

「徳島県消費者基本計画(素案)」に係るパブリックコメントの実施結果について

令和3年12月13日(月)から令和4年1月11日(火)まで、「徳島県消費者基本計画(素案)」に係るパブリックコメントを実施したところ、8名の方から18件の御意見をいただきました。
御意見の概要と県の考え方は次のとおりです。

番号	御意見の概要	御意見に対する県の考え方
1	○徳島県への消費者庁並びに国民生活センターの全面移転の実現	<p>平成29年7月、消費者庁等は実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点として「消費者行政新未来創造オフィス」を徳島県庁内に開設しました。</p> <p>県では、オフィスとの連携のもと、全国展開を見据えた先駆的プロジェクトに取り組み、全国モデルとなる成果を創出してきました。</p> <p>こうした本県における新次元の消費者行政・消費者教育創造に向けた取組が評価され、消費者政策の研究や国際業務といった新たな機能を加えた、本庁機能を有する恒常的拠点として「消費者庁新未来創造戦略本部」が、令和2年7月に徳島県庁内に開設されました。</p> <p>本県としては、引き続き、戦略本部のカウンターパートとして、全面的に協力する中で、国に対して「戦略本部の機能拡充」及び「消費者庁の消費者省への格上げ」等について、積極的に政策提言することを通じ、消費者庁の本県への全面的移転につなげて参ります。</p>
2	○徳島県の行政指導で徳島県全県のすべての市町村役場に消費者センターを開設させて、常任の消費者生活アドバイザー又は消費者生活相談員の人員配置を行わせる。	<p>県では、消費者が身近な場所で質の高い相談が受けられるよう、広域連携を含む全市町村での消費生活センター設置を目指したところ、平成29年度に達成することができました。</p> <p>また、各消費生活センターに消費生活相談員の有資格者が配置されるよう、「消費生活相談員養成講座」を開設しているところであり、今後とも、消費生活相談業務を担う人材の確保・育成に取り組んで参ります。</p>
3	○徳島県が地域の公民館で行われている消費者学級の支援を行う。	<p>県では、自立した消費者の育成に向け、消費者問題に関する専門的な知識や技術を体系的に学ぶことができる消費者大学校・大学院を開校するとともに、地域での消費者教育を推進するため、様々な分野で活躍する講師を登録し派遣する「とくしま消費者教育人材バンク」や、県消費者情報センターの消費生活相談員・職員等を派遣する「出前講座」を実施しているところであり、今後とも、こうした取組を推進して参ります。</p>

4	<p>○徳島県が国際連合が定める17つのSDGs持続可能な開発目標管理の12番目の持続可能な生産形態と消費者形態を確保に基づいて、徳島県消費者基本計画を策定する。</p>	<p>消費者基本計画(素案)では、取り組むべき大きな課題の一つにSDGsの達成を挙げるとともに、消費者行政の強力な推進がSDGsの達成につながると記載しているところです。また、「第5章 消費者施策の展開」において、12番はじめ関連する目標をわかりやすく記載しており、計画に基づき、施策を推進して参ります。</p>
5	<p>○徳島県が政府に対して、徳島大学総合科学部に消費者学科の開設を要望する。</p>	<p>県では、令和3年3月に、県内高等教育機関と戦略本部、徳島県が一体となった「とくしま消費者政策研究・高等教育機関ネットワーク」を設立し、「若年者への消費者教育」など、幅広い分野において、連携した取組を進めているところであり、いただいた御意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。</p>
6	<p>○徳島県が「徳島県消費者基本条例」を制定して、国の「消費者基本法」との一体化並びに一元化を行う。</p>	<p>県では、消費者基本法を踏まえ、平成16年に「徳島県消費者の利益の擁護及び増進のための基本政策に関する条例(通称「徳島県消費者基本条例」)」を制定し、「消費者の利益の擁護を図りながら、消費者の自立を支援していくとともに、事業者及び消費者との協力により、すべての県民が安全で安心して暮らせるより良い社会を実現する」としています。</p>
7	<p>○徳島県の「徳島県消費者基本計画」と国の「消費者基本計画」との一体化並びに一元化を行う。</p>	<p>県では、消費者基本条例の規定に基づき、「徳島県消費者基本計画」を国の消費者基本計画の内容も踏まえ、平成18年に策定しました。その後も数次の改定を重ねてきたところであり、今後とも、消費者政策を計画的に推進して参ります。</p>
8	<p>○徳島県が「徳島県消費者基本計画」に「消費者としての8つの権利」の文言を盛り込む。 ※消費者として安全かつ安心である権利 ※消費者として製品情報を知らされる権利 ※消費者として製品を選択できる権利 ※消費者として意見を反映できる権利 ※消費者として消費者教育を受けられる権利 ※消費者として被害救済(損害賠償請求)を求める権利 ※消費者として基本的な製品需要が満たされる権利 ※消費者として健全な製品環境を求める権利</p>	<p>「徳島県消費者基本計画」は、消費者の権利や利益の擁護につながる政策をはじめ、県が取り組む消費者政策の推進に関する基本的な計画として策定したものであり、いただいた御意見の趣旨・理念は各政策に反映されていると認識しております。計画に基づいた消費者政策を積極的に展開することにより、消費者の権利の擁護につなげて参ります。</p>

