

広島県消費者基本計画（第2次）案に対する県民意見募集の結果について

広島県環境県民局消費生活課

1 趣旨

本県の消費者行政に関する総合計画となる「広島県消費者基本計画（第2次）」案をとりまとめたので、県民への意見募集を実施しました。

2 募集期間及び結果

- (1) 募集期間 平成27年1月21日（水）から平成27年2月9日（月）
- (2) 意見の件数 32件（5人・団体）

3 寄せられた意見と県の対応・考え方

意見の概要と意見に対する県の対応・考え方は次のとおりです。

【基本的方向Ⅰについて】

寄せられた意見の概要	意見に対する県の対応・考え方
<p>県内どこの相談窓口でも、同様のサービスを受けるために、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の活用と相談員の資質向上をお願いします。</p> <p>PIO-NET 設置又は LGWAN 等利用については全市町に導入することを目標としているが、その実現は可能な限り早期に果たされることが望ましく、目標年度について更に前倒しすることを検討されたい。</p> <p>（同趣旨の意見 2件）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ PIO-NET 等の活用は、被害の未然防止・拡大防止のための迅速な情報発信に向けた有効な手段であることから、市町に設置促進を積極的に働きかけ、早期に設置できるよう努めて参ります。 ○ 市町相談窓口の充実強化に向けた支援策の一つとして、相談員研修会の開催等により相談員の資質向上に努めて参ります。
<p>広島県内の市町はいわゆる平成の大合併により周辺の旧町村と合併し、これら旧町村地区の住民は本庁ではなく支所へのアクセスが多い。</p> <p>すべての県民に対する消費生活相談が可能となるには、市町の本庁だけではなく支所においても相談できる体制が必要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ この計画の実施期間である5年間で、相談窓口の認知度を高めるとともに、ICTの活用などにより、市町の相談体制の充実にも努めて参ります。
<p>相談体制の整備に関して、相談員資格を国家資格に限定しているが、業務独占・名称独占の問題、また、当該有資格者以外に幅広い分野の知識経験を有する者の積極的な活用を進める観点からも、国家資格に「等」をつけることを要望する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者安全法の改正により、消費生活相談員の資格を国家資格と位置付けていることから、「国家資格」と表記しています。 ○ その他にも、様々な専門家相談を充実していくよう、引き続き努めて参ります。
<p>県内の有資格者の活用方法の検討をお願いします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 消費生活相談員の有資格者に対しては、相談業務だけでなく消費者教育の講師として活躍の場を提供するなど、積極的に支援して参ります。
<p>初期対応として、誰でも相談窓口気軽に電話ができるように、3桁の電話番号（110番のような誰もが認識している番号）等を活用し、情報収集提供の総合窓口の一本化を検討すること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国において、3桁の電話番号実施を計画中です。覚えやすい番号となるため、定着するよう広報に努めて参ります。 ○ 情報収集提供は、引き続き、県が集約し、県内市町に発信して参ります。

