

福 井 県

福井県消費者基本計画（案）に関する 県民パブリックコメント意見募集の結果

令和6年3月21日
福井県防災安全部県民安全課

「福井県消費者基本計画（案）」について、県民の皆様から貴重な御意見をいただき、厚くお礼を申し上げます。提出された御意見の概要等を、下記のとおり公表します。

- 1 募集期間
令和6年2月13日（火）～2月27日（火）
- 2 意見件数（提出者）
30件（15名）
- 3 提出された御意見の概要および県の考え方
別紙のとおり
- 4 問い合わせ先
福井県防災安全部県民安全課
TEL：0776-20-0287（直通）
FAX：0776-20-0633
メール：kenan@pref.fukui.lg.jp

**「福井県消費者基本計画(案)」に対する
県民パブリックコメント意見募集の結果と県の考え方**

意見件数（意見提出者数）： 30件（15名）

第2章 福井県における消費生活の現状と課題

No.	意見の概要	御意見に対する考え方
1	福井県における消費生活の現状については、全国、他県等とのベンチマークを含め多面的に分析したデータがあると現状把握と課題設定がより明確化し、解決に向けた取組が充実すると考える。	計画(案)では、全国的な傾向と本県のデータを分析した上で、現状把握と課題設定を行っています。 御意見については、今後、同計画を改定する際に参考とさせていただきます。
2	「持続可能な社会の実現」において、事業者の意識が低下していることは課題であり、分析と具体的な対策が必要と考える。	計画(案)では、環境・社会に配慮した生産活動促進のための事業者向けセミナーを開催する他、「エンカル消費」の推進に積極的に取り組む小売店・販売事業者の拡大を図ることとしています。 御意見を踏まえて、セミナー時にアンケートを実施し、事業者意識の現状把握に努めます。
3	「消費生活相談窓口の認知度」については、消費者との接点を有する機関や団体、コミュニティとの連携充実が効果的であると考えます。	御意見を踏まえ、市町や消費者団体等との連携を記載し、消費生活センター等の窓口周知に努めます。(P21)

第3章 計画の基本理念と施策の内容

基本方針1 消費者被害の未然防止と解決にむけた取組の推進

No.	意見の概要	御意見に対する考え方
4	昨今の社会情勢においては、消費者を取り巻くトラブルが多く発生し、新聞報道などで大きく取り上げられている。是非、この計画に掲げている施策を推進していただきたい。	デジタル化の進展に伴い、インターネットに不慣れな消費者を狙った悪質商法や詐欺などの被害、消費者トラブルが懸念されています。 このため、計画(案)ではホームページやSNSをはじめ、新聞・テレビ・ラジオ・情報誌等広く情報発信できる媒体を活用し、注意喚起と情報発信を行うことにより、県民の消費者被害の未然防止を図ることとしています。
5	特殊詐欺被害や能登半島地震に係る便乗詐欺等のニュースを多く見聞きする。また、デジタルが普及し、若者が消費者トラブルに巻き込まれやすくなっていると感じる。計画に記載がある施策をしっかりと実行してもらい、安全安心で暮らしやすい福井県にして欲しい。	

