

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|--|------|
| 1 | 4 | 第2章 | ・文章とその根拠となるデータが交互にあるので、テンポ良く理解することができません。文章に対しデータがいくつかある場合は、グラフや表に番号を振ると文章がどのデータについて説明しているのが見やすいかもしれません。 | ・ご意見のとおり修正します。 | 有 |
| 2 | 4 | 第2章 | ・報告で、「相談件数」とか「平均年齢」とか記載いただいています。ご認識の上とのことと存じますが、「氷山の一角」ということの認識をもっと前面に記載すべきだと思います。 | ・ご意見のとおり、全ての消費生活トラブルが相談窓口寄せられているわけではないことは承知しています。しかしながら、データの分析は、寄せられた情報の範囲内しか行うことができませんので、ご理解願います。 | 無 |
| 3 | 5 | 第2章 1(1) | ・相談窓口におけるデータやグラフに、警察本部発表の「振り込め詐欺の情報」を参考に掲載してはどうでしょうか。 | ・参考情報として掲載します。 | 有 |
| 4 | 15 | 第2章 1(4) | ・15頁のグラフについて、白黒印刷だと、平成22年度の棒が消えてしまっているの、配色を変えてはいかがでしょうか。 | ・ご意見のとおり修正します。 | 有 |
| 5 | 16 | 第2章 2(1) | ・瑞浪市、多治見市、土岐市は東濃西部広域行政事務組合による三市巡回方式(曜日毎)にて、消費生活専門相談員による窓口開設を行っています。中濃圏域の記載例とあわせ、備考欄に記載が必要ではないでしょうか。 | ・ご意見のとおり修正します。 | 有 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----------|---------------------|---|--|------|
| 6 | 16 23 | 第2章2(1) 第3章 2(2) | ・16頁「多くは複数の業務を持った・・・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。」とありますが、適切な相談対応ができる体制は市町村の規模によっても異なってきます。23頁上にも「県と市町村との機能分担」とありますが、県と市町村が相互に支え合うために、市町村が目指す「適切な相談対応ができる体制」とは具体的にどのレベルのものでしょうか。 | ・県と市町村の役割は、消費者安全法に規定されています。県では、市町村窓口の巡回訪問指導等を引き続き行い、機能強化を支援してまいります。 | 無 |
| 7 | 18 | 第3章 1(1) | ・【施策の方向】で食品の安全確保だけでなく、フェアトレードの普及を鑑みた施策を打ち出して欲しい。 | ・フェアトレードについては、消費者教育の中で取り扱うべきものであると考えます。 | 無 |
| 8 | 19 | 第3章 1(3) | ・世間ではセクハラ等において企業に「相談窓口」を設置することを義務づけています。被害に遭った際、又遭う前に「ホットライン」があったらと思う次第です。年金等の年末等の申告の際に、もっと1人1人に徹するような制度を行政・機関がもっとタイアップしていくべきと思います。 | ・全国共通ダイヤル「消費者ホットライン」(0570-064-370)をご利用いただけますと、最寄りの消費生活相談窓口につながります。引き続き、このダイヤルの周知に努めます。 | 無 |
| 9 | 19 | 第3章 1(3) | ・相談窓口において「振り込め詐欺」つまり、法に触れるとはっきり分かった段階で警察と共同で捜査し、事件に移行させる旨の明記を指針などで謳い、実行できないものかと思う。 消費者行政推進本部体制を敷き、部局の枠を越えた連携をしておられるので是非お願いしたい。 | ・現在、相談者の同意の下、犯罪性が高い相談案件で、事業者の連絡先や口座番号等がわかっているものについては、県警へ連絡する仕組みを作っております。 | 無 |
| 10 | 19 | 第3章 1(3) | ・消費者の安全確保の重点施策：不当な取引方法や表示の禁止を三番目に記載するのではなく、一番上に持って行って、先ず重点はこれだと分かるようにしたらよいと思います。平成24年度とどう違うかという時に、明確にしたと判別できると思います。 | ・同項目は、24年度においても重点施策としております。記載の順序については、来年度以降の研究課題とします。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----------|----------------|--|---|------|
| 11 | 20 | 第3章 1(4) | <p>・消費税及び地方消費税の税率が平成26年4月1日より8%に、平成27年10月1日より10%に引き上げられることに伴い、その税率の引上げに際して消費税を円滑かつ適正に価格に転嫁できるかどうか懸念事項の1つとなっています。</p> <p>・「消費税の円滑かつ適正な転嫁・価格表示に関する対策の基本的な方針」においても、都道府県・市町村の税務関係部署以外のその他の関係部署においても、転嫁に関する相談窓口を設けるよう要請するとされています。</p> <p>・このことから、「岐阜県消費者施策推進指針」の第3章の1の(3)「不当な取引方法や表示の禁止」においても転嫁等に関する相談及び調査等について記載してはいかがでしょうか。</p> | <p>・消費税等の引き上げに伴う影響についても、1(4)「生活関連物資の安定供給等」における緊急事態に含め、対処してまいります。</p> | 無 |
