

次期茨城県消費者基本計画アクションプラン案に関する御意見への対応について

●令和7年度第2回茨城県消費生活審議会（10/1）における主な御意見（順不同、概ね発言順どおり）

番号	委員	御意見	対応
1	鷲田委員	<p>① デジタル化の進展に伴う消費者トラブルの未然防止・拡大防止には、ライフステージごとに体系化した情報リテラシー教育が重要であるため、とぎれない情報リテラシー教育を進めてほしい。</p> <p>② エシカル消費は、消費者トラブルを未然に防ぐための消費者教育とは違い、明るくポジティブな印象があるため、今後も推進してほしい。</p>	<p>① 青少年家庭課や教育委員会と連携し、出前講座の「いばらきくらしのセミナー」や各種啓発活動など、各年齢層に応じた情報リテラシー教育を進めてまいります。</p> <p>② 今年度は「エシカル消費って推し活みたい」をキーワードとして、エシカル消費をイメージしやすい広報に取り組んでおり、クイズキャンペーンでは当選者にフェアトレード商品やアップサイクル商品等をプレゼントするなど、楽しくエシカル消費に取り組んでもらえるような事業を推進しております。</p> <p>今後も、本県の特徴を生かした、明るくポジティブなエシカル消費の推進に取り組んでまいります。</p>
2	大和田委員	○ 県警の「ひばりくん防犯メール」に消費者問題に関する情報を共有することで、被害防止に資するのではないか。	県警に「ひばりくん防犯メール」での消費者問題の発信を依頼しました。今後は、消費者トラブルの情報についても「ひばりくん防犯メール」で発信してまいります。
3	鶴長委員	① アクションプランの基本方針2と3の内容は、県が直接県民に働きかける内容となっているが、地域の中で消費者被害の問題や消費者教育について活動している消費者団体を育成するという観点も必要ではないか。	① 委員ご意見のとおり、地域の中で消費者被害の問題や消費者教育に取り組む消費者団体を育成することは重要であることから、基本方針4「多様化・複雑化する消費者問題への対応」に、「消費者団体との連携・支援」を追加いたします。

		<p>② 基本方針4の新たな数値目標「出前講座等における見守り者向けセミナーの受講人数」について、生協では県や市町村と見守り活動に関する協定を締結しているが、新しい職員の中には協定のことを知らない人もいたため、セミナーは是非行ってもらいたい。ただし、出前講座という形で受講するのはなかなか難しいため、インターネット配信の形を検討してほしい。</p> <p>③ 最近の消費者の一番の関心事は、米の価格高騰など物価高騰である。物価高騰対策を当アクションプランに入れるかどうかはともかく、そのような視点もあることを認識してほしい。</p>	<p>② 消費生活センターにおいては、民生委員や介護事業所職員などの高齢者の見守り者を対象に「消費者教育啓発講座」（見守り者啓発講座）をオンデマンド配信しているところです。</p> <p>来年度以降、各生協やその他事業者にセミナーの受講を呼びかけてまいります。受講方法については、多くの方に受講いただけるよう、引き続きオンデマンド配信により実施してまいります。</p> <p>③ 委員ご意見のとおり、米をはじめとした食料品などの価格高騰は、家計への影響が大きく、消費者の関心が高い問題であると認識しております。</p> <p>現在策定中の次期「茨城県総合計画（案）」においては、「物価高が続く中、物価上昇を上回る持続的な賃上げを通じて、経済の好循環を安定して実現していく必要があります。」と今後の課題を挙げ、新産業育成や活力ある中小企業等の育成を進めるとしているところです。消費者行政の観点からは、物価高に乗じたトラブルの未然防止へ啓発や相談対応に取り組んでまいります。</p>
4	荒木副委員長	<p>○ 新規施策の「カスタマーハラスメントに関する啓発」は、消費者向けの啓発だけでなく、店舗等で働く方々に具体的知識を提供することも必要ではないか。</p>	<p>職場におけるカスタマーハラスメント対策の強化については、改正労働施策総合推進法が2026年に施行予定であり、改正法では、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることを事業主に義務付ける規定が追加されました。</p> <p>国が示した企業等が措置を講ずるにあたっての指針案では、事業主は、カスハラには毅然と対応し労働者を保護する方針を明確にし、</p>

