

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                       | 該当頁   | ご意見等の内容  | ご意見等に対する県の考え方  |
|----|--------------------------|-------|--|--|
| 1  | 第2章-1<br>(3)高齢者層からの相談状況  | 6     | 電話勧誘販売防止の一つの方法として着信ナンバーによる識別機能(ナンバーディスプレイ)等、「知る人ぞ知る」なので、NTT会社などからもシンプルにお知らせして欲しいと考えます。   | 参考にさせていただきます。  |
| 2  | 第2章-1<br>(3)若年層からの相談状況   | 9     | 「全体の平均契約金額と比較すると少額です」とありますが可処分所得、貯蓄からは当然ではありませんが、受けるダメージなどをもっと考えた記述にすべきであると考えます。   | 若年層の平均契約金額が少額であっても受けるダメージが大きいのはご指摘のとおりです。少額であり、大したことはないとの誤解を避けるため、該当部分を削除します。  |
| 3  | 第2章-1<br>(4)多重債務に関する相談状況 | 11    | 多重債務者問題はこの文のとおりです。経済的支援や生活再建支援がないと、再び多重債務状態に戻りかねません。例えば、国民年金保険料の免除をキチンと手続しておくことで、老後経済に大きく違いが出ます(無年金になってしまう人が多いのです)。こうしたこまかい広報強化を願います。  | 多重債務問題については、生活困窮者支援法施行に伴い、他部局と連携して生活再建支援に取り組んでいく予定です。  |
| 4  | 第2章-2<br>(1)市町村における相談体制  | 12    | <p>◎市町村における消費生活相談体制の充実<br/>現在の県内各市町村における消費生活相談体制としては<br/>消費生活センター設置されている市町村 4センター 4市<br/>広域消費生活相談室が設置されている市町村 2センター 4市3町<br/>消費生活相談員配置の市町村 6市3町<br/>行政職員兼務の市町村 7市13町2村</p> <p>であり、消費者安全法に基づいた市町村の取扱い事務である相談体制が未だ整備されていない状況にある。</p> <p>また、消費生活相談員配置の市町村といえども、その実態は他業務との兼任の嘱託職員であったりして、専門の相談員ではないのが実情である。消費生活相談体制の整備については、各市町村においてその必要性から取り組みがなされているところであるが、県内の過半の市町村においては不十分な状況が認められる。</p> <p>さらに、消費生活相談体制の充実を図る目的で、近く消費生活相談員有資格制を導入した相談体制整備を図るための法律が立法化される見込みであり、各市町村においても一層の体制整備を求められるものと考えられる。</p> <p>したがって、今後、複数の市町村が連携した「広域消費生活相談室」を県内各地に設置し、専門相談員(有資格)を配備し、全ての市町村が相談室設置運営に関する財政支援を含めた体制整備を図ることが求められる。</p> | <p>現在、専門の相談員を配置していない市町村において、広域連携等の枠組みを利用して有資格者相談員の配置することは住民サービスの質を高めるためにもとても有効です。県としては、広域連携を検討されている市町村からの要望に応じ、県内の実績や他県の事例についての情報提供をしていきます。</p> <p>また、相談員有資格者を募集される場合には、相談員資格取得者名簿を提供いたします。</p> <p>消費者安全法では、県の役割として、市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とする案件への対応や市町村相互間の連絡調整、市町村に対する技術的援助とされています。限られた財政状況のなかでは本役割を果たすことが重要であると考えます。</p> <p>国の消費者行政活性化基金の延長が決定されたことから、各市町村の相談窓口体制充実・強化に積極的に活用していただくよう働きかけていきます。</p> |
| 5  | 第2章-2<br>(1)市町村における相談体制  | 12,13 | 「市町村における相談体制」「県における相談体制」とあります<br>もっと広報体制を充実し、広報していく必要があると考えます。   | 新聞等様々な方法で、市町村等と連携して相談窓口の周知をしていきます。   |
| 6  | 第2章-2<br>(1)市町村における相談体制  | 12,18 | 基金の継続について、財政支援の表記がある方が積極的でよい。  | 国の消費者行政活性化基金の延長が決定されたことから表記します。  |

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                             | 該当頁 | ご意見等の内容   | ご意見等に対する県の考え方   |
|----|--------------------------------|-----|---|---|