| 12 | 20 | 第3章 1(4) | <p>・生活関連物資(ガソリン等石油の価格調査)の調査を現在の年4回から、月1回(年12回)の調査に年度の途中でもできるだけ早いうちに調査変更することが必要と思う。</p> <p>理由は、価格の安定と監視(睨み)・便乗値上げの防止のためにぜひ実施していただきたい調査である。</p> | <p>・物価については、災害や経済的状況変化により、便乗値上げ、売り惜しみ等の苦情が寄せられた場合、定期調査とは別の調査等を行います。</p> | 無 |
| 13 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) | <p>・市町村では、消費生活相談窓口の機能充実のための各支援などがあっても、専門的知識をもった人材の確保や資質向上を図る現状がある。そのため、中核的な県民生活相談センターの機能の充実はもとより、各圏域における専門相談員との面接方式による相談体制の充実がますます重要となっているため、振興局・事務所で消費生活相談窓口の継続を明記されたい。</p> | <p>・市町村の消費生活相談業務への支援は、県の重要な役割です。一方で、市町村の相談窓口の整備が進んでおり、県の相談窓口のあり方も見直す必要があります。県民生活相談センターの機能充実を図りつつ、市町村相談業務への支援の充実を図ってまいります。</p> | 無 |
| 14 | 22 | 第3章 2(1) | <p>・本年度(平成24年度)よりPIO-NET端末の設置等、各市町村の消費生活相談窓口の設置が行われた。当町としては、12月末の段階で3件の相談を受け付けた。市レベルになると潜在的な相談者も多くあると考えられ、消費生活相談員を配置するだけの費用対効果があるかと思うが、当町程度の規模であれば、年間数件の相談のために専門の相談員の設置は難しく、職員が他業務と兼務し対応する形態を取っているのが実情である。平成25年度の岐阜県消費者施策推進指針の中で、「市町村消費者行政への支援」とあるが、市レベルに対する支援と町村レベルに対する支援の効果的な施策は大きく違ってくると思う。</p> | <p>・県では、市町村の相談業務支援として、巡回訪問指導等の実施を予定しています。個別の実情に応じた支援は、この訪問指導により可能であると考えます。</p> | 無 |
| 15 | 22 | 第3章 2(1) | <p>・アダルトサイトや多重債務等の相談が各町の窓口寄せられることは非常に難しい。本年度当町が受けた相談でアダルトサイトについての相談があったが、本人からでなく友人からの相談であった。田舎特有の「身内意識」や「コミュニティーの狭さ」がネックになり、相談の性格によっては町レベルの消費生活相談窓口であるが故に相談に繋がらないケースもある。相談件数との兼ね合い、また上記のような相談窓口の現状も踏まえ、中濃での広域消費生活相談室の取組のような枠組みを西濃の町レベルでも行えたらいいと思う。</p> | <p>・広域での相談窓口対応は、費用対効果の面から、市町村単独では相談員の雇用が困難でも、共同であれば可能になることもあるほか、ご意見のようなメリットも考えられます。県としては、他の先行事例の情報提供など、窓口の共同設置の動きがあれば、支援をしてまいります。</p> | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----------|-----------------------|--|---|------|
| 16 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) | ・県としての役割と、市町村としての役割をもう少し具体的に分けて進めていくことも必要かと思う。 | ・県と市町村の役割は、消費者安全法に規定されています。今後も、法の規定により、消費者行政を推進してまいります。 | 無 |
| 17 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) | ・「岐阜県消費者行政活性化基金を活用し、(中略)来年度も、市町村への財政的支援を行います。」との記載がありますが、平成26年度以降の同基金の活用の見込みについて(同基金の予算の残額を踏まえた平成26年度以降の市町村への財政的支援について)の記載を追加されたい。 | ・26年度以降の基金の記載は、国の予算案件であり、記載は困難です。 | 無 |
| 18 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) | ・22頁に財政的支援とありますが、23頁下でもご指摘あるとおり小さな町村では「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が見受けられます」。その場合基金や支援は啓発・窓口強化の活性に使われず、財政的支援が直ちに人材確保となるかは難しいですが、支援によって意識の向上に繋がること、窓口の基盤が作れることはありがたいです。 | ・市町村における消費生活相談員の確保支援のため、県では、資格取得の支援講座を開催しており、来年度は、中濃及び飛騨圏域で行う予定です。なお、財政支援については、国の地方支援の動向に注視してまいります。 | 無 |
