

「第3次千葉県消費生活基本計画原案」に対する意見と県の考え方

千葉県環境生活部くらし安全推進課消費者安全推進室

- 1 パブリックコメント実施期間 平成31年2月8日（金）～3月8日（金）
- 2 意見提出者数（意見の延べ件数） 1名・5団体（56件）
- 3 提出された意見の概要と県の考え方

※提出された意見について、趣旨を損なわない範囲で要約させていただきました。

○計画についての基本的考え方

御意見の概要	県の考え方
<p>目標である「ともに創る」は自らが参画して創り、次世代へとつなげていく、「消費者市民と消費者市民社会」が取り込まれたことは今後5年間の目標として評価できません。</p>	<p>御意見ありがとうございます。</p>
<p>高度情報社会の進展や新たな技術による消費環境の目まぐるしい変化をふまえた消費者行政により、消費者の権利が尊重され、消費者市民社会の実現にむけた消費者・行政・事業者などの連携・協働が推進されて、県民の期待に応えた消費者行政の施策が充実していくことを期待致します。</p>	<p>今後、次期基本計画に基づき、消費者・事業者・市町村等と連携・協働し、消費者行政施策を推進してまいります。</p>
<p>次計画案推進にあたり、地域社会の安心・安全づくりに取りくむ関連団体や企業とネットワーク作りを進めることが明記されており、今後ますます進んでいく少子・高齢化社会の中で重要な施策となると考えます。 そのため、現在の地域の状況・人材・資源を可視化し、多様化する地域ごとの課題を、それぞれの可視化された情報や資源を重ね合わせて解決していく取り組みが大切になります。 計画として提案されている、情報の可視化・人的資源の可視化の推進を期待するとともに、可視化された情報が地域のネットワークの中で活用されるようコーディネート（情報と人をつなぐ役割）を行う機能・しくみづくりについて県の具体的な役割を検討していただくよう要望します。</p>	<p>次期基本計画に基づく取組を進める中で、その成果や状況を踏まえて、さらに県が果たすべき具体的な役割や、有効な仕組みづくりについても検討してまいります。</p>
<p>2頁（下4行目）「平成30年（2018）度を・・・」の記載について、他の平仄からみて「平成30年（2018年）度を・・・」と考えられます。</p>	<p>御指摘のとおり修正しました。（2頁）</p>

○現状と課題

御意見の概要	県の考え方
10頁(参考資料末尾欄)「民法一部改正 配偶者居住権の新設等相続に関する改正」の記載について、直接的に消費者保護法や消費者政策に関わる法改正とはいえないように思いますし、列挙されている法改正内容と比較しても異質と思われます。	「相続」については、金銭教育等において、受講者からの興味や要望の高い事項であることから、掲載しています。
18頁以下「3 県における消費者行政の現状と課題」の各「取組状況と課題」について、重点的課題の各項目の書きぶりとして、全体的な平仄が取れていない箇所(例えば、各項目によって、実績のみ記載されている箇所もあれば、課題のみ記載されている箇所もある)が多いと思います。	課題により、データ等の有り様が異なっていることから、現状の記載となっています。次期基本計画において、情報の収集や整理を進める中で、取組状況等についても、さらにわかりやすい「見える化」を図ってまいります。
19頁(下8行目)「県では、地域において消費生活相談を担うことのできる人材の育成に努めてきました」との記載について、PDCAサイクルの観点から、これまでの人材育成に関する具体的取組みを概括的でも良いと思いますので、明示したほうが良いと思います。	御指摘を踏まえて修正しました。(19頁)
23頁(上9行目)「高齢者からの相談は・・・」との文章と、【「消費者安全確保地域協議会」の設置状況】との間に、県として消費者安全確保地域協議会の設置を推進してきた旨の文言を付け加えたほうが、文脈上、分かりやすいと思います。	御指摘を踏まえて修正しました。(23頁)
26頁(下7行目)「PIO-NET」については、県民にとっては説明書き(脚注)が必要と考えます。	「PIO-NET」については、13頁の相談状況のところで説明をしています。
27頁(上2行目)「消費者関連法案については、改正等も相次いでいる・・・」の記載について、文脈からして「消費者関連法については、改正等も相次いでいる・・・」あるいは「消費者関連法の改正等も相次いでいる・・・」と考えられます。	御指摘のとおり修正しました。(27頁)

