

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

「第3次山梨県消費者基本計画」（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 | P1 第1章 1計画策定の趣旨 | <p>・「どこに住んでいても質の高い支援・救済が受けられ、安全・安心が確保される体制整備を進め、すべての市町村で消費生活相談窓口が設置されました。」とありますが、消費生活相談員配置があるのは27市町村中12自治体で、それ以外の市町村は自治体職員が対応します。</p> <p>市町村の消費者行政担当職員はほとんどが他の業務と兼務で、一人体制のところが多く、消費者行政の優先順位は高いとは言えません。消費者行政担当部署は、商工、産業、観光、総務関連が多数（19自治体）を占め、住民にはわかりにくい窓口になっています。</p> <p>また、消費生活相談員配置の12自治体のうち、週1日又は2日しか開設されない窓口が5自治体で、相談員1人体制が9自治体です。</p> <p>すべての市町村で消費生活相談窓口が設置されていますが、質の高い支援・救済が受けられるように更なる充実が求められます。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 2重点施策に、重点施策1「相談体制の充実と連携の強化」を掲げ、第3章3施策の展開基本方針3消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおおり、市町村の消費者行政担当職員への研修や窓口対応に対する県民生活センターの支援を通じて、市町村の消費者相談窓口の強化を進めていきます。</p> |
| 2 | P11 第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題 2「第2次山梨県消費者基本計画」の達成状況 | <p>・消費生活センターの設置と相談員の配置について、消費生活センターは5自治体から4自治体に、相談員配置も15自治体から12自治体に減少しています。2024度、2自治体が広域連携から外れ、相談員の配置も広域連携もない自治体が3自治体から5自治体に増えました。また、相談員が配置されている自治体でも、相談日数に違いがあり、地域格差が拡大しています。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3施策の展開 基本方針3消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおおり、県と市町村相談窓口等との連携強化と情報共有等を進めながら、県として課題解決の支援を行っていきます。</p> <p>また、市町村の実情に応じて、消費生活センターの設置や広域連携についても支援していきます。</p> |
| 3 | P11 第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題 2「第2次山梨県消費者基本計画」の達成状況 | <p>・センター設置市町村の人口カバー率が94%という数字ですが、自治体数では消費生活センター設置は4自治体で、広域連携を含めても9自治体です。（県央ネットやまなしを除いた場合）</p> | 1 | <p>【その他】</p> <p>国の目標である「地方消費者行政強化作戦2020」を参考に設定しており、広域連携等（県央ネットやまなしを含む）を加味した数字となっています。</p> |
| 4 | P11 第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題 2「第2次山梨県消費者基本計画」の達成状況 | <p>・本来、消費生活相談における広域連携とは、単独で相談員配置が出来ない自治体を、近隣の自治体がカバーするため、あるいは近隣自治体間の相互乗り入れで負担を軽減し、相談員配置を実現するためのものです。県央ネットやまなしの12の構成自治体のうち、甲府市を含め9自治体が既に何らかの相談体制が整っていました。県央ネットやまなしとしての消費生活相談の連携は、一定のメリットがあるとしても、本来求められる消費者行政の広域連携とは別なものと捉えます。なお、この意見については、県央ネットやまなし自体を否定するものではなく、消費者行政における広域連携の位置づけを明確にする必要性を指摘するものです。</p> | 1 | <p>【その他】</p> <p>消費者庁が策定した「第5次消費者基本計画」では、広域連携により地域の実情に応じた相談体制の構築を促進することが示されています。</p> <p>県央ネットやまなしは、甲府市消費生活センターの広域的展開により消費生活相談の充実を図っており、国が示す広域連携の一つとして位置づけられるものと認識しています。</p> |
| 5 | P11 第2章 消費者行政を取り巻く現状と課題 2「第2次山梨県消費者基本計画」の達成状況 | <p>・消費者安全確保地域協議会の設置目標100%に対して、第2次の計画期間でもあまり進んでいません。設置には地域の理解の促進、特に福祉部署との連携を作っていくことが必要です。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3施策の展開 基本方針3消費者被害の防止と救済（1）「見守り体制の構築および見守り活動の促進」に記述しているとおおり、関係機関と連携し「見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会を含む）」の設置を引き続き進めていきます。</p> |

