

岐阜県消費者施策推進指針

- 平成23年度版 -

平成23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	
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	5
(3) 若年層からの相談状況	8
(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	
消費者の権利の尊重	
1 消費者の安全確保	13
(1) 商品・サービスの適正な供給	13
(2) 消費者事故等の情報提供	13
(3) 不当な取引方法や表示の禁止	14
(4) 生活関連物資の安定供給等	15
2 消費者被害の救済	17
(1) 県の相談窓口の充実・強化	17
(2) 市町村消費者行政への支援	17
(3) 消費生活相談を担う人材の育成	18
(4) 紛争処理体制の整備	19
(5) 多重債務問題への対応	19
消費者の自立支援	
1 消費者教育・啓発	21
(1) 消費生活に関して学ぶ場の提供	21
(2) 高齢者への消費者教育・啓発	22
(3) 若者への消費者教育・啓発	22

(4) 消費生活情報の提供	23
(5) 消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	24
2 消費者の組織活動の推進	24
(1) 消費者団体等への支援・協働	24
(2) 消費生活協同組合の健全な運営への支援	25
3 消費者意見の反映	25
(1) 消費者の県政への参画	25
県の消費者行政充実に向けた今後の展望	26

岐阜県消費者施策推進指針 - 平成23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、消費者庁が発足するとともに、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るとともに、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・強化を図っており、これまで県の消費生活相談窓口の充実、市町村の同窓口の拡充、消費生活相談員等の資質向上を図ってきました。

今後も引き続き充実・強化を図っていく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23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。）から意見を聴き、施策に反映させてまいります。

また、その結果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、食品の安全の担当課、消費者教育を行うための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超えた連携等全庁体制で消費者行政を推進してまいります。

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

県の消費生活相談窓口には、平成21年度は、8,796件の相談が寄せられました。相談件数は、不当・架空請求に関する相談が減少していることにより年々減少し、平成16年度のピーク時(18,392件)に比べると半数以下となっています。

また、相談者の年齢に着目すると、平均年齢は、45.3歳で前年度より0.9歳上昇して過去最高となり、相談者の高齢化がうかがえます。

平均契約金額は、年々上昇傾向にありましたが、平成21年度は、前年度を37万円近く下回り約113万円となっています。

これらの傾向を平成22年度の上半期(H22.4~9)の数値でみると、相談件数は、不当・架空請求等による相談の減少により前年度上半期より440件(約10%)減少し、減少傾向が顕著となっています。

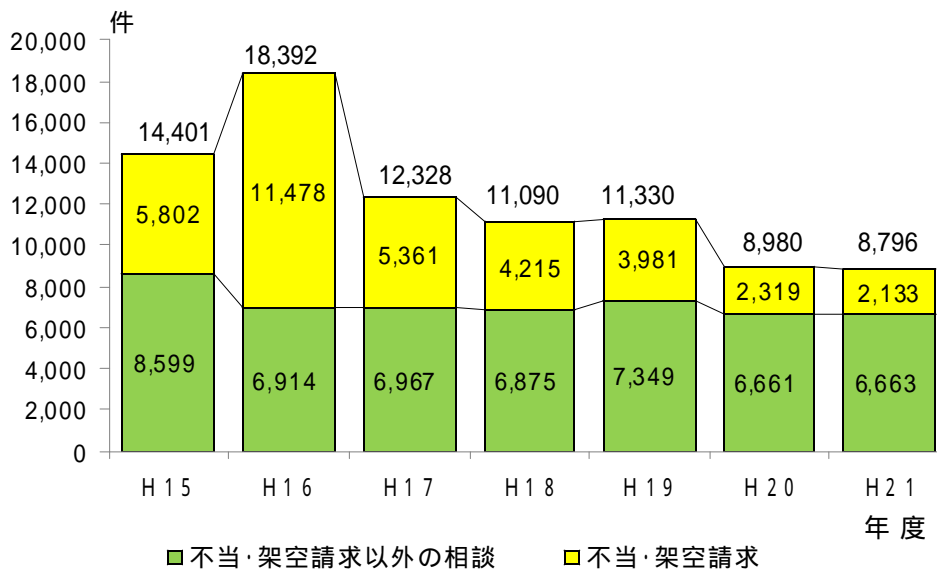
また、平均年齢は、45.5歳とさらに上昇を続け高齢化が進んでいます。

平均契約金額は、約142万円と再び上昇しています。

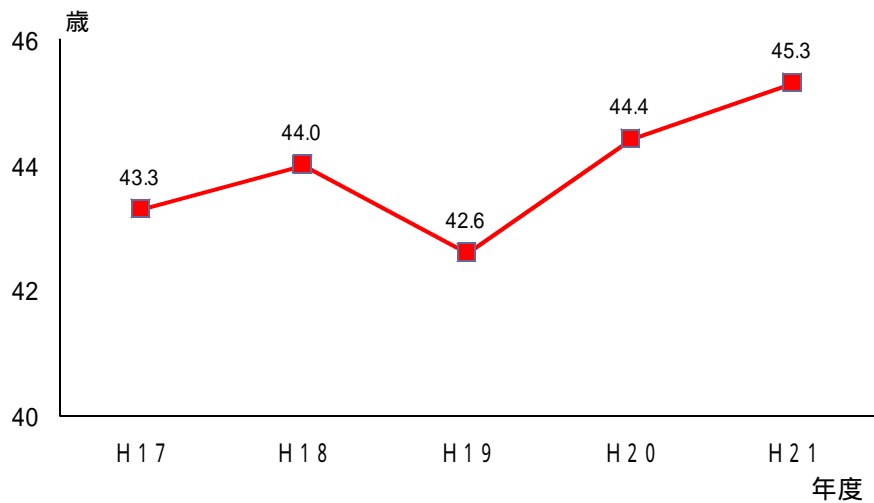
県相談窓口寄せられた販売形態別の相談件数等の推移

	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H21 上半期	H22 上半期
県機関相談件数	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980	8,796	4,410	3,970
不当・架空請求	11,478	5,361	4,215	3,981	2,319	2,133	1,131	806
不当・架空請求以外の通信販	1,137	1,194	948	936	912	977	463	541
店舗販売	1,704	2,255	2,852	3,349	3,214	3,127	1,522	1,394
訪問販売	1,827	1,758	1,450	1,374	1,016	1,015	512	449
マルチ・マルチまがい	312	278	278	307	217	189	110	71
電話勧誘販売	1,047	892	730	734	685	698	362	341
ネガティブオプション	50	25	51	36	34	23	11	9
その他・不明	837	565	566	613	583	634	299	359
相談者の平均年齢(歳)	39.6	43.3	44.0	42.6	44.4	45.3	44.4	45.5
平均契約金額(万円)	69	87	103	112	150	113	122	142
あっせん件数	269	438	364	493	505	566	-	-
上記のうち解決件数	243	407	347	451	459	494	-	-
<参考>市町村に 寄せられた相談件	9,109	6,328	5,524	5,086	4,829	4,438	-	-

