

## 第3次静岡県消費者行政推進基本計画（案）に対する県民意見提出手続の結果

（くらし・環境部県民生活課）

### 1 県民意見提出手続の期間

平成29年12月18日（月）～平成30年1月19日（金）

### 2 意見提出状況

提出方法	提出人（団体）数	意見件数
電子メール	2団体	24件

### 3 意見の要旨及び県の考え方

NO	項目	意見要旨	意見に対する県の考え方
1	全体	54頁に④市町との連携が書かれており、内容も概ね妥当であると考えますが、なぜその前の「第3章 消費者施策の展開の方向」では、この連携をふまえた記述があまり見られないのでしょうか。市町との連携は、県の消費者行政を推進する一番根幹であるのですから、全体の基調もそれをふまえた記述にすべきではないのでしょうか。	本計画の章立ての考え方として、第3章は県庁内の各部局で実施する施策についての記述を、第4章は第3章であげられた各施策を推進するための根幹となる、市町や消費者関係団体との連携について記述する部分として位置づけています。
2		今回の計画は、県独自の計画については目標値等を挙げているのに対して、市町も含めた県全体の計画に関しては、明確に数値目標をあげていません。地方分権の流れから見て、市町をある程度、拘束するような具体的な数値目標設定は難しいと思いますが、このあたりについて県の計画には記載がある方が望ましいと考えます。	いただいた御意見にも記載があるように、県の施策の目標値として、市町も含めた数値目標を設定することは、県の施策によって市町の施策を拘束することになるため、本計画では、県独自の取組に対する数値のみ目標値として設定しています。
3	第2章	「第2章1（2）県の動き」の2行目以降に、消費生活専門アドバイザーの委嘱の件があるところ、その段落の結論が「幅広く消費者行政の強化に取り組んできました。」となっているので、疑問に思いました。上述のとおり結論付けるのであれば、このアドバイザーの利用状況について、利用件数等の数字をもって示す必要があると思います。	「幅広く消費者行政の強化に取り組んできた」ことの根拠は、消費生活専門アドバイザーの委嘱だけではなく、消費生活相談員向けの研修会の開催、新たな消費生活相談員の養成、市町の消費生活相談体制の支援等の様々な取組を実施してきたことにあります。

4	第2章	<p>第2章2(2)食の安全に対する県民の信頼度「成果と課題」文中「信頼度は伸び悩んでいる」を、「信頼度はわずかに上がっているが、目標には届いていない」と修正してはいかがでしょうか。</p>	<p>いただいた御意見を踏まえ、下記のとおり修正します。</p> <p>※計画(案)8ページ 《修正前》 「…信頼度は伸び悩んでいる。…」 《修正後》 「…信頼度はわずかに上昇しているものの、目標値の達成には至っていない。…」</p>
5		<p>「第2章3(3)若年層の消費者被害」・「第2章3(4)高度情報通信社会における相談事例の多様化」に関連して、事業の提案をします。消費者問題専門家、若年者、ネット関係業者(情報処理の専門家、プロバイダ、検索サイト業者、通販業者、ゲーム業者、広告業者、その他アプリ提供者)でチームを作り、ネットトラブルの防止について、ふじのくにモデルを構築するような、そんな活動をしていただきたいと思います。なお、そのような取組が既になされているとすれば、更に強化・拡充願いたく存じます。</p>	<p>いただいた御意見を参考に、今後検討していきたいと考えます。</p>
6	第3章	<p>県の職員が出前講座を実施するだけでなく、民間団体の知見やノウハウを積極的に取り込むことを検討すべきである。</p> <p>ア)県が法教育、消費者教育を実施している団体に対し「提供可能な講座名」に関する情報提供を求め、イ)県がこれを一元管理し、ウ)ホームページや各種告知媒体によって学校、自治会、企業その他あらゆる階層に出前講座の開催を呼びかけ、エ)希望する講座の実施団体を県から派遣する、オ)この場合、県が派遣団体に対し一定の費用を支出する(金額は1講座1万円程度の些少でよいと考える)等の仕組みの構築を検討されたい。</p>	<p>県では、2014年度に消費者教育の担い手向け手引書として「みんなではじめよう消費者教育」を作成し、民間団体の実施する消費者教育講座についても紹介し、巻末に問合せ先を掲載することで、教育現場で実際に消費者教育を取り入れる際に活用できるようにしています。</p> <p>また2018年度から、「消費者教育講師人材バンク」事業を実施し、インターネットを通じて、出前講座の申込みができるような仕組みを構築する予定です。</p>
7		<p>第3章1(2)②消費者団体等への活動支援」に関し、有形無形を問わず、また財源を問わず、潤沢な資金と人材を資本投下願います。なぜなら、人はみな、家庭に帰れば消費者だからです。</p>	<p>限られた予算の中ではありますが、今後とも消費者団体等に対し、支援していきます。</p>
8		<p>第3章1(4)①食品ロス取組みとして、フードバンク活動に対する支援及び活動を広く県民に紹介することを検討いただきたい。フードバンクの取組みは公共性が高い反面、財政面やスタッフ、提供された食品の保管場所等に苦慮しており、行政として積極的に支援いただきたい。</p>	<p>フードバンクのみならず、様々な団体や県民が実施する消費者行政に関連する取組について、引き続きPRに努めます。</p>

