

第32回静岡県消費生活審議会(H25.12.17)における意見等への対応等(第2次静岡県消費者行政推進基本計画)

第2章 消費者行政を取り巻く状況

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	(5ページ) 平成24年度に県議会議員提案で「食の安全・安心推進条例」の制定を進め、条例の必要性について全会派で合意したが、条文を巡りまとまらなかった。 県議会における条例制定の動きについても第2章の「1 消費者行政の状況」の「(2) 県の動き」への記載をお願いしたい。	(5ページ) 「食の安全・安心推進条例」の制定の動きについては今後も注視していきたいと考えているが、成案とならなかったため、記載については見送りたい。
2	全国でも31都道府県で条例が制定されており、関東甲信越東海エリアでも条例のない自治体の方が稀である。 県当局提案での「食の安全・安心推進条例」制定を強く望む。	「食の安全・安心推進条例」については、24年度に行われた県議会の検討委員会では成案は得られなかったが、なるべく早期に再度委員会を設置すべきとの意見もあることから、県としては今後とも条例内容について調査研究を続けるとともに、再度議会側から提案があった際には、議会側と関係部局で十分調整を図っていく。
3	(7ページ) 「(3)市町の動き」の「県内市町における消費生活相談体制」で、現在「職員が対応」している8町を「消費生活相談員を相談窓口配置」や「消費生活センターを設置」にまで持っていくのは不可能である。町の動きを待つのではなく、広域化や他自治体への委託等を検討すべき。	(7ページ) 伊豆地域を中心に消費生活センター未設置市町については、ここ数年、広域センター化等について働きかけを行ってきたが、それぞれの事情もあり、現状どおりとなっている。消費生活相談業務は各市町の固有事務ではあるが、県としては市町の相談対応等への技術的支援や市町相談員に対する研修の充実により市町相談窓口の充実・強化を支援していく。 なお、本県は、全ての市町が既に消費生活相談窓口(職員対応の市町を含む)を設置している。

第3章 消費者施策の展開の方向

1 自ら学び自立する消費者の育成

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	(21ページ) 「1 自ら学び自立する消費者の育成」の指標を変えたのはよいが、県及び市町の受けた消費生活相談件数の「減少」を指標とすることには異議がある。 ①相談件数の減少＝被害の減少 ではない ②相談を受けることは消費生活の実態を知ることなので、むしろ積極的に相談件数を伸ばすべき ③被害予防的な意味の相談もあるはず。	(21ページ) 消費者教育の推進により消費者被害が減少することをより明確に示すため、消費生活に関する相談のうち、苦情相談件数を指標とすることに改めた。今後も、消費生活センターの周知や啓発により、相談の掘り起こしに努める一方で、消費者教育を推進し、自立する消費者を育成し、「消費生活に関する苦情相談件数」を減少させたいと考えている。消費者が自ら情報収集するための「問い合わせ」や消費者行政等に関する「要望」については消費者教育の推進により増加していくものと思われるため、積極的に受け付けていきたい。 なお、各指標設定の考え方について、説明を加える。(21,24,29,35ページ)

2	(23ページ) 「③消費者教育の推進」に関して、消費者教育推進地域協議会設置が努力義務とされたが、県と市町の設置状況について教えてほしい。	(23ページ) 消費者教育推進法成立以前から県では、「ふじのくに消費教育研究会(以下、研究会と言う。)」を平成24年9月に設置し、本県消費者教育のあり方について検討を重ねてきた。県消費者教育推進計画を策定する際にも研究会の意見を聞くこととしている。平成26年度からは、推進地域協議会設置に向けた検討を行う。市町については、静岡市が平成25年7月に推進地域協議会を設置し、平成26年度の推進計画策定に向け検討を進めている。その他、今年度浜松市もあり方検討を行っており、推進協議会の設置、推進計画の策定に向け取り組んでいる。
---	--	---

2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	「2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保」の指標の「食品表示監視の件数」の基準値(H20～H24平均254件)は、「進捗評価」のうちこの部分に該当するか。	(24ページ) 「進捗評価」の「食品表示調査件数」は、県内業者に対して国、県が食品表示に関して行う調査の総数(国の調査件数は市域業者を含む)であるが、第2次計画の指標の「食品表示監視の件数」は、この内、県が自ら計画的に進めて行く調査の件数である。

3 消費者被害の防止と救済

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	(11、12、13、29ページ) 「3 消費者被害の防止と救済」については、若者、高齢者に重点が置かれがちだが、働き盛り世代への配慮もお願いしたい。退職年金制度の改正(確定給付型から確定拠出年金へ)もあり、自己責任が原則となるため金融知識の普及が必要だ。	(23ページ) 確定拠出年金については、受け取る年金の額について各個人が運用のリスクを負担することとなる。本計画では消費者被害の現状を踏まえ、若年層・高齢層に重点をおいたが、働き盛り世代の被害防止も重要であると考えている。働き盛り世代についても、「適切な情報収集と選択による、将来を見通した意思決定に基づき、自らの生活の管理と健全な家計運営ができる力」を発展させることができるよう、ライフステージに応じた消費者教育を推進していく(「1 自ら学び自立する消費者の育成」の「③消費者教育の推進」で対応)。
2	(32ページ) 県民生活センターが「センター・オブ・センターズ」の機能を発揮し、「④不当な取引行為の防止」に関して県で把握した消費者問題の注意喚起を、市町に瞬時に連絡する監視・連絡情報体制を立上げてほしい。	これまでも、不当な取引行為を行った事業者に対し、県が指導や処分を行った場合は市町に情報を提供してきたが、それらの措置に至らないケースであっても、消費者被害が拡大する恐れのあるものについては、直ちに市町と情報共有できる仕組みを、検討したい。

