

埼玉県消費生活基本計画(案)に対する県民コメント実施結果

- (反映状況の区分)
- A 意見を反映し、計画案を修正したもの
 - B すでに計画案で対応済みのもの
 - C 計画案の修正はしないが、実施段階で参考とするもの
 - D 意見を反映できなかったもの
 - E その他

No.	案のページ	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
1	全体	消費生活の課題はくらし全般にわたります。県庁内で部局を越えた連携が必要になると考えます。日常から消費生活課を中心に、消費生活に関わるすべての部局が参加し、情報共有、消費者行政の充実のための話し合いをおこなう場の設置を検討してください。	3	計画を推進にあたり、庁内の関係課所で構成する「埼玉県消費生活対策推進委員会」において個別施策の実施やその進行管理を行うこととしておりますので、推進委員会の活性化を通じて、計画の着実な推進を図ってまいります。	B
2	6	消費者が被害にあい損害を巡り万一トラブルになっても手間や費用がかかって泣き寝入りすることもある。これを防ぐため本年10月1日から新たな訴訟制度として特定適格消費者団体(首相が認定)が数十人以上の被害者があるときに被害者に代わって訴訟を起こしてくれるものであり、被害者の救済にとって朗報である。 まだ制度ができたばかりであるので、行政は制度の啓発に努めて活用されるようにすべきである。	1	消費者被害の拡大防止や消費者被害の回復のためには消費者団体訴訟制度の周知が重要であることから、御意見を踏まえて、個別施策の一つとして、59ページに「消費者団体訴訟制度の周知」に関する記述を追加します。	A
3	16	表1-1及び2によれば、埼玉県の事業者の処分等の件数の多いことが分かる。このことから本県の事業者には違反又は不適切行為が多いと即断はできない。違反件数は他県に際立って多くないが、行政が厳しく対応しているので処分等の件数が増えることもあり得るからである。本県行政当局が他県に比べて特別厳しく事業者に対応しているのであれば、それだけ消費者の権利と安全が確保されるので賞賛するが、果たしてどうだろうか。懐疑的見方をすれば、行政の対応は各自治体によって緩厳の差はあるとしても大きな違いはないと推測されるから、処分件数が多いのはそれだけ事業者の違反等が多いと推測するのが自然ではないだろうか。 そうだとすると、その不名誉を挽回するために悪質な事業者の減少を目指して事業者に対する行政指導等とコンプライアンスの向上を積極的に実施するとともに、違反等に対しては厳格に処分又は適切な行政指導を徹底して消費者の権利、安全を期することである。	1	表1-1及び表1-2の処分等の件数には、埼玉県内で違法行為等を行った県外の事業者が多く含まれており、他県に比べて埼玉県の事業者には違反が多いということではありません。 また、処分等にかかるスタンスや取組の程度は都道府県によって異なり、本県では、事業者に対する厳格な処分と適時・適切な行政指導に努め、その結果として平成27年度の処分件数が都道府県で最多となったものと考えています。 今後も引き続き、事業者の違法行為等に対し、厳しく対処してまいります。	B
4	17	製品事故があったときは、その情報を速やかに公表して事故の拡大を防止して消費者の安全と権利の保護を図っているが、当県では平成21年から27年までの6年間に151件消費者庁に通報したということであり、評価する資料がないのでできないけれども、適切に通報しているものと期待したい。製品評価技術基盤機構「NITE」は通報を受けた情報をネット等で速報しているので、消費者は「NITE」を検索して閲覧できるので活用することである。 NITEの平成10年の調査結果数値に基づいて、製品に起因する事故が全事故の約43%、製品に起因しない事故は約31%でそのうち消費者の誤使用や不注意による事故が83%という結果になっている。このことから、製品自体の事故が多いことをしっかり認識するとともに製品を正しく使用するために製品情報を広く収集して使用方法の注意書をよく読む習慣を身に付けるよう努力しなければならないと思う。 消費者教育において、消費者の安全及び権利擁護の観点から製品を正しく使用する安全教育を重点的にしていただきたい。	1	御意見を踏まえ、49ページに「事故情報等を生かした安全教育の推進」に関する記述、及び50ページに「事故防止の安全情報等の提供」に関する記述を追加します。	A

