

「岐阜県消費者施策推進指針 - 平成23年度版 - (案)」に対する意見

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
1	1章	全般	ポイントが簡潔にまとめられており、わかりやすいと思いますが、P2の下部に空欄もありますので、簡潔な「全体像」を表す図などがあれば、よりわかりやすいのではないかと思います。 その際、23年度の“戦略的要因”(例えば、高齢者に対する対処等)を組み入れることも良いかと思います。	全体を簡潔にまとめた概要を作成しました。	有
2	1章	推進指針の実効性の確保	「中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…」という表現になっていますが本当にそうでしょうか。県の財政も非常に厳しい中で、ある程度大きな施策を進めるためには中期的な基本計画は必要ではないでしょうか。中期的基本計画を固定のものとせず、毎年見直して中期的プログラムと短期的プログラムを決定していくISOの手法を導入してもよいのではないのでしょうか。	本指針は平成18年度消費生活安定審議会において、その策定にあたって「消費者行政の施策がめまぐるしく変動する社会情勢に即応した実施が求められる」といった観点から、期間、数値目標を設定した中長期的な計画を策定し、施策を実施することは現実的ではなく、毎年度事業の実施状況を検証し、現状に即した施策を迅速に行うことが重要である」という考え方にに基づき策定されました。 目標数値等の設定につきましては、今後、岐阜県消費生活安定審議会に諮り、検討してまいります。	無
3	1章	推進指針の実効性の確保	「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、全庁体制で消費者行政を推進してまいります」とあります。岐阜県消費者行政推進本部を設置したことは大きく評価しています。首長がトップとなって消費者行政を強化していくのは非常に重要なことです。ただし、具体的に機能しているという実感があまり伝わってまいりません。運用の強化をお願いしたいと思います。	岐阜県消費者行政推進本部のもと、各部署、教育委員会、警察本部と連携して消費者行政を推進する旨修正しました。	有
4	2章	全般	グラフの見やすさに大きな差がある。 とりわけ6～8ページは、もう少し加工を施し、見やすく改善したほうがよい。 特に7ページの2つのグラフは、白黒印刷すると見づらくなる。	グラフ、表について、全体的に修正しました。	有
5	2章	全般	・相談の現状を5年間の推移で捉えられて動きがわかりやすいです。県の窓口寄せられた相談件数ばかりでなく、市町村に寄せられた相談件数やあっせん・解決件数を入れることで、岐阜県における消費者被害の実態が判りやすくなりました。ご努力に感謝いたします。引き続き、県として数字を掴んでいただくとともに、市町村の相談件数だけでなく、あっせん・調停の件数について、把握・公表いただくことで、岐阜県の消費者被害の実態が見えてくるのではないかと思います。 ・平成21年のデータとなりますと1年前のデータとなります。もう少しリアルタイムのデータを県民がつかめる方法はないのでしょうか。県のホームページにアップするなどではできませんでしょうか。	今後も引き続きデータの開示に努めます。指針のデータは、平成22年度の上半期の傾向も追加しました。 なお、最新の情報として、平成22年度上半期のデータを県ホームページに掲載しています。	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
6	2章2-(2)	市町村における相談体制	県が考える「適正な相談体制」を具体的に書いた方がわかりやすく議論が深まる。	2章では現況、3章で課題、施策を記述しています。	有
7	2章2-(2)	市町村における相談体制について	「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る」としてあるが…。 単独での相談窓口の設置については、費用対効果の面から難しい面もあり、共同での窓口設置など広域連携の事を付け足すなどして頂けると有り難いです。	相談体制のあり方については、市町村の実情によって、様々な形態があり、広域連携による窓口設置もそのあり方の一つと考えます。県としても窓口整備の一手法として位置づけ、その取り組みに対しましても、今後積極的にバックアップしていく必要があると考えます。 課題、施策として第3章にて加筆します。	有
8	3章	重点項目	「不当な表示や取引方法の禁止」、「市町村消費者行政の支援」、「消費生活に関して学ぶ場の提供」が【重点】としてあるが、もっと重点として他の項目と比べて何を実施するのが説明できればよい。	【重点項目】については、他項目と比べ、詳細な記述を行いました。	有
9	3章	重点項目	重点施策としたものについて、各施策の中で県としてなぜ重点的に行うのが触れられているといいと思う。	「3章 県の消費者行政充実に向けた今後の展望」に記載しました。	有
10	3章	全般	【課題】と【施策の方向】が関連づけられて、よくまとまって書かれていると思います。 【施策の方向性】に関しては、新しい組織の設置や役割の育成など非常に多岐に渡っているため、リーダーあるいは調整役の任命が重要になってくるのではないのでしょうか。	各施策の推進は、知事を本部長とする岐阜県消費者行政推進本部が主体となります。その際、消費生活担当課が主導、総合的な調整を担うこととなりますが、いずれにしろ関係課の協力を得て横断的に進めていくことが必要と考えます。 「3章 県の消費者行政充実に向けた今後の展望」に記載いたしました。	有