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

「第3次山梨県消費者基本計画」（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） |
|-----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | P25 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (1) | <p>・「第2次山梨県消費者基本計画」では、地域での見守りネットワークの構築を支援するために、市町村における消費者安全確保地域協議会設置・運営の支援をすとして、設置目標は100%となっていますが、設置済み自治体は約半数に留まっています。</p> <p>市町村単独で設置が困難な場合は、相談窓口での広域連携と同様な活用も一つの方法と考えられます。協議会設置や積極的な運用などについて、県の働きかけを進めてください。</p> <p>地域包括支援センターや社会福祉協議会などの既存の組織との連携を図るためにも、地域での理解を進める事が必要です。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3 施策の展開 基本方針3 消費者被害の防止と救済（1）「見守り体制の構築及び見守り活動の促進」に記述しているとおり、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置・運営を引き続き支援していきます。また、関係機関との連携を図っていきます。</p> |
| 7 | P25 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (1) | <p>・地域での活動の核となる消費生活協力員の活用が重要になります。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・支援をして下さい。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ください。</p> | 1 | <p>【その他】</p> <p>「消費生活協力員委嘱要領」に基づき、具体的な役割を明確にするとともに、活動の連携について市町村に働きかけを行います。また、研修の実施や随時消費生活に関する情報を提供することにより、消費生活協力員の具体的な活動を支援していきます。</p> |
| 8 | P26 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (3) | <p>・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。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3 施策の展開 基本方針3「消費者被害の防止と救済」（3）「県内適格消費者団体や消費者団体との連携と紛争処理」に記述しているとおり、消費者団体等との意見交換を引き続き行っています。</p> |
| 9 | P26 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (3) | <p>・適格消費者団体に対し、活動及び財政的支援を進めてください。適格消費者団体の活動には、県内の消費生活相談員との連携が重要です。適格消費者団体との連携は県民生活センターも加筆してください。</p> | 1 | <p>【修正加筆等意見反映】</p> <p>第3章 3 施策の展開 基本方針3「消費者被害の防止と救済」（3）「県内適格消費者団体や消費者団体との連携と紛争処理」に記述しているとおり、適格消費者団体との連携を行ってまいります。</p> <p>また、ご意見の趣旨を踏まえ、適格消費者団体との連携に県民生活センターを記載しました。</p> |
| 10 | P27 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (4) | <p>・市町村の相談窓口の更なる周知が必要ですが、市町村の担当部署は消費者行政担当部署とはわかりにくいところも多くあります。消費生活センターや各市町村の相談窓口の県民への周知が進むよう、取り組んでください。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3 施策の展開 基本方針5 消費生活情報の発信（3）「市町村と連携した相談機関等の積極的な周知・広報」に記述しているとおり、市町村と連携して消費生活相談窓口及び消費者ホットライン188（いやや）の周知を図ります。</p> |
| 11 | P27 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (4) | <p>・山梨県内では、消費生活相談の広域相談体制が進められています。単独での消費生活相談員配置や消費生活センター設置が難しい自治体においては、地域の消費者の安心につながると考えられます。しかし、広域連携において一部 後退も見られます。県として、問題解決の支援をしていく必要があります。</p> <p>また、相談員配置がない市町村が取り残されてしまうことが懸念されます。相談員配置がある自治体でも、相談日の日数に差があります。地域格差が広がらないために、県内全体の状況のみて広域連携を調整することが求められます。</p> | 1 | <p>【記述済み】</p> <p>第3章 3 施策の展開 基本方針3 消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおり、県と市町村相談窓口等との連携強化と情報共有等を進めながら、県として課題解決の支援を行ってまいります。</p> <p>また、市町村の実情に応じて、消費生活センターの設置や広域連携についても支援していきます。</p> |