6	<p>新聞やテレビ等で連日のように、振り込め詐欺や悪質商法の事件が報道されている。県民が一人も騙されることのないように、これらのトラブルに巻き込まれるのを防ぐための注意喚起や取組強化を進めて欲しい。</p>	<p>デジタル化の進展に伴い、インターネットに不慣れた消費者を狙った悪質商法や詐欺などの被害、消費者トラブルが懸念されています。</p> <p>このため、計画(案)ではホームページやSNSをはじめ、新聞・テレビ・ラジオ・情報誌等広く情報発信できる媒体を活用し、注意喚起と情報発信を行うことにより、県民の消費者被害の未然防止を図ることとしています。(再掲)</p>
7	<p>ホームページ・SNS・Webの利用は、ネットを使いこなせる人たちには便利で有効な手段だが、ネットに馴染みのない多くの高齢者は、情報を得る手段として、今だに新聞雑誌などの紙媒体・テレビ・ラジオに頼っている。この現状を軽視しない施策をお願いしたい。</p>	
8	<p>高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺などの消費者被害の増加が懸念されている中、一人暮らしの高齢者への対策をしっかりと講じて欲しい。</p>	<p>県消費生活センターで受け付けた高齢者の相談件数(R4)は、全体の相談件数の34.3%を占めており、相談内容は定期購入やフィッシング等の悪質商法に関するものが多くなっています。また、県内居住の高齢者の特殊詐欺被害額(R4)は、県内被害総額の83.3%と高い状況にあります。このような高齢者の被害を未然に防止するためには、高齢者に対して継続的に注意喚起や情報発信を行うことが不可欠であり、これに加え、周囲の関係者も消費者トラブルについての知識を持ち、地域全体で高齢者を消費者トラブル・被害から守ることが重要です。</p>
9	<p>高齢になり、大きな買い物など、ネットショッピングを利用することが多くなってきた。ネットのトラブルなど、心配なことも多いので、高齢者に対する啓発の強化を図って欲しい。</p>	<p>このため、計画(案)では市町や関係団体、民間企業と連携して、高齢者等に対する消費者トラブル防止の啓発や注意喚起に取り組むとともに、市町における高齢者等の見守りネットワークの設置を要請し、身近な地域で、一人暮らしを含めた高齢者を見守り支える仕組みを構築することとしています。</p>
10	<p>一人暮らしの高齢者なので、特殊詐欺や悪質商法について不安である。情報に気をつけて、心配な時は、消費生活センターに相談したい。計画が進んで、安心な県になるよう期待する。</p>	<p>いただいた御意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
11	<p>高齢者と関わりの深い介護施設やヘルパー、民生委員などと連携できる方法も、さらに積極的に取り入れてほしい。</p>	
12	<p>「被害防止のための注意喚起」については、組織的機能分担、解決手段の再確認が必要と考える。</p>	
13	<p>高齢者本人が相談することが難しい場合もあり、代わりに高齢者の親族が相談することになるが、仕事をしているとなかなか時間がとれないため、メールやWEBフォームでいつでも相談できる体制を進めて欲しい。</p>	<p>あらゆる年代において、スマートフォンやパソコン等の利用が浸透してきていることから、メールやオンラインによる相談、WEBフォームによる相談受付の整備など、多様な相談窓口の設置に取り組んでいきます。</p>

14	越前市には外国人の方が多く住んでおり、学校でも外国語で記載されたプリントや翻訳アプリを使用している。外国人の方も日本人と同じように被害を受ける可能性があるため、安心して相談できる通訳体制の確保を進めて欲しい。	<p>翻訳機の活用や「ふくい外国人センター」と連携し、通訳等が必要な外国人向けの消費生活相談に対応できる体制を構築していきます。</p> <p>また、外国人向けの母国語による消費者啓発パンフレットを作成・配布する等、消費者トラブルの注意喚起や相談窓口の周知を行い、安心して相談できる体制づくりに努めます。</p>
15	県民調査による県消費生活センターの認知度は「28.3%」と低い。この計画では、令和11年度の県消費生活センターの認知度の目標を「75%以上」としている。かなり高い数値設定に思えるが、根拠は何か。またどのようにして達成していくつもりか。	<p>計画(案)における評価指標では、県消費生活センターの認知度について「75%以上」としています。これは、国の目標(地方消費者行政強化作戦2020)において、「若年者の消費生活センターの認知度75%以上(全国)」としていることから、本県では、若年者を含めた県民全体の認知度としてより高い目標設定としています。</p> <p>この目標を達成するために、ホームページや情報誌等により、相談窓口をより一層周知するほか、消費者フォーラム・出前講座等の場を活用して、参加者に相談窓口を周知するなど、窓口利用促進のため、あらゆる方法による周知・啓発に取り組んでいきます。</p>

基本方針2 安全・安心な消費生活の確保

No.	意見の概要	御意見に対する考え方
16	スマホバッテリーやガストーチなどの製品事故をニュースで聞く。県民が事故にあわないよう、県ではどのように情報発信するのか。	商品・サービスに関する危害情報等を収集し、消費者や関係機関に対してホームページやSNSにより迅速に情報発信を行うほか、消費生活情報誌により周知・啓発を行い、被害の未然防止に努めます。

基本方針3 消費者教育の推進と環境や社会に配慮した消費行動の促進

No.	意見の概要	御意見に対する考え方
17	保育所や児童館等での子ども向けの消費者教育の実施が明記されているので、是非進めて欲しい。	消費者団体や金融広報委員会等と連携し、保育所、児童館などで、「カルタ」や「おかいものすごろく」など、年齢に応じて楽しみながら取り組める子ども向けの消費者教育に取り組んでいきます。
18	「消費者教育の推進」については、幼児、小学生(低学年)に対する教育にも力を入れるべきであると考えている。	

