

岐阜県消費者施策推進指針(平成27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	本文修正
1	第2章-1 (1)概況	4	振り込め詐欺等の発生状況は平成24年も記載していただくと、変化がわかりやすいと思います。	記載します。	有
2	第2章-1 (1)概況	4	<p>・県民生活相談センターの年報や消費者施策推進指針の中、「振り込め詐欺・振り込め類似 詐欺・金融商品等取引・ギャンブル必勝法など」の掲載について 「振り込め詐欺・振り込め類似詐欺・金融商品等取引・ギャンブル必勝法」などは今大きな社会問題に発展している。これは詐欺行為で刑法に抵触し、所管が警察という理由で県民生活相談センターの年報から除外されていたと思う。しかし、県民からみれば、国民生活センターの所管であろうと警察の所管であろうと所詮「消費者問題」、県民一人ひとりの大切な問題である。それを今迄「警察の所管分」として除外してきたことの方が不自然ではないのか？と常に疑問を持っていた。今回の消費者施策推進指針で、初めて&lt;■振り込め詐欺等の発生状況&gt;が参考という形で掲載され、とりあえず形は整ったと思う。</p> <p>私も「悪質商法関連の講演」の時、「消費者問題」という観点で「警察所管分」も取り入れ、トラブルに巻き込まれた時は、警察・センターのどちらでもいいから早く相談して下さいとお願いしている。(なぜなら消費者はいま直面している事件の種類・所轄はどこかと区分判断することは難しいから) この方法が、手取り早く適切にトラブルが解決出来ると思う。 ※消費者は「警察扱い」「行政扱い」の区分が微妙で難しい &lt;警察所管&gt; 「振り込め詐欺」(架空請求詐欺)「振り込め類似詐欺」(金融商品等取引等) &lt;県民生活相談センター&gt; 「不当・架空請求」「不当・架空請求以外の通信販売」「通信は販売」 「マルチ・マルチまがい」「送り付け商法」「訪問購入」等 上記の理由により(参考)■振り込め詐欺等の発生状況に件数及び被害金額の両方を掲載されることを希望する。掲載方法は、今の掲載方法(参考)で良いと思う。</p>	振り込め詐欺等の発生状況については、平成25年度版指針以降、いただいたご意見を反映させた形で参考情報として掲載しています。当指針に記載するかどうかは、県消費者行政の視点から判断しており、詐欺被害については詳細を掲載していません。なお、消費者被害の被害金額については、県警の詐欺被害と異なり、公表できる数値としてデータを採取していません。詐欺被害額のみこのページ上で掲載することは差し控えていただきます。	無
3	第2章-1 (1)概況	4	<p>それにしても振り込め詐欺の手口が巧妙化し、被害が増加するのは何故だろう(直面の取引ではなく、電話やインターネット媒介取引が多いので、それを防ぐ技術的方法はないだろうか) 防犯のもっと踏み込んだ施策 ・キャッチフレーズの募集(賞金大きく) ・電話器の番号表示(受信番号だけできるように) ・成功談の発表(こうして防いだ・・) ・被害者が詐取されたお金はどうして作ったのか(貯金?株?)</p>	参考にさせていただきます。	無
4	第2章-1 (3)若年層からの相談状況	9	5行目の「通信販売」は、表1の表現と合わせる方がよいと思います。	表1を修正し、表現を統一しました。	有
5	第2章-2 (2)市町村における相談体制	11	「消費生活センターについては、20市町で設置されています」という表記についてですが、対外的にセンターの呼称を使用しているのは、岐阜市・各務原市・大垣市・関市の4市のみで昨年と変化していません。確かにセンター要件は満たしていますが、市民・町民に「消費生活センター」として周知すると、「消費生活相談室」という呼称では、受け取る側の印象が大きく違います。県からもセンター要件を満たしている市町に対して、「消費生活センター」の呼称を使用するようアピールをお願いします。	消費者安全法に定める「消費生活センター」の名称を使用するかどうかは、法律上の要件となっておらず、各市町村が住民の意向を踏まえて決めることだと理解しています。しかしながら、「消費生活センター」の名称と機能についての認知度を高めることは重要ですので、引き続き周知を図っていきます。	無
6	第2章-2 (2)市町村における相談体制	12	「地方消費者行政強化作戦」本件の達成状況の表で、達成済数/該当数及び達成までの表現が分かりにくい。	修正しました。	有
7	第3章-Ⅱ-1 (2)消費者事故等の情報提供 他	14,16	P14(2)消費者事故等の情報提供では、昨年まで記述されていた「消費者団体等関係団体を通じた情報発信」という文言が、P16(1)県の相談窓口の充実・強化では、同様に「消費者団体等と連携をはかりながらの」という文言が削除されています。消費者団体等との連携は必要と考えます。	消費者団体との連携については23ページに掲載しています。	無