○基本目標 1 誰もが、どこでも安心して相談できる体制づくり

御意見の概要	県の考え方
<p>「千葉県消費者行政推進本部」において、各課の具体的な役割を明確にし、横断的な情報共有のもと、課題進捗の把握と進捗に伴う新たな課題が共有され、具体的な施策に反映されるよう期待します。また、その状況を県民、連携する関連部署が共有できるよう情報提供をお願いします。</p>	<p>基本計画の推進に当たっては、「千葉県消費者行政推進本部」を中心に、関係各課の効率的な連携により、総合的かつ計画的な推進及び進捗管理を行うこととしています。 今後、御意見の趣旨を踏まえ、取組を進めてまいります。</p>
<p>交付金の減額により市町村の消費者行政における格差が拡大しないよう、高齢化が進み高齢者の消費者保護が特に必要な地域での相談体制の確立にむけて、市町村が連携した広域化の枠組みを検討することを要望致します。広域化にむけ県として市町村への具体的な支援策を明示し、格差拡大防止の施策を推進するよう要望します。</p>	
<p>多発する消費者相談に、迅速に対応できるよう相談体制、窓口のより一層の充実を要望します。また、複雑かつ高度な相談に対応できるよう専門家と相談窓口の連携強化を御願います。</p>	<p>次期基本計画原案34頁の「地域における相談体制の充実」に記載の通り、地域における相談体制の格差解消や、充実・強化に向けて広域的な連携等、地域の実情を踏まえた取組を市町村とともに進めていきます。</p>
<p>市町村における相談体制の充実が地域の消費者被害防止のために重要です。この点、基本計画案には、「消費生活センターの整備や広域連携等、地域の実情を踏まえた効率的な相談体制について、市町村とともに検討」を進めていくとの記載がなされていますが、具体的な施策についての記載がありません。そこで、さらに具体的に、県内各地域の実情、各地域の実情に応じた施策の内容、どのように市町村との検討を進めるのか等につき、基本計画に明記して下さい。</p>	<p>具体的な取組については、地域の状況に応じて、総合的な観点から、市町村とともに、実効ある方策を検討していきます。 また、相談体制が実効あるものとなるよう、専門家や様々な相談支援機関、団体等との連携強化を図ります。</p>
<p>千葉県消費者行政審議会には「消費者苦情処理部会」が設置されていますが、ほとんど開催されていません。今回の計画では「必要に応じ活用する」とされていますが、「専門家や裁判外紛争解決機関との連携強化」とともに、消費者への周知と有効活用、定期的な開催をお願いします。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえ、千葉県消費者行政審議会及びその部会が、より有効に機能するよう、審議会や関係団体等の意見も聴きながら検討してまいります。</p>
<p>市町村に於いては相談窓口の設置は進みましたが、担当する消費生活相談員が不足しています。市町村と共に検討を進めるとあり期待します。さらに県が市町村を支援する立場として、巡回訪問や助言は書き込まれていますが、千葉県消費者センターの相談員として一定期間でも地域に派遣する仕組みの検討を入れていただくことを望みます。窓口の充実には相談員不足の対応が喫緊の課題となっています。</p>	<p>次期基本計画原案35頁に消費生活相談を担うことのできる人材養成について記載しているところですが、施策の推進にあたり、御意見を参考に、市町村や審議会等の意見も聴きながら、より有効な対策について検討してまいります。</p>

