

平成 23 年度消費生活審議会における委員意見に係る現状及び対応状況

1 訪問販売等に係る事業者への是正指導

発言内容	現状及び対応状況
<p>昨年度の相談件数13,150件（苦情11,170件）に対し、是正指導件数は4件でとても少ないように感じる。条例では不適切な商取引行為が具体的に規定されている。是正指導がされると公正な取引が行われるようになり、非常に大きな効果があると思う。</p> <p>特定商取引法についても、行政処分する手続の透明性が重要だ。客観的な事実関係を明確にしなければいけない。大変とは思いますが、積極的に制度を活用し事例を積み重ねていくことが重要である。</p> <p>指導だと、企業側の言い分を反映するチャンスがない場合もある。手続きの透明性という意味で非常に重要な点。行政が一方向的に指導するということだと、企業側もとまどうというケースもある。</p>	<p>平成24年度、県内の消費生活相談情報をもとに悪質事業者に関する情報の収集・分析を行う事業者情報調査員を消費生活室に配置しました。</p> <p>これにより、不当取引調査員と連携しながら、より機動的な事業者指導や県民に対する注意喚起を行う体制を整備しました。</p> <p>特定商取引法等に基づく行政指導・行政処分等については、適切に執行してまいります。</p>
<p>指導件数が相談件数に比べて少ないが、指導の効果はどの程度あるのか。</p>	<p>指導によって、契約書面に係る法定事項の記載不備等が改善されています。指導後の事業者の動向にも注意を払ってまいります。</p>
<p>企業は、企業側の手続等いろいろ必要な知識を学ぶことが必要。そのような指導もお願いしたい。</p>	<p>特定商取引に関する法律に関しては、各経済産業局が事業者向けに開設している相談窓口を案内しています。</p> <p>不当景品類及び不当表示防止法に関する表示等の問合せについては、内容により、庁内関係課、管轄行政機関と連携を図りながら対応しています。</p>

2 製品の安全確保・危害防止

発言内容	現状及び対応状況
<p>セミナーなどの機会にも、専門家の方が地域の皆さんに正しく情報を伝え、情報の読み方とか生活の仕方についての情報をいただければ、安心できる。</p> <p>県でも努力いただきたいし、消費者もセミナーで学んだことを他の方々にも正しく伝えていくことができるとネットワークが広がっていく。</p> <p>消費者用の製品の安全の情報を個々の消費者にどのような場でどのように伝えていくのか。ホームページ上に情報は載せているが、使い方も含めて知ってもらうことは大事なことです。</p>	<p>製品の安全確保・危害防止のため、消費者の方へ以下の情報提供を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品安全ニュースを毎月発行（消費生活情報メールマガジン等に掲載）し、日々の生活の中で注意していただきたい製品事故やリコールに関する情報を提供 ・県ホームページ（長野県消費生活情報）の「くらしの安全についての注意喚起情報」において製品事故情報を提供 ・全戸回覧の「くらしまる得情報」に製品事故に係る注意喚起情報を掲載

3 消費生活に関する啓発・情報提供

発言内容	現状及び対応状況
<p>「高齢者あんしんハンドブック」について、一人暮らしの高齢者に内容を良く理解してもらえるか。実際に読んで理解して対応できるか。もう少し簡単な方法での啓発ができないか。よりわかりやすいものにしていただきたい。</p> <p>県のパンフレットの似顔絵を見ると、いかにも悪そうな顔をしている人たちが並んでいるが、悪質業者は必ずしも怖いとは限らない。具体的な手口についても情報提供されたい。</p> <p>いかにもそれらしくない人が悪質な手口で勧誘することが多いので、パンフレット等、きめ細かく工夫をしてほしい。</p>	<p>年4回発行し、原則全戸回覧している消費生活情報誌「くらしまる得情報」については、文字を大きくし、情報もわかりやすい内容となるよう工夫しています。また、消費生活センターの電話番号を毎号1ページに印刷し、相談窓口の周知を第一としてレイアウトをしています。</p> <p>若者向け雑誌広告ではデザイン会社に委託して、キャラクター（イラスト）の作成やインパクトのある構成に努めています。</p> <p>また情報誌やリーフレットでは具体的な手口等について説明、解説をしています。</p> <p>今後の印刷物についても、若者、高齢者などの対象者ごとに構成やイラスト等について工夫してまいります。</p>

