

「広島県消費者基本計画（第3次）」の策定について

令和2年4月17日
消費生活課

1 趣 旨

「広島県消費者基本計画（第3次）」について、令和2年3月5日の生活福祉保健委員会の集中審議の意見及び令和2年2月19日から3月18日までに寄せられたパブリックコメントを踏まえ、別紙のとおり計画を策定した。

2 計画の期間

令和2（2020）年度～令和6（2024）年度までの5年間

3 審議経緯

年月日	概要
令和元年11月26日	広島県消費生活審議会に諮問
令和2年2月19日	生活福祉保健委員会における素案の説明
令和2年2月19日 ～令和2年3月18日	県民意見募集（パブリックコメント）の実施
令和2年3月5日	生活福祉保健委員会における素案の集中審議
令和2年3月30日	広島県消費生活審議会から答申

4 生活福祉保健委員会の集中審議における意見への対応

令和2年3月5日開催の生活福祉保健委員会における素案の集中審議における意見について、次のとおり計画に反映等を行った。

（下線部：計画の記述を修正）

No.	意見の内容	県の考え方・対応方針	関連するページ
1	新型コロナウイルスの感染が拡大している中で、様々な風説が流れ、消費者に混乱が生じている状況があることから、今回の事象を踏まえて消費者を守るためのマニュアルを作成するなど、消費者が誤った情報に惑わされず、いつでも安心して消費活動を行ってもらえる環境の整備に向けた取り組みを検討されたいこと。	消費生活に関する風説の流布により県民が誤った情報に惑わされ混乱を招かないよう、 <u>情報提供マニュアル等の作成により、県民に正確な情報を伝えるよう記述を追加します。</u>	45
2	消費者被害が複雑化していく中で、その防止に向けては、消費生活センターの役割として、相談により得た被害の手口等の情報を警察や社会福祉協議会、民生委員などの関係機関等と共有して地域に周知していくことが重要と考えられることから、関係機関等との情報共有と連携をより一層強化していく必要があること。	地域の見守り者等を対象とした研修会等において、相談窓口等で収集した被害事例、被害の早期発見のためのチェックリストを関係機関等と共有することなどにより、消費者被害防止に向けた関係機関等との連携を強化してまいります。また、 <u>悪質商法の手口等について関係機関等と共有することについて記述を追加します。</u>	28

