

「議題 1 埼玉県消費生活基本計画（第7期）たたき台」に対する御意見等

ページ

【工藤千草委員】

第2章 2 3の部分ですが、全体的に同じような内容が繰り返してくるので頭に入りにくい感じがしました。現状に課題が入っていたり、課題に方針や施策が入っていたりしているように思いますので、整理したほうが良いと思いました。

また、タイトルも、現状らしく、課題らしくしてはいかがでしょうか。上手く表現できませんが、イメージとしては以下のような感じです。

第2章 2 消費生活をめぐる現状 *現状と言っているのです。

(3) 消費者の多様化→多様化する消費者の状況

*多様化としているので、様々な消費者像を紹介する。

ア 高齢化の進行→高齢者層の増加

イ 成年年齢の引き下げ→若年契約者の出現

ウ 在留外国人・訪日外国人による消費者の増加

→在留外国人・訪日外国人消費者の増加

エ 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退

*タイトルに課題が入ってしまっている。

→単身世帯・夫婦のみ世帯・共働き世帯の増加

(4) 消費者事故情報の活用→消費者事故情報の提供状況

*大きなタイトルは現状と言っているのです、状況を入れてはいかがでしょうか。文章は主に提供について書いていましたので「提供」かなと思いました。

3 県民の安心・安全のために —消費者行政の課題—

→消費者行政の課題と施策 —県民の安心・安全のために—

*「県民の安心・安全のために」を副題にした方が、第2章 1 2のタイトルとFaceが合うのではないのでしょうか。

*内容は課題のほかに、方針や施策も入っているように感じましたので、タイトルに「施策」を入れましたが、「課題」だけにして、文章を課題らしくした方が良いと思いました。

*「相談体制の充実強化」と大きな括りですが、国の課題にも具体的にデジタル、電子商取引の文言が出ているので、「デジタル社会における相談体制の充実と強化」など、タイトルにいれてはどうでしょうか。

*2(3)で挙げていた外国人に対応する課題が見えないのですが、あえて入れていないのでしょうか。

→課題として、外国人消費者問題に対応する消費者窓口が無い(?)などでしょうか。

*単身化、夫婦二世帯、共働き世帯に対する課題としても無いのですが、地域コミュニティの希薄が課題でしょうか。

*各項目で消費者トラブル発生の懸念があるとしているのですが、そこには、どのよ

うな課題があり、その課題をクリアするにはどのような施策をしたらよいかに繋がっていくと思うのですが、報告的な内容や思いも入ってる部分もあり、良く読み取れませんでした。

15 在留外国人の増加率がありましたが、人数はあえて記載していないのでしょうか。

【吉川はる奈委員】

指標が明確に示されていましたが、20.1%の状況を13.8%へ。明確な指標は多くの方に注視していただくのに大切なことと思います。

施策の柱も、解決への対応、監視、教育、未然防止、持続可能な社会の実現など必要な内容が示されており、適切と思いました。

【鈴木純子委員】

第7期の基本計画たたき台にSDGsが取りあげられていることを歓迎します。

新婦人としても数年前から、この国連目標が日本でも真剣に具体化するべき目標として受け止められ、行政の基本に据えられることを願ってきました。生産、消費、そして廃棄のサイクルを消費者が十分理解した上で、商品・サービスを購入できるようになればと常々考えて、当会のメンバーの中での学習会やおしゃべり会の中でもとりくんできたところです。エシカル消費にも関心をもつ会員が増えています。

「つくる責任」「つかう責任」にプラスして「捨てる（捨てない？）責任」が地球市民みんなにあると自覚されるところまで、行政でも企業でも消費者団体・個人でも共通に徹底されると、暮らしやすい社会になるでしょう。

今回のコロナ禍の中で、マスクなど衛生商品の一時的不足があったこと、品質の見極め、判断の根拠になりうる情報が錯綜し、お店で買うか、通販で買うか、結構みんな迷いながら消費行動をしたと思います。以前なら、国民生活センターで商品テストなど実施された結果が公表されたり、消費行動の参考になる情報にふれる機会があったと思いますが、「行政改革」によってそれも縮小されてしまっているのが残念です。国政の問題ではありますが・・・。

