

平成 24 年度第 2 回消費生活審議会（平成 24 年 9 月 5 日開催）での主な意見への対応について

第 2 章

No	該当ページ	意見の内容	対応（案）
1	P2	タイトル「計画策定の背景（消費者行政を取り巻く現状と課題）」はどちらか一つ、「消費者行政を取り巻く現状と課題」だけでもよい。（木村委員）	タイトルを「 <u>消費者行政を取り巻く現状と課題</u> 」に修正する。
2	（全体）	第 2 章、特に総論の部分には、統計が載っていて、本書で完結して把握できるように、合計を入れておいたほうがよい。（木下委員）	全相談件数のデータの図表（図表 1）を追加する。また、年齢層別相談件数の割合（図表 2）及び相談の対象商品・サービス上位 5 位の内訳（図表 4）へは合計を含めた件数を、特殊販売における販売方法別内訳（図表 7）へは割合を追記する。
3	P4 （第 3 章 P26）	課題 1 の、「気軽に身近に」より「身近で気軽」が日本語として自然ではないか。（木下委員）	「気軽に身近に」から「 <u>身近で気軽に</u> 」に修正する。
4	P4～	表の数値は、基本的には平成 20～23 年度にしたほうが、経年変化が分かりやすい。（大田委員）	原則として、平成 20～23 年度の過去 4 年間のデータに統一する。この修正に伴い、P10 本文のデータに関する記述を修正する。 ・図表 1 は、全相談件数の推移を説明するため、過去 10 年分を掲載する。 ・図表 5 は、平成 21 年度のキーワードの取扱の変更により比較が難しいため、過去 3 年分のデータとする。
5	P4～	図表は、単位の記述を他の表と合わせ記載する。（木村委員）	図表の単位を明記する。
6	P4～P11	現状と課題は、総論と各論が入り混じりわかりにくい。特に、「(オ) 特殊販売に関する相談の傾向」「(キ) 多重債務相談」だけは相談内容の一部となっている。（大田委員ほか）	消費者トラブルの多い(オ)「特殊販売」や自殺などの社会問題に結びつく可能性のある(キ)「多重債務問題」は各論ではあるが、重要な課題として取り組んでいく必要があることから、各論の部分として最後に取り上げることとし、全体を総論から各論への流れで再構成する。

7	P8 (第3章 P26)	課題4の、事業者に対する「指導」と「啓発」の使い分けをしたほうがよい。(木下委員)	「(事業者)を対象とした啓発を推進するとともに、事業者指導を強化していく」に修正する。
8	P9	現状分析と課題がどう結びついているのか関係が分かりにくい部分がある。例えば、課題5とその前の現状分析で述べられている「あっせんの困難度」が合わない。(大田委員)	あっせんの困難度が増しているため、相談機関等との連携によるあっせんの解決を行っていく必要があることから、「あっせんの解決率等の向上を図る必要がある」を、「 <u>あっせんを行っていく必要がある</u> 」に修正する。
9	P12 (第3章 P26)	課題8は、「幅広い消費者問題」よりむしろ「幅広い消費者に対して」が適切ではないか。(木下委員)	「幅広い消費者問題について」から「 <u>幅広い消費者に対して</u> 」に修正する。
10	P12～P25	アンケート調査結果のデータは何らかの形で添付がほしい。(木下委員ほか)	アンケート調査結果のグラフを追記する。また、調査概要(1枚もの)は、参考資料として別途添付する。
11	P18～P19	課題13の説明部分について、事業者が消費者からの意見や苦情の申し立てられているにも関わらず、事業者が無視していると受け取られかねない。(木下委員)	事業者が対策・改善を行わない理由(「 <u>既に特に対応しており、特に改善の必要性がない</u> 」と考えていること)を補足説明する。
12	P20	課題14は、「基準を定めるべきかどうかについて」は分かりにくいので「基準の設定について」でよい。(木下委員)	「商品・サービスについて基準を定めるべきかどうかについて」を「 <u>商品・サービスにおける基準の策定について</u> 」に修正する。
13	P24	課題17の消費者教育の「今後のあり方」は、例えば若年層への教育や高齢者へ強化等、内容を書かれたほうがよいのではないか。(木下委員)	消費者教育が十分に行われていない状況にも触れ、「消費者教育は、 <u>十分に行われているとは言えない状況にあり、教育委員会との連携や事業者への働きかけも含め、年齢その他の特性に配慮した消費者教育・啓発の推進を行っていく必要がある</u> 」に修正する。
14	P25	課題18は、苦情に特化しないで幅広い情報も出していきたい。できれば消費生活に関する幅広い情報も発信するとか加えられないか。(徳田委員)	消費生活センターから市民への情報提供は、「消費者被害と対処方法の具体例と、被害に遭った場合の相談窓口を中心に行う必要がある。また、マスコミを通じた情報提供も必要である。」から「 <u>消費者被害と対処方法の具体例、被害の相談窓口に関する情報、その他消</u>