| 7  | 第3章-I-1<br>(2)消費者事故等の<br>情報提供  | 14  | 消費者事故等の情報提供<br>悪質商法によるトラブル事例を「岐阜県消費者の窓」の注目情報「注目すべき消費者トラブル情報」にてインターネット公開し、相談事例とアドバイスを掲載しているが、県への相談件数から見ると少ない(H25.8～4件掲載)ので、トラブルのカテゴリー別に検索できるような情報提供の量及び質の向上を目指し、関係機関との連携、人材の育成、人員の増を含めて施策の方向性に記載できるとよいのではないかと。   | 県相談窓口には月平均500件以上の相談が寄せられています。「注目すべき消費者トラブル情報」については、毎月、報告のあった相談内容から特にお知らせすべき内容を選択し、今年度から掲載しているものです。いただいたご意見については、情報提供のニーズに比して、提供数が少ないとの趣旨で理解いたしました。今回のご意見を踏まえ、運用方法については、今後の検討課題とします。 |
| 8  | 第3章-I-1<br>(3)消費者事故等の<br>情報提供  | 14  | 消費者事故等の情報提供について<br>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の情報提供については、県のHPから各関係機関のHPにリンクされているのは大変便利な面もあります。ただ、岐阜県内の情報については、統計的なものが掲載されていますが具体的な相談情報が不足しているのが残念です。消費者庁や国民生活センターが発信している情報と同じで岐阜県もトラブルが発生しているのだから県民の立場から岐阜でも発生しているのかが全く見えません。1年、半年後の統計では読み取れません。以前は毎月相談情報をHPと市町村やマスコミに情報発信して新聞等でも取り上げられていましたが、最近は岐阜新聞で見ることがありますが他社に岐阜県の相談事例は掲載されていません。時期になると新聞広告に相談窓口紹介の広告を時々見ますが、パンフレットの様な内容ではなく、定期的に紙面欄を年間購入契約してでも岐阜県の相談事例情報を掲載して欲しい。 | 県ホームページでは、県民生活相談センターに寄せられる相談事例とその対処法などを「くらし110番さふ」(毎月1回、岐阜新聞に連載)や「注目すべき消費者トラブル情報」に掲載しております。ホームページへの掲載の仕方や、効果的な広報について検討し、情報提供に努めていきます。   |
| 9  | 第3章-I-1<br>(4)消費者事故等の<br>情報提供  | 15  | (6頁に)<br>・高齢者を狙った手口が増加していること<br>・金額が上昇していること<br>・「お金」「健康」「孤独」といった不安につけ込まれていること<br>連携機関を挙げていただいておりますが、お年寄りに限って言えば「年金機関」との連携を図るのも如何かと思えます。<br>・年金事務所…年金の裁定請求や年金額改訂通知書、払込通知書など年金に係る手続きのため、多くの受給者が来所されています。<br>・年金受給者協会…年金受給者が関与されています<br>・岐阜社会保険協会…社会保険に関する情報の発信です<br>・健康保険協会岐阜支部…健保の管掌です<br>消費者行政とは直接関係がないと思われそうですが、年金等に関する情報も取り上げて頂くたいと考えます。   | 高齢者被害の未然防止については、年金機関との連携を検討します。<br>年金に関する情報提供については、一義的には年金事務所が行うものですが、生活設計という意味では子どもの頃から考えていくことが必要です。中学校の公民科等の教科でも取り組まれています。岐阜県金融広報委員会等と連携し、生涯を見通した生活設計についての教育に取り組んでいきます。           |
| 10 | 第3章-I-1<br>(4)消費者事故等の<br>情報提供  | 15  | 県ホームページ、消費者団体等を通じた情報発信とあるが、もっとも被害やトラブルを受けやすい、高齢者に届く方法とは思えない。「交番だより」「このごろの被害」といったミニコミ紙のいわば身近な具体例のペーパー利用が有効と思う。   | 高齢者への情報提供手段として、市町村では広報紙や回覧板等を活用されています。市町村においての取り組みが一層進むよう、相談事例を紹介するなど情報提供等の支援していきます。  |
| 11 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者<br>行政への支援 | 18  | 額は縮小されていますが、平成26年度も活性化基金は継続されます。基金の継続が不明だったので、箱書の中から「○相談窓口の拡充にむけた財政支援(基金を活用)」の文言が削除されたと伺っています。基金が継続されたのですから財政支援の表記をしてください。  | 国の消費者行政活性化基金の延長が決定されたことから、財政支援について表記します。  |

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                         | 該当頁   | ご意見等の内容  | ご意見等に対する県の考え方   |
|----|----------------------------|-------|--|---|
| 12 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18    | 広域連携については、2012年度に美濃加茂市・坂祝町・川辺町・富加町の担当者、2013年度に東濃西部広域事務組合・多治見市・瑞浪市・土岐市と懇談を行い、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という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。   | 広域連携については、地域の実情に応じ、まず市町村において必要性が検討されるものです。県としては、必要に応じて、情報提供等による支援を行っていきます。  |