| 19 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) (3) | ・消費者被害の救済では、市町村消費者行政への支援を重点とし、一番においたのは、分かりやすくよいと思います。住民に身近な市町村に消費者相談窓口が開設できたことは、良いことですが、その対応する人材の育成(相談員の資質向上、法執行を担う人材等)は、やはり県が主導していただきたいと思います。また、現状や今後の見通しはどんな様子でしょうか。適切な相談対応ができる体制の整備については、早急に行い、状況を県民に知らせる必要があるかと思ます。確か第1回会議時に平成24年度中に全国に類のないPIO-NETを設置予定と聞きましたがどんな状況でしょうか。 県民(個人)―家族―地域(自治会)―市町村 それぞれの繋がりが希薄だと被害が多発、拡大するかと思ます。そのために一つは、ネットワーク作りが重要かと思ます。「消費者サポーター」の方による高齢者の見守りや、啓発活動は是非積極的に推進できると良いと思ます。 | ・市町村の消費生活相談業務の支援は、県の重要な役割であり、研修の開催や、人材の養成に努めます。主な支援策として、相談員等の資質向上研修を引き続き行うとともに、人材養成のための資格取得支援講座については、23年度に岐阜圏域(岐阜市)、24年度に西濃圏域(大垣市)、東濃圏域(多治見市)にて実施しており、25年度は中濃、飛騨の両圏域で開催します。 ・PIO-NETは、配備が技術的に困難な1村を除き、全市町村に導入されました。 ・高齢者等の消費者被害を防ぐため、民生委員等高齢者を見守る方々との連携に努めてまいります。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----------|-----------------------|---|---|------|
| 20 | 22 | 第3章 2(1) | ・市町村相談窓口の機能強化のために、県の相談員が出かけて支援されている事は、今後も継続しされることを望みます。ただ、業務多忙のなかでの県相談員の派遣は大変かもしれないが、岐阜県内の市町村へは、岐阜県内に勤務する相談員が対応するよう継続していただきたい。 | ・今後も市町村窓口支援として、巡回訪問指導を行う予定です。しかし、人材が限られているため、一部を外部団体へ委託することも検討しています。 | 無 |
| 21 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) (3) | ・最近の相談件数は減少傾向にある中で、新手で複雑な相談もあると思います。24年度は県、市町相談員の研修等も充実して相談能力の資質もレベルアップされているようです。そこで、レベルアップした相談員が相談窓口の中だけで留まらず、岐阜県が実施される啓発事業「人材育成研修」などに積極的に参加するきっかけを与えてほしいと思います。(仕事・出張でもいい)事業受託した消費者団体に加入していて、任意で時間を割いて休日に出かけ、頑張っって協力してくれている県相談員がいても、職場では認められず、結局何もしない方が楽(団体にも入会する意味はない)といった雰囲気を感じます。啓発講座や団体活動に積極的に参加しやすい雰囲気を望みます。啓発業務の窓口を担当相談員がいてくださると、外部で啓発を受任した者は相談状況など相談しやすい。 | ・県の相談員の役割は、相談対応だけでなく、出前講座等の啓発活動や市町村への巡回訪問指導も行うこととしております。今後、相談業務以外の業務についても積極的に実施するよう努めます。 | 無 |
| 22 | 22 | 第3章 2(1) | ・相談員を設置している市町村に極端な偏りがみられる。西濃圏域や飛騨圏域、中濃圏域が未設置の状態。未設置にはそれなりの理由があると思われるが、このままでは県民への公平・公正な行政サービスの提供が損なわれる恐れがある。 県としてどのように体制を整えていく方針なのか、その方向性を示す文言を入れるのでしょうか。 また、市町村への財政支援・相談員等のレベルアップ・指導助言・研修など手法が示され、県も様々な形で協力しているが、市町村の現状をみるとより厳しいものがある。 相談窓口を設けたといっても、相談員の勤務は月1・2回程度の開設で最小限。住民はその勤務日を問わず相談に訪れるため、結局市町村の担当者が行うことになる。担当者の事務分掌の範囲の多さと機動性を求められている中でかなり辛いものがある。 この背景を勘察し、既に相談員が設置されている市町村、いまだに相談員が設置されていない市町村があるが、すべて近隣の町村と連携した「消費生活センター設置」という方式を提案する。 相談センターであれば、週4日以上相談業務ということなので、県民にとってはいつでも相談が可能で安心できるのではないかと思う。 | ・市町村の消費生活相談窓口には、専任の相談員が配置されていることが望ましい一方で、地域の実情があり、必ずしも容易ではありません。ご意見のとおり、広域での窓口設置による相談員の配置の方式も一つ的手段です。その旨本文に記載しています。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----------|-----------------------|--|--|------|
| 23 | 22 23 | 第3章 2(1)(2) (3) | ・「消費生活センター」に電話した際、対応者も「法テラスへ行け」とか「警察に届出よ」とか通り一遍の指導しかない現状です。 ・「相談員のレベルアップ」等もっとお考えいただく課題であると思います。 | ・相談員の資質向上に努めます。 | 無 |