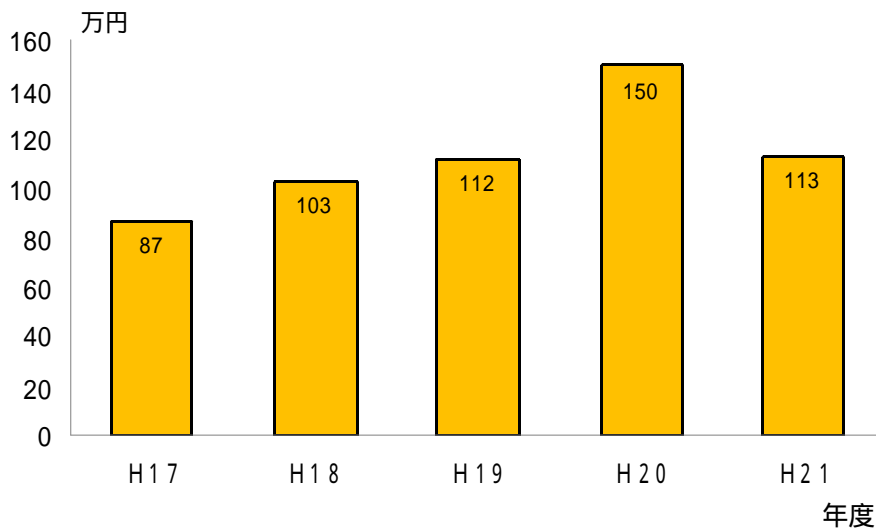
相談件数の推移



平均年齢の推移



平均契約金額の推移



(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、年度単位で比較すると、平成19年度に一旦減少して以降2年連続で増加し、平成21年度では14.3%となっています。

また、相談全体の平均契約金額が、平成20年度を例外としてほぼ同水準で推移しているのに対し、高齢者の平均契約金額は年々上昇し、平成21年度は、181万円となっています。これは、契約金額が高額な未公開株や社債などへの投資、住宅のリフォームに関する相談が増加していることが一因であると考えられます。

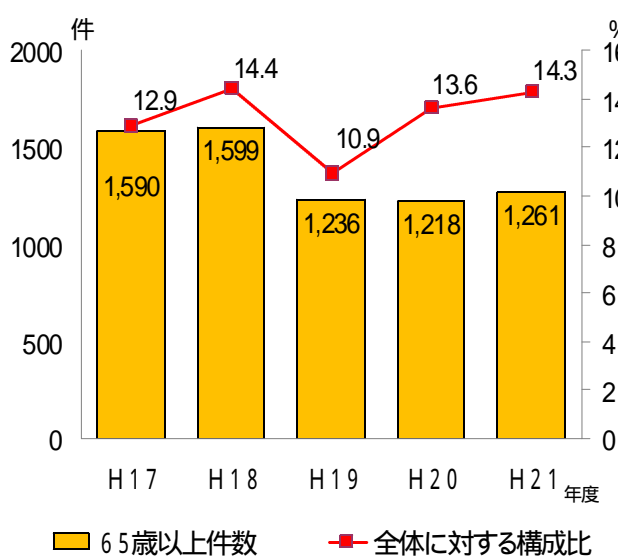
販売形態別にみると、訪問販売に関する相談は、高齢者からの相談が近年およそ1/3を占め、特に70歳以上からの相談が突出して多い状況です。

また、電話勧誘販売に関する相談は、高齢者からの相談が平成20年度から増加しはじめ、2年連続で全体の約1/4を占めています。

これらの傾向を、平成22年度上半期の数値でみると、高齢者の相談件数が全体の相談件数に占める割合は15.4%とさらに増加しており、高齢化が進んでいる状況です。また、高齢者の平均契約金額は、190万円が高額で推移しています。

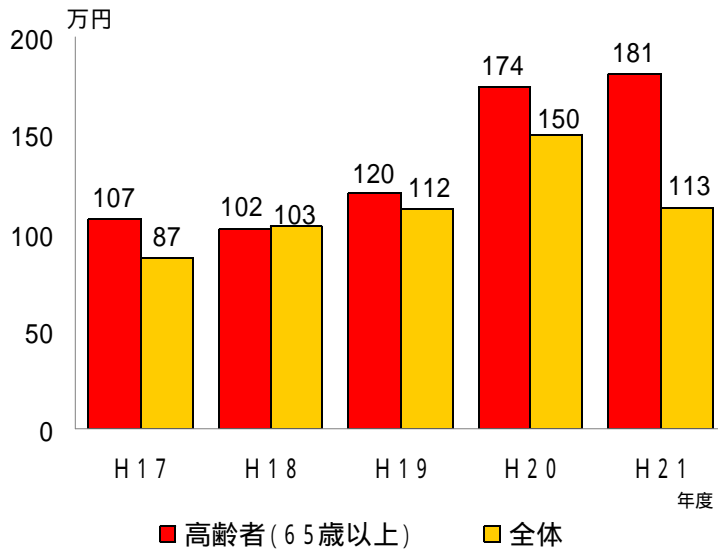
販売形態別でも訪問販売、電話勧誘販売ともに高齢者が占める割合が増加しており、特に電話勧誘販売は34.9%と大きく増加しています。