4 注意喚起情報の提供、消費者トラブルの状況

発言内容	現状及び対応状況
<p>各市町村が回覧等々でいろいろな注意喚起をすと思うが、世帯全員の目に届くような環境が整っているか県で把握しているか。市町村で、注意喚起をどのように実施したか確認しているか。</p>	<p>市町村では県が提供する注意喚起情報を住民に提供するほか、啓発リーフレットの配布（全戸・成人式等）、広報誌への掲載、回覧板への注意喚起情報の印刷など、きめ細かい消費者啓発を行っています。</p> <p>地元交番への情報提供や有線放送による注意喚起なども行われています。</p> <p>今後も市町村の状況を把握しながら適切な支援に努めてまいります。</p>
<p>相談について、特に高齢者については地域ごとに特徴があるのか。農村部の高齢者が狙われる傾向があるのか。傾向やデータがあればしっかり市町村に取り組んでもらわないといけない。</p>	<p>消費生活トラブルについては、地域による顕著な特徴はみられません。高齢者、一人暮らしといった方に消費者被害が発生しやすい傾向はみられます。</p> <p>県消費生活センターで受け付けた相談内容については、市町村消費生活相談支援員が各市町村を訪問した際などに情報提供を行い、注意喚起や啓発を行う上で参考にさせていただいています。</p>

5 消費者講座・消費者教育

発言内容	現状及び対応状況
<p>消費者講座等の受講者が固定化する傾向がある。くらしのセミナーの開催が、年間17回、933人が受講という実績をどう評価しているのか。本当に自立支援の講座を開催していると捉えているか。</p>	<p>消費者が情報を適切に選択し、活用できる力を身につけることを目的に「くらしのセミナー」を開催しています。身近で関心の高いタイムリーなテーマ（オンラインゲーム、防災、健康食品等）で企画し、きめ細かい広報（PTA、学校、地域包括支援センター等）を行い参加者層の拡大に取り組んでまいります。</p> <p>消費生活講座（くらしのセミナー、出前講座等）の受講者数については、長野県中期総合計画において平成20～24年度までの累計で65,000人という達成目標を設定し、23年度末までの累計は49,468人となっています。</p>
<p>講座について、温暖化問題などほかの分野のセミナーと連携をするといい。ほかの分野の会合と一緒にやれば、その分野で活躍している方とも顔を合わせることができる。例えば環境問題で活動している方と連携することも企画してほしい。</p> <p>消費者の会の会員数も減ってきている。公開講座をもう少し細かい単位で実施すると、入会も勧められるし、若い方たちの入会を県にも促していただきたい。消費者の会は、高齢者、若者が被害に遭わないように少しでも啓発していきたいという思いで活動している。</p>	<p>消費生活の対象範囲は広く、環境問題についても消費者の関心は高いため、今後関連する他分野との連携も重要と考えています。</p> <p>県は、きめ細かな単位での啓発につながるよう、ノウハウを提供するなど市町村の消費生活講座の開催等を支援しています。</p> <p>市町村の消費生活講座の開催に地域の消費者の会が関わることにより、若年層の入会にもつながるのではないかと考えます。</p> <p>また、平成24年度は消費者団体等が開催する講演会や研修会に補助金を交付し、自主的な活動に対する支援を行います。</p>
<p>セミナーの会場が遠方のときは参加が困難。同じ先生のお話が北でも南でも聞けるシステムがほしい。</p>	<p>現在、くらしのセミナーは、同じテーマで県下4か所で開催しています。</p>
<p>消費者被害に遭わないような啓発が必要。中学校のPTAの学習会、高校の卒業生、卒業年度の高校生対象の学習会など、小学生から高校生まで消費者教育の対象を広げていただきたい。</p>	<p>平成24年8月22日、「消費者教育の推進に関する法律」が公布されました。この法律は消費者教育の総合的、一体的な推進を目的としており、県も法の趣旨に沿って、消費者教育の推進に努めてまいります。</p> <p>県では若者をターゲットにした悪質商法の被害防止を図るため、今年度から新たな取組として、大学・短期大学・専修学校の新入生等を対象に、オリエンテーション等の機会を活用して消費生活出前講座を実施しています。</p>

6 消費者意識調査

発言内容	現状及び対応状況
<p>消費者意識調査の具体的内容、実施規模と次年度以降の継続の予定はどうか。</p> <p>意識調査は、専門的な機関なり関係者と連携をとるといい。少し科学的な視点も入れて調査をすると、活用の範囲が広がる。</p>	<p>今年の1月下旬から2月上旬にかけて、無作為で抽出した県内の20歳以上の2,000人に郵送で調査票を送付し、6割を超える方から回答がありました。</p> <p>実施に当たっては、質問項目について消費生活審議会の委員（一部）から助言をいただきました。</p> <p>この調査結果を施策実施の参考にしてまいります。</p> <p>今後は、県が実施する意識調査（県政モニター制度等）の活用などにより消費者意識の把握に努めたいと考えています。</p>

