

第4次岡山県消費生活基本計画(案)について

第4次岡山県消費生活基本計画について、昨年11月に素案を公表し、県議会をはじめ、消費生活懇談会での議論やパブリック・コメント等の意見を反映し、このたび、計画(案)を取りまとめた。

1 パブリック・コメントの結果

- (1) 実施期間 令和2年11月20日(金)～令和2年12月21日(月)
 (2) 件数 3件(個人 3人)
 (3) 主な意見と県の考え方 別紙のとおり

2 主な修正点

意見の概要	反映状況等
<p><基本目標Ⅰ 重点目標1> (パブコメ) 被害にあいそうになったときや、あつてしまったときに、専門的な知識のある人に相談することが、被害を減少させるために一番効果的な方法だと思うので、「消費者ホットライン188(いやや)」の啓発にも努めてほしい。</p> <p><目標値>計画 P31 (懇談会) 「消費者ホットライン188の認知度」の目標値を30%としているが、100%を目指すべきだ。</p>	<p>【記述の追加】 (計画P15) 「施策の方向1 県消費生活センターの充実」に、「消費者ホットライン188」の一層の周知を図り、相談窓口の利用促進に努めることを追記した。</p>
<p><基本目標Ⅱ 重点目標2> (パブコメ) 成年年齢の引下げは、「未成年者契約の取消し」が大きく関わってくるので、そのことも明記し、この計画で「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に位置付けた趣旨が分かるように記述した方が良い。 (懇談会) 成年年齢引下げに対応した消費者教育の対象を小学校、中学校、高等学校等としているが、直接のターゲットは18歳の直前の高校1、2年生(16、17歳)である。この計画期間の5年間で重点施策として集中的に実施するのであれば、高校1、2年生に焦点を絞るべきである。</p>	<p>【記述の修正】 (計画P20) 「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に位置付けた趣旨は、18歳からは民法上の未成年者取消権が行使できなくなり、消費者被害増加が懸念されることであることがわかるよう、「重点目標2 若年者への消費者教育の推進」の説明を修正した。 また、消費者教育は、各ライフステージにおいて体系的に行っていくが、令和4年4月の成年年齢引下げに対応するため、高校生を含めた若年者への消費者教育を一層強化するよう、記述を修正した。</p>

<p><基本目標Ⅳ 重点目標2> (県議会)</p> <p>消費者問題については、詐欺まがいのこともあるので、警察との連携も大変重要だが、この計画で、どう連携していくことを考えているのか。</p>	<p>【記述の追加】 (計画P26)</p> <p>詐欺等に対しては警察等と連携して取り組むこととしており、「取引における公正・公平の確保」の項目に、警察等との連携についての説明を追加した。</p>
--	---

3 今後のスケジュール

令和3年3月 第4次岡山県消費生活基本計画決定

第4次岡山県消費生活基本計画（案）の概要

1 計画期間 令和3年度～7年度

2 基本目標等

5つの基本目標と、その下に17の重点目標を定め、総合的に取り組みます。

基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済

- 1 消費者被害の防止〔重点施策①〕
- 2 消費者被害からの救済

基本目標Ⅱ 消費者教育の推進

- 1 ライフステージに応じた消費者教育の実施〔重点施策②〕
- 2 若年者への消費者教育の推進〔重点施策③〕
- 3 消費者教育を担う人材の育成
- 4 他の関連する教育との連携
- 5 消費生活に関する啓発・情報提供

基本目標Ⅲ 消費者の主体的な活動への支援

- 1 公正で持続可能な社会を目指した消費生活の促進
- 2 消費者の組織活動の促進
- 3 消費者の意見の反映

基本目標Ⅳ 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- 1 規格・表示等の適正化
- 2 取引における公正・公平の確保
- 3 公正な価格の形成
- 4 生活必需品の安定供給

基本目標Ⅴ 安全・安心な商品・サービスの確保

- 1 生産から消費に至る一貫した食の安全確保
- 2 商品（食品以外）・サービスの安全性の確保
- 3 安心の定着に向けた信頼の確立

3 重点施策

計画期間中、次の施策を重点的に取り組みます。

〔重点施策① 消費者被害の防止〕

高齢者等、それぞれの消費者の特性を踏まえたきめ細かな対策を行います。

〔重点施策② ライフステージに応じた消費者教育の実施〕

生涯を通じて、それぞれのライフステージに応じた学びの機会を提供できるよう取り組みます。

〔重点施策③ 若年者への消費者教育の推進〕

民法の成年年齢引下げに向けて、学校等における実践的な消費者教育を推進します。

第4次岡山県消費生活基本計画(素案)に対する 主な意見と県の考え方について

1 第3章 目標と取組

基本目標Ⅰ 消費者被害の防止・救済

重点目標1 消費者被害の防止

意見の概要		県の考え方
1	(パブコメ) 被害にあいそうになったときや、あってしまったときに、専門的な知識のある人に相談することが、被害を減少させるために一番効果的な方法だと思うので、「消費者ホットライン188(いやや)」の啓発にも努めてほしい。	「施策の方向1 県消費生活センターの充実」(P15)に、「消費者ホットライン188」の一層の周知を図り、相談窓口の利用促進に努めることを追記しました。
2	高齢者の消費者被害の防止については、高齢者の生活全般も含めた対策を考える必要がある。財政状況が厳しい中、行政で知恵を出してもらいたい。	ご提案の、高齢者の生活全般を含めた対策は重要であると考えており、「施策の方向3」(P16)で記載のとおり、高齢者の消費者被害を防止するため地域の行政や福祉関係者、警察等が連携した見守りネットワークの構築を促進し、高齢者等の消費者被害防止の取組を支援していくこととしています。
3	「訪問販売お断りステッカー」を玄関等に張れば訪問販売ができなくなる「消費生活安心条例」が熊本県内の1市3町で制定された。これにより高齢者の消費者被害の減少が期待されるので、岡山県でも市町村に制定を呼びかけたらどうか。	高齢者等の消費者被害の防止については、市町村と連携した地域の見守り機能の強化が重要であると認識しており、ご提案いただいた市町村条例の整備を含め、全国の先進的な取組についての情報収集に努め、市町村に情報提供してまいります。