11	3章-1-(1)	商品・サービスの適正な供給	市町村が行う製品安全3法に基づく立ち入り検査・指導について、市町村に十分な経験や力量が無い中で行うのは大変であり、県の指導援助が欠かせません。県の中での業者指導の体制作りとともに、市町村担当者の研修や会議など業者指導に向けて担当者が習熟する施策をとっていただくようお願いします。	市町村の担当者に対しては、関係法や事務の内容を理解いただくため、毎年度当初に説明会を開催しています。疑義についての問い合わせは、随時対応しております。	無
12	3章-1-(2)	消費者事故等の情報提供	ホームページやメールマガジンでの県からの情報提供のみでなく、消費者団体経由で発信される情報提供も考えていただけますようお願いいたします。	消費者事故等の情報を消費者へ伝える手段は多様な方法で行うことが効果的であるため、消費者団体を経由した情報提供についても追加で記載します。	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
13	3章 -1-(3)	不当な取引方法や表示の禁止	p13下段から4行目 食品表示に係る合同監視については岐阜市との連携なので「市町村」を「岐阜市」へ改める。	ご意見のとおり、訂正します。	有
14	3章 -1-(4)	生活関連物資の安定供給について	価格の急騰時に平均価格がホームページに掲載されるが同時に理由も明示できないか。 また、品目数はどのように決められるか基準を明示されたい。	現在の価格動向調査は、県民生活に関連の深い品目について定期的に行っており、あくまでも価格動向の目安としていただくことを趣旨としています。 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、速やかな対応をいたします。 品目については、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)からバランスをとって選定しています。その旨表に追加します。	有
15	3章 -2-(1)	県の相談窓口の充実・強化	相談窓口について、まだ周知が不十分であると考えられるので、もっと広報を行って欲しい。	県相談窓口については、新聞広告、バス側面広告などにより広報周知を図っております。 また、市町村窓口についても市町村ホームページへの掲載や広報誌への記事掲載など住民の方に対する周知を働きかけています。 相談事案の掘り起こしは消費者被害の救済の一步であるため、今後一層の窓口周知を図っていきます。 3章 -2-(4)の消費生活情報の提供 に記載をしました。	有
16	3章 -2-(1)	県の相談窓口の充実・強化	県と市町村における(相談窓口の)機能の分担が言われています。県の相談窓口が市町村窓口へ寄せられた相談への助言や指導をする機能を持つことは必要ですが、市町村の窓口の現状での設置状況から考えると機能分担というのは、早計ではないかと考えます。自治体の中には、身近な窓口で相談するのはかえってにくいのではないかと いう意見もあり、当面市町村での窓口の拡充を急ぐこととあわせて県の窓口も充実して、消費者がどちらかを選べる体制作りが必要なのではないでしょうか。	県と市町村の機能分担については原則、消費者安全法の規定によるものと考えております。基金が活用できる間に市町村窓口の整備を図ることが必要であることから、それを重点施策に位置づけております。消費生活相談については、市町村のみに相談窓口を設置するのではなく、県においても引続き、相談窓口を設置することとしておりますので、その旨明記しました。	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
17	3章 -2-(2)	市町村消費者行政への支援	<p>昨今の行政業務の中で、相談件数も職員数も減じてきています。小さい市町村ではそれなりの対応の必要は指導がいると思いますが、専任の相談員の窓口設置までは如何なものでしょうか。</p> <p>難しい問題は地域事務所での相談や県の相談または弁護士さんなどへ持ち上げてゆくルートは作っておかなければならないと思います。窓口よりも本当に必要なのは地域に密着している民生委員さんヘルパーさんなどの方を啓発して、問題を拾い上げていただくような共同の方向にはできないでしょうか。</p> <p>高齢者が窓口まで出かけてくることもなかなか難しい状況にあります。</p> <p>ご一考をお願いします。</p>	<p>ご意見のとおり、市町村によっては行政規模の違いから相談窓口のあり方についても様々であると考えます。</p> <p>しかしながら、住民にとって最も身近な行政とは、やはり市町村であることから、市町村に相談を受けられる窓口を設けることは必要かつ有意義なことと考えます。</p> <p>とはいえ、小規模な市町村では高度、専門的な相談に対応することに限界があることも事実であるため、県は市町村に対し、相談に関する技術的な助言、指導を行うなど支援を行ってまいります。</p> <p>また、民生委員、ヘルパーの方など住民に接する機会が多い方には、出前講座などの消費者教育、啓発の場に参加いただけるよう関係団体への働きかけをします。</p> <p>いずれも本文の記載を強化しました。</p>	有
18	3章 2-(2)	市町村消費者行政の支援	<p>国、県、市町村で重複する施策は必要ないと思うが、市町村によって行政サービスの漏れ、軽重があることは望ましくない。各行政で機能分担し、その分担内容が消費者にわかりやすいものが必要であると感じる。</p>	<p>県と市町村との分担については消費者安全法に基づくものと考えていますが、市町村によって相談体制が異なることから、等しく相談を受けられるように県と市町村が連携し体制を構築していきます。</p> <p>本文の記載を変更しました。</p>	有
