

**「山口県消費者基本計画 第4次改定版（素案）」
に対するパブリック・コメントの実施結果について**

- 1 意見募集期間 令和4年12月19日（月）から令和5年1月18日（水）まで
- 2 意見の件数 3名 41件
- 3 意見の内容と県の考え方

【計画の内容に関するもの】（20件）

| NO. | 意見の内容 | 意見に対する県の考え方 |
|-----|---|--|
| 1 | <p>5つの「柱」と各「柱」の施策が提示されておりますが、消費者行政においては何をにおいても「消費者への情報提供」が必要と考えます。</p> <p>その他にも『5つの「柱」』の上記に何点か「全ての「柱」にかかわる最重要施策」があるのでは、と感じます。</p> <p>漠然とした言い方で申し訳ありませんが、施策の再検討をお願いします。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。</p> |
| 2 | <p>「柱4」の(6)に「デジタルを活用した情報発信」とありますが、デジタルは手段の一つであり、施策に明示する内容ではないと思います。</p> <p>必要なのは、手段を限らず「適切な情報」を「迅速」に「全ての/より多くの県民」に伝えることと考えます。</p> <p>表記の再検討をお願いいたします。</p> <p>(表記例(あくまで例)：あらゆる手段を活用した情報発信)</p> | <p>情報発信については、デジタルの活用と併せて各メディア(ラジオ、テレビ、広報誌等)も活用していきます。</p> |
| 3 | <p>【P10】</p> <p>「第3章 施策の展開」と記述となっておりますが、過去の「山口県消費者基本計画」からどう改定したのか不明です。</p> <p>少なくとも2018年第三次改定の基本計画の施策とどう異なるのか明示願います。</p> | <p>「山口県消費者基本計画 第4次改定版(素案)」については、令和4年度第2回消費生活審議会において協議し、第3次改定版から新規・拡充した内容を概要にまとめております。</p> <p>山口県県民生活課のHPを御確認ください。</p> <p>https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/soshiki/35/187479.html</p> |
| 4 | <p>【P11～】</p> <p>具体的施策の記述となっていると認識しておりますが、特に赤枠囲いの施策箇条書きについては、2018年第三次改定の基本計画の施策とどう異なるのか明示願います。</p> | |
| 5 | <p>【P11】</p> <p>「消費者からの苦情や相談の内容をもとに」との記述ありますが、まず「消費者が苦情・相談を行政に伝えやすい」施策を御検討願います。(以降「消費者からの相談」の記述について同様。)</p> | <p>いただいた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、価格情報に限らず、情報提供については、デジタルの活用と併せ、各メディア(ラジオ、テレビ、広報誌等)を通じて、幅広く発信していくよう努めます。</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>(例 (あくまで例))</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「食の安心・安全モニター」を募るのではなく、常時「食の安心・安全」に関わる意見相談を受け付ける。 ・大規模商業施設には、消費者相談窓口の掲示を義務付ける。 等 <p>行政が間に入らずとも、まず消費者が直接事業者へ意見苦情を伝えやすくする施策を実施願います。</p> <p>(例 (あくまで例))</p> <p>大規模商業施設には「意見箱」なり「WEB上の意見通知欄」設定を義務化</p> <p>「ホームページによる県民への価格情報の提供」とありますが、価格情報に限らず県民への情報提供はホームページのみで行うのでしょうか。記述再検討願います。</p> | |
| 6 | <p>【P 1 2】</p> <p>「事業者への報告徴取や改善指導の実施」は「消費者からの相談や通報」の有無にかかわらず実施すべきと考えます。</p> <p>「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」等の配布」とありますが配布対象が不明確です。</p> | <p>事業者への報告徴取や改善指導の実施については、必要に応じて実施します。</p> <p>「高齢者・障がい者のトラブル見守りガイドブック」は、消費者安全確保地域協議会の構成員等へ配布しております。</p> |
| 7 | <p>【P 1 3】</p> <p>「デジタルを活用した情報の発信を強化」とありますが、従来発信方法（新聞広告等）が疎かにならぬ様施策実施願います（既に県広報誌が3か月に1回の発行となるなど「広報の弱体化」が著しいです）。</p> | <p>情報発信については、デジタルの活用と併せて各メディア（ラジオ、テレビ、広報誌等）も活用していきます。</p> |
| 8 | <p>【P 1 9】</p> <p>「消費者向け情報の発信」の記述ありますが、他の施策では「ホームページ、電子メール、SNS等を活用」しての情報発信をいう一方、ここでは「各メディア（ラジオ、テレビ、広報誌等）を活用」と、情報発信施策に一貫性が無いと感じます。明確な情報発信施策を設定願います。</p> <p>「消費者の意見の反映」の記述ありますが、施策に「消費生活審議会の開催」「県内消費者団体との意見交換会の開催」を掲げるのであれば、開催回数を「指標」とするのは不適切（開催数を増やせばいいというものではない）と思えますものの、過去（感染症影響での未開催時</p> | <p>情報発信については、デジタルの活用と併せて各メディア（ラジオ、テレビ、広報誌等）も活用していきます。</p> <p>また、消費者の意見については、適切に施策に反映されるよう努めてまいります。</p> |

