

第5次長崎県消費者基本計画（素案）に対する
パブリックコメントの募集結果について

「第5次長崎県消費者基本計画（素案）」に対するパブリックコメントを実施しましたところ、貴重なご意見をいただき厚くお礼申し上げます。
お寄せいただいたご意見に対する考え方をまとめましたので公表いたします。

1. 募集期間

・令和7年12月15日（月）～令和8年1月14日（水）

2. 募集方法

・電子申請 ・郵送 ・ファクシミリ

3. 閲覧方法

・県ホームページに掲載
・食品安全・消費生活課、県政情報コーナー
・各振興局行政資料コーナー
・各市消費生活センター、各町消費生活相談窓口

4. 意見件数

・16件（2個人）

5. 意見の反映状況

対応区分	対応内容	件数
A	・素案に修正を加え、反映させたもの	5
B	・素案にすでに盛り込まれているもの ・素案の考え方や姿勢に合致し、今後具体的な施策を遂行する中で、反映していくもの	6
C	・今後、検討していくもの	—
D	・反映が困難なもの	1
E	・その他（ご提案・ご意見として承るもの）	4
	合 計	16

6. 提出された意見要旨及び県の考え方

A 素案に修正を加え、反映させたもの

No	意見要旨	県の考え方
1	<p>【該当箇所：2頁10行目】 消費生活をめぐる現状と課題 【社会構造の変化】 ・60歳以上の相談件数と割合はどの位か。</p>	<p>P2 10行目に下線部を追記します。 「県消費生活センターに寄せられる60歳以上の消費生活相談は、<u>令和6年度で1,110件、構成比50.9%となり、相談件数全体の約半数と、大きな割合を占めています。</u>」</p>
2	<p>【該当箇所：4頁5～7行目】 消費生活をめぐる現状と課題 【災害等緊急時における消費行動の変化】 ・具体的な商法を記述した方が入り易い。</p>	<p>P4 8行目に以下を追記します。 「<u>実際に令和6年能登半島地震においては、被災者の心理につけ込んだ保険金請求代行、自宅屋根や設備等の悪質な補修工事など、災害に便乗した悪質商法についての相談が報告されています。</u>」</p>
3	<p>【該当箇所：10頁】 本県における消費者苦情相談の変化 【(5)特殊販売に関する相談状況の推移】 ・特定商取引の7つの紹介とクーリング・オフで解決できることも記載された方が良いのではないだろうか。</p>	<p>特定商取引法で規制対象とされる7つの取引類型については、ページ下部の語句説明の欄に記載しています。クーリング・オフ等の対応については、P7の語句説明(※)に下線部を追記します。 <u>助言：相談者が事業者に～(中略)～相談に対し、クーリング・オフ(一定期間内の無条件解約制度)などの解決方法をアドバイスすること。</u></p>
4	<p>【該当箇所：11頁17～19行目】 行政・事業者・消費者の責務と役割 【行政の責務と役割】 ・消費生活相談員の数が少ない。長崎県では資格取得への費用援助と資格者の団体設立・育成などの方向性があればよい。また、こうした団体が将来的に消費者安全確保協議会の中心的役割を担うことが期待される。資格取得者が少なく県内で試験が実施されない年もあるため、PRなど他団体への案内など必要。</p>	<p>P37 24行目に下線部を追記します。 「地方消費者行政強化交付金を活用して、市町職員の研修、相談員の要請、<u>消費生活相談員の資格取得支援</u>、相談業務のサポートなどを行い～」</p>
5	<p>【該当箇所：37頁22行目】 消費者行政の相談体制等の充実 【市町消費者行政の充実に向けた支援】 ・消費生活相談員、国民生活センターの養成研修を経た人材の確保が急務。養成やPRの機会不足により資格取得者が極端に少ない。この課題解決には、国に対して交付金の拡充に努力すべき。また、県市の勉強会を弁護士会・司法書士会などの支援により充実させ、研修の質と頻度を高めることが求められる。</p>	<p>消費生活相談員の資格取得については、弁護士会や司法書士会等の協力を得ながら、一般の県民も参加できる養成講座等を毎年開催し、資格取得等の養成を強化しているところです。</p>

