

パブリック・コメントの結果について

1 意見募集期間

平成27年1月29日（木）から平成27年2月28日（土）まで

2 応募状況

提出人数 7人

提出件数 23件

(1) 提出方法

郵送	ファクシミリ	電子メール	合計
0	5	2	7

(2) 性別

男性	女性	合計
2	5	7

(3) 年代別

～20代	30代	40代	50代	60代	合計
0	0	3	3	1	7

(4) 地域別

名古屋	尾張	海部	知多	西三河	東三河	合計
0	2	0	0	5	0	7

(5) 職業別

公務員	消費生活相談員	無職	不明	合計
1	3	1	2	7

3 提出された意見の概要と県の考え方

別紙のとおり

【目標1】消費者被害の救済・未然防止の強化

取組1 地域の消費生活 相談体制の集約・機能強化

(1) 県の消費生活相談体制の集約・機能強化

意見の概要	県の考え方
<p>平日の相談受付時間が短いため、仕事が終わってからでも相談ができるように、18時まで受付時間を延長してほしい。また、土日、祝日も相談窓口を開設し、相談体制を強化してほしい。</p>	<p>消費生活上の不安が少しでも早く解消され、一人でも多くの方の被害救済が図れるよう、これまでもインターネットによる相談受付や、電話自動音声応答装置による助言など、時間外の相談対応の充実に努めてきたところです。</p> <p>既に実施しております土日の相談対応につきましては、平成27年度の消費生活総合センター開設に合わせ、相談員の配置人数を増やすなど、体制を強化し、対応力の向上を図ることとしています。</p>
<p>県の消費生活相談終了後や祝日も開設している市の消費生活センターでは、市民以外の方から相談が入り対応に苦慮している。センター・オブ・センターズを目指すのであれば、「相談時間の拡大」を具体的施策に追加すべきである。</p>	<p>いただきました御意見を参考に、今後も相談件数等の状況を把握しながら、必要とされる相談体制の見直しに努めてまいります。</p>
<p>専門分野チームの設置は必要なことなので、ぜひお願いしたい。</p> <p>まずは「高齢者」に関するチームを設置し、市町との連携、地域包括支援センターなど福祉の窓口との連携等の情報の提供を希望する。</p>	<p>専門分野チームは、特定の相談分野について調査研究を行い、専門的な知識・ノウハウを蓄積することで、相談・支援機能の充実・強化を図ろうとするものです。</p> <p>当面は、契約形態が複雑で対応が困難な分野、あるいは専門家以外では判断が難しい分野として、「情報通信」と「不動産」の2分野を調査研究対象と位置付けておりますが、御意見をいただきました高齢者支援も重要なテーマでありますので、今後の展開の中で検討してまいりたいと考えます。</p> <p>このほか、高齢者等を消費者被害から守る取組といたしまして、国、県、市町村、警察、福祉関係等で組織する「愛知県消費者安全確保地域協議会」を設置し、関係機関との情報交換・協議を行ってまいります。</p>

(2) 市町村における消費生活センターの設立促進

意見の概要	県の考え方
<p>残念ながら、まだ、週1回のみの相談日しかない市町や、近隣市町と連携しているのでよしと考えている市町も多いように思う。</p> <p>今後、県の窓口が1か所に集約していくと高齢者の見守りについても対応が取れないことになるので、さらに週4日以上相談日を持つ市町村が増えることを希望する。</p>	<p>御意見のとおり、県内市町村の消費生活相談体制は、全国と比較して大きく遅れている状況にあります。</p> <p>今後、一層の増加が懸念される高齢者の消費者被害に対し、住民に身近な窓口として市町村の総合力を活かした取組が期待されていることから、市町村に対して消費生活センター※の設置を働きかけるとともに、消費生活相談員の養成や巡回指導などの支援を行い、県と市町村が一体となった消費者問題解決力の高い地域づくりを進めてまいります。</p> <p>〔※ 消費生活センターとは、地方公共団体が運営する消費者のための相談業務を行う機関で、専門知識・経験を有する相談員の配置、週4日以上窓口開設等の設置要件があります。〕</p>

