

第4次広島県消費者基本計画（素案）に対する県民意見募集の結果について

広島県環境県民局消費生活課

1 趣旨

本県での消費者行政に関する総合計画となる「第4次広島県消費者基本計画（素案）」を取りまとめたので、県民への意見募集を実施しました。

2 募集期間及び結果

(1) 募集期間：令和6年12月13日（金）から令和7年1月16日（木）

(2) 意見の件数：11件（1人・6団体）

番号	意見の内容（一部要約）	対応方針	関連ページ
1	消費者問題に詳しい人でも、悪質な事業者の被害に遭うケースがある。消費者被害・トラブルに関する広報を強化してもらいたい。	年代別の特性などを考慮した啓発資料の配布、消費啓発講座の開催のほか、県のホームページやSNS等による情報発信などを行ってまいります。また、相談状況のモニタリング等によるタイムリーな注意喚起を行ってまいります。	16、18、20
2	学校教育に関する取組は、私立学校の庁内関係課とも連携を図って取り組んでもらいたい。	これまでも私立学校の庁内関係課とも連携を図り、各学校への情報提供や教員研修への参加の働きかけなどを行ってきており、引き続き、連携を図ってまいります。	16
3	高齢者の見守り等、県警と共に「安全安心」に取り組んでもらいたい。 高齢化社会が進展していくので、相談者に対しワンストップの窓口で、連携して対応していただきたい。	高齢者等の消費者被害・トラブル防止に向け、様々な場面で、県警や市町等と連携して取り組んでまいります。 また、他の専門的な相談窓口・機関等とも連携を図り、内容に応じて、適切に支援制度等が活用されるよう取り組んでまいります。	18、33
4	児童・生徒への教育とともに、先生方(社会科、家庭科担当はもとより、クラス担任など日常的に子供たちを指導教育や相談を受ける立場の方)への教育研修も強化していただきたい。	教員研修の参加者の教科は限定せず、年2回、外部講師による教員研修を実施しているところです。より多くの教員が研修に参加できるよう、内容や時期を調整し、取り組んでまいります。	19、20
5	県には、悪質事業者に対し、特定商取引法や景品表示法で認められている行政処分や、県の条例で公表する権限があるので、もっと活用してもらいたい。	悪質な事業者には、法令や条例に基づき、相談者や当該事業者の聴取等を行った上で、指導や行政処分等の対応を行っております。インターネット上の問題広告の監視強化も図りながら、引き続き悪質な事業者には厳正に対処してまいります。	27
6	特殊詐欺など広域に活動している悪質事業者に、広島だけでは対応がとりにくいことから、中四国ブロックでの連携が必要ではないか。	消費者行政では、主に特定商取引法に違反する悪質事業者対応のため、国、中国5県、警察が構成員の会議を設置して、悪質な事業者や指導、行政処分等の対応状況について情報共有を行っており、今後も緊密な連携を図ってまいります。 なお、特殊詐欺等の犯罪については、警察において対処されており、連携を図って対応してまいります。	27、28

番号	意見の内容 (一部要約)	対応方針	関連ページ
7	相談対応にあたって、関係機関・団体、相談窓口との連携の具体化として、県内の急増相談事例情報の共有をはかり、専門家の知見や消費者団体訴訟制度を活用して被害の未然・拡大防止に努めることを明記してはどうか。	県内で増加している相談事例は、毎月、県のホームページ等で周知しているほか、国や市町とは、全国消費生活情報ネットワークシステム等を通じて情報共有しているところ。 また、各機関・団体の有する専門的な知見や権能は様々であることから、個別に記載しておりませんが、相談対応にあたっては、内容に応じて、専門窓口や制度を案内しており、引き続き関係機関等と連携してまいります。	31、32
8	新規相談員(有資格者)の確保・育成が課題であり、資格を取るための優遇措置や、実務経験を積みながら資格取得するための支援など、県で支援を検討してもらいたい。	国と連携した相談員養成に向けた研修を引き続き実施するとともに、県内の専門資格を有する人材の確保に向けた取組を行ってまいります。	32
9	来所による相談の多い中山間地域での対応として、ズーム等のWebシステムを活用した県への移送を検討してはどうか。	「県・市町相談対応連携マニュアル」において、難易度が高い相談等、自市町で処理の完結が困難な場合には、県に移送できる運用を行っており、必要に応じて、Webシステムも活用してまいります。	32
10	県・市町のホームページ等に注意喚起情報が掲載されているが、自ら情報を取りに行くツール(ホームページ等)だけでは認知は広がらないため、企業等が実施する情報発信ツール(社報等)を活用してはどうか。	昨年度から、高齢者と日常的に接点が多い民間団体等と連携し、高齢者に啓発資料を配布する等の取組を行っており、今後、さらに協力先を拡大していきたいと考えております。	33
11	地方消費者行政への継続的な財政措置を、広島県として国に対して要望していただきたい。	地方消費者行政を安定的に推進させるための恒久的な財源措置を検討することなど、全国知事会等を通じ、国に働きかけを行ってまいります。	-