高齢者(65歳以上)の相談件数等の推移



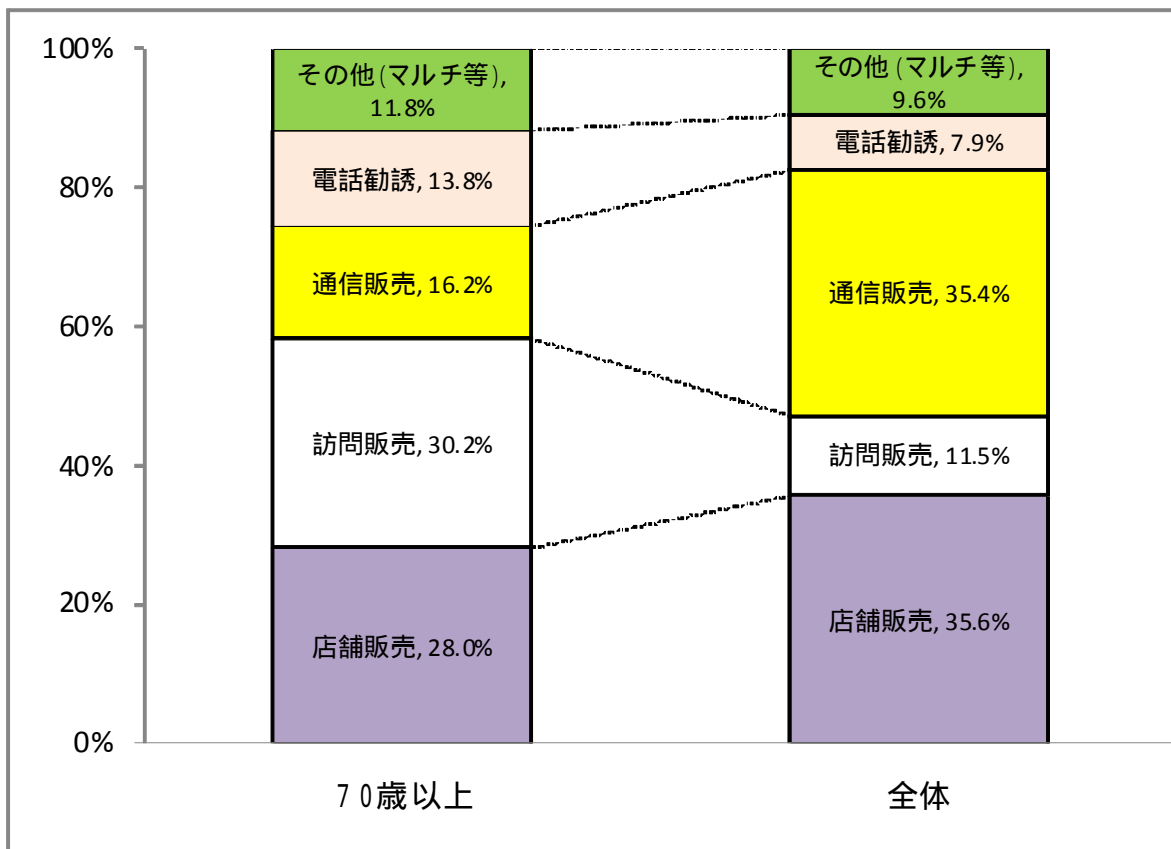
年 度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構 成 比(%)
H17	1,590	12,328	12.9
H18	1,599	11,090	14.4
H19	1,236	11,330	10.9
H20	1,218	8,980	13.6
H21	1,261	8,796	14.3
H22 上半期	610	3,970	15.4

高齢者(65歳以上)の平均契約金額の推移

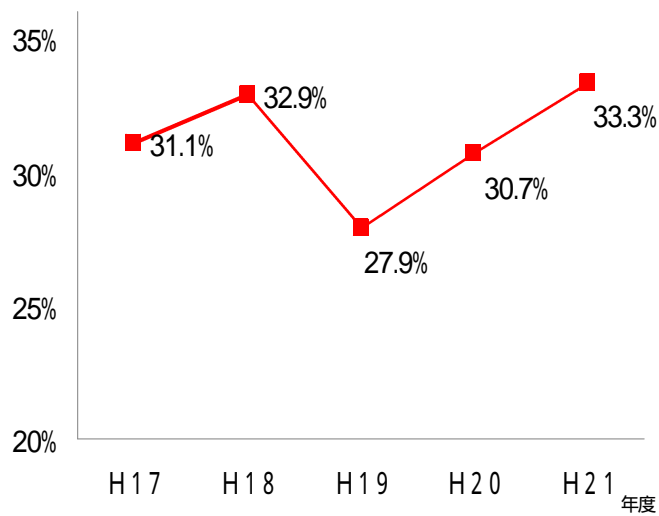


年 度	平均契約金額(万円)	
	高 齢 者	全 体
H17	107	87
H18	102	103
H19	120	112
H20	174	150
H21	181	113
H22 上半期	190	142

高齢者(70歳以上)の販売形態別の構成比(平成21年度)

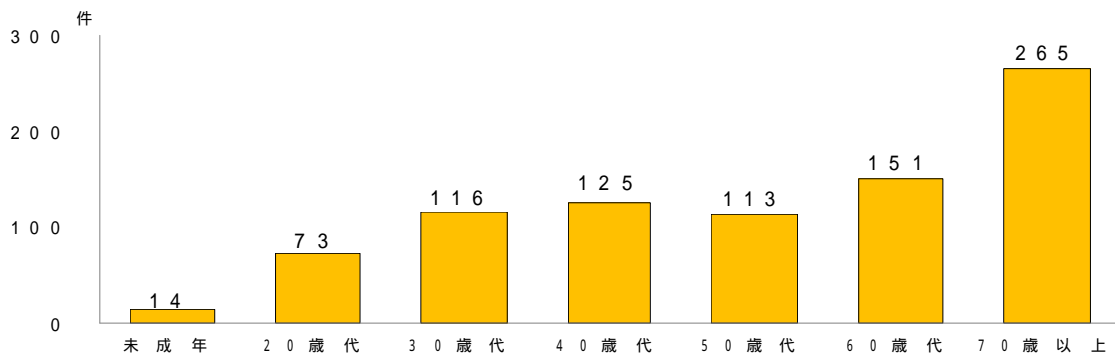


訪問販売における高齢者(65歳以上)が占める割合の推移

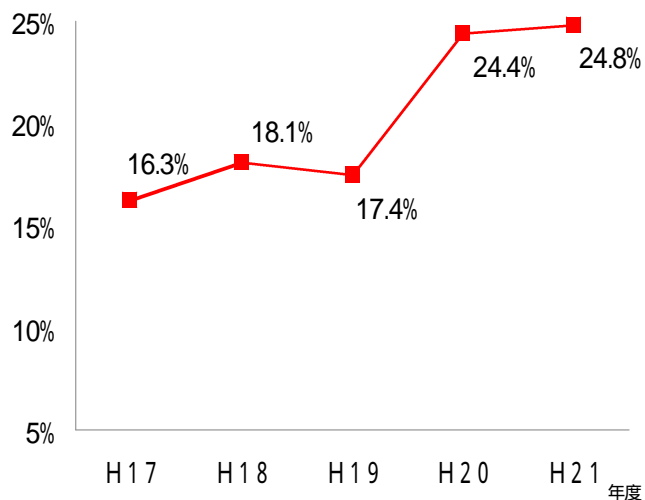


年 度	65歳以 件数(件)	全体件数 (件)	構 成 比(%)
H17	546	1,758	31.1
H18	477	1,450	32.9
H19	383	1,374	27.9
H20	312	1,016	30.7
H21	338	1,015	33.3
H22 上半期	178	449	39.6

