

平成 28 年度第 1 回消費生活審議会（平成 28 年 8 月 3 日開催）での基本計画に係る主な意見への対応について

No	意見の内容	対応（案）
1	○消費生活相談の推移について 商品・役務別相談件数で、法令上問題はないがその方法に問題があるものと、明らかに犯罪となるものが混在している。これらの違いをわかるようにすることで、基本計画における施策も変わってくるのではないか。（阿須賀委員）	法令上問題はないがその方法に問題があるものに関しては、「3 消費者力の向上」（p 54）で記述した教育と啓発による合理的意思決定のできる消費者の育成で対応を行うよう考えている。 明らかに犯罪となるものに関しては、「1 消費者の安全・安心の確保」の「（3）事業者への働きかけ」（p 37）で事業者への指導等、「（4）安全・安心な地域づくり」（p 40）で被害に遭いやすい人に対する見守りやその被害の早期発見、防止に係る取組について記述した。
2	○消費者団体訴訟について ① 消費者団体訴訟において、これまでは適格消費者団体による差止請求ができるのみであったが、平成 2 8 年 1 0 月 1 日施行により被害回復請求ができるようになったことによる、市と同団体との具体的な連携や支援はどうなるか。 （鳥谷部委員） ② 消費生活条例第 3 1 条関係 消費者の訴訟援助として、消費生活条例の第 3 1 条に「訴訟費用の貸付け等」という規定があるが、例えば、他県で団体訴訟が起こったときにも、広島市に住む被害者の権利行使の援助へと範囲を広げていけるようにしていくなど、同規定を修正するなどの検討が必要かもしれない。 （田邊会長）	① 「2 消費者被害の救済」に「ウ消費者団体訴訟」（p 53）の項目を設け、適格消費者団体との連携や特定適格消費者団体として認定を受けられるよう、消費生活センターに寄せられた消費者被害の相談について情報提供などを行っていくことを記述した。 ② 「2 消費者被害の救済」に「（イ）消費者訴訟費用の貸付け」（p 52）の項目を設けた。訴訟費用の貸付制度の改正については条例改正等が必要となるので、今後の課題として、本文への具体的な記述は行っていない。

平成 28 年度第 3 回消費生活審議会（平成 29 年 3 月 24 日開催）での基本計画に係る主な意見への対応について

No	意見の内容	対応（案）
3	○消費者力の向上と学校教育の関係について ① 消費者被害等に関心の高い人を教育して人材の育成を図り、そこから周囲へ広めていくようにする。 ② 行政内部で連携していくようにする。 ③ 障害者や若年層に対する対策を考えていくようにする。（笹川専門委員）	① 「3 消費者力の向上」に「イ地域」（p 65）の項目を設け、関心の高い人に対する消費者教育の取組を行っていくことについて記述した。 ② 「3 消費者力の向上」の「ウ家庭」（p 68）の項目で他部署と連携することを記述した。 ③ 若年層に対する消費者教育は学校での授業が有効であることから、「3 消費者力の向上」の「ア学校」（P 61～）に、小・中・高・大学等の学校別に項目を設け整理を行った。その他、「3 消費者力の向上」における重点目標の 1 つに「成年前の若年者に特化した学習会の実施」（p 67）を掲げて対応するよう記述した。また、障害者については、メール相談の実施（p 44）や「(エ) 特別支援学校」（p63）の項目を設け記述を行った。
4	○アンケート結果における意見例について 結果報告書にあった意見を具体的に記載された方は消費者問題に対する意識がかなり高く、こうした数字ではあらわせない部分を基本計画に反映できるとよい。（阿須賀委員）	具体的な消費者からの声については、「2 消費者被害の救済」の「ア消費者の意見・要望等の把握」（p 51）において記述しているように、昨年度実施したアンケートにより消費者の意識や行動の傾向を把握し、今後の消費者施策の検討に役立てた。個別の意見については、計画の中に具体的に反映させることは難しい。
5	○法令違反への対応、消費者力の向上、消費者市民社会について 消費者問題には次の 3 つがあり、これらをきちんと基本計画に入れて作っていかなければならないと思う。 ① 悪徳商法のような法令違反にあたるもの ② 法令違反ではないが消費者側が賢くならないといけないもの ③ 環境のことなどを考えたプラスの行動のこと（阿須賀委員）	①②については、No. 1 に同じ。 ③については、「イ消費者市民社会」（p 55）、「ウ（ア）倫理的消費」（p 68）の項目を設け、委員の言われるプラスの行動について記述した。
6	○大学並びに外国人における消費者問題について 消費者教育に関するアンケート調査の対象は、小・中・高・特別支援学校となっているが、大学における消費者教育も入れていくとよいと思う。また、広島には外国人の方も多いと思うが、外国人に向けた消費者問題も視野に入れていくとよいと思う。（田中委員）	「3 消費者力の向上」に小・中・高・特別支援学校に加えて「ア学校（オ）大学・専門学校等」（p 63）の項目を設け、大学における消費者教育について記述した。 また、外国人に向けた消費者問題に関しては、「2 消費者の被害の救済」の「(1) 相談体制 ア相談受付」（p 44）の中で外国人からの相談対応について記述した。

