

千葉県環境生活部
くらし安全推進課消費者安全推進室 御中

第4次千葉県消費者基本計画(案)に関する意見

千葉県生活協同組合連合会
会長理事 首藤英里子
〒260-0013 千葉市中央区中央4-13-10
千葉県教育会館5階

千葉県におかれましては、県内の消費生活の安全・安心を守るため、日々よりご尽力いただき実在ありがとうございます。また、弊会および会員生協の活動へご指導ご協力いただき、深く感謝申し上げます。

第3次千葉県消費者基本計画の策定より5年を経た今、社会情勢の変化も激しく、様々な分野での技術革新や新たなサービスが派生しています。消費者が公正で持続可能な社会づくりに積極的に参画することを、一層強く求められていると感じます。今回の第4次千葉県消費者基本計画の策定を契機に、千葉県における「消費者市民社会」が充実することを、大いに期待するところです。

千葉県生協連では消費者団体として、第4次千葉県消費者基本計画(案)について意見を述べさせていただきます。

1 消費者被害の防止とネットワーク強化

(1) 相談体制の充実 エ、

◆消費生活相談業務のデジタル化をおこなう際は、ITリテラシーの低い人達を取り残さないよう、電話や対面での相談についても積極的な取り組みと広報をお願いします。

ITリテラシーの乏しい人たち、高齢者や障害のある人など判断力が脆弱で被害にあいやすい人達にとっては、電話や対面での相談にたどり着きやすさも重要な視点と考えます。これまでと同様に、消費生活相談の電話番号の広報は積極的におこなってください。

また、電話相談業務がナレッジ（相談員向けFAQ）により、相談対応をマニュアル化したコールセンターとならないよう、丁寧な聞き取りやあっせん業務の一層の充実が必要だと考えます。そのためにも、消費生活相談員の人員確保やスキルアップのための研修の充実を図ってください。

(4) 見守りネットワークづくり ア

◆「見守りネットワーク」を構築するため、市町村の福祉部局および消費生活部局に対する支援のための施策を、福祉部局と連携して計画してください。

県の福祉部局とともに、取り組みの主体である市町村に対し「見守りネットワーク」事業が福祉課題解決と消費者被害防止に適うものであるとの理解を得るよう、働きかけをお願いします。現在パブリックコメントが進んでいる次期「千葉県高齢者保健福祉計画」にも、施策として取り上げられています。ぜひ、市町村行政、地域住民の理解を得られるよう、ご尽力ください。

また、厚生労働省が進める「重層支援体制整備事業」は、市町村での多世代交流や見守りの拠点づくりとして、消費者被害の相談受付や消費生活センターへの相談取り次ぎなども活動事例に取り上げられています。「千葉県高齢者保健福祉計画」と連動し、「重層支援体制整備事業」が「見守りネットワーク」

にも適うものとして、本計画に位置づけていただくよう要望します。

2 消費者市民を育む教育の推進

(1) 成年年齢引下げを踏まえた若年者への消費者教育の推進 ウ

- ◆子どもの事故の未然防止のために「安全な環境づくり」を、保護者とともに保育従事者、また県民に広く啓発してください。

WHO(世界保健機関)の提言「乳幼児と青少年の事故による傷害の予防」では「(子どもの事故による)傷害と暴力は予防することが可能である」とされています。保護者だけでなく、保育従事者など子どもに関わる人に対して、これまでの見守り中心の事故防止対策ではなく「事故は環境整備や子どもの特性を理解することで防ぐことができるもの」とした「安全な環境づくり」に関する広報や啓発、学習の機会を設けてください。また、事故防止の機運を醸成するためにも、子どもの事故防止に関する情報(事故への注意喚起、法令、安全に関する認証制度、製品事故など防止対策を取る製品、企業など)を、消費者、県民へ広く、積極的に情報提供をお願いします。

(2) 消費者教育や地域の活動を担う人材の育成 ウ、オ

- ◆消費者教育コーディネーターや消費生活サポーターなど、県が育成する人材の「見える化」を進め、市町村が活用しやすい制度整備を求めます。

県が育成、登録している消費者教育コーディネーター、消費生活サポーターを市町村が積極的に活用できるよう、人材バンクのような仕組みづくりを求めます。今回提案されている、シニア応援団の取り組みにも応用できるもの考えます。また、市町村の人材活用の好事例を、県内市町村、県民に共有していただきたいと思います。また、消費生活サポーターの活動交流会などの企画を開催してください。共通する課題やテーマでの活動グループ結成や、地域における消費者団体の育成につながると考えます。地域の消費者団体が衰退すると、見守り活動などで共助する消費者の力も弱まります。消費者団体支援としても、ぜひご検討ください。

(4) 持続可能な社会の形成に向けた教育の推進 イ

- ◆「ちばエコスタイル」が浸透するよう、一層の広報啓発を努めるべきと考えます。

環境部局が取り組む「ちばエコスタイル」ですが、もっと県民に浸透するよう、その取り組みが意味するところを含め、積極的に広報、啓発の実施を計画してください。中でも食品ロスの取り組みに関しては、国が進める外食時の食べ残したものの持ち帰りや、2025 年度中に実施する消費期限を算定する目安の見直しなど、法律改正や制度変更が進んでいます。消費者及び事業者へ、改正や変更の目的および安全性に関する情報提供など、取り組みを促進するための広報、啓発の強化を求めます。

3 安全・安心な消費生活の確保

(2) 商品・サービスの安全・安心の推進 ア

- ◆県民、消費者への食品安全に関するリスクコミュニケーションや学習の機会を増やしていただくよう、お願いします。

食品安全業務が厚生労働省から消費者庁に移管したことによる業務の遅滞がないよう、庁内健康福祉部と環境生活部の更なる業務連携の強化をお願いします。同時に、消費者に対して食品安全に関する情報の迅速かつ適切な公開も求めます。消費者目線でのリスクコミュニケーションや学習の機会をより一層増していただけるよう、要望します。 以上