			<p>管理監督者を含む全ての労働者に周知することとされています。</p> <p>消費者行政におきましては、よりよい消費生活を目指す取組の一環として、消費者がカスハラ加害者とならないためのコミュニケーションとして、様々な機会を捉えて「ひと呼吸おく、具体的に伝える、相手の話を最後まで聞く、相手の立場を理解する、相手に敬意をもって接する」といったポイントを SNS やホームページ、イベント時のチラシ配布等で伝えるなど、啓発に取り組んでまいります。</p>
5	中本委員	<p>○ 基本方針1の新たな数値目標「特定商取引法に基づく事業者指導件数」について、事業者指導に目をつけたのはいいことだが、指導件数を数値目標とすることには少し違和感がある。また、指導件数には他県との合同指導の件数も含まれると思うが、県単独での指導件数が分かるようにしてほしい。</p> <p>○ 指導件数を数値目標とした理由は。</p>	<p>県内においては、特定商取引法違反が疑われる消費者相談は減少しておらず、特に訪問販売については悪質性が高く、被害額が多い事案があり、消費生活センターが緊急情報を発出している状況です。</p> <p>県において事業者指導を行う際には、事業者の情報を調べ、消費者聴取を数件行い、法令違反が疑われる証拠となる契約書等の書類を収集し、違反疑いの事実を整理するといった手順を踏む必要があるため、一定の時間を要するものです。しかし、時間を要することを理由に必要な指導を行わないことが無いよう、最低限の年間指導件数の目安となる5件を数値目標として設定したところです。5件は最低限の目標であるため、必要があればそれ以上に指導を行ってまいります。</p> <p>また、合同指導につきましては、本県単独指導同様の調査を行い、他県と合同で事業者を呼び出し指導することで、広域的に悪質な営業活動を行う事業者には是正を促す効果があると考えております。なお、本県における単独指導と他県との合同指導の件数は今後、お示ししてまいります。</p>

6	藤澤委員	<p>① 新規施策「カスタマーハラスメントに関する啓発」について、福祉施設や保育園では、時として利用者の家族から耐え難い罵声を受けることもあり、事業者を守るという観点から、事業者向けの研修や啓発も必要ではないか。</p> <p>② 新規施策「見守り活動の充実・活性化」について、地域包括支援センターは、地域の住民から一番近い窓口となっており、何かあれば相談を受けることになるため、様々な主体と連携することで、福祉サービスに関する相談だけでなく、消費生活に関する相談にも対応できるようになるとよいと思う。</p>	<p>① 職場におけるカスタマーハラスメント対策の強化については、改正労働施策総合推進法が2026年に施行予定であり、改正法では、職場におけるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることを事業主に義務付ける規定が追加されました。今後、国が示した企業等が措置を講ずるにあたっての指針案では、事業主は、カスハラには毅然と対応し労働者を保護する方針を明確にし、管理監督者を含む全ての労働者に周知する具体的な対策を進めていくこととされています。</p> <p>福祉施設や保育園を所管する福祉部とも情報を共有し、当課としましては、消費者がカスハラ加害者とならないよう啓発に努めてまいります。</p> <p>② 見守り活動を充実・活性化させるためには、市町村が設置主体となる地域包括支援センターなど、住民に身近な窓口で最初に相談を受けることに加え、ケアマネージャーや宅配事業者等見守り活動の担い手が高齢者等の異変に気付くこと等の様々なきっかけにより消費生活相談に繋がる仕組みづくりが重要であると考えております。福祉部や市町村、関係団体等と連携し、見守り体制の整備を働きかけてまいります。</p>
7	八戸委員	<p>○ 基本方針2には新規施策として「消費生活相談受付のデジタル化・多様化」がある一方、数値目標は「消費者ホットライン188の認知度」となっているが、デジタル化と電話番号の周知を両方進めるといふことか。</p>	<p>県内における消費者ホットライン188の認知度は、令和7年度の本県調査において12.4%となっております。このため、消費生活相談が必要な人が電話で相談できるように「188」の周知を進めるとともに、若者が相談しやすいメール相談を新たに始めますことから、同時に周知してまいります。</p>