訪問販売における年齢層別相談件数(平成21年度)



電話勧誘販売における高齢者(65歳以上)が占める割合]



年 度	65歳以上 件数 (件)	全体件数 (件)	構成比 (%)
H17	145	892	16.3
H18	132	730	18.1
H19	128	734	17.4
H20	167	685	24.4
H21	173	698	24.8
H22 上半期	119	341	34.9

(3) 若年層からの相談状況

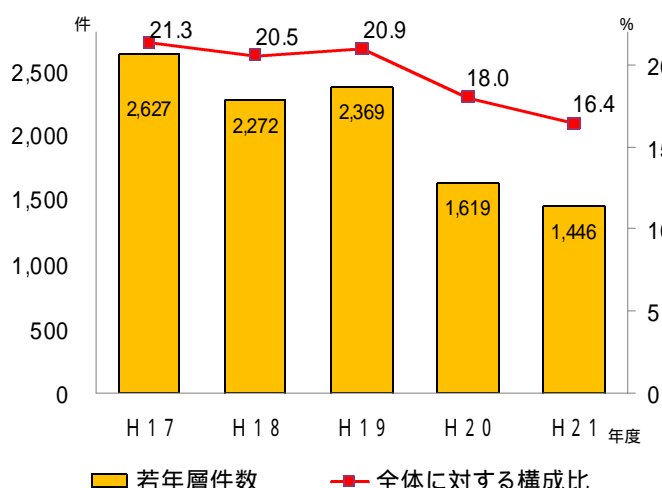
若年層(29歳以下)の相談件数は、平成21年度が1,446件で、年度単位でみると近年減少傾向にあり、平成20年度から全体の相談件数の2割を切っています。

平均契約金額については、多重債務、太陽光発電や住宅メーカーの破産が高金額の要因となった平成19～20年度を例外とし、40万円台での推移が続き、平成21年度は、43万円となっています。

販売形態別にみると、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、相談の約8割を通信販売が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、携帯電話などの情報通信機器を利用し始めることなどが要因と思われます。

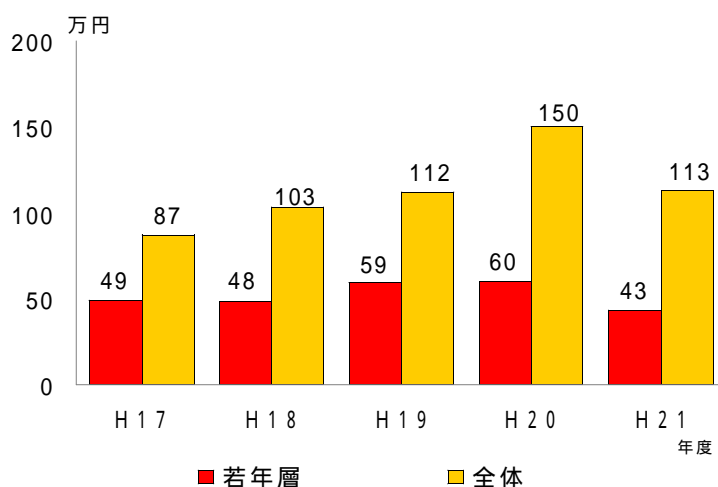
これらの傾向を平成22年度上半期の数値でみると、若年層の相談件数が全体の相談件数に占める割合は16.1%と減少を続けていますが、平均契約金額については、66万円と増加しています。

若年層(29歳以下)の相談件数と構成比の推移



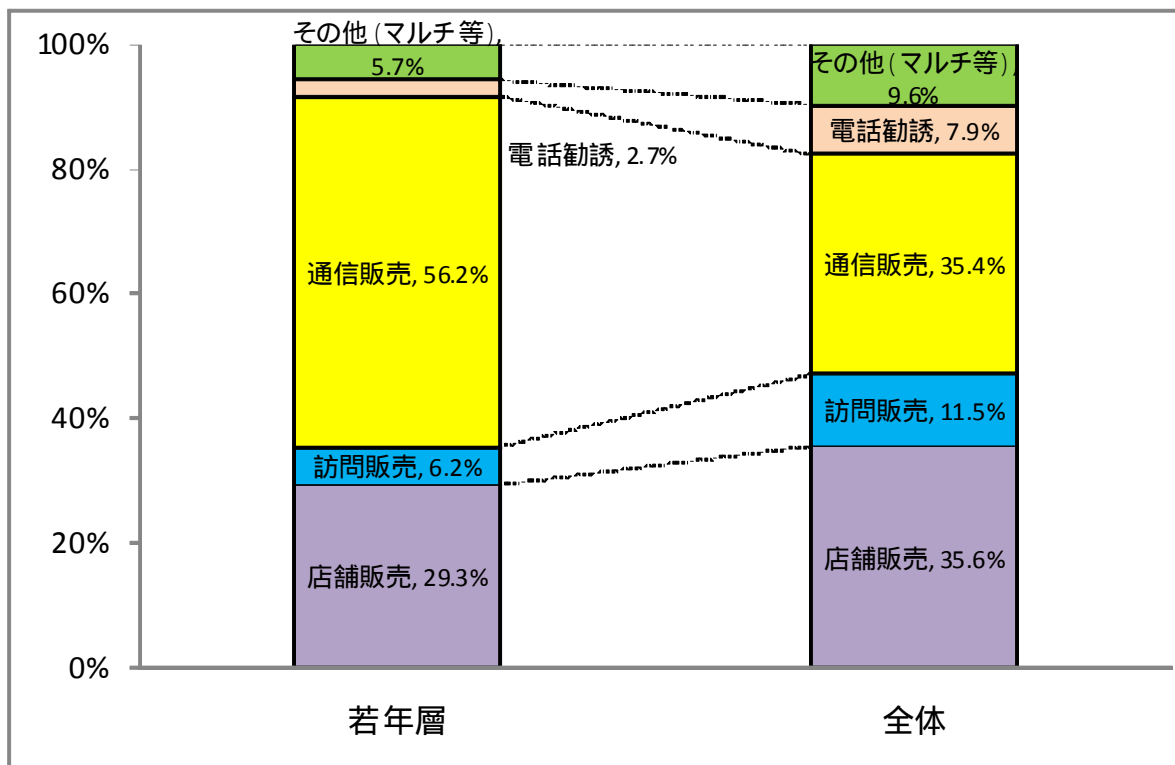
年度	若年層件数(件)	全体件数(件)	構成比(%)
H17	2,627	12,328	21.3
H18	2,272	11,090	20.5
H19	2,369	11,330	20.9
H20	1,619	8,980	18.0
H21	1,446	8,796	16.4
H22上半期	639	3,970	16.1