| 24 | 22 | 第3章 2(1) | ・市町村への相談が増えてきたことは、市町村の窓口設置がすすんできたことの現れであると思われます。市町村が窓口の常設化や専任化をしない理由としては、相談があまりない、身近な窓口だと相談しにくい2点が考えられます。窓口設置の中で相談件数が増加してきたことは、こうした理由にもかかわらず「身近な」「必要ときに」「相談できる」窓口を設置することの有効性を示すものです。県としても引き続き市町村の「窓口設置」「常設化」へ向けた働きかけ・援助を重視して頂くよう要望します。このために、県は、市町村への「窓口設置」「常設化」への働きかけ、人材の育成、市町村窓口連携の推進、市町村消費者教育の援助を推進していただきたいと思います。 ・ について：身近な窓口へは小さな自治体では相談しにくいですが、居住する窓口でなければいけないと思っている住民も多いようです。「どの窓口でも相談できる」という情報提供も必要かと思えます。 ・ について：昨年は「相談者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」があり、多くの方が資格を取得しました。今後大きな効果を生むと思われるので、是非継続して頂きたいと思えます。そして資格取得者が活躍できる場を積極的に提供して頂きたいと思えます。 ・ について：広域連携については、美濃加茂市等の広域連携の担当者との懇談からも、住民にとってのメリットが大きいことが分かりました。そのような情報提供を他の市町村にして頂きたいと思えます。 ・ について：県と市町村との関係において、県相談員の巡回は情報が少ない自治体にとっては有効な手段と考えられます。しかし県相談員の派遣は、1町に留まっています。これをもっと活発化する必要があると考えられます。県相談員が少なくその余裕がない場合は、相談アドバイザーのような形でそれを専門とする人員の確保ができればよいと考えます。そのような支援を積極的にできる体制をつくって頂きたいと思えます。 | ・ について 市町村の相談窓口の機能強化のために、今後も支援を行ってまいります。居住地でない窓口へ相談したい場合は、県の窓口を利用していただくよう広報に努めます。 ・ について 25年度も、同講座を県下2ヶ所で開催する予定です。資格取得者については、それが就業に結びつくよう名簿登録への働きかけ等を行います。 ・ について ご意見のとおり、情報提供に努めます。 ・ について 市町村の窓口への巡回訪問指導は、25年度も積極的に行う予定であり、市町村の要望に極力応えてまいります。 | 無 |
| 25 | 22 | 第3章 2(1) | ・消費者安全法の趣旨からみても、市町村消費者行政がまず挙げられる点は理解できます。だからこそ、県の市町村への支援が非常に重要になります。その点において、今回の指針では、財政的支援のみでなく、県センターとの専用ダイヤル・弁護士との助言・県相談員による巡回訪問・資質向上のための研修の実施・事例研究会の開催等の具体的な支援項目が挙げられている点は大きく評価します。特に、県相談員による巡回訪問は、市町村の窓口と県相談員のコミュニケーションを図り、いざというときに気軽に相談できる関係作りの上で意義があると考えます。 | ・市町村の窓口への巡回訪問指導は、25年度も積極的に行う予定であり、市町村の要望に極力応えてまいります。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|--|------|
| 26 | 22 | 第3章 2(1) | ・広域連携については、美濃加茂市・坂祝町・川辺町・富加町の担当者と懇談を行い、若干の課題はありながらも、住民にとってはメリットが大きいことがわかりました。県から市町村に指導をするという関係ではないことは十分承知していますが、情報提供というような消極的なスタンスではなく、意思を持って問題提起を行うような姿勢が必要ではないかと考えます。 | ・広域連携は、地域の実情に応じて、地域からその構想が生まれてくるのが自然であると考えます。実情を踏まえ、県が主導して進めることは困難です。 | 無 |
| 27 | 22 | 第3章 2(1) | ・高齢者の多い農山村の自治体ほど専門的でしっかりとしたサポートが必要であると思ったので、22ページにも具体的な記述がありますが、是非ともこういった自治体に重点的に取り組んでもらいたいです。 | ・市町村の消費生活相談窓口への支援は、県の重要な役割であると考えています。特に、巡回訪問指導は、個別の課題解決に有効なことから、市町村から積極的な活用要望を期待します。 | 無 |
| 28 | 23 | 第3章 2(2) | ・県の相談窓口の充実・強化で、専門家との連携があるが、法律の専門知識が必要な案件や、センターに寄せられる高度・複雑な相談に対し、弁護士から法的助言を得た内容を市としては、弁護士費用が負担できない現状や、相談事案に対して共通の認識を図るため、相談員の資質向上のためにも、相談案件と弁護士の助言を市町村にも開示していただきたい。 | ・県が招へいする弁護士には、市町村の相談員等が直接助言を受けることができます。また、県の相談事案を含め、県内市町村で、情報共有に努めます。 | 無 |
| 29 | 23 | 第3章 2(3) | ・今回行った消費者行政アンケートでも、消費者行政を担う人材の確保に市町村が非常に苦勞をしていることがわかります。昨年は、施策の方向の中で、「相談者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」という項目がありましたが、今年はありません。この講座は資格取得者を増やして相談員を確保するという直接的な目的もありますが、岐阜県のように広い地域では、県域全体でいかに消費生活相談を担う人材を確保するかということが課題です。そのような資格をもった県民を多く保有することで、消費者被害も防止する効果があると思います。基金も継続されましたので、ぜひ資格取得講座も継続して欲しいと思います。 | ・25年度も実施予定ですので、追記します。 | 有 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|---------------|-----------------------|---|--|------|
