

第31回静岡県消費生活審議会（平成24年11月19日）における委員意見

1 自ら学び自立する消費者の育成

	意見	回答
1	「自ら学び自立する消費者の育成」の「消費者啓発の強化」で、講座内容はどのようなものか、どの程度のレベルのことを啓発しているのか。	最近力を入れているのは、啓発講座の中で、年代的にも話をじっくり聞いていただける消費者団体に御協力いただき、高齢者宅を戸別訪問し、フェイス・トゥ・フェイスの啓発を行っている。また、寸劇等を取り入れて解りやすく御理解いただくなど、単なる座学ではなく、消費者の中に入っていき啓発に力を入れている。
2	メルマガ等新しい手法を用いた啓発について。「くらしのめ〜ル」は、どのくらいの人々が、あるいはどういう人たちが受信しているか。また、今後、フェイスブック等を活用する計画はあるか。	メルマガ「くらしのめ〜ル」は、現在2,100名程度の登録数があり、男女比は1:2程度で、年代的には、40代、50代、60代が多い。フェイスブック等、色々なメディアは大事だと思っているが、まずは、メルマガの登録者数を増やしたい。
3	消費者教育推進法が施行されても、中学校など進学を控えていると、どうしても後回しになるので、肉づけが必要である。	消費者教育というと、家庭科で扱うと考えられているが、必ずしもそれだけではない。家庭科では栄養や食品が主体となるが、例えば契約に関しては社会科の中で、食品の添加物などは化学で触れることもできる。従来意識せずに行っていた教育を、もう一度消費者教育という中で横糸を通すと、もっと充実した形になる可能性があると考えている。
4	製造者・出荷者が決める飲食物の賞味期限が来ると、まだ食べられるのに廃棄される。物の大切さを、学校教育を含む全ての教育の中で教えていく必要があるのではないか。また、中学・高校などが行う「キャリア教育」では、どういう仕事をやろうかということよりも、仕事とは、汗を出すとはどういうものかということを勉強するよう、学校教育、あるいは生活者教育という中で、もう少し視点を変えてとらえて欲しい。	平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において、都道府県は「都道府県消費者教育推進計画」の策定に努めるものとされており、その策定の一助とすべく、現在、県民生活課及び関係機関で構成する「ふじのくに消費教育研究会」を設置し、今後の本県の消費教育の方向や具体的な手法等について研究を行っている。委員御指摘の視点も踏まえ、検討を進めていきたい。
5	本文2ページにある目標「消費生活相談において消費者が自主的に交渉できるよう助言した割合」で、25年度は90%を目標値としている。目標は全て100%であるべきであり、視点を変えていただきたい。	委員の意見のとおり、本来なら100%を目指すところであるが、現実には自主交渉できない困難な案件をなくすことは難しく、現在も増加しており、これらについては自主交渉ではなく、弁護士等専門機関に引き継ぐなど、適切な対応をとるべきと考える。
6	消費教育と消費者教育では意味が全く異なり、消費者として自立する判断能力などを教育するのがこれまでの考え方である。消費教育という、あえて消費に限定した表現を用いる意味について説明が必要だと考える。	平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において、都道府県は「都道府県消費者教育推進計画」の策定に努めるものとされており、その策定の一助とすべく、現在、県民生活課及び関係機関で構成する「ふじのくに消費教育研究会」を設置し、今後の本県の消費教育の方向や具体的な手法等について研究を行っている。委員御指摘の点も併せて検討し、必要な説明を行う。

2 安全な商品・サービスの提供による安心の確保

	意見	回答
1	先日、県東部でシイタケの問題が出ており、修善寺のしいたけセンターに行ったが、そうした表示は全く出ていなかった。また、現在のシイタケの状況を聞いたかったが、土曜日で話を聞けず、県ホームページでも4月の現状が出ているだけであった。店頭で売っているキノコなどが安全だといっても、問題が出たら、すぐにそうした施設で対応できるような、「店頭で買うものは大丈夫だが、そうではないものは気をつけてください」という表示ぐらい出してもいいのではないか。県の施設であれば、こうした対応をできるだけ早急にしていただきたい。	本県では、健康福祉部と経済産業部が、毎週、農畜水産物の放射性物質検査を行い、毎週記者提供している。最新のデータでは、11月16日に伊豆市、藤枝市、浜松市で採取した生しいたけの検査結果が公表されているが、いずれも基準値を下回る値で安全性を確認している。 県にしろ事業者にしろ、シイタケも含めて検査をし、安全なものが市場に出るといった体制を構築しており、販売の場所では安全なものが出ていると認識している。ただ、「検査しているので安全です」と殊更に表示するのは、「表示がないものは大丈夫か？」といった風評被害などが生ずる恐れもあることから、そうした御心配に対しては、現場で説明できる体制を整えることが必要だと考える。
2	放射性物質の正しい知識普及に関して。この、正しい知識というのが本当に正しいか否か、人類は十分経験がない状況であり、安全だと言ってもなかなか農産物を買っていただけない。その辺の根本が、まだあやふやな中で「正しい知識普及」と言っても、本当にそれが信頼に値するのだろうか。	行政としては、国や関係機関が一般的に提供した資料をもって正しい情報ととらえ、皆様に折に触れて提供するという基本的なスタンスがある。長期的な視点に立たねば判らない知見については、消費者の皆様からいろいろ不安等もあるため、そうした消費者の声は国へ伝えることも心がけていきたい。
3	12ページの表②製品等の安全の確保の中で、「5 商品テスト件数(試買・持込)」が3件となっているが、どういった商品が選ばれてテストされるのか。	苦情の多い商品や危害・危険のあった商品の中から、以降の相談で有効に活用できるよう該当商品を試買(年間3品目)し、その品質や機能などを検査するテストを実施している。