9	第3章	商品テスト件数（試買・持込）が基準値の5件より目標値が3件に減っています。基準値より目標値が減るには理由が必要で、その説明を付け加えて欲しい。	県で実施する商品テストには、「試買」によるものと、消費者からの「持込」によるものがあります。「持込」は、製品の表示に疑わしいところがある商品について、消費者からの情報提供があった場合に、法執行のため、実施されるものであることから、年度によって回数が増減する可能性がありますので、計画的に実施している「試買」の回数を目標値としています。
10		不当取引事業者に対する処分・指導件数の基準値と目標値があまり変わらないようだが、「強化します」というならば、それに見合った目標を示すべきではないでしょうか。	事業者の不当な取引行為の件数によって、その年の処分や指導の件数は変動する可能性があることから、管理指標として、現状値に近い値を目標値に設定しています。不当取引業者に対しては、2017年12月施行の改正特商法の内容に応じて、厳正に対処していきます。
11		「第3章3消費者被害の防止と救済」に関し、消費者が訪問勧誘を受けない自由を有することについて、県の消費生活条例を改正して、加えるよう検討を進める等の表現を入れてください。	県消費生活条例では、第2条第1項第3号において、消費者が「商品又は役務の取引について不当な行為から保護され、及び不当な条件を強制されない権利」が消費者の権利として認められています。この権利には消費者が不当な訪問勧誘から保護されることも含まれています。
12		静岡県においても、関係団体との協議の下、高齢者の消費者被害を防止するため、不招請勧誘の禁止規定を条例で制定してほしい。	高齢者の消費者被害を防止するため、県では、計画の「第3章 3 消費者被害の防止と救済」のなかで、「見守り体制の強化」を重点的に取り組む事項として位置づけています。 不招請勧誘による消費者トラブルへの具体的な対応策について、現在検討中です。
13		「第3章3消費者被害の防止と救済」代表指標値の1段目の数値が案では県民センターの金額のようですが、県全体の被害金額を掲載してはいかがでしょうか。	本計画は県として実施する施策に関する基本計画であるため、県が実施する施策による効果を目録値に設定すべきと考えることから、代表指標としては県民生活センターのみで集計した被害額を採用したいと考えています。
14		42頁のコラムに記載のように見守り体制の強化は、本来、基礎自治体の仕事であって、県の役割はそれを支援することであるが、45頁の書き方では、県が直接住民に対する見守り体制構築に乗り出すように読めてしまうことから、県は市町の見守り体制を支援するという立場からの記述に変更を希望します。	静岡県の現在の状況を見ますと、見守り活動を積極的に実施している市町数は多くはありません。そこで、県としては、まずは県自らも、地域の見守り活動を実施していただける方々と交流し、手軽に始められる見守り活動について紹介し、制度の普及、啓発に努めていきたいと考えています。
15		不当取引行為防止に向けた県民からの聞き取り件数も39頁同様、基準値と目標値が類似している。強化に見合う数値を挙げるべきではないでしょうか。	事業者の不当な取引行為の件数によって、年度ごと、聞き取りの必要な件数は変動する可能性があることから、管理指標として、現状値に近い値を目標値に設定しています。