8	阿久津委員長	○ 従来、消費者は被害者、守られる立場だったが、近年では消費者が加害者にもなるカスタマーハラスメントの話があり、また、消費者教育を受けて自衛しないことは自己責任とされるのではないかという心配があるが、県としてはどう考えているか。	次期プランでは、違和感に気づく力、きっぱりと断る力のほか、一人で抱えず相談する力、周りの人が相談を勧める等の働きかける力である「消費者力」の育成・強化を掲げ消費者教育を推進してまいります。引き続き、消費生活相談窓口の周知や消費者に寄り添った消費生活相談の充実等を進めてまいります。
9	松橋委員	○ 前回の審議会では消費生活センターの人材確保が難しいという話があったが、消費生活相談のデジタル化はどのように対応していくのか。相談員がチャットなどで対応するのか。 ○ 若い人はメールで相談したらすぐに回答が欲しいと思うので、定型的な質問には定型的な回答がすぐにできるような仕組みを考えてほしい。	消費生活相談のデジタル化としましては、来年の9月からメール相談を新たに開始する予定です。 すぐに回答をほしい方のためには、国民生活センターの消費者トラブルFAQサイトに、よくある質問への回答が掲載されているため、FAQサイトを案内すること等により、消費者の自己解決を支援してまいります。 また、国に対しても消費者に対してチャット等ですぐに回答できるシステムの構築を働きかけてまいります。

●審議会後、書面でいただいた御意見（順不同）

番号	委員	御意見	対応
10	荒木副委員長	【基本方針3「ライフスタイルに応じた消費者力の育成・強化」】 「カスタマーハラスメントに関する啓発」をどのように具体化するか関心があります。カスハラ対策の条例がいくつかの自治体で制定されているようですが、茨城県もその検討を始めるのでしょうか	カスタマーハラスメントに関する啓発については、消費者がカスハラ加害者とならないためのコミュニケーションとして、「ひと呼吸おく、具体的に伝える、相手の話を最後まで聞く、相手の立場を理解する、相手に敬意をもって接する」といったポイントを消費者に伝えるため、各種啓発活動の際に併せてチラシを配布したり、SNS等で定期的に発信するなど、様々な機会を捉えて啓発を行ってまいります。 なお、東京都や北海道、群馬県ではカスハラ防止条例が制定

			されていますが、現段階において、本県では条例制定の予定はございません。
11	荒木副委員長	【基本方針5「人や社会・環境に配慮した消費行動の推進」】 茨城ならではのエシカル消費が進展することを期待します。できれば、生産者と消費者の対立が生じない形での進展が望ましいと思います。	エシカル消費は、フェアトレード製品の購入、被災地・障害者支援製品の購入といった人・社会への配慮、エコ商品の選択や食品ロス削減といった環境への配慮、地産地消や伝統工芸品の購入など地域への配慮といった様々な観点から成り立っています。本県は農業、漁業、畜産が盛んな県であり、生産者の所得向上は重要な課題であることから、農林水産部とも連携し、地産地消など本県ならではのエシカル消費を推進してまいります。
12	工藤委員	【基本方針1「安全・安心な消費生活の確保」】 他県からの流入が懸念されている訪問販売業者に対して有効な条例の検討は可能か。	茨城県消費生活条例においては、消費生活の安定を図るため、不当取引行為を指定し、事業者が不当取引行為をしていると認めたときは、指導又は勧告するとしています。また、条例における不当取引行為は多くの場合、同時に特定商取引法等にも抵触するため、悪質な訪問販売事業者に対しては、法律及び条例に基づき指導等を行っているところです。 栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、神奈川県等の近隣県で活動していた悪質事業者が本県に流入してきたという事例もあるため、近隣県とも常に情報交換し、必要に応じて合同指導を実施してまいります。
13	工藤委員	【基本方針2「消費者被害の未然防止・救済」】 茨城県消費生活センターと市町村消費生活センターが同様に相談を受けるのではなく、すみわけを検討してもいいのではないか。県センの役割として、斡旋や難解な相談等に対して、柔軟なサポート体制を作れるといいのではないか。	消費者安全法におきましては、市町村は身近な窓口として住民からの苦情相談へ対応し、都道府県は市町村の相談業務に対する支援、市町村が対応困難な広域的又は専門的な事案に関する相談対応をすることとされており、本県におきましても法の趣旨に沿った体制づくりを進めております。