No.	意見の内容	県の考え方・対応方針	関連するページ
3	<p>キャッシュレス化の進展や、外国人の増加などにより消費活動に関する相談内容が多様化していく中で、相談に適切に対応していくため、相談窓口の体制強化や、相談員のスキルアップに向けた取り組みを強化していく必要があること。</p> <p>また、本県の消費生活相談員の全てが非常勤での体制となっていることから、予算を十分確保し、処遇改善を行うことにより、市町を含めた相談員の増員や質の向上を図り、相談への対応力を強化させていく必要があること。</p>	<p>県内消費生活相談員が複雑・多様化する相談に対応できるよう、体系的な研修計画を策定し、最新のサービスや法律改正等についての知識の習得と、受講後の確認テスト等によりスキルの定着を図ってまいります。</p> <p>また、市町の相談員が対応処理に迷ったときは、弁護士等の専門家や県の相談員の助言などのバックアップ支援を実施してまいります。</p> <p>あわせて、今後、全国的に国家資格を持った相談員の確保が困難となることが予想されることから、国と協力して消費生活相談員資格試験の実施についての広報を強化するとともに、県としても、資格を持たない相談員を対象とした資格取得のための勉強会を開催するなどの有資格者の確保に取り組んでまいります。</p>	25～30
4	<p>外国人の相談対応については、意思疎通の問題が大きく、メールを活用して外国語でも相談できる体制を整備し、集中して対応することが効率的と考えられることから、外国語でのメール相談対応について検討されたいこと。</p>	<p><u>外国人の相談対応については、メール相談の利用促進の取組などの中で、外国語でもメール相談できること及びその周知について記述を追加します。</u></p>	27, 33
5	<p>少子高齢化の進展に伴い、今後、高齢者のみの世帯や、高齢者の単身世帯の増加が見込まれることから、孤立しがちな高齢者が消費者被害に遭わないよう、取り組みを一層強化されたいこと。</p>	<p>単身高齢者等に対しては、離れて暮らす家族に消費者被害防止に役に立つ情報を継続的に提供するとともに、在宅中でも固定電話を留守番電話に設定し悪質な電話勧誘による被害を未然に防ぐ呼びかけを行うことなどの新たな取組を実施してまいります。</p>	34～35
6	<p>消費者被害が複雑化・多様化していく中で、新たな計画として消費生活の課題や取り組みを県民に周知するには、現行計画の取組内容を継続している項目も多く、新たな訴求ポイントの発信力が不十分と考えられることから、表現の工夫について検討されたいこと。</p>	<p><u>現行計画の取組内容を継続する施策については、「取組の方向」にその旨記述を追加するとともに、「具体的な施策」の表中に第2次計画から継続して取り組む施策であることが分かるよう表記を追加します。</u></p>	全体
7	<p>特殊詐欺など高度で悪質なケースの被害防止に適切に対応していくため、警察などの関係機関との連携をより一層強化されたいこと。</p>	<p>特殊詐欺などの悪質な消費者被害に遭わないよう、県警察等と連携し講習会・講座等や啓発情報の提供など高齢者等の被害防止の取組を実施してまいります。</p>	34～35
8	<p>成年年齢の引き下げに伴い、若年層への消費者被害が増加することが想定されることから、高校生以下の消費者教育も充実させていく必要があること。</p>	<p>消費者教育に関する教材や出前講座の情報の学校への提供、中学・高等学校等の教員の指導力向上に向けた研修などを実施するとともに、高等学校等で消費生活に関する内容を第2学年までに指導することなどにより、成年年齢の引き下げに対する消費者教育の充実を支援してまいります。</p>	48～51

5 県民意見募集（パブリックコメント）における意見への対応

令和2年2月19日から3月18日までに寄せられた意見について、次のとおり計画に反映等を行った。

- ・意見の件数：23件（5人・3団体）
- ・提出方法：全て電子メール

No.	意見の内容	県の考え方・対応方針	関連するページ
1	最近使われている語句(フィンテック, シェアリングエコノミー)については, ページ下に注記が必要と思われる。	計画で用いている専門用語, 新しい用語等については, 分かりやすく表記します。	1, 60
2	超高齢化の進行, デジタルトランザクションやオンラインプラットフォームの進展など消費者を取り巻く社会環境が急激に変化していく中, 計画は毎年見直していくべきではないか。	施策を中長期に, 総合的に推進する観点から5年間の計画期間としておりますが, 社会経済状況の変化等に対応し, 必要に応じて計画を見直すこととしております。	3
3	県民の相談方法の選択肢が増加することは利用者にとって望ましい面がある一方で, 相談に対応する側としては, メールでの相談には資料を見ることができない, 限られた情報で回答せざるを得ない, 相手の表情や話し方に応じた対応ができない等の点から, 対面や電話での相談と比較して難しい点が多いことを考慮すべきである。	電話での相談が苦手な方や, 平日昼間の時間帯の相談が困難な方などが, 自分の都合の良い時に相談できるようメール相談の利用促進を図ることとしております。 また, メールで文面だけでは状況が分からない場合や契約書などの資料を確認する必要がある場合は, 電話や面談での相談につなげるなど対応してまいります。	27
4	相談員での解決ができなかったもしくは難しい案件についての弁護士等専門家への引継体制の構築を検討すべきである。	相談窓口で実施している弁護士等による専門家相談により, 相談者が専門家の助言を受けられる機会を提供するとともに, 必要に応じて相談者に法テラスや弁護士会の無料法律相談, 被害者弁護団などを案内してまいります。	27
5	消費者被害にあっても消費者窓口相談しようと思えないことが被害の拡大を招く一因となっている。消費者窓口の存在を多くの人に知らせることが重要ではないか。	消費者窓口を多くの人に知らせる認知向上施策については, これまで実施してきたところですが, 今後も県・市町相談窓口の認知を向上させるため広報誌, HP等を活用し相談窓口の周知及び利用を促進してまいります。	27, 28
6	相談体制の整備に向けて, 専門資格(国家資格)を有する相談員の配置を促進する施策を掲げているが, それとともに新たな人材の確保(育成を含む)にも取り組むべきである。	消費生活相談員の確保については, 全国的に相談員の高齢化と担い手不足が深刻化している状況にあることから, 国と協力して消費生活相談員資格試験の実施についての広報を強化するとともに, 県としても, 国家資格を持たない相談員に対する資格取得のための勉強会等を開催するなど, 有資格者の確保に向けて取り組んでまいります。	26, 29
7	市町の相談体制の現状として, 「相談員の高齢化や担い手不足」が問題になっており, 「窓口としての質の向上」のために, 国家資格を持たない担当の資格取得支援や市民からの登用を積極的に行うことも必要と思われる。		

