

「第4次千葉県消費生活基本計画(案)」に寄せられた県民意見の概要と県の考え方

千葉県環境生活部くらし安全推進課

パブリックコメントによる意見募集実施の概要

○意見募集期間

令和6年2月1日(木)から2月28日(水)まで

○寄せられた意見の状況

提出者数 6団体

延件数 47件

県民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。

また、同内容の意見については、まとめさせていただきました。

基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化(27件)

御意見の概要	県の考え方
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>相談体制の充実の要となる消費生活相談員の育成については、担い手不足の原因分析をしっかりと行ったうえで分析結果に応じた対策を立てる必要があると考えます。</p>	
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>消費生活相談員の不足について、地域による賃金格差が影響を与えている可能性があるため、待遇面での支援の検討もお願いします。</p>	<p>いただいた御意見については、「(1)相談体制の充実」の「ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上」で記載しているとおり、国と連携して、相談員の養成研修の実施や、相談員の資質向上に向けて研修の充実等を図っていくこととしています。</p>
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>消費生活相談員の資質向上に向け、1年に数コマ程度の短期的な研修の実施ではなく、1年を通して研修の機会が得られるような充実感のある研修をお願いします。</p>	<p>また、「イ 消費生活相談窓口の積極的な広報」で記載しているとおり、相談窓口の効果的な広報の仕方について検討するほか、相談員の仕事についても、積極的に周知することで、担い手の確保につながるよう、取組を行います。</p>
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>市町村での相談員の採用では、即戦力が期待できる相談員経験者を採用する傾向があります。については経験のない新人の採用を促進するためにも消費生活相談員の育成について、一定期間を県のセンターで研修をするなど県が深く関わって育成するよう検討願います。</p>	<p>さらに、「(2)関係機関との連携、制度の活用」の「ア 市町村等相談機関への支援機能の強化」で記載しているとおり、消費生活相談のデジタル化の推進の取組と合わせて、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し、相談体制の充実を図ります。</p>
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>市町村の窓口では体制強化が困難な地域もあります。消費生活センターの統合による広域の窓口設置など広域連携の課題の見直しや、県が消費生活相談員を一括して雇用し市町村に派遣するといった支援策が必要と考えます。</p>	<p>加えて、相談体制の維持・充実等を支援する交付金について継続的かつ安定的な制度とすることや、相談員の資質向上や新たな相談員確保のため実効性のある支援を行うよう、今後とも国に要望していきます。</p>
<p>(1)相談体制の充実 ア 消費生活相談を担う人材の養成と相談員の資質向上</p> <p>市町村では担当職員も少なく、近隣の行政、県との意見交換等、消費者行政を担当する職員の意識の向上のため、消費生活相談員だけでなく行政職員に対する積極的な支援も必要と考えます。</p>	<p>今後は、いただいた御意見も参考にしながら、担い手不足の要因分析について、国や市町村と連携して検討するなど、人材の確保、相談員の資質向上に取り組みます。</p>
<p>(1)相談体制の充実 エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進</p> <p>現在実施しているメール相談について、受付体制のさらなる充実を図り、消費者のニーズに対応していただきたいと思えます。前提として、現在行っているメール相談の傾向分析のほか、メールによるアドバイス後(あるいは電話への誘導後)の相談者の対応についてもフォローし、その結果に応じた対策を講じる必要があると考えます。</p>	<p>令和5年5月に開始したメール相談については、傾向分析や他県の実施状況を参考にしながら、今後の運用について引き続き検討します。</p>

