

## 第2次広島市消費生活基本計画（素案）に対する市民意見募集の結果について

### 1 募集期間

平成30年2月1日（木）～平成30年2月17日（土）

### 2 募集結果

#### (1) 提出者数

個人 8人

#### (2) 意見件数

12件

#### (3) 意見の内訳

区分	件数
1 消費生活の安全・安心の確保	4
2 消費者の被害の救済	3
3 消費者力の向上	4
その他	1

### 3 意見への対応

対応	件数
意見の趣旨を計画に反映（修正・追加）させるもの	—
意見の趣旨が既に計画に盛り込まれているなど、計画の修正は行わないもの【別紙1のとおり】	11
その他【別紙2のとおり】	1
計	12

## ○ 意見の趣旨が既に計画に盛り込まれているなど、計画の修正は行わないもの【11件】

	意見の要旨	広島市の考え方	計画の 該当頁
<b>1 消費生活の安全・安心の確保</b>			
(1)	商品や食品の安全性の確保について、製造者や生産者のモラルの向上と行政による検査が不可欠だと思う。行政による事業者への働きかけと商品の安全性の検査をしっかりとってもらいたい。	<p>消費生活センターでは、消費者事故等の通報や相談があった場合、苦情処理テストや商品テストが行える独立行政法人国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構に原因究明の調査を依頼しています。家庭で使用する製品については、電気用品安全法（PSEマーク）や消費生活用製品安全法（PSCマーク）、ガス事業法（PSTGマーク）、家庭用品品質表示法に基づく安全基準を満たした製品の表示や品質に関する表示について、各法令に基づき、市内の販売店に立入検査を行っています。</p> <p>また、食品の安全性の確保については、「広島市食品衛生監視指導計画」に基づき、施設や食品取扱者の衛生管理、食品などの取扱いについての立入検査、市内で生産・製造・流通している食品、食品添加物などの検査を行い、違反食品の流通防止対策を実施しています。事業者に対しては、事業者を対象とした講習会、事業者や事業団体との会議などで、食中毒予防対策や食の安全・安心に関する事項について意見交換を行い、相互理解を深めるとともに、今後の取組に反映させています。</p> <p>そのほか事業者に対して、金融、保険、ガス、家電製品など各種業界団体が主催する研修会や意見交換会等の機会を活用して、事業者への消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営の推進や、公益通報者保護制度についての啓発や情報提供を行うとともに、「いい店ひろしま顕彰事業」を始めとする各種顕彰事業を通じて、消費生活向上のための優良事業者の育成に努めています。</p>	29～31 34～36 70～72
(2)	悪質な事業者へのもっと厳しい指導が必要だと思う。市でどれだ	「広島市消費生活条例」において、不当な取引行為の禁止について定めています。まず、不当な取引行為が懸念されるような相談が複数あった場合に	37、38

	<p>けのことができるかはわからないが、行政や警察がもっとその権限を生かし、厳しい罰則等を設けて悪質な事業者を処分すべきである。</p>	<p>は、事業者に状況聴取や改善要求を行ったり、相談した消費者とともに事業者と協議（三者面談）を行ったりすることにより、実態を把握し、不当と言えないまでも誤解を与えかねない取引行為については、取引行為の改善について事業者と協議を行い、事業者の活動の是正を図っています。その上で、是正が図れないような悪質なケースについては、文書による改善要請、調査、指導、勧告、公表を行うこととしています。</p> <p>また、事業者の悪質性が高く、法令に違反するような取引行為については、関係各法令で定められた行政機関が権限を行使しています。不当な取引に関する消費者保護に関連する現行の法制度では、国や県が資料の提出、指示、勧告、回収命令、業務停止等、事業者への行政処分権限を執行しています。日頃の消費生活相談において、法による行政処分が必要な可能性がある情報については、詳細な情報提供を国・県に行うこととしています。</p>	
(3)	<p>他都市で実施しているように「訪問販売お断りステッカー」を貼ることで訪問販売を断れるよう、広島市でも条例を定めるべきである。強引な事業者について、訪問そのものを断ることができれば、高齢者の被害が減少するのではないか。</p>	<p>特定商取引法においては訪問販売事業者が勧誘を開始した後に、消費者が勧誘を拒否する旨の意思を表示したにもかかわらず、さらに勧誘を継続したり、再勧誘をする行為を禁止しています。</p> <p>これに対して「訪問販売お断りステッカー」を貼るなどして、消費者が訪問販売事業者の勧誘を受ける前に、あらかじめ、勧誘を拒否する意思を示している場合に、それを無視して勧誘をする事業者の行為を禁止する規定を条例に定めている自治体があります。</p> <p>「訪問販売お断りステッカー」を貼ることで訪問販売を断れるよう定めることを含めて、消費生活条例の運用については、不当な取引行為の防止のための他都市の取組について調査・研究していくこととしています。</p>	38
(4)	<p>高齢者がだまされないよう、周囲の人が注意できる関係づくりが必要であると思う。自治会等の会合に参加する人より、孤立してい</p>	<p>高齢者等消費者被害に遭いやすい人の見守りにについては、行政機関と民間機関が協働し被害防止の体制づくりを行っていくこととしています。具体的には、福祉、防犯、防災などの地域活動を行っている組織のメンバーがそれぞれ主目的としている日頃の見守りの視点に消費者被害の未然防止の問題意識を</p>	40、41