No.	意見の内容	県の考え方・対応方針	関連するページ
8	電話及び面接以外の相談件数の割合の目標を掲げているが、電話及び面接以外の相談件数が減少した結果として、それ以外の相談件数の割合が増加するのでは意味がなく、相談件数自体の増加を目標として掲げる方が適切である。	<p>県民がどこに住んでいても、自分の都合の良い時に相談できるようメール相談の受付フォームを使いやすく改善し、広報強化することにより、これまで潜在化していた相談者からの相談の掘り起こしを図ってまいります。</p> <p>また、県が市町消費生活相談窓口をバックアップ支援することにより、従来からの身近な窓口における電話・面接による相談の充実にも取り組んでまいります。</p>	30
9	「全市町での消費生活相談窓口開設日数の維持」⇒維持・増加。現状では、週2日、週1日という市町もあり、少なくとも増加する必要があると思う。	県民が身近な市町の相談窓口で相談できる体制であることが重要と考えており、各市町の実情に応じて必要なサービスが提供できるよう県・市町相談員の共同処理や弁護士等の専門家による助言などの支援に努めてまいります。	27～30
10	障がいのある人の未然防止・拡大防止を図るための対応を行う必要があるとありますが、対応策が掲げられていません。具体的な施策をお願いします。	障害者については、障害のある人も対象にした高齢者等の講習会・講座の実施及びその見守り者への研修などの具体的な施策として実施することとしております。	32
11	広島県内でも在留外国人が約5万人を超え、入国管理法の改正等により更に外国人が増えその消費増に伴いトラブルも生じていくことが考えられることから外国人が相談しやすい体制強化に取り組んでほしい。	(公財)ひろしま国際センターと連携し外国人が県内の消費生活相談窓口で外国語で相談できる仕組を構築し、外国語で相談できること及び専門の相談員からトラブル解決の支援を受けられることなどを発信するとともに、外国人等にヒアリングを行い、効果的な情報提供や相談員の研修に活かすことにより外国人が相談しやすい体制の強化を新たな取組として実施してまいります。	33
12	パンデミックの発生により外国から日本への入国が暫く制限されるが、中長期的には、外国人が増えて消費トラブルが増えていくと思うのでしっかり取り組んでほしい。	(公財)ひろしま国際センターと連携し外国人が県内の消費生活相談窓口で外国語で相談できる仕組を構築し、外国語で相談できること及び専門の相談員からトラブル解決の支援を受けられることなどを発信するとともに、外国人等にヒアリングを行い、効果的な情報提供や相談員の研修に活かすことにより外国人が相談しやすい体制の強化を新たな取組として実施してまいります。	33
13	広島県において高齢化や高齢単身化が進んでおり、地域共同体が弱まり単身高齢者の消費者トラブルの更なる増加や深刻化が危惧されるため、高齢者対策を充実強化させてほしい	高齢者等の被害防止のため、新たに単身高齢者等の家族への情報提供、固定電話を留守番電話等に設定することの呼びかけなどに取り組んでまいります。	34
14	機器による被害防止を周知する方法として、留守番電話設定、迷惑電話機能を有する機器を活用するモデル推進地域(市町)を指定し、その効果や利便性を検証し、それを県のHPや県・市町の広報誌等により広く周知することを要望します。	悪質な電話勧誘による消費者被害に遭わないよう機器を活用した被害防止を周知することとしており、今後、取組を実施する際の参考とさせていただきます。	34
15	高齢者や障がい者に対する地域での支援体制を充実強化するためには、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と思います。情報提供だけでなく、小さな小中学校単位程度でのネットワークを形成することをお願いします。	地域の見守り者等を対象とした研修会等において、被害防止のための情報を関係機関等と共有していくことにより、高齢者や障害者への地域での見守りの支援体制の強化に努めてまいります。	34