19	3章 -2-(2)	市町村消費者行政への支援	<p>住民に最も身近な市町村窓口で、相談が受けられるのが一番理想的ではあるが、実際、身近すぎて知っている人だから相談がづらい。</p> <p>また町村レベルでは相談件数も少なく経験や専門的知識の乏しさなどからきちんとした整備体制を作るのは難しいというのが現状ではないかと思う。</p> <p>また行政職員は兼務で仕事をしている人も多いため、なかなかそれだけの勉強をする時間がない。</p> <p>そういった面からもやはり経験豊かで専門的知識のある消費生活相談員の人材確保・育成を積極的に行ってほしいと思う。</p>	<p>消費生活相談については、市町村のみに相談窓口を設置するのではなく、県においても相談窓口を設置しており、市町村に相談したくないといった県民の方の相談も受け付けています。</p> <p>小規模な市町村が抱える相談体制をつくるうえでの問題点については、各自治体の実情にあった相談体制を構築できるように支援を行ってまいります。</p> <p>また、市町村において、円滑な相談業務が行えるよう、相談窓口従事者に対する資質向上のための研修の開催、県相談員による技術的指導など支援を行ってまいります。</p> <p>本文の記載を変更しました。</p>	有

番号	項目	意見(概要)	考え方	本文修正の有無
20	3章 -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>消費者の啓発やトラブルに対して迅速な対応ができる人材が必要ですが、中心部は問題ありませんが、町村に於いては職員が兼務されることが多いと思います。</p> <p>この場合、啓発及びトラブル解消についてのマニュアルを作成しておくといいと思います。</p> <p>また、消費者センター、警察安全課に迅速にナビゲートするように指導してほしい。</p> <p>特に青少年がネットに入って、見てないのに登録料を請求された時等、親にも相談できず、すごく心的障害を持つことが多い。一刻も早い対応ができるよう連携を強めてほしい。</p>	<p>消費生活相談窓口については、町村においても設置が進みつつある状況です。その際に使用するマニュアルについては、一義的には、既に発行されている資料等の活用が考えられます。県としてマニュアルを作成する必要性については、検討します。</p> <p>また、相談に対する対応については、研修の開催等により実際に業務に従事される方の資質の向上を図るとともに、県と市町村の連携を更に強化してまいります。</p>	一部 記載済
21	3章 -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>市町村(特に町村)への相談窓口設置の要請については、県として体制をとって、窓口設置のできていない市町村の首長への働きかけを行うことが必要ではないかと考えます。また、単独で窓口設置ができない市町村に向けては、広域で相談センターを設置していくことも必要かと考えます。消費者庁も広域センターの事例をいくつか紹介しているところでもありますが、広域センターの設置に向けては、県の強力なリーダーシップが必要であり、働きかけの強化を望みます。</p>	<p>これまでも県では、首長訪問や市長会、町村会の場を通じて市町村に対して相談窓口の設置を要請してまいりましたが、今後も引き続き窓口設置の働きかけを行ってまいります。</p> <p>広域連携については、市町村の相談窓口の体制整備として有効な手法の一つと認識しております。県は広域連携を考える市町村に対し、情報提供など整備に向けた支援を行ってまいります。</p> <p>その旨本文を修正しました。</p>	有
22	3章 -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>町村で相談件数が少ないのは、人口が少ないことも要因と思われますが、消費者被害の実態の掘り起こしが出来ていないことも大きな要因とおもわれます。相談窓口の設置や消費者への啓蒙、市町村内部での連携(高齢者福祉担当部局や教育担当部局)を拡充していくことが必要であり、県からの他市町村、他県での活動事例の紹介や施策の強化などをすすめていく必要があります。</p>	<p>消費者被害の実態の掘り起こしについては、市町村に対し、相談窓口の設置及び各市町村内における関係課間の連携を図るよう働きかけております。県からの働きかけの中に全国の情報についても提供する旨追加しました。</p>	有
23	3章 -2-(2) 市町村消費者行政への支援	<p>また、市町村での窓口強化にあわせて市町村消費者行政担当部局の強化も大切な課題です。県内市町村の多くが兼任体制であり、窓口設置の強化とともにそれを支える担当部局の強化が必要であり、県としての働きかけの強化を望みます。山県市の事例はぜひ水平展開していただきたいと思います。</p>	<p>ご意見のとおり、消費者行政の充実・強化とは相談窓口を設置するのみではなく、担当部局の強化も重要であることから、その強化促進にあたり、市町村への支援・働きかけを行ってまいります。その旨の記載を追加します。</p>	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