| 30 | 26 | 第3章 1(1) | ・出前講座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するとあるが、年度当初に一覧表を配布するなどして、活用のPRにも取り組んでほしい。 | ・消費生活出前講座については、24年度に養成した人材の活用を図りながら、市町村を含め、各団体からの要請に対して、引き続き無料で実施してまいります。また、広報を積極的にいき、活用について働きかけを行います。 | 無 |
| 31 | 26 ～ 28 | 第3章 1(1)(2) (3) | ・本年度の特徴でいうと、消費者教育推進法の成立を受けた消費者教育推進計画等に触れた項(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)が重要かと思えます。理念は力を入れて説明されているのですが、計画の策定について「検討」とどまり、目標の時期など道筋が分かりにくい感じがします。施策の方向では、新規の取り組みがどのようなものなのか、もうすこし具体的に触れていてもよいかと思えます。高齢者と若者への対応が重要になっていますが、(2)(3)で個別に触れられておられるので、(1)では一般向けにとどまっているのでしょうか。 | ・消費者教育推進計画の策定については、前向きに取り組んでまいります。具体的なスケジュールについては、検討中です。 | 無 |
| 32 | 26 | 第3章 1(1) | ・消費者教育推進法は、単に消費者被害防止等の狭義の消費者教育を推進することを目的としているのではなく、「消費者市民社会」の形成をめざしています。その法の基本理念をしっかりとふまえ、岐阜県においても取り組みを行う必要があります。 消費者教育基本法は、努力義務ではありますが、地方公共団体に「都道府県消費者教育推進計画」「市町村消費者教育推進計画」、「消費者教育推進地域協議会」の策定や組織を求めています。指針の施策の方向では、「消費者教育推進計画の策定の検討」という表記になっていますが、ぜひ「消費者教育推進計画の策定」及び「消費者教育推進地域協議会の組織」を明記していただきたいと思えます。 なお、消費者教育推進法は、消費者団体や事業団体への参加をもとめており、私どもも積極的に参加したいと考えております。 | ・「計画の策定」「協議会の設置」については、現時点では明言できませんが、いずれも前向きに取り組んでまいります。 | 無 |
| 33 | 26 | 第3章 1(1) | ・施策の方向では「障がい者の消費者トラブルを防ぐため、障がい者の元へも情報が届くよう資料の配布を行います」という表記が初めて行われ、大きく評価します。後述の箱書きにその表記がありませんが、ぜひ具体的に進めていただきたいと思えます。 | ・福祉団体との連携について追記しました。 | 有 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|---|---|------|
| 34 | 27 | 第3章 1(2) | ・独居高齢者は相談する相手もいなくて1人で悩んでいると思います。消費生活相談窓口はどこにあるか分からないし、自分で行けないかも、TELもわからない事が多いと思います。詳しい事を書いたシールを配ってはどうでしょう。又、銀行でおおろしている場合、丁寧に相談して下さる相談員が銀行員を通じて出張して下さる方は見えるのでしょうか。 | ・消費生活相談窓口については、県のほか、県内全市町村で設置されています。電話番号は、全国共通の専用番号である消費者ホットライン「0570-064-370」をご利用いただければ、最寄りの窓口へつながります。今後も、消費者ホットラインの広報に努めます。なお、銀行への相談員の派遣は困難です。 | 無 |
| 35 | 27 | 第3章 1(2) | ・高齢者を対象とした支援・講座ですが、本当に問題なのは、一人暮らしをされている方や家族の中でも孤立化している方で、本人も消費者トラブルにあっている事自体気がついていなかったり、あきらめてしまっている人たちの救済・支援だと思います。したがって、こういった方々を見守る地域サポーターの育成は必要だと思うので、ヘルパーさんや介護職員、商店街の方々の協力体制は作っていくべきではないかと思います。また、出前講座を要請する団体は比較的意識の高い方々の集まりなので地域イベントなど、不特定多数の方が集まる場での啓発や出前講座にも目を向けてほしいと思いました。 | ・民生委員等高齢者を見守る方々との連携は重要であり、25年度においては、被害の「気づきのポイント」をまとめたリーフレットの作成・配付をすることとしており、今後も連携強化に努めます。 ・不特定多数の方を対象にした広報・啓発については、効果的な手法を検討してまいります。 | 無 |
| 36 | 27 | 第3章 1(2) | ・ひとり暮らしの高齢者について：以前「県の広報紙」があり、各家庭へ毎月配布され、いろいろな情報が掲載されていて助かったが、今は廃止されて残念。 県のホームページ・メールマガジンを見るのかという疑問が残る。 従って、古典的かもしれないが、新聞の一角を定期的に取り「消費者相談コーナー」を設ける。初めに話題の商法「オレオレ詐欺」「金の買取り」「還付金詐欺」などをマンガで啓発してはどうでしょうか。 さらに、テレビのCMも流すとその効果はより一層高まる。 この広告のメリットは、社会全体に大きく訴えるとともに高齢者への啓発、更に悪質業者に対する抑止と岐阜県の体制の積極さを示す良い機会となる。(各関係機関に呼びかけて連携をすれば共同で広告をうつことに努力されたい。あらゆる機関の共同体は、悪質業者にとって脅威かもしれない。(あらゆる機関とは、国・県・警察本部・金融機関・民間各社など) | ・効果的な広報・啓発については、今後も検討してまいります。 | 無 |
