

岐阜県消費者施策推進指針

－ 平成26年度版 －

平成26年3月

岐阜県環境生活部県民生活相談センター

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	2
3 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	6
(3) 若年層からの相談状況	9
(4) 多重債務に関する相談状況	11
2 消費生活相談体制の現状	12
(1) 市町村における相談体制	12
(2) 県における相談体制	13
第3章 課題と施策展開の方向性	
I 消費者の権利の尊重	
1 消費者の安全確保	14
(1) 商品・サービスの適正な供給	14
(2) 消費者事故等の情報提供	14
(3) 不当な取引方法や表示の禁止	15
(4) 生活関連物資の安定供給等	16
2 消費者被害の救済	18
(1) 市町村消費者行政への支援	18
(2) 県の相談窓口の充実・強化	18
(3) 紛争処理体制の整備	19
(4) 多重債務問題への対応	20
II 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) 消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用	23
(4) 教育教材の作成と活用	24
(5) 消費生活情報の提供	25
2 消費者の組織活動の推進	25
(1) 消費者団体等への支援・協働	25
(2) 消費生活協同組合の健全な運営への支援	26
3 消費者意見の反映	26
(1) 消費者の県政への参画	26
III 県の消費者行政充実に向けた今後の展望	27

岐阜県消費者施策推進指針 ー平成26年度版ー

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

岐阜県消費者施策推進指針（以下「指針」という。）は、消費者政策の推進を図るため、岐阜県消費生活条例（昭和50年岐阜県条例第29号）第37条に基づき、総合的な消費者施策の方向性を示すものとして、平成19年度より毎年度策定しているものです。

平成21年9月に消費者庁が発足して以来、国を挙げて、消費者行政の充実・強化が図られてきましたが、岐阜県においても、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、県の消費生活相談窓口の充実と市町村窓口の設置促進、消費生活相談員等の育成と資質向上などにより、消費者行政の充実・強化を図ってきました。特に、市町村の窓口については、平成24年1月に県内全市町村において開設され、さらに、20市町において専任の相談員が配置されるなど、県内どこでも身近なところで消費生活相談ができる体制となりました。

このように、消費生活に関する相談体制の整備は進みつつある一方で、依然として消費者にとって、安心して商品を買ったり、サービスを受けたりすることができる社会づくりには課題があります。例えば、県に寄せられた消費生活相談では、平成24年度の高齢者の相談割合が過去10年間で最高を記録しました。また、国民生活センターが発表した平成24年度の相談件数においても、高齢者の相談が増加していることが指摘されています。

さらに、携帯電話など情報通信機器の普及によるトラブルや、事業者が消費者宅を訪問して強引に貴金属などを買い取っていくケース、高齢者を狙った健康食品の送り付け商法など、新たな問題となる取引形態の出現などにも対処していかなければなりません。

一方で、昨今、消費生活に大きな影響を与える食材の誤表示問題が相次いで発覚しており、本県においても誤表示が繰り返されないよう、表示の確認・監視に積極的に取り組んでいます。同時に、業界団体等が実施する表示に関する研修会の講師として職員を派遣し、景品表示法の趣旨を周知徹底するとともに、その内容についての理解を深める取り組みを実施しています。

こうしたことから、消費者施策は相談窓口の充実を図るだけでなく、トラブルを未然に防止するための取り組み（消費者教育・啓発）、さらに、法令に基づく事業者への指導といった消費者の安全確保、被害の救済の取り組みも重要となります。

特に、平成24年12月に消費者教育の推進に関する法律が施行されたことから、県では、消費者教育を体系的に、多様な主体が連携して推進することを目的に、「岐阜県消費者教育推進計画」を平成26年3月に策定しました。「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成、消費が社会経済や地球環境に与える影響を自覚し行動できる消費者の育成（消費者市民社会の形成）の2つを基本的な視点として取り組んでいくことにしました。

今後も、岐阜県消費者行政活性化基金を活用しながら、県、市町村とも、これまで以上に、限りある予算を効率的に活用しながら、消費者行政の各種施策を展開していく必要があります。

このような状況の中、所要の見直しを行い、平成26年度版の本指針を策定しました。

2 「岐阜県消費者施策推進指針」の基本的な視点

県消費生活条例第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

本指針では、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 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、「岐阜県消費者施策推進指針」を毎年度策定し、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。）、市町村等行政機関などから意見を聴き、施策に反映させていきます。

また、その取組の実績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、消費者教育の一翼を担う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越えた連携等により全庁体制で消費者行政を推進していきます。

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

平成24年度、県の消費生活相談窓口寄せられた相談は、6,173件でした。

この件数は、前年度よりも942件少なく、平成16年度の18,392件をピークに減少傾向が続いています。(表1、図1-①)

同様に、市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、平成24年度は、5,157件で、前年度よりも137件少なくなっています。

県と市町村を合わせた県全体の相談件数を平成23年度(12,409件)と平成24年度(11,330件)と比較すると、若干減少しており、県の相談件数は、6,173件と全体の54.5%を占め、市町村とほぼ半々の割合となっています。このことから、市町村の消費生活相談窓口設置が進んだことにより、これまで県の窓口寄せられていた相談が、住民に身近な市町村にシフトしていることがわかります。

また、相談者の年齢に着目すると、平均年齢は平成19年度より年々上昇しており、平成24年度は、49.3歳で、平成23年度より1.9歳上昇して過去最高となり、相談者の高齢化が進んでいます。(図1-②)

平均契約金額は、平成20年度が突出していますが、概ね緩やかな上昇傾向が続いており、平成24年度は、約125万円となっています。(図1-③)

こうした傾向について、平成25年度上半期(H25.4~9)と平成24年度上半期(H24.4~9)とで比較すると、県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、3,330件で267件増加、市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、3,103件で644件増加し、県、市町村ともに大きく増加しました。これは、電話勧誘による健康食品の送りつけに関する相談が急増したことが原因だと考えられます。また、平均年齢は、51.6歳(3.5歳上昇)とさらに高齢化が進んでおり、これらについては、平成25年度も同様の傾向を示しているといえます。

一方、平均契約金額については、約115万円と平成24年度上半期(約117万円)とほぼ同水準で推移しています。(表1)

■ 県相談窓口寄せられた販売形態別の相談件数等の推移（表 1）

	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H24 上半期	H25 上半期
不当・架空請求	3,981	2,319	1,964	1,547	1,345	1,036	540	607
不当・架空請求以外の通信販売	936	912	1,146	1,092	1,201	980	494	487
店舗販売	3,349	3,214	3,132	2,650	2,142	1,781	897	868
訪問販売	1,374	1,016	1,016	849	806	722	356	345
マルチ・マルチまがい	307	217	189	122	93	80	42	41
電話勧誘販売	734	685	698	681	710	707	301	435
送りつけ商法(ネガティブオプション)	36	34	23	15	13	25	2	33
その他・不明	613	583	642	675	805	842	431	514
相談者の平均年齢(歳)	42.6	44.4	45.3	46.2	47.4	49.3	48.1	51.6
平均契約金額(万円)	112	150	113	126	130	125	117	115
県機関相談件数	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115	6,173	3,063	3,330
市町村に寄せられた相談件数	—	—	4,267	4,839	5,294	5,157	2,459	3,103
県及び市町村の相談件数合計	—	—	13,077	12,470	12,409	11,330	5,522	6,433

- ※ 不当・架空請求 : 二重請求や不当な取立て、身に覚えのない請求等
 通信販売 : 郵便やインターネット等の通信手段を用いて契約する販売
 マルチ・マルチまがい : 特定商取引法に定める連鎖販売取引及び類似の取引
 ネガティブオプション : 消費者から申込みもないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するもの