| 13 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18    | 昨年まで指針にありました「(3)消費生活相談を担う人材の育成」が削除されました。平成26年度版の12ページに「消費生活相談窓口の設置状況(平成25年12月1日)」が掲載されていますが、これは平成25年度版の設置状況から、東濃3市の窓口設置以外の変化はありません。消費生活センターの数も増えていませんし、消費生活相談員配置市町村の数も増えていません。実態として、「消費者がいつでもどこでも気軽に相談できる体制」には未だなっていませんし、大きな前進はしていないと考えます。「消費生活相談員就業希望者の情報の提供」というような消極的な施策ではなく、1つでもセンターを増やす、また消費生活相談員配置市町村の数を増やすことを努力すべきだと考えます。そのためにも、消費生活相談を担う人材の育成は継続すべきではないでしょうか。 | 平成23年度から3年間、消費生活相談員資格取得支援講座を実施し、資格取得者を増やすという、一定の成果を得たものと考えます。相談員設置については、各市町村の実情等を勘案して検討されていることであり、県としては市町村相談業務に当たる行政職員等の研修を充実させることで、人材育成をしていきます。  |
| 14 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18    | 岐阜県消費者教育推進計画(以下「計画」という)への意見書にも書きましたが、市町村の計画はこのままでは策定されない可能性の方が高いです。県として計画策定の支援の項目を入れ、具体的にアクションを起こす必要があると思います。  | 計画の策定について働きかけていきます。   |
| 15 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18    | 「機能強化のための支援を行っていく」の支援の内容として、財政支援も含めた支援と財政支援についても言及・明示すべきではないか。   | 国の消費者行政活性化基金の延長が決定されたことから、財政支援についても言及・明示します。  |
| 16 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18    | 12頁の現状にて「専任の消費生活相談員の配置が20市町で残り22市町は行政職員が担当」、「相談に対応できる技能、経験をもった行政職員を配置して対応しているところもあるが、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言えず」との問題点の指摘がある。これに対し、施策の方向では、「相談員として就業を希望する方の名簿を作成し、市町村の要望に応じて情報を提供します。」とある。そのような消極的な姿勢ではなく、市町が積極的に相談員の登用に踏み切ることを後押しするような財政支援を含めた積極的な政策が必要ではないか。   | 相談員設置については、各市町村の実情等を勘案して検討されていることではありますが、国の消費者行政活性化基金の延長が決定されたことから、各市町村の相談窓口体制充実・強化に積極的に活用していただくよう働きかけていきます。  |
| 17 | 第3章-I-2<br>(1)市町村消費者行政への支援 | 18,26 | 「相談窓口の充実・強化」、「身近な相談窓口があること」の重要性、必要性はわかります。これを継続することは必要です。しかし、他方、既にある程度整備が進み、強化も継続されているはずの相談窓口の利用がそれほど進んでいないのではないかと懸念があります。上記のような相談窓口が、県民、市民により多く積極的に活用してもらえよう具体的な施策についても施策として明示して取り組んでいくことが必要ではないか？  | 市町村窓口における相談件数は、平成24年度については前年度比で若干減少がみられるものの、平成25年度上半期については前年度比で26%以上の増加となっています。一方、県相談窓口については9%未満の増加となっており、相談が市町村窓口に移っていると思われる。今後とも市町村と協力し、相談窓口の周知に努めていきます。なお、相談窓口の周知については、24ページに記載してあります。 |

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                            | 該当頁 | ご意見等の内容   | ご意見等に対する県の考え方  |
|----|-------------------------------|-----|---|--|
| 18 | 第3章-I-2<br>(2)県の相談窓口の充実・強化    | 18  | 平成25年度版の指針から、課題の2行目の「県内の消費生活窓口の体制充実、強化が必要であり、」という文言が削除され、単に「県と市町村における機能分担が求められます」という標記のみになったため、「機能分担」のみが課題認識となっています。しかし、機能分担より、県の機能として広域・専門的見地を有する相談に特定せず、市町村の窓口と重層的に機能させるように県の相談機能を強化して行くことが望まれています。平成25年度版指針の課題表現に戻すべきだと考えます。 | ここでは、県の相談窓口の課題について記載しています。県の相談窓口機能としては、これまでどおり、広域的・専門的な見地を必要とする相談のみに特定することなく対応していきます。  |