			<p>本県においては、市町村における平均相談受付率が 76.4% (令和6年度) となっておりますが、市町村ごとの相談受付率には格差がみられることから、相談受付率が低い市町村に対しては、相談員のスキルアップに向けた助言・指導や周知広報に取組み、住民の認知度を高め、格差是正を図ってまいります。</p>
14	工藤委員	<p>【基本方針4「多様化・複雑化する消費者問題への対応」】</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置を進める為、すでにある地域包括ケアシステム会議などと連携は出来ないのか。</p>	<p>本県では現在、3市が消費者安全確保地域協議会を設置している他、全市町村において福祉部局等と連携してネットワークを構築するなど、何らかの形で見守り活動を実施しております。</p> <p>今後、市町村において新たに消費者安全確保地域協議会を設置する場合、既存のネットワークを生かすことが可能です。</p>
15	萩谷委員	<p>【基本方針2「消費者被害の未然防止・救済」】</p> <p>まずは知ってもらうことが大切なので(188の)認知度を数値目標にしたのはよいと思う。</p> <p>ただ、なかなか若い人たちは直接の連絡に抵抗を感じる人が多いのでメールをはじめ気軽に相談出来る手段がもっと増えればよいと思う。</p>	<p>消費者ホットライン188の啓発と同時に、令和8年9月中を目途に運用開始を予定しているメール相談についても周知してまいります。</p>
16	萩谷委員	<p>【基本方針4「多様化・複雑化する消費者問題への対応」】</p> <p>配送関係の事業者等への働きかけもとてもよいと思います が、地域力の向上も必要だと思うので、例えば町会の三役さんやPTAの会長たちにもセミナーに参加していただくのもよいと思う。</p>	<p>出前講座の「いばらき 暮らしのセミナー」や「消費者教育啓発講座」(見守り者啓発講座)では、各学校の児童生徒や保護者、民生委員児童委員を対象とした講座も実施しておりますが、地域力向上のため、今後も様々な団体にセミナー受講を働きかけてまいります。</p>

17	萩谷委員	<p>【その他】</p> <p>今は小学生から携帯を持っている子が増えており学校でもSNSのトラブル等は出前講座等で子どもも親もだいぶ認知していますが消費者トラブルはとても身近にあるにもかかわらず、あまり認知されていないので小学校高学年、中学生、高校生の子どもと保護者にも出前講座を受ける機会がたくさん増えるといいと思う。</p> <p>また高校生にもボランティアに興味がある子が最近多く、学校としてもボランティア部がたくさんあるようです。ボランティア部の活動の一つとして見守りセミナーに参加してもらうのもいいと思う。</p>	<p>出前講座の「いばらき 暮らしのセミナー」では各学校の児童生徒及び保護者等を対象とした講座も実施しておりますが、今後も市町村とも協力しながら多くの学校へセミナー受講を働きかけてまいります。また、学校への働きかけのなかで、ボランティア部と連携した講座実施についても検討してまいります。</p>
18	松橋委員	<p>【その他】</p> <p>今後、障害者の方たちにも目を向けての取り組みもあるといいのではと思いました。</p> <p>特別支援学校の生徒数がここ数年で激増していると思いますので、その方達への対応も必要になってくるのではないのでしょうか。</p>	<p>出前講座の「いばらき 暮らしのセミナー」では各特別支援学校の生徒や教諭等を対象とした講座も実施しておりますが、今後も多くの特別支援学校へセミナー受講を働きかけてまいります。</p> <p>また、消費者被害にあった障害者が迅速に救済されるよう、基幹相談支援センター等と連携した相談対応を行ってまいります。</p>