| 37 | 27 | 第3章 1(2) | ・家の玄関に、「訪問販売(押し売り・押し買い)を通報する家」という貼紙をする。この貼紙をみた業者が、二の足を踏む「けん制効果」を期待できるのではないかと思う。 なお、高齢者世帯及び希望があれば一般家庭も含めて配布することとし、町内自治会長や民生委員の家にはすべて貼ることとする。 | ・一部の市で、このような取り組みがなされておりますが、効果的な広報・啓発については、今後も検討してまいります。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|---|--|------|
| 38 | 27 | 第3章 1(2) | ・高齢者単身世帯に対する相談及び啓発：民生委員がひとり世帯を訪問するのを活用し、その際、悪質商法にかかるパンフレットの配布・啓発をするともに、相談などにも応じる。 | ・民生委員等高齢者を見守る方々との連携は重要であり、25年度においては、被害の「気づきのポイント」をまとめたリーフレットの作成・配付をすることとしており、今後も連携強化に努めます。 | 無 |
| 39 | 27 | 第3章 1(2) | ・高齢者については、高齢者団体や民生委員、福祉団体への理解を広げ、被害の掘り起こしをさらに進めて頂きたいと思います。また、高齢者はパンフレットではなく、回覧板等での情報提供を求めていることから、身近な情報源を用いた情報提供を継続して頂きたいと思います。 | ・民生委員等高齢者を見守る方々との連携は重要であり、25年度においては、被害の「気づきのポイント」をまとめたリーフレットの作成・配付をすることとしており、今後も連携強化に努めます。 | 無 |
| 40 | 28 | 第3章 1(3) | ・「将来大人になって消費者トラブルに巻き込まれないよう子どもの成長段階に応じて学校において消費者教育を行うことが効果的である」ことを具体化する方策として、児童が必ず消費者教育を受けることができるよう具体的な学年を設定し、履修科目として位置づけていただきたい。 また、悪質な事業者に狙われやすい新社会人には、速やかに消費者教育を施すよう事業者には義務を課してほしい。 | ・学校教育の内容については、この指針で触れることは困難ですが、学習指導要領により、小学校の段階から消費者教育は行われています。なお、今年度、県教育委員会において、高学年から中学生向きに、消費者教育の副読本が制作され、来年度から活用されます。 ・事業者については、消費者教育推進法により、その従業者に対して「消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努める」とされています。なお、県では、近い将来社会に出る高校生向けの消費者教育副読本を制作し、配付しているとともに、新入社員向けの出前講座の要請も受けています。 | 無 |
| 41 | 28 | 第3章 1(3) | ・高校生への副読本はありがたく思います。内容も充実しており、教材として使用すると本当に申し分ないものです。実際にどのように活用したか(教科、LHR、総合的な学習時間)また、成果・課題などを調査し、有効な活用事例を紹介し、是非「賢い消費者育成」のために、経費を有効に使って欲しいと思います。 | ・ご意見のとおり、活用状況については、把握が必要ですので、把握するための調査実施について検討します。 | 無 |
| 42 | 28 | 第3章 1(3) | ・消費者教育については、子供は心が素直なので、正しい知識を身につけやすいが、親がだらしない子供が混乱するので、親子での教育をする機会を増やすといいなと思います。 | ・教育委員会で、児童と保護者を対象にした消費者教育に関する講演が行われています。消費生活出前講座の活用が更に促進されるよう、PTAや関係団体への周知に努めます。 | 無 |
| 43 | 28 | 第3章 1(3) | ・昨年度は、県の教育委員会と当団体のメンバーが中心となって小・中学校用の消費者教育の副読本を作成しました。今後はその活用を活動内容として考えていますが、県との協働で普及させていきたいと思っています。副読本を用いた消費者教育の推進についても明記して頂きたいと思います。 | ・消費者教育推進計画策定において検討します。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|--|------|
| 44 | 28 | 第3章 1(3) | ・単に学校や市町村への働きかけだけではなく、「教育委員会や学校関係者との連携による消費者教育の位置づけを支援する」という明記があるとよいかと思えます。 | ・消費者教育推進計画策定において検討します。 | 無 |
| 45 | 28 | 第3章 1(3) | ・今後はモデル校の選出や研究校の選出をして、消費者教育を推進していく方向を考えて頂くとよいかと思えます。 | ・消費者教育推進計画策定において検討します。 | 無 |
| 46 | 28 | 第3章 1(3) | ・引き続き教育課程の中に消費者教育を位置づけて頂くことを要望します。 | ・学習指導要領において位置づけられています。 | 無 |
| 47 | 28 | 第3章 1(3) | ・消費者教育推進法の基本理念を考えれば、学校教育における消費者教育の推進が決定的に重要と考えます。課題の中には、「県、市町村の教育委員会、大学との連携が重要となっています」という表記はあるものの、施策の方向では、「出前講座の実施」や「資料の提供」という表記にとどまっています。ぜひ県・市町村教育委員会へ消費者教育推進法の基本理念を伝える取り組みを行い、理解を深めていただきたいと思います。 | ・教育委員会と連携を取ってまいります。 | 無 |