<p><b>(1)相談体制の充実</b>  <b>エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進</b></p> <p>国が推進している相談のデジタル化については、対応しきれない市町村のフォローを県が積極的に行う必要があると考えます。</p>	
<p><b>(1)相談体制の充実</b>  <b>エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進</b></p> <p>デジタル化の推進は時代の流れですが、デジタル・デバイドの問題も指摘されています。消費者の利便性向上では一部の人だけが恩恵を受けるのではなく、高齢者など情報弱者を取り残さないよう、電話や対面での相談についても積極的な取り組みと広報をお願いします。</p>	
<p><b>(1)相談体制の充実</b>  <b>エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進</b></p> <p>今後どのような形でデジタル化が進んでいくのか明らかでない部分もありますが、消費生活相談においては、相談者自身が問題の所在を把握しておらず、丁寧に対話をしながら事実関係を整理し、問題点を引き出していくという特性があるため、デジタル化に適さない業務が相当程度あると考えられます。こうした観点をふまえ、デジタル化が消費生活相談の質の低下につながらないように、県としても十分留意してください。</p>	<p>消費生活相談のデジタル化については、「(1)相談体制の充実」の「エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進」で記載しているとおり国の方針が示されていますが、令和8年度にシステムの刷新が予定されており、推進していくこととしています。</p> <p>システムの更新だけでなく、広域連携等の体制面の見直しについて、今後とも国が示す方針を注視し、随時、市町村と情報共有を図り、市町村の状況を踏まえて検討、実施することとし、国に対し、必要に応じ質問や要望を行います。</p> <p>また、デジタル化の推進に当たっては、いただいた御意見も参考にしながら、配慮の必要な方など、多様な消費者に適切に対応できるよう留意しながら進めます。</p>
<p><b>(1)相談体制の充実</b>  <b>エ 消費生活相談業務のデジタル化の推進</b></p> <p>消費生活相談業務のデジタル化の推進について、市町村に広域連携を進める際は、それぞれの市町村間の状況に応じ適切な連携方式及び形式の選択への助言と、消費者教育や啓発活動など相談業務以外の消費者行政が後退しないための支援を図ってください。</p>	
<p><b>(2)関係機関との連携、制度の活用</b>  <b>イ 様々な相談支援機関や団体等との連携、協働体制の強化</b></p> <p>孤独・孤立、貧困の問題は様々な部署や関連団体との協力が必要と考えます。地域包括支援センターや社会福祉協議会、相談支援機関や民間の団体等との連携強化を今まで以上に図っていただきたいと思えます。</p>	<p>「(2)関係機関との連携、制度の活用」の「イ 様々な相談支援機関や団体等との連携、協働体制の強化」で記載しているとおり、今後とも、中核地域生活支援センター等の相談支援機関や、相談窓口を有する消費者団体、警察等と連携します。</p>
<p><b>(2)関係機関との連携、制度の活用</b>  <b>エ 消費者団体との連携、消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援</b></p> <p>適格消費者団体の活動支援だけでなく、それ以外の消費者団体の活動支援や担い手育成への支援も行ってください。消費者団体の担い手支援については、消費生活相談員の人材の養成や、消費生活サポーター等の育成と関連付けて実施する必要があると考えます。</p> <p>新たな消費者団体や地域活動の取組の掘り起こし、消費生活サポーターの交流会やマッチングなどの企画開催、共通する課題やテーマ、地域でのグループ化を図るなど、消費者団体を育成支援する取り組みを進めてください。</p>	<p>「(2)関係機関との連携、制度の活用」の「エ 消費者団体との連携、消費者団体訴訟制度の活用に向けた支援」で記載しているとおり、市町村が消費者団体等と連携して実施する事業に対し補助するなど、支援しています。</p> <p>また、「基本施策2 消費者市民を育む教育の推進 (2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成」の「ウ 消費者教育コーディネーターによる教育の推進」や「オ 地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成」で記載しているとおり、消費生活サポーター等の各講座受講者のフォローアップを実施し、消費者団体の担い手となる人材の育成といった観点も含め、いただいた御意見も参考にしながら、地域で活動しやすい環境づくりを進めます。</p>
<p><b>(4)見守りネットワークづくり</b>  <b>ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会の設置の促進</b></p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置に向けては、消費者庁が令和5年度の事業として「消費生活協力員・消費生活協力団体養成講座」を実施していましたが、このような講座に限らず、地域協議会の設置に向けた情報が地域の行政に届いているのか。設置を促すには具体的に取り組んでいる事例等を知りえる機会を情報提供する支援も必要と考えます。</p>	
<p><b>(4)見守りネットワークづくり</b>  <b>ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会の設置の促進</b></p> <p>消費者安全確保地域協議会については、千葉県は4市と大変遅れていると感じます。各市町村に同等の見守りネットワークがあるからと言わず、それらの組織を消費者安全確保地域協議会に格上げして、県が責任をもって活動を推進していくことを望みます。具体的な設置目標(KPI)を掲げて推進してください。</p>	<p>消費者安全確保地域協議会については、「(4)見守りネットワークづくり」の「ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会の設置の促進」で記載しているとおり、既存のネットワークの活用を含め、市町村での設置を促進することとしています。</p> <p>消費者安全確保地域協議会に関して消費者庁が実施する講座等については、随時市町村に情報提供しているところですが、今後他の自治体の好事例等を収集し、効果的な設置の促進方策について、市町村と共有します。</p> <p>より一層効果的なネットワークの構築について、福祉部局と連携して、消費者安全確保地域協議会の設置促進のため、各市町村の状況を継続して把握しながら、一つずつ着実な増加を目指します。</p>
<p><b>(4)見守りネットワークづくり</b>  <b>ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会の設置の促進</b></p> <p>「見守りネットワーク」を構築するため、消費生活部局に対する支援のための施策を、福祉部局と連携して計画してください。</p> <p>厚生労働省が進める「重層的支援体制整備事業」の中で、市町村での多世代交流や見守りの拠点づくりとして、消費者被害の相談受付や消費生活センターへの相談取り次ぎなども活動事例に取り上げられています。</p>	