●第3回審議会前に、書面でいただいた御意見（順不同）

番号	委員	御意見	対応
19	飯村委員	<p>意見というほどではありませんが、エシカル消費をより推し進めるのは、とても意義のある取り組みだと思います。</p> <p>特に若い世代にとってエシカル消費は、日々の消費を通して身近に感じられるテーマであり、社会や地域全体を理解するきっかけにもつながると感じています。</p> <p>ただ、本学の学生を見ていると、こういった地域に目を向けることに意識の高い学生はいるものの、エシカル消費に関する認知度はそこまで高くないのかなというのは感じております。</p> <p>だからこそ、意識の高い学生を巻き込みながら、少しずつ広げていけると良いのではないかと考えています。</p>	<p>学校でのSDGs学習を通じて言葉に触れる機会が多い10代・20代のエシカル消費の認知度は約36%にとどまっており、他世代よりは高いものの、御指摘のとおりエシカル消費の内容や目的が浸透しているとまでは言えない状況です。</p> <p>そのため今年度は、エシカル消費啓発チラシのデータを各学校に配信し、学生に向けた啓発を実施したところです。</p> <p>消費者としてエシカル消費に取り組むことで、誰かの幸せや地球の未来に貢献しているという精神的な充足感を得られることや、オーガニック製品や地元の食材を選ぶなど、環境や地域に配慮した消費行動もエシカル消費であることを、学生を含む多くの方へ周知してまいります。</p>
20	鶴長委員	<p>新たに施策に消費者団体との連携・支援を取り上げていただきありがとうございます。</p> <p>消費者団体と連携し、消費者教育やエシカル消費の推進ができるように、具体的取り組みの提案や生き活きと活動が出来るような情報提供など支援して欲しいと思います。</p>	<p>今後も消費者大会の実施や、消費生活に係る展示の開催など消費者団体が行う活動と連携するとともに、団体への情報提供やエシカル消費の推進、消費者団体が行う研修に講師を派遣するなどの支援を行います。</p>
21	鶴長委員	<p>数値目標で指導件数が妥当なのであろうかという疑問を持ちました。指導をしないですむように、業者教育が徹底されることが安全・安心につながるような気がします。</p> <p>目標が「5」というのは5件以上指導しなければ未達成ということなのでしょうか。</p> <p>業者教育が徹底され指導件数が少ない方が理想のような気がします。</p>	<p>御指摘のとおり、事業者指導が徹底され指導件数が少ない状況が理想ではございます。しかしながら、特定商取引法違反が疑われる相談件数や指導件数等は全国的に年々増加傾向であり、本県においても同様です。</p> <p>指導等を受ける事業者の中には、業種や会社名を変えながら、違反行為を繰り返すような者もおり、その都度、取締りを行う必要がございます。</p>

		<p>県としましては、法令順守意識が高い事業者団体等とは連携して、団体の研修等に参加するなど情報提供に努めてまいります。違反を繰り返す事業者に対しましては、数値目標を定め行政指導を行っていきたいと考えております。</p> <p>新アクションプランの計画期間中に指導を必要とする事業者が年間5件を下回る可能性は低いと考えておりますが、指導を必要とする事業者がないという理由で5件を下回った場合は、その理由を整理した上で公表することとし、単に「未達成」とはしないと考えております。</p>
--	--	--