24	3章 -2-(3)	消費生活相談を担う人材の育成	<p>昨年度指針のような「消費者」の中から人材育成をしていくという方向から、今年度指針にあるように「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という方向に変わっています。</p> <p>これは、研修を済まされて専門的な知識及び経験を有する方が数多く輩出されたということなのか、そのあたりを明快にいただければと思います。</p>	<p>22年度版指針では、県民(消費者)の皆様に対し、消費生活講座を開催し、まずは消費生活への関心を高めていただくことから始める旨記載しました。実際は、その受講者の中で、消費生活相談員として働くことに意欲のある方を県に登録いただいています。</p> <p>本年度版においては、消費生活講座の開催を消費者教育・啓発に整理し、一方、消費生活相談を担う人材の育成において、消費生活相談員として働く意欲のある方などを対象に、資格取得の支援講座を開催することに整理しました。本文に、わかりやすいよう加筆をしました。</p>	有
25	3章 -2-(3)	消費生活相談を担う人材の育成	<p>この部分は平成22年度版と比較しますと大きく補強されました。特に市町村が消費生活相談員の雇用に苦勞をされていることは事実です。施策としては「登録事業」と「資格取得講座の開催」ですが、もっと積極的な施策が必要ではないでしょうか。具体的には、資格取得講座も県が主催するばかりではなく、消費者団体、女性団体などと共催して、県が講師を派遣すると言うような、関係諸団体と連携した開催ができませんでしょうか。</p> <p>あわせて「資格取得講座」のカリキュラムを明確にして、消費者ネットワーク岐阜に講座事業を委託することはできませんでしょうか。そうすれば、岐阜県の各地で決め細やかな開催が可能になります。</p>	<p>資格取得講座については、関係団体の関わり方については、今後研究しますが、少なくとも平成23年度は、県が主催となって実施する予定としております。したがって、委託先の選定については、県の会計ルールに沿って事業者を選定することになります。</p>	無
26	3章 -2-(4)	紛争処理体制の整備	<p>「苦情処理委員会」は県のホームページによれば、平成20年3月21日以降開かれておりません。「表1 県相談機関における販売方法別相談件数等の状況」には、あっせんの件数はありますが、調停の件数は明記されていません。平成21年度のあっせん件数は566件でそのうちの解決件数は494件、残りの62件はどうなったのでしょうか。昨年はこの件数が46件で、今年は62件と増えています。消費者からの申し出は無くとも少なくとも年1回は、消費者被害の相談状況やあっせんの状況などの報告などを行うことが必要ではないでしょうか。</p>	<p>あっせん件数のうち解決しなかった相談は、正常な取引であったにも関わらず消費者が契約の取消や解約等について県民生活相談センターに対し斡旋交渉を求めたいというものや、事業者側と連絡が取れなくなったものなどです。</p> <p>苦情処理委員会は消費者からの申し出により開催するものであるため、その申し出がない今年度においては未開催となっております。委員長との情報交換をはじめ、委員の方へは随時情報を提供してまいります。</p>	無

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
27	3章 2-(5)	多重債務問題への対応	<p>「多重債務面接相談会」は開催方法を変え、強化してはどうか。 具体的には、平日昼の開催から夜間または土日開催としてはどうか。</p>	<p>多重債務の無料相談会は、県弁護士会、県司法書士会と県との共催で実施しており、隔月で土曜日にも実施しております。また、実施地域については、岐阜市のほか、県内6箇所の県総合庁舎で年1回ずつ実施している状況です。</p> <p>ただし、最近の相談件数の実績では、相談件数が以前と比較すると低調です。これは相談窓口を開設する機関が増加したことも一因であると思われます。今後の相談体制は、実績をみながら、関係団体と相談してまいります。</p>	一部 記載済
28	3章 2-(5)	多重債務問題への対応	<p>多重債務問題について、ホームページ「消費者の窓」では、相談会の案内やこれまでの実績、改正貸金業法の紹介などの情報が掲載されている。</p> <p>しかし、多重債務に陥った時の4つの解決方法や、消費生活相談窓口では「多重債務相談カード」を用い法律専門家と連携した丁寧な対応がなされていることなどの情報が見当たらない。</p> <p>多重債務問題を抱えた人が、解決に向けて一歩踏み出そうという気持ちになれるよう、解決方法の詳細と、行政でしっかり支援していることをもっと情報提供すべき。</p>	<p>ホームページについては、県民の方に有益な情報を多く掲載するようにしてまいります。その旨施策に明記しました。</p>	有
29	3章 -2-(5)	多重債務問題への対応	<p>無料相談会の実施地域の拡大を望みます。 あわせて開催日を土・日にも設定をお願いしたい。 また、110番も平日に追加できないか。</p>	番号27の考え方のとおりです。	一部 記載済
30	3章 -2-(5)	多重債務問題への対応	<p>&lt;文修正意見&gt; 本文について、下線部分のとおり修正してはどうか。</p> <p>「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、平成22年末までの多重債務に関する相談件数においては大きな変動は見られませんでした。」 (理由:成立後から完全施行までに相当の期間があったことを明示するため)</p> <p>&lt;グラフの修正意見&gt; 縦軸単位:「件数」の表示をしてはどうか。 (理由:他のグラフで件数表示がある) 横軸単位:「年度」の表示(年度数字の場合の修正)をしてはどうか。 (理由:文中にある「22年末までの相談件数」とあり明確にするため)</p>	ご意見のとおり修正しました。	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