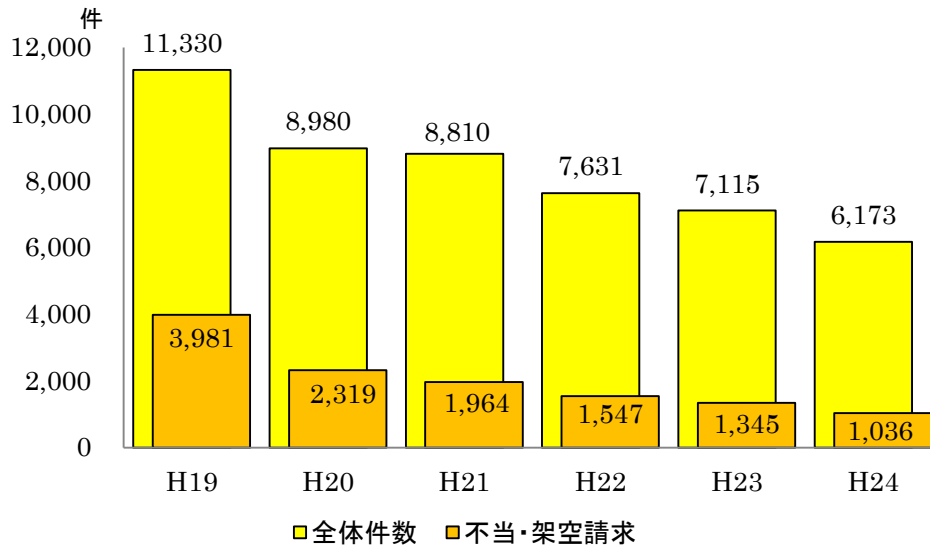
■ (参考) 振り込め詐欺等の発生状況

		H24	H25
振り込め詐欺	オレオレ詐欺	32	35
	架空請求詐欺	19	40
	融資保証金詐欺	10	12
	還付金等詐欺	10	28
	合計	71	115
振り込め類似詐欺(※)		86	96

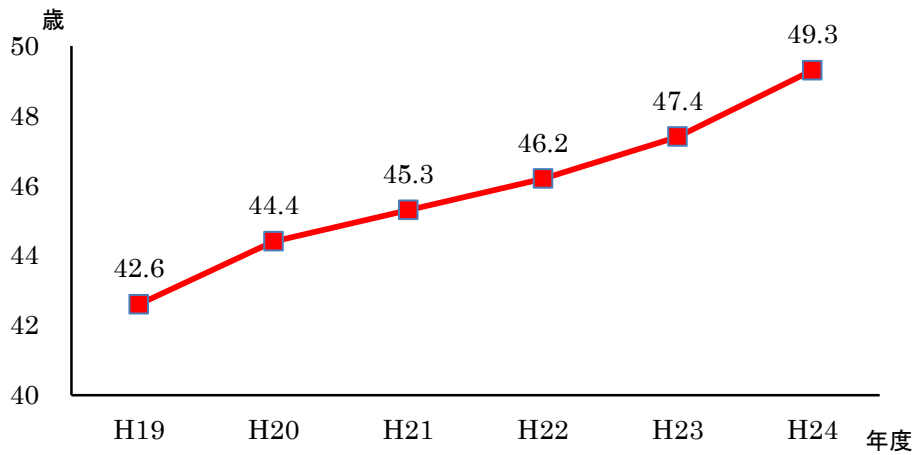
出所 岐阜県警察ホームページ

(※) 金融商品等取引、ギャンブル必勝法、異性との交際あっせん等に関するもの

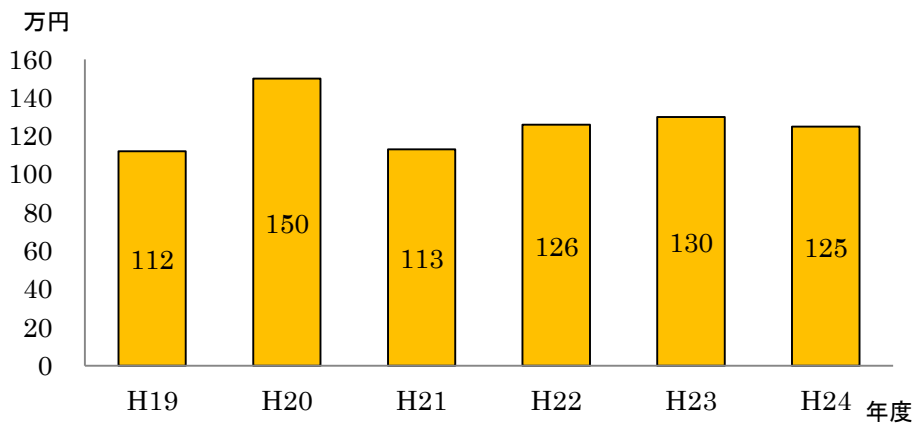
■県の消費生活相談窓口における相談件数の推移（図1-①）



■相談者の平均年齢の推移（図1-②）



■平均契約金額の推移（図1-③）



(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、平成19年度に一旦減少したものの、平成24年度は21.4%と過去10年間で最高となりました。

(図2-①) また、相談全体の平均契約金額が、平成20年度を例外として緩やかな上昇傾向にあるのに対し、高齢者の平均契約金額は平成20年度に急激に上昇し、その後も相談全体の平均契約金額よりも高い金額で推移しており、平成24年度は153万円となっています。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勧誘が特に高齢者に対して行われており、それに伴い相談が増加していることが一因であると考えられます。(図2-②)

販売形態別にみると、訪問販売に関する相談は、全体に対して高齢者からの相談がおおよそ1/3を占める状況が続いており、平成24年度は32.8%となっています。年代別では、特に70歳以上からの相談が突出して多い状況です。(図2-④、図2-⑤)

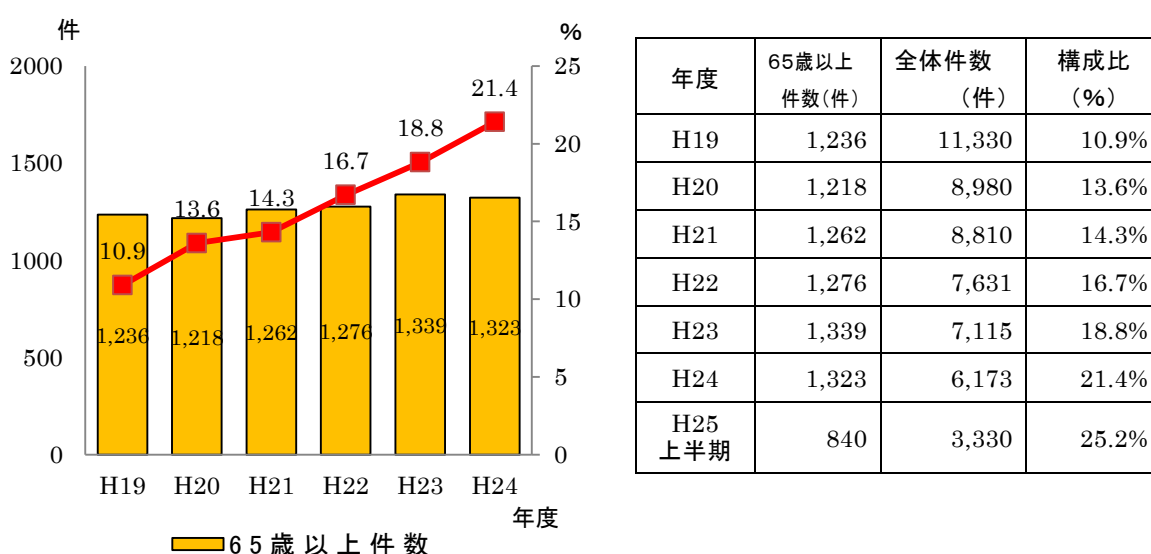
また、電話勧誘販売に関する相談は、全体に対して高齢者からの相談が平成24年度は52.6%を占めており、平成19年度の相談割合の3倍以上となっています。年代別では、訪問販売と同様に70歳以上からの相談が最多となっています。(図2-⑥、図2-⑦)

