

「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」に係るパブリックコメント
要旨及びこれに対する府の考え方

項目	意見の要旨	府の考え方
消費生活相談の体制	土日に加え、祝日の電話相談も行ってほしい。	実施を検討します。
	『消費者ホットライン』については、単に周知するだけでなく、接続体制など十分検討してほしい。	市町村の体制が整うまでは、府が支援しながら運用し、その中で問題点があれば改善を図ってまいります。
	市町村の消費生活相談窓口の開設は、まず最初に推し進めるべき課題であり、3年以内ではなくスピードアップして推し進めるべきだ。	早期の開設を目指し市町村を支援してまいります。
	府消費生活相談員のレベルアップを図り、質の高い相談員を確保すると共に、窓口開設している日時には、常に担当相談員とコンタクトがとれるような配置としてほしい。	相談員に研修の機会を与え、体制については今後の相談状況を見ながら検討してまいります。
	市町村消費生活相談員の育成・配置への支援とも合わせ、相談員の処遇改善について、府としてリーダーシップを発揮すべき。	京都府の消費生活相談員の報酬の改定を行ったところですが、引き続き研修機会の拡充等に努めてまいります。
	市町村の消費生活相談窓口の開設と府の支援体制の項目について、府市町村相談員のレベルアップのための講座を実施して、専門分野を特化してほしい。	市町村相談員等を対象とした研修や府相談員の研修機会の充実を図り、相談員の専門能力を高めてまいります。
	消費者事故の究明について、複数の技術専門員を配置し、より充実した原因究明のためのテスト・分析ができるよう、また日進月歩の技術知識に対応できるように資質向上のための研修を行い、また、京都府の各検査機関とどのような連携を行っているか示してほしい。	消費者事故の究明については、国民生活センター、NITE等公設試験研究機関と引き続き緊密に連携するとともに、必要に応じて民間の検査機関等にテスト(分析)を依頼するなど、相談者に適切な助言等を行います。
	市町村の消費生活相談窓口の開設と府の支援体制の項目の、消費者安心チームの拡充について、金融・建築・通信・医療等の専門家を加えて、相談員のバックアップ体制を強化してほしい。	消費者あんしんチームに建築士などの専門家を加え体制を強化します。
消費生活行政の体制	消費者行政の一元化を図り、司令塔機能を果たすものとして、国に消費者庁が設置された。京都府においても、知事をトップとして消費者行政の司令塔の役割を果たす組織が必要ではないか。	消費者重視の視点に立つ消費生活行政、消費者事故等への迅速な対応のため、「くらしの安心・安全推進会議」(仮称)を設置し、知事をトップに、各部署が連携し、適切な行政を進めてまいります。
消費者教育・啓発	社会人を対象とした、消費者教育について触れられていない。消費者としての自立の段階に合わせて、施策を行うことが必要だ。	現在行っている、啓発、消費者教育活動の中で内容を検討してまいります。
	特に高齢者に配慮して、分かりやすい啓発情報ツールとして、ビデオ、DVDがあればよい。また、地域の学習グループに援助をしてほしい。	消費者教育の方法については、効果的なものとなるよう、その方法について考えてまいります。
	より多くの消費者の参加を促すため、振興局単位、もしくは市町村単位での学習や連続講座を開催してほしい。また、出前講座の充実など、それぞれの団体が活用しやすい情報提供を充実してほしい。	出前講座を始めとする学習機会の充実に取り組んでまいります。
	学校現場での消費者教育では、消費者団体、事業者団体、行政、メディアなどの関連組織が共通の使命のもと生きた、教育、実習を提供できれば教育効果が高まる。	事業実施の中で検討してまいります。
	高校生用の消費者教育副教材の作成とあるが、中学生・小学生用の副読本も作るべき。また、消費生活センターと学校教育現場との連携体制を作してほしい。	まずは、重点化して高校生に対する取り組みを進め、その中で効果的な消費者教育について考えてまいります。