<p>県・市町相談窓口の周知について、広報誌やホームページでは不十分である。より多くの県民に相談窓口を確実に知らせるには、テレビ・ラジオの広報番組やコマーシャル、新聞の広告記事、折込チラシ、ポスターの掲示、などの多角的な方法でPRすることが必要である。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、より効果的なPR方法を検討して参ります。</p>
<p>高齢者への支援について、消費者被害を防止する法的に有効な手段として成年後見制度の利用があるが、後見制度の紹介や申立の支援をすることが、消費者被害の防止や回復につながると考える。</p>	<p>○ 成年後見制度は高齢者等の消費者被害防止に有効であると認識しており、関係団体と連携した取組のなかで、周知に努めて参ります。</p>
<p>健康な高齢者に対する消費者啓発教育については、これまで、一方的・平面的かつ一律的な被害事例の羅列型教育が中心であるが、これまでの人生経験により培われた潜在的な知見経験をベースに活用する方向での教育に転換する必要がある。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、効果的な啓発となるよう、取り組んで参ります。</p>
<p>高齢者等の見守り体制の整備について、司法書士など専門家の活用が効果的であると考えます。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、専門家等の関係団体と連携し、見守り体制の整備に取り組んで参ります。</p>
<p>地域での支援体制を充実強化するために、高齢者等を見守る立場にある人達、地域の団体等と連携することが必要であるが、大きな範囲では効果が発揮できないので、小中学校単位程度でのネットワーク形成と情報伝達を徹底できるよう強化し、重層的な「見守りネットワーク」を形成することを求める。</p>	<p>○ 地域での支援体制を整備するに当たっては、計画に掲げる施策に基づき、様々な機関・団体と連携し、地域での支援体制を充実強化して参ります。</p>
<p>消費者に対する啓発教育を実施する機関、施設等については、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員等に偏ることなく、高齢者講座等を積極的に行っている县市町の各公民館、福祉センター、区民センター等で実施することで、裾野の広い地域連携及び地域見守り体制等の強化充実が図れるものと考えます。</p>	

【基本的方向Ⅱについて】

寄せられた意見の概要	意見に対する県の対応・考え方
<p>消費者事故や消費者被害が発生した場合の迅速な情報提供方法については、市町への通知、ホームページの活用はもとより、消費者へ迅速に確実に周知させる具体的な方法を検討すること。</p> <p>また、発生した案件に対して一方的に伝えるだけでなく、消費者、消費者団体からの意見や、提案を受ける場の設定、仕組みを考えること。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、効果的な周知方法を検討して参ります。</p> <p>○ また、県民等からの意見を消費者施策に反映させることは重要と考えており、関係団体との意見交換の場は、必要に応じて設定して参ります。</p>

<p>食品表示等に関して、事業者への普及啓発はもちろん、消費者への教育にもより一層力を入れること。表示に関する法律は2014年度に2回改定されたが、消費者への周知については不十分である。消費者にとって商品を選ぶには、表示は大切な情報であり、「表示を見て買う」賢い消費者になるためにも、消費者への教育の徹底をお願いする。</p>	<p>○ 消費者が商品・サービスに関する情報を正しく理解し、適切に利用することは重要であると認識していることから、計画に掲げる施策に基づき、消費者教育を着実に推進して参ります。</p>
---	--

【基本的方向Ⅲについて】

寄せられた意見の概要	意見に対する県の対応・考え方
<p>消費者への教育は大変重要である。地方消費者行政の推進強化に向けた財源確保と並行して、人材確保、育成は、この基本計画を推進する上で重要な基盤となるので、広島県においてもその基盤整備のための措置がされることをお願いする。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策に基づき、消費者教育に携わる人材の確保及び育成に努めて参ります。</p> <p>○ 財源に関しては、地方消費者行政推進交付金を有効に活用するなどして確保に努めて参ります。</p>
<p>消費者への教育として、消費者を教育する担い手の育成も大切であり、担い手となる方の明確化や、資格制度の導入等、より具体的な施策を示すこと。</p>	
<p>啓発資料の作成等、最新情報の提供を含め、子供から高齢者までのくらしのステージに応じて、必要な生涯学習の視点で、より具体的な計画策定、スケジュール化を行い、取組を進めること。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、様々な場における消費者教育の推進に取り組んで参ります。</p>
<p>食育の視点から、若い世代への教育も必要であり、学校教育、高齢者への教育と合わせて、教育機会の提供をお願いする。</p>	
<p>計画案では、今後の取組として学校における消費者教育の推進を掲げ、小・中・高等学校等、大学・専門学校等における消費者教育に具体的な施策を提案しており、その内容については賛同する。</p>	<p>○ 関係機関等と連携して、計画を着実に推進して参ります。</p>
<p>スマートフォンやインターネット等の新しい通信手段を通じた消費者被害が小中高生に多発しているが、保護者が自らの子の消費者被害に気がつきにくいなどの状況にあるので、生徒だけでなく、生徒の保護者への効果的な情報提供の方法も併せて検討されるべきである。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策に基づき、保護者への効果的な情報提供に取り組んで参ります。</p>
<p>消費生活に関する啓発資料等の大学生等への提供について、啓発資料とインターネットのそれぞれの特徴を生かした提供をしていく必要がある。</p> <p>まずは紙媒体の啓発資料等を作成し、詳細について派遣HPなどインターネットへとつなげる方策が効果的である。</p> <p>啓発資料については若者が関心を持って見てもらい視線を引き付ける工夫が、インターネット等では一覧性に優れたホームページ作りが、欠かせない。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階において、効果的な啓発資料の作成方法について検討して参ります。</p>

