

第3次静岡市消費生活基本計画（案）へのご意見等に対する市の考え方

設問
①あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。（複数選択可）【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか（同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア）】
②消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。（1つ）【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画（案）に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
1	①	【架空請求（電話・メール等）に支払ってしまった】・【ネットなどでお試し購入のつもりが定期購入だった】 正しい情報を得て、正しい知識を持っていれば避けられたと思われる。 風評でない正しい情報共有の場を持つ方法を知っていればよかった。	ご意見のとおり、消費者トラブルには事前知識で未然防止ができるものもあります。計画記載のとおり、トラブルの未然防止につながる情報発信や対策講座を実施していきます。また本市からの情報発信だけでなく、最新のトラブル事例を紹介している国民生活センターのHP等についても啓発し、「正しい情報共有の場」もお知らせしていきたいと思います。	B
2	①	【ゲームやアプリに必要以上に課金した】 子どもにクレジットカードを利用できるような状態にしてしまった。カードの保管やセキュリティナンバーなどの管理を徹底するべきであった。	ご意見のようなオンラインゲーム課金などを通じた子どもの消費者トラブルが発生しています。子どものみならず、保護者に対する講座や啓発活動も実施していきます。	B
3	①	架空請求（メール）については、先ず削除する。その他は家族や知人に相談、相談が難しい場合はインターネットで口コミ等を確認する習慣を付ける。	インターネットで情報収集される方に対応するため、本市としてもSNSやHPを通じて正しい情報の発信に努めてまいります。また、消費生活センターには専門的知識を持った相談員もおりますので、合わせて啓発してきます。	B
4	①	ほとんどの人は自分はひっかからないと思っている。実際にこのような事が起こると多かれ少なかれうろたえてしまうそうだ。普段からこのような時にどうするか考えておくよう周知する。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B
5	①	【ゲームやアプリに必要以上に課金した】 注意して最後まで購入方法を2回は繰り返して目を通して納得してから購入ボタンをタップする	契約成立後は基本的には一方的な契約の解除はできません。ご意見のとおり購入前の確認が大切ですので講座や啓発活動を通じて周知していきます。	C
6	①	電話勧誘については理由を付けて切る。	本市では通話録音装置の活用による悪質な電話勧誘販売への対応を啓発しているところですが、悪質な電話勧誘販売に対し、毅然と断ることの大切さについても講座や啓発活動を通じて周知していきます。	C
7	①	電話勧誘には特に注意している（固定電話にかかってきやすいので）知らない番号にはなるべく短くして切る（長く話すると相手のやり方に引き込まれるので）	本市では通話録音装置の活用による悪質な電話勧誘販売への対応を啓発しているところですが、ご意見の取組も未然防止につながる取組ですので、講座などで紹介させていただきます。	C
8	①	情報を細かく発信して市民に届ける（老人はテレビラジオを聞いている人が多いので警察情報として発信してほしい）	ラジオについては、コミュニティ放送を利用し定期的に情報発信をしてきました。本計画においても様々な媒体での啓発を実施していきます。	C
9	①	惑わされないよう、家族と常日頃からいろいろな事について話し合っておき、自分や自分の家族のことを決めておく知っておく。	家族で日頃から消費者トラブルについて話し合うことは、トラブルの未然防止や早期相談につながりますので、講座や啓発活動を通じて取組事例を紹介させていただきます。	C
10	①	私は高いものを買うときは手に取って確認のうえ店頭での購入を基本としているため、今までトラブルにあったことはありません。	店舗販売と通信販売でそれぞれ特性がありますので、どちらにも一長一短があります。それぞれの特性を捉えて消費活動を行っていくように、例えばネットショッピングでの注意点などの啓発を継続していきます。	C
11	①	実際には話を聞いただけで業者は帰りましたが、近所で工事をやっており路上駐車のため挨拶に来たということである。設備の無料点検を進めてきたが、住宅メーカーが定期点検をしているということで断った。毅然と断ることが大切	悪質な訪問販売に対して毅然と断ることの大切さについても、講座や啓発活動を通じて周知していきます。	C
12	②	【消費者トラブル対策講座】 消費者トラブルにあふことが多いと思われる高齢者向けの講座をお願いしたい。できれば地域単位などと呼びできればと思う。	現在も、地域単位の出前講座を実施していますが、第2次消費生活基本計画において、地区での消費者教育のモデルケースとして「消費者教育推進地区事業」を推進してきました。そこで得たノウハウを生かし、学校や地域における消費者の育成・教育に係る講座を重点的に実施していきます。	B