31	3章 1-(1)	消費生活に関して学ぶ場の提供	<p>老人会・女性団体・企業・学校等、各種団体への出前講座はとても大切です。</p> <p>しかし、団体に所属しない個人が自主的に参加できる講座(22年度の入門コース、専門コース)のような研修会を、地域に広めて開催していただきたいです。</p> <p>啓発講座が充実すると消費者被害の未然防止につながるとともに、啓発教育講座を継続されることで消費生活相談員の資質をもった消費者の掘り出しにつながると思います。</p> <p>県内どこからでも相談できる体制も大変重要ですが、県内どこにいても啓発・教育が受けられる環境を市町村の実施する事業に取り入れていただき、県民はどこの市町村からでも参加できるように広域に広報していただきたい。</p>	<p>ご意見のとおり、消費者被害の未然防止には消費者教育・啓発が重要であると考えています。</p> <p>県においては引き続き、出前講座や消費生活講座など消費者教育の場を提供してまいります。</p> <p>本文に、消費生活講座を複数の地域で行うことを明記しました。</p> <p>また、市町村においても消費者行政活性化基金を活用いただき、積極的な消費者教育・啓発を実施していただくよう働きかけてまいります。</p>	有
32	3章 -1-(1)	消費生活に関して学ぶ場の提供	<p>東濃地区には、県と包括提携協定を締結しているイオン株式会社系列の大規模店舗がありません。当地区でも催しによる消費者教育や啓発を行なっていただきたいと思います。</p>	<p>来年度は、イオン(株)との連携による催事をを予定していますが、県内どこに住んでいても消費者教育が受けられることを目指す旨追加記載しました。</p>	有
33	3章 -1-(1)	消費生活に関して学ぶ場の提供	<p>いわゆる現役世代に対する消費者教育・啓発について課題意識を持ち、政策の方向性を示すべきである。</p> <p>具体的には、企業内セミナーや商工会議所・商工会などとの連携による講座の開催が考えられるのではないかと。</p>	<p>県では、高齢者、若者のみならず全ての年代に対して、消費者教育・啓発が必要であると考えており、現役世代に対する教育・啓発も行ってまいりため、その旨明記します。</p>	有
34	3章 -1-(1)	消費生活に関して学ぶ場の提供	<p>この項目が新たに重点になったことを評価します。ただし、ここもあくまで県がやるというスタンスです。消費者ネットワーク岐阜や各消費者団体とともにというスタンスを2の「消費者の組織活動の推進」の項目だけでなく、ここでも明記していただきたいと思います。</p>	<p>消費者行政の推進は、行政だけでなく、関係団体との連携を図りながら推進していくことが重要です。このため、消費者教育・啓発においても、県、市町村に加え、関係団体との連携を図りながら進める旨記載を追加します。</p>	有
35	3章 1-(2)	高齢者への消費者教育・啓発	<p>【施策の方向】の中に「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。」とありますが、16ページに消費生活相談を担う人材の育成との指針に対して、果たして個別訪問の実施が可能であるのか疑問に感じます。</p> <p>また、19ページの枠中に独居の高齢者と記載されていますが、ひとり暮らしの高齢者の文言を統一したほうが思いやりの指針になるのではないかと。</p>	<p>ご意見にある「ひとり暮らしの高齢者の家庭訪問」とは民生委員が老人クラブ未加入の高齢者などを訪問する「高齢者世帯訪問事業」を指しており、「消費生活相談を担う人材の育成」により育成される人材による家庭訪問を指していません。</p> <p>文言については、ご指摘のとおり、統一いたします。</p>	有



番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
36	3章 1-(2)	高齢者への消費者教育・啓発	組織に加入していない高齢者の啓発や安全確保は具体的には誰がやるのでしょうか。民生委員だけでは難しいような気がします。	社会から孤立した高齢者に対して、どのように見守っていくかは大きな課題です。県として、今後検討してまいります。	無
37	3章 1-(2)	高齢者への消費者教育・啓発	この項目が「若者への消費者教育・啓発」より前にきたことを評価します。高齢者の消費者被害は今後も増えることが予測されます。施策の方向で新たに「関係団体との連携」が入りましたが、具体的に明記されているのは社会福祉協議会だけです。ここはもっと広く「高齢者見守り隊」を組織していく必要があると思います。訪問介護を行っている事業者とか、生協のような組織にも積極的に連携の呼びかけがあってもよいと思います。 ・消費者ネットワーク岐阜では、高齢者・高齢者見守り隊用の学習会プログラムを開発し、出前講座を実施しています。こちらとの連携も必要と考えます。	番号34と考え方は同じですので、記載を追加します。	有
