

「岐阜県消費者施策推進指針2025」の概要

1 指針の名称

「(仮称)岐阜県消費者施策推進指針2025」(現行:岐阜県消費者施策推進指針)

2 指針の基本的な考え方

- 基本理念 消費生活の安定と向上の促進
- 基本的な視点 「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」
- 位置づけ 岐阜県消費生活条例及び消費者基本法に基づき、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進していくための指針
消費者教育の推進に関する法律に基づく法定計画を兼ねる
- 計画期間 2025(令和7)年度から2029(令和11)年度まで(5年間)
※ 現行指針:2020(令和2)年度から2024(令和6)年度

3 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費者行政の現状

- 「消費者の多様性やライフステージに応じた消費者教育の推進」
「消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化」
「多種多様な団体とのネットワークの構築」
- 消費者被害防止に取り組む高齢者等の見守りネットワークの人口カバー率の向上など継続して取り組むべき課題や、新たな課題への着実な対応が必要

施策3本柱
(現行指針)
⇒各種施策推進

2 消費生活相談に関する状況



- ・ R5相談件数12,778件
→2年連続増
- ・「融資サービス」大幅増
- ・「通信販売」の相談が多い
- ・65歳以上高齢者が契約当事者
→前年比増、全体の27.6%
- ・18歳~19歳が契約当事者
→前年度比25.2%増加

3 消費者を取り巻く環境の変化と課題

- (1)デジタル化の進展 (2)高齢化の進行
- (3)成年年齢の引下げ (4)グローバル化の進展
- (5)「持続可能な開発目標(SDGs)」達成に向けた機運の高まり
- (6)自然災害の激甚化・多発化や感染症等の流行

4 改定のポイント

- 現行指針の基本理念と基本的視点を継承
- 第5期消費者基本計画やこれまでの成果を踏まえつつ「消費者を取り巻く環境の変化と課題」に対応し、3つの施策の柱・17の施策・50の取組み例を展開(別紙)

施策の柱1 主体性のある消費者の育成

- 成年年齢の引下げやデジタル化の進展に対応した消費者教育を充実
- 消費者団体、大学、J-FLEC(金融経済教育推進機構)等と連携し若年層への金融経済教育を強化
- カスタマーハラスメントの防止に向けた消費者への啓発を強化
- エシカル消費(倫理的消費)・食品ロス削減など持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進

施策の柱2 消費者被害の救済・未然防止の強化

- 社会経済環境の変化(デジタル化・グローバル化の進展等)や消費者の多様性(高齢者・障がい者・外国人等)に的確に対応した対策の推進
- 地域全体で消費者問題解決力を強化
 - ◇ 県と市町村の消費生活相談体制を維持・充実
 - ◇ 消費生活相談のDX化
- 岐阜県版 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの構築

施策の柱3 消費生活の安全・安心の確保

- 食品関連事業者等に対するコンプライアンスの周知啓発
- 災害時等における消費者に対する適切な情報提供や体制整備

5 推進体制・進行管理

- 岐阜県消費生活安定審議会や市町村消費者行政担当者会議により、庁内関係部局や市町村と連携し、計画的・効率的に推進
- 消費者団体、事業者、消費生活モニター、県弁護士会、J-FLEC等との連携・協働