8	第3章-Ⅱ-1 (3)不当な取引や表示の防止	15	(3)不当な取引方法や表示の防止の指針項目から「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」という項目がなくなりました。平成26年度の指針項目の進捗状況が把握できないので、単独での監視活動が必要なくなったという判断ができません。あれほど多くの表示違反がでたのに、すぐにすべて改善できたとは考えられません。単独の監視活動は継続すべきではないでしょうか。	平成26年度のセンター単独での監視活動では、メニューの確認及び景品表示法の周知を図ってきました。平成27年度は、メニュー監視活動については、健康福祉部と合同で継続し、法の周知については、法改正の内容も含め、県内5圏域で事業者向け説明会を開催します。	有

岐阜県消費者施策推進指針(平成27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	本文修正
9	第3章-1-2 (2)県の相談窓口の充実・強化	16	(1)県の相談窓口の充実・強化の施策の方向から、「併せて、相談員が執務しやすい環境整備に努めます」の文言が削除されています。文中にもあるように、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するためには、その相談員が経験を蓄積し質を向上することが必須のテーマです。そのためにも相談員の執務しやすい環境整備を行うことは明記すべきだと考えます。	相談員の資質向上等の施策については16ページに記載のとおりです。その他の環境整備が必要な課題については、その都度具体的に対応していきます。	無
10	第3章-1-2 (2)県の相談窓口の充実・強化	17	(5行目)「広域連携による・・・支援を行います。」とありますが、広域連携へ向けての動きは大変有り難く存じます。県としては広域連携について、どの程度推進をしていくのでしょうか。指針なので細かいところまでは必要ないかと思いますが、広域連携を希望した場合、中心となる市等との調整についても、多少なりの支援をいただけると有り難いです。それぞれの実情があるので難しいと思いますが、広域連携の基準等があるとわかりやすいかと思います。	広域連携は、県主導ではなく各地域での議論を経て実現できるものです。県としては、地域の実情に応じた形式等について、全国の動向を踏まえ情報提供していきます。	無
11	第3章-1-2 (2)県の相談窓口の充実・強化	17	「市町村相談窓口の充実・強化に向けた支援」の「消費生活相談員の配置によるセンター化」という記載は、県が市町村に相談員を配置するという解釈ができる。(「専任の相談員配置のための財政的支援」など) また、センター化の要件は相談員の配置のみではなく、この表現では正確さに欠ける。センター化については、「地方消費者行政強化作戦の政策目標達成」にかかる施策ではないか。	修正しました。	有
12	第3章-1-2 (2)県の相談窓口の充実・強化	17	(2)市町村消費者行政への支援の指針項目の「消費生活相談員の配置によるセンター化」について11ページの意見と同様の趣旨で、「センター化(呼称も含めて)」と表記して下さい。	11番目の意見を反映し、該当文を修正しました。呼称の使用については、5番目の意見への回答を参照してください。	無
13	第3章-1-2 (4)多重債務問題への対応	18	(4)多重債務問題への対応 「若年層への啓発の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」が削除されました。多重債務問題自体は、少なくなっていますが、この問題を教える場所や時期がなかなか学校教育ではありません。是非1度でもこのような機会を設けていただけるとよいと思います。	高等学校の公民科や家庭科の学習指導要領には金融、消費者信用について取り扱うことが明記されていることから、授業の中で多重債務についての内容を充実させることが効果的です。教員研修において、引き続き、教材についての情報提供、事例紹介を行っていきます。また、当センターの出前講座や弁護士・司法書士等、専門家を紹介することで、授業等での外部人材の活用を働きかけていきます。	無
14	第3章-Ⅱ-1 (1)消費生活に関して学ぶ場の提供	19	Ⅲ 消費者の自立支援 「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」地域と家庭のくくりなので、「・・・地域や家庭への・・・」と表記した方が分かりやすいと思います。ただ、家庭の場合は、出前講座だけでなく、職域と同様、啓発資料の配布等も視野に入れていただけるとよいと思います。	「・・・地域や人への・・・」と表記してあるのは、高齢者や障害者といった人の特性を意識して記述しています。家庭への情報提供については、出前講座において、当日の参加者だけでなく、家庭で話題に取り上げていただけるよう話しをするとともに、各家庭への啓発資料の配布は、市町村や福祉団体等と連携して進めています。	無