No.	案のページ	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
5	23～24	<p>県が養成した消費者被害防止サポーターについては、登録証が交付されているが、その身分や活動について、要綱等、はっきりさせるものが無い。また、登録証についても有効期限や資格を有し続けるための条件も無い。志を持って講習を受け、サポーターとして登録された方達が、地域で活動しやすくするために、まずは、きちんとした制度を作り、その存在について明らかにすべきではないか。知事から任命ということはできないか。特に、地域で活動するには、サポーターとはどういったものなのか、県が明らかにすることで、信頼を得られると考える。</p> <p>また、サポーターについては、フォローアップ研修や交流会等、回数が多いので、かなり負担が重いとの意見を聴いている。金銭的には、補助金を市町村経由で申請しなければ、交通費等が実費負担になってしまう。また、仕事をもっている者については、これだけの日数を参加することは難しく、福祉事業者や、地域で働く人がサポーターとして登録することを妨げている原因のひとつである。</p> <p>交流会については、理想としては各市町村から代表者に出席してもらい、それぞれの現状を報告したうえで、活発に意見を交換することが望ましいのではないかと。参加者が多ければ良いというものではなく、他の団体の良い事例を取り入れ、対応が困難になっていること等について対処方法をもらうのであれば、代表者の会議にすることが望ましい。</p> <p>それぞれの活動については、市町村に任せているとのことだが、その活動を支えるよう市町村に働きかけ、支援を行ってほしい。サポーターが都合の良い無償ボランティアとして使われるのではなく、自ら考え行動するようにならないと、その活動に充実感が得られない。</p> <p>県としても、今後サポーターの活動に対し何を求め、支援し、活用していくのか計画を明らかにすべきと考える。</p>	1	消費者被害防止サポーターが地域で自ら考え行動できるよう、身分、活動、研修会の在り方などを検討し、市町村への支援を行ってまいります。	C
6	25	<p>学校において消費者教育に取り組むべきであり、授業に取り入れることを明記すべきと考える。教員に対する講習を充実させるとともに、学校で必ず取り組むように働きかけるべきである。</p>	1	<p>消費者教育は学習指導要領に則り、学校の授業において取り組んでおります。</p> <p>また、教育に対する消費者教育に関する研修についても、47～48ページのウに記載してありますように実施しております。</p> <p>今後、消費者教育の「見える化」を図るなど、学校での消費者教育がより取り組みやすくなるように、環境を整えてまいります。</p>	C
7	27	<p>(1)消費者の権利尊重、(2)消費者の自立支援に掲げている項目はいずれも重要であり、その実現に行政、事業者及び消費者はそれぞれの立場で努力しなければならない。</p> <p>生産者、流通業者は、製品事故、食品事故の発生しないよう念には念を入れて安全な商品を提供する義務がある。他方消費者は製品、食品の使用方法等についての説明書に従って使用等をすることが求められる。リスクマネジメントにゼロはあり得ないと言われていることから製品等の不確実性を私たち消費者は常に自覚して安全を過信しないことである。批判眼を持つことが大切である。多数の消費者立法が整備されて制度はできているので、事業者、行政、消費者がそれぞれの役割を実行することが求められているのである。</p> <p>消費者教育推進法の4つの基本理念と一人一人の消費行動が地球環境に及ぼす影響について実践的知識を体得して現実に行動することである。身近なことから始めて徐々にライフスタイルを変えることで自立した賢い消費者になれるものと確信する。</p>	1	<p>消費者の日々の購買行動が企業や社会のあり方にまで影響を及ぼし得ることを自覚し、自らの消費行動を通じて社会全体の発展や改善に参画する消費者市民社会に向けた取組を支援していきます。</p>	B
8	48	<p>消費者教育の充実・強化の課題として、P19で『成人年齢の引き下げの動きのある中、高校・大学卒業までに、契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、消費者市民社会の形成に参画することの重要性の理解を身に付けるように支援を図ることが望まれる』とされています。</p> <p>P48に記述されている施策の中では、中学生までについては具体的になっていますが、高校生・大学生への教育については実行性がある具体策が見えません。社会に出る前の一番大切な時期ですので、踏み込んだ施策を検討すべきです。近隣県の例では、消費者団体と連携して、大学での消費生活に関する講演の企画・実施をおこなうなど、積極的にアプローチする事例もあります。</p>	2	<p>社会に出る前の時期である高校生に対しては、47ページのイに記載してありますように、生徒の発達段階や特性に応じた教育を実施しております。</p> <p>また、大学生への消費者教育については、今後、具体的な施策の展開を図っていく中で検討してまいります。</p>	C