基本目標Ⅱ 消費者教育の推進

重点目標1 ライフステージに応じた消費者教育の実施

意見の概要		県の考え方
4	(パブコメ) 新型コロナウイルスの影響で、キャッシュレス化、非対面取引等の急速な増加が予想される中、消費者(特に高齢者・若年層)を消費者被害から守るため、情報リテラシーの向上にも努めてほしい。	「施策の方向2 地域社会での消費者教育の推進」(P19)で記載のとおり、消費者教育において、情報リテラシーの向上に努めるとともに、キャッシュレス化等に関連する消費者被害の防止のための啓発を行うこととしています。

重点目標2 若年者への消費者教育の推進

意見の概要		県の考え方
5	(パブコメ) 成年年齢の引下げは、「未成年者契約の取消し」が大きく関わってくるので、そのことも明記し、「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に位置付けた趣旨が分かるように記述した方が良い。	「若年者への消費者教育の推進」を重点施策に位置付けた趣旨は、18歳からは民法上の未成年者取消権が行使できなくなり、消費者被害増加が懸念されることであることがわかるよう、「重点目標2 若年者への消費者教育の推進」(P20)の説明を修正しました。
6	成年年齢引下げに対応した消費者教育の対象を小学校、中学校、高等学校等としているが、直接のターゲットは18歳の直前の高校1、2年生(16、17歳)である。この計画期間の5年間で重点施策として集中的に実施するのであれば、高校1、2年生に焦点を絞るべきである。	消費者教育は、各ライフステージにおいて体系的に行っていきませんが、令和4年4月の成年年齢引下げに対応するため、「重点目標2 若年者への消費者教育の推進」(P20)を、高校生を含めた若年者への消費者教育を一層強化するよう、記述を修正しました。

重点目標3 幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上

意見の概要		県の考え方
7	ここでは「幼・小・中・高等学校等」が対象となっているが、幼稚園生は消費をするような対象ではない。また、小学生も主体的な消費者なのか。中学校・高等学校なら分かるが、幼稚園・小学校の先生の負担軽減のためにも、幼稚園・小学校を対象から除いたらどうか。	消費者教育については、各ライフステージに応じて体系的に行うこととしており、幼少期は自ら考え行動する自立した消費者となる基本的な事項を習得する時期と考えていますので、「施策の方向1 幼・小・中・高等学校等における教員の指導力の向上」(P20)で記載のとおり、幼稚園生・小学生に対する指導力の向上にも取り組んでいきたいと考えています。

基本目標IV 安全・安心な商品・サービスの確保

重点目標3 安心の定着に向けた信頼の確保

意見の概要		県の考え方
8	商品やサービスに関して、今このようなことが起きているとか、こういう商品の購入に問題があるとかをきめ細かく、スピーディーに情報提供してもらいたい。	「施策の方向1 情報の提供」(P29)で記載のとおり、商品・サービスに関して正確でわかりやすい各種情報を、県ホームページなど様々な広報媒体を利用して提供してまいります。

目標値

	意見の概要	県の考え方
9	<p>「消費生活相談員を配置する市町村数（派遣相談員を含む）」について、今回新たに派遣相談員を含めることとしたが、消費生活相談員の資格を持っている人の絶対数が非常に少ないことに起因しているため、消費生活相談員の育成も重要ではないか。</p>	<p>「施策の方向2 市町村の相談体制への支援」(P16)で記載のとおり、市町村での消費生活相談対応力の向上のため、県消費生活センターにおいて相談員等のレベルアップ研修等を実施するとともに、困難事案への助言など、それぞれの市町村の状況に応じて必要な支援を行うことにより、相談員の育成を行ってまいります。</p> <p>また、国民生活センターによる国家資格取得及び資格保有者の採用のための支援制度の活用も促します。</p>
10	<p>「消費者ホットライン188（いやや）の認知度」の目標値を30%としているが、100%を目指すべきだ。</p>	<p>「施策の方向1 県消費生活センターの充実」(P15)に、「消費者ホットライン188」の一層の周知を図り、相談窓口の利用促進に努めることを追記しました。</p> <p>なお、目標値の30%は、国の目標値（若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上）を参考に設定していますが、各関係者との連携により、より一層の周知に努めてまいります。</p>
11	<p>「実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合」について、目標値の対象を公立に限定しているが、私立高校に対しての消費者教育をどう考えているのか。</p>	<p>私立高校は独自の教育方針の下で取組を行っていることから、目標値の対象とはしていませんが、この計画は県内全ての学校を対象としており、私立高校を含めて実践的な消費者教育教材の普及に努めてまいります。</p>
12	<p>「実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合」は把握できるが、計画期間である5年間で成果を上げるためには、中学生の状況も把握する必要があるのではないか。</p>	<p>中学校における消費者教育の実施状況は把握しておりませんが、「施策の方向1 学校教育等での消費者教育の指針」(P19)で記載のとおり、中学校においても県が作成した実践的な消費者教育教材等を活用した消費者教育を効果的に推進してまいります。</p>