13	②	【消費者トラブル対策講座】 各町内会の定例会で数分時間をもらい周知する（夜間なので、市職員の派遣には費用がかかると思うが？）	現在も、地域単位の出前講座を実施していますが、第2次消費生活基本計画において、地区での消費者教育のモデルケースとして「消費者教育推進地区事業」を推進してきました。そこで得たノウハウを生かし、学校や地域における消費者の育成・教育に係る講座を重点的に実施していきます。	B
14	②	【消費者トラブル対策講座】 ・世代によって情報を入手するのに適切な手段・方法は異なると思うが、高齢者にとっては直接、話を聞くのが一番効果的だと思う。 ・高齢者には生涯学習センターの高齢者学級や地域の老人会で消費者トラブル対策講座を実施するとよいと思う。 ・地域包括支援センターや高齢者の見守り者には紙媒体やSNSで情報提供することが効果的だと思う。 ・若年層にはSNSなどを通じた情報発信が適切だと思う。	生涯学習施設などでも高齢者向けの消費者トラブル対策講座を実施していますので、引き続き取り組んでいきます。また高齢者の見守り者である地域包括センター介護事業者向けには都度、メールを活用し消費者トラブル情報を発信していますので、こちらも継続していきます。SNSでの情報発信はTwitterの市の公式アカウントを利用し発信していますが、SNSと一口に言っても様々な媒体があり、特徴も異なります。効果的な啓発については他都市の取組などを参考に、随時取り組んでまいります。	B
15	②	【消費者トラブル対策講座】 直接聞くことが心に残ると思ったので。何回も繰り返して伝えることが重要だと思います。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B
16	②	【消費者トラブル対策講座】 自分で見た画面や紙媒体では忘れやすく、実際に講座などで説明を聞いたほうが頭に残るから。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B

設問	
①	あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。（複数選択可）【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか（同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア）】
②	消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。（1つ）【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③	第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画（案）に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
17	②	【消費者トラブル対策講座】 自分がトラブルに巻き込まれたのは家庭内でのルール・教育方針などの徹底が不十分であったことが原因ですが、学校でも交通ルールの時間があるように、貴重な教育時間ですが生活に関する時間や道徳の時間などで、消費者トラブル未然防止などの消費教育を実施していただけたらとありがたいです。	子どもや若者の消費者トラブル未然防止については、学校と協力して消費者トラブル対策講座を実施していきます。合わせて、保護者の皆さまへの情報提供や講座についても実施していきます。	B
18	②	【SNSなどを通じた情報発信】 SNSのDM（ダイレクトメッセージ機能）などをうまく活用して、受信した側の者がそのままSNSでそのまま相談することができるようにしてはいかがでしょうか。	消費生活相談はメールやSNSの相談だけでは問題解決のための助言が十分にできない場合も多く、詳しい状況や経過をお聞かせいただく必要があるため、電話や対面で直接お聞きすることにしております。一方、ご意見のとおりSNS等の特徴を活かすことも大切なことです。基本方針1「消費者トラブルの未然防止の推進」に記載のとおり、現在、消費者庁において、消費生活相談のDX化についての準備が進められており、計画にも掲載のとおり、本市においても、より気軽に相談ができる体制の構築のために、この動きを注視していきます。	B
19	②	【広報紙くらしのQ&A】 子どもから高齢者まで各世代に行き渡る手段が有効と考える。 受ける情報だけでなく、自ら情報を得られる手段が必要ではないか。	学校や地域での講座や啓発活動を通じて、幅広い年代に消費者教育を実施していきます。 また本市からの情報発信だけでなく、最新のトラブル事例を紹介している国民生活センターのHP等についても啓発し、「正しい情報共有の場」もお知らせしていきたいと思っております。	B
20	②	【広報紙くらしのQ&A】 広報紙はやはり多くの市民が見るので、これからも継続してほしい（自分も読んでいます）。チラシは置くだけでは消極的すぎるので、定期的に街頭配布するとかイベントで配布するとかする方が多くの人に伝わる。	広報紙には、消費者トラブル事例に特化した「くらしのQ&A」を中心に消費生活に関わる記事を掲載してきました。本計画期間においても多くの市民の目に留まる情報を引き続き発信していきます。またチラシ等の配布については、関連イベントなどの際に配布するなどして周知していきます。	B