## 基本施策2 消費者市民を育む教育の推進(17件)

御意見の概要	県の考え方
<p><b>(1)成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進</b></p> <p>若者向けの消費者教育については、県内全域に必要と考えます。            広い千葉県にこまなく消費者教育を行うためには、各市の消費生活センターや、消費者教育に経験のある相談員の団体もお役に立てると考えます。県と市と消費者団体が協力して実施するようなプランを計画していただきますようお願いいたします。</p>	
<p><b>(1)成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進</b></p> <p>大学、専門学校などの学生に対する消費者教育を重点的に推進してください。            小学校から高校まで、指導要領のもとで消費者教育を積み上げてはいますが、成年年齢引下げの当事者である18歳19歳の若者への直接的な働きかけが必要だと感じます。県内の大学や専門学校などに積極的に働きかけ、18歳19歳の若者が集まる場所で消費者教育、啓発活動を実施するよう図ってください。特に大学等の学生に対しては、消費者被害に遭いやすい類型・手法などとして、就職セミナー商法、靈感商法やマルチ商法を具体的に明示し、啓発すべきだと考えます。</p>	<p>若年者への消費者教育については、「(1)成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進」の各項目で記載しているとおり、実践的な消費者教育が実施されるよう、教育現場のニーズに応じて出前講座等を実施するほか、成長段階に応じた消費者教育教材の作成や教育現場で活用できる教材の情報の収集、提供を行っていくこととしています。            今後とも、いただいた御意見も参考にしながら、教育機関や関係団体と連携して、より効果的な取組を検討し、充実を図ります。</p>
<p><b>(1)成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進</b>  <b>ウ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実</b></p> <p>子どもの事故の未然防止のために「安全な環境づくり」を、保護者とともに保育従事者、また県民に広く啓発してください。            また、事故防止の機運を醸成するためにも、子どもの事故防止に関する情報を、消費者、県民へ広く、積極的な情報提供をお願いします。</p>	<p>保護者に対する消費者教育については、「(1)成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進」の「ウ 保護者に対する消費者教育や情報提供の充実」で記載しているとおり、保育所や学校等の協力を得ながら実施するほか、子どもを事故から守るための情報等の提供の充実を図ることとしています。            今後とも、子どもの事故防止に関して、子育て施策担当部局と消費者行政担当部局が連携し、積極的に情報発信していきます。</p>
<p><b>(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成</b>  <b>ウ 消費者教育コーディネーターによる教育の推進</b></p> <p>消費生活サポーターや消費者教育コーディネーターは地域での見守り活動に必要な人材だと思います。講座を受講した後のフォロー講座やサポーター活動の事例をまとめて受講者に情報提供するよう望みます。また、各市町村の見守りネットワークや消費者安全確保地域協議会で受講者が活動ができるよう県が橋渡しをすることを望みます。</p>	<p>「(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成」の「ウ 消費者教育コーディネーターによる教育の推進」や「オ 地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成」で記載したとおり、消費者教育コーディネーター育成講座の受講者のフォローアップを実施し、地域で活動しやすい環境づくりを進めることとしています。            消費者教育コーディネーターや消費生活サポーターの活用については、いただいた御意見を参考にするとともに、効果的な人材の活用方策を他県の事例等を調査、研究していきます。</p>
<p><b>(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成</b>  <b>オ 地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成</b></p> <p>安心な老後生活のためには、介護・相続をめぐる家族間のトラブル防止が必要です。そうしたトラブル防止のために、介護・相続に関して金融広報委員会だけでなく、消費者自立支援講座の高齢者向け講座に加える検討をお願いいたします。</p>	<p>消費者自立支援講座については、「(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成」の「オ 地域における消費生活サポーター、シニア応援団の育成」で記載しているとおり、消費者自身が消費者被害から身を守る方法など、暮らしに役立つ知識を学ぶ講座を実施しています。            今後とも、いただいた御意見も参考にしながら、継続的に内容の検討を行い、引き続き充実を図ります。</p>
<p><b>(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成</b>  <b>ア だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備</b></p> <p>消費者教育や地域の見守りを担う人材の育成については、常に新しい消費者トラブルの内容を伝えるといった、情報の共有が必要となります。ポータルサイトを開設し、各地域の活動を公表して情報の発信や消費者教育の提供をしていただきたい。</p>	<p>消費者教育や地域の見守りを担う人材の育成については、「(2)消費者教育や地域の活動を担う人材の育成」の「ア だれもが、いつでも、どこでも学べる環境の整備」で記載しているとおり、Webサイト等を活用し、多様な消費者が、いつでも、どこでも学ぶことのできる環境の整備を進めることとしています。消費者教育、啓発について、いただいた御意見も参考にしながら、今後も効果的な発信方法を検討します。</p>

