

「堺市消費者基本計画（案）」意見募集（パブリックコメント）の実施結果（案）

堺市では、「消費者基本計画」を策定するにあたり、市民の皆さんのご意見を募集するためパブリックコメントを実施しました。このたび、お寄せいただいたご意見の要旨と本市の考え方を下記のとおりまとめましたのでお知らせいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

記

1 募集期間

平成 22 年 12 月 22 日（水）～平成 23 年 1 月 26 日（水）

2 意見募集資料の配架場所

市政情報センター、各区役所情報コーナー、図書館、消費生活センター、本市ホームページ

3 意見提出方法

消費生活センターへ直接持参、郵送、FAX、電子メール

4 集計結果

・意見の提出者数 8 人 ・意見内容の項目数及び件数 22 項目 26 件

5 ご意見の要旨と本市の考え方

変更箇所を含む詳細は、別紙のとおりです。

	ご意見の要旨	市の考え方
【第1章 計画策定の背景】		
1	○ 「 <u>堺市消費生活条例の制定</u> 」について (P.3) 8つの消費者の権利を明確にされているのは素晴らしい。	○ 原案にご賛同頂いたご意見として承ります。
【第2章 計画の基本的な考え方】		
2	○ 「 <u>計画の基本的方向、計画の体系、重点施策</u> 」について (P.10～P.12) 「計画の基本的方向」について、大きく「消費者の権利の尊重～消費生活の安全・安心の確保～」 「消費者の自立の支援等」 「消費者被害の救済」の3つに整理されており、全体として分かりやすいものと評価する。また、「計画の体系」に施策の体系図が示され、その中で「重点施策」として「取引の適正化」「消費者啓発の推進」「消費者教育の推進」「苦情の処理」「あっせん、調停」が明確に位置づけられ、推進を図るとされている点は分かりやすいものと評価する。	○ 原案にご賛同頂いたご意見として承ります。
3	○ 「 <u>計画の指標</u> 」について (P.13～P.15) 計画の進捗等を点検する「計画の指標」として、重点施策に対応して5項目を挙げ、現状値を踏まえ目標値を明確にして施策を推進するとされている点は、積極的に評価する。どのような施策項目で、どのような達成水準をめざして目標値をもつのか、簡単ではないと考えるが、今後、毎年度の進捗の中で項目や目標値の見直しがされ、より実効性のある目標値の設定がされることを期待する。	○ 基本計画の推進に当たりましては、原案の37ページに記載のとおり、毎年度各施策の進捗状況等をまとめ、消費生活審議会に報告し、また、市民の消費生活に関する意識調査等を適宜行い、その調査結果も踏まえて検証・評価を行うこととしています。その上で、施策の進捗状況等を考慮して必要に応じて見直しを行ってまいります。
4	○ 「 <u>計画の指標</u> 」について (P.13～P.15) 目標値を明確にして施策を推進している積極性に感謝する。	○ 消費生活センターにおきましては、消費者被害に遭われた消費者からの相談に応じその救済を図っていますが、被害に至らずとも不当な取引

	ご意見の要旨	市の考え方
	個人的には、折角消費者庁が設立されたのに被害を受けた方しか相談ができないことを残念に思う。これから先、街中で年配の方が集められ健康食品等を売りつけられることに対し、法律や堺市ではしてはいけない条例や消費者庁の管轄で抑えることができることも期待する。	行為が疑われるような事案に関する消費者からの情報提供等も受けているところです。そのような事案につきましては、必要に応じて調査等を行い、不当な取引行為が行われていることが明らかな場合には、消費生活条例に基づき指導等を行ってまいります。
5	○ 「消費生活センターのホームページのアクセス数」について (P.14) ホームページのアクセス数は1年間の数字か。	○ 1年間の数字を記載しております。
【第3章 計画推進のための施策】		
6	○ 第3章全体について それぞれの項目に記載されている各施策内容について、「現在すでに実施し継続する施策」、「現在の施策をより充実強化する施策」、「新規に実施する施策」の区別が分かるように注記の記載を要望する。各施策についての現在の実施状況が不明なため、注記されるとわかりやすくなる。	○ 毎年度、各施策の実施結果を公表することとしておりますが、各施策における実施予定の事業につきましても、年度当初に市民の皆様には明かにする予定にしております。「新規」「拡充」「継続」の区分につきましては、その中で表記したいと考えております。
7	○ 第3章全体について 計画案では担当課の殆どが「消費生活センター」となっているが、市役所の中で関連する部署はもっと沢山あるはず。それらの関連部署も担当課として参加させるべきである。	○ 第3章の各施策の表記につきましては、庁内において各施策を主として推進する課を担当課として記載しております。ご指摘の箇所につきましても、消費生活センターが主として推進することから「消費生活センター」を担当課として記載しておりますが、施策の実施に当たっては、消費生活条例の趣旨に基づき、庁内関係各課との連携をより一層強化して取り組んでまいります。
≪ 1 消費者の権利の尊重～消費生活の安全・安心の確保～ ≫		
8	○ 「危害等の防止」について (P.16) 「消費者への的確迅速な情報提供等を行います」とあるが、具体的な	○ 消費者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがある場合等、緊急の必要がある場合には、消費生活条例に基づき迅速に情報提供を行います。