若年層(29歳以下)の平均契約金額の推移

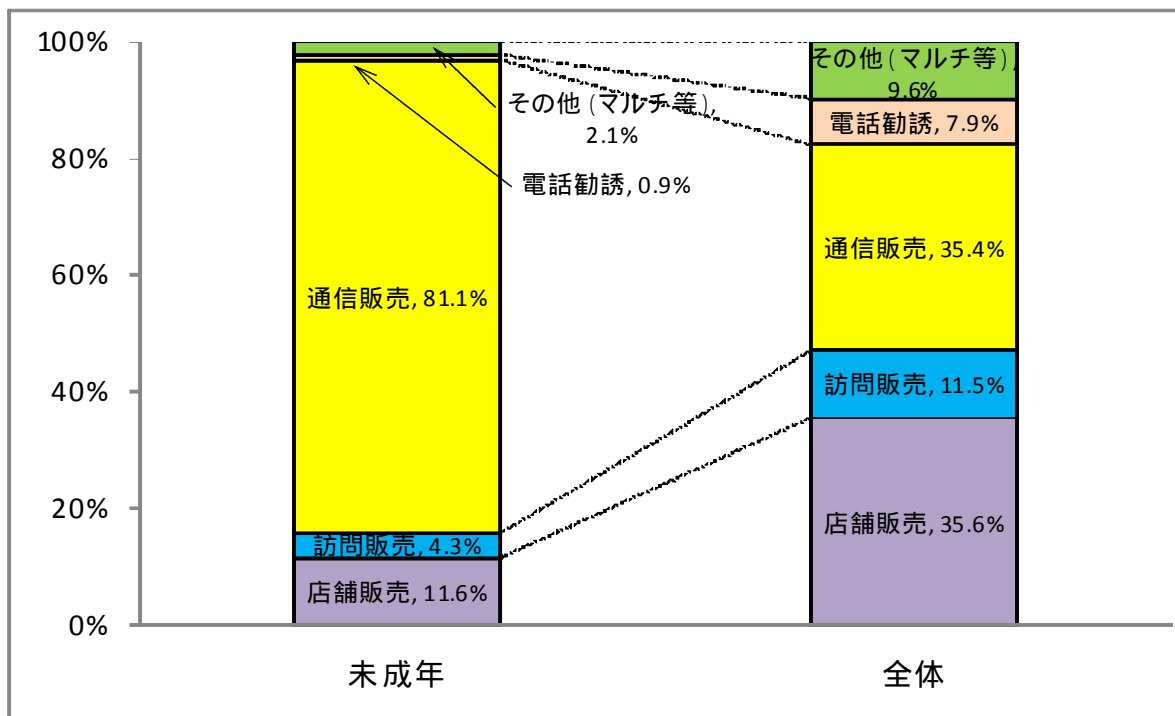


年度	若年層平均契約金額(万円)	全体平均契約金額(万円)
H17	49	87
H18	48	103
H19	59	112
H20	60	150
H21	43	113
H22上半期	66	142

若年層(29歳以下)の販売形態別件数(平成21年度)



未成年の販売形態別件数(平成21年度)



(4) 多重債務に関する相談状況

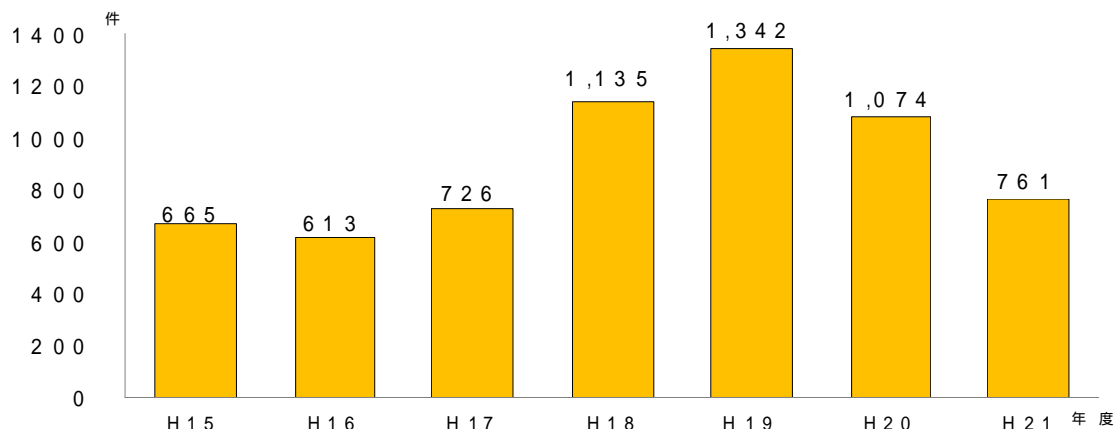
現在、消費者金融の利用者は、全国で約1,513万人を数え、また、多重債務者数を推測する際の一つの目安となる無担保・無保証の借入先が5件以上の人は約96万人にのぼります。(平成22年10月現在 ㈱日本信用情報機構調査)

この数値を基に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1万6千人の多重債務者がいるものと推測されます。

