

2025 年 11 月 13 日

宮城県環境生活部
消費生活・文化課 消費者行政班 御中

宮城県生活協同組合連合会
会長理事 冬木勝仁
住所 仙台市青葉区柏木 1-2-45 フォレスト仙台 5 階
電話番号 022-276-5162

「宮城県消費者施策推進基本計画（第 5 期）中間案」への意見

近年、デジタル化やグローバル化の進展、高齢化・多様化、そして自然災害やパンデミックなどの社会的な危機を背景に、私たち消費者を取り巻く社会情勢は大きく変化しています。これにより、消費者トラブルは質的・量的に拡大し、ますます複雑化・多様化しているのが現状です。

インターネット取引における「定期購入トラブル」や SNS 経由の詐欺が増加し、その手口も巧妙化しています。超高齢社会の到来により、高齢者の消費者被害は依然として増加傾向にあり、高齢者を狙った悪質商法が深刻化しているため、地域での見守りがより一層重要になっています。また、自然災害が多発する中で、被災地の復旧・復興に乗じた詐欺的トラブルや悪質商法が発生している点も懸念されます。民法改正により成年年齢が 18 歳に引き下げられたことで、若年層がローン契約やマルチ・マルチまがい商法などの消費者トラブルに巻き込まれる被害の拡大が危惧されます。

一方で、消費者全体に健康志向の高まりが見られ、健康食品の利用が広がる中で、健康食品による健康被害という新たな問題も浮上しています。消費者教育の機会が少ない現状において、今後は一層、行政・事業者・消費者間で新たな手法によるリスクコミュニケーションが求められます。

消費者団体の役割として消費者の声を盛り込んだ「基本計画」になるよう、下記の意見・要望を提出いたします。

記

1. 第 4 章 消費者行政を取り巻く現状と課題

第 2 今後予想される社会情勢の変化

消費生活相談員については全国的に相談員不足や高齢化が深刻な課題となっています。宮城県全域での消費生活相談体制の強化は、県民の安心・安全な消費生活を守る上で極めて重要な課題であると認識しております。宮城県内自治体では相談員の未配置が 6 町に及び、相談受付時間も地域差があるなど県内における相談体制が十分とは言えない状況です。本計画が目指す「どこに住んでいても質の高い相談や支援が受けられる社会」を実現するため、相談員が未配置の自治体への支援を含め、県内全域で標準的かつ質の高い相談体制の構築に向け、宮城県が積極的に役割を担うことを要望します。

また、相談員確保の新たな取り組みとして、消費生活相談人材バンク登録事業の実施は人材確保の新たな道を開くものとして高く評価できます。今後はバンクを最大限に活かすための運用と併せ、

相談員の育成と処遇改善、資格取得支援にかかる地域格差が生じないよう県は積極的に支援を行ってください。

2. 第5章 基本計画における施策体系、重要な視点、施策の詳細

視点1 デジタル社会を踏まえた対応

海外事業者が関わる消費者問題は大幅に増加しており、特にインターネット通販で海外の商品、チケット、サービスなどを購入した際のトラブルが頻発しています。情報化および国際化の進展により、消費者はインターネットを通じて海外事業者と気軽に取り扱できるようになった一方で、越境取引に関する消費者問題が増加しています。今後、海外サイトでのトラブルはさらに増加する可能性が高いと予測されます。

次期計画における社会情勢の変化として、消費者をめぐる国内外でのデジタル化の進展を明確に記載してください。また、海外事業者の情報収集やトラブル解決の役割を担う越境消費センターとの連携を強化し、地域住民への情報提供や啓発活動を推進する必要があります。注意喚起の情報をより多くの地域住民に届けるため、SNS やウェブサイトなど多様な媒体を活用した情報発信をお願いいたします。

3. 第3 各施策の詳細と目標

施策2 消費者被害の拡大防止と救済について

(1) 消費者被害救済委員会は、消費者と事業者間の紛争に対し、あっせんや調停を通じて迅速・公正な解決を図るという重要な役割を担っていますが、この間、開催がない状況です。

消費者の被害防止・救済に繋がることから消費者被害救済委員会の活用を積極的に行ってください。また、広く県民に対して周知をお願いします。

(2) 目標値の項目にもある介護事業者への情報提供について利用者・家族へ接することが多い、居宅支援介護事業所（ケアマネ事業所）に対する働きかけも検討してください。また、情報提供の機会として、集団指導の場を活用したチラシ配布などを行うことも効果的かと思います。施策の実施に向けては庁内関係部署と連携を図ってください。

(3) 2017 年度より「地方消費者行政強化交付金」が交付され、地方消費者行政の充実・強化が図られてきました。しかしながら、2025 年度には多くの地方公共団体で国からの交付金が終了し、県独自の予算措置が減少することが懸念されます。地域住民がどこに住んでいても質の高い消費生活相談や支援を受けられる社会の実現のためには、消費生活相談体制および相談機能の維持・充実が不可欠です。予算減少があった場合でも、消費生活センターの開所時間の短縮や相談員の減員など、相談体制に影響が出ないよう、特段のご配慮をお願いします。

(4) 消費者被害の防止と救済に関し、基本計画では、市町村消費者安全地域確保協議会（以下 見守りネットワーク）に関し、見守りネットワークの推進の記述や目標値が示されたことについて高く評価します。配慮を要する消費者への支援については、被害に遭う前の相談体制が必要であり、そのためには見守り体制の充実とさまざまな機関との連携が重要と考えます。一方で、宮城県内において見守りネットワークが設置されているのが仙台市と大崎市の2市に留まっています。見守りネットワークの設置が進まない理由について分析し、設置を促進するためのインセンティブとな

る取り組みを可能な限り検討してください。庁内および関係機関が連携し、消費者被害を未然に防ぐ体制を構築できることを期待します。

(5) 相談窓口について、現状は直接訪問または電話のみとなっています。

相談の入口は今の時代に即した SNS やメールを活用した 24 時間対応の相談窓口の設置を検討することを求めます。これにより、相談を希望する誰もが場所や時間を問わず、相談できる環境を整備することが可能となります。

(6) 「消費者からの相談やあっせん対応は、法的な根拠を確かめながら対応を進める必要がありますが、中には複雑な内容もあることから、適格消費者団体等の専門機関から協力や助言を得た上で解決が図られるよう、連携を維持するとともに、積極的に意見交換・情報交換を行います。」とあります。消費者トラブルの未然防止・拡大防止及び被害回復に向けて、適格消費者団体が活動を継続し、期待される役割を発揮するためには、関係者の自主的努力にのみ頼るのではなく、財政的支援についても検討課題として追記してください。

4. 施策3 消費生活の安全・安心の確保に関連して

商品・サービスの安全の確保における液化石油ガス販売について、今後とも取引の公正化を監視し、消費者へは随時、情報提供を行ってください。

液化石油ガス法が改正・施行され、LP ガスの商慣行の是正や三部料金制が徹底されましたが、事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、これまでの取引を継続しているなど、不透明さが残っています。今後も計画的に事業者の監視、指導を行うこと、保安の確保と共に消費者への変更等の説明、情報提供、注意喚起を求めます。不動産業界・建設業界へも、今回の液石法施行規則の改正について、周知徹底を呼び掛け、消費者の不利益につながることを防止してください。

以上