	ご意見の要旨	市の考え方
	仕組みや方法が記載されていないため明確ではない。消費者・市民の立場から見て分かりやすい仕組み・方法が求められる。一刻も早く消費者に対して周知の必要な事態が生じたときなどに、どのように迅速かつ効果的な情報提供がされるのか、現時点で実施を想定している方法等について追加して記載することを要望する。（ホームページ、マスコミ広報等）（同趣旨のご意見 総計 3 件）	すが、その方法としましては、報道機関への発表やホームページへの掲載等により、速やかに情報提供を行うことを想定しております。 ご意見の趣旨を踏まえ、下記のとおり修正いたします。 （修正箇所） 《原案 P.17、P.19 の「条例に基づく調査・勧告・公表等」》 「・・・事業者に対して報告徴収や立ち入り調査等必要な調査を行い、必要な場合には、当該商品の供給の中止・回収・公表等を指導・勧告するなど、危害の拡大防止及び再発防止を図ります。また、緊急の必要がある場合には、報道機関への発表やホームページへの掲載等により、消費者に対して速やかに情報提供を行います。」 （下線部分は修正箇所）
9	○ 「<u>条例に基づく調査・勧告・公表等</u>」について（P.17、P.19） 「必要な場合、商品の供給の中止・回収・公表することを指導する等」を入れていただきたい。 緊急必要な場合は必要事項を公表していただきたい。	○ ご意見の趣旨を踏まえ、下記のとおり修正いたします。 （修正箇所） 《原案 P.19 の「条例に基づく調査・勧告・公表等」》 「消費生活相談等に基づき、<u>市内で製造、流通、販売されている消費生活用品について、・・・</u>」 （下線部分は修正箇所）
10	○ 「<u>消費生活用品の安全性の確保</u>」について（P.18～P.19） P.16～P.17 では「…市内で製造、流通、販売されている食品等…」とあるが、P.18～P.19 の用品の範囲はなくていいのか。	○ ご意見の趣旨を踏まえ、下記のとおり修正いたします。 （修正箇所） 《原案 P.19 の「条例に基づく調査・勧告・公表等」》 「消費生活相談等に基づき、<u>市内で製造、流通、販売されている消費生活用品について、・・・</u>」 （下線部分は修正箇所）
《 2 消費者の自立の支援等 》		
11	○ 「<u>食品衛生知識の普及啓発</u>」について（P.25） 「食品衛生知識の普及啓発」の施策として「講習会や意見交換会を開催し、食の安全に関する知識の普及」が挙げられている。その内容として「リスクコミュニケーション及びリスク分析」を取り上げていただくよう要望する。消費者・市民の食の安全に関する関心は高く、食に対す	○ ご指摘の箇所につきましては、リスクコミュニケーションに当たるものとして「意見交換会」を記載しておりましたが、ご意見の趣旨を踏まえ、下記のとおり修正し、「リスクコミュニケーション」を明記いたします。