21	②	【広報紙くらしのQ&A】 広報紙は、毎月、多くの方が読んでいますので、効果が有ると思うから。	広報紙には、消費者トラブル事例に特化した「くらしのQ&A」を中心に消費生活に関わる記事を掲載してきました。本計画期間においても多くの市民の目に留まる情報を引き続き発信していきます。	B
22	②	【消費者トラブル対策講座】 知ることが一番です。「私は……」はダメです	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	C
23	②	【SNSなどを通じた情報発信】頻度、鮮度も高いため 【広報紙くらしのQ&A】広報紙は発行数が多いため その他、広報誌に、「まずは消費センターへ！」と毎月掲載	ご意見にあるように消費者トラブルの際には「まずは消費生活センターへ！」と、市民の皆さんに思っていただけるよう成果指標にもある「消費生活相談窓口としての消費生活センター認知度」の向上のため取組を進めていきます。	C
24	②	【紙媒体による啓発】 facebookやLINEを通して知り合った者から暗号資産の取引や自己啓発講座の勧誘を受けて被害に遭う方が増えています。そこで、若年層には勤務先から、高齢者にはスマホ購入時に携帯ショップから、全市民には町内会回覧板で、紙媒体による啓発資料（SNSを通して知り合った者から勧誘された契約の危険性について）の配布を頻繁に実施するべきと考えます。	講座や啓発活動を通じてご意見のようなトラブルの未然防止や早期発見につなげることが、本計画を進めていく目的の1つです。基本方針4にて「消費者施策の推進力を強化する連携」を掲げており、啓発の方法については、様々な主体と連携した啓発についてもご意見を参考にしながら実施していきます。	C
25	②	【紙媒体による啓発】 説明を受けることも重要だが、手元に置いていつでも見ることができるチラシや紙の方が良い。必要な時にすぐに見れるから、紙の方が良い。	ご意見のとおり必要な時にすぐに確認ができることが重要です。チラシ等の配布による啓発も必要ですが、電話の前に常に貼っておくなど様々な活用方法を講座や啓発活動を通じて紹介させていただきます。	C

設問
①あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。（複数選択可）【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか（同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア）】
②消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。（1つ）【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画（案）に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
26	③	<p>・第3次静岡市消費生活基本計画案8ページでは成年年齢引下げに関して、読んでいてネガティブな印象を受けました。成年年齢引下げは、消費者被害やトラブルにおいて決して悪い要素だけではないと思います。私は、消費について自らの判断に委ねられるのが2年早くなったとポジティブに考えています。これまでは、20歳未満が親の同意を得ずに契約した場合には、未成年者取消権が使えましたが、現在は18歳未満しか使えません。だからこそ、18歳の若者が消費について深く学び責任を持って生活しなければいけなくなったのです。しかし、18歳はまだ知識や経験が足りない人が多いです。そのため31～32ページのような若者の消費者教育の機会の提供をより一層充実していただき、消費者被害やトラブルの未然防止、早期解決をこれからもお願いしたいです。</p>	<p>ご意見の前半部分、「成年年齢引き下げはネガティブなことばかりではない」という視点はご意見のとおりです。若い年代の皆さんがネガティブな印象だけを持つことがないように、18・19歳の「自己決定」の幅が広がったことに触れつつ、その一方で消費者トラブルの懸念が高まっている形に第2章4（1）の記載を以下のとおり修正します。</p> <p>民法では、未成年者が親の同意を得ずに契約した場合には、…中略…未成年者の消費者被害やトラブルを抑止する役割を果たしてきました。</p> <p>しかし、令和4年（2022年）4月から民法における成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられたことにより、18歳及び19歳の若者は未成年者取消権の対象外となり、…中略…消費者トラブルの拡大が心配されています。</p> <p>↓</p> <p>令和4年（2022年）4月から民法における成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられました。これにより18・19歳の若者は「成人」として扱われ、契約や様々な手続きについて、自分の意思で行うことができるようになりました。</p> <p>一方で、民法では、未成年者が親の同意を得ずに契約した場合には、…中略…未成年者の消費者被害やトラブルを抑止する役割を果たしてきました。</p> <p>しかし、令和4年（2022年）4月から民法における成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられたことにより、18歳及び19歳の若者は未成年者取消権の対象外となり、…中略…消費者トラブルの拡大が心配されています。</p> <p>ご意見後半についてははご期待に沿えるよう計画に取り組んでまいります。</p>	A