基本目標 2 消費者市民を育む教育の推進（12件）

御意見の概要	県の考え方
<p>大学、高校等、また事業者、事業者団体との連携ができてきたことは評価できます。さらなる充実を推進していただきたい。</p>	<p>今後、さらなる充実を図っていきます。</p>
<p>37頁(下13行目)「2学校における消費者教育の充実」の点について、「若年者への消費者教育の充実は、喫緊の課題」と位置付けているのであれば、大学・短期大学・専門学校等、高等教育における消費者教育の充実についても触れておくべきと考えます(新入生オリエンテーション・各種ガイダンスの活用、講義・演習科目での消費者教育の実践等)。</p>	<p>基本計画原案36頁の取組方針において、学校や大学等教育現場に対する外部講師や教材等の情報提供、教員に対する研修等を充実させていく必要があるとし、37頁以降の具体的な取組において、教育現場に対する様々な働きかけを記載しているところです。 今後、御意見を参考に、取組を進めてまいります。</p>
<p>消費者教育コーディネータが学校授業のプログラムや社員教育、社員研修などと連携して活躍できるよう消費者団体・学校教育の現場とのつながりを具体的に進める場づくりを要望します。</p>	<p>消費者教育コーディネーターの活用にあたっては、御意見を参考とするとともに、市町村や教育機関、消費者団体、事業者等様々な機関・団体と連携・協働した取組を進めていきます。</p>
<p>地域でコーディネータが活躍できるよう、各市町村と連携したしくみを県が中心となって、構築するよう要望いたします。構築にむけて、具体的な目標設定を御願います。</p>	
<p>消費者教育の推進は、単なる情報の提供を行うだけでは図れません。基本計画案で、消費者教育を推進するための消費者教育コーディネーター等の活用、人材の育成について触れられていることは重要です。この消費者教育の担い手である人材の育成のみならずその有効な活用(人材配置含む)については、各市町村と調整しながら県が「主導」していかなければ実現できません。そこで、基本計画の中に、県が主導して消費者教育の担い手である人材の育成、活用、配置を行っていく旨を明記して下さい。</p>	
<p>若年層への消費者教育は、早い段階から学校にて実践することが効果的と考えます。学校の消費者教育において、消費者被害防止の現場に携わり、多くの事例や経験を持つ関係者と教育の現場が連携できるよう進めてください。</p>	<p>次期基本計画原案において、消費者行政担当部署と教育機関との連携強化や、教育現場への出前講座・情報提供等の促進、保護者に対する消費者教育、子供を事故から守るための情報提供などの充実について記載しているところであり、今後、御意見の趣旨を踏まえ、取組を進めてまいります。</p>
<p>消費生活センターが県・市等の教育委員会との連携をとり、直近の消費者トラブル情報の共有をはかることができるよう事業計画に入れていただきたい。</p>	
<p>家庭における消費者教育は重要であり、子どものころからの金銭教育、契約に関する知識を身につけることは日々の生活の中で育成されます。しかし、高度情報通信社会の中でインターネットを通じた消費者被害やフィッシング詐欺、架空請求、など被害が多様化し、ITリテラシーの必要性など、社会環境も目まぐるしく変化します。このような中、PTA、消費者団体、教育機関などと連携して、環境変化を伴った保護者への学習・啓発の機会を設けていくことが重要です。相談員による出前講座は、各世代に応じた消費者にわかりやすい事例として受講者から好評のため、引き続き講座の周知を推進して下さい。</p>	
<p>民法改正に伴う成年年齢引き下げによって若年層の消費者被害の拡大が想定されます。成年年齢に達した高校生・大学生への教育や被害にあった時の対応支援などが重要です。特にこのことに重点をあてた教育現場への支援や情報提供ができるよう検討して下さい。</p>	
<p>特に成年年齢の引き下げが計画期間中に実施されることから、各市の消費者行政部局へ、教育機関に対してセンターの活用と消費生活相談員の活用を働きかけることを入れていただきたい。</p>	
<p>子どもの製品事故を未然に防ぐため、リコール情報の周知や事故情報が保護者に届くよう市町村関連部署による周知の検討をお願いします。</p>	
<p>地域における消費者教育の推進には、学ぶ対象と対象にむけて提供できる情報のマッチングが必要となります。企業や消費者団体、専門分野と連携して、人的・物的資源を可視化して活用できる環境づくり、ネットワークづくりを進めて下さい。</p>	