<p><b>(3) 多様化・複雑化する消費生活への対応</b> ウ カスタマーハラスメント防止についての啓発の推進</p> <p>カスタマーハラスメントについては、消費者の自立、消費者市民社会を実現するために「2 消費者市民を育む教育の推進(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進」において、消費者教育のひとつとして取り上げるべきと考えます。</p> <p>カスタマーハラスメントは、その事案ごとにその原因や背景が異なるため、一括した是非の判断が難しいと感じます。消費者と事業者の間には、情報の質及び量並びに交渉力等の格差が存在しており、これまでの法や施策も消費者と事業者との格差をよりどころとして策定されています。</p> <p>しかしこのような形でカスタマーハラスメント防止を取り上げることは、消費者と事業者の関係性、立ち位置が対等になったように受け取れます。消費者行政として、消費者の視点から、問題解決を図ってください。</p> <p>消費者が消費行動により「消費者市民社会」の形成に参画するには、事業者から得られる情報を慎重かつ批判的に吟味し、消費者が社会の一員として行動することが必要です。「自立した消費者」、消費者市民として事業者から提供される情報や商品、サービスに対して批判的な思考をもって検討し行動することが、消費者被害の防止にもつながります。</p> <p>カスタマーハラスメント防止の啓発は、「消費者市民社会」、「自立した消費者」の考え方に立った上で、健全な取引について説明することが肝要であり、これこそ消費者教育と言えるのではないのでしょうか。この問題は消費者教育の中で、消費者に理解を得るものであり、消費者市民としての姿勢が萎縮するような施策は避けるべきと考えます。</p>	<p>カスタマーハラスメント防止については、近年の社会経済の変化に伴う新たな課題であり、「2 消費者市民を育む教育の推進」の「(3)多様化、複雑化する消費生活への対応」の中の1項目として整理したところです。</p> <p>自立した消費者として、適切な判断、行動ができるよう、消費者教育を推進しているところですが、カスタマーハラスメントについても、消費者の委縮につながることはないよう十分に配慮しつつ、その防止に向け意見や主張がきちんと相手へ伝わるよう、適切な行動をとるための啓発を実施します。</p>
<p><b>(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進</b></p> <p>近年自然災害が多発しています。「自分と家族の命は自らが守る」自助の意識と備えが大事であると考えます。危機管理政策課と連携して県民への自助の意識を高めるための「防災・減災」についての教育の推進の検討をお願いします。</p>	<p>「自助」も含めた「防災・減災」に関する教育については、防災部局と教育委員会が連携して実施しています。</p>
<p><b>(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進</b> イ ちばエコスタイルの推進</p> <p>「ちばエコスタイル」が浸透するよう、一層の広報啓発を努めるべきと考えます。</p> <p>環境部局が取り組む「ちばエコスタイル」ですが、もっと県民に浸透するよう、その取り組みが意味するところを含め、積極的に広報、啓発の実施を計画してください。地球温暖化防止の取り組みは、喫緊の課題です。また食品ロスの取り組みに関しては、国が進める外食時の食べ残したものの持ち帰りや、2025年度中に実施する消費期限を算定する目安の見直しなど、法律改正や制度変更が進んでいます。消費者及び事業者へ、改正や変更の目的および安全性に関する情報提供など、取り組みを促進するための広報、啓発の強化を求めます。</p>	<p>ちばエコスタイルの推進については、「(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進」の「イ ちばエコスタイルの推進」で記載しているとおり、食品ロスや海洋プラスチック問題などの様々な課題を自らの問題として捉え、消費生活や経済活動との関係について、理解を深めるための啓発を実施しているところです。</p> <p>引き続き、循環型社会のために身の回りでできることを実践するライフスタイルについて、啓発を実施します。</p>
<p><b>(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進</b> エ エシカル消費の普及啓発</p> <p>エシカル消費の普及推進が掲げられていますが、教育現場だけではなく自立支援講座等でも契約に関する講座の中に取り入れていくなど具体的な進め方の検討が必要と考えます。推進する担当者が理解・知識を深め、必要な資料や情報収集に努め契約関係、悪質商法に関する消費者教育に特化することなく喫緊の課題でもある持続可能な社会、SDGsの推進をはかっていたいただきたい。あわせて自立支援講座のテーマに入れることも検討していただきたい。</p>	<p>エシカル消費の普及啓発については、いただいた御意見も参考にしながら、他の自治体の好事例等を収集し、効果的な広報啓発手法について引き続き検討します。</p>

