

平成22年度版 消費者施策推進指針 体系図

消費生活の安定と向上の促進

【基本的な視点】

【 施策展開の方向性 】

消費者の安全確保

消費者被害の救済

消費者の権利の尊重

商品・サービスの適正な供給

消費者事故情報の提供

【重点】
不当な表示や取引方法の禁止

生活関連物資の
安定供給等

県の相談窓口の整備・充実

【重点】
市町村消費者行政への
支援

消費生活相談を担う人材の育成

紛争処理体制の整備

【重点】
多重債務問題への対応

○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法に基づく立入調査・指導を実施する市町村への指導・助言

○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、市町村等との連携による情報共有

○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行政指導や是正勧告、事業者名の公表
○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の実施
○事業者団体が行う表示に関する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

○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

○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

○市町村の消費生活相談窓口について設置要請の継続
○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）
○市町村の消費生活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）

○県民を対象にした消費生活講座の開催

○岐阜県苦情処理委員会の運営＝苦情処理のための調停を実施
○消費生活苦情処理専門員の設置（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

○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（多重債務問題検討会、多重債務問題対策会議）

消費生活の安定と向上の促進

消費者の自立支援

消費者教育・啓発

消費生活出前講座の実施

- 消費者被害未然防止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）

若者への重点的な消費者教育・啓発

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

高齢者への重点的な消費者教育・啓発

- 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

消費生活情報の提供

- 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

消費者啓発のできる人材の活用

- 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

消費者団体への支援・協働

- 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

消費生活協同組合への支援・協働

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

消費者の組織活動の推進

消費者意見の反映

消費者の県政への参画

- 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消費者の意見への対応
- 消費者サポーターを通じて寄せられる消費者の意見への対応

【重点】
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

- 「消費者行政活性化基金」の設置・基金活用事業の実施
- 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