

# 第30回静岡県消費生活審議会（平成24年2月13日）における委員意見

## 1 自ら学び自立する消費者の育成

区分	意見	対応	対応部局課
1 評価方法	○消費者が自主交渉できない案件は今後も増えることが予想されるため、「消費生活相談において消費者が自主的に交渉できるよう助言した割合」という指標は替えた方が良いのではないか。	○本指標は、自ら学び自立する消費者の育成を示す指標であり、県総合計画の指標でもあるため、引き続き本指標を採用する予定である。しかしながら、委員の指摘どおり、自主交渉できない案件は、現在も増加しているため、これらについては弁護士等専門機関に引き継ぐなど、適切な対応をとるとともに、消費教育の充実、啓発の強化により、指標の目標値を達成できるよう努めていく。	くらし・環境部 県民生活課
2 評価内容	○「自ら学び自立する消費者の育成」の評価はCとなっており、印象として弱い。 ○「目標達成のためにこうしていく」というのが見えるよう書きぶりを変えたらどうか。	○評価については、県総合計画の評価の考え方を取り入れているため、現在の評価のままとする。 ○「(3) 今後の施策展開」に「自立した消費者」の育成に向けた消費教育の充実及び消費者に対する情報提供、啓発等(略)取り組む。」と、目標達成のための取組を記載している。	くらし・環境部 県民生活課
3 評価内容	○「消費生活相談において消費者が自主的に交渉できるよう助言した割合」の数値目標は90%になっているが、100%にすべきではないか。	○委員の意見のとおり、本来なら100%を目指すところであるが、現実には自主交渉できない困難な案件をなくすことは難しく、現在も増加しており、これらについては自主交渉ではなく、弁護士等専門機関に引き継ぐなど、適切な対応をとるべきと考える。	くらし・環境部 県民生活課
4 評価内容	○「自ら学び自立する消費者の育成」の指標に反映されるのは県民生活センターの相談者に限定される。相談しない人や被害に遭っていることを認識しない人も多数いるが、この指標には反映されない。100%を目指して欲しい。	○委員の意見のとおり、指標の目標値を実現できるよう努めていくが、自主交渉できない困難な案件は現在も増加しており、これらについては自主交渉ではなく、弁護士等専門機関に引き継ぐなど、適切な対応をとるべきと考える。	くらし・環境部 県民生活課
5 施策提案	○消費者への情報提供方法やツールを工夫してほしい。特に高齢者には具体策をタイムリーに出す必要がある。 ○被害経験の無い人は特に情報を取りに行く意識が少ないので、行政が積極的に出て行くことが必要ではないか。	○平成23年10月から電子メールで消費生活情報を提供する「くらしのめ〜ル」の配信を開始したところである。また、高齢者に対しては戸別訪問や地域における説明会においてフェイス・トゥ・フェイスの啓発に努めている。 ○消費者被害情報は、積極的に報道提供するなどタイムリーに情報提供しているところである。	くらし・環境部 県民生活課

6	施策要望	○県が平成23年12月に発行したLWマガジン特別号は、見やすく判りやすいと好反応である。他労組でも評判がよい。 ○「くらしのめ」も見やすく判りやすい。高齢者向けにも良いと思うので、認知度を把握しながら活用願いたい。	○LWマガジン特別号は、県がNPO法人と協働して作成した消費者被害防止啓発冊子であり、県内労働組合等を通じて勤労者に配布した。引き合いも多く、出前講座のテキストとしても活用できることから、本年度中に増刷することとした。 ○「くらしのめ」については、発行の際に広報するなど認知度を高めていく。	くらし・環境部 県民生活課
7	施策要望	○消費者団体連盟では、高齢者へのフェイスツーフェイス啓発を行ったが、効果的だった。5～10人程度の少人数を対象とする啓発も、個人の経験談を直接聞けるメリットもあるため、面倒でも取り組んで欲しい。	○引き続きフェイスツーフフェイスの啓発を実施していく。	くらし・環境部 県民生活課
8	施策要望	○県が消費者団体に委託して実施している「くらしのサポーター養成講座」で養成した人材は600人以上となる。これらの人を市町施策で活躍できるようにして欲しい。	○毎年度、くらしのサポーター養成講座の修了時に、受講者と市町消費者行政担当者との交流会を実施している。この交流会を通じて町の消費生活相談員となった受講生もいるため、市町消費者行政施策にも寄与しているものと考えている。引き続き、市町で活躍できるよう、交流会を実施していく。	くらし・環境部 県民生活課
9	施策要望	○社会教育における消費者教育について具体的な動きはあるのか。	○県では、平成24年度から学識経験者等で構成する「ふじのくに消費教育研究会」を立ち上げ、消費教育の具体的な方向性や手法について研究を進めていく。平成23年度は、それに先立ち「プレ研究会」を開催する。(平成24年3月21日開催)	くらし・環境部 県民生活課