| | | |
|----|--|--|
| | <p>期を考慮し過去 10 年程度) の開催状況を明示すべきです。</p> <p>「消費者の意見の反映」の記述ありますが、まず「消費者の意見の収集」についての施策設定願います。</p> | |
| 9 | <p>【P 2 4】</p> <p>「デジタルを活用した情報発信」…前述「消費者教育の推進」の評価指標」は、施策に</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童・生徒の発達段階に応じた啓発講座の実施 ・児童・生徒の発達段階に応じた学習教材の提供 ・幼年期から高齢期までのライフステージや経験に応じた啓発講座の実施 ・学校等と連携した啓発講座の実施 <p>等「具体的実施項目」を掲げるのであれば、実施状況目標を掲げるべきと考えます。</p> <p>(例 (あくまで例))</p> <p>計画期間内での全市町での実施、県下全公立校での実施 等</p> | <p>いただいた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。</p> |
| 10 | <p>【P 2 7】</p> <p>「国に対して提言や要請を実施します」とありますが、過去の県行政対応からは、「国に物申す」姿勢に欠けると常々思っております (特定施策について「国が」或いは「事業者が」と言い続け県独自の判断がされていない)。</p> <p>あらゆる施策について、必要あればあるいは県民からの要望要請あれば「国に対して提言や要請を実施」願います。</p> <p>「警察との情報交換の場を定期的に設ける」と言うのであれば、具体的に期間を設定 (したうえで緊急時は別途設定) すべきです。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。</p> |
| 11 | <p>【P 2 7】</p> <p>「警察と連携した、うそ電話詐欺、悪質商法による被害状況や消費生活センターの相談受理状況等の情報を共有するほか、消費者被害防止の普及啓発キャンペーン等」の実施につきまして、社会的弱者である高齢者に被害が多く発生していることもあり、警察と連携した取組が必要であるとの趣旨に賛同いたします。</p> <p>このような悪質商法の一つに、「保険が使える」といって勧誘する「悪質な住宅修理業者とのトラブル」があることから、山口県における「悪質な住宅修理業者とのトラブル」を撲滅するため、うそ電話詐欺、悪質商法に加え「悪質</p> | <p>御指摘の「悪質な住宅修理業者とのトラブル」については、「悪質商法」の手口の一つであり、その他複数の手口を含め「悪質商法」という言葉を使用しております。</p> |

