

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2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	P13 第2章 2「第1次消費者基本計画」の達成状況	・第1次計画の数値目標に対し、センター設置率・相談員配置の目標は達しています。これは広域相談体制によるものが多くを占めています。広域連携においては様々な形があり、「自治体間の情報共有」「相談員がいない自治体の消費者行政後退」等課題も多く、形を作っただけでは機能的な運営ができるとは限りません。効果的な運営が進むよう検証し、県として課題解決の支援をしていく必要があります。	1	【記述済み】 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（1）「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していきます。
2	P13 第2章 2「第1次消費者基本計画」の達成状況	・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、一人体制のところも多くあります。相談員がいない窓口は職員の役割が重要です。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。	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（1）「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への県民生活センターのサポート等市町村の消費者相談窓口の強化を実施していきます。
3	P13 第2章 2「第1次消費者基本計画」の達成状況	・消費者安全確保地域協議会の設置目標100%に対して、設置済みは約半数にとどまっています。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。	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（2）「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）」の設置を進めていきます。
4	P29 第3章 3施策の展開 基本方針3 (1)ア	・地域で活動する消費生活協力員については、委嘱と研修の実施だけで終わるのではなく、各市町村行政との連携、活動の場の提供など、具体的な活動に結びつく計画を出してください。	1	【その他】 「消費生活協力員委嘱要領」を定め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。
5	P29 第3章 3施策の展開 基本方針3 (1)イ	・市町村の相談件数は増加傾向にあり、相談窓口の周知が一定進んでいると思われます。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、県としても取り組んでください。	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（1）「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、市町村の相談窓口について積極的に周知していきます。
6	P29 第3章 3施策の展開 基本方針3 (1)ウ	・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。広域連携において工夫が見られますが、様々な連携の形があり、長所も短所もあり、「自治体間の情報共有」「広域相談を委託している自治体の消費者行政後退」等が課題となっています。効果的な運営が進むよう検証し、県として、問題解決の支援をしていく必要があります。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、県内全体の状況をみて広域連携を調整する等、県が役割を發揮して推進してください。	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（1）「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、どこに住んでいても質の高い支援・救済を受けられる相談体制を拡充するため、県と市町村相談窓口等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していきます。 また、市町村の消費生活センターの設置等についても市町村を支援していきます。

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

「第2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）
7	P29 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (1) キ、シ	・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(1)「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への県民生活センターのサポートを実施していきます。
8	P29 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (1)、(2)	・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(1)「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(2)「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。
9	P29 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (1)	・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。現在の窓口配備が整備されているとはいえ、市町村では相談員確保に苦慮している現状があります。相談員一人体制の自治体は、増員が必要となる可能性もあり、更なる人材育成が必要です。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。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れます。消費生活相談員の専門職としての雇用制度の整備と、今後の人材育成を進めてください。	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(1)「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への県民生活センターのサポート等を実施し、市町村の相談窓口の体制を支援していきます。また、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。
10	P30 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (2)	・「第1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・運営の支援をすることで、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。設置無しの自治体の多くは既存の見守りネットワークの活用を予定するところもあるようです。既存のネットワーク活用が可能なのか、またそのことで本来の協議会の目的が達成できるのか、明確にして推進すべきです。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。 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。	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(2)「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、関係機関への啓発も行っていきます。 消費者安全確保地域協議会については、消費者庁もH31.4月「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に記すとおり、既存のネットワークの活用を可能としており、市町村への周知と設置の促進を進めます。

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

「第2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）
11	P30 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (2)	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。	1	【その他】 「消費生活協力員委嘱要領」を定め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。
12	P31 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (4)	・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. 施策の展開 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や情報提供を行っていきます。
13	P31 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (4)ウ	・適格消費者団体を目指す団体に対し、活動及び財政的支援を進めてください。	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)「県内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いきます。 また、適格消費者団体を目指す団体に対しても情報提供や意見交換などを行い活動を支援していきます。
14	P34 第3章 3 施策の展開 基本方針4 (1)カ、キ、ク	・消費者教育の人材の育成を進めるべきです。消費者教育コーディネーターの役割が重要になり、各部署との連携を作る役割も必要です。コーディネーター育成を進めてください。	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)「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養育の推進」に記述しているとおり、消費者教育の担い手を育成していきます。 また、県では消費者教育コーディネーターを県民生活センターに配置しており、国民生活センターでの研修受講により、育成を進めています。
15	P36 第3章 3 施策の展開 基本方針4 (1)カ	・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」を定め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。
16	P36 第3章 3 施策の展開 基本方針4 (3)	・「自立した消費者」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。	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。
17	P44 第4章 3数値 目標 No2, No5	・数値目標が「人口カバー率」となっています。目標達成の市町村数・地域が把握できないのは分りづらいと考えます。	1	【反映困難】 国の目標を参考に、広域連携による設置等を促進するために県全体の人口カバー率としました。意見の反映は困難ですが、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