(3) 市町村との連携及び支援

意見の概要	県の考え方
<p>現在の相談員研修は全体研修、レベルアップ研修とあり、専門家からの研修を受けられるが、座学で一方的に話を聞くことが多いため、グループワークを取り入れ、振り返りや気づきのできる研修を希望する。</p> <p>県の相談員のみに行われている事例検討を、市町の相談員向け研修でも開催してはどうか。</p> <p>一人窓口の市町も多く、経験年数があってもいまだに受けたことのない事例もあると聞くので、事例を複数の相談員で検討していくことで気づきが増え、今後の対応に活かすことができる。</p> <p>OJT研修、市町村巡回指導、新人指導などで、基礎的なことを教える相談員向けの指導者研修を希望する。</p>	<p>消費生活相談員等研修の企画、実施にあたっては、基本的な知識・ノウハウの提供はもとより、より実践的で専門的な能力が育まれるよう、いただきました御意見を参考に、それぞれの役割と修得レベルに応じた効果的な研修の実施に努めてまいります。</p>

取組 2 高齢者等を消費者被害から守る取組の推進

意見の概要	県の考え方
<p>現在「消費者相談サポーター」として約900名の方が活動されており、西三河県民生活プラザには、地域包括支援センターの職員、ケアマネ等の地域の協力者から相談が入り、市町の相談員と連携しながら相談対応を行っているが、このサポーターに若い力（学生等）を取り入れることはできないか。</p> <p>例えば、県立岡崎商業高校では学校周辺の希望される高齢者に月1回程度お菓子を届け、話し相手になっており、岡崎市の「高齢者見守りネットワーク」の一員にもなっている。</p>	<p>消費生活相談サポーターは、高齢者等と接する機会の多いケアマネジャーや民生委員の方などに日常の活動の中での見守り活動をお願いしておりますが、こうした取組を地域社会全体に発展させていくためには、住民に身近な市町村の積極的関与が不可欠です。</p> <p>このため、市町村の福祉部門において推進している「高齢者等見守りネットワーク」構築の取組と連携し、既に行われている孤立死防止や認知症の方の見守り体制に、消費者被害の防止の視点も取り入れていただくよう、市町村に働きかけてまいりたいと考えております。</p>
<p>高齢者見守りネットワークに関する事例などをHPで紹介してはどうか。</p> <p>西尾市の「高齢者見守りネットワーク」に加盟しているインフラの業者が工事に出かけた先の高齢者から「昨日訪問販売で契約したがやめたい」と相談を受け、市に連絡した。</p> <p>その日は消費生活相談日ではなかったのでプラザに連絡が入り、市役所の方と連携しクーリングオフができたという事例がある。</p> <p>すでに市町において動き始めている「高齢者見守りネットワーク」との連携をとりながら対応できるとよいと思う。</p>	<p>こうした地域における見守り活動の拡大を図るためには、行政、警察、医療機関、消費者団体等に加え、教育機関との連携も重要であり、また、先進事例の紹介等、市町村への十分な情報提供が必要と考えますので、御意見を参考にしながら、高齢者等を消費者被害から守る取組を推進してまいります。</p>

【目標2】主体性のある消費者の育成

取組1 様々な場における消費者教育の推進

(1) 学校教育における消費者教育の推進

意見の概要	県の考え方
<p>「若い力」を消費者市民社会の構築に協力、消費者教育推進の担い手となってもらう。</p> <p>愛知万博から10年たち、昨年11月にはESDの世界会議が行われ、ユネスコスクールに登録した小学校から高校までの発表が行われた。</p> <p>多くの中学・高校生が環境、国際理解に関して既に活動しており、学びを活かして活動している高校生も多い。</p> <p>大学生においてもゼミや、サークルでフェアトレードや国際理解についての活動をしており、「大学生サイバーボランティア」として警察と協力して中学生等にインターネットに関する防犯教室を行っている方々もいる。</p> <p>高校生、大学生は消費者教育を学ぶ対象でもあるが、担い手となり得るという視点で養成及び支援をしてほしい。</p>	<p>将来的に「若い力」に消費者教育の担い手にもなっていただけるよう、消費者教育研究校を指定し、消費者教育の実践例の蓄積を図るとともに、大学等に消費者教育の専門家を派遣してまいります。また、消費者教育につきましては、環境教育、食育、国際理解教育等の消費生活に関する教育と重なる部分がありますので、これらの教育とも有機的に連携を図りながら、消費者市民社会の形成に向けて取り組んでまいります。</p>