| | | |
|-----|--|--|
| | な住宅修理業者とのトラブル」についても本基本計画に明記することを提案いたします。 | |
| 1 2 | <p>【P 2 8】</p> <p>「学校現場に有用な情報の提供」は、「出前講座や教職員に向けた金融消費者教育セミナーを通じた」対応に限る必要はないはずです。</p> | 学校現場への情報提供は、出前講座や教職員向け金融消費者教育セミナーに限らず、様々な機会を活用して行っています。 |
| 1 3 | <p>【P 2 9】</p> <p>「連携・協働の推進」の評価指標」は、施策中具体的な「実施」案件を指標とすべきと感じます。</p> <p>(例 (あくまで例))</p> <p>「学校での基本的な知識習得を目指す啓発講座の実施 (P29)」…計画期間中での県下全公立校での講座実施、県下公立大学での講座常設化 等</p> | いただいた御意見については、今後の施策推進の参考とさせていただきます。 |
| 1 4 | <p>【全般 (内容について)】</p> <p>【評価指標】の記載がありますが、2018 年第三次改定の基本計画にも同様の評価指標はあったはずですが。</p> <p>前回基本計画との評価指標比較を明示願います。(方法)</p> <p>前回計画「現状値」「目標値(A)」と今回計画「現状値(B)」「目標値」(A と B は対象年度が同じか近いと思われます。)を明示した上で、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無くした指標：無くした理由明示 ・継続する指標：達成状況と未達時はその理由明示 ・追加した指標：追加した理由明示 | <p>本計画は 2022 年度から 2026 年度を計画期間としていることから、現状値 (2021) と目標値 (2026) を記載しています。</p> <p>なお、過去の成果につきましては、毎年度の政策評価をする中で、ホームページ等で公表しています。</p> |
| 1 5 | <p>【全般 (資料について)】</p> <p>資料中図表には通し番号設定願います。</p> | 図表については、各章の取組毎に整理していることから、通し番号は記載しておりません。 |
| 1 6 | <p>【全般 (資料について)】</p> <p>数値資料は極力比較のしやすいグラフ併記願います。</p> <p>(例 (あくまで例) : P8 表データ)</p> | 数値資料については、記載内容に応じた適切な形式の資料を掲載しております。 |
| 1 7 | <p>【全般 (資料について)】</p> <p>用語解説については、目次に「文中*のある語句は巻末「用語解説」に説明有」といった表記あればより良いと思います。</p> | 御意見を踏まえ、目次に「本文右上に「※」印のある用語は、用語解説に掲載されていません」の表記を追加しました。 |
| 1 8 | <p>【P 1 0】</p> <p>色使いについて、柱 1～柱 5 の枠囲みも、「オレンジ色」に統一した方が、全体構成がわかりやすいと思う。</p> | 御意見を踏まえ、当該箇所の色調を修正しました。 |

| | | |
|----|---|----------------------------------|
| 19 | イラストや漫画などビジュアル的な視点が盛り込まれ、親しみやすくなった。 | 今後とも県民の皆様にわかりやすい内容となるよう努めてまいります。 |
| 20 | 今後とも、消費者トラブルのターゲットとなりやすい「若者」や「高齢者」の目に止まる、イラストや漫画などを積極的・効果的に活用してほしい。 | |

【パブリック・コメントの実施方法等に関するもの】(21件)