設問	
①	あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。(複数選択可)【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか(同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア)】
②	消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。(1つ)【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③	第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画(案)に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
27	③	<p>○消費者安全法には、市が消費生活センターを設置し、消費生活相談員が消費生活にかかる相談を受け付け、相談処理やそのためのあっせんを行うことが規定されています。また行政機関としての消費生活センターは相談業務を行う上で、消費者法や各種法律に基づくとともに、事業者と相談者の格差を埋めるための支援や消費者基本法に基づく消費者の権利を尊重することが求められています。このような消費生活センターの責務に鑑み、以下のような表現の修正を提案します。</p> <p>P10 ……誰にも相談しないことも<u>少なくないようです。</u></p> <p>⇒「ようです」という表現はあいまいなので現状分析なら断定された方がよいと考えます。</p> <p>以下の修正を提案します。</p> <p>……誰にも相談しないことも<u>少なくありません。</u></p>	<p>ご指摘いただいたあいまいな表現と合わせて、表現として遠回しな二重否定は避け、以下のとおり修正します。</p> <p>P10 ……誰にも相談しないことも<u>少なくないようです。</u> ↓ ……誰にも相談しないことも<u>あります。</u></p>	A
28	③	<p>○消費者安全法には、市が消費生活センターを設置し、消費生活相談員が消費生活にかかる相談を受け付け、相談処理やそのためのあっせんを行うことが規定されています。また行政機関としての消費生活センターは相談業務を行う上で、消費者法や各種法律に基づくとともに、事業者と相談者の格差を埋めるための支援や消費者基本法に基づく消費者の権利を尊重することが求められています。このような消費生活センターの責務に鑑み、以下のような表現の修正を提案します。</p> <p>P21 消費者被害からの迅速な救済に係る主な取り組み ……弁護士等の専門家への相談の<u>奨励(紹介)</u></p> <p>⇒「奨励」は行き過ぎの感があります。被害金額が大きかったり、特殊性がある相談であれば、弁護士に紹介することが適切な場合があると思います。しかしながら、消費生活相談は被害金額に比べて被害者の広がりや予想されることが多いため、消費生活センターが相談を受け付けるとともに、消費者教育や情報発信につなげて、同様、類似の被害の未然防止や拡大防止を図ることも消費生活センターの役割です。したがって「紹介」の方が適切と考えます。</p> <p>……弁護士等の専門家への相談の<u>紹介</u></p>	<p>ご指摘のとおり修正します。</p>	A

設問
①あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。(複数選択可)【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか(同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア)】
②消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。(1つ)【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画(案)に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
29	③	<p>○消費者安全法には、市が消費生活センターを設置し、消費生活相談員が消費生活にかかる相談を受け付け、相談処理やそのためのあっせんを行うことが規定されています。また行政機関としての消費生活センターは相談業務を行う上で、消費者法や各種法律に基づくとともに、事業者と相談者の格差を埋めるための支援や消費者基本法に基づく消費者の権利を尊重することが求められています。このような消費生活センターの責務に鑑み、以下のような表現の修正を提案します。</p> <p>P38 5【基本方針4】消費者施策の推進力を強化する連携 必要に応じて弁護士、建築士などの専門家との間で、消費生活相談に係る指導を随時仰げるようにし、その指導に基づき、適切な助言・あっせんができるよう努めていきます。</p> <p>⇒P30『②消費生活相談機能の充実・強化』に記載されている『消費生活相談員の資質向上、アドバイザー(弁護士・建築士)の助言体制の継続により、消費生活相談機能を充実・強化し、消費者トラブルの解決を図ります。