No	意見の内容	対応（案）
7	○教員に対する研修について 教員に対する研修の場について、教員には研修の義務があり、年間何回かの研修を設けることが必須のため、センターから消費者教育関係の研修についての提案があれば、実現する可能性がある。研修を実施する側としては研修内容を何にするかを悩んでおり、学校と行政が手を組んでやるという働きかけがあるとよい。（西委員）	「3 消費者力の向上」に「ア学校」（p 61）の項目を設け、学校における消費者教育の取組について記述し、教員に対する研修について教育委員会や学校との協力・連携が必要であると考え、重点目標の1つとして「教員を対象とした消費者教育の研修の実施」を掲げ、取り組んでいくこととしている。
8	○消費者トラブルに関する啓発について ① 生協の移動店舗や夕食宅配の事業で高齢者と会う機会がある。そういうところで行政と連携していければと思う。また、公民館などのサークルに行かれる方は意識が高いと思うので、そこへチラシの配付ができれば、消費生活センターのことを意識してもらえて、地域に広がるのではないかと。（上田委員） ② 高齢者に対する啓発については、DV被害者への相談先を載せたカードをトイレなどに置いているように、例えば薬局などに、トラブル事例を名刺大のカードにして置くとよいと思う。（阿須賀委員） ③ 被害に遭う人の心理でよく言われることで、誰にも相談できないというものがある。これを解決する施策が必要である。（笹川専門員） ④ 悪質なものについてはできるだけ早く消費者へ情報が届くよう、いろいろな方法で発信していくべきである。（鳥谷部会長）	① 新たな実施事業として、生協の食材配達サービスを利用した情報提供事業を「ア消費生活センターの周知」（p 50）に掲げている。 ②④ 「3 消費者力の向上」に「ウ各種啓発活動」（p 71）を設け、様々な媒体等を通じて消費者へ向けて情報発信を行っていくことについて記述した。 ③ 「2 消費者の被害の救済」に「ア消費生活センターの周知」（p 49）の項目を設け、トラブルが生じた場合には、まずは消費生活センターへ相談してもらうよう、身近な消費生活センターの実現についての取組について記述した。

