

令和2年度第1回消費生活審議会 委員意見

	ご意見の概要	対応等
1	<p>・甲府市消費生活センターから、高齢者宅を回り、書面交付せずクーリングオフに応じないなど悪質であるリフォーム会社について、県警に情報提供した。</p> <p>・県警から県に情報提供したとの報告があったが、県の法執行状況は口頭指導のみであり、未然防止として、行政処分は欠かせないと思います。</p> <p><u>・県は、関係機関と連携して、頑張って行政処分を出して欲しい。</u></p> <p><u>・法執行について積極的に取り組んで欲しい。</u></p>	<p>・県では、県民生活センターに寄せられた相談や県警からの提供情報が、<u>不当な商行為であるおそれがある場合は、被害回復のためのあっせん等のほか、被害拡大を抑え、再発を防止するため、調査や口頭指導を行っています。</u></p> <p>・口頭指導後も同様の相談が寄せられた場合や、継続的に不当な商行為が認められた場合は、行政処分に向けて取組をすすめます。</p> <p>・この他、<u>市町村の相談窓口と県センターが相談事例検討会を実施することにより、不当な取引に係る情報を共有し、悪質業者に対する法執行への取組を進めてまいります。</u></p> <div data-bbox="839 981 1393 1099" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>(数値目標案) 県・市町村の 相談事例検討会の実施</p> </div>
2	<p>・特商法だけでなく、<u>貸金業法の登録、旅行業者、宅建業者。宅建業者に関して、法定の仲介手数料以上の手数料を取っている業者がある</u>ということを目にするのがしばしばありますので、法律が実行されなければ、ないのと同じですので、<u>対応していただけたら</u>と思います。</p>	<p>・特商法以外の事業者に対する指導監督部署に対し、<u>ご意見を共有させていただきます。</u></p> <p>貸金業者：産業振興課 旅行業者：観光文化政策課 宅建業者：建築住宅課</p> <div data-bbox="839 1375 1393 1494" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>県消費者行政推進会議において ご意見を共有</p> </div>
3	<p>・消費者被害の泣き寝入りをしている人を救済へ繋げていけるかということが重要になると思いますので、<u>県は各市町村のセンターと連携を図って、相談数の少ないところには、体制や相談の在り方を改善していくことも含め、対応して欲しい。</u></p>	<p>・これまで、県のHPでは主に県民生活センターを案内してきましたが、<u>今後は、各市町村消費生活センター(相談窓口)、消費生活ホットライン188を中心に案内するほか、周知啓発を行っていくこととします。</u></p> <p>・また、<u>見守りネットワークの設置を推進し、相談につなげる体制づくりを進めて参ります。</u></p> <div data-bbox="839 1899 1393 1966" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ホームページ対応済</p> </div>

	ご意見の概要	対応状況
4	<p>・対面の契約だけでなくネット上でも契約が可能となることを大変怖いと感じ、各高校でも県民生活センターの出前講座も活用しています。</p> <p>・高校の現場でも「現代社会」などで教えていますが、是非県でも<u>ネットでの契約について教えていただければ</u>と思います。</p>	<p>・現在高校1年生を対象に、成年年齢引き下げ対策としての出前講座を計画し、実施しています。</p> <p>・若年者の契約の多くがネット上で行われていることから、ネットにおける契約の留意点について、<u>出前講座等でより詳細にお伝えして</u>参ります。</p> <div data-bbox="833 589 1415 683" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">県民生活センターの出前講座により対応</p> </div>
5	<p>・出前講座もコロナの影響でできないと思うのですが、高齢者が家に籠もってしまう状況で、更に<u>詐欺の手口が巧妙</u>になっていると思うので、是非<u>手口を具体的に</u>発信していただきたいと思います。</p>	<p>・消費生活情報の発信を基本方針に追加し、情報発信力を強化して参ります。</p> <p>・県の HP に手口など相談の事例を掲載するほか、<u>各市町村における出前講座の実施</u>や、<u>市町村の見守りネットワークの活用</u>を促し、高齢者にも伝わりやすく、わかりやすい情報の提供を依頼して参ります。</p> <div data-bbox="833 1160 1399 1395" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">県 HP 相談事例掲載 市町村の見守りネットワークの活用 (数値目標案) 出前講座実施市町村の割合</p> </div>
6	<p>・<u>集まることなく出前講座を受けられるような機会があれば</u>ありがたいと思います。</p> <p>・Zoom など集まらなくても出前講座をといて新鮮な意見が出たのですが、何か対応を考えていただければ、これからの新しい出前講座ということになるのではないのでしょうか。</p>	<p>・グループの代表者がオンライン出前講座を希望する場合には、Zoom による出前講座を開催します。</p>