| 19 | 第3章-I-2<br>(3)紛争処理体制の整備       | 19  | 紛争処理体制の整備<br>相談窓口で解決できない相談は、相談員の裁量で各専門の窓口で紹介されているため、苦情処理委員会まで上がることも少ないのが現実。訴訟費用のための貸付金制度も以前は大変重要な施策でした。しかし、平成18年度からは司法支援制度がスタートしているので資産の乏しい方も利用できる制度です。見直す必要がある時期と思います。相談者へ相談機関が支援を継続することは必要なのでどう連携するかは要検討。                     | 近年、岐阜県苦情処理委員会で調停する案件はありませんが、県民が消費者トラブルを解決するための手段が多くあることは重要であり、今後も存続させていく予定です。また、相談状況に応じて、今後も適切な紛争処理機関を紹介し、県民の速やかな解決を支援していきます。  |
| 20 | 第3章-I-2<br>(3)紛争処理体制の整備       | 19  | 人材育成の文言がなくなったが、単に専門家と連携するだけでなく新しい人材育成が必要。   | 平成23年度から3年間、消費生活相談員資格取得支援講座を実施し、資格取得者を増やすという、一定の成果を得たものと考えます。  |
| 21 | 第3章-I-2<br>(4)多重債務問題への対応      | 20  | 多重債務に関する「若年層への啓発」とあります。<br>消費者金融の若年者の金額は少ないですが、穴うめの為、2次、3次とつながる危険性があります。<br>消費者金融に関する充実した教育が必要と考えます。  | 県としても若年層への金融教育の重要性を理解しており、今年度は岐阜大学の協力を得て金融教育教材の開発を行いました。今後は、こうした教材の活用を含め、岐阜県金融広報委員会と連携して県内の金融教育を推進していきます。  |
| 22 | 第3章-II-1<br>(1)消費生活に関して学ぶ場の提供 | 21  | 『幼稚園、大学、専門学校においては、…取り組みを支援していきます。』とあります。消費者教育の推進に関する法律そのものも含めて学校関係に必要な性が伝わっていないように感じます。   | この法律は文部科学省と消費者庁が共同で所管していますので、文部科学省側からも大学等の教育機関や教育委員会への働きかけが行われております。各教育機関では、法律について知っていても実践についての情報や教材が不足していると考えられますので、県としては幼稚園、大学、専門学校それぞれの実情に応じた方法を検討し、教材の提供等の支援をしていく予定です。 |

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                                | 該当頁 | ご意見等の内容  | ご意見等に対する県の考え方   |
|----|-----------------------------------|-----|--|---|
| 23 | 第3章-Ⅱ-1<br>(1)消費生活に関して学ぶ場の提供      | 21  | 「計画」を一方で検討しているため、その内容をふまえ、「1消費者教育・啓発」の項は構成が大きく変化しています。「計画」との整合性を図ることは必要ですが、そのことによって従来の「高齢者への消費者教育・啓発」の項が削除され、施策の方向の箱書きの表記のみになりました。しかし、高齢者の消費者被害は年々構成を高めており、明らかに被害数も増えています。高齢者の消費者被害防止は、もはや「1消費者教育・啓発」というような項目でくることのできない課題なのではないでしょうか。消費者被害にあわれた方の中では、顕在化していない被害も相当数あるとみられ、高齢者およびその支援者への教育啓もう活動も大切であるが、そればかりではなく高齢者およびその支援者との消費者問題での懇談会など被害の掘り起こし活動をもっと進めていく必要があるのではないかと考えます。 | ご指摘の通り、高齢者被害については、顕在化していない被害が相当数あると想定されます。その掘り直しには、地域の相談窓口を充実させることと家族等支援者に対する教育・啓発が重要です。国の基本方針においては、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で消費者教育を受けることができる機会を提供することが明記されており、県としても、この指針や計画においては、場やライフステージに応じた方法で、体系的、総合的に教育を行っていくことに重点を置いた構成としました。ご提案の懇談会の実施については、福祉関係団体等への働きかけを行っていく中で検討します。 |
| 24 | 第3章-Ⅱ-1<br>(1)消費生活に関して学ぶ場の提供      | 21  | 箱書きの中の「障害者」の記述は「障がい者」と訂正したほうが良いと思います。  | 「障がい者」に修正します。   |
| 25 | 第3章-Ⅱ-1<br>(1)消費生活に関して学ぶ場の提供      | 21～ | 中々、基本的な部分を広め、浸透させるのはむずかしいが、病院の待合室、理美容院、金融機関の窓口等で見られるDVDを作成し、頒布したら如何だろう。シンプル、短く、エエツというつかみで作成。   | 平成23年度、県の消費者啓発推進員が寸劇で悪質商法の手口を紹介するDVDを作成しました。県内全市町村に配布し、県でも事業者等が実施する研修への貸出を行っています。今後も事業者等へのPRを検討していきます。  |