16	第3章	<p>「消費生活相談員資格の取得支援」を継続・定例事業として定着させるだけでなく、既存の相談員と法律実務家との情報交換会・事例検討会を事業化すべきである。</p>	<p>県では、消費生活相談員を対象とした「高度化研修」の中で、弁護士や司法書士の方等を講師にお迎えし、専門家の観点からお話をいただいています。またその際に、対応困難事例についても相談しています。</p>
17		<p>消費生活相談員の人数を増加し、より多くの消費生活相談を受けられるようにすべきである。また、消費生活相談員の待遇をその役割に見合った内容に引上げ・改善していく必要があると考える。</p>	<p>県では、消費生活相談員の人材確保のため、「消費生活相談員資格取得支援講座」や「消費生活相談員人材バンク」を実施しています。</p> <p>また消費生活相談員の待遇については、「ストレス対策講座」の開催や「雇止め」の廃止等を通じて、今後とも改善に努めていきます。</p>
18		<p>「第3章3(3)事業者に対する指導」に関し、美容医療を提供する医師に対する指導、その他医業全般にわたるインターネット広告（それを広告と認めないのは、世界中で日本の医療法だけだと思いますので、あえて広告とといいます。）の監視に取り組んでほしいと思います。もちろん厚労省が本年8月から取り組んでいますが、どう考えても県で取り組んだ方が早いと思います。</p>	<p>美容医療については、改正特商法の施行に伴い特商法の規制対象に追加されたことから、今後法に基づく指導・処分の対象として監視を強化していきます。</p> <p>また、医業全般にわたるインターネット広告については、医療関係部局とも連携し、不当表示に対する監視に取り組んでいきます。</p>
19		<p>消費生活相談におけるあっせん件数の基準値と目標値がほぼ同値になっているが、これは今以上に強化しないという意味なのでしょうか。</p> <p>本来、「センター・オブ・センターズ」としての機能充実とは、県の求められる相談体制とは市町で扱いかねる困難な事例を積極的に引き受けていくことにあるのではないのでしょうか。そう考えると、あっせん件数の目標値はもっと高くてもよいと思います。</p>	<p>あっせん件数については、現状値と同程度を目標値として設定していますが、県民生活センターに寄せられた消費生活相談は、事案によって、あっせんのほか、クーリング・オフ、自主交渉等、様々な解決手段を選択し、被害が回復できるよう努めています。</p>
20		<p>消費者問題連絡会議を年1回開催とあるが不十分であり、年2回以上の開催とすべきではないではないのでしょうか。静岡県多重債務者対策会議についても、近年開催されておらず、状況確認を行うためにも年1回以上は開催すべきです。</p> <p>サラ金による被害は減少しているものの、銀行系カードローンによる多重債務が増加しており、情報共有と対策の検討について頻繁に行う必要があります。</p>	<p>静岡県消費者問題連絡会議は構成員の求めに応じ、適宜開催できることになっています。</p> <p>今後も、多重債務相談に関する状況を注視し、多重債務問題が再燃した場合には速やかに対応し、適切に会議を開催したいと考えます。</p>

21	その他	<p>昨今、貸金業者が返済の消滅時効が完成しているのに、あえて裁判を起し、時効制度に無知な債務者に弁済方法の和解や一部弁済によって時効を中断させたりする事案が全国的に多発している。中には、知らない間に裁判を起され、裁判手続きを放置した結果、給料差押えを受けてしまう相談事例もある。</p> <p>半ば債務者を騙す形で弁済を強要する債権者の姿勢は許されず、県としても関係機関に広く呼びかけ、県民に対する広報と相談窓口の周知徹底をお願いする。</p>	<p>静岡県内でも、類似事例がないか調査したところ、2013年から2016年までの間に、類似事例と思われる消費生活相談が2件ありました。</p> <p>県では、同様の事案が急増しないか、状況を注視していきたいと考えています。</p>
22		<p>休日相談を常設化してはどうだろうか。市町で早期に実施するのは困難と送料することから、まずは県が先陣を切ってはいかがだろうか。</p>	<p>休日に県内の相談者が消費者ホットライン188番に電話すると、国民生活センターに転送され、相談ができる仕組みとなっています。</p>
23		<p>消費生活相談窓口の周知をするテレビコマーシャル・ラジオ番組・新聞広告等を繰り返し実施すべきではないか。「知る人ぞ知る」存在では、本当の意味での消費者被害の実態は見えてこないと考える。</p>	<p>県では、毎月2回配信しているメールマガジン「くらしのめ〜ル」や、年4回程度発行している消費生活情報誌「くらしのめ」等に掲載しているほか、新聞へのコラム掲載（月1回）等にも、消費生活相談窓口の情報を掲載し、今後とも窓口の周知に努めていきます。</p>
24		<p>現在、零細事業者に対する訪問勧誘（例えば、電話機等のリース、電話回線等の契約、電気の供給契約や電圧調整機器等の販売、HP開設）が盛んである。この影響だろうか、零細事業者によるクーリング・オフの行使、またはそれを是認する裁判例が後を絶たない。</p> <p>市町の消費生活相談員の中には、相談者の消費者性について悩みつつも、その実質を考慮してできるだけ対応しようとする相談員が少なくない。このような状況は決して望ましいとはいえない。</p> <p>そこで、裁判例が是認するのと同等のケースでは、実質的には消費生活相談であるとして、県が積極的に対応していくべきと考える。</p>	<p>県では、消費生活相談における「相談者」とは原則として消費者に限るものとしていますが、事業者が営業を目的としないで購入した物・サービスに関する苦情については、対象に含めて、相談に対応しています。</p>