			費者に役立つ情報一般を対象として行う必要がある。また、マスコミの<u>効果的な活用を考える必要がある。</u>」に修正する。
--	--	--	---

第3章

No	該当ページ	意見の内容	対応（案）
15	P26 (概要案)	概要案と26ページの計画策定の目的の「消費生活の安定及び向上の確保」の部分で、「の確保」ははずしてよい。(石井委員)	「消費生活の安定及び向上の確保」から「 <u>消費生活の安定及び向上</u> 」に修正する。
16	P27	表の中の重点項目は、「重点項目別の施策」又は「重点項目（消費者施策）」と記述した方がよいのではないか。(木村委員)	この表では重点項目のみの記述となっているため、ここでの修正は行わない。 (別添の個別施策において各消費者施策を示すこととする。)
17	P28～P37	第3章の施策と取組の関係で分かりにくい、繋がりが悪いところがある。例えば、28ページのリスクコミュニケーションの推進が取組にどういうふうに反映しているのか、また33ページ7行目にある事業者への働きかけが主な取組にはない。(大田委員)	・リスクコミュニケーションの推進については、主な取組内容において「食品衛生に関する講習会等の実施」から「<u>食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施</u>」に修正する。また、別添個別施一覧においても取組が明確となる内容とする。(関係課と協議予定) ・主な取組に、「<u>事業者及び事業者団体への消費者教育・啓発の取組への支援</u>」を追加し、別添個別施策一覧において、現在の取組が明確となる内容とする。
18	P28～P37	28ページ以降の「重点項目」は、基本的な方向のレイアウトのようにわかりやすくしてほしい。(木村委員)	各項目に「重点項目」を明記し、見て分かりやすくする。
19	P29	主な取組「地域で生産された安全・安心・新鮮な製品の確保」は、利用促進まで取り組んでもよいのではないか。(木下委員)	「地域で生産された安全・安心・新鮮な製品の確保」から「地域で生産された安全・安心・新鮮な製品の確保 <u>及び地産地消の普及・啓発</u> 」に修正する。(関係課と協議予定)
20	概要案, P35	被害の救済という観点で意見を集約できないのであれば、「3-1(1)」消費者の意見・要望等の把握・反	・危害の防止や消費者力の向上という観点からの取組については、「主な取組」の再掲により記述を充実させ、重

		映」は、「2 消費者力の向上」へ、「3-1(2) 事業者への情報提供」は「1-3 事業者への指導」に入れてもよいのではないか。(田邊会長ほか)	点項目の再構成は行わないこととする。 ・「3 消費者の被害の救済」では、被害の救済という観点で、記述を充実させる。
2 1	P35、P36	「3 消費者の被害の救済」に、例えば適格消費者団体との取組等の被害の予防的な意味合いが含まれていて、渾然一体となって整理がついていない。(山本一志委員ほか)	・同団体の役割でもある差止請求へつなぐことができるよう、被害拡大の恐れがある場合に情報提供を行っていく等の連携の内容を個別施策一覧において、記述を充実させる。 ・消費者団体訴訟制度は、消費者被害の未然防止及び拡大防止の両方の側面があり、36 ページの重点項目の「(1) 相談内容に応じた相談機関の連携の強化等」における主な取組に「適格消費者団体との連携による消費者被害の未然防止及び拡大防止」として掲載することとする。 ・「3 消費者の被害の救済」では、消費者被害の拡大防止という観点で、記述を充実させる。

第4章

No	該当ページ	意見の内容	対応 (案)
2 2	P38	推進体制で、消費者団体と事業者団体との連携は、意見交換の場の提供の例示等、具体的な記述はできないか。(山本一志委員)	「基本的な方向2 消費者力の向上」における消費者教育・啓発の推進、主な取組である「事業者による適正な事業活動の支援」、別添個別施策で記述を充実させることで対応する。
2 3	P38	推進体制の部分は、図式化するとわかりやすい。消費生活センターを中心とした関わりのある部署の図と、消費者団体等と関連性のわかるイメージ図があればわかりやすい。(石井委員)	(引き続き検討していく。)
2 4	P38	推進体制で、消費者行政ネットワーク会議の構成メンバーや開催回数等の記述があればわかりやす	別添参考資料として別表名簿を添付する。

		い。(田邊会長)	
25	P38	審議会へは報告だけではなく、意見を出すのでその部分を書き込んでほしい。(田邊会長)	(No23のイメージ図と併せて、引き続き検討していく。)

その他

No	該当ページ	意見の内容	対応(案)
26	概要案	市民意見公募時には、市民が見て分かりやすい概要資料を作成してほしい。(山本一志委員)	市民意見募集案内を別途作成する。また、全体の構成は27ページの施策体系図により把握できることから、概要案は添付しないこととする。

審議会後に寄せられた意見

No	該当ページ	意見の内容	対応(案)
27	第2章P2	誤字「指令塔」→「司令塔」(大田委員)	指摘のとおり、修正する。
28	第2章～	コンプライアンス自体が法令遵守の意味であり、不自然と思われる用例が見受けられる。(大田委員)	・初出の第2章P12を「コンプライアンス(法令遵守)」と記述し、その後は、「コンプライアンス」と表記する。 ・概要案の「1-3事業者への指導」では、「コンプライアンス遵守」を「<u>コンプライアンス</u>」へ、計画本文P31の事業者を対象とした啓発の推進では、「コンプライアンスの徹底」という表現へ修正する。