相談窓口では消費者に対する助言・指導とともに、消費者と事業者との間で自主的な解決が困難と認められる場合は仲介を行っていますが、それでも解決できない事案については学識経験者による第三者機関「岐阜県苦情処理委員会」で調停を行います。

委員会は裁判外紛争処理機関として設置していますが、調停にまで至るケースが少ないのが現状です。必要に応じ委員会での調停によるトラブル解決が図られるよう、積極的な活用を図ります。

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。

岐阜県苦情処理委員会の運営
消費生活苦情処理専門員（法律アドバイザー＝弁護士）の設置
消費者トラブルに関する訴訟費用の貸付

(5) 多重債務問題への対応 【重点】

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など、相談窓口の充実・強化を図ります。

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必要な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いただきながら、「多重債務110番」「多重債務面接相談会」といった相談会を開催します。

また、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(様々な相談部門、徴収部門)と連携し、一人でも多くの多重債務者の掘り起こしを図ります。

相談窓口、早期相談、解決方法に関する啓発
県、市町村職員、相談員への研修の実施
相談会の実施（「多重債務110番」、「多重債務面接相談会」）
相談者の総合支援の実施（「多重債務相談カード」の活用）
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：「多重債務問題対策会議」）

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

消費者の元へ「届ける」タイプの消費者教育・啓発として、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、消費者被害未然防止のための出前講座を実施します。

実施にあたっては、関係部局との連携を図り、より効果的な場での実施を推進するとともに、知識や経験、年齢など受講者の特性に配慮して、テーマや講師などを選定し、より効果的な講座となるよう努めます。

消費者被害未然防止のための出前講座の周知及び実施
岐阜県金融広報委員会との連携（金融広報アドバイザーの活用など）

(2) 若者への重点的な消費者教育・啓発

子どもの時から正しい消費生活に関する基礎知識の習得に努めることは、社会に出たときの消費者被害防止のために、極めて重要です。そのため、若年者に対しては、学校における消費者教育の支援に努め、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。

教育指導用資料や副読本の作成・配布
学校への出前講座の実施
新成人向け啓発資料の配付

(3) 高齢者への重点的な消費者教育・啓発

昼間家にいることが多い高齢者からの訪問販売についての相談は、訪問販売の相談全体のおよそ1/3を占めています。また不当・架空請求や電話勧誘販売の相談についても高齢者の占める割合が上昇傾向にあります。

そのため、老人クラブの集会等の機会を活用した啓発活動やひとり暮らしの高齢者の家庭訪問を行い、被害の未然防止を図ります。

高齢者を対象とした出前講座の実施
県内老人クラブ等への「高齢者安全・安心総合出前講座」の実施
独居の高齢者への「高齢者安全・安心世帯訪問事業」の実施

(4) 消費生活情報の提供

消費生活相談の内容は年々複雑多様化してきていますが、その中には、消費者トラブルに関する知識があれば被害を回避できるものも多くあります。

そのため、パンフレットやインターネットを活用し、消費生活相談窓口、様々な悪質商法の事例やクーリング・オフ等の対処法を紹介して被害の未然防止を図ります。

特に、新手的悪質商法の手口や、消費者からの相談が多発している事例は、緊急に情報提供を行うほか、そうした事例を題材とした講演会を国や金融広報委員会等と連携して開催するなど被害の拡大防止を図ります。

県ホームページによる情報提供
新聞等マスメディアを通じた情報提供
その他啓発資料の作成
金融経済講演会の開催

(5) 消費者啓発のできる人材の活用

県では、より県民に身近な各地域における「賢い消費者のリーダー」として啓発や簡単な相談に対応できる「消費者リーダー」を育成してきました。現在では、活動に熱心な消費者リーダーが育ち、委嘱・研修期間終了後も「消費者サポーター」として活動を続ける方もいます。

資質能力を有する方については「悪質商法未然防止啓発員」として委嘱し、地域での被害防止活動の促進を図ります。

地域における「消費者サポーター」の設置
「悪質商法未然防止啓発員」の活用

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体への支援・協働

消費者がその消費生活の安定及び向上を図るために組織する消費者団体の自主的、主体的な活動に対し、学習支援や情報提供に努めるとともに、消費者被害の未然防止に向けて、消費者への啓発活動等において消費者団体との協働に努めます。

消費者団体への学習支援、情報提供
消費者啓発について消費者団体との協働

(2) 消費生活協同組合への支援・協働

消費生活協同組合法に基づく運営状況の検査及び指導を行い、適正な組合運営が確保されるよう支援します。

生協に対する検査、報告の徴収
国や全岐阜県生活協同組合連合会と連携した運営指導

3 消費者意見の反映

(1) 消費者の県政への参画

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・情報交換
県ホームページを通じて寄せられる意見への対応
「消費者サポーター」から寄せられる各地域の消費者の意見への対応

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 【重点】

地方の消費者行政の活性化を目的として国が都道府県に交付する「地方消費者行政活性化交付金」及び「地域活性化・生活対策臨時交付金」を原資とする「消費者行政活性化基金」(以下「基金」といいます。)を設置しており、基金を活用した消費者行政活性化のための各種事業を実施します。また、基金を活用して、相談窓口設置をはじめとする市町村実施事業への助成も実施し、基金設置期間である平成21年度から23年度の3年間で、県全体の消費者行政の底上げを図ります。

「消費者行政活性化基金」の設置及び基金を活用した事業の実施
市町村への基金活用の働きかけ及び市町村実施事業への助成
県全体の消費者行政活性化に向けた計画的な進捗管理