

「第3次岡山県消費生活基本計画(仮称)素案」に対する パブリック・コメントの意見の概要と県の考え方一覧

I 第2章 消費生活をめぐる現状と課題

1 消費生活をめぐる現状と課題

*ページは素案のもの

番号	ご意見等	県の考え方(案)
1	(P.2) 高齢化している昨今、地域の中での信頼関係がないと、いつまでたっても消費者被害はなくなるような気がする。	【趣旨を記載済み】 高齢者が孤立しないよう、行政、福祉関係者、警察等が連携した見守りネットワークにより、地域で連携して消費者被害防止を図ることとしています。
2	(P.5) 県消費生活センターの相談状況で、業務上の区分について、用語の定義や考え方を明示して欲しい。特に「放送・コンテンツ等(ワンクリック請求など)」にどのような行為が含まれているのか、示して欲しい。	【記述を修正する】 区分の用語は国の示した分類に応じて使用しています。「放送・コンテンツ等」には、電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談を分類しています。 用語の説明を追記します。
3	(P.8) 県消費生活センターでの相談内容で「商品」という区分に違和感がある。従来からそうなのか、国から示されているのか。	
4	(P.10) 平成25年度の県民意識調査は、なぜ行ったのか。	【事業実施に当たって参考とする】 平成25年度に岡山県消費者教育推進計画を策定する際に、現状と課題把握のために実施しました。調査結果は貴重なデータとして、今回も活用しました。

2 消費者行政の状況

番号	ご意見等	県の考え方(案)
5	(P.12) 県消費生活センター設置の説明文中「消費生活に関する相談に応じるとともに」は上から目線の文章のように読み取れるが、表現を変えてはどうか。	【記述を修正する】 ご意見をふまえ、表現を検討します。

II 第3章 目標と取組

1 基本目標 I 安全・安心な商品・サービスの確保

(1) 重点目標 1 生産から消費に至る一貫した食の安全確保

番号	ご意見等	県の考え方(案)
6	(P.18) 今話題の T P P 関係の内容を入れるべきではないか。	【対応困難】 T P P に加盟しても、現行の食の安全対策に係る制度は維持されます。食品の表示については、輸入品の増加が想定されることから、加工食品の原料原産地の表示について、適用範囲の拡大が検討されているところであり、国の動向を見守ってまいります。
7	(P.18) 食品が適正な管理の下で生産されるよう、B S E 対策や高原性鳥インフルエンザ防疫対策など畜産物の安全確保をはじめとした農林水産物の安全対策に、引き続き取り組んで欲しい。	【趣旨を記載済み】 家畜及び家禽 ^{きん} については伝染病等の蔓延防止のため、飼養衛生管理基準に基づき、適正な衛生管理を行うよう、畜産農家への巡回等を通じて指導しており、と畜場で処理される食肉の衛生管理や B S E 検査等についても引き続き厳格に取り組んでまいります。 また、その他の農林水産物についても産地における農薬の適正使用や生産工程管理の取り組み等により、引き続き安全対策に取り組んでまいります。

(2) 重点目標3 安心の定着に向けた信頼の確立

番号	ご意見等	県の考え方(案)
8	(P.18) 「地産地消」というキーワードを入れ、県内産の食物消費を推進する旨の内容を入れた方がいいと思う。	【趣旨を記載済み】 地産地消の取組については、「安心の定着に向けた信頼の確立」の項目に位置づけ、進めていくこととしています。
9	(P.20) 県産品の利用について、消費者への宣伝や広報などを更に強化するとともに、生産者、消費者、小売業者などと協力して、統一した宣伝やお知らせの実施を進めて欲しい。	地産地消のより一層の普及定着に向けて、PRや推進に取り組んでまいります。
10	(P.19) 生産から消費に至る一貫した安全の確保の取組みや情報提供について、消費者に十分伝わるよう、わかりやすい公表をお願いしたい。	【趣旨を記載済み】 食の安全・安心の推進のためには、県民、食品関連事業者等及び行政が、相互理解を図ることが重要であるため、今後も情報提供等を進めてまいります。
11	(P.20) 関係団体と「食の安全安心に関するリスクコミュニケーション」の開催なども検討してはどうか。	また、現在も、様々な関係団体が、「食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション」事業に協力、参加しており、今後も継続して取り組むこととしています。

2 基本目標II 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

(1) 重点目標1 規格・表示等の適正化

番号	ご意見等	県の考え方(案)
12	(P.20) 商品の価格の表示が税抜き、本体価格、税込み価格などいろいろあって分かりにくいので、統一してもらえると良い。	【対応困難】 価格の表示については、消費税転嫁対策特別措置法により、内税に加え外税価格表示も認められているところです。

