

広島市消費生活基本計画（素案）に対する市民意見一覧

（注）下線部は意見要旨

1	受付：12月12日（持参）	住所区：(中区) 団体	性別：－	年齢：一歳	意見数：5件
<p>第1 「消費生活の安全・安心の確保」について</p> <p>1 「商品・サービスの安全性の確保」について</p> <p>(1) 意見</p> <p><u>①消費者事故情報の収集・分析・公開のシステムの構築が必須である。</u></p> <p>(2) 理由</p> <p><u>消費者安全法は、行政機関の長、都道府県及び市町村の長、国民生活センターの長から消費者事故情報を収集し、これを分析して公開するシステムを想定している。</u></p> <p>ところが、現在、消防、警察、病院、保健所から消費者事故情報が円滑に収集されているのか、収集された消費者事故情報が適切に分析され、消費者が商品選択をするために利用できているか、さらには、消費者が商品の安全性について検討することができるように情報公開されているかという点、<u>必ずしもそうなっていない。</u></p> <p>第2 「消費者力の向上」について</p> <p>1 「消費者教育・啓発の推進」について</p> <p>(1) 意見</p> <p><u>②消費生活センターと教育委員会の連携強化を図るべきである</u></p> <p>(2) 理由</p> <p>消費者教育では、特に学校教育における消費者教育の充実が重要である。幼少期から消費者問題について考える場を与えられれば、市民は無意識のうちに消費者の権利や役割に対する考え方を体得することになり、そのことは、成人期以降の消費者被害予防に繋がる。また、消費者が安心して安全に暮らせる社会を形成するために、社会変革に積極的に参加し行動する「消費者市民」の育成にも繋がる。</p> <p>消費者教育を具体的に充実させるためには、具体的で新しい被害事例に基づいた教育が必要であり、その意味で各地の消費生活センターと教育委員会の連携強化は重要である。</p> <p>2 「消費者団体等の活動の促進」について</p> <p>(1) 意見</p> <p><u>③消費者団体の育成・活性化させるための方策が必要である。</u></p> <p>(2) 理由</p> <p>地方消費者行政を機能させるためには、消費者自身がこれら組織を民間の目で監視し、情報や意見を発信することが不可欠であり、それを担う消費者団体の育成・活性化が必要である。<u>また、消費者教育や啓発活動についても、消費者団体の活用・連携が有効である。</u></p>					

第3 「消費者被害の救済」について

1 「消費者生活相談体制の充実」について

(1) 意見

ア ④消費生活相談員の地位を安定させ、待遇を高めることが必要である。

イ ⑤弁護士による消費生活相談員への助言業務を一層拡充させることが必要である。

(2) 理由

ア 相談員の地位・待遇のあり方について

消費生活相談員は、専門的知識や経験を必要とする専門性の高い職種であるにも関わらず、多くが非常勤職員と位置づけられて職務内容に見合う待遇がなされていないこと、雇い止めがあるなどにより専門性や経験が引き継がれないなどの問題が生じており、相談員の常勤化・正規職員化や、相談員の資格の統一化などが検討課題となっている。

一方で、相談員は消費者問題の専門家として適格消費者団体の専門委員や地域の消費者団体のリーダーとして重要な役割を果たしており、相談現場における活動と社会的活動の両方の役割を視野にいれて相談員の地位を安定させ、処遇を高めることが検討されるべきである。

イ 弁護士による消費生活相談員への助言業務を充実させること

相談員は、消費者の相談を聞き、事業者との折衝を行っている。消費生活センターに持ち込まれる相談は多種多様であり、その中には迅速な対応が被害救済のために重要となるものが多く存在する。さらに、新たな商品の開発に伴い、あるいは新たな手口の発生に伴い、日々新たな法律問題が生じているため、相談業務においても日々新たな対応方法を切り拓いていくことが求められている。

このような相談員にとって精神的に厳しい環境の中で、相談に適切に対応するために、相談員が弁護士に適時に助言を求めることができる制度は非常に重要である。

現在、消費者問題に造詣の深い弁護士が、週に1回（年間50回）、消費生活センターに赴き、1回あたり2時間の助言業務を行っている。この制度は、相談員にとって必須であり、相談員から非常に好評である。のみならず、この制度は、新たな消費者被害を早期に弁護士が把握するという意味でも重要である。

したがって、このような相談員の助言業務は、より一層拡充されるべきであり、万が一にも廃止あるいは縮小することがないように、強く要請する。 以上

2	受付：12月12日（HP）	住所区：東区	性別：男	年齢：39歳	意見数：6件
<p>「消費生活の安全・安心の確保」について</p> <p>問題事例は無数に存在しているのが現状であるところ、<u>①消費生活条例の活用がなされていない印象がある。</u>第2章の状況分析においても同条例の周知が徹底されていない点が指摘されているが、<u>一番の周知方法は、積極的な活用である。勧告等の積極的な活用をする体制作り、予算付けを具体的に考えるべきである。</u></p> <p>「消費者力の向上」について</p> <p>1 消費者教育・啓発の推進</p> <p>消費者教育が被害防止にとって必須であることは言うまでもないが、諸外国に比べて教育現場における消費者教育が足りない。学校はすでにカリキュラムがタイトでありかつ年間の予定が早期に埋まってしまうため、消費者教育を取り入れることが難しいと聞く。<u>②教育委員会との連携を強化して、トップダウンで教育現場に消費者教育を取り入れてもらうよう働きかけるべきだ。</u></p> <p>2 <u>③消費者問題は、現場で日々起き、しかもケースによる個別対応が必要な問題である。そのため、その解決には、問題が生じている現場に近い消費者団体等の民間の力を使うことが有益である。消費者団体等の育成・協力は是非とも必要であり、積極的に行って欲しい。</u></p> <p>第3章計画の内容</p> <p>2 重点項目別の施策</p> <p>基本的な方向3 消費者の被害の救済</p> <p>重点項目2 消費生活相談体制の充実</p> <p>「相談内容に応じた関係機関等との連携の強化等」について</p> <p>消費者が被害に遭う典型である詐欺事件やヤミ金融事件について、警察の対応は必ずしもよいとは言えず、実際に対応をしてもらえないケースも散見する。<u>④消費者被害について警察との連携を特に強化し、被害者が警察にスムーズに対応してもらえるよう体制を整えてもらいたい。</u></p> <p>「消費生活相談員の研修体制の充実」について</p> <p><u>⑤弁護士の助言業務を強化するべきである。悪徳業者や違法業者等は近時ますます法律的な知識を得た上で交渉に対応してきており、斡旋等の対処には法的な観点からのアドバイスが必須である。また、日々新たな手口が生まれてきており、常に新しい法的アドバイスを得る必要がある。法的サポートの強化なしで日々違法業者等と戦えというのは、相談員に酷である。</u></p> <p>「消費生活相談窓口の環境整備」について</p> <p>確かに、素案記載の周知・誘導・情報提供等は、環境整備に必要である。しかし、より重要なことは、十分な予算を宛てて窓口体制を充実することである。それを実現維持することで自ずと実績が積み上げられ、周知され、使いやすい窓口になる。<u>⑥窓口体制の充実には、相談員の員数の確保はもちろん、以前から指摘されているところの個々の相談員の地位・待遇を改善することも必要である。</u>相談員に要求される専門性からは、当然取り組むべき課題だと考える。相談員の質の向上は市民にとって大きな受益であり、それには地位・待遇の改善が前提となる。</p>					