

# 県民意見提出制度による提出意見とそれに対する県の考え方

## 「山梨県消費者基本計画(仮称)」(素案)

No.	箇所	意見の内容(概要)	意見数	意見に対する県の考え方(対応方針)
1	第1章 計画の策定にあたって 1 計画策定の趣旨	今回、「基本計画」が策定されることになったのは喜ばしいことと考えます。消費者をめぐる状況等から、消費者被害の未然防止、拡大防止を中心に計画が考えられていることや消費者教育を総合的、体系的に推進すること等については、当然重要と考えますが、もう少し全体として「消費者市民社会」の構築を進めるべきだと考えます。根本的に消費者が主役となる「消費者市民社会」の考え方を「基本計画」の中に入れ、段階的に進めるべきだと考えます。	1	【記述済み】 計画策定の趣旨として消費者の自立支援を掲げ、第3章3(基本方針・基本施策・取組)基本方針4(消費者教育の推進)に記述しているとおり、消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解と関心を深めながら、自ら考え行動する自立した消費者を育成する消費者教育を総合的・体系的に推進していきます。
2		計画策定の趣旨に記載されているように、近年の消費者被害は、経済のグローバル化や情報通信機器の進化により、複雑化・多様化しています。そうした中ですべての消費者が、在住する県や市町村に関わりなく、安心してらせることが大切で、また消費者教育を総合的・体系的に進める必要性から、山梨県で消費者基本計画の策定が具体化したことは、消費者団体の要望が実現したこととして受け止めています。	1	【その他】 基本計画に基づき、消費者施策を総合的に推進していきます。
3		基本計画の趣旨に、「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全安心が確保されること」を追記	1	【記述済み】 第1章1(計画策定の趣旨)に記述しているとおり、市町村などとの連携と協働の下、消費者の安全・安心の確保市町村における相談体制の整備促進することとしており、ご意見の趣旨が反映されています。また、第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(2)(市町村における相談体制の充実)に記述されています。
4	第1章 計画の策定にあたって 3 計画の期間	「基本計画」期間は平成28年度～32年度までの5年間とすることになっていますが、毎年度の見直しが必要だと考えます。特に平成29年度までは、地方消費者行政に関する交付金があるので、具体的な計画が必要です。	1	【記述済み】 第1章3(計画の期間)に記述しているとおり、必要に応じ見直しを行っていきます。なお、交付金の活用については、毎年度事業計画を策定し実施しています。
5	第2章 消費者を取り巻く現状と課題 1 国、県、市町村の状況 (3)市町村の状況	市町村の消費者行政は他県の市町村と比較して大変遅れていると言わざるを得ません。また、住民一人当たりの消費者行政予算は、平成23年度をピークに下がってきています。「地方消費者行政活性化基金」の導入によって増加した消費者行政予算が減少し続けないよう、県は市町村の状況をもっとみていく必要があると考えます。「基本計画」素案にもあるように、市町村の消費者相談窓口の強化は、消費者被害の未然・拡大防止のために重要です。そのため県の支援を充実させる必要があります。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)に記述しているとおり、市町村の相談体制の充実等を支援していきます。
6	第3章 消費者施策の基本方針と展開 2 重点施策 重点施策1 市町村における消費生活センターの設置または消費生活相談員の配置による相談体制の充実	市町村における消費生活センターの設置または消費生活相談員の配置による相談体制の充実については、県の役割は非常に大きいと言えます。素案19ページ「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される体制整備を促進します。」の主語を明確にすべきです。特に広域連携による体制の強化は急ぐべきです。	1	【その他】 この計画は基本的に主語は県となるため、記載を省略しています。ご理解願います。 なお、広域連携も含め、相談体制の整備を促進していきます。
7	第3章 消費者施策の基本方針と展開 2 重点施策 重点施策2 高齢者の見守り体制の構築(消費者安全確保地域協議会の設置)	高齢者等の見守り体制の構築は重要だと思いますが、地域協議会等の設置はどこが行うのか明らかにしなければなりません。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(3)(見守り体制の構築)に記述しているとおり、「市町村が設置」としてあります。
8	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針1 商品やサービスの安全の確保	この方針の各項目について賛同できるものですが、特に食の安全について山梨県食の安全安心推進計画等との整合性をしっかり取る必要だと考えます。	1	【記述済み】 第1章2(計画の位置付け)に記述しているとおり、関連する県の他の計画との整合を図っています。
9	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済	消費生活センターは、専任相談員による週5日・終日の運営として下さい。高齢者の消費者被害が増加している事、またクーリングオフなど被害回復を図るために早急な対応が必要となる場合が多くあります。的確な助言を受けられることで、不必要な心配事に心を惑わしてさらに事態を悪化させないためにも、専門相談員による相談体制の抜本的な充実を要望します。	1	【その他】 県民生活センターでは週5日開設しています。消費生活安全法(施行令)における消費生活センターの基準では、週4日以上相談等の事務を行うこととしていますが、市町村の消費生活センターについて週5日の開設に向け働きかけていきます。
10		相談員の養成・育成のみならず、雇用と処遇の改善を求めます。消費者からの相談や問い合わせに、的確な助言が行える専門相談員の確保・増員が必要です。講座の実施など研修・育成制度の充実は必要ですが、専門相談員には経験の蓄積も必要と考えられます。専門相談員が継続して地域での役割を果たせるよう、雇用・処遇の改善は欠かせない課題です。基本計画に追記して下さい。	1	【その他】 相談員の雇用と処遇については、引き続き、庁内の人事・組織管理において適切に対応していくとともに、市町村へ働きかけていきます。