No.	案のページ	御意見の内容	意見数	県の考え方	反映状況
9	49	情報提供に関する消費者行政の課題として、P20で『必要とする情報を届けるためには、県内の行政や消費者団体等での消費者教育に関する取組を「見える化」する仕組みが重要』とされていますが、P49に記述されている施策の内容は、現在のホームページ活用の範囲に留まっているように感じられます。ポータルサイトの構想を具体的に記述してください。	3	御意見を踏まえ、49ページに「消費者教育の取組の「見える化」」に関する記述を追加するとともに、担当課所に消費生活課を追加します。	A
10	49	消費者教育は、生きる力をつけるものです。計画の中では小中学校を中心に学校教育の場におけるのすすめ方が記載されていますが、地域において消費生活に関することを学ぶ場も重要です。現在も、計量・食の安全など、埼玉県当該部局の職員による「親子で学べる講座や体験」がいくつか開催されています。生活科学センターだけでなく、埼玉県職員の専門性を活かした、こうした取り組みも基本計画の中に位置づけ、充実させてください。	1	施策体系表における施策の柱1(3)関係機関・団体、関係教育分野との連携で、位置付けており、今後も充実させていきます。	B
11	50	消費者被害防止サポーターは、消費者被害防止・啓発に重要な人材です。サポーターとなった方々が地域でつながり合い、活躍するためのサポートをおこなってください。具体的には、活動を継続するために必要な情報提供、スキルアップのための取り組み、無償のボランティアではありませんが、交通費・コピー代などで個人負担が発生しない程度の財政的支援などをおこなってください。	1	消費者被害防止サポーターに対する研修会の開催や情報提供などを引き続き行うとともに、財政的支援についても今後検討してまいります。	C
12	50	消費者被害防止サポーターは、消費者被害防止・啓発に重要な人材です。サポーターとなった方々が地域でつながり合い、活躍するためのサポートをおこなってください。具体的には、活動を継続するために必要な情報提供、スキルアップのための取り組み、無償のボランティアではありませんが、交通費・コピー代などで個人負担が発生しない程度の財政的支援などをおこなってください。 さらに、サポーター活動に対する位置づけが各市町村で統一されるよう、県からの具体例を示すなどしてください。	1	消費者被害防止サポーターに対する研修会の開催や情報提供などを引き続き行うとともに、財政的支援についても今後検討してまいります。	C
13	55	適格消費者団体及び、特定適格消費者団体の活動は消費者被害の未然防止に繋げることができます。そのためには、消費者からの情報が必須ですが、消費生活相談を担う相談員、職員の適格消費者団体に関する理解が何よりも有効となります。研修会などを実施いただいていることは高く評価します。引き続き、研修や広報を強化してください。	1	消費者被害の拡大防止や消費者被害の回復のためには消費者団体訴訟制度の周知が重要であることから、御意見を踏まえて、個別施策の一つとして、59ページに「消費者団体訴訟制度の周知」に関する記述を追加します。	A
14	61	県内の消費者団体の多くが集まり、取り組みの交流、意見交換をおこなう場があることは、消費者団体にとって活動継続の力となり、活動を充実させる場となります。基本計画において明確に位置付けていただいていることを評価するとともに、一層の充実をはかってください。	1	県内消費者団体の連携・交流を図る消費者大会の開催に対する支援などを通じて、消費者団体の活動の活性化を図ることとしています。	B
15	63	埼玉県の消費者被害が広がる前に処分し、被害を防いでいく姿勢を高く評価します。引き続き、県民が安全にらせるように指導を強化してください。	1	引き続き、関係機関等との連携を図るなど、悪質事業者への処分・指導を進めます。	B
16	63	埼玉県の消費者被害が広がる前に処分し、被害を防いでいく姿勢を高く評価します。消費者取引の適正化には、指導・処分の強化とともに、その結果の広報が何よりも有効であると考えます。事業者に対する指導・処分の結果を県民にわかりやすい形で広報してください。	1	事業者に対する処分を行った場合は、県ホームページでその内容を公表していますので、御意見を踏まえて、63ページにその旨に関する記述を追加します。	A
17	69	上欄枠内の下から3行目「放射性物質の等への影響調査の実施」とありますが「等」の前に文字が入るものと思われます。御検討ください。	1	脱字が生じていたものであり、「県産農産物等」に修正します。	A
18	76	計画の中では「高齢者の消費者トラブル見守りハンドブック」の配布・活用がありますが、配布だけではなく、活用にあたってのハンドブックを使った啓発学習の実施、ハンドブックに記載されている「高齢者のご近所見守りチェックリスト」の活用を推進するための場づくりを検討してください。	1	御意見を踏まえ、76ページ及び77ページに「埼玉版高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の具体的な活用に関する記述を追加します。	A
合 計			23		