| NO. | 意見の内容 | 意見に対する県の考え方 |
|-----|--|---|
| 21 | <p>年末年始も含めた上で、且つ意見募集期間が重なる意見募集計16案件(12/28時点)、資料数十ページにもなる案件も含む中で全案件通常と同様の1ヶ月の期間設定は意見募集の体を成していない、と感じます。期間の延長、又は期間内意見を反映させた資料を再提示の上での意見募集再実施を求めます。(県のパブリック・コメントに関する条例では募集期間は1ヶ月固定絶対、1回限定とはしていないと記憶しております。)</p> <p>前述対応が不可能ならば、その具体的理由を明示願います。(「条例等に則って」と言う場合は、「条例等」が「1ヶ月固定絶対、1回限定」としているかどうか明示願います。)</p> | <p>本パブリック・コメントは、「山口県パブリック・コメント制度実施要綱」に基づき実施しております。</p> <p>意見募集の時期・期間については、各々の計画等作成過程の中で決定しており、期間延長等の予定はありません。</p> |
| 22 | <p>当件についてこの時期(年末年始を含む時期)に意見募集期間を設定した理由を明示願います。</p> | |
| 23 | <p>前述、当案件当時期パブリックコメント/意見募集実施理由への御返答が県行政の処理/スケジュールの関係」の場合、「この時期の意見募集設定・案件集中」は必須と言う事となります。パブリック・コメント(県民意見募集)を適切に実施する為の恒久的対策の実施(意見募集期間に年末年始を含む場合・案件集中する場合は期間延長必須、等)を御願い致します。</p> <p>前述対応が不可能ならば、その具体的理由を明示願います。</p> | <p>本パブリック・コメントは、「山口県パブリック・コメント制度実施要綱」に基づき実施しております。</p> <p>意見募集の時期・期間については、各々の計画等作成過程の中で決定しています。</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 24 | <p>「年末年始含む期間にパブリックコメント/意見募集案件集中」に関しての前述（期間の年末年始回避、案件集中回避）の様な意見を、過去数年、複数回/複数案件、意見募集期間に年末年始を含んでいた各パブリック・コメント/県民意見募集に送付したと記憶しております。</p> <p>パブリック・コメント/県民意見募集について、県行政として「年末年始含む期間の回避」について何らかの対応（県行政としての検討、県内各部署への通知指示指導広報等）がなされたかどうか明示願います。</p> | |
| 25 | <p>同様に、「募集期間に年末年始含む場合」について何らかの対応（各部署への通知指示指導広報等）がなされたかどうか明示願います。</p> | |
| 26 | <p>同様に、「案件集中の回避」について何らかの対応（各部署への通知指示指導広報等）がなされたかどうか明示願います。</p> | |
| 27 | <p>同様に、「募集時期集中時の期間延長」について何らかの対応（各部署への通知指示指導広報等）がなされたかどうか明示願います。</p> | |
| 28 | <p>前述各対応が無かった場合は、「(過去のパブリックコメント/意見募集で指摘があったにもかかわらず)なぜ県として対応をしなかったのか」、関係各部署に御確認の上で対応非実施の理由を明示願います。</p> | |
| 29 | <p>前述対応があった場合、なぜ今回の当パブリックコメント/県民意見募集で適切な対応（集中回避・集中時期間延長等）が取られていないのか明示願います。</p> | |
| 30 | <p>前述御返答内容に関わらず、期限通常通り1ヶ月での意見募集16案件集中では意見提示困難です。改めて期間延長を求めます。</p> | |
| 31 | <p>県行政では、1企業の申請に対して、内規に定める期間を超過して「資料不足」を理由に「資料再提出」を指示し、数年単位の長期検討を実施した例がある、と記憶しております。「県民＝主権者」からの「資料不足又は期間不足による意見募集の期間延長/再実施」の要請を断るのであれば、その理由を明示願います。（「県の条例に則って(期間1ヶ月で)実施している」と言うのは、上記の通り内規に定める期間を大幅に超過して対応している事例がありますので返答に値しないと考えます。）</p> | <p>本パブリック・コメントは、「山口県パブリック・コメント制度実施要綱」に基づき実施しております。</p> <p>意見募集の時期・期間については、各々の計画等作成過程の中で決定しており、期間延長等の予定はありません。</p> |