38	3章 1-(3)	若者への消費者教育・啓発	・[施策の方向]について 岐阜県の高校進学率は約98%で、若者が社会へ出たときの消費者被害防止のために、高校時代に消費者教育について学習することは大切であると思う。 そのために、資料や副読本の作成・配付、あるいは学校への出前講座も意義があると思うが、併せて保護者の意識の高揚を図ることも大切であると思われる。 昨今の保護者は学校教育に無関心の方も多く、子どもが学校でどんな勉強をしているのかご存じない方も多い。そこで、機会があれば保護者(PTA)対象の講演会(例:「若者を取り巻く悪質商法」等)を開き、保護者の方にも正しく理解をしていただくのもいいと思う。 保護者にも意識をしてもらうことにより、学校の授業で学習したことを家庭でも共通の話題としてもらうことにより、より効果があがるのではないか。 そのためにも、PTAと連携した保護者対象の講演会などを高校で開催できないか。	児童・生徒の保護者を対象とした講座の開催は効果的であるので、その旨の記載を追加します。	有
39	3章 1-(4)	消費生活情報の提供	消費者情報について 一県民としてはホームページを見に行きます。 22年度は前年と比較してHPが刷新されていると感じます。関係機関にリンクされており、役立つサイトだと思います。しかし、県民は岐阜県の情報も知りたいと思っていますので、23年度は岐阜県の相談情報をもっと掲載してほしい。(相談件数の統計だけではなく・・・) 相談窓口の紹介を新聞広告で見ましたが、広告欄も広く大きかったが、毎回同じ内容なので残念だった。最近の相談を少しでも紹介して欲しい気がしました。 消費生活安定審議会の内容について、資料やHPを見ても何もわかりませんが、どのような意見交換、情報交換がなされているのか。	ホームページについては、県民の方に役立つ情報をより多く提供できるように努めます。 また、県のホームページとして、今後は県内で起きた相談情報についても出来る限り掲載してまいります。 消費生活安定審議会の議事を含め、ホームページの充実に努めてまいります。 本文の記載についても、加筆します。	有

番号	項目	意見(概要)	考え方	本文修正の有無	
40	3章 1-(4)	消費生活情報の提供	これも財政的に厳しい県がやるというスタンスです。もっと生協を含めた消費者団体等に情報提供の役割を担ってもらおうというスタンスが必要ではないでしょうか。それぞれの組織の機関紙による情報提供を考えていただけないでしょうか。	県民への情報提供手段として各種団体との連携について追加しました。	有
41	3章 1-(5)	消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	悪質商法未然防止啓発員として協力させていただいていますが、出前講座の派遣について、できるかぎり地元の啓発員への依頼、又グループ作り等考えていただけると嬉しいです。一考をお願いします。	消費者サポーターや悪質商法未然防止啓発員の活動支援として、研修や情報交換など交流の場を設ける旨明記しました。	有
42	3章 1-(5)	消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	啓発員と市町村の関係者とのトラブル内容の共有化を図ること、また話し合いの場を計画的に持つことが未然防止活動にも繋がるのではないのでしょうか。 末端にいる啓発員としては、市の広報無線による情報しか得ることが出来ません。 詳しいトラブルの内容や状況を知るうえで、市町村の関係者との話し合いは重要と考えます。 これにより、高齢者や未成年者への啓発活動が細やかに出来る手法が考えられると思います。	番号41の考え方のとおりです。	有
43	3章 1-(5)	消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	私は、悪質商法未然防止啓発員として、研修会や講演会に参加させていただきました。活動させていただいて思ったことについて書かせていただいています。 ・標語の募集をしてはどうか。 例えば「消費者の相談に知恵に ホットライン 0570-064-370」 ・高校生の相談窓口として校内に秘密厳守の場所をつくるなど良い事だと思えます。保健室の先生などと連携できたら、身構えなくても話し合える場所になるのではないかと思います。 ・お年寄りの方は近くの人に知られるのを嫌う方が多いと思えます。消費者ホットラインの浸透を図る活動が大切に思えます。 ・新聞店など地域全体で啓発して被害に遭わないようにしていけたら良いと思えます。	消費者に対する広報・啓発は、被害の未然防止や、トラブルに巻き込まれた際の相談をするために極めて重要であると認識しています。消費者に広く情報が行き届くには、様々な手段を用いることが効果的であることから、ご提案について、今後検討してまいります。	無
44	3章 1-(5)	消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	「消費者サポーター」や啓発員の活動の形態をもう少し具体的に組織化してほしい。 ブロック毎に集まり、活動の方向性を決めたり、研修を受ける場を増やして欲しい。	番号41の考え方のとおりです。	有

番号	項目		意見(概要)	考え方	本文修正の有無
45	3章 1-(5)	消費者教育・啓発のできる人材の養成と活用	消費者ネットワーク岐阜の設立があったように書かれていますが、消費者サポーター、リーダーとの関係、活用が全く示されていません。学識経験者等だけでは現場のことが本当に生かされるか疑問。具現化のための構成員はこれでいいのか。	消費者ネットワークは、有志の方が集まって設立された民間の任意団体です。県は、その構成について意見を言う立場ではありませんが、会員は広く募られているものと理解しています。	無