| 48 | 28 | 第3章 1(3) | ・昨年は1年間をかけて小中学生用の副読本を作成しました。基金も継続されたことですので、今年度も作成していただきたいと思います。また、その活用方法について特定団体で研究課題としています。ぜひ、当該団体とも協働いただき、具体的に活用をすすめていただきたいと思います。 | ・今年度教育委員会で作成された副読本は、4～5年程度の継続使用が計画されており、25年度の作成予定はありません。 ・小中学校用の副読本の活用は、消費者教育推進計画策定において検討します。 | 無 |
| 49 | 28 | 第3章 1(4) | ・未成年の消費者被害状況などの情報は、大変重要です。タイムリーに県行政の立場で発信していただけるとありがたいです。どのルートで発信するとよいかは、教育委員会、校長会などの連携によって検討するとよいと思えます。また、実情を把握した上での、未然防止などを含め、教員のための研修も是非お願いします。 | ・効果的な広報・啓発については、今後検討します。また、教育委員会との連携強化に努めます。 | 無 |
| 50 | 28 | 第3章 1(4) | ・消費者行政があるということの広報浸透 ステッカーやシールを作成し、各戸に配布、電話器の近くとか携帯の置き場に貼って下さい。 | ・従来から作成・配付しております。今後も周知に努めます。 | 無 |
| 51 | 28 | 第3章 1(4) | ・海外、各国の事例や取り組みをTV番組や雑誌・記事掲載を働きかける。 | ・諸外国の取り組み紹介は、一義的には国の役割であると考えます。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|---|------|
| 52 | 28 | 第3章 1(4) | ・金融機関の窓口で、キャンペーン期間を限定し、チラシ・アンケートはがき、身近な体験募集するパンフを手渡し、景品をつける(イメージキャラクターがあるといい)。 | ・効果的な広報・啓発については、今後も検討してまいります。 | 無 |
| 53 | 28 | 第3章 1(4) | ・新しい商法、以前からある商法、地域限定商法、季節限定商法が高年齢層へ集中的に狙いを定めて発生するため、消費者被害件数が急増することもあると思う。 そのときには、善意の第三者に注意喚起をするため「消費者被害の緊急事態」宣言を出すシステムとし、広くメディアを活用して広報する。(警察本部と共同で同時に行う) 緊急事態を出す基準を設定する。 例えば、「オレオレ詐欺」「還付金詐欺」などの項目毎に「対前年同月比」「対前年比」「対前年比」の増加率が30%以上や1件当たりの金額が100万円を超えた時などに設定してはどうでしょうか。 広報効果は、今どのような消費者被害がどこで起こっているのかを県民に知らせることが出来て注意を促すことができるうえ、悪質業者へのけん制と抑止効果が得られるのではないかとと思う。 | ・現在も、注意すべきトラブルについて、県民生活相談センターにより、毎月新聞に掲載するなど注意喚起を行っていますが、効果的な広報・啓発については、今後も検討してまいります。 | 無 |
| 54 | 28 | 第3章 1(4) | ・出前講座は消費者支援のため最も有効で重要な消費者教育だと思います。しかし、自らの意思で講座に出席する気持ちがあれば通りいっぺんの与えられた行事にすぎません。消費者に消費生活、消費生活センターに興味をもってもらうためには、指針の中にある「届ける」タイプの消費者教育・啓発だと思います。 例えば、市町村の回覧板、広報紙などを広く活用し、まず消費生活センターの存在を沢山の人の人に知ってもらおう。また、選挙運動ではありませんが、車で「センターアピール」をする。今以上のマスコミへの参加、出席、街頭でのチラシ、グッズ配り等さまざまな地道な手段があると思います。 毎年行われている大型店舗での相談、啓発は何の意味もないと思います。特に相談ブースを開設しても毎年相談件数は1～2件、それより毎月でも色々な店舗でセンターアピールをする方が有効だと思います。センターを知ることが消費生活とは何か、悪質商法とは何か、自立した賢い消費者にはどうしたらなれるかを考える消費者を育てることになると思います。 | ・効果的な広報・啓発については、今後も検討してまいります。 | 無 |
| 55 | 29 | 第3章 1(5) | ・平成24年度に、寸劇方式により出前講座ができる人材の養成講座を実施し、各地で消費者啓発推進員として活躍いただける方が大幅に増加する見込みとあるが、寸劇は高齢者にも理解しやすく、出前講座等で啓発する際大変効果的であると思われる。今後、市町村がお願いする際、積極的に活用促進を図れるよう、市町村消費者行政への支援として無料で行って欲しい。 | ・消費生活出前講座については、24年度に養成した人材の活用を図りながら、市町村を含め、各団体からの要請に対して、引き続き無料で実施してまいります。また、広報を積極的にを行い、活用について働きかけを行います。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|--|------|