(2) 地域社会における消費者教育の推進

意見の概要	県の考え方
<p>「消費者教育推進センター」という場を設け、消費生活センター時代に行っていた商品テスト（食品の糖度や塩分を測るなど）や消費者教育に関する講座等を行う。書籍、DVD、消費者教育教材、消費者トラブル防止の資料、パネルなどを設置し、交流できる場を設ける。</p> <p>可能であれば、東大手庁舎の中に開設すると愛知県生涯学習推進センター、あいち環境学習プラザ、あいち人権啓発プラザと相互利用ができれば便利だと思う。</p>	<p>消費生活総合センターを、いわば消費者教育センターとしても位置づけ、消費者教育に関する情報の収集・発信、消費者教育教材等の作成・提供、消費者教育に関わる人材の育成、消費者教育を行う多様な主体との連携に向けた支援等を行います。</p> <p>愛知県自治センター内に開設する消費生活総合センターには、消費生活に関する情報コーナーを設け、消費者教育教材やパネルの設置、DVDの貸出等、県民の皆様への情報提供に努めてまいります。</p>

意見の概要	県の考え方
<p>消費者教育の始まりは幼児期からにすべきである。</p> <p>この計画の中には幼児期からという記載がない。消費者教育マップにおいても幼児期からとなっており、幼稚園教育要領にも記載がある。</p> <p>幼児期に「約束を守る」などの規則、ルールを身に着け、「暮らしの中の危ないこと」「協力の大切さ」に気づくことが消費者教育の基礎となる。親子で消費生活に関して楽しく学べることも必要であると考える。幼児でも家族と一緒におかしや、おもちゃを買い、食事をする。親が子供に教えるとともに、子どもから親へ伝えることもあるので、そのような取り組みが必要である。</p>	<p>御意見のとおり消費者教育は幼児期から必要であるとして、「取組1 様々な場における体系的な消費者教育の推進」において、消費者教育は幼児期から高齢期までそれぞれのライフステージに応じた消費者教育を体系的に推進していくこととしております。</p> <p>具体的には、公民館や幼稚園、保育所等の保護者会などに講師を派遣して講座を開催する等、家庭における消費者教育、幼児期における消費者教育に取り組んでまいります。</p>
<p>子育て世代は教育を受ける機会が少ないと思うが「学びたい」、「伝えたい」と思っているので、託児付の講座を開催するなど子育て支援関連と連携を取りながら、進めてほしい。</p>	<p>いただきました御意見を参考に、地域や家庭における消費者教育に取り組んでまいります。</p>

取組2 消費者教育の人材（担い手）の育成

(2) 地域人材の育成

意見の概要	県の考え方
<p>消費生活相談員を消費者教育の担い手として育成するための研修の実施をしてほしい。</p> <p>消費者教育の基礎、消費者市民社会に関する事項、講師としての様々な手法、特にワークショップ、グループワークなどについての研修を希望する。</p>	<p>専門的な知識・経験を有する消費生活相談員が、その経験を踏まえて消費者に知識を伝えていただくことが消費者教育には効果的であることから、平成27年度から消費生活相談員の方を、消費生活講座等の講師として養成する研修を実施する予定です。いただきました御意見も参考としながら、講座の内容等を検討してまいります。</p>

意見の概要	県の考え方
<p>消費者教育コーディネーターの育成は、方法等を検討するだけでなく、育成していただきたい。</p>	<p>消費者教育推進法に基づき国が定めた「消費者教育の推進に関する基本的な方針」では、コーディネーターは、消費者教育を担う多様な関係者をつなぐための調整役としての役割を持ち、「国は、コーディネーターの育成や配置など、具体的施策を検討する。」こととされています。</p> <p>現在、消費者庁における消費者教育推進会議でコーディネーターの仕組み・人材確保・育成等について検討されているところでありますので、県といたしましては、その結果を踏まえてコーディネーターを育成してまいりたいと考えております。</p>

取組3 多様な主体との連携

意見の概要	県の考え方
<p>消費生活モニターアンケートによると「消費者市民社会」という言葉の認知度は約30%、平成25年に行われた「あいち消費者教育推進シンポジウム」の認知度は約15%。平成26年にあいち消費者被害防止キャンペーンの認知度は約30%であった。</p> <p>アンケート回答者のうち約7割が女性であり、20代が約4%という特性を考えると広く県民に消費者市民社会、消費者教育推進について理解されているとは言えない状況である。</p> <p>まず、県から持続可能な消費者市民社会の構築に向けたきっかけづくりとなるようなイベント、講座、多様な方々の意見交換等を行う「消費者教育フォーラム等」を、市町の消費生活展などと共催し、各地で行うようにすることで広く推進できるのではないかと考えております。</p> <p>消費者教育の推進には、多様な主体との連携と協働が大切である。様々な活動をしている主体の方々の交流や、活動発表を見据えた消費者教育フェアや消費者市民社会に向けたフェスタなどの開催を希望する。</p>	<p>「消費者市民社会」への理解を深め、消費者教育に携わる多様な主体との連携・協働を図るための「消費者教育推進シンポジウム」等を効果的に実施してまいりたいと考えております。</p> <p>また、誰もがどこに住んでいても消費者教育を受けることができる機会が提供されるためには、住民に身近な市町村の果たす役割も大きいと考えますので、市町村における消費者教育の取組を支援してまいります。</p>