# 県民意見提出制度による提出意見とそれに対する県の考え方

## 「山梨県消費者基本計画(仮称)」(素案)

No.	箇所	意見の内容(概要)	意見数	意見に対する県の考え方(対応方針)
11	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済	山梨県による市町村への支援を基本計画に位置付けて下さい。市町村の消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置、消費者安全確保地域協議会の設置など市町村が進めることになっていますが、現在の市町村の消費者行政の予算状況から考えると、市町村が相互に連携・協力して推進できるよう山梨県の関わりは極めて重要です。改正消費者安全法でも、市町村の消費者相談に関する助言・協力・支援・調整などについて県の対応としていますので、すべての市町村で計画が推進できるよう、市町村個別の支援とあわせ、市町村間の情報共有や連携が進む取り組みを、消費者行政推進会議の開催とあわせ基本計画に位置付けて下さい。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(1)(県の相談体制の充実)や(2)(市町村の相談体制の充実)に記述しているのとおり、市町村や関係機関との連携や情報共有を図るとともに、市町村が実施する相談体制の充実等を支援します。
12	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済 (1)県の相談体制の充実	県は、各市町村の相談処理に対し、積極的な支援をし、センターオブセンターズの役割を果たして下さい。有資格者、無資格者に関わらず、経験のない相談員には県民生活センターでの研修期間を設け(約一か月程度が望ましい)、育成及び資格取得のための支援をして下さい。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(2)(市町村の相談体制の充実)に記述しているのとおり、市町村が実施する相談体制の充実等を支援します。
13		全国では「消費生活センター」の名称を使用していますが、山梨県の「県民生活センター」は消費者にわかりにくい名称です。県の消費生活相談窓口の周知については、あらゆる部署と連携をとり、これまで以上の実効性のある方法で行ってください。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(1)(県の相談体制の充実)に記述しているのとおり、消費生活相談窓口の周知を図るため、県のHP,情報誌、テレビ等を活用して広報していきます。
14		従来の県委嘱の消費生活相談員が消費生活協力員と名称が変わり地域でその役割が十分発揮できるためには各市町村との連携が重要だと思います。具体的な連携の形を示して下さい。	1	【その他】 消費生活協力員配置要領を定め役割を明確にするとともに、その活用について市町村と連携していきます。
15	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済 (2)市町村の相談体制の充実	すべての市町村で、消費生活センターが設定されることを要望します。市町村の財政規模の違いは理解できますが、市町村の人口に関わらず、身近な地域で気軽に相談ができる制度があることが重要です。広域相談体制などの工夫も含め、人口5万人未満の市町村であっても、すべての市町村で消費生活センターが設置されるよう進めて下さい。 県内全市町村に消費生活センターの設置を進めて下さい。各市町村の規模が小さい山梨県では、広域体制(近隣市町村がそれぞれ予算を負担し、中心の自治体に消費生活センターを設置する広域連携)を進めていくことが望ましいと考えます。	2	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(2)(市町村の相談体制の充実)に記述しているのとおり、市町村(広域連携を含む)が実施する相談体制の充実等を支援していきます。
16		相談対応の円滑化、相談処理のレベルアップ、研修・出前講座への対応等のため、専任相談員の週5日終日配置と相談員の複数体制を整えて下さい。相談業務、あっせん業務は数日に渡って処理する場合も多くあります。また研修や出前講座も非常に重要です。複数体制でなければ実現できません。	1	【その他】 地方消費者行政交付金の活用等により、体制の整備を市町村へ働きかけていきます。
17		各市町村は、消費生活相談員の待遇について有資格者、無資格者を問わず改善を進めて下さい。消費生活相談員は専門職であり、経験も重視されます。相談時間以外でも事務的処理の時間の確保などが必要ですが保障されていません。また、無資格者の研修及び資格取得の支援を積極的に進めてください。	1	【その他】 相談員の雇用と処遇について、適切な対応を市町村へ働きかけていきます。
18		市町村職員の研修は、消費生活相談員のレベルアップ研修とは別に、幅広い消費生活問題の基礎を学ぶ内容として下さい。	1	【その他】 効果的・効率的な研修の実施に努めます。
19		PIO-NETは、相談員配置をしている市町村には必ず設置することとして下さい。相談業務に役立ち、情報共有のためにも必要です。PIO-NET配置は周知にもつながります。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(2)(市町村の相談体制の充実)に記述しているのとおり、PIO-NETを普及促進していきます。
20		市町村の相談窓口の周知については、あらゆる部署と連携をとり、これまで以上の実効性のある方法で行ってください。	1	【その他】 周知に努めていきます。
21		「弁護士などの専門家による無料相談の実施」の支援(費用支援)を追加して欲しい。	1	【その他】 地方消費者行政交付金の活用により、市町村を支援していきます。
22	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済 (3)見守り体制の構築	県は、市町村が「見守りネットワーク」「消費者安全確保地域協議会」をどのように構築していくかの支援が第一です。合わせて、活動支援、情報提供、相互連携等の支援をして下さい。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(3)(見守り体制の構築)に記述しているのとおり、見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会を含む)の構築や円滑な運営を支援していきます。
23		県が委嘱する「消費生活協力員」は、現在の「消費生活相談員」名称のことだと思います。「消費生活協力員」が、地域の「見守りネットワーク」や「消費者安全確保地域協議会」の中でどのような役割を担うのか明確にして、具体的な活動について指導・支援して下さい。 また、消費生活協力員が新たな仕組みの中で、地域における役割が発揮できるように、各市町村との連携を強化して下さい。	1	【その他】 消費生活協力員配置要領を定め役割を明確にするとともに、その活用について市町村と連携していきます。