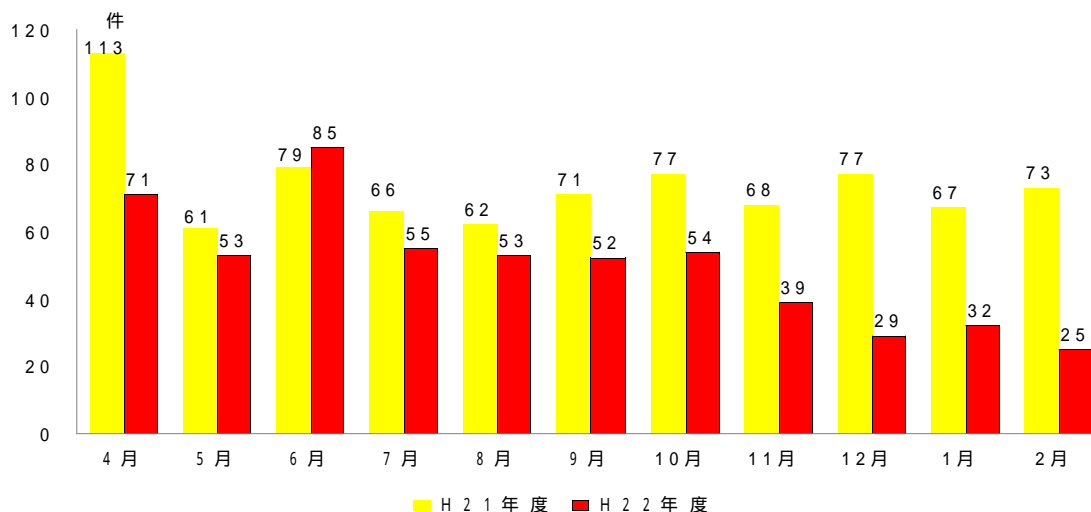
このような状況の中、本県の相談窓口に寄せられる多重債務に関する相談件数は、平成19年度をピークに減少傾向にあり、平成21年度の相談件数はピーク時の約半数の761件となっています。

また、多重債務問題の解決を目的とした上限金利の引き下げや総量規制の導入を含む改正貸金業法(平成18年12月成立)が平成22年6月に完全施行がされました。完全施行前には消費者への影響が危惧されていましたが、施行された翌月以降の多重債務に関する相談件数においては前年度と比較して大きな変動は見られませんでした。

県の相談窓口寄せられた多重債務に関する相談件数の推移



県の相談窓口寄せられた多重債務相談件数の推移(平成22年度)



平成22年度の10月以降の件数は未確定値

2 消費生活相談体制の現状

(1) 県における相談体制

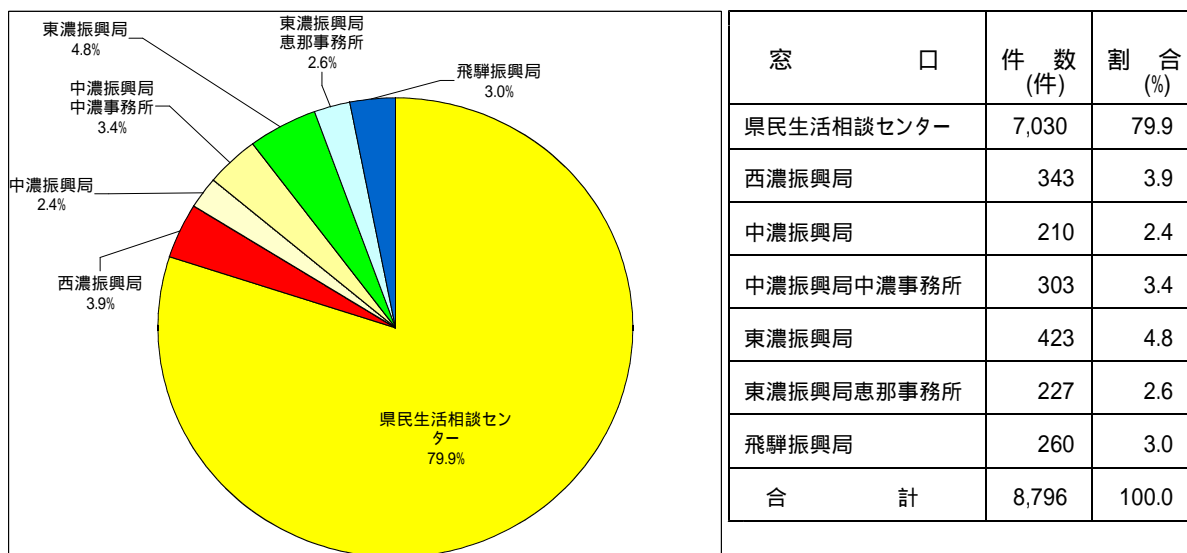
平成21年9月に施行された消費者安全法では、市町村に対する技術的援助や市町村の区域を超えた広域な見地を必要とする相談、あっせんなどを行うことが県の行う消費生活相談の事務とされています。

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振興局・事務所に窓口を設置しています。

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、市町村など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。

また、県内市町村の相談員等へ相談方法に関する助言や相談業務に携わる消費生活相談員等の資質向上を目的とする研修などを行い、県全体の相談に対する問題解決能力の向上を推進しています。

県の相談窓口別相談件数と構成比(平成21年度)



(2) 市町村における相談体制

前述の消費者安全法では、消費者からの苦情に係る相談、苦情処理のためのあっせんについて、市町村が行う事務とされています。

県内42市町村において、消費生活センター又は消費生活相談窓口を設置している市町村数は、平成20年度末において5市町のみでしたが、平成21年度末においては、17市町に増加しました。

その後も窓口数は増加し、平成23年2月末日時点においては31市町で窓口が設置されています。

消費生活相談員の配置状況をみると、平成23年2月末日現在で窓口を設置している市

町のうち、専任の消費生活相談員を配置しているところは13市町であり、残る18市町では行政職員が相談業務を行っています。専任の消費生活相談員が未配置の市町であっても相談に対応できる技能、経験を持った行政職員を配置して対処しているところもありますが、多くは複数の業務を持った行政職員が兼務で相談業務を行っているなど十分な体制とはいえ、今後、市町村においては、適切な相談対応ができる体制を早急に整備する必要があります。

消費生活相談窓口の設置状況(平成23年2月末日現在)

圏域	消費生活センター	相談窓口設置	相談窓口未設置
岐阜	岐阜市	羽島市 、 各務原市 、山県市、 瑞穂市 、 本巣市 、北方町	岐南町、笠松町
西濃	大垣市	海津市、 養老町 、神戸町、揖斐川町、大野町、池田町	垂井町、関ヶ原町、輪之内町、安八町
中濃		関市 、美濃市、 美濃加茂市 、 可児市 、郡上市、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、御嵩町、白川町	坂祝町、東白川村
東濃		多治見市 、 中津川市 、瑞浪市、 土岐市	恵那市
飛騨		高山市、下呂市	飛騨市、白川村
市町村数	2	29	11

・・・消費生活相談員配置市町村

消費生活センターの要件： 専門的な知識及び経験を有する相談員を設置
PIO-NETを設置
4日以上相談業務を実施

第3章 課題と施策展開の方向性

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

【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。

【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、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