また、相談内容に応じて、より適切な弁護士等の専門家や相談窓口を紹介するなど、市民が被害やトラブルに巻き込まれたときに相談できる、消費生活センターをはじめとする各種相談窓口の充実と周知に努めます。』の内容を踏まえて、より推進力の強いものにするには、弁護士、建築士などの専門家との定期的な連絡会や研修会により消費生活相談業務のレベルアップを図るとともに、必要に応じて消費生活相談に係る指導(助言)を仰ぐという以下の修正を提案します。</p> <p>弁護士、建築士などの専門家との助言体制を定期的な連絡会や研修会により一層強化し、必要に応じて消費生活相談に係る指導(助言)を仰ぎ、適切な助言・あっせんができるよう努めていきます。</p>	<p>第2次計画期間中においても、適切な助言あっせんの実施や消費生活相談員の資質向上のため必要に応じて、専門家による助言や研修会も行ってきました。本計画においても、この点を継続・強化はしていきます。一方で相談員に必要な知識は多岐にわたるため、相談員のスキルアップは国や県その他の団体主催の研修に参加することでも行っていきます。</p> <p>以上を踏まえまして、当該箇所の記載を以下のとおり修正します。</p> <p>相談員の消費生活相談においては、適切な助言・あっせんができるよう、必要に応じて弁護士、建築士などの専門家から消費生活相談に係る助言や指導(研修)を仰ぐことのできる関係を継続・強化させていただきます。</p>	A
30	③	<p>○消費者安全法には、市が消費生活センターを設置し、消費生活相談員が消費生活にかかる相談を受け付け、相談処理やそのためのあっせんを行うことが規定されています。また行政機関としての消費生活センターは相談業務を行う上で、消費者法や各種法律に基づくとともに、事業者と相談者の格差を埋めるための支援や消費者基本法に基づく消費者の権利を尊重することが求められています。このような消費生活センターの責務に鑑み、以下のような表現の修正を提案します。</p> <p>P38 学校等における消費者教育の充実においては、教育委員会との連携を密にするとともに、小中高等学校の日常的な消費者教育の実践を通じて各学校との信頼関係の構築に取り組んでいきます。</p> <p>⇒どういった施策を講じて信頼関係を構築するのがわかりにくいので、以下の修正並びに取り組みを提案します。</p> <p>学校等における消費者教育の充実においては、教育委員会との連携を密にし、小中高等学校の日常的な消費者教育の実践について情報提供等を通じて支援する体制を構築します。</p>	<p>ご指摘のとりの修正します。</p>	A
31	③	<p>・消費者相談件数や認知度の低さから認知度の上昇と相談を必要とする人たちが相談しやすいようにすることが求められている。その中でSNS等を利用して認知度をあげるなどの方法が挙げられている中、電話または窓口での相談方法しかないことから気軽に相談しやすいとは言えないと感じる。LINEやSNSでのチャットからまずは相談を受け付けることによって、気軽にできるのではないかとと思う。</p>	<p>消費生活相談はメールやSNSの相談だけでは問題解決のための助言が十分にできない場合も多く、詳しい状況や経過をお聞かせいただく必要があるため、電話や対面で直接お聞きすることにしております。一方、ご意見のとおりSNS等の特徴を活かすことも大切なことです。基本方針1「消費者トラブルの未然防止の推進」に記載のとおり、現在、消費者庁において消費生活相談のDX化についての準備が進められており、本市においても、より気軽に相談ができる体制の構築のために、この動きを注視していきます。</p>	B
32	③	<p>消費生活相談への対応力向上として、相談環境をデジタル化することは大切ですが、東京都のようにデジタル化が進む中でデジタル技術に対応した専門家との連携も必要となるのではないかと考えます。</p>	<p>基本方針1「消費者トラブルの未然防止の推進」に記載のとおり、現在、消費者庁において、消費生活相談のDX化についての準備が進められており、本市においても、より気軽に相談ができる体制の構築のために、この動きを注視していきます。また、他都市での取組についても参考にしていきます。</p>	B
33	③	<p>SNSで情報提供をするというのがどのようにSNSを活用するのか疑問に思った。SNSと一口に言っても大勢の人が目にするものなのか、そのアカウントにいかねば見れないものなのか、というように見る人が限られてしまうのではないかと考えたため。</p>	<p>現在、市公式のTwitterアカウントにて情報をお届けしていますが、ご指摘のとおり、SNSと一口に言っても様々な媒体があり、特徴も異なります。効果的な啓発については他都市の取組などを参考に、随時取り組んでまいります。</p>	B
34	③	<p>学校外での情報の発信方法(消費生活センターに関すること、消費者ホットライン188等)や正しい知識の定着方法といったことに対する具体的な施策について気になった。教育でもサポートできるが教育課程が終了した一般人にはどのように周知させていくかがよくわからなかった。</p>	<p>ご意見のとおり教育課程を終えた成人の皆さんへの周知については、大変難しい状況にありますが、ご参加いただける講座やイベントを通して啓発していくほか、広報紙やHP・SNS等を通じて情報発信を行っていきます。</p>	B

設問	