7 消費者の会、ネットワークづくり

発言内容	現状及び対応状況
<p>被害に遭わない啓発活動の役割を担ってきたのは、消費者の会だと思う。</p> <p>消費者の会の充実を県、市町村が支援することによって、お金をかけなくても啓発活動をしていける体制づくりができる。この団体をぜひ活用してほしい。</p> <p>消費者の会の会員に相談したことで、センターや行政への相談に結びついた例もある。</p> <p>県内で消費者関係のいろいろな行事がある。いろいろなチャンスにネットワークづくりをしていただくことを行政に期待したい。イベントやセミナーなど、いろいろな機会をとらえて多くの方が情報や意見交換ができればいい。パンフレットを受け取った方がどう考えているかなどきめ細かなアンケートもあっていい。</p>	<p>県消費者の会連絡会の構成については、平成21年度、市町村消費者の会（36団体）から、東信、中信・諏訪、南信、北信地区の地区連絡会（4団体）による構成へ変更し、各消費生活センターに事務局を設けて活動を支援しているところです。</p> <p>本年度は、消費者行政活性化基金を活用して消費者団体が行う講演会、学習会に対して助成をすることとしており、財政面での支援も行っています。（消費者団体等活動支援事業補助金）</p> <p>ネットワークについては、消費者団体をはじめとする多様な団体と協働しながら形成していくことが重要であると考えます。</p>

8 消費生活センター、相談窓口

発言内容	現状及び対応状況
<p>岡谷支所を松本消費生活センターへ統合する方針について、地元、地域の反応はどうか。</p>	<p>松本消費生活センター岡谷支所は、より充実した県民サービスを提供するため、平成24年3月末をもって閉所し、本所である松本消費生活センターに統合しました。</p> <p>諏訪地域の市町村は、消費者行政活性化事業補助金の活用等によって消費生活センターの設置、相談員の増員・養成などを行い、身近な窓口として相談に対応されています。</p>
<p>20代から30代の方で、消費生活センターを知らない方がまだ多い。認知度を上げていくことが必要。</p> <p>市町村に相談員を設置されているのはとてもいいことだが、一般の方が、相談員が設置されているということを知らない。もっとPRをする必要がある。</p>	<p>23年度に実施した「消費生活に係る県民意識調査」の結果、県消費生活センターの認知度は81.5%、20代では77.0%、30代では86.8%でした。</p> <p>また、市町村の消費生活センター、相談窓口の認知度は78.3%でした。</p> <p>県では、各種啓発資料等において、県の消費生活センターや市町村の相談窓口について広報・PRを行っています。市町村に対しては、今後も窓口周知を積極的に行うよう働きかけてまいります。</p>
<p>一般の方に聞こえるような場所で相談を受けている場合がある。プライバシーを保護した部屋などを設置するなど充実をお願いしたい。</p>	<p>消費者行政活性化基金を活用し、市町村の消費生活相談室等の設置・改修等の費用の助成を行っているところです。</p> <p>また、市町村消費生活相談支援員が各市町村を訪問して助言を行い、相談環境の整備を進めています。</p>

9 消費生活相談員、専門職の採用

発言内容	現状及び対応状況
<p>相談員の雇用期間が有期で、それが終了してしまうと、能力とノウハウを生かすことができないと聞いたが、どうなっているか。</p>	<p>県の行政嘱託員の任用は1年更新で、一般的には3年を限度としているのに比べ、消費生活相談員は、専門的知識や経験を必要とする業務であることを考慮し、任用期間は10年まで延長が可能です。</p> <p>なお、現在、消費者庁の「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」が検討を行っているところであり、その報告を踏まえて相談業務の一層の体制の整備を図っていきたいと考えています。</p>
<p>市町村相談員の養成について、平成23年度の計画の公募20人は、どういった方を公募されているのか。</p>	<p>23年度に実施した消費生活相談員養成研修では、市町村の消費生活相談窓口等で勤務する意欲のある県民の方を公募し、応募のあった53名の中から20名を受講者として決定しました。</p>
<p>消費者行政は、相談業務・啓発業務など非常に奥が深い。事務職は3年くらいで異動するので、専門職を採用・育成して、相談・啓発・市町村支援など行ってほしい。</p>	<p>専門職の採用については人事管理面での課題等もあるため、消費生活相談員のレベルアップを図り、高度で専門的な相談業務に適切に対応できる体制を確保することが大切であると考えております。</p>