13	<p>(P.20)</p> <p>食品表示法や機能性表示食品制度がスタートしたが、その内容や仕組みが十分に伝わっていないので、制度の説明、周知や消費者からの問合せに対応できるよう、対応窓口の広報をお願いします。消費者団体の広報物活用も検討してはどうか。</p>	<p>【事業実施に当たって参考とする】</p> <p>食品の表示につきましては、基本目標Ⅰ【重点目標1】「〔施策の方向2〕製造から販売段階での食の安全確保」の項で取り組みます。消費者からの問合せについては、県の「食品表示110番」(TEL:086-226-9330)を活用し、制度や窓口は県のホームページ(HP)や関係団体等の広報媒体も活用させていただき、一層の広報に努めてまいります。</p>
14	<p>(P.21)</p> <p>基本目標2の重点目標1「規格・表示等の適正化」の中に、「食品の表示の理解を進めること」を加える必要があると思う。産地(特に外国産)やカロリー表示や新しい健康食品の制度など消費者が最も気になる食品表示について、基本目標1と同じように、食品とその他の商品とを分けて書くべきだと思う。</p>	<p>【記述を修正する】</p> <p>食品の表示につきましては、基本目標Ⅰ【重点目標1】「〔施策の方向2〕製造から販売段階での食の安全確保」の項で取り組みます。ご意見のとおり、「適切な食品表示」と記載し、食品表示制度の説明を追加します。</p>

(2) 重点目標4 生活必需品の安定供給

番号	ご意見等	県の考え方(案)
15	<p>(P.22)</p> <p>応急生活物資の調達と安定供給の提供の災害協定を締結した団体との防災減災ワークショップの連携開催や、岡山県総合防災訓練へ参加について検討してはどうか。</p>	<p>【事業実施に当たって参考とする】</p> <p>協定を締結している一部の団体とは、岡山県総合防災訓練等に参加するなど連携を図っているところですが、関係機関・団体と連携した訓練の充実に努めてまいります。</p>

3 基本目標Ⅲ 自ら考え行動する消費者への支援

(1) 重点目標1 消費者教育の推進

- 体系的な消費者教育の実施

番号	ご意見等	県の考え方(案)
16	(P.23) 年代別(学生は、学校カリキュラム)、高齢者はサロン、愛育委員などの団体別に学べる機会を増やす方が良いと思う。	【事業実施に当たって参考とする】 「消費者教育の推進」を重点施策の一つとしており、あらゆる世代に対して、ライフステージに応じた消費者教育を進めることとしています。今後も学校、地域、職場、各種団体等に対して働きかけるなど、様々な機会を捉えて消費者教育を推進してまいります。
17	(P.23) 例えば、会社を回って新入社員を対象に消費生活の講座を行う等、これから社会に出る世代にしっかり教育をするのが良いと思う。	
18	(P.23) 大学生や社会人になる前後(大学や専門学校入学時、新入社員等のオリエンテーション、高校卒業前等)の消費者教育が特に重要だと思う。	
19	(P.23) ロールプレイング形式も含めて訓練が大切だと思う。	【事業実施に当たって参考とする】 消費生活出前講座等での研修方法について、より理解しやすく効果的な方法を取り入れてまいります。
20	(P.23) 例えば、病院で医薬品についての講座をする等、分野を限って民間とタイアップして教育をしたらどうか。	【事業実施に当たって参考とする】 様々な分野について、安全安心な消費生活のために必要な情報を、わかりやすくお伝えできるよう工夫してまいります。

○ 消費者に対する情報提供

番号	ご意見等	県の考え方(案)
21	(P.23) ネット検索で情報が出てきやすいようにしてほしい。	【事業実施に当たって参考とする】 県くらし安全安心課のHPやフェイスブック、県消費生活センターのHP、ツイッターなどに最近の悪質商法や消費者事故

22	(P.23) 悪質商法等、常に新しい手口や対処について周知して欲しい。(情報発信の方法の改善も含めて検討して欲しい。)	の情報などを掲載しています。今後も、消費生活の情報をインターネット上にタイムリーに掲載してまいります。 また、県センターのチラシや広報誌、市町村の広報誌、出前講座等の機会を捉えて周知してまいります。
----	--	--