【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、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ことが必要です。

なお、平成21年度から施行された消費者安全法においては、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ました。

【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、NITE（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確かな情報提供を行うとともに、消費者団体等関係団体を通じた情報発信を行い、被害の拡大防止を図ります。

また、県内で発生した消費者事故等の情報については、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、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。

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、県メールマガジン、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禁止 【重点】

【課題】

近年、消費生活相談件数は、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。

また、消費者が商品やサービスを選択する際に主たる判断材料となる表示について、商品等の品質・内容及び取引条件等、実際のものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させるおそれのあるものは、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあります。

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、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は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が必要です。

【施策の方向】

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・処分にあたっては、警察等関係機関との連携を密にして対応します。

更に、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、景品表示法のほか、分野別の個別法に基づき適正な指導等に努めます。

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ることがないように努めます。

このような不当な取引方法、表示に関する情報は、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情報を集約する体制を整備します。

不当な取引防止のための事業者指導、法執行

- ・消費生活相談や申し出、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
- ・国や他県、警察等との情報交換及び連携

法執行を担う人材の育成

商品等の適正表示の推進

- ・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

(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】

県民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、災害など緊急事態が生じたことによる生活関連物資等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、速やかに対応します。

(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)	1.8リットル
灯油(店頭)	1.8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しています。

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、県内の消費生活相談窓口の体制充実、強化が必要であり、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に求められることは、高度・専門的な相談への対応や市町村相談窓口への助言・支援であり、そのためには、消費生活相談員の資質向上や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センター・オブ・センターズとして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、県センターの相談員の増員および相談員を対象としたレベルアップ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派遣など相談体制の強化と相談員の資質向上を図ります。併せて、相談員の業務に見合う処遇について、その改善に努めます。

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及び各振興局等の相談窓口の運営・機能強化

・消費生活相談の実施

・相談員の増員

相談員の資質向上と処遇改善

・レベルアップ研修の実施

・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】

県と市町村の機能分担の観点から、消費者が、消費者トラブルに迅速に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。

消費者安全法において市町村によ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、県民誰もがどこでも等しく相談が受けられるよう、地域の実情を考慮しながら、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。

【施策の方向】

住民にとって身近な市町村において相談が受けられるように、あらゆる機会を活用し、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・拡充を引き続き働きか

けていくとともに、このような窓口の強化を図るには、消費者行政担当課の体制充実が望ましいことから、それについても併せて働きかけを行います。

また、人口規模による効率性の観点等から単独で相談窓口を設置することが困難な市町村については、全国における広域連携の例など体制整備に向けた情報提供を行います。

市町村における消費生活センターや相談窓口の設置や拡充については、岐阜県消費者行政活性化基金を活用して財政的な支援を行うとともに、専用ホットラインによる技術的指導や相談員等の資質向上を図るための研修の実施等により、市町村の相談機能の充実・強化を支援します。

相談窓口の設置・拡充等の働きかけ

- ・ 首長や市長会、町村会への働きかけ
- ・ 全国における窓口設置や広域連携に関する情報提供

相談窓口の設置・拡充に向けた財政支援(基金を活用)

- ・ 消費生活センター、相談窓口の設置及び拡充
- ・ 相談員等のレベルアップ
- ・ 新たに雇った相談員の報酬

相談機能の充実・強化に向けた支援

- ・ 相談業務に対する指導、助言
(県センターとの専用ダイヤル、県相談員による巡回訪問)
- ・ レベルアップ研修の実施
- ・ 弁護士による法律アドバイザー会議の実施

(3) 消費生活相談を担う人材の育成

【課題】

市町村が消費生活相談窓口を設置・拡充していくには、消費生活相談員の確保が課題となります。消費生活相談の内容は複雑・多岐にわたっており、専門的な知識や経験を必要とし、誰もが簡単にできる業務ではないため、自治体が新たに消費生活相談員を雇用しようとしても容易に人材を確保できない場合も見受けられます。

このため、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ることができる人材を育成していくことが必要です。

【施策の方向】

消費生活相談に関する資格を保有している方や、県の消費生活講座受講者のうち、消費生活相談員として働く意欲のある方を、県に登録していただくことにより、市町村が相談窓口を整備する際の相談員の確保を支援します。

また、消費生活に関する専門的知識を身につけ、資格を取得しようとする意欲ある県民に対し、資格取得に向けた支援を行います。

消費生活相談員就業希望者登録事業の実施
相談員資格取得を目指す県民を対象とした資格取得講座の開催

(4) 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、裁判以外の方法による紛争解決手段を活用するとともに、訴訟費用に対する支援が必要です。

【施策の方向】

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ってトラブルの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

【課題】

改正貸金業法の完全施行後の影響を注視しつつ、多重債務者を一人でも多く救済するために、また、新たに借入ができなくなった方に適切な行政サービスが提供できるよう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。

【施策の方向】

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」といった無料相談会を開催します。

また、一人でも多くの多重債務者を掘り起こすとともに多重債務からの救済を図るため、多重債務者が関係する機関と連携していきます。

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

無料相談会の実施

- ・ 「多重債務 1 1 0 番」
- ・ 「多重債務面接相談会」

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

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 【重点】

【課題】

自立した「賢い消費者」の育成のためには、消費者の年齢・世代を問わず誰もが消費生活に関する知識を身につける必要があることから、啓発資料の配付のみにとどまらず、学校、職場、地域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。

また、消費生活に関する知識は、それを学んだ本人のみならず、家族をはじめとする周りの方の日常生活にも有益であるとともに、福祉関係者など仕事で高齢者に接する機会の多い方にも身につけていただくことは、被害防止の観点からも効果が期待できるため、こうした方々に学習する機会を提供する必要があります。

さらに、普段消費生活に関心のない方にも、関心を持ってもらうきっかけづくりをしていく必要があります。

【施策の方向】

消費者の元へ「届ける」タイプの消費者教育・啓発として、それぞれのライフステージに応じて消費生活に関する知識を身につけられるよう、学校、職場、地域等の様々な団体・グループを対象に、消費者被害未然防止のための出前講座を実施します。

事業の実施にあたっては、活発に活用されるよう関係部局や関係団体と連携して周知を図るとともに、知識や経験、年齢など対象者の特性に配慮して、テーマや講師、内容などを検討し、より効果的な学ぶ場となるよう努めます。