# 県民意見提出制度による提出意見とそれに対する県の考え方

## 「山梨県消費者基本計画(仮称)」(素案)

No.	箇所	意見の内容(概要)	意見数	意見に対する県の考え方(対応方針)
24	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針3 消費者被害の防止と救済 (4)県内団体との連携	消費者団体等との連携を図る上でも、この基本計画について消費者団体等と定期的に意見交換ができるようにして下さい。	1	【記述済み】 第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(4)(県内団体との連携)に記述しているとおり、消費者団体等との意見交換や情報提供を行ってまいります。
25	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組 基本方針4 消費者教育の推進 (1)ライフステージや、学校や地域など場の特性に応じた体系的な消費者教育の推進	消費者教育は単に「消費者被害防止」だけでなく、消費者市民社会を形成する消費者を作ることを目的としているので、既存の出前講座だけでなく新たなプログラムを作っていくべきです。 現在の消費者被害未然防止の講座等では、詐欺被害の啓発も合わせて行われています。これまでの経過や被害の深刻さを考えれば、合わせた啓発もやむをえませんが、詐欺被害防止の比重が大きく、本来の消費者問題を学ぶことが十分に行われているとは言えません。この点を踏まえたプログラム作りが必要です。 「自立した消費者」「賢い消費者」を目指す消費者教育は、ともすれば「消費生活は自己責任」と捉えられる恐れがあります。被害を受けた人や弱者へ手を差し伸べるのが消費者市民社会であることを基本とした消費者教育とすべきです。 学校へ出前講座は、多くの内容を一度に伝える内容になりがちですが、あまり印象に残らない恐れがあります。単発での講座ではなく、数回にわたり丁寧に行うべきです	1	【その他】 消費者市民社会の形成や効果的な教育手法などを踏まえた講座の開催に取り組んでいきます。
26		「市町村における消費者教育出前講座ツールの支援」(費用支援)を追加してほしい。	1	【その他】 地方消費者行政交付金の活用により、市町村を支援していきます。
27		県で作成するリーフレットやパンフレットに「市町村の消費生活センターの連絡先も併記してほしい。県センの住所と連絡先のみでなく市町村の消費生活センターの連絡先を併記することで、市町村でも使用しやすく、PRIにもなる。	1	【その他】 市町村の消費生活相談窓口の連絡先を併記するように努めていきます。
28	第3章 消費者施策の基本方針と展開 3 基本方針・施策・取組	新たな仕組みの中で県委嘱の消費生活協力が消費者教育の担い手になり得るために研修力をつけることは大切だと考えます。具体的などのような活動内容になるのか示してください。	1	【その他】 消費生活協力員配置要領を定め役割を明確にするとともに、研修を行ってまいります。