15	第3章-Ⅱ-1 (2)高齢者への啓発や見守り活動の推進	20	第3章のⅢにある「県内5圏域でモデル地区を指定し、既存の見守りネットワークを活用した啓発活動を展開する」具体的には「学習会の開催・パンフレットの作成・通報シートの作成」に取り組み、「被害防止のためのマニュアル作成」の準備をし、「県内5圏域で見守り立場の人を対象とした研修会」を開催するとありますが、これに加えて被害に遭われた方のフォローが重要だと思います。被害に遭われた方を非難せず、支えるとともに、被害に遭った原因の検証と二次被害の防止策の検討を多角的に行うことが重要だと思いました。そこで、見守りネットワークのモデル地区で起こった被害事例をピックアップして、ケースカンファレンスが出来ると思います。 市町村が中心となり、事例に応じて相談員・民生委員・介護事業者・法律専門家・学識経験者・警察・医師などを招集し、被害に遭った原因の検証と今後の予防策の検討ができれば良いと思います。このような取り組みをすることによって、地域でのネットワークも広がっていくはずですが、県には、モデル地区におけるケースカンファレンスへの取り組み推進をしていただけると良いと思います。	県内5圏域での研修において、被害者への配慮、地域のネットワークづくりを内容に入れることを検討します。	無
16	第3章-Ⅱ-1 (2)高齢者への啓発や見守り活動の推進	20	(2)高齢者への啓発や見守り活動の推進 高齢者の消費者被害の防止は、地域全体で取り組む必要があります。課題で書かれていたように、家族や近所の人と連携するための施策が必要と考えられます。また被害に会った高齢者をどのように支えていくかも今後の問題として重要です。家族に、高齢者を非難しないなど、あった後のフォローの仕方も知って頂く機会が必要となります。	出前講座のほか、見守り者や相談員等を対象とした研修の機会に、被害者へのフォローの大切さを伝えていくようにします。	無
17	第3章-Ⅱ-1 (2)高齢者への啓発や見守り活動の推進	20	(2)高齢者への啓発や見守り活動の推進について。高齢者の消費者被害の防止は、最大重点の課題だと認識しています。その防止のために見守りネットワークを活用することは重要だと考えますが、各行政の見守り協定は、生協や民間業者も参加しています。その中で、民生委員や訪問介護事業者のみを対象としたモデル事業は実効性が弱いと考えます。地域全体で高齢者の消費者被害防止を取り組む施策に補強することが必要と考えます。	モデル事業の実施を通じて、地域全体での取り組みにつながるよう、検証しながら進めていきます。	無

岐阜県消費者施策推進指針(平成27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	本文修正
18	第3章-Ⅱ-1 (3)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用	21	(3)消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用 教員への研修については、教員があつまりやすい機会を利用するのも重要ですが、積極的に1年に1回は家庭科、社会科、商業科などで消費者教育を担当している先生を集め、研修する機会を作りたいと思います。(愛知県では3年前から高校の消費者教育担当の県下全高校の教師を毎年集めて研修をしています。)今後も教育委員会との連携が重要になってくると思います。	消費者教育は様々な教科や学校活動に関連する内容であり、現在ある活動の中で消費者教育の位置付けを確認しながら、効果的に実践していただくことが重要であると考えます。今後も教育委員会と連携して取り組んでいきます。	無
19	第3章-Ⅱ-1 (3)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用 他	21,22	(3)消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用、(4)教育教材の作成と活用について。いずれも、平成26年度に作成した消費者実践手引書、消費者教育啓発パンフレット「消費者教育のすすめ」と記述がありますが、それがどのようなものかわかりません、岐阜県のホームページで検索をかけても出てきません。どのようなものですか。	「消費者教育のすすめ」については、県消費者教育のページに掲載されています。「すすめ」で検索してください。消費者教育実践の手引きは3月中完成、掲載予定です。	無
