

パブリックコメント提出意見に対する考え方

案件名	越前市安全安心な消費生活実現プラン（素案）について
実施日	平成21年6月8日（月）～平成21年6月30日（火）
趣旨	<p>近年、次々と新しい商品や多様なサービスが提供され、消費者の利便性が向上している反面、消費者が直面するトラブルも複雑・高度化しています。また、新たな悪質商法や食品・商品による危害も発生するなど、消費者を取巻く環境は大きく変化しています。</p> <p>こうした状況の中、消費者行政は、めまぐるしい社会情勢の変化に即応した施策の実施が求められています。</p> <p>このため、本プランは、消費者の自立支援や潜在被害者の早期発見、被害者の救済機能の強化を施策の基本方針として、それに基づく具体的な各種施策を着実に計画期間内に推進するために策定するものです。</p>
意見提出者数（件数）	9人（14件）
意見に対する考え方	以下のとおり

【全般について】

意見概要	考え方・対応
<p>私は数年前、悪質業者（訪問販売）に親切にされ、次々と高額な品物をローンで買いました。その後、ローンの支払いが苦しくなり、困った挙句、消費者センターに相談しました。</p> <p>相談員さんは、悪徳業者と毅然とした態度で交渉され、その結果、お金が戻ることになりました。本当に感謝しています。</p> <p>今後、私のような被害者がなくなるように、本プランを進めてください。</p> <p>（同様意見）1件</p>	<p>近年、悪質商法の手口は、消費者のあらゆる領域において、その時々社会現象を巧みに利用するなど、益々悪質・巧妙化しています。</p> <p>このため、本プランでは、被害に遭った時のセーフティネットとしての被害者救済を担う消費者センターの相談・あっせん機能の強化や、潜在被害者の早期発見体制の強化、消費者被害の未然防止のための消費者の自立支援の強化を基本方針としています。</p> <p>今後、市においては、市民の消費生活の安全と安心をめざし、本プランの基本方針に基づいた各種施策を着実に推進します。</p>
<p>現在は、安全・安心な消費生活が脅かされています。この中で市プランの体系事業を推進するためには、今まで以上に人との調和が必要だと思いますが、それを誰がコーディネートするのか。また、誰が最高責任者で指揮をとるのでしょうか。</p>	<p>近年、食品偽装事件や製品などによる死亡・重篤事故の相次いで発生、また悪質商法の働きかけは益々悪質・巧妙化するなど、安全で安心な消費生活が脅かされています。国では消費者・生活者を主役とする行政の司令塔として「消費者庁」を創設し、国及び地方の消費者行政を一元的に推進することになりました。</p> <p>また、本プランでは、被害者救済機能の強化、消費者の自立支援の強化や潜在被害者の早期発見体制の強化を施策の基本方針としています。</p> <p>今後、消費者庁の支援を得る中で、市消費者センターが中心となって県や警察など消費者行政関係機関や消費者団体のコーディネートを行うとともに連携を図りながら、本プランの各種施策を推進します。</p>

【潜在被害者の早期発見の強化について】

意見概要	考え方・対応
<p>私の近くの一人暮らしの高齢者宅に、頻繁に県外ナンバーの商用車が長時間駐車して、何か怪しい雰囲気がありました。プランを読む中で、今思えば訪問販売のようでしたが、今までは、声をかけられず黙っていました。これからは、勇気を出して高齢者の方に声をかけたいと思います。</p>	<p>近年、悪質商法の手口は、益々悪質・巧妙化するとともに、一人暮らしの高齢者などを狙っています。</p> <p>こうした場面に遭遇した場合は、地域の方々が、一言、声をかけていただくことが、潜在被害者の早期発見や被害の拡大防止のために大変重要です。</p> <p>また、被害を受けていると思われる場合は、早期救済のため、市消費者センターへの連絡も併せてお願いするところです。</p> <p>本プランでは、この場合、『消費者の自立支援の強化』の中で、相談員が被害者宅へ訪問するとしています。</p>
<p>私の地域のある空き家で、多くの高齢者を集めて、妖しげな商売をしているのを発見しました。プランでは、SF商法と書いてありましたが、高齢者の被害をなくすためには、地域の住民の見守りが必要ではないかと思えます。</p>	<p>高齢者の被害を防止するためには、地域での見守りが必要です。</p> <p>このため、本プランでは『潜在被害者の早期発見体制の強化』の中で、高齢者の潜在被害者を見逃さないために、高齢者の身近で生活を支える方などで組織する「地域見守りネットワーク」との連携を強化するとしています。</p> <p>また、『消費者の自立支援の強化』の中で、消費者被害の未然防止のために、地域で消費者啓発活動をしていただく「消費者サポーター」制度を計画していますので、是非ご協力をお願いします。</p>