「第2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）
18	P44 第4章 3 数値 目標 No6	・高校における「社会への扉」等を活用した消費者教育の実施率は、現状が55%で、R7年度目標が100%となっています。成年年齢引き下げはR4年4月から施行されますので、R3年度から100%実施を目標にするべきです。	1	【その他】 早期に目標を上回るよう高校および特別支援学校へ働きかけていきます。
19	その他	・意見募集の期間をもっと長くしてください。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。
20	P29 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (1)	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しくみづくりが重要と考えます。広域相談体制などの工夫も含め、すべての市町村で消費生活センター（週4日以上）が設置されるよう推進して下さい。	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 (1)「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、市町村の消費生活センター設置を支援していきます。
21	P29 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (1)	消費者の相談や問い合わせに、的確な助言ができる消費生活相談員の確保・増員が必要です。事例検討会やレベルアップ研修などの充実は必須ですが、消費生活相談員が継続して地域での役割が果たせるよう、雇用・処遇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、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。
22	P31 第3章 3 施策の展開 基本方針3 (4)ウ	消費者に代わって差止請求権を行使できる適格消費者団体への果たす役割は重要と考えます。適格消費者団体を目指している団体への活動支援や運営・財政支援を実施してください。	1	【記述済み】 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「消費者被害の防止と救済」(4)「県内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いきます。 また、適格消費者団体を目指す団体に対しても情報提供や意見交換などを行い、活動を支援していきます。
23	P31 第3章 3 施策の展開 基本方針4 (5)	令和2年6月に実施した県政モニターアンケートのエンカルの消費の認知度は「内容を含めて知っている」1.9%、「知らない」80.1%と極めて低い状況にあります。施策に掲げた活動を通じて、人や環境・社会・地域に配慮したエンカル消費（倫理的消費）の普及啓発を推進して下さい。	1	【記述済み】 第3章 2 重点施策に、重点施策4「エンカル消費（倫理的消費）の促進」を掲げ、第3章 3 施策の展開 基本方針4「消費者教育の充実」(5)エンカル消費（倫理的消費）の普及啓発及び事業者との連携に記述しているとおり、人や環境・社会・地域に配慮した消費のPR活動を通じて普及啓発を図ります。
24	P1 第1章 1 計画策定の趣旨	「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」は全くその通りです。上記を実現するためには、全市町村に消費生活相談センター窓口が設置され、その基準である週4日以上の開設、有資格者の相談員の配置が必要です。現状これらの条件を満たしている市町村は多くありません。広域での相談窓口の設置も1つの対策としますので、できるだけ早い時期（1～2年後）に消費生活相談センター設置が必要です。	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 (1)「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、市町村の消費生活センター設置を支援していきます。

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

「第2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）
25	P22 第3章 2重点施策	現計画では21ページにあるように各施策の具体的な内容とその目標値がわかりやすく示されていました。この目標値の達成状況が相談体制の充実と連携の強化を具体的に示していました。こうした分かりやすい目標値は継続して行って下さい。 特に、人口5万人以上の市と5万人未満の市町村については目標値そのものが違い、計画策定の趣旨と違いがあります。 この違いをなくすことが、「どこに住んでいても質の高い支援・救援が受けられ、安全・安心が確保される体制整備」という趣旨を満たすことになると思います。 このことは、一方で、高齢者割合が高い市町村において、消費者被害未然防止につながる有効な施策になることを踏まえ、再度ご検討いただきますようお願いいたします。	1	【その他】 現計画において、すべての市町村において消費生活相談窓口が設置され、どこに住んでいても相談が受けられる体制は整いました。 第2次計画では新たに、専門の相談員を週4日以上配置する消費生活センター設置市町村の県内人口カバー率90%以上を目標に設定しました。
26	P44 第4章 3数値 目標 No2	NO.2「消費生活センター設置市町村の県内人口カバー率。現状61%を、90%以上」にすることについて。 ・目標数値を、年度毎に市町村設置数および人口カバー率の進捗を分かりやすく提示してください。また、それぞれの年度毎の市町村目標値を把握して提示して下さい。	1	【記述済み】 第4章 計画の推進 2進行管理 に記述にあるとおり毎年度、数値目標の進捗状況等について検証を行います。
27	P44 第4章 3数値 目標 No4	No.4「消費者行政職員の研修参加率。現状34%を毎年度100%」にすることについて。 ・目標値を年度毎に市町村別に把握して進捗状況を提示して下さい。 現状の消費者行政担当職員は、いくつかの職務を兼務していることが、現状の34%の要因の1つになっているのではないのでしょうか。この点の解消がまず必要と思います。 また、次善の策として、弁護士会や司法書士会に「通信教育またはウェブ会議」等を依頼して、必須の研修業務として「通信教育又はウェブ会議」を開催し、一定要件を満たした場合、修了証書等を発行することなどで、参加率向上および業務量アップを図るような方法が必要と考えます。是非、ご検討ください。	1	【記述済み】 第4章 計画の推進 2進行管理 に記述にあるとおり毎年度、数値目標の進捗状況等について検証を行います。 また、研修実施方法については、いただいたご意見を参考に検討してまいります。
28	P44 第4章 3数値 目標 No4	NO.5「高齢者等の見守りネットワーク設置市町村県内人口カバー率。現状53%を、100%」にすることについて。 ・目標値を年度毎に市町村別に把握して進捗状況を提示してください。高齢者の消費者被害未然防止は全国的に大きな問題となっていますし、2次計画でも同様に位置付けられています。キメ細かい数値目標と、その計画の推進方法が求められています。数値目標および推進方法も併せて提示してください。	1	【記述済み】 第4章 計画の推進 2進行管理 に記述にあるとおり毎年度、数値目標の進捗状況等について検証を行います。