平成 29 年度第 1 回消費生活審議会（平成 29 年 7 月 18 日開催で）の基本計画に係る主な意見への対応について

No	意見の内容	対応（案）
9	○外国人に対する消費者施策について 国際化・グローバル化について、広島は外国人の方が多く訪れるエリアなので、外国人の消費者が困らないという視点が必要である。（阿須賀委員）	No. 6 の後段に同じ。
10	○重点課題について 資料 1 の重点課題の欄について、重点課題の中に課題と目標が入っているが、課題と目標は並列になっている方がよい。 また、概念図について、この図の中に事業者のレベルも上がっていくということがわかるような感じになるといい。（阿須賀委員）	資料 1 の重点課題については、重点課題と重点目標を分けて並列にしたものに修正した。 また、概念図はイメージとして分かりやすく簡潔にし、本文の中で事業者のレベル向上に関することを記述した。具体的には、「3 消費者力の向上」の「エ職場」（p 69）の項目に「（ア）消費者志向経営」「（イ）公益通報者保護制度の普及・啓発」「（ウ）優良事業者の育成」を設け記述した。
11	○重点目標「事業者への働きかけ」について ① 重点目標で「事業者への働きかけ」として、「国・県との連携による指導等」とあるが、具体的なことがわからない。（笹川専門委員） ② 会議で情報交換するだけでなく、市が情報提供することで国や県が強制力を発揮することがあるので、きちんと守ってほしいと言えれば、抑止力になるのではないか。（鳥谷部会長）	① 「1 消費生活の安全・安心の確保」に「（3）事業者への働きかけ」（p 37）の項目を設け、国や県と連携した事業者指導等について記述した。 ② 国や県との連携については、①と同じ項目（p 37）の中で、情報交換会への参加や被害に遭われた消費者の方々が処分行政庁からの事情聴取に応じていただけるよう働きかけることについて記述した。
12	○消費者が事業者になる社会 今はインターネットでフリマを簡単に個人で始めることができ、消費者もすぐに事業者となる。このような点についても触れられればよい。（笹川専門委員）	「3 消費者力の向上」に「（オ）電子メディア教育」（p66）の項目を設け、電子メディアに係る消費者教育の取組について記述した。（フリマの取引については、個人間の取引になることから消費者行政では取り扱えない。）
13	○重点目標達成のための施策について 広島市産業振興センターの「いい店ひろしま」という表彰制度があるが、良い店を見つけることでこれがモデルとなり、安全・安心につながると思う。（笹川専門委員）	「3 消費者力の向上」に「（ウ）優良事業者の育成」（p 70）の項目を設け、市における顕彰制度等を通じた優良事業者の育成について記述した。
14	○庁内各課での連携について ① 見守りネットワークについて、区の地域起こし推進課と連携、学校のクラブ活動や新成人については、教育委員会との連携が可能である。（笹川専門委員） ② 職場における消費者教育の取組で、健康保険や年末調整の書類と一緒に配付できる方法があれば、全社員に行き届くと思う。市の中で部署を越えて、職場を通じて市民へ届くものが何かあるのではないか。（阿須賀委員）	庁内での連携については、健康福祉局高齢福祉課と連携し、高齢者を対象に、消費生活相談の窓口が消費生活センターであることなどを記載したチラシを送付する「高齢者への消費生活相談周知事業」（p 50）や、教育委員会育成課と連携した成人祭における啓発資料の配布を行うなどの事業（p 67）を実施することとしている。

No	意見の内容	対応（案）
15	○事業者の育成について ① 事業者向けに、ホームページでの広告表示の仕方についての講座を開催するのはどうか。（田中委員） ② 商工会議所で行っている共同の新入社員研修のプログラムに、新入社員向けの話や多重債務のことを入れてもらえるとよいと思う。「新入社員のみなさんへ」といった注意喚起するものを配付するだけでもよい。（阿須賀委員） ③ 教育委員会の食育について、市の大学生が企業と組んでイベントを行っている。（徳田委員） ④ 新入社員については、新入社員研修などで配付してもらう方法がある。（鳥谷部会長）	「３消費者力の向上」に「エ職場」（p 69）の項目を設け、事業者に対する取組について記述した。また、「（オ）大学・専門学校等」（p 63）で、大学・専門学校との情報共有の機会を創出することで連携を図ることについても記述した。
16	○大学での消費者教育について 大学には一般的に新入生の教養ゼミがあり、生活の相談や勉強の仕方を半年間行う時間があるので、ここでいろいろな消費者トラブルについて書かれたコンパクトなものを配付するとよい。（鳥谷部会長）	「３消費者力の向上」に「ア学校（オ）大学・専門学校等」（p 63）の項目を設け、大学への働きかけも含めて、大学における消費者教育について記載した。
17	○学校のクラブ活動を通じた消費者教育について ① 高校で、消費生活の啓発に関するビデオを放送部に作ってもらい、コンテストをすることができれば、作る側の高校生も勉強することができ、作った作品をエールエールのスクリーンなどで流せば、足を止めて見る人もいると思う。（阿須賀委員） ② 家庭科教員で話をした中で、放送部による、コンテスト形式での消費生活センターのことを周知する取組ができるのではないかというのがあった。２０２０年の家庭科の全国大会に向けて、放送部が中学生目線で消費生活センターのことを知らせるビデオを作り授業づくりをしたいと考えている。（縄本専門委員）	「３消費者力の向上」に「ア学校（イ）中学校、（ウ）高等学校」（p 62）の項目を設け、学校のクラブ活動など生徒主体の活動の機会を活用した消費者教育について記載し、「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込の働きかけ」を重点目標の１つに掲げた。
18	○消費者への情報提供について PIO-NETにある相談事例の情報を、早い段階で消費者へ届けることができるようになればよいと思うが、行政で難しいのであれば、情報交換ができるような場を設けることができると思う。（田中委員）	消費者への情報提供については、「３消費者力の向上」に「ウ各種啓発活動」（p 71）の項目を設け、様々な媒体等を通じて消費者へ向けて情報発信を行っていくことについて記述した。