No.	意見の内容	県の考え方・対応方針	関連するページ
16	複雑巧妙化している消費者被害に対し、被害の未然防止のため悪質事業者に対する取組をしっかりと進めていただきたい。	悪質事業者に対しては、法令に基づき厳正な指導、取り締まりを行っていくとともに、事業者に対するコンプライアンスの徹底を実施してまいります。	37, 38
17	高齢化が急速に進展する中、高齢者への啓発などの自助だけでは被害が防げない。悪質事業者に対する行政による徹底した取締りが必要である。		
18	具体的な施策で、「各種法令に基づく指導」は、事故が発生した場合に立入検査をすることですか？それとも定期的な検査を意味するものでしょうか？両方とも必要と思いますので、検査体制の確立をお願いいたします。	製品の安全確保と消費者事故の発生の防止にあたっては、法令に基づく立入検査を含めた随時の指導に加え、事故発生時や法令違反等の端緒情報を入手した場合などには、その状況に応じた調査や検査を実施することとしております。	41
19	発生した案件について情報を公開するだけでなく、消費者団体から意見や提案を受ける場の設定、仕組みを考えていただきたいと思います。	広島県消費生活審議会により消費者施策に対する意見を聴取するとともに、消費者団体等と継続的に意見交換する場を設け、消費者団体から意見や提案を受けることとしております。	41, 65
20	表示等の活用推進について、2015年度に施行された食品表示法により表示のルールが大きく変わりました。消費者は表示がよくわからないまま、戸惑いながら商品を購入しています。ゲノム編集技術の導入や種子法の廃止に関する情報提供等と併せて、事業者への普及啓発と消費者への周知と教育をお願いします。	食品の表示については、消費者の生活に密接にかかわるものも多いことから、読み解くポイントをわかりやすく周知していく必要があると考えております。今後、関係課で構成される食品表示対策連絡会において、消費者に対して、周知方法を検討してまいります。	45
21	環境に関する教育（エシカル消費や地産地消、食品ロス、海洋汚染問題等）を充実していただき、消費者自身が自主的に取り組むことを行動指針に掲げていただきたいと思います。	消費者トラブルの回避だけでなく、消費生活に関する基礎的な知識や判断力を身に付け、自主的かつ合理的に社会の一員として行動する自立した消費者を育むため取り組む消費者教育において、環境教育の実践及び講師研修など環境教育と連携した取組を行い消費者の自立を支援してまいります。	61
22	内閣総理大臣認定の適格消費者団体である「NPO法人消費者ネット広島」と連携を図ってセミナーや講演会等を開催し、消費被害の未然防止・拡大防止の取り組みを紹介し、適格消費者団体の活動を周知することを要望します。	消費者の安全・安心の確保のため適格消費者団体と連携して消費者施策を推進することとしており、今後、具体的に取組を実施する際の参考とさせていただきます。	66, 68
23	消費生活相談窓口体制の「見直し」という表現は、窓口体制を縮小するとも誤解されかねないので、消費生活相談窓口体制の「更なる充実」というような表現の方が適切である。	県民が身近な窓口で相談できるよう県・市町消費生活相談窓口の体制を維持しながら、電話での相談が苦手な方や、平日昼間の時間帯の相談が困難な方などが相談しやすくなるためのメール相談の利用促進や、自分で解決したい人が活用できるFAQの整備等に取り組むことにより、県民の利便性向上のための相談サービスの充実も含めた体制の「見直し」という表記としております。	71