46	3章 2-(1)	消費者団体への支援・協働	消費者ネットワーク岐阜の設立を明記していただき心からお礼を申し上げます。また、施策の方向の中でも「ネットワーク組織」という文言を明記いただいたことも感謝します。 平成23年度版消費者施策推進指針体系図では、生協も消費者団体であるという認識から、平成22年度版から変更していただきました。しかし、この本文の中では、生協が消費者団体に含まれており、支援・協働の対象であることが見えてきません。「生協を含む消費者団体」というような標記をすることはできないでしょうか。	本項目における消費者団体の中には当然、消費生活協同組合も含まれておりますが、本文には消費生活協同組合が含まれることがわかる記述に改めます。	有
47	3章 3-(1)	消費者の県政への参画	施策の方向の中で「消費者団体等から」という文言を加えていただけたことを評価します。消費者ネットワーク岐阜も積極的に声を出していきたいと考えております。 岐阜県消費生活安定審議会については、消費者行政施策推進指針に基づく、取り組みの実施状況や結果についてや消費者行政活性化基金活用状況などについても論議するなど、議題や開催回数等の検討をすすめ、活性化を図っていただきたいと思います。 パブリックコメントの内容について、どんな意見が寄せられたのか、それについて県としてどのように考えるのか等についても公開していただくようお願いいたします。	消費生活安定審議会については、審議内容や回数について検討してまいります。パブリックコメントの内容と県の考え方等については、ホームページで公開します。	一部記載 済み
48	3章	県の消費者行政充実に向けた今後の展望	以前より県、市町村、その他関係機関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ると提言されていて全くその通りだと思うが、現実的には市町村の意識とのギャップはかなりあり、推進の障害となっていると痛感します。 県は県、市町村は市町村という意識がかなりあると思います。 消費者リーダー、サポーターとして活動意欲のある人も活用されていないのではないかと思います。	県と市町村の連携は、個々の相談への対処にとどまらず、不当な取引を行う事業者の情報の県への集約の観点等から重要であり、更なる連携強化に努めます。 消費者リーダーは、既に委嘱期間が終了しており、意欲のある方は引き続きサポーターとして独自の活動をお願いしております。消費者サポーターについては、番号41のとおりです。	有

番号	項目	意見(概要)	考え方	本文修正の有無
49	3章 県の消費者行政充実に向けた今後の展望	この項目で書かれていることは非常に重要なことだと受け止めています。特に平成24年度以降の地方消費者行政は私どもとしても非常に心配しております。まさに「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り組みを続ける必要があります」とあるとおりです。そのために行政間での連携については触れていますが、消費者団体との連携強化をここでも明記していただきたいと考えます。 最後に「知事を本部長とする岐阜県消費者行政推進本部」のことが触れられていますが、2.の項目でも書きましたとおり、この推進本部の実質稼働と機能発揮が最大のポイントであると考えます。平成24年度以降をみすえ、この推進本部がどのように機能していくのか、私どもも注目してみたいです。	ご意見のとおり、消費者行政の推進は、行政だけで行うのではなく、関係団体との連携が重要であることから、その旨修正します。	有
50	指標項目 若者を対象とした講座の開催	1 参考資料「岐阜県消費者施策推進(案)指導項目」の事業名「若者を対象とした講座の開催」の事業概要について ・「若者を対象とした講座の開催」は、p20の「施策の方向」の「学校への出前講座の実施」、「新成人向けの啓発資料の配付」を包含する指標で、「学校への出前講座」の対象者に中学生、高校生が含まれているならば、「岐阜県消費者施策推進(案)指標項目」の事業名「若者を対象とした講座の開催」の事業概要に事業の対象者として下記のとおり、「生徒」の文言を加えてはどうか。 「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。」 理由)学生は大学生に対する呼称で、中学生、高校生の呼称は生徒であるため。	加筆修正します。	有
51	指標項目	「指標」と呼ぶのであれば、現状や実績を踏まえて今後どうするかを示すべき。 具体的には、今回平成23年度目標となる数値等を示すべき(数値目標を設定できない項目を除く) 原案では21年度実績と22年度見込みしか掲載されておらず、今後どのように充実していきたいのか読み取れず、不十分である。	番号2の考え方のとおりです。	無
52	指標項目	消費生活情報誌「くらしのナビ」の記述があるが、同誌は期間の途中で発行停止となったのではないかと、その旨の記述が必要と思われる。	「くらしのナビ」については平成20年度に事業廃止しておりますので、文言を削除いたします。	有
53	指標項目	昨年度版には「コンビニATM画面の啓発」を平成22年度に行う(当時「見込み」としてとの記載)が見られる。 まさに「さまざまな媒体を使っての実績であり、今年度版にも掲載すべきではないか。	「コンビニATM画面の啓発」については、平成21年度単年度事業のため、22年度については実施しておりませんが、過去の実績として、掲載いたします。	有

番号	項目	意見(概要)	考え方	本文修正の有無