4 環境に配慮した暮らしづくりの推進

意見はありませんでした。

第4章 施策推進のための体制整備

1 多様な消費者問題に迅速に対応するための連携強化

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	(41ページ) 「⑦消費者団体、NPO等との連携」について、NPO法人の中には実質営利団体で詐欺的な法人も多数ある。こうした法人をどう監督・選別するのか方針を盛り込んでほしい。	(41ページ) 県民生活課でNPO法人関係業務も所管しているが、悪質な法人の情報は今のところ入っていない。 消費者行政を推進するにあたっては、過去の取組状況等についても確認をした上で連携に適した団体を選定していく。

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

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	県民生活センターでは、消費者行政のほかに労働行政・交通事故相談も行っているが、一緒では難しいと思う。体制について考えてほしい。	県民生活センターは、消費生活相談、県民相談、労働相談及び交通事故相談等県民生活に密着する相談に対応し、県民サービスの提供拠点としての役割を担っている。 それぞれ、専門の相談員を配置して相談に対応する体制をとっている。
2	「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」は、消費生活相談員の処遇改善(人件費・雇用期間)にもつながるのか?	県民生活センターの非常勤相談員の雇用は1年契約であるが、相談業務の特殊性を考慮して5年まで更新でき(通常の非常勤職員は3年まで)、必要に応じて更に雇用期間を延長することも可能である。また、本県の非常勤相談員の報酬は全国的には高レベルな状況にある。 消費生活相談員の身分保障については、国においても国家資格の付与等について検討中であり、その動きを注視していきたい。

その他

No	質疑・意見等 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	「くらしの理想郷」など、いろいろな言葉が使われているが、高齢者にもわかるような説明文をつけてほしい。	(14、29、61ページほか) 「ヒトとモノが調和し、よりよい商品・サービスが循環する地域社会」を「くらしの理想郷」として本計画の目指す姿として掲げている。 一般県民に分かりやすい文章を心がけているが、一般的にわかりにくいと思われる言葉については、注釈や参考資料の用語解説で説明を加えている。
2	消費者被害の実例(名前等は控える)や幸い被害に会わなかった方の実例を、静岡県が発信するテレビ・ラジオ番組を通して消費者に伝えたいかがか。 個人情報保護を隠れ蓑に、人と人とのコミュニケーションが分断されている現状を考えると、消費者被害の対象となりうる年齢の方々への配慮も必要と考える。	県民への注意喚起、啓発においては、消費生活相談から得た実例を活用している。 個人情報保護に配慮しながら、可能な範囲で具体例を挙げる等により対応していきたい。

※第32回審議会開催後、県民意見提出手続（パブリックコメント）前までの主な変更点

No	変更内容 (ページは第32回審議会配布資料に対応)	回答・対応
1	(8ページ) 第1章の「2 第1次計画の成果と課題」のうち、「(3)消費者被害の防止と救済」の指標「消費生活相談体制が確立された市町の割合」の達成状況を「B-」から「D」に変更した。	(8ページ) 「消費生活相談体制が確立された市町の割合」については、計画期間中(平成26年3月末まで)に目標を達成できる見込みがないことが確実となったため、達成状況は平成25年11月に公表された県総合計画の進捗評価(「B-:現状値に若干の遅れが見られるが、目標達成は十分可能と見込まれる」とは異なる「D:目標達成困難」とする。
2	(21、24、29、35ページ) 4つの「消費者施策の展開の方向」ごとに設定した指標について、指標設定の考え方を追記した。	(21、24、29、35ページ) 各「消費者施策の展開の方向」ごとに、目標までの道筋をより一層明確にわかりやすく示すこととした。
3	(21ページ) 第3章の「1 自ら学び自立する消費者の育成」 指標「県民生活センター及び市町が受け付けた消費生活相談件数」を変更した。 ⇒「県民生活センター及び市町が受け付けた消費生活に関する苦情相談件数」	(21ページ) 消費生活センターを周知し相談を掘り起こす一方で、消費者教育を推進し消費者被害に遭わない、またトラブルへの対処方法を身に付けた「自立する消費者」を増やし、「消費生活に関する苦情相談件数」が減少することを目指すものとする。 なお、指標設定の考え方を追記した。
4	(24ページ) 第3章の「2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保」 新たな指標「ウォッチャー調査における原産地等の適正表示の割合」を追加した。	(24ページ) 「食品表示監視の件数」(アウトプット)と「食の安全に対する県民の信頼度」(アウトカム)の間に中間アウトカムの指標「ウォッチャー調査における原産地等の適正表示の割合」を入れることにより、目標までの道筋をより明確にした。 なお、指標設定の考え方を追記した。
5	(29ページ) 第3章の「3 消費者被害の防止と救済」 指標「不当取引行為防止に向けた聞き取りで県民から協力が得られた件数」の名称を変更した。 ⇒「県民から不当取引行為防止に向けた協力が得られた件数」	(29ページ) 指標名を分かりやすく変更した上で、指標設定の考え方を追記した。