平成25年度の上半期においては、高齢者の相談件数が全体の相談件数に占める割合は25.2%となっており、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれることが他の年代に比べて依然として高い傾向が続いており、平均契約金額についても177万円と高水準です。

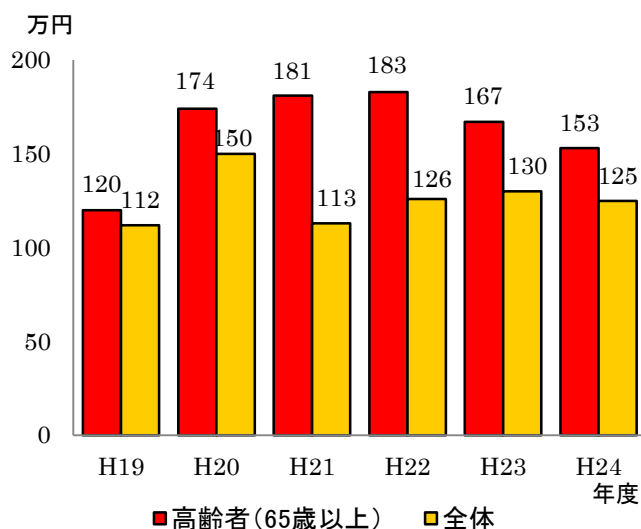
販売形態別では訪問販売、電話勧誘販売の高齢者が占める割合が依然として高く、訪問販売は32.8%、電話勧誘販売は58.6%を占めています。

高齢者は、日中自宅にいたることが多く、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルに遭いやすく、また「お金」「健康」「孤独」といった不安につけ込まれ、貯蓄を狙われることが特徴となっています。

■ 高齢者(65歳以上)の相談件数の推移 (図2-①)

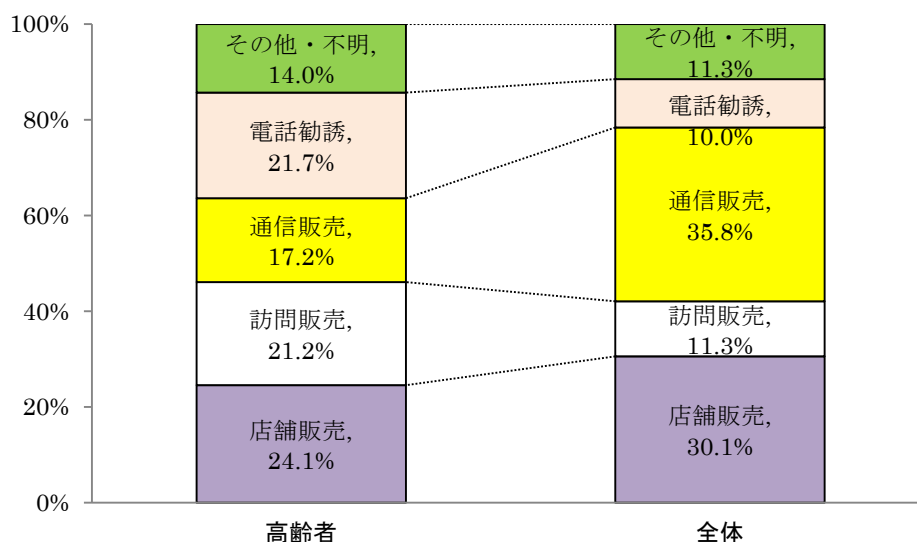


■高齢者（65歳以上）の平均契約金額の推移（図2-②）

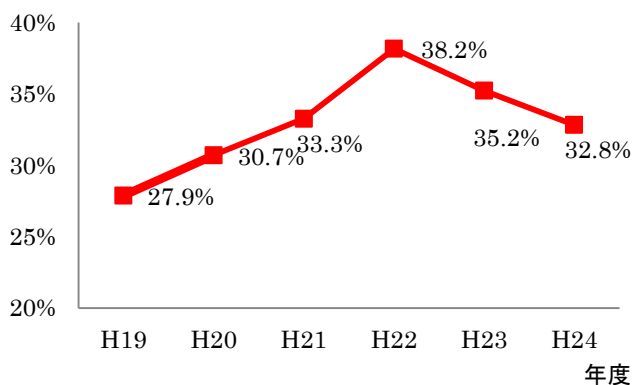


年度	平均契約金額(万円)	
	高齢者	全体
H19	120	112
H20	174	150
H21	181	113
H22	183	126
H23	167	130
H24	153	125
H25 上半期	177	115

■高齢者（65歳以上）の販売形態別の構成比（平成24年度）（図2-③）

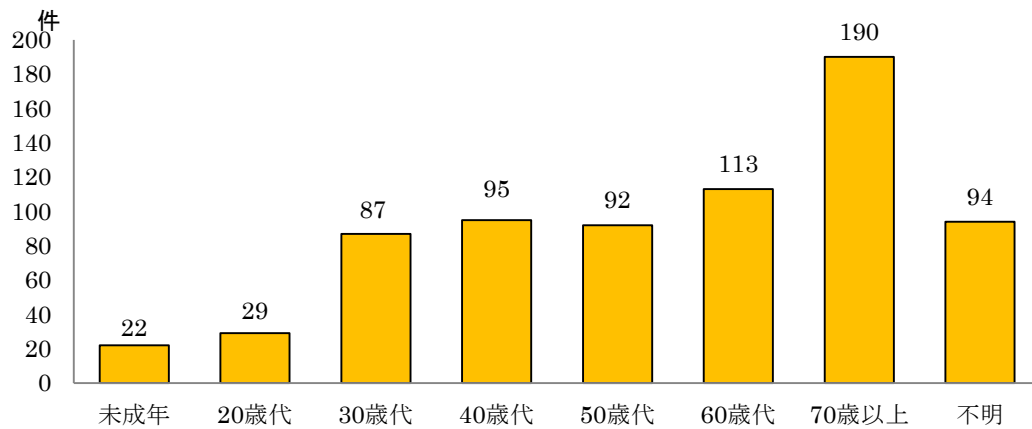


■訪問販売における高齢者（65歳以上）が占める割合の推移（図2-④）

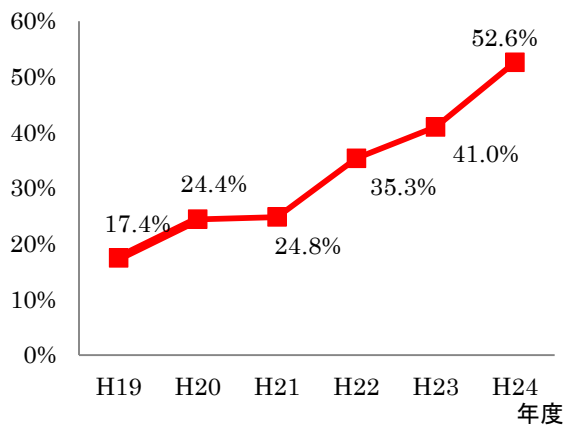


年度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構成比 (%)
H19	383	1,374	27.9%
H20	312	1,016	30.7%
H21	338	1,016	33.3%
H22	324	849	38.2%
H23	284	806	35.2%
H24	237	722	32.8%
H25 上半期	113	345	32.8%