○基本目標3 気づき、つなぎ、守る地域の力の向上

御意見の概要	県の考え方
安全・安心ネットワークの活性化を図ります、とあることは評価でき期待します。	今後、安全・安心ネットワークの活性化に努めます。
消費者行政に関わる消費者団体の役割は重要なものと考えますが、継続した活動に向け、人材の育成・財政などの課題を抱えています。地域の消費者団体への支援について検討していただくよう要望します。	基本計画に基づき、様々な取組を進めるに当たっては、消費者団体等と連携・協働してまいります。また、そうした取組をはじめとして、消費者団体の活動等について、県民に分かりやすく情報提供する環境の整備を進めてまいります。このような取組を進めることが、消費者団体の活性化等につながるものと考えます。さらに、消費者団体等と連携・協働した取組を進める中で、課題や県に求められる役割等も明確化されると考えます。
42頁(下2行目)「消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援」について、大変重要な施策と評価できますが、適格消費者団体、特定適格消費者団体を目指す消費者団体に限らず、消費者被害の未然防止と拡大防止のために尽力しているその他の消費者団体に対する支援強化についても謳うことが各団体との均衡が保たれるものと思われま。	
消費者行政に関わる消費者団体の役割は重要なものと考えますが、継続した活動に向け、人材の育成・財政などの課題を抱えています。地域の消費者団体への支援について検討していただくよう要望します。	
地域で活動する消費者団体の育成、支援をお願いします。地域では、重要なステークホルダーの一つである消費者団体の高齢化、人材不足や財政難等による活動の縮小、ひいては存続が困難な状況等も見受けられます。消費者団体の地域における役割や機能を維持し活性化するためにも、活動に対する財政的支援や新たな消費者団体の育成支援が必要と考えます。たとえば、消費生活の安全を担うことのできる人材を育成し新たな消費者団体を発足させるためのプログラムの実施等、具体的な施策をお願いします。このことは、消費生活の安全・安心を守るだけでなく、消費者自らが考え行動する消費者市民社会の醸成にも寄与するものと思います。	
千葉県では適格消費者団体を目指す団体があります。適格消費者団体の趣旨に照らし、公共的な機能を果たす役割を担っています。支援について書き込んでいただきたい。具体的な支援は財政面と共に県や市町村との連携。	適格消費者団体については、42頁において「消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援」として、連携した取り組みを進める旨記載しています。また、消費者団体の一つとしても、その活動等について県民に分かりやすく情報提供等を行うこととしていっているところであり、御意見の趣旨を踏まえ、その旨を第4章の事業計画において明記しました。(59頁)
適格消費者団体、特定適格消費者団体への支援を要望します。適格消費者団体・特定適格消費者団体は消費者を守る組織であり、消費者トラブルの未然防止・拡大防止や被害回復を図る制度を支える基幹的な組織として、消費者行政を民間の立場から担う存在です。公共的な役割・機能である消費者保護を、民間の力と専門性を生かして有効に果たすために、これらの団体の活動は公共的な立場から行われています。しかしNPO法人であるこれらの団体では、会員である有識者や弁護士・消費生活相談員・司法書士等の専門家、消費者・消費者団体有志の厚意で活動が維持されている状況です。持続的に適正な業務が遂行できるよう、これらの団体に対する財政的支援を含めた連携・支援の拡充を要望いたします。合わせて、千葉県消費者センターや県内市町村窓口との連携及び協力関係の構築についても、支援をお願いいたします。	
千葉県では、「千葉県消費生活ネットワーク会議」を設置し、広域化・複雑化・悪質化する消費者問題に対応するために「消費者」「事業者」「行政」等を構団体とする「安全・安心ネットワーク会議」の取り組みを推進されていることは、重要な施策の一つと考えます。	消費生活の安定と向上に向け、「千葉県消費生活ネットワーク会議」がより有効に機能するよう、構成団体等の意見を聴きながら、構成や運営等については、柔軟に見直しをしていきます。
適格消費者団体等の新しいミッションを持つ消費者団体にも「千葉県消費生活ネットワーク会議」への参加を呼びかけ、変化する消費者課題に対応できるような活動の促進を要望します。	

