

## 第2次静岡県消費者行政推進基本計画の一部改正（案）に対する県民意見 への対応について

---

（くらし・環境部県民生活課）

### 1 計画の概要

- (1) 名称 第2次静岡県消費者行政推進基本計画（一部改正）
- (2) 計画期間 平成26年度から平成29年度までの4年間
- (3) 基本理念 「くらしの理想郷“ふじのくに”」の実現を目指し、消費者の権利を尊重し、消費者の自立を支援することを基本として、消費者行政を総合的に推進する。

### 2 意見募集期間

平成27年11月5日から平成27年11月18日まで

### 3 意見提出状況

4者より19意見の提出があった。（次ページ）

第2次静岡県消費者行政推進基本計画の一部改正に対する県民意見への対応

項目	意見要旨	意見に対する県の考え方
全体	市町との連携についてもっと全体的に触れたほうがよいのではないかと。	本計画の基本理念の中で、関係機関と連携して消費者行政を推進していくこととしており、市町と密接に連携していくことを前提としているため、個別には触れていませんが、消費者安全法の改正（平成28年4月施行予定）においても、市町に対する多様な援助が県に求められており、今後、消費生活相談への対応のほか、消費者教育や高齢者の見守り等様々な場面で、より一層の連携を図ってまいります。
1 消費者行政の状況	<p>「県内市町における消費生活相談体制」の表について、長泉町は消費生活を専門とする相談員においてないはずであり、消費生活センターの設置要件を満たしていないと考えるが、いかがか。（7ページ）</p> <p>市町によっては、専門の資格を有する消費生活相談員をおけない場合もあると思うが、県内どこの市町でも一定のレベル以上の対応力を県民は期待している。相談員のレベルに応じて、基本的知識又は高度な知識を身につけられるよう、遠隔地のためのeラーニングなども活用した、きめ細かな研修を充実させ、一定レベル以上の相談員の育成を維持できるよう、期待する。（7ページ）</p>	<p>現行の消費者安全法においては、消費生活センターの要件の1つとして、「専門的な知識及び経験を有する者」（消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者）を、苦情相談及びあっせんに従事させることとしており、長泉町はこの要件を満たしていると考えます。</p> <p>県では、「地域別研修会」で消費生活相談の基本的知識を、「高度専門相談員研修会」で複雑・巧妙化している相談に対応できる専門的な知識を身につけられるよう、研修を実施するとともに、市町への巡回指導やOJTによる個別の支援も実施しています。</p> <p>また、国民生活センターが実施する研修にも参加できるよう、地方消費者行政推進交付金等を活用して、市町の相談員の研修参加経費を支援しており、その対象には、国民生活センターによるeラーニングも含まれています。</p> <p>市町においては、県や国民生活センターの研修を活用して相談員の資質向上を図っていただきたいと思います。</p>

2 第1次計画の成果と課題	表の「(2) 安全な商品・サービスの提供による安心の確保」については、食のことしか書かれていないため、もっと幅広く扱うほうがよい。(8ページ)	この表は、第1次の静岡県消費者行政推進基本計画(平成22年度～平成25年度)の評価の概要であり、代表的な数値目標をもとに、成果・課題の概要をまとめたものです。 第1次計画の評価の詳細は別途公表しており、そちらでは、食品以外の商品・サービスについても記載しています。
3 本県の消費者問題の状況 第3章	「商品・サービス別の苦情相談件数」の表については、本文中で言及している項目については色をつける等すると、よりわかりやすくなると思う。(10ページ)	モノクロ印刷の予定であり、色分け以外での対応を検討しましたが、本文中で言及している項目も多く見にくくなってしまうため、このままの記載方法としたいと考えます。
1 自ら学び自立する消費者の育成	「(2) 高齢者の消費者被害」における相談件数の分析は、60歳以上で区分されているが、消費者庁の「消費者白書」(平成25年度)では、65歳以上で分析しているので、県もこれに統一すべきである。(11ページ)	これまでの公表値との連続性も考慮する必要があるため、65歳で区切った分析については、今後検討していきたいと考えます。
	指標「消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合」は、対象者や何をもちて判断されるのかが明確でない。 判断基準を明記すべき。(参考資料1ページ)	当該指標の数値は、インターネットアンケートの回答を用いています。対象者は、20歳以上の県民600人で、アンケートの設問「商品・サービスを選択する際に、環境、被災地の支援、地産地消、開発途上国の労働者の生活改善など、社会貢献につながるものを意識的に選択すること」について、「ある」「どちらかというところ」と回答した県民の割合を、「消費者市民社会の考え方を意識した行動をとっている県民の割合」とし、自立した消費者の育成の進捗状況を測ろうとするものです。 なお、この指標の意味については、計画本文21ページの中央部分で説明しています。