○ 関連施策及び関連教育との連携

番号	ご意見等	県の考え方(案)
23	(P.23) 「食育」の推進について、子育て層への情報提供や食育教育が大変重要であることから、県内の多様な団体間のネットワークづくりが進むように、協議会の開催について支援をお願いしたい。	【趣旨を記載済み】 食育の推進については、多様な関係団体との連携が重要であり、県では、関係団体から構成する「岡山県食の安全・食育推進協議会」を設置し、食育の推進に取り組んでいます。今後も、地域全体で消費者教育等の視点を含め、更なる食育の推進に取り組んでまいります。
24	(P.23) 「エシカル消費」ということを知ったが、県でどのような取組をしているのか、これからしていくのか。	【事業実施に当たって参考とする】 「エシカル消費（倫理的消費）」とは、商品やサービスを購入する際、価格や質に加えて、環境や社会、人権などに配慮する消費行動のことで、平成27年5月から、消費者庁でその内容や必要性について検討が始められています。 県でも、従来の環境教育等との関係も見ながら、具体的取組について今後検討してまいります。

(2) 重点目標2 環境にやさしい消費生活の促進

番号	ご意見等	県の考え方(案)
25	(P.24) 3R（リデュース、リユース、リサイクル）の推進運動についてあるが、地域によってはリフューズ（ごみのもとになるものを買わない、も	【事業実施に当たって参考とする】 リフューズはリデュース、リペアはリユースの1形態であり、現在は、あえて5Rという用語を標語とすることは考えておりませんが、いずれも3Rの推進に

	らわない)、リペア(壊れても修理して使う)を加えた5Rを推奨しているところもあるので、今後検討してはどうか。	重要な考え方なので、施策推進に取り入れてまいります。
26	(P.24) レジ袋や包装を断るマイバッグ運動を展開しているが、レジ袋有料化に向けた協議は進んでいない。引き続き、県内小売業者のレジ袋有料化に向けて実現できるよう県の主導をお願いしたい。	【事業実施に当たって参考とする】 レジ袋の有料化は、環境にやさしい消費生活の推進につながることから、マイバッグ持参の取組を進めるとともに、引き続き事業者に働きかけてまいります。
27	(P.24) 生活困窮者支援法施行により、食品ロスを提供するフードバンクの取組みが期待されている。フードバンクの取組みが、行政や諸団体などを通じて必要とする福祉施設や生活困窮者などへ提供されるように支援をお願いしたい。	【事業実施に当たって参考とする】 食品ロスの削減は、廃棄物の発生抑制につながることから、その活動のPRを支援してまいります。 また、フードバンクの取組みを進めていくために、フードバンク事業を行っている団体や関係機関、行政などの連携や実施の方法などについて、検討してまいります。

4 基本目標Ⅳ 消費者被害の防止・救済

(1) 重点目標1 消費者被害の防止

○ 市町村の相談体制充実への支援

番号	ご意見等	県の考え方(案)
28	(P.26) 計画全体を通して、身近な相談窓口である市町村の重要性が述べられているので、市町村の相談体制充実への支援について、より充実させるとともに具体的に記述することはできないか。例えば情報交換や、対応困難事例における相談や協力、日常的に行われるべき支援の方向性	【記述を修正する】 市町村の相談体制の充実は、地域の消費生活問題解決力強化に欠かせません。県で持っている情報・相談等のノウハウの提供や業務上の連携・協力についても支援と考えていますので、分かりやすく記載します。

	や具体的な内容等を可能な範囲で記述して欲しい。	
29	<p>(P.26)</p> <p>相談”体制”の充実のみに対する支援ではなく、市町村が行う消費生活相談業務全般に関する、助言・協力・情報提供を行うことも都道府県の責務と考えられるので「人材育成の取組を支援」などの限定列举と読める書き方ではなく、具体的な記述は行いつつも、市町村全般の業務全体に対する支援がわかる記述として欲しい。</p>	<p>【記述を修正する】</p> <p>相談体制の充実とは、人の配置やハードの整備だけではなく、相談のレベルアップや被害防止のための住民への働きかけなども含むと考えています。県の支援を限定する意図ではありませんので、分かりやすく記載します。</p>
30	<p>(P.26)</p> <p>近くに消費相談窓口があることを知らなかったのもっと広報して欲しい</p>	<p>【趣旨を記載済み】</p> <p>現在、県消費生活センターの他、県内の各市町村に消費生活相談窓口を設置しております。それぞれの連絡先については、県消費生活センターのHPから各市町村窓口のHPへリンクしているほか、県で作成する啓発パンフレット等にも掲載しております。また、消費者ホットライン（TEL：188）では、年末年始を除いて原則毎日、お近くの消費生活相談窓口をご案内しているところです。今後とも、相談窓口に関する広報を積極的に行ってまいります。</p>
31	<p>(P.26)</p> <p>すべての市町村で相談窓口の設置と、相談窓口の認知度30%以上より高い目標を掲げて取り組みを進めること、また、そのためにも安定的・継続的な財源確保と人材育成を進めることをお願いしたい。</p>	<p>また、国の地方消費者行政推進交付金等を活用して、市町村の相談体制整備、消費生活相談や消費者教育を担う人材育成を、今後とも進めてまいります。</p>