B 素案にすでに盛り込まれているもの

素案の考え方や姿勢に合致し、今後具体的な施策を遂行する中で、反映していくもの

No	意見要旨	県の考え方
6	<p>【該当箇所：9頁】 本県における消費者苦情相談の変化 【種類別の相談状況の推移】 ・もう少し事例を紹介した方が良い。</p>	<p>消費生活センターに寄せられた苦情相談の推移を説明するにあたり、相談内容がイメージしやすいように、次期計画から本文中に種類別上位の相談内容を簡潔に記載しています。 なお、相談事例の具体例については、その年々の傾向もあるため、県で毎年度公表している消費生活相談統計で発表しております。</p>
7	<p>【該当箇所：13頁6～7行目】 行政・事業者・消費者の責務と役割 【消費者及び消費者団体の役割等】 ・消費者としてのリテラシー教育を自ら行うことも思考しなければ、被害に遭遇するデメリットが想定されるでしょう。</p>	<p>消費者力の向上を図るため、周知啓発を行ってまいります。</p>
8	<p>【該当箇所：14頁25～28行目】 消費生活に関する施策の推進 【消費者行政の目指す姿】 ・施策展開(1)～(4)の人材育成についてどう考えているのか？ 将来像は具体的にどの様な人を対象に、年計画であれば1年間で募集して育て、どのような展開をするのか分かり易くお願いしたい。</p>	<p>(1)～(4)については、消費者行政に関わる職員や相談員、事業者、関係団体等で一体となって取り組んでいくものと考えおり、P11【行政・事業者・消費者の責務と役割】でそれぞれの人材の育成を含めて役割を記載しているところです。</p>
9	<p>【該当箇所：17頁6～7行目】 消費者の安全の確保 【消費者の意見の行政・事業者への反映】 ・大手通販会社で購入時に嫌な思いをしたことがある。事業者のコンシューマー部門と定期的な意見交換・指導を行って欲しい。</p>	<p>計画案に記載のとおり、事業者に対し、消費者相談窓口の設置及び消費者の意見反映についても引き続き助言してまいります。</p>
10	<p>【該当箇所：22頁19～22行目】 デジタル環境における消費者リスクへの対応 【デジタルリテラシーの向上】 ・AIの進歩で本物と見間違える技術が流布されている今日、中学校高校に消費者教育を徹底してほしい。県警と協力すべきだ。</p>	<p>学校等における消費者教育については、県警と連携し、ニセ電話詐欺等に関する内容や、AI技術の進歩に伴う被害にも対応した教材を取り入れるなど工夫し、取り組んでおります。また、引き続き消費生活支援講座等においても、警察等の関係機関との連携を強化してまいります。</p>
11	<p>【該当箇所：30頁7～10行目】 学校等における消費者教育の推進 【教職員への研修・研究・協議】 ・県単体でなく日銀と協力し、課題実践校を多く指定し強力な体制強化を図ってほしい。</p>	<p>日本銀行長崎支店が事務局となっている長崎県金融広報委員会において課題実践校（金融経済教育研究校）を指定し金融教育に取り組まれておりますが、県も委員会の構成員として、金融リテラシーの向上について協力してまいります。</p>

D 反映が困難なもの

No	意見要旨	県の考え方
12	<p>【該当箇所：2 頁】 消費者を取り巻く経済・社会環境の変化 【社会構造の変化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の被害が顕著に見受けられるとあるが、若者にも被害事案がある。県内の具体的事例件数と被害額を示すことで、問題への関心を一層高めることができると考えられる。また、特定商取引の中でも若者の被害があり、紹介した方が入り易い。 	<p>この項では、社会構造の変化として少子高齢化があり、本県の高齢化の進行等による影響に焦点をあてて記載しているため、若者の相談件数については、別途P8 (3) 年代別の相談状況の推移に記載しております。</p>

E その他（ご提案・ご意見として承るもの）

No	意見要旨	県の考え方
13	<p>【該当箇所：14 頁 6, 12, 17 行目】 【消費者行政の目指す姿】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立した消費者育成についての目標数値はないのか？ 支援体制の充実はどのような機関・団体の利用を考えていますか？ 	<p>自立した消費者の育成とは、消費生活に関する知識を、適切な行動につなげられる実践的な力を身に付けることを指します。消費生活に対する考え方や価値観は個人によって大きく異なるため、その達成度を一律に測定するための数値目標を設定することは難しいと考えております。 支援体制の充実については p 36 以降に記載しております。</p>
14	<p>【該当箇所：20 頁 10 行目】 消費者の自主的かつ合理的な選択の確保 【生活物資等の安定的な供給】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昔、県には物価調査班が専属でいた。今こそ人員復活し、政策反映まで研究すべきだ。 	<p>生活関連物資の価格調査については、平成 6 年まで専属班（物価調査班）が、その後も平成 14 年度までは、県が国の委託を受け調査を行っていました。現在は、消費者庁が小売店舗のレジデータ（POS データ）の活用など、全国 1,200 店舗程度の購買データを収集するなどして、一括して調査を行っております。 県では、国の調査状況などを踏まえ、必要に応じて対応してまいります。</p>
15	<p>【該当箇所：23 頁】 高齢者等の被害防止のための取組 【見守り活動の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保協議会の充実をお願いしたい。（配慮を要する消費者の把握はどうするのですか？） 消費者安全確保協議会のイメージ図から県として推進活動強化（他のどの部署との連携強化されますか）を具体的には？ 	<p>貴重なご意見として賜ります。</p>

16	<p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私案 <p>消費者として必要なリテラシーは 4つの基本権利①安全への権利②情報を与えられる権利③選択をする権利④意見を聴かれる権利 (CI)8つの権利と 5つの責任は重要だと思います。</p> <p>※参考：CI (Consumers International) 国際消費者機構</p>	<p>貴重なご意見として賜ります。</p>
----	---	-----------------------