## 2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

	区分	意見	対応	対応部局課
1	施策要望	○県ホームページには放射性物質検査の結果が掲載されているが、どこで採取したサンプルを検査しているのか、わかりづらい。	○県内農畜水産物の検査計画による検査については、採取区域を県内東部・中部・西部の3つの地域に分け、産地のある市町からサンプリングしていくこととしており、検査結果の公表の際には、採取市町名を報道提供資料や県ホームページにてお知らせしている。	健康福祉部 衛生課
2	施策要望	○県特産物である鰻など、どのように検査していくのか伺いたい。	○放射性物質検査の結果については、ホームページで国の発表基準に合わせ採取市町まで掲載している。 養殖鰻は、飼育水として地下水を使用していること、飼育施設全体がビニールハウスに覆われていることから、外部から放射性物質の進入がほとんどないと考えられることから、放射性物質検査の対象としていない。	経済産業部 農山村共生課、茶業農産課、林業振興課、畜産課、みかん園芸課、水産資源課

3	施策要望	<p>○遺伝子組換え食品の安全性は未だよく判っていない。食品添加物と同じ経緯を辿ってしまうのではないかと危惧している。</p> <p>「評価案」7ページの「遺伝子組換え食品の収去検体数」に関して、この検査はどのように行われているのか。</p>	<p>○食品の検査については、輸入食品原料を使用する食品製造施設等において、とうもろこし及びその加工品、大豆及び米加工品等を収去し、厚生労働省通知(「組換えDNA技術応用食品の検査法について」)に基づく検査法により、県衛生環境科学研究所において検査を実施している。</p>	健康福祉部 衛生課
4	施策要望	<p>○遺伝子組換えした食品は、どのように表示されるのか。</p>	<p>○遺伝子組換え食品の表示は、食品衛生法施行規則及びJAS法で定められた遺伝子組換え食品の品質表示基準に基づき表示することとなっている。</p> <p>○食品衛生法においては、遺伝子組換え食品の表示は次のとおり義務付けられている。</p> <p>(1)分別生産流通管理が行われた遺伝子組換え食品の場合 →「遺伝子組換え食品」である旨(義務表示)</p> <p>(2)遺伝子組換え食品及び非遺伝子組換え食品が分別されない場合 →「遺伝子組換え不分別」である旨(義務表示)</p> <p>(3)分別生産流通管理が行われた非遺伝子組換え食品の場合 →「非遺伝子組換え食品」である旨(任意表示)</p>	<p>くらし・環境部 県民生活課</p> <p>健康福祉部 衛生課</p>
5	施策要望	<p>○放射性物質について、海産物への影響が出つつあり、食物連鎖による濃縮も懸念される。低レベル(基準値以下)でも表示するような対応をとって欲しい。</p>	<p>○平成24年2月24日、厚生労働省の薬事・食品衛生審議会において新基準値案が了承され、放射性セシウムによる内部被ばくを年5ミリシーベルトとして策定している現行の暫定規制値を、年1ミリシーベルトに規制強化する内容となっている。</p> <p>○県及び漁業団体等が実施した海産物の検査において、放射性物質の測定値については、暫定基準値以下であっても県ホームページなどで数値を公表している。今後も、県民への情報提供に努め、水産物の安全性の周知に取り組んでいく。</p>	<p>健康福祉部 衛生課</p> <p>経済産業部 農山村共生課、茶業農産課、林業振興課、畜産課、みかん園芸課、水産振興課</p>
6	施策要望	<p>○基準値など放射性物質に関する基礎知識の啓発・学習をお願いしたい。消費者にしっかり、判りやすく説明することが必要である。</p>	<p>○新基準値の周知については、県ホームページ及びパンフレットを作成し、保健所ごとに食品事業者に対する衛生講習会や消費者等へのタウンミーティングを開催し周知するとともに、食品の放射性物質汚染について正しい理解の普及に努めていくこととしている。</p>	健康福祉部 衛生課