	<p>指標「県が実施する消費者教育講座の受講者数」は、県と市町の事業を合わせた受講者数だと思うので、「県及び市町で実施される消費者教育講座の受講者数」にすべきではないか。(21 ページ)</p>	<p>当該指標は、県が実施する事業の受講者数のみを計上しています。県の基本計画であり、継続的かつ正確に検証できるものを指標としているためです。</p> <p>なお、市町における消費者教育の推進については、県としても講師派遣等により支援しております。</p>
	<p>消費者団体の財政基盤を強化し、静岡県にはない「適格消費者団体」の立ち上げを促進するためにも、「①消費者啓発の強化」中の施策「消費者団体への活動支援」を重点課題として取り組んでほしい。(22 ページ)</p>	<p>消費者被害防止には、消費者団体との協働や連携が必要であるほか、本章の重点項目である「消費者教育の推進」のためにも重要であると考えています。</p> <p>消費者団体へは、従来の団体事業費助成や啓発事業委託の他に、地方消費者行政推進交付金を活用し、消費者団体等が受託者として参加できる企画提案型啓発事業を実施しており、こうした事業への参加による消費者団体の活性化を図っています。</p> <p>なお、適格消費者団体については、各団体の取組を注視してまいります。</p>
2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保	<p>「静岡県消費者教育推進計画」と「第2次静岡県消費者行政推進基本計画」では、策定年次の違いによる相違点と内容の重複点を示してほしい。(23 ページ)</p> <p>「しずおか食の安全推進のためのアクションプラン」の施策の充実を進め、県民の安心とするためにも「食の安全・安心推進条例（仮称）」の制定を要望する。</p>	<p>「静岡県消費者教育推進計画」は、「第2次静岡県消費者行政推進基本計画」の下位計画にあたり、策定は、双方とも平成 26 年3月で、計画期間も平成 26 年度～29 年度の4年間と同一です。</p> <p>よって、基本計画では大枠を示し、消費者教育推進計画でより具体的な消費者教育の推進について記載しております。</p> <p>現在、他自治体の制定している「食の安全・安心推進条例」は、本県の「しずおか食の安全推進のためのアクションプラン」の推進体制と施策、食品安全基本法、食品衛生法、食品表示法といった法律や関連する条例等で規定されている内容で網羅されております。</p> <p>また、当アクションプランでは、「消費者の信頼を確保するための施策」及び「生産から流通・消費における食の安全確保のための施策」を掲げ、事業ごとに管理指標を設定し、関係部局が連携のうえ、各事業を推進し、</p>

		<p>また、その達成状況を「しずおか食の安全推進幹事会」で管理しております。</p> <p>このことから、本県の食品安全・安心行政は、実質的に条例制定の自治体と同等に機能しているため、対応は十分に図られておりますが、引き続き、他自治体の条例運用や必要性について調査・研究を行うとともに、当アクションプランに基づく施策・事業の充実を図り、県民への安全・安心な食品の提供を推進してまいります。</p>
	<p>「④適正な表示の確保」において、「国や関係機関との連携による監視体制の強化」に言及しているが、具体的な内容がわからない。第4章に詳しく載っているが、当該項目に具体的な施策を追加するか、又は第4章を参照するよう記載するとわかりやすい。 (27 ページ)</p>	<p>「国や関係機関との連携による監視体制の強化」とは、具体的には、法執行に係る国との情報交換や関係部局との合同監視などです。</p> <p>「④適正な表示の確保」の本文中に、上記説明を追記します。</p>
3 消費者被害の防止と救済	<p>計画案の指標は、「消費者被害の救済を計る」ものとはならない。可能なら、あっせん事案の支払額から取り返すことのできた額の割合を指標に追加するよう要望する。(29 ページ)</p>	<p>現在、消費生活相談による被害回復額は、相談者の自主的な申告に拠っており、全額を把握できていないこと、また、被害回復まで長期間を要する相談もあることから、指標として採用することは困難であると考えます。</p> <p>今後とも、相談者に協力を求め、被害回復額の把握にできる限り努めてまいります。</p>
	<p>指標「消費生活相談における平均既支払額の表示の仕方」の「〇〇〇千円」という単位が分かりにくい。(29 ページ)</p>	<p>本計画内の他の指標の表記と整合をとった上で、県民に分かりやすい単位での表記に修正します。</p> <p>基準値 347 千円 ⇒34 万 7 千円 目標値 161 千円/年以下⇒16 万 1 千円</p>

