

山梨県の消費者施策に関する提言（案）

現在、消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展など、大きく変化してきており、それに伴い、消費者トラブルや消費者被害の内容等も変化してきている。

また、商品やサービスの多様化・複雑化を背景に、依然として、消費者と事業者との間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差が存在している。

このような中、山梨県の消費者施策の更なる推進に関し、次のとおり提言し、早急な施策の企画・実行を期待する。

1 行政と消費者団体との連携

県民の消費活動は、県の経済情勢や地域の活性化、福祉問題、環境問題等に大きく影響することから、県や市町村における消費、福祉、商業、環境等の担当部署が連携するとともに、地域における多様な主体性を持った各種消費者団体と連携・協働した取り組みを検討すること。

2 相談体制の充実・強化

県政モニターアンケート調査によれば、その半数近くが、消費者トラブルの解決に向けた消費者相談を県民生活センターで行っていることを知らない状況にある。

先ず、テレビやラジオ放送、情報誌の発行をはじめ様々な店舗でのリーフレットの配置等の多様な手段を通して、より多くの県民に対し、県民生活センターが相談窓口であることを周知すること。

同時に、消費生活センターの専門的な知識を持った相談員の増員や、相談窓口サービスの向上などの県民ニーズを踏まえ、相談体制の一層の充実・強化を図ること。

地域においては、消費者被害に遭うリスクが高い高齢者や障害のある人等を地域で見守る対策が必要となっており、市町村や学校、自治会等の連携が重要である。

見守り活動は、市町村において、既に福祉関係の見守りが行われて

おり、これらの組織を活用することで、大きな成果がもたらされると考える。

更に、高齢者等の見守りネットワークの構築のため、生協や宅配業者等との協力なども有効であり、県内では、生協が17市町村と見守り活動協定を締結している。また、笛吹市においては、生協、JA、郵便局、警察など見守りネットワークを立ち上げたと聞いており、他の市町村においても、これらの企業や団体との協力を検討するよう促すこと。

国が消費者基本計画を踏まえて策定した「地方消費者行政強化作戦」においても、施策の大きな柱となっているため、県としても、各市町村が見守りネットワークを構築できるように積極的に支援すること。

3 消費者教育の推進

消費者行政において、消費者教育の推進は主要な施策であり、そのために、県民生活センターや市町村の消費生活センター等について、市民団体活動を支援するコーディネーターの設置など、消費者教育の拠点としての具体的な整備を検討すること。

また、消費者教育を推進するためには、消費者団体等と市町村や学校が連携するための体制づくりとともに、消費生活相談員等の質の向上など人材の育成・確保を図ること。

消費者団体への委託事業、補助事業等により、団体が、主体的に地域の学習事業を実施できるような指導・支援体制を検討すること。

新たに、市町村ごとに、行政委員や専門委員等からなる「消費者教育推進地域協議会」の設置を促進し、地域にあった総合的な計画の策定を支援すること。

消費者教育は、「やまなし消費者教育推進計画」に明記されたように、「公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」の実現に必要であり、その内容は、環境教育、食育、金融経済教育など幅広く、これらを総合的に推進するためには、年代に応じた習得すべき目標を設定し、その上で、年代に応じた具体的な教材を作成すること。

特に、学校教育における児童生徒への教育が重要であり、やまなし消費者教育推進計画において述べられているが、小、中、高、大の教育現場での消費者教育が推進しやすくするため、「誰に」「いつ」「どのように」行うかに加えて、「何を」行うかについて、更に踏み込んだ施

策を検討すること。

このような若者への教育により、エコマーク、国際フェアトレード認証ラベル、F S C森林認証などの取り組みを意識して、合理的かつ倫理的な意思決定により、自ら進んで選択していく消費者を育み、積極的に、よりよい社会づくりに参画していく、「消費者市民社会」の形成につながる事となる。

県政モニターアンケート調査によれば、消費者問題を学ぶ催し等に参加したことがない人は、9割を超え、そのうち5割の人が、「講座が開催されていることを知らなかった」と回答している。

地区単位での実施など参加しやすい場所、日時、対象年齢によって必要とする講義内容を年間計画としてまとめ、県の広報誌やホームページによるPRに加え、市町村の広報誌、回覧板なども活用して周知すること。

また、講座の内容については、「食品の安全性や食品表示」、「悪質商法」、「インターネット利用時の注意等」などの複数のテーマを組み合わせるなど、多くの消費者が関心を持てるように工夫すること。

4 県民への情報提供

9割近い人が、食品の安全性、悪質商法、製品の欠陥などの消費者問題に関心があるものの、手口、対処方法、相談窓口などに関する情報が不足していると感じている状況にある。

消費者トラブルの事例情報は、テレビ、新聞で入手することが大部分であるようだが、テレビ・新聞離れが進む若者に対しては、インターネットの活用、また、高齢者に対しては、地域で見守る活動の声かけなど、一層の対応強化を行うこと。

県民への情報提供については、様々なマスメディアを活用して周知する方法を工夫すること。

平成27年11月 日

山梨県知事 後藤 齋 殿

山梨県消費生活審議会
会 長 名