御意見の概要	県の考え方
<p>43頁(上15行目)「3安全・安心ネットワークづくり」について、見守りネットワークとの記載がありますが、他のネットワークと混同しやすく、抽象的ですので、消費者安全法上の「消費者安全確保地域協議会」と明記する必要があると思います。また、文言の問題でもありますが、現状、県内にはいまだ同地域協議会の設置が少ないことなどから、「整備」というよりも、むしろ「設置促進」とする表記が正確ではないでしょうか。</p>	
<p>地域の見守り活動と連携し消費者安全法に基づく消費者安全確保協議会の設置推進にむけて県が積極的な役割を果たし、市町村への支援を行うよう要望致します。また、設置の具体的目標の設定をお願いします。</p>	
<p>高齢者等の消費者被害防止や成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害防止のために「安全・安心ネットワークづくり」が重要で、全市町村に消費者安全確保地域協議会(以下「地域協議会」)が設置されることが求められます。そして、この全市町村に地域協議会を設置することについても、県が主導して取り組んでいかなければ、各自治体・担当職員に地域協議会設置の重要性は認識されず、いつまでたっても県内全市町村に地域協議会が設置されることはありません。そこで、基本計画の中には、「県主導」で、「全市町村に」地域協議会を設置すること(目標)を明記して下さい。また、地域協議会の重要性に関する認識を共有するため、消費者行政担当職員の意見交換(グループディスカッション等)を実施する等の具体的施策の記載もお願いします。</p>	<p>今後、消費者安全確保地域協議会の設置促進に向け、取組を進めます。また、御意見の趣旨を踏まえ、その旨を明記しました。(44頁)</p>
<p>消費者が主体的に社会的課題解決に取り組む視点として、SDGs持続可能な開発目標と連携した記載の検討をお願いします。</p>	
<p>消費者が買い物をする際の選択が、社会や環境を変えることを自覚する機会を消費者団体や企業、教育機関などと連携して設けていくことで消費者市民社会への理解が広がっていくと考えます。持続可能な社会づくりにむけ、SDGsを積極的に活用して、消費者が参加できることを具体的に周知する取り組みを進めて下さい。</p>	<p>消費者がSDGsやエシカル消費について理解し、行動していくことは非常に重要と認識しています。基本計画原案においても、「目標」において、3頁にSDGsを踏まえ、消費者に、消費行動が社会・経済・環境に与える影響を自覚し、持続可能な社会づくりに取り組むことが求められている旨を記載し、この目標に向かい、様々な取組を進めることとしています。今後、御意見の趣旨を踏まえ、SDGsやエシカル消費に対する消費者の理解や実践を促す取組を進めます。</p>
<p>基本計画策定の趣旨において、SDGsに触れ、持続可能な消費の実践が求められているとされています(P2,P3)、SDGsが具体的な事業計画でどのように位置づけられているかわかりにくいように思います。特に環境学習に関する事業では、取り上げているテーマがSDGsの17の目標や169のターゲットとどのように関連付けられるのかを示していただけると、一般の消費者への関心も出てくるかと思えます。基本計画の中にもっと積極的に関与して去勢を感じられればと思います。</p>	
<p>エシカル消費の推進にむけては、企業や消費者の取り組みが始まっています。身近でできる取り組みとして周知を進めて下さい。</p>	
<p>消費者市民社会の実現にむけて消費者や企業などステークホルダーが主体的に活動していくにあたり、県がどのような役割を担っていくのか記載してください。</p>	<p>消費者や企業などのステークホルダーが主体的に活動していくに当たり、県では、ネットワーク会議などの意見や情報交換の場の設定や、それぞれの活動をわかりやすく情報提供する環境の整備、さらには連携・協働した取組や消費者教育の推進等、基本計画に基づいた施策を総合的に推進していきます。</p>
<p>消費生活サポーターや消費者教育担い手人材の登録者も多くなっていると思いますが、このような人材の具体的な活用や人材間のつながりなどが、どのように行われているのか、進めようとしているのか具体的な事業計画に反映できればと思います。</p>	<p>今後、御意見を踏まえ、消費生活サポーターや消費者教育担い手人材の登録者の活用を図り、また、活動の状況等についての情報提供等に努めてまいります。</p>
<p>千葉県が育成してきたサポーター、コーディネーターを活用するため市町村への支援等加えていただきたい。 例えば、受講生を募る時に、公募と共に市町村からの推薦も受ける等。</p>	
<p>特殊詐欺の認知件数減少目標の数値化、被害防止の取組の効果実証をする旨を明記して下さい。</p>	<p>特殊詐欺については、迅速に、新たな手口等の実態を把握し、被害防止に向けた広報啓発を実施してまいります。</p>