<p>4 環境 に配慮し た暮らし づくりの 推進</p>	<p>④として、「不用品回収業者の監視・取締り・指導の強化」を加えてはどうか。 家電等不用品回収業者のほとんどが無許可のことであり、家電等を無料（又は有料）で回収し、転売又は必要部品を取り除いた後不法投棄されているものもあるため、次年度以降の重点取組事項としての明記とともに条例の制定などを検討してほしい。（36 ページ）</p>	<p>「②資源循環の確保」に記載している「ごみの適正処理の促進等」に含まれており、具体的な施策としては、第3次静岡県循環型社会形成計画（平成28年3月策定予定）に記載される予定です。 この計画の中で、一般廃棄物収集・運搬業の許可や市町からの委託を受けずに家電等不用品回収を行う業者に対し、市町等の関係機関と広域的に連携して立入検査等を行うなど、監視・指導体制を強化していくこととしています。</p>
<p>第4章 2 県民 生活セン ターの 「センタ ー・オブ ・セン ターズ」 としての 機能充実</p>	<p>県内の消費生活相談員の待遇改善等により、県全体の消費生活相談員の底上げがなされ、県全体として優秀な人材が育成されれば、県民生活センターの対応力も高まると考え、県内市町を含めた相談員の待遇改善・雇止め等への対策の検討を要望する。  「賀茂地域における消費生活センター」の共同設置がようやく実現することは喜ばしい。 県民生活センターの近隣市町は、県へ依存しており、市町の体制及び取組が脆弱なままであるため、今後、「センター・オブ・センターズ」化を進めるにあたっては、近隣市町も市町の役割を果たすよう、県と市町の役割分担を明確にして県の体制の見直しも検討してほしい。（43 ページ）</p>	<p>本県では消費生活相談員の雇止めは実施しておらず、また、非常勤嘱託員（医療職を除く）の中では最も高い報酬水準です。 県内市町に対しては、雇止めの見直しを行うよう働きかける一方、相談員の処遇改善については、地方消費者行政推進交付金を活用して財政的支援を実施しており、徐々に処遇改善に向けて、雇止めの解消等が進んでおります。  市町の消費生活センターは、住民に身近な相談窓口として、相談対応・あっせん等を行うこととされており、県は、高度の専門性、又は市域を超えた広域の見地を必要とする相談への対応・あっせん等を行うこととされていますが、市町によっては、人的・財政的に対応が困難なところもあります。 そこで、県としては、消費生活相談員対象の研修開催や、研修参加経費の支援、巡回指導等により、県内市町の消費生活相談員の質の向上を図り、より一層、センター・オブ・センターズ化を目指してまいります。</p>

第 5 章 計画の実 効性の確 保	計画の進捗状況の管理について、「静岡県消費生活審議会において、毎年、計画の進捗状況を報告し、それに対して委員に意見を伺う」という文言を挿入してほしい。(46 ページ)	計画の実効性を確保するためには、外部の方に評価していただく必要があると考えており、「2 進捗状況の評価と公表」において、「静岡県消費生活審議会に計画の進捗状況について報告し、その内容について評価をいただく」旨を記載しています。
その他	県民意見提出手続の期間について、1 か月程度設けることを要望する。	今後、県民意見提出手続の期間をできるだけ長く確保できるよう努めてまいります。