取組 4 消費者被害防止のための啓発と情報発信

意見の概要	県の考え方
<p>消費者市民社会に関する記載は「あいち暮らしっく」にあるがPDFのため、どこに何が書いてあるのかが分かりにくい。冊子として県民の手に届く所にあるようにしてほしい。</p>	<p>平成27年2月に消費者市民社会に関するリーフレット「消費者教育推進ガイド」を作成し、市町村、図書館、学校等へ配布しておりますので、御活用ください。</p>
<p>「あいち暮らしWEB」を充実させてほしい。特に消費者市民社会への取組のところには、残念ながら「消費者市民社会」「公正で持続可能な社会」「消費者教育推進法のイメージマップ」などの記載がない。ホームページを開いてすぐに出てこないと使い勝手が悪いと感じてしまうので、わかりやすく載せてほしい。</p>	<p>御意見を踏まえ、ホームページ「あいち暮らしWEB」における消費者市民社会に関する記載につきまして、内容の充実に努めてまいります。</p>
<p>食育、環境教育、国際理解教育、金融教育、法教育、ESDに関するホームページにリンクを貼り、直接見られるとよい。</p> <p>また、それぞれのところが行うイベントの中には「消費者市民社会」、「持続可能な社会」と深く関わりのあるものがとても多いので、そのような有益な情報は「あいち暮らしWEB」から情報がわかるようにしておくとういのではないかと。</p>	<p>御意見のとおり、環境教育、食育、国際理解教育等の消費生活に関する教育は、消費力の向上と消費者市民社会の形成を目指す消費者教育と重なる部分も多く、有機的な連携が求められています。</p> <p>いただきました御意見を参考に、ホームページ「あいち暮らしWEB」から消費生活に関連する教育のページが参照できるよう、内容の充実に努めてまいります。</p>
<p>「あいち暮らしWEB」のトラブル事例とその対処法についてはわかりやすい作りになっているので、相談対応の際に相談者に「確認してみる」よう紹介している。</p>	<p>今後もトラブル事例を時宜にあったものにする等、内容の充実に図りながら、より利用しやすいホームページとするよう努めてまいります。</p>

【目標3】消費生活の安全・安心の確保

取組3 消費者事故等の未然防止対策の推進

意見の概要	県の考え方
<p>子どもの事故防止のための講座を行い、情報発信等を行ってほしい。</p> <p>製品の安全に関する情報、消費者庁子ども安全メール、国民生活センターの子供サポート情報を愛知県の情報と併せて発信するとともに、あいち小児保健医療総合センターにある、子どもの「事故予防ハウス」を活用する。</p> <p>「子ども事故予防ハウス」は消費者庁の「子どもを事故から守るプロジェクト」の中に情報があるが、愛知県の施設であり、情報であるのに愛知県の消費生活のWEBページからその情報にたどり着けないのはもったいない。</p>	<p>製品の利用に伴う事故を減少させるため、国等から提供される消費者事故等やリコール製品に関する情報などについて、ホームページ「あいち暮らしWEB」やSNSにより情報提供を行っているところです。</p> <p>御意見をいただきました「事故予防ハウス」の情報につきましても「あいち暮らしWEB」から参照できるよう、内容の充実を図るとともに、さらに、メールマガジン等を活用し、積極的な情報発信に取り組んでまいります。</p> <p>なお、子どもの事故防止のための講座につきましては、消費生活講座において製品事故に関するテーマも対象としておりますので、御活用ください。</p>

取組5 生活関連物資の安定供給

意見の概要	県の考え方
<p>途上国の安い農作物や様々な動物の肉などを食用として消費者に提供すべきである。</p>	<p>食料品の安定供給は消費生活において重要な課題の1つです。安い価格で多種多様な食品が供給されることは、消費者にとってメリットではありますが、併せて、供給される食品の安全確保も重要です。</p> <p>御意見につきましては、参考とさせていただき、食の安全・安心の観点からも関係部局と連携して消費者行政の推進に取り組んでまいります。</p>