| | | |
|-----|---|---|
| 3 2 | <p>前述回答を「県の条例に則って(期間1ヶ月で)実施している」というのであれば、県条例に不備ありますので、条例の改正を管轄部署又は県知事に申請願います。</p> | |
| 3 3 | <p>前述対応しないというならばその理由を明示願います。</p> | |
| 3 4 | <p>今回の意見募集の広報・記事扱いが実際の程度あったのか、後々「広報が十分なされたか」を判断する為にも、「県のホームページ=県行政に関心又は用事の在る県民が参照する媒体」では無く、一般県民が広く目にする新聞にどう広告掲載した/記事掲載されたのか、『具体的(媒体、掲載日、大きさ)』に提示願います(記事の場合は把握している範囲内で御願致します)。</p> | <p>パブリック・コメントの実施については、記者配布を行い、県ホームページに掲載するとともに、新聞広告(12月24日の山口新聞、中国新聞「山口県からのお知らせ」)などにより広報に努めました。</p> <p>掲載日が分かれた理由は、パブリック・コメントの開始日が異なるなどのためです。</p> <p>県広報誌は年4回の発行となっており、原稿を入稿する兼ね合いから、主に速報性のある県ホームページや新聞広告等を活用した広報に努めています。</p> |
| 3 5 | <p>今回の意見募集期間重複16件では、県民へのweb以外の広報が新聞広告「山口県からのお知らせ(山口県広報)」(新聞下4-5段広告)への掲載案件と未掲載案件(別途小広告記載)に分かれたと認識しております。県民意見募集の広報手段が分かれた理由を明示願います。</p> | <p>限られた予算の中、いかに効果的な広報を行うか、今後とも検討してまいります。</p> |
| 3 6 | <p>各案件について、前述新聞広告で一方の広告を選択した理由を明示願います。</p> | |
| 3 7 | <p>今回の案件を含め、県広報誌や「山口県からのお知らせ」に個々のパブリック・コメント/県民意見募集についてや、パブリック・コメント/県民意見募集全般に関する記事が殆どまたは一部しか掲載されていない理由を明示願います。(パブリック・コメントの広告を小さく掲載するよりも、紙面を広く取る「山口県からのお知らせ」の項目の1つとする方が明らかに県民の目に留まると思われまます。「個別の(小さい)広告を新聞に掲載した」と言うのは、「県民により広報の効果のあるだろう所に記事を掲載していない理由」にならないと考えます。)</p> | |
| 3 8 | <p>前述各意見に対する御返答と、意見送付県民数・意見数より、今回の当該パブリック・コメント/県民意見募集についての広報が十分になされたかどうか、御判断御明示願います。「意見募集の結果(人数・件数)の明示」ではなく、「広報が十分に実施されたかどうかの『判断』(十分・不十分)を御明示願います。」</p> | |

| | | |
|----|--|---|
| 39 | <p>パブリック・コメント/県民意見募集の期間が1か月なのに対して、県広報紙発行が2-3か月間隔と言うのは、県の広報手段として不適切な発行期間と感じます。県広報紙発行頻度の見直しを実施願います。</p> | |
| 40 | <p>16 案件全ての資料未確認ですが、各件の内容は地域性専門性の高いものとなっていると考えます。県民からの意見募集の他に、住民・関係者・専門家・各自治体からの直接の意見聞き取り等の実施を御願ひ致します。(案作成時に実施済とは思いますが一応。)</p> | <p>本計画は、学識経験者、消費者代表、事業者代表、公募委員で構成する「山口県消費生活審議会」を通じ、様々な分野の皆様からいただいたご意見を反映させています。</p> |
| 41 | <p>16 案件全ての資料は未確認ですが、意見募集実施資料については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時系列把握しやすいように西暦又は西暦元号併記での表記統一 ・経緯説明の際は年表資料提示 ・資料中表・図への附番 ・目標値設定の場合は、過去実績値・現在値・目標値の一括での明示 ・過去計画がある場合は、どこが変わったのかの明示 ・過去計画、当計画(案)で目標値を設定している場合は、目標値案件継続の場合は、過去計画の(計画時点)実績値・過去計画目標値・現状値・目標値、目標値案件終了の場合はその理由、目標値案新規設定の場合はその理由の明示 ・語句説明設定(各頁下方あるいは巻末・別資料。後者の場合は、本文中語句に語句説明ある旨すぐにわかる対応実施の上)を宜しく御願ひ致します。 | <p>各計画の作成内容については、計画毎に判断し、作成しています。</p> <p>本計画では、可能な限り西暦元号を併記するようしており、語句説明も巻末に記載しております。</p> |