| 26 | 第3章-Ⅱ-1<br>(1)消費生活に関して学ぶ場の提供      | 21～ | 県の金融経済の集まりに出席したら、シール等を交付し、そのグループ全員がシールを得たら、プレゼントをする。(物品、金券、バスツアー)  | 研修等開催時に参考にさせていただきます。  |
| 27 | 第3章-Ⅱ-1<br>(2)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用 | 22  | 消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用<br>教員・相談員の積極的な活用による消費者教育・啓発は重要課題と考えられますが、教員は授業を行わなければならない場合は大変効果的なカリキュラム、指導要領で進められることは期待できます。相談員のスキルアップは重要ですが、相談を受けていない啓発推進員、相談員経験者を活用する場合はHP、メール等の情報のみでなく、定期的な研修会を実施して頂きたいと感じます。  | 出前講座では、相談員が講師を務める場合と啓発推進員が寸劇を行う場合がありますが、それぞれに利点があります。その利点を活かすことができるよう、啓発推進員等を対象とした研修では、効果的な伝え方やシナリオ作成の注意点の他、相談事例等の情報提供も併せて行っていきます。  |
| 28 | 第3章-Ⅱ-1<br>(2)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用 | 22  | 「計画」に対する意見にも書きましたが、この項目の推進については、教育委員会との連携が必須であると考えます。そこに対する課題認識と取り組みがないと、実際には教員に対する研修や教材開発も進んでいかないのではと危惧します。   | この指針については、県民生活相談センターが主となって作成していますが、施策推進については、関係各課が連絡調整を取りながら実施していくものであるため、「教育委員会との連携」という表現をしていません。教員研修や教材開発についても、常に教育委員会と連携を取りながら実施していきます。  |

岐阜県消費者施策推進指針(平成26年度版)(案)に対する意見とその対応について

| 番号 | 項目                                | 該当頁 | ご意見等の内容  | ご意見等に対する県の考え方  |
|----|-----------------------------------|-----|--|--|
| 29 | 第3章-Ⅱ-1<br>(2)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用 | 22他 | 教育委員会との連携を入れられるとなおよい。学校教育では教育委員会との関係は必須。   | この指針については、県民生活相談センターが主となって作成していますが、施策推進については、関係各課が連絡調整を取りながら実施していくものであるため、「教育委員会との連携」という表現をしていません。必要に応じて教育委員会との連携を図ります。  |
| 30 | 第3章-Ⅲ<br>県の消費者行政充実に向けた今後の展望       | 26  | 昨年まで記述のありました「岐阜県消費者行政推進本部を中心として」の記述が削除されています。推進本部はなくなったのですか。   | 岐阜県消費者行政推進本部については、2ページに記載のとおりです。推進本部の運営については、必要に応じて開催することになっております。   |
| 31 | 第3章-Ⅲ<br>県の消費者行政充実に向けた今後の展望       | 26  | 「消費者自身が被害に遭わないような知識を身につける」・・・「特に、消費者教育推進法の成立を踏まえ、消費者教育の充実に取り組む」とある。詐欺手口等の知識を身に付ける重要性は否定しないが、消費者教育推進法が目指すところは、単なる詐欺手口を情報として知っただけではないはずである。ここでいう「知識」とは、そのような詐欺手口を知識として知っておくというものと質的にことなるものであるならば、表現に工夫が必要ではないか。また、単なる詐欺手口を知っておくということを意味しているのであれば、それだけでは不十分ではないか。 | ご指摘の部分は、「知識として知っておく」ということだけを意図したものありませんが、目指すところを少し具体的にするため、下記のように修正します。<br>「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。そして、・・・」 |
| 32 | その他                               |     | 岐阜県消費者施策推進指針指標項目について、平成25年度の見込みについては出されませんか。   | この指針は、社会情勢に応じた施策を実施するため毎年度策定しており、中長期的に目標を定め、到達度を示す指標は設定しません。従前の指標については、状況把握のための参考値として提示することを検討します。   |
| 33 | その他                               |     | 施策はすべてよく考えられていると思いますが、効果がすぐに出ないようで残念です。  | 消費者被害防止のために、消費生活相談窓口の周知、消費者教育・啓発に引き続き力をいれていきます。  |