(6)	(施策要望)	<p>○基準値など放射性物質に関する基礎知識の啓発・学習をお願いしたい。消費者にしっかり、判りやすく説明することが必要である。</p>	<p>○茶のPRなどに関連し、放射性物質の基礎知識の説明を行っている。平成24年度においても、県産農畜水産物の放射性物質の検査とその結果について公表するとともに、生産技術対策や消費者への正確な情報提供していく予定です。</p>	<p>経済産業部 農山村共生課、茶業農産課、林業振興課、畜産課、みかん園芸課、水産振興課</p>
7	施策要望	<p>○放射能にしても、その他にしても、数字だけでは判断できないことが多い。消費者も事業者もそれを踏まえ、お互いを理解していくことが今後は必要だ。各主体のコミュニケーションが大切だ。</p>	<p>○消費者行政の基本は、消費者と事業者が持つ情報量の格差から生じる問題を解決することにあることから、各主体のコミュニケーションは非常に重要である。各主体には、双方のニーズを理解し、専門的な知見に基づき情報提供をしていただくことを期待している。</p>	<p>くらし・環境部 県民生活課</p>

### 3 消費者被害の防止と救済

区分	意見	対応	対応部局課
1	<p>○被害防止に係る相談体制強化については、相談員をどれだけ雇用するかが問題となっている。相談員は専門職にも関わらず、雇用が安定していないとも見受けられる。最近の雇用待遇に関する動きを教えてください。</p> <p>○県の相談員は、5年任期だと聞いたが、それでは脂が乗り切ったところで交代となってしまふ。そのあたりの改善をお願いしたい。</p>	<p>○消費生活相談員については、非常勤職員として任用される例が多く、雇用条件等は各自治体が定めるところによる。</p> <p>○県の消費生活相談員は原則5年任期であるが、必要に応じて雇用期間の延長ができるなどの運用を図っている。報酬については、平成23年度から他の専門的知識・経験が必要な職と同様に専門行政職単価を適用している。また、県の相談員は、市町の相談員に比べて年間の対応件数が多いことから、その見識をもって市町の相談員等に雇用されるなど、県・市町の相談員の対応力の向上につながっているところである。</p>	<p>くらし・環境部 県民生活課</p>
2	<p>○高齢者の高額な買い物に対する安全確保という意味で県がしていることはあるか。</p> <p>○葬儀に関する不適切表示について消費者庁が警告を発しているといった報道があった。対応策として見積書を複数社とるなど言われているが、その場になるとそうはできない。基準はどうなっているか。また、結婚紹介サービスに関する基準(適正価格)はあるのか。</p>	<p>○高齢者の消費者被害防止対策としては、消費生活相談において特に高齢者の比率が多い未公開株やファンド型投資商品に対する注意喚起を積極的に行っている。</p> <p>○葬儀、結婚紹介サービスに関しての基準はない。</p>	<p>くらし・環境部 県民生活課</p>
3	<p>○「消費者行政推進基本計画」1ページ「計画策定の趣旨」に「高齢化社会の進展」といった表現を入れた方がよいのではないか。</p>	<p>○高齢化社会の進展は、「静岡県消費者行政推進基本計画」の「第2章 消費者を取り巻く状況」において、「(3) 医療・福祉分野での消費者取引の範囲の拡大」及び「(9) 高齢者に対する消費者被害の拡大」として記載しているが、必要があれば次回の計画改定時での記載を検討する。</p>	<p>くらし・環境部 県民生活課</p>

4	—	○「消費生活侵害事犯の被害拡大防止等に向けた連携に関する協定書」が、全国に先駆けて県と県警の間で締結されたが、オレオレ詐欺も増加している中で、良いことだと思う。	○特に悪質な消費者被害の拡大防止と救済を図るためには、県と県警との連携を一層強化することが不可欠であることから、昨年末に「協定」を締結し、相談者の同意が得られた相談情報を相互に提供・共有することにより、県は事業者指導に活用し、県警では事業者の預金口座の速やかな凍結を行っている。 ○県と県警では、市町と所轄警察署との間でも同様の協定を締結するよう働きかけており、関係機関一体となって、悪質事業者への対応を強化していく。	くらし・環境部 県民生活課
5	施策提案	○単独で消費生活相談窓口を整備できない市町は連携することが必要だ。	○市町によっては、職員体制または財政状況により、単独で窓口を整備できない場合もあることから、連携して消費生活相談を実施することを提案し、県も参加し検討を進める。	くらし・環境部 県民生活課
6	施策要望	○高齢化社会の進行により、高齢者の声は大きいものとなった。声の小さい若い人を巻き込んだ形で施策を進めて欲しい。	○若者向け啓発としては、高校3年生に対して、卒業真近の2月に「くらしのめ」若者向け特集号を配布し、消費者被害防止の注意喚起をしている。今後も委員の意見を踏まえて、若者を取り込んで施策を進めていきたい。	くらし・環境部 県民生活課

#### 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。