項目	意見の要旨	府の考え方
消費者団体との協力	消費者団体と定期的な協議を行い、消費者被害救済などの取り組みについて協力を行っていくべき。	消費者団体と継続して協議し、協働した取り組みについて、事業実施の中で検討してまいります。
	消費者教育・啓発については消費者団体と協働で進めるよう具体的に検討を行ってほしい。	
	勤労者に対する啓発活動を、消費生活有資格者の専門家団体と協働して積極的に行ってほしい。	
	消費者団体を育成していく上でも、消費者力検定を上げたり、そのためのセミナーを積極的に開催するなどとしてはどうか。	
	適格消費者団体への支援については、相談情報の提供だけではなく、地方消費者行政活性化基金を活用したその他の支援策を検討すべき。	
	地域の消費者グループの育成・強化を図るために消費者団体に対して財政的支援も行ってほしい。	
事業者団体等との協力	商工会や商工会議所の経営指導担当職員に消費生活相談の訓練を行い、消費者からの相談を受ける多様な窓口の一つとしてはどうか。	消費者団体とともに事業者団体とも連携の強化を図ってまいります。
	事業者－消費者間の建設的、有機的な関係強化のために、消費者問題に見識を有する事業者団体と連携をもつことが望ましい。	
	自団体が行っている、会員の助け合い活動の一環に消費者被害の防止活動を組み込み、府と連携したい。	事業実施の中で、提案の趣旨を踏まえ積極的な連携の方法を検討してまいります。
	地域見守り活動に参加できるネットワーク網を持っているため参加したい。	
	「消費者生活情報交流会」などの開催において、交流企画、啓発企画の開催で協力したい。	
プランの記述について	「京都府の消費生活行政の目指す姿について」は、単に課題を示しているだけではないか。	プラン中の2において、目指すべき姿の概観を示し、4の「施策方向と重点施策」を実現することで、具体的な内容を示しています。
	プラン中の「消費者優先の立場へ」との表現については一面的で、生産者も消費者も含めた広い視野での捉え方が必要。また「消費者中心の社会への転換」との表現については社会は様々な要素で成り立っているものであり、行政としてバランスがとれた表現とすべき。	表現については、事業者、生産者を軽視すると言う意味ではなく、消費者視点が重視される社会でなければならないということ表現しています。なお、このことを明確にするため「消費者優先」の文言については「消費者視点を重視する」に改めます。
プランの策定・評価について	計画の達成年度の目途が明らかではない。	本計画については概ね2～3年を目処に、達成状況を見ながら改定することとしております。
	行動計画の策定にあたり、前計画の評価に基づくPDCA型の施策形成方法を実施することが望ましい。	施策の実施に当たっては、年度ごとに実施計画を策定、評価し、次年度の実施計画に反映することとしております。
	これまでの政策の到達点と問題点が明らかにされておらず、従来の行動計画との関係が明確ではない。	
	計画の中に、基金により行う事業、既存事業、新規事業が混在している。既存事業を発展させつつ、自主的新規事業の財源措置を求めるなどするため、3者を区分して計画を立てることが必要。	基金については、具体的な事業実施段階で有効活用を図ることとしております。

項目	意見の要旨	府の考え方
消費生活行政施策について	悪質事業者に対処するためには、「くらしの安心・安全サポート会議」において連絡を密にすると共に、各地域別に問題点を把握して消費者あんしんチームを運用することが必要ではないか。	「くらしの安心・安全推進会議(仮称)」及び消費者あんしんチームの効果的な運用に努め、適切に対処してまいります。
	消費者安心チームによっても解決困難な案件への訴訟支援について、訴訟支援が実現されることを期待すると共に、支援した結果を情報公開してほしい。	今後、具体的な制度化の中で支援制度の内容を検討してまいります。
	京都府消費生活審議会苦情・相談部会のあっせん・調停が利用されていない。	消費者あんしんチームの開始に伴い、より社会的影響が大きい事案に対応するよう活用してまいります。
	「京都くらしの安心・安全ネットワーク」については、日常的な活動ができるよう、運営体制、事業など見直すべき。	ネットワーク団体の意見を踏まえ、今後検討してまいります。
	「くらしの安心・安全ネットワーク」「くらしの安心推進員」の両制度の現状と課題について明確にされておらず、この両制度が十分に機能しなければ「くらしの安心訪問活動」も機能しない。	既存事業の長短所を踏まえた上で、「くらしの安心訪問活動」を実施します。
	くらしの安心推進員養成研修が終わった後の受講者の登録、情報交換会など、その後の活動が見えない。	くらしの安心推進員登録後のスキルアップ研修を今年度から開始しています。
	災害対策での訓練にならない、消費者問題においても、「緊急事態」に備えた訓練などの取り組みが必要ではないか。	ご意見の視点に立つ取り組みを、重点施策として、追加記述しました。
	「公募型パートナーシップ事業助成金」制度を創設してほしい。	重点施策のとおり、消費者団体から企画提案型の事業を公募・委託し、教育・啓発事業を展開します。
	消費者と事業者との「消費生活情報交流会」について一般消費者にも参加できるような機会を作してほしい。	消費者団体、事業者団体の意見を聞きながら検討してまいります。