	<p>る人への見守りが必要であり、行政による高齢者への家庭訪問などの制度があるとよい。</p>	<p>持っていただき、情報・意見交換や取組の検討などを通じて連携を図るよう「消費者安全確保地域協議会の設置・運営」を行うことでより安全・安心な地域づくりを行っていくこととしています。</p> <p>また、平成30年度から健康福祉局において、高齢者、子ども、障害者等を含めた地域の包括的な支援体制づくりに取り組む予定になっており、福祉関係の部署と適切に連携を図っていきます。</p>	
<b>2 消費者の被害の救済</b>			
(5)	<p>消費生活センターはいつも相談が込み合っている。相談内容も複雑化しており、解決に時間がかかると思うので、相談員の人数を増やし、相談員の研修を充実させて質の向上を図り、相談体制を充実させるべきである。</p>	<p>本市では、現在12名の相談員を配置しており、全ての相談員が国家資格有資格者（一定の要件を満たし合格者とみなされるもの者を含む。）であり、今後とも有資格相談員を配置し、相談対応について高い質を保っていきます。</p> <p>また、消費生活相談の多様化、複雑化に対応するため、相談員が関連する法律や制度、商品・サービスについての最新の情報を習得し、知識を更新するための学習の機会を確保するとともに、必要な情報を聞き出すスキルや消費者に合わせたアドバイスなど、対応能力を向上させるため、相談員を国民生活センター等が実施する研修に参加させ、常にその能力の維持向上に努めるとともに、各相談員が研修で学んだ内容について、相談員の情報交換会を通じて共有し、更に相談の質の向上を図ることとしています。</p> <p>なお、相談員の増員については、相談の質の向上を図る取組を実施していく中で、個別、具体的に必要性等を検証していくこととなるため、今回の計画に反映させることはできないと考えています。</p>	46、47
(6)	<p>今は若い人はインターネットの口コミで広まった評判で判断するなど消費者が賢くなっている。こうした中で、行政や企業は、消費者に真っすぐに向き合うことで苦情の解決が図れると思う。</p>	<p>本市では、現在12名の相談員を配置しており、全ての相談員が国家資格有資格者（一定の要件を満たし合格者とみなされるもの者を含む。）であり、今後とも有資格相談員を配置し、相談対応について高い質を保っていきます。</p> <p>また、消費生活相談の多様化、複雑化に対応するため、相談員が関連する法律や制度、商品・サービスについての最新の情報を習得し、知識を更新するための学習の機会を確保するとともに、必要な情報を聞き出すスキルや消費者に合わせたアドバイスな</p>	46、47 70～72