9	<p>○徳島県が消費者教育の取り組みの一環として、特殊詐欺対策(オレオレ詐欺・預貯金詐欺・キヤッシュカード詐欺・架空料金請求詐欺・還付金請求詐欺・融資保証詐欺・金融商品詐欺)として、ロール・プレイング(役割演技法)を用いて、実践的な消費者教育訓練を行う。</p>	
10	<p>○徳島県が消費者教育の取り組みの一環として、悪質商法対策(副業商法並びに内職商法・点検商法並びに危険商法・工事商法・送り付け商法・かたり商法・睡眠商法・偽国家資格試験商法・会員権商法・靈感商法並びに霊視商法・利殖商法)として、ロール・プレイング(役割演技法)による実践的な消費者教育訓練を行う。 ※偽国家資格試験商法⇒労務管理士(本当は社会保険労務士), 経営コンサルタント(本当は中小企業診断士), 不動産コンサルタント(本当は不動産コンサルティング技能士又は不動産鑑定士) ※会員権商法⇒ゴルフ会員権, リゾート会員権など ※最近では、LINEを使つての悪質な架空の副業商法の被害が増えている</p>	<p>県では、学校での消費者教育に加え、消費者大学校・大学院の開校や出前講座の実施、「とくしま消費者教育人材バンク」からの講師派遣などに取り組んでいます。 いただいた御意見を参考に、これら消費者教育・啓発がより充実したものとなるよう、取組を進めて参ります。</p>
11	<p>この度の新計画において、新たに「横断的事項」として設置した「全世代への消費者教育」と「戦略本部との連携」について、その設置目的が十分に達成されるよう、県が新計画を推進する際には、消費者協会ははじめ関係機関の協力や支援がこれまで以上に得られるようご尽力願います。</p>	<p>実効性のある消費者行政施策の展開を図るには、行政だけでなく、消費者協会をはじめとした消費者団体、福祉団体、事業者、弁護士会、教育機関、国際的なキーパーソン等と連携し、協力や支援を賜ることが不可欠であることから、第5章の「1(2)②関係機関・関係団体との連携強化」(24頁)に基づいて、これら関係機関と更なる連携強化が図られるよう取り組んで参ります。</p>
12	<p>「高齢者はじめ全世代への消費者教育や普及啓発」及び「国際会議の開催」など、今後5年間にわたる新計画の各事業が、戦略的かつ継続的に進化しながら展開できるよう、必要な予算や適切な人員の確保に努めていただきたい。</p>	<p>県を挙げて「新次元の消費者政策」を展開できるよう、第1章の「2 計画の推進・評価」(2頁)に、「必要な予算と適正な体制の確保」を図る旨を、記載することと致しました。</p>
13	<p>「持続可能で暮らしやすいまちづくり」を通じた、地方創生の加速に向け、「高齢者等見守りネットワーク」の更なる機能向上に努めていただきたい。</p>	<p>県では、消費者庁の「消費者行政新未来創造オフィス」(当時)と連携し、全国に先駆け、「見守りネットワーク」づくりに着手し、平成30年度に、県内全市町村への設置を完了致しました。一方、アフターコロナのデジタル社会を見据えたとき、高齢者や障がい者等の消費者トラブルの増加が懸念されることから、「見守りネットワーク」の実効性や機能性の更なる進化が不可欠です。 このことから、第5章の「2(3)②見守りネットワークによる高齢者や障がい者等の消費者被害防止」(38頁)に基づいて、県、市町村、見守りネットワーク構成員、関係機関の連携を更に強化するとともに、構成員のスキルアップ、先駆的な取組の横展開を図って参ります。</p>