	ご意見の概要	対応状況
7	<p>・消費者庁から地方消費者行政強化作戦 2020 というものが、今年の4月に出されました。政策目標 1「消費生活相談体制の強化」の、「<u>消費生活センター設置市町村の都道府県内人口カバー率 90 パーセント以上</u>」が新しい目標であり、<u>是非数値目標に入れていただきたい</u>と思いました。</p> <p>・今一番懸念しているのが中央市、昭和町です。県として中央市、昭和町での広域（相談窓口）を目指すのはいかがでしょうか。</p> <p>・A 市町村、B 市町村それぞれ 3 日開設でも、活動エリアを二つの市町村に跨げば、カバー率は上げられると思います。そういったところも工夫して体制を見直して行く必要があると思います。</p>	<p>・国は、広域連携による消費生活センター設置を推奨しており、他県も広域連携や NPO 法人への相談業務委託により、消費生活センターの設置を推進しています。</p> <p>・山梨県においても、これまで山梨県消費者基本計画に基づき、<u>広域連携による消費生活センターの設置を目指して市町村に対して働きかけを行い、計画の目標を達成</u>してきました。</p> <p>・今回、国の新たな数値目標を受け、県としても引き続き、市町村の消費生活センターの設置に向けた取組を進めてまいります。</p> <p>・しかしながら、本県の市町村の人口及び財政は、他の都道府県に比較して小規模であることから、山梨県独自に、開庁日数の半数以上である週 3 日以上相談員を設置する窓口を消費生活センター相当として認める方向なども検討しており、本日ご意見をいただきたいと思ひます。</p> <div data-bbox="837 1182 1412 1294" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>(数値目標案) 市町村消費生活センター 設置人口カバー率</p> </div> <p>・なお、県では<u>令和 2 年度から指定消費生活相談員を設置</u>しており、市町村相談窓口等に消費生活相談員が不在であっても、指定消費生活相談員を中心に、市町村窓口と連携して相談対応にあたることのできる体制を整備していきます。</p> <p>・また、現状においても、消費生活センターのない市町村の住民の相談は、消費者ホットライン 188 から、身近な市町村、県民生活センター、国民生活センターの順につながり、対応しています。</p> <div data-bbox="826 1854 1401 1966" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>重点施策 1 相談体制の充実と連携の強化</p> </div>

	ご意見の概要	対応状況
8	<p>・いろいろな価値観や文化が変わってきており、私の身近に視覚障害者、聴覚障害者がいますが、今までのような対応が難しくなっている現状です。</p> <p>・視覚障害では「声かけ」ができなくなっており、聴覚障害ではマスクをかけてしまうと声が届かない。<u>消費生活相談員のレベルアップと現在の状況に対応できるような指示、指導というものが新しいマニュアルとして必要ではないか</u>と思います。</p>	<p>・視覚障害や聴覚障害をお持ちの方の相談対応に係る心がけや必要なスキル等について、レベルアップという観点から、研修等の実施を検討して参ります。</p> <div data-bbox="842 459 1396 528" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>レベルアップ研修内容を検討</p> </div>
9	<p>・私どもの会では県の委託事業を受けておりまして、昨年私も参加しましたが、「スマホの使い方」など子どもさんの直面する問題で、とても効果が上がっていると感じています。</p> <p>・消費者教育というのは、私どもの団体もメンバーにそういう機会を少しでも多くと考えておりますが、消費者に対する教育というのはとても難しいことです。</p> <p>・<u>私たち自身が勉強できる場を行政の力で作っていただきたい</u>と思っております。</p>	<p>・消費者団体の皆様も、是非、県の出前講座を積極的にご活用ください。</p>
10	<p>・<u>消費生活協力員</u>について、行政の方に力を入れていただいて、<u>地域で役職を持っている協力員の方が頭に立ってやっていたら、発展につながっていくのでは</u>と思います。</p>	<p>・消費生活協力員の募集については、意欲のある県民からの公募のほか、市町村に推薦をお願いしています。</p> <p>・今後も、引き続き、<u>市町村に対し、設置の意義をお伝えしながら、適任な方の推薦</u>をお願いして参ります。</p>

	ご意見の概要	対応状況
11	<p>・高齢の方たちは、キャッシュレスで賢くお買い物をするというのはまだまだ難しいのではないかと考えているのですが、賢い消費者というイメージはどういったものなのか教えていただければと思います。</p> <p>・今はSDGs、持続可能な社会、エシカル消費、地域みんなでひっからないようにしようという考えなど、地域みんなでやっという考えが主流になっていますので、「<u>賢い</u>」という表現は「<u>自立した</u>」とかに変えられたらいいと思います。</p>	<p>・社会が複雑・多様化するなかで、消費においてより良い選択を行うという意味で「賢い」という言葉を使用しましたが、意味合いが伝わりにくいようです。</p> <p>・「消費者教育の推進に関する法律」の目的においても、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるように支援することが重要としていことから、「<u>自立した</u>」に修正します。</p> <div data-bbox="826 689 1394 853" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>基本方針 4 自立した消費者の育成と消費者市民社会への理解の促進</p> </div>
12	<p>・教育、情報発信の言葉がありますが、<u>被害にあわれる多くは高齢者の方であり、情報発信の方法がHPに掲載されてもどれだけの人がHPをご覧になるか。情報提供はもっと具体化させる必要があります。</u></p> <p>・市町村の中に消費生活センターがあって、防災無線で今こういう業者が回っていますという周知をすれば、高齢の方でも、地域に広がっていくのではないかと思います。</p>	<p>・県政モニターのアンケート結果においても、<u>高齢者の方々には、家族や近隣との関係や、民生委員などの見守りが有効との回答が多くを占めました。</u></p> <p>・高齢者等の方々には、具体的に情報が入りやすいよう、<u>市町村の見守りネットワークを活用するなどの方法について、改めて市町村に助言して参ります。</u></p>
13	<p>・私ども商工会議所は商工関係の仕事に携わっている人が多いわけですが、コロナウイルスで感染された方に関連し、風評被害がありました。</p> <p>・<u>消費生活情報の発信のところで、風評被害の対応、対策をいれていただけたらと思います。</u></p>	<p>・風評被害について、<u>計画における消費者教育に追加させていただきます。</u></p> <p>・また、<u>対応・対策の情報発信にも努めて参ります。</u></p> <div data-bbox="842 1686 1401 1890" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>基本方針 4 誤情報や風評被害に惑わされない正しい消費行動の普及啓発</p> </div>