○ 地域の見守りネットワーク構築の促進

番号	ご意見等	県の考え方(案)
32	<p>(P.26)</p> <p>地域の見守りネットワーク構築は消費者被害を防止するだけでなく、普段の暮らしの中で支え合うことができる幅広い見守りの仕組みづくりが求められている。そこで、行政の横串機能を整備してネットワークの各構成団体等をコーディネートし、総合力を引き出すことができる機関を設けることの記述を要望する。</p>	<p>【趣旨を記載済み】</p> <p>地域の見守りネットワークを構築するため、各市町村の状況に合わせて、行政、福祉関係者、事業者などで構成する消費者安全法の「消費者安全確保地域協議会」等の仕組みづくりを進めてまいります。</p>
33	<p>(P.26)</p> <p>消費生活サポーター講座や消費者啓発セミナーを実施して、地域で見守る安全安心ネットワークの構築を図れるように、安定した財源確保や継続的に消費者教育を実施する施策や国への働きかけ、市町村への支援などをお願いしたい。</p>	<p>【趣旨を記載済み】</p> <p>引き続き、国の地方消費者行政推進交付金等を活用し、地域の見守りネットワークの構築や消費者教育を担う人材育成を進めてまいります。</p>
34	<p>(P.26)</p> <p>市町村や消費者団体など関係団体との連絡調整やネットワークづくりなどについて県の主導をお願いしたい。</p>	<p>【趣旨を記載済み】</p> <p>見守りネットワーク構築には様々な関係団体との連携が不可欠なので、御理解と御協力が得られるよう努めてまいります。</p>

○ 消費者の権利擁護

番号	ご意見等	県の考え方(案)
35	<p>(P.27)</p> <p>岡山県内に適格消費者団体が誕生したが、消費者の安全で安心な暮らしをどのように守ることができるのか、役に立てるのかを記載して欲しい。</p>	<p>【記述を修正する】</p> <p>適格消費者団体とは、不特定多数の消費者に代わって事業者の「不当行為の差止請求」を行使できる、内閣総理大臣の認定を受けた団体で、全国で13団体（平成27年12月末現在）あります。</p>

		消費者の権利擁護に資する制度ですので、用語の説明を追加し、今後も消費者団体訴訟制度や適格消費者団体の活動の周知を図ってまいります。
36	(P.27) 各市町村の出前講座とあわせて、適格消費者団体の活動を周知して欲しい。	
37	(P.27) 現行の消費者契約法では、一人暮らしで判断力が不足している状況での高価な物品の購入やネットでの虚偽・誇大広告など、契約を取り消す規定がないなど問題がある。岡山県としても県消費生活センターの相談事例を踏まえ、法改正に向けた働きかけをお願いしたい。	<p>【事業実施に当たって参考とする】</p> <p>消費者契約法の改正については、本年1月7日に消費者委員会が内閣総理大臣へ答申したところであり、今後、答申を基に改正法案が国会へ提出される見込みです。</p> <p>消費者委員会の答申には、速やかに法改正等の対応が求められる点として、「判断力が不十分な消費者による過量契約の取消規定の整備」等が挙げられています。</p> <p>本県では、国からの相談事例等の調査に応じつつ、適正な法改正が行われるものとその動きを見守ってまいります。</p>

5 計画期間中の重点施策

○ 施策3 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化

番号	ご意見等	県の考え方(案)
38	(P.28) 悪質な事業者の営業活動の範囲は一つの都道府県内にとどまらない場合が多く、県単独での取締りなどでは消費者被害の防止効果は限定的なものとなるものと考えられる。このため、他の都道府県や国と	<p>【記述を修正する】</p> <p>現在、国や他の都道府県、警察等と連携し、悪質事業者の取締りを行っているところであり、基本目標Ⅱ【重点目標2】「〔施策の方向2〕悪質な事業者の取締り」の項及び「重点施策3悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化」に広域</p>

	の広域的な連携を強化することが必要であり、その旨を計画にも記述すべきではないか。	的な連携を強化するよう記述を追加します。今後も緊密に連携を図り、効果的な取締りを行ってまいります。
39	(P.28) 被害が広がっている場合には、積極的に悪質商法の手口を情報発信して注意を促す取組みが必要と考える。	【趣旨を記載済み】 情報発信については、国や市町村が実施するほか、県においても消費生活センターのHPやツイッター、広報誌への掲載、マスコミ発表、警察と連携した高齢者宅の戸別訪問等を実施しています。今後も積極的な情報発信や注意喚起を行ってまいります。

6 その他

番号	ご意見等	県の考え方(案)
40	字句の訂正等(特にご意見の記	—
41	載がないもの) 2件	