また、消費生活問題について学習したいという意欲のある方を対象に、消費生活講座を開催するほか、多数の人が訪れる大規模店舗での啓発活動は効果的であると考えられるため、県と包括提携協定を締結しているイオン株式会社の店舗スペースを借り、誰でも気軽に参加できる催事を行い、広く消費者教育、啓発を行います。

さらに、県内どこに住んでいても身近で消費生活に関する学習の機会が得られるようにするには、県だけではなく、多様な主体が関わるのが効果的です。このため、積極的な消費者教育・啓発の実施を市町村へ働きかけるとともに、同様の活動を行う消費者団体等との連携を図ります。

消費生活出前講座の実施

- ・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

大規模店舗と連携した消費生活フェアの実施

県民を対象にした消費生活講座の複数地域での実施

関係機関との連携

- ・市町村への働きかけ
- ・消費者団体との連携

(2) 高齢者への消費者教育・啓発

【課題】

昼間家にいることが多い高齢者は、強引な訪問販売や悪質な電話勧誘販売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。

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注意を促す啓発活動の推進が必要です。

【施策の方向】

老人クラブの集会等の機会を活用した啓発活動や市町村と連携したひとり暮らしの高齢者の家庭訪問により、被害の未然防止を図ります。

また、被害の未然防止の実効性を高めるため、社会福祉協議会等の福祉関係団体をはじめ、消費者団体等と連携を図り、高齢者本人はもとより、高齢者と接する機会が多い家族、近所の住民、福祉関係者などへの消費者教育・啓発を図ります。

消費生活出前講座の実施

- ・高齢者関係団体との連携による周知
- ・老人クラブ等への「高齢者安全・安心総合出前講座」の実施

消費者被害未然防止のための啓発

- ・ひとり暮らしの高齢者への「高齢者安全・安心世帯訪問事業」の実施
- ・関係団体等との連携による機関誌等への掲載、関係者等の出前講座への参加促進

(3) 若者への消費者教育・啓発

【課題】

パソコンや携帯電話に触れる機会の多い若年層では、インターネット等による通信販売に関する相談が多くなっています。また、進学や就職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。

このため、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。

【施策の方向】

若者が消費者被害に遭わないよう、学校やPTAの会合、企業等において悪質商法の手口や対処方法を紹介する出前講座を実施するとともに、その活発な活用について働きかけていきます。

また、子どもの時から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あるため、学校における消費者教育の支援を行います。

消費生活出前講座の実施

- ・ 学校関係や企業への出前講座の周知
- 教育指導用資料や副読本の作成・配布
- 新成人向け啓発資料の配付

(4) 消費生活情報の提供

【課題】

新手の悪質商法の発生や想定外の商品事故の発生など、消費者を取り巻く環境は年々複雑化しています。

消費生活に関する様々なトラブルを未然に防止し、安全・安心なくらしを営む自立した「賢い消費者」を育成するためには、悪質商法の手口や対処方法、消費者事故情報、消費生活に関する知識など幅広く情報発信していくことが必要です。

【施策の方向】

消費生活相談の中には、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るため、従来の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います。

特に、県内において多発している相談事例や消費者事故情報等の情報を提供するとともに、相談窓口の周知を行うことにより消費者被害の未然防止を図ります。

県民への情報提供

- ・ 県ホームページの充実
 - ・ 県メールマガジンの配信
 - ・ 新聞等マスメディアを通じた情報提供
 - ・ 市町村や各種団体と連携した広報紙の活用
 - ・ 金融広報委員会と連携した金融経済講演会の開催
- 啓発資料の作成

(5) 消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用

【課題】

消費者教育・啓発を充実させるためには、学校において消費者教育を担う教員や学校、職場、地域において消費者教育・啓発を担う県、市町村の消費生活相談員等の人材の確保と啓発能力の向上を図ることが必要です。

また、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も必要です。

【施策の方向】

教員研修等の場における消費生活出前講座の実施や、県、市町村の消費生活相談員等を対象にした消費者教育・啓発に特化した研修の実施、国民生活センターが実施する消費者教育の講師養成研修への派遣等により、消費者教育・啓発を担う人材の確保と啓発能力の向上を図ります。

一方、地域での被害防止を図るため、「消費者サポーター」や出前講座の講師等として活動している「悪質商法未然防止啓発員」を活用するとともに、資質向上や交流を目的に、研修等の場を設けます。

消費者教育・啓発を担う人材の確保と資質向上

- ・消費者教育・啓発に特化した研修の実施
- ・国民生活センターが実施する消費者教育の講師養成研修への派遣
- 「消費者サポーター」、「悪質商法未然防止啓発員」の活用
- ・研修等による資質向上と行政交流の場の提供

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体等への支援・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、行政主体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。

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。

なお、県内では、平成22年9月に消費者団体、法律の専門家、学識経験者が連携したネットワーク組織「消費者ネットワーク岐阜」が設立されました。

今後消費者被害の未然防止を図るため、消費者への啓発等連携を強めていく必要があります。

【施策の方向】

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、学習支援や消費者トラブルについての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やネットワーク組織との協働に努めます。

消費者団体及びネットワーク組織への学習支援、情報提供
消費者啓発について消費者団体及びネットワーク組織との協働

(2) 消費生活協同組合の健全な運営への支援

【課題】

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。

【施策の方向】

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

【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・情報交換
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
消費者サポーター・消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応

県の消費者行政充実に向けた今後の展望

国においては、平成21年度から平成23年度までを地方消費者行政の「集中育成・強化期間」とし、地方における消費者行政充実・強化への支援がなされています。従って、その期間中に可能な限り県内の消費者行政の底上げをする必要があります。

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、まず消費者自身が被害に遭わないような知識を身につけることが重要であるとともに、消費生活に関するトラブルが発生したときには、身近な相談窓口があることが求められます。また、消費者を守るためには、不当な取引等を行う悪質な事業者の市場からの排除をしていかなければなりません。この3つのテーマが今後の施策の中心となっていくことから、この指針では、それらを「重点」と整理しました。

県では、消費者行政活性化基金の活用期間を1年延長することにより、これらの重点とした事項を中心に、体制の充実・強化を図ってまいります。

一方、同期間終了後も、消費者である県民が暮らしやすい社会を構築するための取組みを続ける必要があります。

このため、今後も県、市町村、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、県、市町村とも消費生活担当課と他課、他部局の連携を図り総合的に消費者行政を推進していく必要があります。

県においては、平成22年4月に知事を本部長とする岐阜県消費者行政推進本部を設置しました。今後とも情報共有や緊密な連携を図ることにより、全庁体制で消費者行政を推進してまいります。