29	基本方針4 消費者教育の推進 (2)消費者教育の人材(担い手)の育成	消費者教育の人材の育成を県、市町村の連携の下で行ってください。また、コーディネーターの役割が非常に重要になると考えますが、コーディネーターをどのように育成するか明確にされていません。具体化を急いで下さい。 消費者教育においても「消費生活協力員」が地域で果たす役割は重要です。県は、年間スケジュールや活動の場の提案など、研修等も含めた具体的な活動の指導・支援をして下さい。	1	【その他】 市町村と連携したうえで、人材育成等に努めていきます。
30	第4章 計画の推進	この基本計画については、「山梨県消費生活審議会(山梨県消費者教育推進地域協議会)」や庁内の消費者行政推進会議において、問題解決や情報交換・調整・連携を図り、推進するとしています。しかし、消費者・市民が参加する体制には不十分であると考えます。例えば、この「基本計画」に対する意見がどのように反映されるのかが明確ではありません。意見募集の時期や意見募集後の「審議会」の検討がないことなども問題です。意見募集の期間等も、もっと時間を取り、どの意見にどう応えるかなども重要ではないでしょうか。また、「基本計画」策定後も、消費者・消費者団体等の見直し意見も考慮すべきであると考えます。社会の情勢に合わせ「基本計画」の推進に協力するとともに問題提起を行っていきたく思います。	1	【その他】 意見の反映等については、その結果について公表しています。審議会での検討については必要に応じ実施しています。
31	第4章 計画の推進 2 進行管理 3 計画の数値目標	計画の推進状況は、年度ごとに広く公開してください。今回の基本計画は、消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」を推進する計画として作成されていますが、この強化作戦で設定された数値目標についてはすでに達成している近隣の県も多く、山梨県はその推進が大変に遅れた状況にあります。この計画がスピードを持って達成できるよう、また計画に記載されている基本計画の進捗状況の公表が、県民・消費者にわかり易く広く理解されるようにその方法について検討して下さい。今回の意見募集で寄せられた声、推進する中で寄せられた声についてどのように受け止め、計画を補強して進めているのかについても公表をお願いします。	1	【記述済み】 第4章2(計画の進行管理)に記述しているとおり、毎年度、県HPで公表していきます。なお、いただいた意見への対応は、公表しています。
32		ライフステージに応じた消費者教育の推進のためにも出前講座は重要であると思います。しかし県民生活センターによる消費生活に関する出前講座の実施が5年後も現在と同じ数値というのはどういうことでしょうか？増やすべきだと思います。	1	【反映困難】 県民ニーズを把握しながら、出前講座の内容を工夫し、効果的・効率的に消費者教育を進めていきます。
33		目標数値の達成年度を、消費者庁達成時期と同様に、平成31年度とすること。	1	【反映困難】 県の消費者基本計画は計画期間を平成28年度から32年度としているため、数値目標の達成年度も平成32年度としています。
34		人口5万人で区分されている目標の差異を無くし、市町村消費生活センター設置率(含む広域相談体制)を100%とすること。「県内のどこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制の整備」という趣旨から外れてしまう。	1	【反映困難】 国の目標を参考に設定しました。目標を上回るよう市町村へ働きかけていきます。