■訪問販売における年齢層別相談件数の推移（平成24年度）（図2-⑤）

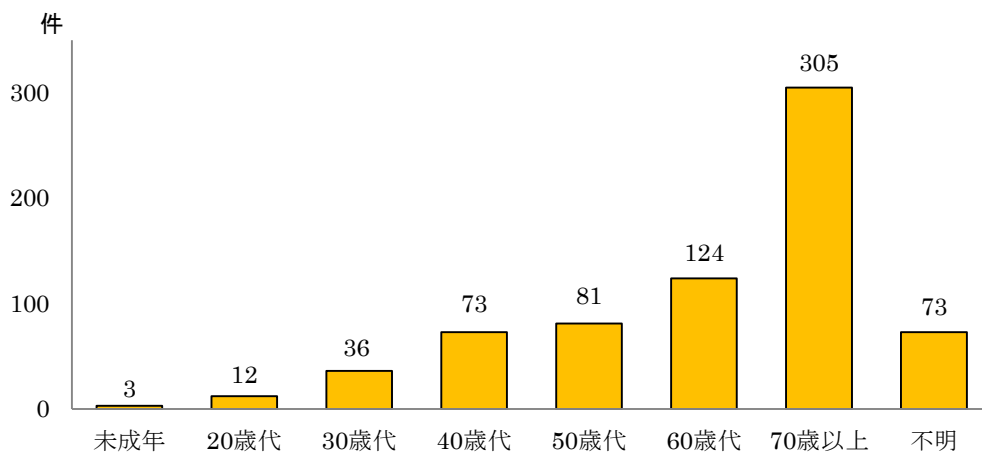


■電話勧誘販売における高齢者（65歳以上）が占める割合の推移（図2-⑥）



年度	65歳以上 件数(件)	全体件数 (件)	構成比 (%)
H19	128	734	17.4%
H20	167	685	24.4%
H21	173	698	24.8%
H22	240	679	35.3%
H23	291	710	41.0%
H24	372	707	52.6%
H25 上半期	255	435	58.6%

■電話勧誘販売における年齢層別相談件数の推移（平成24年度）（図2-⑦）



(3) 若年層からの相談状況

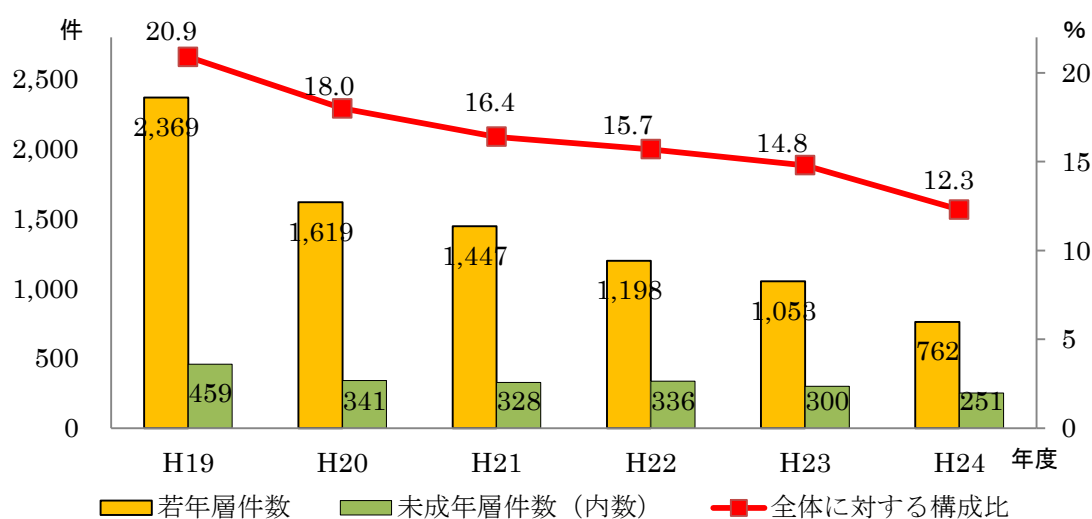
若年層（29歳以下）の相談件数は、近年減少傾向であり、平成24年度は762件で、前年度よりも291件の減少となっています。また、平成20年度からは全体の相談件数に占める割合は2割を切っています。（図3-①）

平均契約金額については、ここ数年概ね40万円～60万円で推移しており、平成24年度は約40万円となっています。（図3-②）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8割近く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、アダルトサイトなどへアクセスし、登録料名目の多額の料金を請求されるなどのトラブルとなっていることなどが要因と思われます。（図3-③、図3-④）

また、保護者のクレジット情報を入力してオンラインゲームを利用し、高額代金を請求されるトラブルなどに小学生が関わっているものもあります。

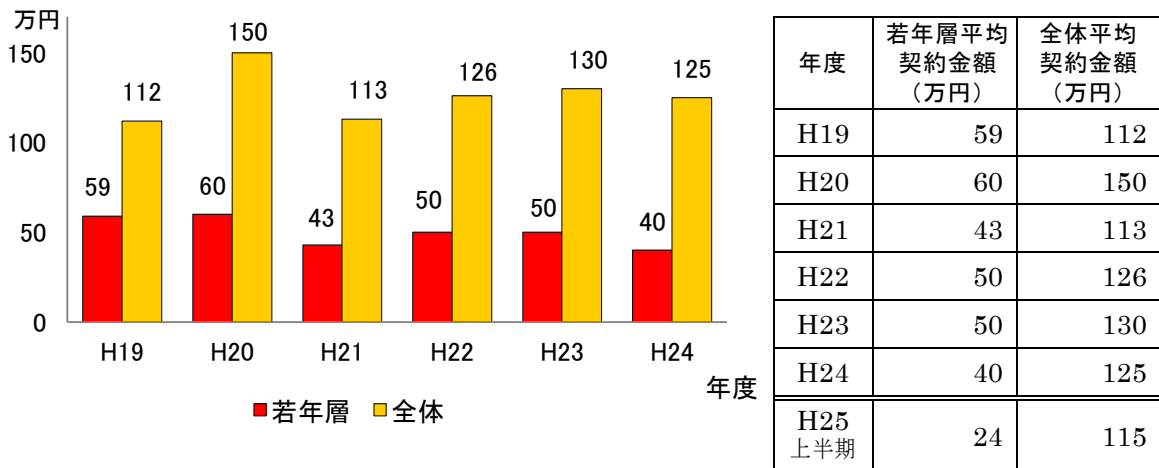
平成25年度の上半期においては、若年層の相談件数が全体の相談件数に占める割合は11.7%とさらに減少し、平均契約金額についても、約24万円と減少しています。

