

岐阜県消費者施策推進指針－平成27年度版－の概要

現 状

相談状況

- H25年度の県全体の相談件数は9年ぶりに増加、相談先は県から市町村へシフトしている
- 相談者の平均年齢は上昇傾向にあり、全体件数のうち高齢者の占める割合が過去最高
- 高齢者は、訪問販売・電話勧誘販売に関する相談が他の年齢層と比較して多く、平均契約金額も高い
- 若者は、通信販売に関する相談が他の年齢層と比較して多く、特に未成年でその傾向が顕著
- 多重債務に関する相談は減少傾向

相談窓口の充実

地方消費者行政強化作戦達成状況

- 消費生活センター設立促進
- 相談員の配置：20市町（47%→50%以上）
- 資格保有率：69%→75%以上
- 研修参加率：82%→100%
- 人口5万人以上：12市（現状92%→目標100%）
- 人口5万人未満：6市町（20%→50%以上）

課題と施策の方向性

消費者の権利の尊重

消費者の安全確保

- 商品・サービスの安全性の確保
〔課題〕
 - ・安全性の欠ける商品等を提供しないよう事業者への指導が必要
 - ・食の安全確保については、関係部局との連携が必要〔施策の方向〕
 - ・県条例等に基づく事業者への指導
 - ・他部局との連携による食品等の安全性の確保
- 消費者事故等の情報提供
〔課題〕
 - ・消費者被害の情報収集と県民への情報提供が必要〔施策の方向〕
 - ・関係機関との連携による情報収集
 - ・県ホームページや新聞等による情報提供
- 不当な取引方法や表示の防止【重点】
〔課題〕
 - ・悪質事業者の取り締まり強化
 - ・他の都道府県との連携の強化〔施策の方向〕
 - ・悪質事業者への指導、行政処分等
 - ・国、他の都道府県、警察等との連携
 - ・表示の適正化の推進

消費者被害の救済

- 県の相談窓口の充実・強化
〔課題〕
 - ・高度・専門的な相談や市町村支援のための相談機能の充実・強化が必要〔施策の方向〕
 - ・県民生活相談センター等の相談窓口の機能強化
 - ・消費生活相談員の資質向上と専門家との連携
- 市町村消費者行政への支援【重点】
〔課題〕
 - ・相談窓口機能の充実強化のための支援が必要〔施策の方向〕
 - ・市町村相談窓口機能の充実・強化に向けた支援
 - 専任の消費生活相談員の配置のための財政的支援
 - 消費生活相談員資格取得支援講座の開催（新）
 - 相談業務に対する指導、助言
 - 相談員資質向上のための研修の実施
- ・「地方消費者行政強化作戦」の政策目標達成
- 多重債務問題への対応
〔課題〕
 - ・多重債務者個々の状況に応じた生活再建支援
 - ・関係部署との連携強化と相談窓口の周知が必要〔施策の方向〕
 - ・職員の資質向上、救済方法等に関する研修実施
 - ・法律の専門家による無料相談会の実施

消費者の自立支援

消費者教育・啓発

- 消費生活に関して学ぶ場の提供
〔課題〕
 - ・ライフステージや場に応じた学習機会の提供が必要〔施策の方向〕
 - ・場や消費者の特性の応じた方法で実施
- 高齢者への啓発や見守り活動の推進【重点】
〔課題〕
 - ・高齢者及び高齢者を見守る方への啓発が必要〔施策の方向〕
 - ・高齢者及び高齢者を見守る方への啓発と見守り活動の推進
 - 高齢者被害防止推進モデル事業の実施（新）
 - 高齢者見守りサポーター養成事業の実施（新）
- 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用【重点】
〔課題〕
 - ・教員、消費生活相談員の活用
 - ・地域に根差した教育人材の育成が必要〔施策の方向〕
 - ・教員を対象とした研修機会の提供、教材作成
 - ・幼稚園教員等を対象とした研修の実施（新）
 - ・消費者教育人材育成研修の実施（新）
- 教育教材の作成と活用【重点】
〔課題〕
 - ・消費者教育の必要性に対する理解を深める取組が必要〔施策の方向〕
 - ・消費者教育の担い手育成のための教材が必要
 - 消費者教育実践手引書の活用
 - 消費生活出前講座の実施拡充
 - ・若者向け消費者教育教材の作成（新）

消費者の組織活動の推進

- 消費者団体等との協働
〔課題〕
 - ・消費者団体など関係団体との連携が必要〔施策の方向〕
 - ・消費者団体への情報提供
 - ・基金等を活用した事業実施支援
 - ・消費者団体との連携による消費者教育・啓発活動の推進

消費者意見の反映

- 消費者の県政への参画
〔課題〕
 - ・施策に対して県民の意見の反映が必要〔施策の方向〕
 - ・県消費生活安定審議会を通じた意見交換・情報共有
 - ・県ホームページ、県民意見募集を通じて寄せられる意見への対応
 - ・消費者団体等から寄せられる消費者の意見への対応

消費者行政充実に向けた今後の展望

- ・不当な取引等を行う悪質事業者の指導、市町村消費生活相談窓口機能の充実強化支援、消費者教育・啓発の充実
- ・岐阜県消費者行政推進事業費補助金等を活用した、市町村消費者行政の充実強化支援
- ・県・市町村・関係団体などが連携を図りながら、総合的に消費者行政を推進