

2020年11月18日

宮城県環境生活部  
消費生活・文化課 消費者行政班 御中

宮城県生活協同組合連合会  
住所:仙台市青葉区柏木1-2-45 フォレスト仙台5F  
電話番号:022-276-5162  
会長理事 冬木勝仁

「宮城県消費者施策推進基本計画（第4期）中間案」への意見

近年、私たち消費者をとりまく社会環境は、高齢化率の上昇、デジタル化の進展、電子商取引の拡大、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行により行動の変容が求められるなど大きく変化しています。超高齢化社会の到来により、高齢者の消費者被害は依然として増加傾向にあり、地域での見守りがより一層重要になっています。

また、民法が改正され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることとなり、18歳及び19歳の若者が未成年者取消権を行使できなくなるため、成年年齢引き下げによる若年層の消費者被害の拡大が危惧されます。

一方、消費者全体に健康志向の高まりが見られ、健康食品の利用も広がっていますが、健康食品による健康被害という新たな問題も浮上しています。消費者教育の機会が少ないなか、今後は一層、行政・事業者・消費者間で新たな手法のリスクコミュニケーションが求められます。

消費者団体の役割として消費者の声を盛り込んだ「基本計画」になるよう、下記の意見・要望を提出いたします。

記

1. 第2章－「第4 頻発する自然災害・新型コロナウイルスに対応した消費者施策の展開」について、「第1－1 消費者を取り巻く環境の変化」の一つとして位置付けてください。

- (1) 新型コロナウイルス感染症の拡大は、未だその収束時期が見通せない状況です。抜本的な解決策が見いだされるまでは、外出自粛などを含む経済活動の抑制、密集（三密）を避け、社会的距離（ソーシャルディスタンス）をとることを求められるなど、私たちの生活行動は大きく変化しました。様々な社会変化はコロナ後も続くと言われており、新たな生活様式が社会活動の基本となります。

「第2章－第3 今後予想される社会情勢の変化」として、新型コロナウイルス感染症拡大を機に厚生労働省から示された「新しい生活様式」の中では、今後の消費生活の変化を注視していく必要があるとの記述があることから、「第1－1 消費者を取り巻く環境の変化」の一つとして位置付けてください。

また、今後の5年間の中で、対応するために、第4章－第3 1～4の重点的取組として、「新しい生活様式」を取り入れた内容にする必要があると考えます。具体的な取組内容の記載をお願いします。

- (2) 地球温暖化による気候変動は「気候危機」と呼ばれるレベルに悪化しており、異常気象による災害は今後も多発することが予想されます。「第1－1 消費者を取り巻く環境の変化」の一つとして位置付けてください。

## 2. 第3章—第2—1 安全・安心な商品やサービスが提供される社会について

事業者に関する言及（消費者指向経営の推進や悪質事業者に対する指導等）が中心で、行政の果たすべき役割についての言及がありません。「高齢化の進行」「デジタル化の進展・電子商取引の拡大」「自然災害の激甚化・多発化」「新型コロナウイルス感染症の拡大」などの消費者を取り巻く社会情勢を踏まえた、行政の役割についても記載する必要があると考えます。

## 3. 「第4章 計画の体系と施策展開」に関連して

(1) 第2—1 消費生活の安全・安心の確保について、LP ガス事業の監視・指導、また、消費者への情報提供や注意喚起を計画に追加してください。

LP ガスについては事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、同一事業者であっても別アパート・マンション等で料金が異なるなど、不透明・不適正な取引実態が指摘されています。また不透明であるが故に消費者がこの問題を把握できていません。事業者の監視、指導を行うことを計画に追加してください。また、消費者への情報提供や注意喚起を計画に追加してください。

(2) 第2—2 自立した消費者の育成について

①新型コロナウイルス感染症拡大の影響で消費生活相談員の研修が減少しています。

地方消費者行政は、地域住民に対し、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられ、安全に、安心して消費生活を送ることができるように相談対応、消費者教育の提供、悪質事業者に対する法執行等、様々な役割を担っています。より複雑化巧妙化する消費者問題に対応するためには相談員の研修をしっかりと行うことが必要です。