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

「第3次山梨県消費者基本計画」（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） |
|-----|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | P27 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (4) | ・広域連携の相談窓口設置においては自治体間の緊密な連携が不可欠であり、自治体職員の役割が大変重要です。また相談員配置のない自治体職員の役割も重要です。これらの課題に対応した職員研修の実施が必要です。 | 1 | 【記述済み】 第3章 3施策の展開 基本方針3 消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおり、市町村の消費者行政担当職員への研修や窓口対応に対する県民生活センターの支援を実施していきます。 |
| 13 | P27 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (4) | ・県民生活センターは、豊富な相談事例の蓄積があり、より専門的な知識が必要とされる事案解決などを担う役割があります。市町村の消費生活センター及び相談窓口は、住民に身近な相談窓口、消費者啓発の場、および地域の見守りネットワークの一員としての役割があります。それぞれの役割を発揮する体制強化を望みます。 | 1 | 【記述済み】 第3章 3施策の展開 基本方針3 消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおり、県と市町村がそれぞれの役割を果たしながら連携を強化し、相談体制を充実を図ります。また、基本方針3（1）「見守り体制の構築及び見守り活動の促進」に記述しているとおり、県と市町村の役割が十分に発揮できるよう活動の啓発や情報提供等を行います。 |
| 14 | P27 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針3 (4) | ・消費生活相談員の受ける相談は消費者行政の要となります。しかし、人材不足により、相談員の今後の確保が危惧される事態となっており、更なる人材育成が必要です。 <u>令和8年度の地方消費者行政交付金において、相談員修習生の制度が示されています。相談員資格が無くても実践を積みながら資格取得を目指すことができます。積極的に活用して人材育成を進めてください。そのためには処遇改善も重要です。2020年度から、会計年度任用職員制度が始まり、消費生活相談員はほとんどがこの雇用制度ですが、専門性が求められる相談員にはそぐわない雇用と思われる。消費生活相談員の専門職としての雇用制度の整備を進めてください。</u> | 1 | 【その他】 第3章 3施策の展開 基本方針3 消費者被害の防止と救済（4）「県と市町村の連携による相談体制の充実」に記述しているとおり、市町村の消費者行政担当職員への研修や窓口対応に対する県民生活センターの支援を実施し、市町村の相談窓口体制を支援していきます。また、交付金を活用した人材育成については、他都道府県の状況を踏まえ、調査・研究して参ります。さらに、相談員の雇用と処遇については、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。 |
| 15 | P29 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針4 | ・「自立した消費者」を目指す消費者教育は、とすれば「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。 | 1 | 【記述済み】 第3章 3施策の展開 基本方針4「消費者教育の充実」に記述しているとおり、「自立した消費者」を育成し、さらに、自身の消費生活に関する行動が、現在及び将来の生活にわたって内外の社会経済情勢や地球環境にまで影響を及ぼすことを自覚し、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような消費者を育成する消費者教育を推進します。 |
| 16 | P29 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針4 | ・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、地域で活動するため各市町村の行政職員との連携を作り、消費者教育事業等への協力員の参画を積極的に進めるべきです。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】 「消費生活協力員委嘱要領」に基づき、具体的な役割を明確にするとともに、活動の連携について市町村に働きかけを行います。また、研修の実施や随時消費生活に関する情報を提供することにより、消費生活協力員の具体的な活動を支援していきます。 |
| 17 | P29 第3章 消費者施策の基本方針と展開 3施策の展開 基本方針4 | ・全高校における「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育は、令和6年度に100%達成しています。しかし、高校生は毎年入学してきますので、この取り組みは継続が必要です。 | 1 | 【記述済み】 第3章 3施策の展開 基本方針4「消費者教育の充実」（1）「幼児期から高齢期までのライフステージや、学校地域など場の特性に応じた体系的な消費者教育の推進及び」（2）「自立した消費者及び消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」に記述しているとおり、学習指導要領に基づく消費者教育を引き続き実施していきます。 |
| 18 | その他 | ・意見募集の期間をもう少し長くしてください。また、多くの県民が意見募集を知る仕組みを作ってください。「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。当協議会としても、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と考えます。 | 1 | 【その他】 意見の募集期間については、県民意見提出制度実施要綱に基づき、県民等が意見を提出するために必要とする期間と県政運営に対する迅速性を考慮して決定しています。 |