14	DXと併せて、GXを追記してはどうですか。また、半角と全角の数字が見受けられるので、統一してはいかがでしょうか。	<p>国内外を挙げて「脱炭素」に取り組んでいるところであり、脱炭素の一端を担う「GX」の推進は不可欠であることから、第1章の「1 計画策定の根拠」(1頁)にDXと併記する形で、GXを追加するとともに、第5章の「2(1)①エシカル消費の推進」(27頁)においてGXについて記載することと致しました。</p> <p>また、数字の全角と半角の統一につきましては、本文中は全角とし、本文下に掲載の、これまでの「実績」や今後の「数値目標」等については半角として、統一致しました。</p>
15	SDGsの達成に向け、私たちが取り組める一番身近な行動が「エシカル消費」で、その中でも、特に地産地消や食育は日々の生活に直結し、県民誰もが取り組みやすい行動だと思います。以前、生産から食卓までのフードチェーンを体感できるエシカル教室に参加し、エシカル消費に繋がる「認証マーク」について学びましたが、具体的な消費行動に繋げていくため、GAP認証や有機JASマークなどについても記載してはどうでしょうか。	<p>エシカル消費は、SDGs12番目の目標「つくる責任 つかう責任」とも深く関係し、その推進が強く求められています。</p> <p>消費者のエシカル消費の、更なる実践促進が図られるよう、具体的な例として、第5章の「2(1)①エシカル消費の推進」(28頁)に「GAP認証や有機JASマーク」を記載致しました。</p>
16	食品ロスの削減やサステナブルファッションの推進は、カーボンニュートラルの観点からも、非常に重要なテーマだと思います。これらを含む「エシカル消費の推進」をさらに県民に浸透させるため、この基本計画を積極的に広報してください。また、その際には、写真を入れるなど、読みやすさの工夫もしてください。	<p>これまでの取組がわかりやすいよう、計画に写真を挿入するとともに、計画概要を作成し、県民の皆様によりわかりやすいよう創意工夫して参ります。</p> <p>また、計画や計画に基づく県の施策については、消費者大学校はじめ各種講座等を通じて、県民の皆様により周知して参ります。</p>
17	消費者問題などを学ぶ機会は東部に集中していて、西部や南部、山間部から簡単に参加するのは難しいので、コロナで一般化したオンデマンドを使った講座などを行ってほしい。	<p>消費者問題等を学ぶ「消費者大学校・同大学院」は、令和2年度はオンデマンドで、令和3年度は会場受講とオンライン受講を選択できるハイブリッド方式で開校したところであり、アフターコロナにおいても、オンラインを使った講座を開催することとしております。</p> <p>その他の講座等も含め、デジタル社会のオンライン環境を活用し、より多くの方に学びの機会を提供できるよう、取組を進めて参ります。</p>
18	デジタルが普及し、子供が消費者トラブルに巻き込まれやすくなってきており、心配している。若者が消費者トラブルに遭わないような施策をしっかりと計画に位置付けて、実行してほしい。	<p>県では、成年年齢引下げを見据え、消費者庁とも連携し、「社会への扉」を活用した授業の全高校での実施、小学生・中学生向け教材やデジタル教材の開発などに取り組んできました。</p> <p>新しい計画では、これまでの経験を活かし、地域や職域、家庭において、若者をはじめとする全世代を対象とした消費者教育を展開することとしており、計画をもとに具体的な政策展開を図って参ります。</p>