54	全般	<p>指針本文において、課題と施策展開の方向性を示すにあたり、具体的な数値目標を積極的に示すべき。</p> <p>原案では、現状分析と目指すべき方向性の理想像の記述に留まり具体化されていない。</p> <p>同様に「岐阜県消費者施策推進指針(案)指標項目」について、平成21年度実績と平成22年度見込みのみの記述である。</p> <p>今後どのような展開を図るのか、目標値が全く示されておらず、指標と呼ぶに不十分である。</p> <p>指針案作成にあたっては、他県(例えば愛知県、三重県)事例を参考とすべき。</p>	番号2の考え方のとおりです。	無
55	全般	<p>県では県民からの食品の安全・安心に係る相談に対応する食品安全相談員を各圏域毎に配置したり、食品表示を県民の皆様にご覧いただき食品表示ウォッチャー制度を実施したりしています。こういった他部局の広義な意味での消費者行政に関する取組についても指針の策定目的が「総合的な消費者施策の方向性を示す指針を策定する」とありますので何らかの形で指針に反映させた方が良いのではと考えます。</p>	消費者行政は全庁的な連携が必要であるので、「第1章3推進指針の実効性の確保」に記載します。	有
56	全般	<p>新しいデータを示しつつ、わかりやすい現状分析に施策の展開の方向性が示されていて良いと思います。</p> <p>別添でいただいている「体系図」と「指標項目」は最終的にどのような扱いになるのでしょうか。</p> <p>指針理解には有効な資料だと思いますので、どこかに添付されると良いと思います。</p>	平成22年度版より、「体系図」「指標項目」について参考資料として添付しております。	有
57	全般	<p>指針本文に、広く県民に公表とあるが、「広く県民に公表」することを考慮すると、第2章は図表により大変わかりやすい資料となっているが、反面、第3章は文字が多く、理解に時間がかかる。今後、項立てによる箇条書き、図表による説明等わかりやすい工夫ができればよい。</p>	番号1の考え方のとおりです。	有
58	全般	<p>消費者施策推進指針は普段消費生活に何も関わっていない者は資料に目を通すだけでは何も見えてきません。</p> <p>本当に一県民の意見が聞きたいのであれば、説明会を開催していただけたらと思いました。</p>	内容について、県民の方にわかりやすいものとなるよう努めてまいります。なお、ご質問がありましたら、県環境生活政策課消費生活担当へご連絡をお願いします。	無

番号	項目	意見(概要)	考え方	本文修正の有無
59	全般	<p>平成23年度版は、平成22年度版の第2章の課題部分と第3章の施策展開の方向性を第3章課題と施策の方向性としてまとめたことにより、課題認識と施策の方向性が結びついて非常にわかりやすくなりました。</p> <p>ただし、22年度の推進指針でめざしたことがどのようになったかの振り返りを踏まえて課題設定や施策展開の方向性を定めていくことが必要になっているのではないのでしょうか。施策展開の方向性としてリストアップしたものについて何が実践されてどんな成果があったのか。ここを明確にして次年度の施策展開があるのではないのでしょうか。PDCAのC(チェック)の部分が必要と考えます。</p>	<p>ご意見のとおり、次年度の施策展開に当たっては、それまでに実施してきた施策の評価を踏まえて行うべきです。それについては、各施策の「課題」の中で整理することになりますが、記載方法については、来年度の検討課題といたします。</p>	無
60	その他	<p>消費者行政活性化基金について、相談員のスキルアップ、市町村の相談窓口の充実にかなり活用されており、活かされて次代につながることを期待しています。</p> <p>少し気になったことですが、活性化基金で年に数回研修を受けてスキルアップした相談員が60歳で更新なしはもったいないのではないかと。岐阜県の相談員募集要領をみると60歳で更新しないと明記されているが、年金が受給できる年齢が65歳となる時代、見直しが必要なのではないかと思う。</p>	<p>県の消費生活相談員は、非常勤専門職の立場にあり、その雇用については、他の職種の方と同様の扱いになっています。</p>	無
61	その他	<p>消費生活相談の処遇の問題は指摘されて久しいところですが、雇い止めの問題が出て来て消費者庁がホームページで取り上げています。このあたりは施策にどう反映するのか気になります。</p>	<p>番号60の考え方のとおりです。</p>	無
62	その他	<p>事業仕分けに伴い、国民生活センターの事業の廃止縮小で地方自治体への負担が増えるのではないかと思います。どのように対処されているのでしょうか。</p>	<p>国民生活センターの事業廃止については、現在、国においてその見直しが検討中であることから、動向を注視し、対処してまいります。</p>	無
63	その他	<p>消費生活を担当する政策が確立されれば、市民は安心して生活を送ることが出来ます。そのため、皆が意見を寄せ合うことが大事です。行政の担当者の方にもご苦勞を願わなければならないと思っています。</p> <p>今、私が危惧しておりますことは、持ち主の高年齢化で維持できなくなった土地や山林が外国人などに買い占められた土地に隣接する土地の所有者が将来の不安を感じておられると聞いています。宅地、農地、山林などが我が国の政策と全く無縁の人たちに所有されることは、市民生活の安全と安定に対する脅威と考えても過言ではないと思います。もっと危機感をもつ必要はないのでしょうか。国や自治体として何か打つ手はないのでしょうか。</p>	<p>土地所有権の制限に関しては、一義的には国が行う施策であると考えます。</p> <p>なお、最近問題となっている山林の外国資本の買収について、現在、県内における事例は把握しておりませんが、引き続き情報収集に努めてまいります。</p>	無