	ご意見の要旨	市の考え方
	る不安はまだまだ大きいのが現状。食の安全性確保のために、堺市がどのような取り組みをしているのか知らない消費者・市民も多いのではないか。食の安全性の確保にかかわってリスク分析の考え方は重要だが、消費者・市民が学習する機会はいない。消費者啓発講座や意見交換会等に、リスクコミュニケーションおよびリスク分析を位置づけることが必要だと考える。(同趣旨のご意見 総計 2 件)	(修正箇所) 《原案 P.25 の「食品衛生知識の普及啓発」》 「・・・講習会や意見交換会(リスクコミュニケーション)を開催し、食の安全に関する・・・」 (下線部分は修正箇所)
12	○ 「情報提供の推進」について (P.25～P.26) 消費生活センターからの発信を、ホームページだけでなく、各区役所の広報センターに窓口を置くとともに、担当者の教育もしていただきたい。	○ 消費者への情報提供としましては、これまでも各区役所の市政情報コーナーへの啓発パンフレット等の配架や、各区役所関係課への緊急情報の提供等を行っているところですが、より一層区役所との連携を強化し、的確・迅速な情報提供に努めてまいります。
13	○ 「情報提供の推進」について (P.25～P.26) 広報さかいやホームページ、消費者センター以外にもルートを開発すべきである。また、これらのルートとの連携状況を計画の指標として評価対象とすべきである。 これらの情報提供では消費者問題に関心のある方には有効であるが、問題について関心の低い一番伝えたい方達にはおそらく伝わらないであろう。こうした問題について関心の低い方達に必要な情報を読み理解してもらう事が重要であり、そのためには計画案の「地域のネットワークを活用した消費者の見守り」により広範囲に取り組むこと、およびそれを計画の指標とすべきであると考えます。	○ 情報提供の在り方につきましては、よりの確に情報が伝わるよう、その方法等について検討してまいります。 また、地域のネットワークや消費者団体等と連携し、高齢者等への情報の提供や被害防止の見守りを強化してまいります。 指標につきましては、情報提供や見守り等の各施策を推進した結果、達成をめざす項目として、原案に記載のような指標項目を設定しています。

	ご意見の要旨	市の考え方
14	○ 「<u>「広報紙、ホームページによる情報提供」</u>について (P.26) 広報さかい、ホームページによる情報提供では、「堺市消費生活条例」のコーナーを作っていただきたい。 消費者・市民への注意喚起のため、毎月関連情報を掲載していただきたい。	○ 現在、広報さかいでは、「消費生活」のコーナーを設けて、毎月消費者被害の傾向等を踏まえた注意喚起情報を掲載しており、また、ホームページにおきましても、必要な情報を随時掲載しているところです。今後、より迅速・的確な情報提供を図ってまいります。
15	○ 「<u>「地域のネットワークを活用した消費者の見守り」</u>について (P.27) 「高齢者の消費者被害防止の見守りを強化」が明確にされていることは評価する。「地域のネットワークを活用した見守り」について、例えば「推進モデル地区」などを設けて、地域全体で取り組みが進むような方策も検討されることを提案する。	○ 見守りの強化のためには、地域のネットワークの強化や、地域全体で取り組みが推進されることが重要です。そのための取り組みについて、いただいたご意見も踏まえ検討してまいります。
16	○ 「<u>「地域、関係団体等との連携」「高齢者、障害者、若年者等に対する啓発の推進」</u>について (P.27) 重点施策の 1 つである自立困難な高齢者、障害者等に対する地域ぐるみでの見守りには、より一層の期待を寄せている。 その上で、市が呼びかけての消費生活展、消費者フェスティバルのような、関係する団体、委員、大人も子どもも楽しめる催しを企画して、地域でのネットワークをより一層強める（つながり拡がる）ようにされてはどうか。	
17	○ 「<u>「消費者教育の内容の充実」</u>について (P.29～P.30) 堺市消費者啓発員について若干記述があるが、体系化された消費者教育を習得させ、一般市民にも広げていく人材の育成に積極的に取り組むべきである。その養成に力を入れることおよび活用するためには、その地位と役割を明確にすることも必要である。	○ 現在、大阪府が実施している「くらしのナビゲーター養成講座」を修了した方で堺市内に在住の方を「消費者啓発員」として委嘱し、出前講座の講師として活動していただいておりますが、そのレベルアップのための研修の実施や、人材育成に向けた取り組みを検討してまいります。 また、より多くの市民の方に養成講座を受けていただくため、その周