19	<p>最近はスマートフォンが普及して、キャッシュレス決済など、お金の支払い方法が多様化している。子供たちにしっかりと教育していくことが大事。</p>	<p>高校生に対し、消費者庁教材「社会への扉」等教材の活用や、消費生活相談員および福井県金融広報委員会講師等の外部講師による実践的な授業を実施していきます。</p> <p>また、教育機関との連携・協働による啓発・注意喚起を行うことで、若年層のインターネット利用による非行・被害の防止や消費者トラブルの未然防止を図ります。</p>
20	<p>それぞれの年代に応じた消費者教育を実施して欲しい。</p>	<p>幼児期から高齢期まで、継続的に消費者教育を受けることができるよう、出前講座や通信講座・セミナーの開催など、様々な機関と連携して、消費者のニーズに合わせた消費者教育に取り組んでいきます。</p>
21	<p>「消費者教育の担い手となる人材の確保」について、これまで開催していた消費者リーダー育成講座は実施するのか。将来的に若年層や子育て層向けに、時間や場所に縛られずに行えるSNSを活用したオンライン上の消費者グループ（コミュニティ）づくりを検討したらどうか。</p>	<p>消費者教育に関心のある県民向けに消費者リーダー育成講座を開催するとともに、消費者団体への加入を勧奨し活動の活性化を促進します。</p> <p>また、地域で消費者教育や啓発活動を行う消費者団体に対し、県や市町の消費生活センター相談員等が各種情報や学習機会、活動の場を提供する等、消費者リーダーの育成に御意見を参考にしながら取り組んでいきます。</p>
22	<p>「消費者教育の担い手となる人材育成」については、消費者団体のリーダー層の育成のため、県消費生活センターの積極的なサポートをお願いしたい。</p>	
23	<p>計画の中に、エシカル消費という言葉があるが、こういった考え方なのか。</p>	<p>エシカル消費とは、消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うことです。</p> <p>計画（案）では、持続可能な社会の実現のためには、消費者の環境や社会への意識向上と行動の変化が不可欠であることから、エシカル消費に関する情報を発信し、普及啓発・取組促進を図ることとしています。</p>
24	<p>「エシカル消費」という言葉を初めて知った。ぜひこの言葉を広めていただきたい。</p>	<p>地産地消、エコマーク商品やセルフ商品の購入等の「エシカル消費」の概念について、消費者フォーラムや、SNSを活用した県民が参加しやすい啓発イベント、親子体験型講座の開催、リーフレットの配布等の活動により、広く県民への普及啓発を図ります。</p>
25	<p>エシカル消費という言葉を知った。地産地消や手前取りなど、できることから始めたい。</p>	
26	<p>地方活性にもつながる「地産地消」の推進に取り組んで欲しい。</p>	

27	<p>エシカル消費について、消費者への啓発を継続して強化するとともに、事業者への協力をもっと推進していくことが望まれる。「おもいやり消費応援団」を登録だけでなく、事業者同士の連携の場としても、うまくネットワークをつくり、事業者の力を地域に活かして欲しい。</p>	<p>「エシカル消費」の推進に積極的に取り組む小売店・販売事業者を「おもいやり消費応援団」として登録し、取組事例を発信する等、消費者と事業者の連携・協働によりエシカル消費を推進します。</p> <p>事業者間のネットワーク化やイベント等については、御意見を参考にしながら取り組んでいきます。</p>
28	<p>持続可能な社会の実現に向けた課題を解決するには、事業者まかせではなく、消費者自らが問題意識を持ち、実際に行動に移すことが重要。ぜひ、身近なスーパー等からも消費者に対するエシカル消費促進に取り組んで欲しい。</p>	
29	<p>エシカル消費の促進については、エシカル消費を知っている人と知らない人の差が大きい。消費者と事業者を分けず、相互に繋がりのある楽しく、興味や関心を引く魅力的なイベントや取り組みを増やして認知度を高めて欲しい。</p>	

その他

30	<p>取組項目として、防災と食生活改善の視点を加えて欲しい。</p>	<p>「福井県消費者基本計画」では、消費者教育を含む消費者施策全般の方向性を示したものとなっています。</p> <p>御意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
----	------------------------------------	---