②県として、複雑化・多様化する相談内容に的確に対応していくために、市町村の相談員に対し、研修会及び事例検討会を開催するなど消費生活相談員の専門知識の習得及び専門性の向上のための支援を行うとともに、対応が困難な事例についての相談等に対し助言等を行うなど、解決のための支援を行うことを施策に盛り込んでください。

③消費者教育の取り組みに関しては、県立学校（小中高校）のカリキュラムに盛り込むなど、もっと具体的な施策にしてください。また、消費者市民社会の中核である「持続可能な社会」の重要性は、早期から教育するのが相当であり、小学校のカリキュラムにも盛り込むべきです。

(3) 第2—3 消費者被害の防止と救済について

①消費生活相談体制及び相談機能の充実に、「複雑化・多様化する相談内容に的確に対応していくために“センター・オブ・センターズ”として、研修会及び事例検討会を開催するなど消費生活相談員の専門知識の習得及び専門性の向上のための支援を行うとともに、対応が困難な事例についての相談等に対し助言等を行うなど、解決のための支援を行う」の記載を追加してください。

②消費者教育のリーダー核の人材として、消費生活相談員も含めて考える必要があることから、地域の消費者被害防止と啓発のために、県は市町村の相談員対象の講座を行うなど、市町村への支援の記述を求めます。

③越境取引・インターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、消費者が模倣品を選択して被害にあうことのないように啓発を行うことの明記を求めます。

④2018年に地方消費者行政活性化基金・推進交付金が軌道修正されたことにより、国からの予算措置及び県独自予算の減少となっています。どこに住んでいても質の高い相談や支援を受けられる社会の実現のためには、消費生活相談体制及び相談機能の充実が不可欠です。予算減少においても、消費生活センターの開設時間の短縮や相談員の減数など影響が出ないようにしてください。

⑤現在は直接相談窓口に行くか電話で相談するしかありません。しかし、新しい生活様式に対応するには、相談の入り口は今の時代に則した SNS やメールを活用した 24 時間対応相談窓口の

設置にするべきです。相談したい人全員が家からでも相談できる（受けられる）環境が必要です。

(4) 第2—4人や社会、環境に配慮した消費行動の推進について

- ①環境の保全に配慮した事業活動として、持続可能な開発のための教育、循環型社会の形成に向けたエネルギー教育に関する取り組み項目を追加してください。
- ②消費者市民社会の推進に向けての消費行動として、エンカル消費等の教育・普及啓発やフェアトレードの普及啓発に努めることを本文への明記を求めます。
- ③数値目標として、上記①②や環境関連出前講座・研修会・講演会の回数の目標数値化の設定を求めます。

(5) 第3—2高齢者及び若年者の消費者被害の防止と救済について

- ①高齢者等の見守りには、公共施設等でのサークル活動場面や福祉用具事業者や高齢者向けに事業を実施している事業者等も含め明記してください。
- ②高齢者等の見守りには、公共施設等でのサークル活動場面や福祉用具事業者や高齢者向けに事業を実施している事業者、専門家や民間団体などから意見を聞くなどして工夫する必要があります。宮城県内の自治体が見守りネットワークの体制を進めていくためにも、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐことを目的とした消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置してください。

(6) 第3—3多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進について

「消費者団体」や「NPO法人」との連携が記載されておりますが、消費者団体の中でも特に消費者問題への関与が大きく、事業者への申入れなど広範な活動を行っている「適格消費者団体」との連携について加筆してください。

(7) 第5章—第2進行管理について

- ①実効性のある計画にするためには、数値化できる推進項目すべてについて目標数値を決めて、消費生活審議会において検証・評価できる形にする必要があります。5年後に目指す姿を明確にするために、具体的な施策について工程表を作成してください。
- ②「取組状況について、毎年度評価を行い、その結果を審議会に報告」とありますが、「審議会において年度ごとに施策の取り組み状況の評価する」としてください。また、年度ごとの評価と公表もできるだけ速やかに実施できるよう公表時期の目安を設定してください。

以上