「岐阜県消費者施策推進指針2025」の施策体系

別紙

3つの施策の柱のもと、17の施策、50の具体的な取組み例を展開する

施策の柱	施策	具体的な取組み例
施策の柱1 主体性のある消費者の育成 ～消費者市民社会の実現に向けて～	施策1 消費者の多様性やライフステージに応じた消費者教育の推進	1 学習指導要領に基づく消費者教育の推進 2 成年年齢引下げを踏まえた消費者教育の推進 3 新：消費者団体、大学、J-FLEC（金融経済教育推進機構）等と連携した金融経済教育の推進 4 消費者教育コーディネーターの配置による消費者教育推進体制の充実 5 地域・家庭・職域等における消費者教育の支援 6 学校における消費者教育の支援 7 拡：デジタル化の進展に伴う新たな課題等への対応 8 研修等を通じた指導力の向上 9 消費生活相談員、消費者啓発推進員の消費者教育の担い手としての育成・支援 10 消費者団体の活動支援 11 消費者団体との連携推進 12 事業者・県弁護士会・県司法書士会等との連携 13 新：消費者団体、大学、J-FLEC（金融経済教育推進機構）等と連携した金融経済教育の推進（再掲）
	施策2 デジタル化に対応した消費者教育の推進	14 消費生活ポータルサイトにおける情報発信 15 拡：SNS、公共交通機関等の多様な手段による情報発信
	施策3 消費者教育の人材(担い手)の育成・支援	16 新：消費生活モニターの活用による消費者意見の収集と施策への反映 17 拡：カスタマーハラスメント防止に向けた啓発の強化
	施策4 多様な主体との連携	18 拡：エシカル消費の普及・啓発 19 拡：地産地消や食品ロス削減等の具体的な消費行動の推進 20 環境教育、食育、情報教育等の消費生活に関連する教育・施策との連携
	施策5 消費者被害防止のための啓発と情報発信	21 市町村、関係団体との連携による県相談窓口の機能強化 22 相談窓口、消費者ホットラインの周知・啓発 23 研修等を通じた消費生活相談員、消費者啓発推進員の資質向上 24 靈感商法等の悪質商法に関する相談への対応力強化 25 「消費者ホットライン」「法律の専門家による助言」等を通じた相談処理支援 26 消費生活相談員、消費者啓発推進員の人材確保 27 消費生活センター等の認知度の向上 28 市町村相談窓口の充実・機能強化に向けた支援 29 岐阜県苦情処理委員会の運営と消費者訴訟の援助 30 多重債務問題への対応 31 法律の専門家との連携による無料相談会の実施 32 新たな消費者問題への対応 33 消費生活相談のDX化の推進 34 外国人や障がい者など多様な相談者に配慮した相談体制の強化 35 新：岐阜県版 消費者安全確保地域協議会(高齢者等見守りネットワーク)の構築 36 拡：市町村における高齢者等見守りネットワークの設置促進及び支援 37 高齢者の被害防止活動の推進 38 不当な取引方法や表示に係る事業者指導及び処分の実施 39 国や近隣県等と連携した指導・処分の実施 40 事業者団体等に対する情報提供
	施策6 消費生活における情報の収集と消費者意見の反映	41 製品安全三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 42 他部局連携による食品等の監視・指導 43 食品関連事業者等に対するコンプライアンスの周知啓発 44 表示の適正化の推進 45 消費者事故等の情報収集・情報提供 46 国・他都道府県・他部局・警察・市町村との連携による情報共有 47 生活関連物資等の価格調査の実施 48 消費者に対する情報提供 49 新：災害時における消費者に対する適切な情報提供 50 災害に備えた体制整備
	施策7 公正かつ持続可能な社会の実現に向けた支援	
施策の柱2 消費者被害の救済・未然防止の強化 ～消費者問題解決力の高い地域づくりを目指して～	施策8 県と市町村等が連携した相談体制の充実・強化	
	施策9 デジタル化の進展に対応した消費者被害防止・救済対策の推進	
	施策10 消費者の多様な特性に応じた相談体制の充実・強化 施策11 高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実	
	施策12 被害防止に向けた事業者指導の強化及び処分の実施	
	施策13 被害防止に向けた事業者団体等との連携	
	施策14 商品・サービスの安全性の確保	
	施策15 消費者事故等の未然防止対策の推進	
	施策16 生活関連物資の安定供給	
	施策17 災害時等における消費生活の安心の確保	
施策の柱3 消費生活の安全・安心の確保 ～安心して商品・サービスを選択できる暮らしの実現を目指して～		