○基本目標4 取引の適正化と悪質事業者の指導の推進

御意見の概要	県の考え方
<p>地域の安全を作るために、消費者や地域と連携した地域づくりが必要と考えます。悪質業者を牽制するために、消費者が気軽に活用できるツールの提供・配布の検討を要望します。</p>	<p>地域の状況を踏まえた悪質事業者等消費者被害の防止に向けては、「安全・安心ネットワークづくり」に向けた様々な取組を進めていくこととしています。取組に当たっては、地域の方々が、自ら地域の課題解決に向けた具体的な方策を協議し、取組を進めることが重要であり、県としては、市町村や消費者団体、事業者団体・専門家と協力して、地域における取組の促進を図ってまいります。</p>
<p>訪問販売お断りステッカーの配布等、悪質訪問販売被害の防止のための取組も進めていくことを基本計画に盛り込み、訪問販売お断りステッカーの効果検証を県が行うことも明記して下さい。</p>	
<p>基本計画案には、特定商取引に関する法律(以下「特商法」)の執行件数の具体的目標値が設定されていません。県による悪質業者の取り締まりが消費者被害防止にとって重要なことは明らかです。そこで、基本計画の中にも特商法の執行件数の具体的目標数値を明記して下さい。</p>	<p>法に基づく指導や取締りについては、目標数値に基づいて実施するものではなく、事案に適切に対応していくことが重要であると考えます。</p>

○基本目標5 商品・サービスの安全・安心の推進

御意見の概要	県の考え方
<p>47頁(上1行目)「基本目標5商品・サービスの安全・安心の推進」について、安全・安心な消費生活のためにも公益通報者保護制度、特に、事業者の内部通報制度の実効性に向けた施策についても重要な視点といえ、項目立てしたほうが良いのではないかと考えます。</p>	<p>公益通報者保護制度については、事業計画に盛り込んだところです。</p>
<p>47頁(上1行目)「基本目標5商品・サービスの安全・安心の推進」について、事業者の責務として、「消費者志向経営」の視点も重要と考えますが、この点も触れておくべきと考えます。</p>	<p>消費者志向経営に関しては、企業における消費者市民社会への理解の促進という視点から、基本計画原案42頁、基本目標3「気づき、つながり、守る地域の力の向上」における「消費者市民社会への理解の促進」において記載しています。</p>
<p>47頁(上1行目)「基本目標5商品・サービスの安全・安心の推進」について、県民にととの製品安全の観点から、県としてスムーズなリコール製品回収のための公民連携の促進等についても触れておくべきと考えます。</p>	<p>御意見の趣旨を踏まえ、記載を追加しました。(49頁)</p>
<p>食品事故や商品の自主回収に関する迅速な情報提供と、消費者とのリスクコミュニケーションが活発に行われるよう要望します。</p>	<p>既に取組を実施し、基本計画原案においても事業として記載しているところですが、今後、御意見を踏まえて、さらに有効なものとなるよう取組を進めてまいります。</p>
<p>食品表示が消費者の選択に有効に活用されるよう、事業者への周知、消費者への啓発の取り組みを一層進めていただくよう要望します。</p>	