# 県民意見提出制度による提出意見とそれに対する県の考え方

## 「山梨県消費者基本計画(仮称)」(素案)

No.	箇所	意見の内容(概要)	意見数	意見に対する県の考え方(対応方針)
35	第4章 計画の推進 2 進行管理 3 計画の数値目標	各市町村は、消費生活相談員(有資格者)による5日終日の相談体制を整えるよう、消費生活(専門)相談員の配置市町村率(含む広域体制)の数値目標を100%とする。※(専門)は有資格者のこと。以下同じ。	1	【反映困難】 国の目標を参考に設定しました。目標を上回るよう市町村へ働きかけていきます。
36		消費生活(専門)相談員の有資格者率を平均値ではなく、市町村ごとに70%以上とする。	1	【反映困難】 国の目標を参考に設定しました。目標を上回るよう市町村へ働きかけていきます。
37		消費生活(専門)相談員の研修参加率を市町村担当職員を含めて100%とする。	1	【反映困難】 国の目標を参考に設定しました。目標を上回るよう市町村へ働きかけていきます。
38		消費者安全確保地域協議会の設置率(含む消費者被害防止に取り組む高齢者等の見守りネットワークの整備)に消費者教育推進地域協議会を含める。	1	【その他】 消費者安全確保協議会等には、名称の如何を問わず、市町村を中心とした消費生活に関する高齢者等の見守り機能を有すあらゆる組織を含みます。
39	その他	基本計画に次の事項を反映(記載)する。 全市町村に「消費生活センター(含む広域相談体制)」を設置することを前提に、①各市町村は、消費生活(専門)相談員による週5日終日の相談体制を整備、②各市町村は、専門相談員・相談員等の処遇改善を行う、③各市町村は、①及び②を達成するため十分予算を確保する、④県は各市町村の相談処理に対し積極的な支援、相談員等の育成等に関し対応する。	1	【その他】 前提及び①については、計画における数値目標を基準とし、よりよい状況が達成できるよう市町村へ働きかけます。②及び③については、市町村へ働きかけていきます。④については、第3章3(基本方針・施策・取組)基本方針3(消費者被害の防止と救済)(1)県の相談対制の充実及び(2)市町村における相談対制の充実)に記述されています。
40		認知度の低い「生活センター」を消費者庁使用の「消費生活センター」に改称し身近な消費者相談窓口とし、市町村も同様名称で認知度を共にアップさせて下さい。	1	【その他】 県民生活センターは、消費生活相談に限らず、その他の県民相談への対応も含めた総合的な相談窓口であるため、消費生活相談窓口であることも踏まえ、周知に努めていきます。