| 56 | 29 | 第3章 1(5) | ・平成25年度版の岐阜県消費者施策推進指針は色々の角度から検討され、大変良くできています。しかし、問題なのは、書かれている事の具現化です。行政の中でも県と市町村との連携、行政と消費者団体との連携、行政と消費者サポーターとの連携等はまだまだ不十分だと実感しています。出前講座等、広報・啓発の機会にはサポーターも同行させては如何ですか。一度もそういう機会がありません。地域に密着しているサポーターをもっと活用してはいかがですか。予算がないから行政だけでやるというのはいかがなものかと思ひます。 | ・消費生活出前講座は、県民の方に委嘱した消費者啓発推進員の方々に協力していただいているところです。今後、出前講座のみならず、広報・啓発にご協力いただく方法について検討します。 | 無 |
| 57 | 29 | 第3章 1(5) | ・近年、人材育成のための研修講座が積極的に実施され、関連資格取得者が増えていることは、大変喜ばしいことです。しかし、研修するにあたり、外団体に全部委託されて実施されていることは少し残念です。団体への委託のため、岐阜県に勤務する消費生活相談員の協力はほんの一部(団体に所属して時間をさいてくれる方のみ)からしか得られていません。啓発のできる人材研修の参加者は県のセンターの相談員の顔を知ることができると、研修に参加した方も直接聞きやすいでしょうし、啓発に役立つ行動がしやすいと感じます。 | ・県が実施する県民向けの講座は、専門的な知識やノウハウを持った外部団体に委託することが効果的であると判断しています。また、広く県民が参加しやすいよう全日程を土・日開催としており、現相談員が職務として実施するのは困難です。 | 無 |
| 58 | 29 | 第3章 1(5) | ・人材の養成と活用の項目に金融広報アドバイザーも明記してください。 | ・金融広報アドバイザーについては、1(1)「消費生活に関して学ぶ場の提供」において、「金融広報委員会等他の関係機関との連携」として盛り込んでいます。1(5)は、一般の県民の方による啓発等を想定しています。 | 無 |
| 59 | 30 | 第3章 2(1) | ・社会問題化している消費者被害を伴う悪質商法を未然に防止することなどを目的に、「NPO法人消費者協議会」(仮名)の設立や、以前から設置されている消費者団体などを発展させてNPO法人格に昇格するよう支援し、複数の法人組織の設立を目指す。 県や市町村も消費者相談窓口を設け、県民へのサービス提供を積極的に推進されているが、そこに民間のシステムが加われば、小回りの利く民間のよさと相まってより一層相談窓口を充実させることとなると思う。 | ・民間団体設立の動きがあれば、可能な範囲で支援をしております。 | 無 |
| 60 | 30 | 第3章 2(1) | ・推進法では、地方公共団体に「消費者教育推進計画の策定」、「消費者教育推進地域協議会の開催」を努力目標として定めています。指針の施策では「検討」となっていますが、この2点については明記して頂きたいと思ひます。この場合、消費者団体は推進への協力が求められていますが、当団体は県との協議会に是非参加し、積極的に協力したいと考えています。 | ・「計画の策定」「協議会の設置」については、現時点では明言できませんが、いずれも前向きに取り組んでまいります。 | 無 |
| 61 | 30 | 第3章 2(1) | ・「消費者団体等への支援・協働」とされていますが、施策には「交流支援」も必要かと思ひます。消費者団体間の交流は、情報交換の場として意味がありますが、個別対応になっております。県が消費者団体間の交流支援をして頂けるとよいかと思ひます。 | ・多重債務問題では、関係団体による情報交換を行う会議を行っています。今後も必要に応じ、情報交換の場の設定を検討します。 | 無 |

岐阜県消費者施策推進指針に対するパブリックコメントとその対応について

| 番号 | 頁 | 箇所 | ご意見等の内容 | ご意見等に対する県の考え方 | 本文修正 |
|----|----|-------------|--|----------------------------------|------|
| 62 | 30 | 第3章 2(1) | ・消費者団体等への支援・協働について：この部分については、毎年意見を出しています。少しずつ進んでいると思いますが、今後もぜひ積極的に進めていただきたいと思います。 | ・基金を活用した補助事業の実施など、今後も支援・協働に努めます。 | 無 |
| 63 | | その他 | ・基金により、ある程度の基盤は構築されたと思いますので、これからはいかにその土台の上に自治体が独自の消費者施策を築いていくかが問われていると思います。こうした中で、県の施策も方向性を明示して進めることから、可能な範囲でも目標を設定して消費者施策の推進を進めていくことが必要と思われる。今後は単なる数値目標に留まらない目標を織り込んでいくこともご一考頂きたいと思います。 | ・適切な目標・指標については、研究してまいります。 | 無 |
| 64 | | 全般 | ・大変良いと思います。 | | |
| 65 | | 全般 | ・この案に賛同します。尚一層きめ細かく消費者の観点にたったの働きかけを希望します。 | | |
| 66 | | 全般 | ・消費生活出前講座で寸劇を通して各地でより多くの方がトラブルにあわないように啓発していきたいと思っています。 | | |
| 67 | | 全般 | ・この報告書が、数字の羅列だけで何か空虚な感じがして仕方ありません。 | | |
| 68 | 26 | 第3章 1(1) | ・自分は小学校の時から授業などで消費生活について学ぶ場が多々あり、消費生活問題についての知識をつけられてよかったと思っている。しかし実際にそういった場面に遭遇したことがなく、知識もさすがに少し忘れてしまっているので、いざという時に自分で適切な対処をとれるかどうかは正直不安です。そのため、このような行政による包括的な学習の場の提供はとても重要なことだと私も思い、賛成です。 | | |