

# 平成23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 】

消費者の権利の尊重

消費者の安全確保

消費者被害の救済

商品・サービスの適正な供給

消費者事故等の情報提供

【重点】  
不当な取引方法や表示の禁止

生活関連物資の安定供給等

県の相談窓口の充実・強化

【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

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法に基づく立入検査・指導を実施する市町村への指導・助言

消費者事故等の情報収集  
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  
県庁内の部局間、警察、市町村との連携による情報共有

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

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及び各振興局相談窓口の運営・機能強化  
消費生活相談員の資質向上と処遇改善  
・レベルアップ研修の実施  
専門家との連携

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  
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  
・レベルアップ研修の実施

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

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

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  
無料相談会の実施  
関係組織との連携

消費生活の安定と向上の促進

消費者の自立支援