■若年層（29歳以下）の相談件数の推移（図3-①）

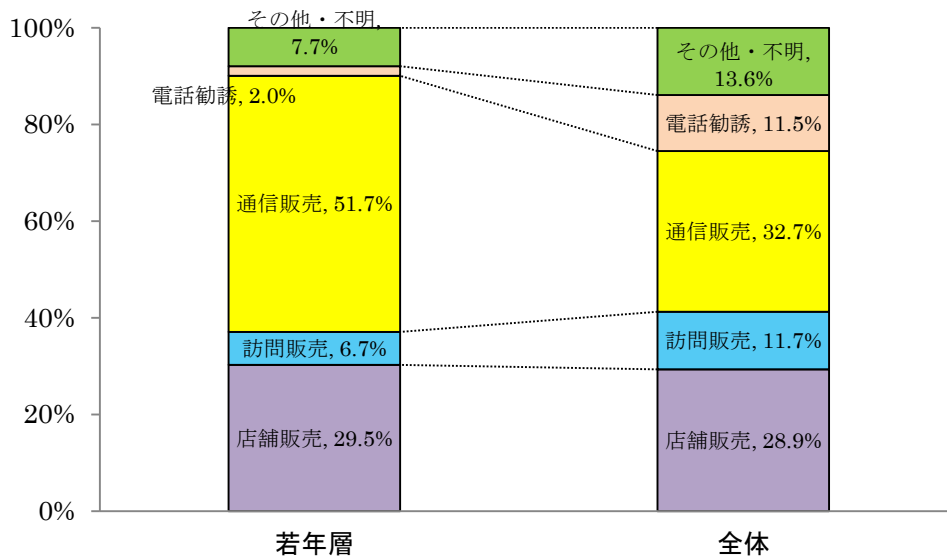


年度	若年層 件数(件)	未成年層 件数(件)	全 体 件数(件)	構成比 (%)
H19	2,369	459	11,330	20.9
H20	1,619	341	8,980	18
H21	1,447	328	8,810	16.4
H22	1,198	336	7,631	15.7
H23	1,053	300	7,115	14.8
H24	762	251	6,173	12.3
H25 上半期	388	136	3,330	11.7

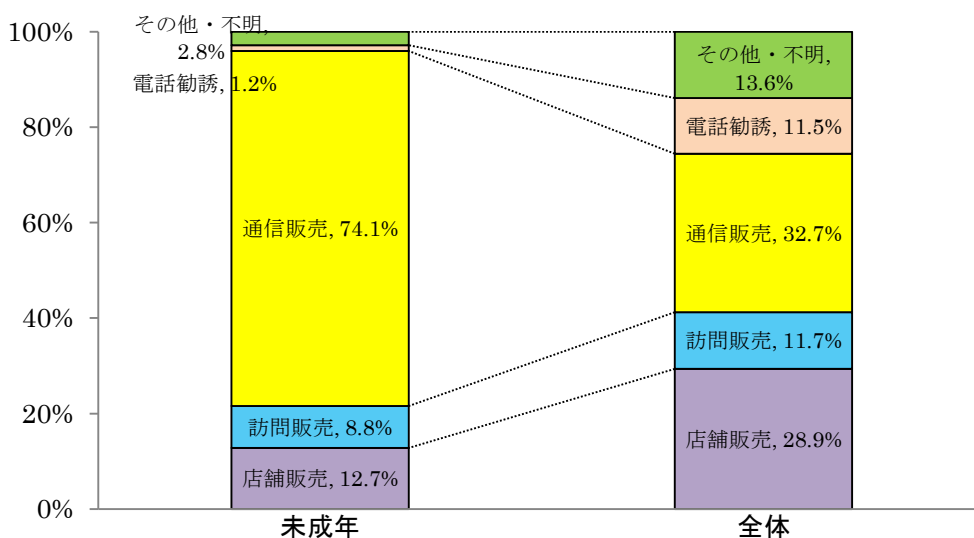
■若年層（29歳以下）の平均契約金額の推移（図3-②）



■若年層（29歳以下）の販売形態別の構成比（平成24年度）（図3-③）



■未成年の販売形態別の構成比（平成24年度）（図3-④）



(4) 多重債務に関する相談状況

現在、多重債務者数を推測する際の一つの目安になる無担保・無保証の借入先が5件以上の人は、全国で約21万人にのぼります。(平成25年10月現在(株)日本信用情報機構調査)

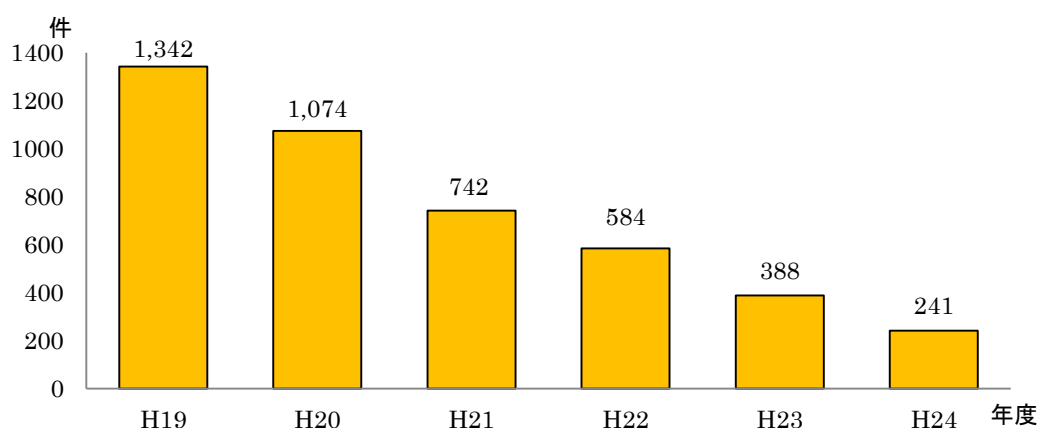
この数値を基に、全国の人口と本県人口との比率から算出すると、本県には約3千人超の多重債務者がいるものと推計されます。

本県の相談窓口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24年度の相談件数は、ピーク時の2割以下の241件となっています。(図4-①、図4-②)

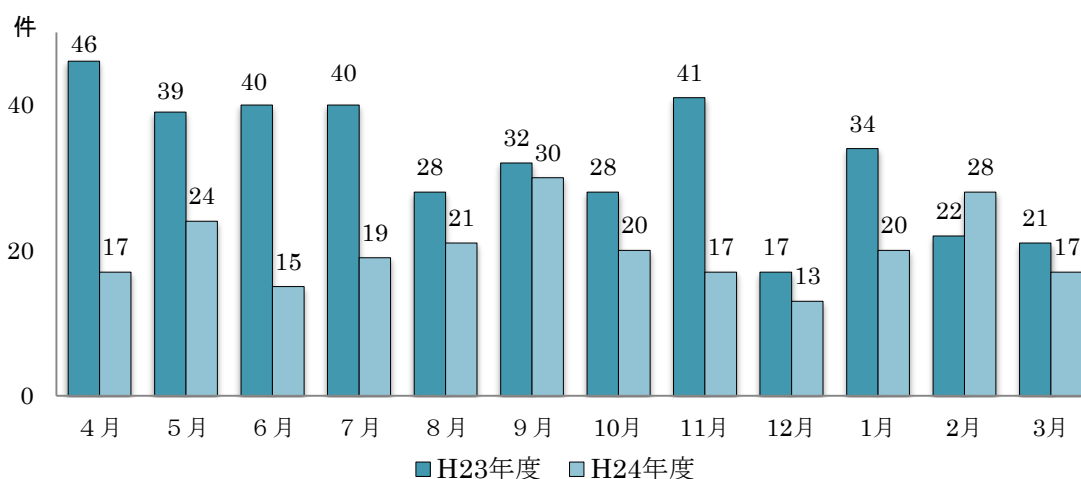
これは、多数の機関で相談窓口整備が進んだことや、多重債務問題解決を目的とした改正貸金業法の完全施行(平成22年6月)の効果も要因と考えられます。

一方で、多重債務者が抱える問題は債務整理にとどまらず、個々の状況に応じた経済的支援や生活再建支援を行う必要があります。今後は他部局や市町村などと連携を図り、相談受付後速やかに引き継ぐなどして多面的な角度から問題解決に取り組む必要があります。