①	あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。（複数選択可）【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか（同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア）】
②	消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。（1つ）【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③	第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画（案）に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
35	③	素晴らしいと思います。既に、実行している場合がありますが、各自治会、町内会の代表者と相談し、被害や高齢者世帯が多いエリアを優先的に実施する事を期待します。	現在も、地域単位の出前講座を実施していますが、第2次消費生活基本計画において、地区での消費者教育のモデルケースとして「消費者教育推進地区事業」を推進してきました。そこで得たノウハウを生かし、学校や地域における消費者の育成・教育に係る講座を重点的に実施していきます。	B
36	③	高齢者の消費者トラブル防止のために、見守り活動が挙げられていますが、民生委員や介護事業者の関わりがない高齢者に対しての、対策はあるのかどうか、疑問に思った。	本市の取組のひとつに高齢者見守りネットワークがあります。日頃から高齢者に関わる民生委員や介護事業者等から消費者トラブルに遭った高齢者を消費生活センターにつないでもらう、または、消費センターに消費生活相談に来られた高齢者が必要なサポートを受けていない場合、消費生活相談員が「地域包括支援センター」等を紹介する取組です。しかし、この取組は、既にサポートを受けている高齢者への対応であったり、トラブル発生後の対応となります。未然防止という観点からは、広報紙等を通じた情報発信や地域での見守りという観点から、地域での消費者トラブル対策講座を実施するなどを通じて行っていきます。	B
37	③	上記の消費者トラブル対策講座など、より多くの人に説明を聞いてもらうことが重要。直接聞くことで、その場の雰囲気や情景が思い浮かび、トラブルに遭遇しそうな時に思い出しきつと役に立つと考えるから。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B
38	③	直接話を聞く方が記憶に残りやすいと感じます。自分の身に起こらないと危機感を感じないので繰り返し情報を情報発信するのが大切だと思います。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B
39	③	「契約に関する正しい知識の定着」など、②に記載のとおり学校での時間で子どもたちに講義してもらえると親としては安心できます。私たちの子ども時代の現金での売買と違い、今はネットの世界で売買することができます。便利な時代であるとともに危険な時代でもあります。子どもから老人まで共通の案件だと思いますので、消費教育に重点を置くことは大賛成です。	ご意見のとおり消費者トラブルはいつ巻き込まれるかわかりませんし、ご家族など周りの方が巻き込まれることもあります。未然防止・早期相談につながるよう講座や啓発活動を通じて消費者教育を実施していきます。	B
40	③	エブリデイ消費者を用いて学習を行う、とあるが指導者側がどう指導していくかまでの記載はない。学校現場の先生方が消費者教育を苦だと感じないためにも、現場の先生方が気軽に消費者教育について質問をできる仕組みを整えられたら良いのではないかと感じた。	「エブリデイ消費者！」は先生方が事業で活用しやすいように、指導方法等についてまとめた「指導書」も策定しています。また主に教材を使用される家庭科教員に対しては、教材利用状況アンケート実施時や研修会などの際に随時消費生活センターの授業支援について周知を行っていきます。	B
41	③	学校教育の中で消費者教育を担う教員のサポートに力を入れるとありますが、基本計画は何時間程度消費者教育に時間を活用してほしいとお願いしているのでしょうか。	学校における消費者教育については各学校の実情に応じて実施されており、市から具体的な時間のお願いはしていません。本市の取組としては、令和5年度からの3年間で市内全中学校で消費者トラブル対策講座（またはエシカル消費講座）を開催し、消費者教育の普及を図っていきます。	B
42	③	若者に伝える方法は各学校（小・中・高）で協力してもらい授業やHRに消費者教育推進員に出向いてもらったり「エブリデイ消費者！」を活用してもらう又は高校のイベントに組み込んでもらう等、工夫や他団体との連携協力体制が必要かと思えます。	オンラインゲーム課金などを通じた消費者トラブルが子どもたちにおいても発生していますので、学校や指導教員と協力または支援を行い、出前講座等の消費者教育を実施してまいります。また、子どものみならず、保護者に対しての講座や啓発活動も実施していきます。	B
43	③	エシカル消費についても講演、講座、イベントなどで周知をお願いします。	計画に掲載のとおり、エシカル消費の理念普及は消費者トラブルの未然防止とともに消費者教育の両輪ですので、啓発活動を実施してまいります。	B
