

岐阜県消費者施策推進指針(案) 指標項目 (平成22年度見込)

「岐阜県消費者施策推進指針 - 平成23年度版 - 」を策定するにあたり、平成21、22年度における県の消費者行政への取り組み実績を指標として示しました。

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

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
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	-	-
県ホームページ等による情報提供	経済産業省や国民生活センター等が提供する商品危害に関する情報を県ホームページ「岐阜県消費者の窓」に掲載する。	掲載件数	261件	164件 1月末現在
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	84店舗	84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	79店舗	79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	56店舗	56店舗

(2) 消費者事故等の情報提供

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
消費者行政関係機関が発表する情報の有効活用	国や国民生活センター等の消費者行政関係機関が発表する情報を積極的に活用し、現状に即した効果的な消費者施策の推進に努める。	活用回数	随時	随時
PIO - NET情報の有効活用	全国の消費生活相談情報が蓄積されるPIO - NET情報を積極的に活用し、現状に即した効果的な消費者施策の推進に努める。	活用回数	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	H21年度実績	H22年度見込
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	2件	2件 1月末現在
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	2件 (業務停止命令)	2件 (業務停止命令) 1件(指示) 1月末現在
景品表示法に基づく事業者指導・指示	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、指示を行う。	指示件数	1件	- 1月末現在
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	3件	3件 1月末現在
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	-	- 1月末現在

国や他県等との情報交換及び連携による事業者指導・行政処分	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を行う。	東海地域悪質事業者対策会議開催回数	4回	4回
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、JAS法や食品衛生法、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。	立入店舗数	146店舗	146店舗
事業者、事業者団体が自主的に行う研修会への講師派遣	消費者関連法の啓発のため、事業者や事業者団体からの依頼を受けて、研修会に職員を講師として派遣する。	講師派遣回数	-	- 1月末現在

(4) 生活関連物資の安定供給等

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
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	-	- 1月末現在
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
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)	価格調査の結果は、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

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	H21年度実績	H22年度見込
県相談窓口の設置(県民生活相談センター、4振興局、2事務所)	県民から寄せられる様々な消費生活相談に對しきめ細かく対応することができるよう、県消費生活相談窓口(県民生活相談センター、4振興局、2事務所)を設置、運営する。	センター消費生活相談員数	12人	12人
		振興局消費生活相談員数	6人	6人
		県受付分消費生活相談件数	8,810件	5,677件 12月末現在
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	18人	18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。	法律アドバイザー事業 月番弁護士 の設置	月1名 年12名	月1名 年12名

(2) 市町村消費者行政への支援

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
市町村へ消費生活相談窓口について設置の要請	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、強化を要請する。	窓口設置市町村数	17市町村	31市町村 1月末現在
市町村の消費生活相談窓口設置への支援(県相談員の派遣)	消費生活相談窓口設置の支援として、県消費生活相談員を派遣し、技術的指導を行う。	派遣市町村数	2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	2回	2回
市町村消費生活相談員の資質向上(研修の実施)	市町村消費生活相談員の資質向上のための研修を実施する。	研修会開催回数	4回	9回

(3) 消費生活相談を担う人材の育成

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
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)	34人	43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	-	58人 1月末現在

(4) 紛争処理体制の整備

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
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	1回	- 1月末現在
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とともに、県内の消費生活相談の傾向等について相談員同士の情報交換を実施する。	法律アドバイザー会議開催回数	12回	12回
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	-	-

(5) 多重債務問題への対応

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
相談窓口、早期相談、解決方法に関する啓発	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う。	県受付分 多重債務 相談件数	761件	上半期 360件
		無料タウン 誌掲載回数	15回	13回 1月末現在
		コンビニAT M画面の啓 発	247店舗	-
		ポスター、 パンフレット 作成部数	-	-
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	2回	2回
相談会の実施(多重債務110番、多重債務面接相談会)	県弁護士会、県司法書士会と連携し「多重債務110番」「多重債務面接相談会」などの事業を実施します。	「110番」 「相談会」 相談人数	142人	82人 1月末現在
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	172件	92件 1月末現在
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(H22.4.30から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	検討会 1回 対策会議 1回	検討会 2回 対策部会 1回