### 基本施策3 安全安心な消費生活の確保(3件)

御意見の概要	県の考え方
<p><b>(1) 事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化</b> イ 国、他都道府県、市町村や警察との、悪質事業者等に関する情報共有や連携体制の強化</p> <p>高齢者宅への高額な屋根修理の契約やトイレ詰まりの高額請求等が社会問題になっています。悪質業者については、被害が拡大する前に、今まで以上に関係部門と連携して速やかに取締りをするよう強く望みます。</p>	<p>悪質事業者の取締りについては、「(1)事業者に対する適正な指導と悪質事業者に対する取締りの強化」の「ア 法令や条例に基づく調査体制の強化と事業者指導、行政処分」で記載しているとおり、法令や条例に基づき、事業者に対する指導等を実施しているところです。</p> <p>今後も、より一層、警察や他都道府県等と連携して推進します。</p>
<p><b>(2) 商品・サービスの安全・安心の推進</b> ア 食の安全安心の推進</p> <p>県民、消費者への食品安全に関するリスクコミュニケーションや学習の機会を増やしていただくよう、お願いします。</p> <p>国の食品衛生基準行政が厚生労働省から消費者庁に移管することによる業務の遅滞がないよう、庁内健康福祉部と環境生活部の更なる業務連携の強化をお願いします。同時に、消費者に対して食品安全に関する情報の迅速かつ適切な公開も求めます。</p>	<p>食の安全安心の推進については、今後とも庁内関係部局が一体となって取組を推進します。</p>