■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(図4-①)



■県の相談窓口寄せられた多重債務相談件数の推移(平成23・24年度)(図4-②)



2 消費生活相談体制の現状

(1) 市町村における相談体制

平成21年9月に施行された消費者安全法において、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は市町村が行う事務とされています。

県内市町村においては、平成24年1月に県内全ての市町村に消費生活相談のための窓口が設置され、消費生活センター*についても、平成20年度末には岐阜市だけの設置でしたが、平成26年3月1日現在、岐阜市、大垣市、各務原市、関市の4市で設置されています。

消費生活相談員の配置状況をみると、平成26年3月1日現在で、専任の消費生活相談員を配置しているところは20市町であり、残る22市町村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村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、相談体制の整備が始まって1～5年と窓口によっては体制がまだ十分であるとはいえ、今後も引き続き、市町村に対し財政的支援を行う必要があります。

■消費生活相談窓口の設置状況(平成26年3月1日)

圏域	消費生活センター	相談窓口設置	備考
岐阜	岐阜市 各務原市	羽島市、山県市、瑞穂市、本巣市、 岐南町、笠松町、北方町	
西濃	大垣市	海津市、養老町、垂井町、 関ヶ原町、神戸町、安八町、 輪之内町、揖斐川町、大野町、池田町	
中濃	関市	美濃市、美濃加茂市、可児市、郡上市、 坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、 八百津町、御嵩町、白川町、 東白川村	※美濃加茂市、坂祝町、富加町、川辺町は連携して「広域消費生活相談室」を設置
東濃		多治見市、中津川市、瑞浪市、 恵那市、土岐市	※多治見市、瑞浪市、土岐市による東濃西部広域事務組合においても窓口を設置
飛騨		高山市、飛騨市、下呂市、白川村	
市町村数	4	38	

※ ・・・消費生活相談員配置市町村

※消費生活センターの要件：①専門的な知識及び経験を有する相談員を設置

②PIO-NETを設置

③1週間につき4日以上相談業務を実施

(2) 県における相談体制

前述の消費者安全法では、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6箇所の振興局・事務所に窓口を設置しています。

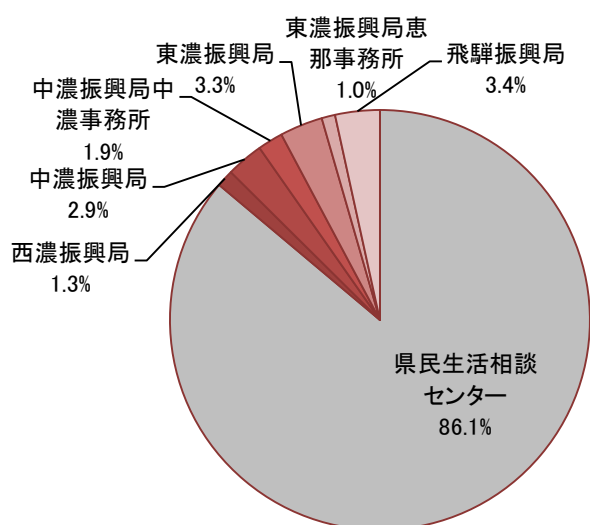
県民生活相談センターを中心とする県相談窓口では、豊富な相談事例の蓄積などを活かし、市町村などでは対応が難しい高度で専門的な知識を必要とする事案の解決に向けて取り組んでいます。

また、県内市町村の相談員等を対象に相談方法に関する助言や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24年度)

窓 口	件数(件)	割合(%)
県民生活相談センター	5,316	86.1
西濃振興局	81	1.3
中濃振興局	176	2.9
中濃振興局中濃事務所	120	2.0
東濃振興局	204	3.3
東濃振興局恵那事務所	64	1.0
飛騨振興局	212	3.4
合 計	6,173	100.0

※平成25年度以降、西濃振興局、中濃振興局中濃事務所、東濃振興局恵那事務所は予約による面談専用窓口となっています



第3章 課題と施策展開の方向性

I 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。

特に、食の安全については、東日本大震災後の放射能汚染についての関心の高まりをはじめ、消費者にとって重大な関心事項であることから、県の関係部局と連携しながら安全な食品等が供給されるような方策を講じる必要があります。

【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、製品の安全性や品質などの適正な表示を事業者に義務づける製品安全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）については、法改正により、平成24年度から市の事務として、町村については県から事務移譲を受けて、販売事業者への立入検査・指導を行うことになりました。県としても、関係業務が円滑に遂行されるよう、研修の実施や、指導・助言を行っていきます。

さらに、食品の安全確保については、放射能汚染について、県としても、流通する食品等の安全性に注意を払う必要があるため、庁内の連携を図りながら、安全性の確保に努めます。

また、県の試験研究機関において、住民からの食品の検査依頼に対応するなど、部局を越えた連携に努めます。

- 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
 - 他部局との連携による食品等の安全性の確保
- <他課、他部局での取組事業>
- ・食品の添加物、遺伝子組換え及びアレルギー物質の検査（生活衛生課）
 - ・家庭用品の試買検査（生活衛生課）
 - ・健康食品の試買検査（薬務水道課）

(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、市町村、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。

【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、N I T E（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て情報を収集し、県ホームページ等を活用して消費者への迅速かつ的確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、平成21年度から施行された消費者安全法において、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たことを受け、県内で発生した消費者事故等の情報を、迅速に消費者庁へ通知し、被害拡大防止に資するとともに、消防、医療、福祉、学校をはじめ、他部局や、警察や市町村とも連携を図り、情報の共有に努めます。

さらに、消費税率引き上げに関する情報受付窓口として、消費税の円滑かつ適正な転嫁を図るため、関係課と情報共有をしていきます。

○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。

例えば、詐欺まがいの悪質商法では、金融機関が不当な取引に使われる口座を凍結する可能性があることから、消費者に現金を送らせる手口が発生しています。また、消費者宅に電話をかけ、注文していない健康食品を送り付ける詐欺まがいの事案も発生しており、新たに対処すべき課題が発生しています。

また、ホテルやレストランなどでメニュー表示と異なる食材を提供するなどの問題が発覚し、消費者の信頼を大きく揺るがす事態となっています。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】

消費生活相談や特定商取引法に基づく知事への申出、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生活関連法令に基づき、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、県関係部局や警察等関係機関との連携を密にして対応します。

さらに、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、県関係部局や保健所を設置している岐阜市と連携して定期的に合同監視を実施するほか、県民生活相談センター独自で監視を実施し、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。また、メニュー表示については関係業界団体に対しメニュー表示の点検チェックシートを配布し自主的な点検を促すほか、食品関係事業者に対し景品表示法に関する講習会等を通じて、誤表示の未然防止に努めるよう要請します。

○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
- ・国や他の都道府県、警察等との情報交換及び連携

○法執行を担う人材の育成

○メニュー表示等の適正化の推進

- ・県民生活相談センター単独でメニュー表示の監視活動を実施するほか、他部局との合同による食品表示合同監視の実施
- ・メニュー表示のチェック体制の整備促進及び法の普及・啓発を目的とした講習会の実施

<他課、他部局での取組事業>

- ・健康増進法に基づく栄養表示基準等の指導（保健医療課）
- ・食品表示適正化事業（生活衛生課）

（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】

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、大規模災害の発生など緊急事態が生じた場合は、県内の小売店における生活関連物資等の需給バランスの動向を把握するとともに、それら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、調査等速やかに対応します。

- | |
|-----------------|
| ○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 |