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

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
消費者問題未然防止のための出前講座の実施	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のための出前講座を実施する。	出前講座回数 受講者数	61回 5,375人	70回 5,801人
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)	金融広報アドバイザーなど、知識や経験、年齢など受講者の特性に配慮して、より効果的な講座となるよう講師を選定する。	アドバイザー派遣回数 受講者数	11回 641人	18回 484人 1月末現在
消費生活講座の実施	消費生活に関心を持ち、消費者問題に意欲的な人材を育成する。	講座回数 受講者数	-	(入門コース) 3回 105人 (専門コース) 2回 52人

(2) 高齢者への消費者教育・啓発

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
高齢者を対象とした出前講座の実施	消費生活に関する様々なトラブルの未然防止を図るため、老人クラブ等の依頼に応じて講師が出向き、消費生活に関する啓発講座を開催する。	出前講座回数 受講者数	24回 2,417人	29回 1,627人 1月末現在
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	老人クラブの集会等の機会を活用した啓発活動として、主催者の依頼に応じて「防犯」「消費生活」「交通安全」をテーマとした「高齢者安全・安心総合出前講座」を実施する。	総合出前講座回数 受講者数	31回 1,580人	45回 2,250人 1月末現在
独居の高齢者への「高齢者世帯訪問事業」の実施	老人クラブ未加入の高齢者を中心として、家庭訪問を行い、「交通安全」「犯罪」「消費者トラブル」の未然防止を図る「高齢者世帯訪問事業」を実施する。	訪問世帯数	27,353世帯	24,550世帯

(3) 若者への消費者教育・啓発

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
教育指導用資料や副読本の作成	学校における消費者教育の資料として活用できるよう、消費生活に関する基礎知識や、消費生活相談の事例・対処方法を中心とした資料等を作成し、各学校に配布する。	高校生等向け資料作成部数	落とし穴: 24,500部	落とし穴: 24,000部
若者を対象とした講座の開催	消費生活に関する様々なトラブルの未然防止を図るため、生徒・学生や新入社員を対象とした消費生活に関する啓発講座を開催する。	出前講座回数 受講者数	11回 1,9737人	14回 3,081人 1月末現在

(4) 消費生活情報の提供

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
県ホームページ「岐阜県 消費者の窓」による情報提供	様々な悪質商法の事例やクーリング・オフ等の対処法を県ホームページ「岐阜県消費者の窓」で紹介して被害の未然防止を図る。	アクセス件数	12,269件	11,326件 1月末現在
その他啓発資料の作成	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するパンフレット等を作成する。	パンフ部数	2種類 20,000部	3種類 30,000部
金融経済講演会の開催	悪質商法事例等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。	開催回数	1回	1回

(5) 消費者教育・啓発のできる人材の育成

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
地域における「消費者サポーター」の設置	各地域において啓発や簡単な相談に対応できる「消費者サポーター」を設置する。	消費者サポーター人数	85人	84人
悪質商法未然防止啓発員の活用	地域での消費生活講座講師として活動する資質能力を有する者に「悪質商法未然防止啓発員」を委嘱、活用する。(H19~)	啓発員委嘱人数	19人	19人

2 消費者の組織活動の推進

(1) 消費者団体への支援・協働

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
消費者団体への学習支援、情報提供	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を行う。	学習支援・情報提供回数	随時	随時
消費者啓発について消費者団体との協働	消費者被害の未然防止に向けて、消費者団体と協働し、消費者への啓発活動等を行う。	消費者団体との協働回数	随時	随時

(2) 消費生活協同組合の健全な運営への支援

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
生協に対する検査、報告の徴収	消費生活協同組合法に基づく運営状況の検査を実施する。	検査団体数	5団体	7団体

3 消費者意見の反映

(1) 消費者の県政への参画

事業名	事業概要	指標項目	H21年度実績	H22年度見込
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。	審議会回数	2回	2回
県ホームページを通じて寄せられる意見への対応	県ホームページ「岐阜県 消費者の窓」を通じてメールで寄せられる消費者の意見を活用する。	意見回数	随時	随時
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	各地の消費者サポーターから寄せられる悪質事業者の情報を活用する。	意見回数	随時	随時