

「富山県消費者基本計画（素案）」に対するパブリックコメントのご意見の概要と考え方について

募集期間：令和 7 年 2 月 28 日（金）～令和 7 年 3 月 28 日（金）
意見提出件数：15 件、意見提出人数：8 人

番号	項目	ご意見の概要	県の考え方
第 3 章／ 1 基本理念			
1	基本理念	「1 基本理念」において、『消費者がウェルビーイングを実感できる社会の実現』を目指します。」とあるが、ウェルビーイングは主観的なことであり、行政が強調するのはおかしい。ここは、「消費者が豊かさを実感できる社会の実現」の方がわかりやすい。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
第 3 章／基本方針 1 消費生活における安全・安心の確保			
2	適格消費者団体	不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するため、差止請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた法人「適格消費者団体」がある。 本県には「適格消費者団体」がないため、計画に盛り込まなかったと推察するが、「適格消費者団体」設立に向け検討するなどの取組みについて記載が必要。	いただいたご意見を踏まえ、修正いたします。 資料 3【51P】 「オ 消費者団体の活動の促進」をアンダーライン部分のとおり修正しました。 資料 3【55P】 新たに、事業番号 126 を追記しました。
3	効果的な情報発信等	消費トラブルが起きた場合、消費生活センターに相談しようと思ってももらえるよう、効果的な情報発信、相談体制の充実を図るとともに、県内において発生している相談の概要、傾向をタイムリーに情報発信してほしい。また、寄せられた相談事例に容易にアクセスできる、情報提供の充実を図ってほしい。	県では、SNS 等を活用した効果的な情報発信や、富山県電子申請システムによる消費生活相談の受付け、相談業務のデジタル化等の相談体制の充実に取り組んでいるところです。また、いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
4	相談員の労働条件等への配慮	「①相談体制の充実」において、相談体制の充実のためには、人材の確保が不可欠である。相談員の労働条件、労働環境にも配慮し、相談体制の充実を図る必要がある。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

番号	項目	ご意見の概要	県の考え方
5	基本方針1	「基本方針1 消費生活における安全・安心の確保」と記載されているが、安全は行政や事業者が作り出すもの、安心は人が感じることなので、使用するときは、この違いをよく理解して、県民に分かりやすいように、誤解しないように使用してほしい。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
第3章／基本方針2 消費者教育の推進と人材（担い手）育成			
6	教育支援における関係機関の連携	「②小・中・高・特別支援学校等の教職員の指導力の向上と教育支援」においては、教職員向けの研修・教材の情報提供に限らず、消費生活センター、消費者行政担当課、教育委員会等が密に情報を交換・共有し、連携をしていくことが重要である。	いただいたご意見を踏まえ、修正いたします。 資料3【58P】 新たに、「エ 教育担当部署と消費者行政担当部署との連携強化」を追記しました。 資料3【59P】 新たに、事業番号148を追記しました。
7	職域における消費者教育の普及啓発	「②地域社会、家庭、職域における消費者教育の推進」において、事業者に対し、職域における消費者教育の普及啓発を図ることを計画に盛り込むべき。	いただいたご意見を踏まえ、修正いたします。 資料3【60P】 新たに、「ウ 職域における消費者教育の推進」を追記しました。 資料3【62P】 新たに、事業番号159、160、161を追記しました。
8	金融経済教育	「②金融経済教育の推進」は必要な取り組みである。学校、地域、職域等において、注意喚起や啓発がなされる必要があるため、②の表現を「②消費生活における金融リテラシーの確保」としてはどうか。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
		また、具体的施策に、新たに、「ウ 金融トラブルに関する知識の普及啓発・注意喚起」を加え、学校、地域及び職域において、金融トラブルにあわないための知識の普及啓発・注意喚起を行うことを明記すべき。	いただいたご意見を踏まえ、修正いたします。 資料3【69P】 新たに、「ウ 金融トラブルの実情や対策についての普及啓発」を追記しました。 資料3【69P・70P】 新たに、事業番号199、200、201を追記しました。

番号	項目	ご意見の概要	県の考え方
9	基本方針2	「基本方針2 消費者教育の推進と人材（担い手）育成」とあるが、人材の意味は幅が広すぎるので、担い手だけにした方が目的と役割がわかりやすくなる。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
第3章／基本方針3 連携・協働による持続可能な社会の実現			
10	カスタマーハラスメント	「ウ カスタマーハラスメント対策」に関して、消費者教育を実施することは、消費者が事業者から得られた情報や提供された商品、サービスについて批判的思考をもって検討し、行動を起こすことについて萎縮させることに繋がる。 本計画においては、カスタマーハラスメント対策は削除すべきである。計画に記載する場合は、「消費者に認識を促す教育・啓発」を行う旨の記載ではなく、消費者が事業者に適切な意見を伝えることは、事業者の提供する商品やサービスの改善を促すことにも繋がるものであり、消費者市民社会の形成に資する行動であることを明記する形に変更すべきである。	消費者と事業者との信頼関係を構築し、持続可能な消費を実現するためには、カスタマーハラスメントが起きない社会を築くことが必要であると考えます。このため、カスタマーハラスメント対策について言及することが相当であると考えますが、ご意見の趣旨も参考にして、記述の内容を修正いたします。 資料3【74P】 施策の方向性を、アンダーラインのとおり修正しました。 資料3【75P】 事業番号236をアンダーラインのとおり修正しました。
第3章／5 用語解説			
11	消費者教育コーディネーターの役割	消費者教育コーディネーターの配置・活用の「消費者教育コーディネーター」は何をする人なのかかわからない。	資料3【77P】に、用語解説を記載しました。
12	用語解説の追加	エシカル消費、カスタマーハラスメント、特殊詐欺及びSNS型投資・ロマンス詐欺、デジタル社会、ウェルビーイング、消費生活相談のデジタル化など、用語解説等を充実してほしい。	資料3【78P～80P】に、用語解説を記載しました。
第4章／3 評価指標			
13	評価指標	「評価指標」の「 新 誰にも相談しなかった県民の割合」については、具体的な施策と結びつけることが難しいことなどから目標項目とせず、代わりに、「消費生活センターの認知度」を目標項目にしてはどうか。	資料3【81P】 消費生活相談体制の充実強化、SNSをはじめとする各種広報媒体を活用した消費生活相談窓口の積極的な広報等の施策を着実に実施することにより、「誰にも相談しなかった県民の割合」が減少していくよう取組んでまいります。

番号	項目	ご意見の概要	県の考え方
14	評価指標	「評価指標」の「消費生活出前講座等（高齢者向け含む）受講者数」、「消費者教育担い手」の目標値を、あるべき姿を考え、上乗せできないか。	資料 3【82P】 「消費生活出前講座等（高齢者向け含む）受講者数」、「消費者教育担い手」の目標値（令和 11 年度）は、平成 31 年度から令和 6 年度を計画期間としていた富山県消費者教育推進計画の策定時（平成 29 年度）の実績値を参考に設定しました。「消費生活出前講座等（高齢者向け含む）受講者数」の目標達成には、令和 6 年度実績値の 2 倍以上の積み上げが必要であり、高い目標設定となっています。 今後、具体的施策に記載している事業を着実に実施することにより、講座受講数の増加や担い手育成に取り組んでまいります。
その他			
15	被害者の表記	「オレオレ詐欺や架空料金請求詐欺など被害者」の表現については、「被害者の方」とする方がよい。県外者に排他的差別をする「旅の者」を思い起こさせる。	いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。