<p>中小企業においては、時間的・経済的な面で職場における研修会などが期待できるのか疑問である。商工会議所や商工会連合会等の団体が主催する研修会の開催を促すことも必要である。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、事業者に対して、消費者教育の推進を積極的に働きかけて参ります。</p>
<p>大学・高校等における消費者啓発教育は、将来的な消費者リーダー養成、学校教育での消費者啓発教育の定着等、例えば、対象を大学生とすると、大学教育の中に、県主催の冠講座を取り入れた2単位（半年）の週一回程度の講座を開設する。</p>	<p>○ 計画に掲げる施策の実施段階で、大学等に対して、講座等の開催を積極的に働きかけ、消費者教育の推進に努めて参ります。</p>
<p>大学で行う講座の講師資質としては、学生と講師の双方向授業となるため、少なくとも大学修士程度の知識及び実践的経験を踏まえた講師、また、出来れば消費者関連3資格のいずれかを取得している方を、消費生活者団体等およびこれ以外の分野からも幅広く人材を採用していくシステムの構築も必要である。</p>	
<p>行政や、消費者団体など様々な団体の行っている出前講座や寸劇等の取組について、縦割りのため、どこがどのような消費者教育をしているのかが見えないので、行政の方でまとめること。</p> <p>また、これらの取組に対しては、県が積極的に働きかけを行うことや、地域・学校と関係団体とのコーディネート役を担うことを期待する。</p> <p>なお、これらの取組を学校で行う際の講師費用を学校もしくは県（もしくは市町）が負担できるような予算措置を検討されたい。</p> <p>（同趣旨の意見 3件）</p>	<p>○ 県、市町、関係団体等が実施している出前講座等の情報を集約し、消費者教育関連情報として一元化し、発信することを計画に掲げております。</p> <p>○ これらを活用し、県内の様々な場で消費者教育が推進されるよう努めて参ります。</p>
<p>キャラクターについて、関係する団体が消費者教育のテキストに使用できるようにすることを要望する。</p>	<p>○ 「ナッキー&ネイリー」や「かしこい先生」といったキャラクターが消費者教育で効果的な役割を果たすと認められる場合には、使用希望者に対して積極的に提供して参ります。</p>

【基本的方向Ⅳについて】

寄せられた意見の概要	意見に対する県の対応・考え方
<p>様々な団体が実施する消費者教育の充実発展に向けた情報交換会等については、県と協力しながら更に発展させ、消費者被害情報の集積、整理、発信を行えると考えているので、このような事業への支援をお願いしたい。</p>	<p>○ 関係団体等が取り組んでいる消費者教育については、県内の様々な場での実施が可能となるよう、連携・支援して参ります。</p>

【その他】

寄せられた意見の概要	意見に対する県の対応・考え方
<p>第1次基本計画と比較してより具体的なわかりやすい内容になっている。</p>	<p>○ より多くの皆様に理解していただけるよう、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的施策がイメージしやすいこと ・平易な表現であること <p>などに留意して作成しました。</p> <p>○ 今後は、関係機関と連携して、当計画を着実に推進して参ります。</p>