		<p>ど、対応能力を向上させるため、相談員を国民生活センター等が実施する研修に参加させ、常にその能力の維持向上に努めるとともに、各相談員が研修で学んだ内容について、相談員の情報交換会を通じて共有し、更に相談の質の向上を図ることとしています。</p> <p>また、事業者（企業）に対しては、「事業者向けの講習会の開催等」や「事業者への消費者の意見・要望、適正な事業活動等のための情報提供」、「各種業界との情報交換」といった事業を行うほか、「いい店ひろしま顕彰事業」を始めとする各種顕彰制度を通じて優良事業者の育成に取り組むなど、経済社会における事業者の役割や消費者に与える影響についての意識醸成を行うこととしています。</p>	
(7)	<p>成人式当日トラブルのあった晴れ着のレンタル業者は賃金の未払いなどで労働基準監督署から指導を受けていたといった報道があった。会社の経営状況について消費者が事前に行き知ることができれば自衛策が取れると思う。行政は情報を共有し、消費者に提供していくべきではないか。</p>	<p>公開・公表されていない特定の会社についての経営状況や労働基準監督署からの是正勧告に関して個別の情報提供は消費生活センターでは行えませんが、相談に当たっては、消費者トラブルの多いものについての事例や契約に当たって注意すべきことなどを消費者へ情報提供していきます。</p> <p>また、広く消費者への情報提供は、市広報紙・広報番組やホームページ、消費者啓発リーフレットにより行っていきます。</p>	46、47、73
3 消費者力の向上			
(8)	<p>もっと学校での消費者教育を実施すべきだと思う。買物＝契約であり、消費者として責任を持って行動すべきことを学校できちんと教えるべきである。</p>	<p>本計画においては、「3 消費者力の向上」に「(2) 様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組」という項目を設け、その中で学校（小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、大学・専門学校等）について取り上げています。</p> <p>具体的には、「消費者教育コーディネーターによる学校訪問」、「小・中・高等学校用消費者教育教材の提供」、「小・中・高等学校消費者教育授業モデルの開発」、「教員を対象とした消費者教育研修の実施」等の事業に取り組むことにより、学校教育における消費者教育を推進していくこととしています。</p>	62～66

<p>(9)</p>	<p>学校における消費生活に関する基本的な学習が必要であると思う。</p> <p>特に成年年齢が引下げになった場合、高校生の中に消費者としての責任についてしっかり学ぶ必要がある。授業以外でもホームルームや生活指導の中で教育することを意識的に行うべきである。</p>	<p>成年年齢引下げの動きがあることから高等学校での消費者教育はこれまで以上に重要になると考えられます。</p> <p>具体的な事業としては、「消費者教育コーディネーターの学校訪問」を行うほか、「消費者教育教材の提供」や「消費者教育授業モデルの開発」を行ったり、学校卒業前に「若年消費者学習会」を開催するなどの消費者教育の実施に取り組むこととしています。</p> <p>また、生徒会やクラブ活動など生徒主体の活動での消費者教育の取組を学校側へ働きかけていくこととしています。</p>	<p>64～66</p>
<p>(10)</p>	<p>消費者出前講座をもっと周知すべきだと思う。地域の高齢者の集会で学ぶ機会があれば、高齢者がお金をだまし取られるなどの被害を防げると思う。</p>	<p>高齢者にとって身近な場で学ぶ機会があるということは重要なことだと考えています。高齢者については悪質事業者がターゲットにしている場合が多く注意が必要であることから、老人クラブ等への講師派遣を重点的に行っていきます。</p>	<p>66</p>
<p>(11)</p>	<p>事業者に対する啓発がもっと必要だと思う。最近よくあるデータ偽装や誇大広告など、目先の利益だけを追い求める行動は、消費者の信用を失い、自滅していくことを教育する機会がなくてはならない。</p>	<p>本計画においては、「3 消費者力の向上」の「(2) 様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組」に「エ 職場」という項目を設けて、「事業者向けの講習会の開催等」や「事業者への消費者の意見・要望、適正な事業活動等のための情報提供」、「各種業界との情報交換」といった事業により、事業者への消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営の推進や、公益通報者保護制度についての啓発や情報提供を行っていきます。また、「いい店ひろしま顕彰事業」を始めとする各種顕彰制度を通じて優良事業者の育成に取り組むなど、経済社会における事業者の役割や消費者に与える影響についての意識醸成を行うこととしています。</p> <p>なお、法による行政処分が必要な場合には、指導権限を持つ国・県・市の担当部署に詳細な情報提供を行い、事業者への働きかけを行っていきます。</p>	<p>34、37 70～72</p>

## ○ その他【1件】

	意見の要旨	広島市の考え方	計画の 該当頁
計画における達成目標に関する疑問について			
(12)	この計画を実施することで相談件数が減少するのかが疑問である。達成目標に相談件数の減少を掲げてないのはなぜか。	この計画に掲げた施策に取り組むことにより、消費者被害のない社会と消費者市民社会の構築につながっていくと考えています。 消費者からの相談については、消費生活センターの認知度が高まり、消費者の意識が向上することによって、相談件数は増えていくことも考えられます。消費生活センターとしては、相談先としての周知が図られ気軽に相談できる体制が整うことが最も重要であると考えています。このため、たとえ相談件数が増加したとしても、消費者被害の未然防止、拡大防止に役立つのであれば消費生活センターの存在意義は高まっているといえることから、相談件数の減少については達成目標として取り上げていません。	—