3 消費者被害の防止と救済

	意見	回答
1	市町の消費者相談体制の確立について、どこに難しさがあり、県は市町に対してどうすればいいと思っているのか。	市町の消費者相談体制については、市町の規模や財政力などの面から設置が難しいのが現状である。県としては、今後もそうした市町に対し、共同でセンターを設置するなどの提案をしながら体制整備を進めていただくよう、粘り強く働きかけをしたい。一方で、市町の相談員や職員への情報提供や研修に、従来どおり力を入れていきたい。
2	市町の相談窓口の認知度が低く、被害を受けても行政機関に相談した人が少ないとする調査結果がある。テレビやラジオを活用した啓発ができないか。	特に高齢者の方は、自分が騙されたことを隠したいという気持ちもあるので、まず市町の相談体制を整備し、身近な場所で気軽に相談する行動から消費者トラブルを解決できるようにしたい。 メディア啓発については、消費者行政活性化推進基金を活用し、テレビ・ラジオ・新聞などを活用した啓発を実施してきた。また、夕方のワイドショーの中で悪質商法を取り上げていただくなど、県から情報や企画を提供して番組に取り上げていただくような、予算をかけない取組を継続したい。

3	<p>消費者もそれぞれ地域性があるほか、我々の目線でテレビ放送時間帯を設定しても、その時間帯に見ているとは限らない。当事者の目線をもう少し把握することで、皆がいろいろな形できめ細かく対応できるのではないか。</p>	<p>消費者問題の啓発は行政だけでは限りがあり、オレオレ詐欺を金融機関の方に水際で防いでいただいたり、消費者被害防止啓発活動では、県が作成した小冊子を信用金庫の窓口で配布していただいたりしている。また、健康福祉部を中心に、特に家庭を回られる牛乳配達や宅配の方を通じて啓発活動ができないか考えていきたい。少しずつ成果が上がっている部分もあり、皆様の協力、アイデアを頂きながら、様々な取組を進めたい。</p>
		<p>相談現場では、フェイス・トゥ・フェイスでの相談・啓発が大切であり、東・中・西部県民生活センターにある「高齢者見守りネットワーク」を活用し、本人ではなく、地域包括支援センターや民生委員の方から相談があって対応することもある。先日は、銀行窓口から、高額振込をしようとしている高齢者に関する相談があり、啓発資料をファックスして水際で防いでいただくなど、あらゆる手を使い、被害防止に努めている。</p>
4	<p>16ページに「平成24年4月に消費生活センターを設置した」と書いてあるが、これは何をどのように設置したのか。</p>	<p>函南町が、消費者安全法の規定(専門の相談員を配置した相談窓口を週4日以上開設すること。PIO-NET(全国統一の相談情報ネットワーク)が設置されていること。)に合致した消費生活センターを函南町役場内に設置した。</p>
5	<p>資格を持った専門の相談員という意見もあるが、地元でのキャリア教育という話にもあったように、地元には定年を迎える人が大勢いるので、そうした人生の経験者と若い世代の人たちとが交流し、自然に知っていただく教育も大切。メディアやインターネットばかりに頼るのではなく、消費者・生活者という捉え方で、静岡県が全国のトップになるよう取り組んでほしい。</p>	<p>平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において、都道府県は「都道府県消費者教育推進計画」の策定に努めるものとされており、その策定の一助とすべく、現在、県民生活課及び関係機関で構成する「ふじのくに消費教育研究会」を設置し、今後の本県の消費教育の方向や具体的な手法等について研究を行っている。委員御指摘の視点も踏まえ、検討を進めていきたい。</p>
6	<p>消費生活センターを全市町に設置する必要はないと考える。各市町にセンターを設置するよりも、人口何万人に1ヶ所として、専門性の高い相談員がいつも待機しているセンターのほうが利用者にとって良いのではないか。</p>	<p>県としては、今後も消費生活センター未設置の市町に対し、委員御指摘の手法も含め、共同でセンターを設置するなどの提案をしながら体制整備を進めていただくよう、粘り強く働きかけを行いたい。</p>

4 環境に配慮した暮らしづくりの推進

	意見	回答
1	<p>23ページで、「一般廃棄物排出量(1人1日当たり)」の平成25年度の目標は974グラム以下となっている。1日1人とは赤ちゃんからお年寄りまでと理解するが、この対象は何か。</p>	<p>一般廃棄物の排出量は、市町で処理をしている量を県民数と365日で割ったもの。なお、リユース、リサイクルに回す資源ごみも含まれており、これらに回したものを除くと、もっと少ない数量となる。</p>