(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。

2 消費者被害の救済

(1) 市町村消費者行政への支援【重点】

【課題】

消費者トラブルの迅速な解決には、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。県内では、全市町村において消費生活相談窓口が開設され、住民にとって身近なところで相談が受けられるようになりました。

しかしながら、専任の消費生活相談員が配置されているのは20市町(47.6%)にとどまり、さらに、市町村によっては、相談経験の少ない行政職員が他の業務をこなしながら対応にあたっているといった現状があります。

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ていること、また、県と市町村の機能分担の観点から、県民誰もがどこでも等しく適正な相談が受けられるよう、各市町村の地域の実情を考慮しながら、県として引き続き市町村相談窓口機能の充実・強化のための支援を行っていくことが必要です。

【施策の方向】

消費者行政に対する市町村への財政的支援については、平成21年度より、国の地方消費者行政活性化基金を活用し、相談員の人件費等に対する支援を行ってきました。今回、国において、基金の活用期間が平成26年度まで延長され、平成27年度以降については、新たに都道府県自主財源化計画・市町村自主財源化プログラムによる期間として位置付けられ、複数年度の活用が可能となりました。このことから、市町村においては、この期間に将来の自主財源化への展望を描いた消費者行政を推進していく必要があります。県としては、各市町村の地域の実情に沿った形で基金の活用による支援を継続していきます。

一方、消費生活相談窓口機能の充実・強化については、引き続き、県民生活相談センターと市町村の専用ホットラインや、同センターへ招へいする弁護士による助言により、専門的な相談に対する支援を行います。さらに、県消費生活相談員等による市町村への巡回訪問指導を積極的に行うとともに、県内の消費者団体と連携を図りながら、相談員等の資質向上を図るための研修の実施により、相談員等の資質向上を図ります。

また、相談員の配置を希望する市町村については、県で整備している資格取得者名簿の情報を市町村の要望に応じて提供するとともに、相談窓口のセンター化^{*}についても働きかけていきます。さらに、人口規模による効率性の観点等から、近隣市町村の広域連携による相談員の配置を検討する市町村に対しては、全国の事例等体制整備についての情報提供を行っていきます。

※消費生活センターの設置要件については12ページを参照。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○市町村消費者行政への財政支援（基金を活用）<ul style="list-style-type: none">・消費生活センターの設置及び拡充、相談窓口の拡充・消費生活相談員の報酬○相談窓口機能の充実・強化に向けた支援<ul style="list-style-type: none">・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、弁護士の助言、県相談員等による巡回訪問)・資質向上のための研修の実施・消費生活相談員就業希望者の情報の提供・全国における広域連携に関する情報提供 |
|---|

(2) 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おいては、高度・専門的な相談への対応や市町村相談窓口への助言・支援が求められ、消費生活相談員の資質向上と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、県内の消費者団体等との連携を図りながら、相談員を対象とした実践的な資質向上のための研修を実施するとともに、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員の資質向上を図ります。併せて、相談員が執務しやすい環境整備に努めます。

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等の相談窓口の機能強化

- ・消費生活相談の実施
- ・専門家との連携
- ・消費者団体等と連携を図りながらの資質向上のための研修の実施
- ・専門研修への派遣

(3) 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

○消費者トラブルに関する訴訟費用の貸付

(4) 多重債務問題への対応

【課題】

多重債務に関する相談件数は、平成22年度に改正貸金業法が完全施行されたことなどから、減少傾向が続いており、ピーク時と比較しても大きく減少しています。一方で、多重債務者が抱える問題は債務整理にとどまらず、個々の状況に応じた経済的支援や生活再建支援を行う必要があります。引き続き、一人でも多くの多重債務者を救済するために、県や市町村における相談体制の充実と関係部署との連携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】

一人でも多くの多重債務者を掘り起こすため、相談窓口で対応に当たる県・市町村職員及び相談員に対して、多重債務相談に関する研修を実施し、救済方法や関係機関との連携についての知識を身に付けることで、相談窓口の充実・強化を図ります。

また、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の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得ながら、法律の専門家による無料相談会を開催します。

さらに、新たな多重債務者を作らないために、出前講座等を活用した若年層への金銭教育を充実させます。

- 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
- 法律の専門家による無料相談会の実施
- 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
- 若年層への啓発
 - ・出前講座、高校生向け副読本を活用した金銭教育
 - ・教育委員会と連携した生徒、PTAへの啓発
 - ・事業者団体等と連携した出前講座等による啓発

Ⅱ 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

【課題】

平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」（以下「消費者教育推進法」という。）が施行されました。同法においては、県や市町村に対し、消費者教育推進に関する施策の策定と実施についての責務があるとされ、また、事業者や事業者団体に対しても自主的な活動に努めることとされました。

これを受け、県では、平成25年度に岐阜県消費者教育推進計画を策定、今後は、各市町村においても市町村消費者教育推進計画が策定され、県内全域で体系的に消費者教育が推進されることが期待されます。

この計画では、これまでの「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成に加え、「消費者市民社会」の形成に参画できる消費者の育成の2つを基本的な視点としました。

また、県民の誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、各ライフステージに応じた内容の消費者教育を受けることができる機会を提供するため、計画の第1期となる今後5年間に、その基盤づくりとして、特に、教育人材の育成と教材の作成を重点的に進めていくこととしました。

一方、消費生活相談窓口には、依然として悪質商法に関する相談が寄せられていることから、引き続き、悪質商法に関する情報提供と啓発を行っていくとともに、特に高齢者等、配慮が必要な消費者については、本人のみならず、家族をはじめとする周りの方々の見守り活動を支援していくことが必要です。

【施策の方向】

学校においては、時代の要請に応じた消費者教育を行っていくために、新しい教材に関する情報を収集、紹介するだけでなく、専門的知識を有する外部人材の活用も進めていきます。

幼稚園、大学、専門学校においては、消費者教育の方法や人材について情報提供をするとともに、教材作成等により、取り組み支援をしていきます。

地域においては、市町村、町内会、老人クラブといった地域団体との連携により、人が多く集まる商業施設等での地域イベント、講演会等での啓発活動を行います。また、県が委嘱する消費者啓発推進員や県市町村の消費生活相談員の活用による出前講座により、情報が届きにくい地域や人への教育を推進していきます。さらに、これまでの出前講座のほか、老人クラブの会合や見守りネットワークを活用した啓発や障がい者支援施設、支援者ネットワークを活用した啓発に取り組んでいきます。

家庭においては、幼稚園等でのニーズを把握し、それをもとに家庭において親子で学べる教材を作成するとともに、高齢者世帯への家族による見守りを支援するため、家族への高齢者被害についての情報提供等を行っていきます。

職域においては、ニーズの把握に努めるとともに、モデルケースを発掘し、各事業者の実態に適した消費者教育の方法や人材について情報提供をすることで、消費者教育への取り組みを支援していきます。

○場や消費者の特性に応じた方法で実施

<学校>

- ・専門的知識を有する外部人材の活用
- ・モデルケースの発掘と情報提供(幼稚園、大学、専門学校)

<地域>

- ・市町村や地域団体等との連携によるイベント等での啓発
- ・消費生活啓発推進員等による出前講座の実施
(高齢者、障がい者)
- ・高齢者や障がい者またはその支援者に対する啓発
- ・老人クラブの会合や見守りネットワークを活用した啓発
- ・障がい者支援施設、支援者ネットワークを活用した啓発
- ・老人クラブ等への「高齢者安全・安心総合出前講座」の実施