20	第3章-Ⅱ-1 (3)消費者教育・啓発を担う人材の養成と活用 他	21,22	(3)消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用、(4)教育教材の作成と活用について。これも平成26年度の指針項目の進捗状況の報告がないのでわからないのですが、昨年も同様の指針項目のあった「優れた実践事例等を関係教員へ情報提供」とか「教育研究会等への専門家派遣による研究支援」とか「中小学校向け副読本知つくBOOKの活用」はどこまで行われたのでしょうか。実際の学校の授業につなげるためには、教育委員会との連携も必要となると思います。	今年度は小学校、高校の家庭科教員を対象に研修を実施し、実践事例の紹介等研究支援を行いました。来年度以降も教育委員会と連携し、研修を実施していく予定です。副読本の活用については、小・中学校の家庭科及び技術・家庭科等の研究会や県内各地で開催した「消費者教育スモールステージ」事業など、様々な機会を捉えて、授業での積極的な活用を働きかけてきました。例えば、副読本に記載されている消費者トラブルの事例を取り上げて話し合ったり、それをきっかけに模擬体験をしたりするなどの授業を公開した小学校があります。この授業は、テレビ放映され、広く県民の皆さんにも広報されました。また、小学校家庭科教育全国大会において、お金の大切さを学習する際の効果的な指導方法の一つとして、本副読本の活用事例が報告されました。引き続き、市町村教育委員会や学校に指導事例を紹介したり、研究団体と連携して効果的な指導方法を工夫したりするなどして、学校における一層の活用を支援していきます。	無
21	体系図	-	消費者教育・啓発の充実 高齢者被害において特殊サギ(オレオレ詐欺等)被害事案が多く報じられておりますが、匹敵するくらい悪質商法被害も多いと再認識し、安心安全まちづくり関連部局・関係団体への連携強化(横断)により、消費生活出前講座の周知拡充を図る。 ◎出前講座の周知・拡充 ・市町村により出前講座の依頼数に格差があると感じております。商工観光課、高齢課、社会福祉協議会、警察(生活安全課)他など関連部局への出前講座の連携(横断)推進。 ・自治会、老人会、地区社協(サロン)等への直接推進(依頼のない市町村があると感じます)。 ◎高齢者見守り ・現役世代にも出前講座を推進し、高齢者心理を理解し、高齢者が悪質商法被害にあってしまうメカニズムを知ってもらう。 高齢者が出前講座参加により、特殊サギ等の話題にふれ、特殊サギにも効果があると考えます。	当センターの出前講座については、これまでも、県社会福祉協議会や県老人クラブ連合会等に周知を図ってきました。しかしながら、県単独で出前講座を実施していくのは限界があると感じています。地域で活動できる消費者教育の担い手を育成することで、各地で幅広い年代に対して出前講座が実施できるよう進めていきます。また、高齢者を見守る立場の方々への講座では、だまされる心理など、誰もが被害者になりうるといった視点も取り入れて実施します。	無
22	体系図	-	消費者の自立支援の講座や教育の一環として新聞の「岐阜版」に、最新の「被害情報」の具体例の掲載を県警と共同で記事として載せたらどうだろう(絵入りで読みやすく)。	岐阜新聞に毎月1回連載で、相談事例とその対処法を紹介した「くらし110番ぎふ」を掲載しています。その他、新聞広告面に悪質商法の手口等をマンガで分かりやすく紹介する等、新聞を活用した情報提供にも取り組んでいます。	無
23	その他	-	平成25年度版の指針案は、指針項目の平成24年度見込みの表がついており、目標とした指針項目の進捗状況の数値把握ができました。平成26年度版より見込みの表がなくなり、平成27年度版にも添付されていません。このことにより、指針で上げた指針項目がどこまでできたのか(できなかったのか)の把握ができません。新年度の指針項目の策定のためにも、前年度の指針項目の見込み一覧表を作成して下さい。	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、進捗状況を数値で把握していくことはしていません。指針に記載の各施策の実施状況や数値化できるものについては、県の設置する消費生活安定審議会で報告させていただきます。	無
24	その他	-	税金の滞納者や生活保護認定の見直し等への対策もあるとよいと思います。	多重債務等への対策として、関係部局と連携し対応していきます。	無
25	その他	-	県民生活相談センター発表の「年報」について 様々な指標・年報が発表されるが、その期間は「1月～12月」、つまり暦年を基準としている。ちなみに警察庁・県警所管の「振り込め詐欺」(架空請求詐欺、金融商品等取引等)の年報も暦年で公表されている。 官公庁はすべて年度主義の歴史があると思うが、今の世の流れは暦年主義。よって当分の間は年度・暦年で並行し、数年後は暦年に切り替えてはどうか。	暦年にする明らかなメリットが見いだせない中、消費者庁、国民生活センター等関連機関も年度で統計データを発表していることから、暦年に変更することは困難です。	無