10 県と市町村の役割

発言内容	現状及び対応状況
<p>消費者行政に前向きな市町村とそうでない市町村がある。市町村に対して県がどこまで、どのような立場で調整していくのか。</p> <p>消費者問題に対して熱心な市町村とそうでないところがある。あまり積極的ではないところを県からもご指導いただきたい。</p>	<p>消費者安全法は、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施について規定しています。また、同法では都道府県は「市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的支援を行う」とされています。</p> <p>県では、市町村消費者行政担当課長会議の開催や市町村訪問などを通して、市町村の体制整備を要請しています。また、消費者行政活性化事業に対する助成などにより、市町村の消費者行政の充実・強化を支援しているところです。</p>
<p>私たちはやはり身近なところに相談したいという気持ち強い。市町村の窓口の充実が始まったばかりで、県のセンターへの相談が多くなるのは仕方がないが、これからは身近なところに相談できるという方向を県と市町村でつくっていただきたい。二極化という方向は大事。</p> <p>高度な消費者問題に対応する機関と簡単に相談できる場所を、二極化して分けて周知したほうが相談しやすい。</p>	<p>消費生活相談に関して、市町村は一般的な相談に対応し、県は高度で専門的・広域的な相談への対応や市町村の相談機能の補完を行うことが求められています。</p> <p>そのため県では、相談員の研修機会の拡充や弁護士（苦情処理専門員）との連携などによりレベルアップに努めています。</p> <p>また、市町村消費生活相談支援員の活動や研修事業の実施などにより、市町村の相談窓口の充実・強化を支援しています。</p> <p>特に今年度からは、小規模な町村等が、相談窓口業務を共同化し広域連携によって機能強化を図ることができるよう、情報提供などの支援を行っています。</p>
<p>ある市では、消費者被害にあったときには消費生活センターへ、市へと印字したトイレットペーパーをつくっていた。電話のそばに張っておけるステッカーを配っている自治体もあった。小さなことだが、市町村の情報交換も県で取り持つと周知ができる。</p>	<p>市町村消費生活相談支援員が市町村を訪問し啓発方法についても助言を行っています。</p> <p>市町村消費生活相談担当者の情報交換会の開催等により、効果的な事例などについて情報の共有を図ってまいります。</p>
<p>基金は時限的な措置と聞いている。市町村でつくられた体制は、ある程度、継続をしていくのか。</p> <p>基金後の体制整備は、県としてはどういう方向なのか。</p>	<p>消費者行政活性化基金活用による財政的支援は平成24年度で終了となるため、平成24年度から新たに、広域連携による相談窓口設置に向けた市町村支援に取り組んでいるところです。また、市町村の相談体制の維持・充実のため、引き続き、県下4地区に設置した県消費生活センターを拠点に支援を進めてまいります。</p> <p>なお、消費者庁では、基金終了後の新たな財政支援について自治体の基礎的な取組とレベルアップを支援するとしており、それに基づいた事業展開に取り組んでまいりたいと考えています。</p>

11 食品の安全と放射能

発言内容	現状及び対応状況
<p>放射性物質による食品の扱いについて、安心・安全な食品提供という立場から、国の動きや県での検討はどうか。</p> <p>安心して食品類を購入できるという体制が望ましい。消費者の立場で考えてほしい。</p>	<p>消費者庁では、食品の放射能の問題に関し消費者の安全・安心確保のため、様々な取組を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・冊子「食品と放射能Q&A」を作成・提供するほか、各種の情報や資料などを消費者庁のホームページを通じて提供。 ・食品と放射性物質に関するリスクコミュニケーションを開催するほか、自治体や消費者団体などが開催するものに講師の派遣や資料提供を行い支援。 ・食品中の放射性物質の検査機器を貸与するなど、自治体が食品の安全を消費サイドで確かめ、住民に提供する取組を支援。 <p>消費者が正しい知識を持つことが大切であり、県では今年度、放射線医学総合研究所研究者、消費者庁消費者安全課担当官を講師に「放射性物質とその人体への影響～食の安全を考えるために～」と題した講演会を県下4か所の消費生活センターで開催しました。</p> <p>なお、県では、空間放射線量の測定や、農畜産物、水道水等の放射能濃度の検査を継続して実施しています。小・中学校等の給食で使われる食材につきましては、検査体制を充実しました。</p>