<家庭>

- ・親子で学べる教材の作成
- ・家族へ的高齢者被害情報の提供

<職域>

- ・ニーズ把握とモデルケースの発掘
- ・各事業者等に適した教育方法や人材についての情報提供

<他課、他部局での取組事業>

- ・高齢者安全・安心世帯訪問の実施(環境生活政策課)
- ・環境にやさしい買い物についての普及啓発(廃棄物対策課)
- ・栄養表示講習会の開催(保健医療課)
- ・県民ニーズに合わせたリスクコミュニケーションの実施(生活衛生課)
- ・健康食品県民講座の開催(薬務水道課)
- ・薬の安全使用教室の実施(薬務水道課)
- ・食農教育の推進(農産物流通課)
- ・ぎふクリーン農業の紹介(農産園芸課)
- ・大規模集客施設等での米粉フェアの開催(農産園芸課)
- ・消費者教育啓発ステージや企業・団体による出前講座等の実施(教育委員会学校支援課、社会教育文化課)
- ・消費者教育に関する家庭教育学級開催の支援(教育委員会社会教育文化課)

(2) 高齢者への消費者教育・啓発

【課題】

平成24年度に高齢者から県に寄せられた相談の割合が過去10年間で最高を記録するなど、特に、高齢者の消費者トラブル防止は喫緊の課題です。販売形態から見ると、70歳以上の相談件数が、訪問販売と電話勧誘販売において、他の年代と比較して突出して多く、昼間家にいることが多い高齢者が、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。また、悪質業者の言葉巧みな勧誘により、高齢者自身がだまされていることに気づかず、後に被害に気づいた家族等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。

このことから、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

方法について高齢者のみならず、家族や近所の方等、周りの方へも注意を促す啓発活動の推進が必要です。

【施策の方向】

地域においては、老人クラブの集会等の機会や福祉関係団体等と連携した地域の見守りネットワークを活用した戸別訪問時の啓発により、被害の未然防止を図ります。

また、家庭においては、高齢者世帯への家族による見守りを支援するため、家族への高齢者被害についての情報提供等を行っていきます。

○高齢者への消費者教育・啓発

<地域>

- ・高齢者またはその支援者に対する啓発(再掲)
- ・老人クラブの会合や見守りネットワークを活用した啓発(再掲)
- ・老人クラブ等への「高齢者安全・安心総合出前講座」の実施(再掲)

<家庭>

- ・家族への高齢者被害情報の提供(再掲)

<他課、他部局での取組事業>

- ・高齢者安全・安心世帯訪問の実施(環境生活政策課)(再掲)

(3) 消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用【重点】

【課題】

学校の教職員には、消費者教育の推進役としての役割が期待されることであり、その指導力の向上を図ることが求められます。また、専門的な知識や経験を有する消費生活相談員が消費者教育の担い手となることは大変有効です。

その一方で、県内全域で消費者教育の機会を提供するためには、地域に根差した教育人材を育成し、県内全域を網羅できるような教育体制を整備する必要があります。

【施策の方向】

学校教育においては、各地域で取り組まれている優れた実践事例についての情報を収集し、家庭科、社会科等の関係教員へ情報誌などの形で情報提供するとともに、教育研究会等、教員が集まりやすい機会を利用して、消費者教育の専門家を派遣する等の研究支援を行うことにより、教員に対する研修機会を提供していきます。また、消費者教育の専門家や教員の意見を取り入れながら、教科書以外の副教材を作成、充実させることで、消費者教育が学校現場で効果的に実施されるよう支援します。

地域等における教育人材の育成については、県及び市町村の相談員、相談窓口担当職員を対象として、伝えるだけでなく、教えるノウハウも身につけられるよう、消費者教育実践マニュアルを作成するとともに、「消費者教育人材育成研修」等を開催していきます。また、消費者啓発推進員については、相談員経験者等からの新たな人材の発掘と教育スキルの向上を図っていきます。

○教員を対象とした研修機会の提供、教材開発

- ・優れた実践事例等を関係教員へ情報提供
- ・教育研究会等への専門家派遣による研究支援

- ・学校現場で使える副教材の作成、充実
- 消費者教育拠点としてのセンター機能の充実
 - ・消費者教育実践マニュアルの作成
 - ・相談員等を対象とした「消費者教育人材育成研修」の実施
 - ・相談員経験者等の教育人材発掘と教育スキルの向上
 - ・「消費者啓発推進員」の資質向上と活用

(4) 教育教材の作成と活用【重点】

【課題】

県では、これまで学校用副教材の作成のほか、啓発冊子やパンフレット等の広報媒体を作成し、消費者の年齢等の特性に応じた啓発を行ってきました。今後は、消費者教育の必要性に対する県民の理解を深めていく取り組みを行っていくとともに、消費者教育の担い手のすそ野を広げるための取り組みを行っていくことが必要です。

また、消費者市民社会の形成のためには、消費者一人一人が豊かな生活の実現に向けて、主体的に消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けていくという「消費者学習」が必要です。

【施策の方向】

消費者教育の必要性についての理解を深める啓発パンフレットを作成し、教育関係者等に配布します。また、消費者教育の担い手育成のため、法律の基礎知識、出前講座の組み立てや、対象者別の講座展開例等を記載した消費者教育実践マニュアルを作成するとともに、これを活用した出前講座を充実させていきます。

また、学校現場で使える副教材を作成、充実させるとともに、各ライフステージや場に応じた内容の教材作成を進めることで、県民の消費者学習の取り組みを支援していきます。

さらに、県の作成する教材だけでは限界があることから、誰もが使いやすい教材を選ぶことができるよう、国が提供する「消費者教育ポータルサイト」も併せて周知していきます。

○教育教材等の作成・活用

- ・消費者教育普及啓発パンフレットの作成
- ・消費者教育実践マニュアルの作成
- ・高校生向けの副読本の作成・配布
- ・小中学校向け副読本「知ってクBOOK」の活用

○消費生活出前講座の実施拡充

- ・マニュアルを活用した講座の実施
- ・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

<他課、他部局での取組事業>

- ・不動産取引の手引きの配布(建築指導課)
- ・振り込め詐欺等犯罪被害防止広報チラシの作成(警察本部生活安全総務課)
- ・悪質商法被害防止啓発用リーフレットの配布(警察本部生活環境課)

(5) 消費生活情報の提供

【課題】

新卒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・安心な暮らしを営む自立した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、消費者ホットライン等相談窓口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
- ・ 岐阜県金融広報委員会と連携したイベントの開催

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】

消費生活協同組合法に基づく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必要があります。

【施策の方向】

消費生活協同組合法の規定により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
- 消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応
- ＜他課、他部局での取組事業＞
 - ・岐阜県食品安全対策協議会(生活衛生課)

Ⅲ 消費者行政充実に向けた今後の展望

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、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処することができる能力を身に付けることが重要です。(消費者教育・啓発の充実)そして、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。(消費者被害の救済)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。(消費者の安全確保)引き続き、この3要素を、平成26年度の施策の柱として位置付けていきます。特に、消費者教育推進法の成立を踏まえ、消費者教育を充実させていきます。

県では、平成21年度から、岐阜県消費者行政活性化基金を活用しながら、市町村に対する消費生活相談窓口の設置や機能充実の支援、消費者への広報・啓発などに取り組んできました。国の地方消費者行政活性化基金が平成27年度以降、複数年度にわたり予算措置されることになりましたが、平成27年度以降も市町村への財政的支援を継続するには、各市町村が将来の自主財源化への展望についての計画「市町村自主財源化プログラム」を策定する必要があります。県としては、各市町村が地域の実情に沿った形で基金を活用し、消費者行政を充実強化できるよう財政的支援を継続していきます。

今後も、県民が暮らしやすい社会を構築するための必要な取り組みを続けていくため、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、消費者行政予算の確保に努めながら、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きます。