44	③	講座とか研修の地道な活動も大切に継続していかなければならないと思いますが、ボランティア団体と連携して、イベント開催をして多くの市民の目を引く場で伝える事もやると、人々の印象に残るのではないかと、思えます。	基本方針4「消費者施策の推進力を強化する連携」に記載のとおり、ボランティア団体に限らず様々な主体と連携して消費者施策を実施していきます。	B
45	③	・様々な言葉や機関、行動の認知度が課題だと書かれているが、それを改善するための方法が明確でないように感じた。	具体的な活動内容については、計画に基づき事業実施計画を策定し、効果検証等を実施していきます。なお実施計画の内容と実施状況についてもHPにて公表していきます。	B
46	③	計画の詳細がワカラナイ為、何とも言えない。	具体的な活動内容については、計画に基づき事業実施計画を策定し、効果検証等を実施していきます。なお実施計画の内容と実施状況についてもHPにて公表していきます。	B
47	③	「SDGsの推進に向けたエシカル消費の普及啓発について」青葉公園でたとえば、フェアトレード商品・障がい者支援につながるもの・オーガニック商品・被災地で作られた商品・伝統工芸品・エコ商品・地産地消のものの環境に良い考えのパネルなど集めてまつりみたいに行うのはどうか。	従前より実施していた消費生活展などの啓発活動の参考にいたします。なお、具体的な活動内容については、計画に基づき策定する年度毎の事業実施計画において効果検証等を実施していきます。	C
48	③	チラシ、一言、の活用・・・見ているよ！聞いているよ！など多数。多くの箇所に展示・掲示して注意喚起する	必要な時にすぐに確認ができることが重要です。チラシ等の配布による啓発も必要ですが、電話の前に常に貼っておくなど様々な活用方法を講座や啓発活動を通じて紹介させていただきます。	C
49	③	常に身構えている事は難しいので、電話の近くに警告のかいてあるものを置いておく。	必要な時にすぐに確認ができることが重要です。チラシ等の配布による啓発も必要ですが、電話の前に常に貼っておくなど様々な活用方法を講座や啓発活動を通じて紹介させていただきます。	C
50	③	消費者教育の対象者として、市内に事業者を有する様々な事業者団体を加えてはいいかがでしょうか。不当な表示、勧誘方法、契約条項に該当することを知らずに事業をしまっている事業者にとって、改善（＝消費者に優しい事業への転換によってビジネスチャンスが拡大）につながるでしょう。また改善意欲はあるものの、零細であるために取り組んでこなかった事業者には、改善に向けて手を差し伸べることもできましよう。さらに、略奪的事業者は消費者はもちろん健全な同業者にとっても悪ですから、そうした者を排除するためにの官民一体の活動にもつなげていけるのではないのでしょうか。	事業者については、業を行うものの責務として一義的には自ら情報収集して法令遵守すべきものと考えておりますが、安全・安心な消費行動を確保するための取組のアイデアのひとつとして参考にさせていただきます。なお、事業者に対しては家庭用品品質表示法や食品表示法等に基づく立入検査時の指導や、消費生活相談におけるあっせん時に改善を求めるなどを行っており、これらの活動には事業者への教育的側面も含まれています。また、消費者としての観点から新入社員のオリエンテーションなどにおける「消費者トラブル対策講座」も行っています。	C

設問
①あなたの消費者トラブルの体験※について教えてください。(複数選択可)【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか(同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア)】
②消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業※を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。(1つ)【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】
③第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。【自由記載欄】

※選択肢については「第3次静岡市消費生活基本計画(案)に関するパブリックコメントの実施結果について」参照

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

No	設問	ご意見や期待すること等	市の考え方	ご意見の反映状況
51	③	騙されたことを恥として相談できないことの無いよう、騙す方が犯罪であるという教育も並行して実施されたい。騙されたら…個人の被害とせず、明らかにすることが次の被害を防ぐという共通認識を持ちたい。	消費者が消費生活相談の利用を躊躇することがないよう、ご意見の内容を参考に講座や啓発活動を通じて周知していきます。	C
52	③	教育に重点をおくことも大事だが、そもそも必要のないものはきっぱりと断ること。この1点に限る。そうすれば面倒な問題はおこらない。	悪質な訪問販売に対して毅然と断ることの大切さについても、講座や啓発活動を通じて周知していきます。	C
53	③	現状分析が丁寧でよいと思いました。	ご意見ありがとうございます。	D
54	③	成果指標が明解でわかりやすいと思いました。	ご意見ありがとうございます。	D