	ご意見の要旨	市の考え方
	そのために、消費生活センター内に専門の教育部署を設置し、要員を育成すべきと考える。	知等を図ってまいります。
18	○ 「消費者団体との連携の促進」について (P.30) 「適格消費者団体との連携」を追加記載することを要望する。施策内容に記載できない場合であっても、用語解説の注記に記載することを含め検討されることを要望する。消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から適格消費者団体と消費者行政機関との連携は極めて重要となっている。(同趣旨のご意見 総計 2 件) 消費者問題は複雑・多様化しており、個人と事業者との間には情報量・交渉力の格差が拡大している。このような社会状況の中で、消費者団体訴訟制度が導入され、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ訴権を行使していくことを重要な活動内容とする適格消費者団体の活動が始まっている。関西地域においても、内閣総理大臣から認定された適格消費者団体「特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 (KC's)」が活発に活動し、大きな実績をあげている。適格消費者団体の果たす役割は今後ますます大きくなっていくと思われるが、消費者団体訴訟制度の存在や適格消費者団体の活動内容について、消費者・市民に十分には認知されていないのが現状である。	○ 原案 P.30～P.31 の「消費者団体への支援」の項目に記載の「消費者団体」は、あらゆる消費者団体を含む趣旨で記載しておりますが、ご意見の趣旨を踏まえ、原案 P.30 の脚注に「適格消費者団体」の解説を加えます。 なお、消費者団体訴訟制度等については、パンフレットの配架やホームページ等の媒体を活用し、消費者に対する周知を図ってまいります。
【第 4 章 計画の実効性の確保】		
19	○ 「計画の検証・評価・改善、実施状況の公表」について (P.37) 「基本計画の推進に当たっては、毎年度、各施策の進捗状況等をまとめ」「検証・評価を行います」とされ、実施状況を市民に情報提供するとされている。「毎年度の実施状況」とあわせて「翌年度の重点計画と	○ 毎年度、各施策の実施状況を公表することとしておりますが、具体的な事業の実施内容につきましても、市民の皆様にも明らかにする予定にしております。

	ご意見の要旨	市の考え方
	目標」についても情報提供されるよう要望する。実施状況の検証・評価を踏まえ、翌年度どのような点を重点に施策推進するのかを明確にすることによって、計画がより着実に推進され進捗結果の検証・評価もしやすく、公表されたときに消費者・市民も判断しやすくなる。	
【計画全体】		
20	基本計画（案）を個々にわかりやすく、特に高齢者に理解できるよう、例えば出前講座で説明会を実施するなどをお願いしたい。	○ 基本計画につきましては、策定後、計画冊子の配架や出前講座での説明等、さまざまな機会を捉えて、その周知に努めてまいります。
21	消費者問題について国、府、市の担うべき役割と責任分担を明確にすべきである。その上で、連携と堺市が何をすべきかを明確にすべきである。 消費者問題は、商品の安全性・消費者教育（学校教育から一般消費者・高齢者に至る広範囲な）、環境問題・消費者金融・インターネットにまつわる諸問題など広範囲なものが集約された結果発生する。 本基本計画（案）で関係機関との関連で若干触れられているが、計画をより有効なものとするためにはより具体的にすべきであるとする。	○ 各施策の実施に当たりましては、消費者関連法、大阪府消費者保護条例及び堺市消費生活条例の趣旨を踏まえ、市として市民が直面する幅広い分野にわたる問題に適切かつ迅速に対応するとともに、広域的に発生している問題などは緊密に連携し、実効性のある対応を図ります。
22	消費生活センターを充実させるべきである。ホームページも貧弱で、計画案の責任部署のものとしては、ふさわしいものとは感じられない。要員の充実、知識の高度化によるセンターの充実に積極的に取り組まれることを望みたい。	○ ホームページの充実による情報発信機能の強化や、相談員の専門的知識向上のための研修参加、相談アドバイザーの活用等による消費者被害救済体制の強化等、消費生活センターの機能充実を図ってまいります。