【消費者の自立支援の強化について】

意見概要	考え方・対応
<p>食品表示・安全機能の消費者啓発は最も大切と考えます。いろいろな機関と連携して、わかりやすい消費者啓発をお願いします。</p> <p>消費者も、もっと賢くなる必要があると思います。</p>	<p>消費者が自らの判断で適切に安全な食品を選択できるよう、本プランでは『消費者の自立支援の強化』の中で、食品表示や食品添加物の見方などについて、消費者講演会を開催するとともに、学校や町内会、公民館、グループ、団体などに消費者出前講座の開催を呼びかけるとしています。</p> <p>また、実施に当たっては、仁愛大学や北陸農政局などと連携して、正確でわかりやすい内容に努めるとしています。</p>
<p>一昨年、「若者によるサラ金のカード詐欺事件」の被害に遭い多重債務に陥り、ワラをもすがる思いで消費者センターに相談に伺いました。</p> <p>その折には、相談員さんや弁護士さんの適切なご指導により、自己破産にいたらず、また過払い金も取り戻すことができ、本当に消費者センターに相談してよかったと家族一同感謝しています。</p> <p>この反省を生かすためにも、是非、若者の金銭教育の取り組みをお願いします。</p>	<p>子供の頃から、金銭教育を含む正しい消費生活の基礎知識を習得することは、社会に出たときの消費者トラブル防止のために極めて重要です。</p> <p>このため、本プランでは『消費者の自立支援の強化』の中で、特に「青少年への重点的な消費者学習・啓発」において、学校教育や職域での社員教育の場を通じた若者の消費者教育の支援に努め、消費生活に関する理解を深めるとしています。</p>

<p>消費者被害を、如何にして防止するかについては、体系図には全て網羅されています。しかし、高齢者への消費者被害の情報や対処法などについては、口コミによる、きめ細かなアドバイスが重要と考えます。</p> <p>このため、老人クラブの月例会などを利用して、短時間でも高齢者への注意喚起をお願いします。</p>	<p>市消費者センターでは、老人クラブなどと連携し、各地区の公民館などにおいて、高齢者を対象とした消費者出前講座を開催しています。</p> <p>また、消費者出前講座の際には、消費者グループによるパネルシアター（寸劇）を上演し、悪質商法などの手口や対処法について、最新の情報をわかりやすく提供しています。</p> <p>本プランでは、さらに高齢者への消費者出前講座を充実するため『消費者の自立支援の強化』の中で、受講者の知識や経験、年齢など特性に配慮したテーマや講師などを選定し、きめ細かで効果的な講座に努めるとしています。</p>
<p>消費者被害の防止は、消費者一人ひとりが自分の問題として、受け止めることが必要です。望ましい消費行動をとるためには、提供された情報を正しく理解し、的確な消費行動をとることが必要です。</p> <p>魔の手は、新たな手段方法を講じて、忍び寄ってきます。</p> <p>このためには、多くの団体や機関の有機的な結びつきで、繰り返しの情報提供をお願いします。</p>	<p>くらしに関する様々なトラブルを未然に防止し、安全・安心なくらしを営む「賢い消費者」を育成するためには、絶えず幅広い情報を発信していくことが必要です。</p> <p>このため、本プランでは、『消費者の自立支援の強化』の中で、国・県・警察署など消費者行政関係機関や消費者グループと連携し、消費者出前講座や広報、ホームページなどで最新の情報を繰り返し提供するとしています。</p>
<p>悪質業者名を公表したらどうか。</p>	<p>ご指摘の悪質業者名については、処分権限を有する国・県が業務停止命令などの行政処分を行い公表しております。本プランでは『消費者の自立支援の強化』の中で、被害者の未然防止を図るために、様々な悪質商法の事例や手口などについて、情報を提供するとしています。このため、市民に重大な影響を及ぼす恐れがある情報については、市ホームページなどで業者名を掲載します。</p>

【その他の意見について】

ダンボールや資源ごみの収集についてなど、本プランに直接反映できる内容ではないご意見を4件いただきました。これらのご意見は、今後の市政の中で、役立たせていただきます。どうもありがとうございました。