これからの消費分野の激変、とくにデジタル関係の消費者被害がますます増えることが懸念されます。学校休校の間、お母さんたち、先生たちから子どもたちがゲーム漬けになったと依存症の危惧をあちこちで聞きました。ゲーム依存症はWHOも警告している未来の世代に関わる病気、症状です。早くから消費者に警告を発して、業界への規制なども検討を急ぐべきだと思います。県の消費者行政でできることは限られるかもしれませんが、啓発・教育の課題でしょうか。

	<p>キャッシュレス決済の増加もデジタル分野に関わる懸念です。とくに高齢世代の会員はわけがわからないうちに、被害にあう可能性があると言々と戦々恐々です。子どもたちも知らないうちにスマホで高額の決済をしている場合もあると聞くと、どんな歯止めができるのか、消費者としてももっと学習する機会をつくる必要があると思いはじめています。</p> <p>また、この分野の相談にのり、アドバイスができる専門員もさらに増やしてほしいところです。人材の育成にコストもかけるよう希望します。</p> <p>【廣田美子委員】</p>
5	<p>本県では消費生活相談が県民によく利用され…とありますが、全国平均で8.6%、埼玉県でもさほど大きな数字だとは思えません。一定の抑止効果はあると言えますが、県民への周知が重要だと思いますので、表記を工夫していただきたい。</p>
14	<p>若年者層は日常のコミュニケーションに電話を利用しない…全くその通りだと思います。だからこそ、電話や対面以外で相談できる工夫が必要と考えます。是非、気軽にネットで相談ができ、悪質商法事例などがみられるコンテンツを充実させるとともに高校などで周知をはかってください。</p>
17	<p>相談員の専門性向上</p> <p>現在も各相談員さんは日々努力を重ねておられます。研修など専門性向上につながる学習機会を増やすとともにそれを業務として扱うようにしてください。各市町村の相談員さんにも業務で研修に出られるよう県からも自治体に働きかけてください。</p>
20	<p>3行目また、生徒が…</p> <p>「教育の現場で生徒が消費者問題について自ら考え、行動できるよう支援していくことが重要です。」というような表記にしていきたいと思えます。</p>
22	<p>図の中で「消費生活協力団体※生協、くらしの会等」とありますがくらしの会も消費者団体なので、「消費者団体、生協等」の表記が良いと思えます。本文中にも「消費者団体」という文言が何度も出てきますので。</p>
26	<p>消費者の権利尊重</p> <p>7つ上がっていますが、もう一つ「生活の基本的ニーズが保証される権利」を加えてください。</p>
27	<p>2 計画目標</p> <p>こうした問題に対応していくためには…消費者に対する適切な情報提供…さらに、</p>

	<p>消費者トラブルが生じた場合に適切かつじんそくに…と順番を変えていただきたい。トラブル回避が最大の目標だと思います。</p>
28	<p>消費者教育を効果的に進め…の後 「消費者自身がトラブルを回避するための適切な行動をとることができるよう支援していきます。」の方がわかりやすいと思います。</p>
	<p>【大久保美紀委員】</p>
21	<p>1 消費生活相談体制について</p> <p>(1) 消費者市民社会の実現に向けて、消費者団体や生活協同組合について触れていることを真摯に受け止め、引き続きパートナーシップにもとづき協力体制を進めていきたい。</p> <p>(2) 他県では募集しても相談員が集まらないということが生じているが、埼玉県内の市町村ではそういうことはまだ起きていないという認識でよろしいでしょうか。 また、このこととの関連で、相談員の処遇はどうなっていますか？ できれば自治体ごとに一覧表などで示していただければと思います。</p> <p>(3) 相談員の配置等について、人口比率などのような基準はありますか。 あるいは各自治体の判断ということでしょうか。</p> <p>(4) 上記とも関連しますが、自治体ごとの「週当たり相談窓口総時間」と「週当たり相談員・所定労働時間」については、現状どうなっていますか。 消費者被害に関わる行政サービスであるため、一覧で資料提示をお願いしたいです。</p> <p>(5) 消費者安全法の改正に伴う、「指定消費生活相談員」について、この制度は 2019 年 4 月から導入されていると理解していますが、埼玉県でも配置を進めていくという理解でよいでしょうか。 その場合、配置はいつからで、また配置の目安となる基準はどういうもので、埼玉県では何人を配置するのか、お考えをお伺いしたいです。</p>
19	<p>2 若年層、若者の消費者被害対策について</p> <p>(1) 現在の施策をふまえ、今後の実施計画と施策の重点について説明をお願いします。</p>
20	<p>(2) コロナ禍の良い影響として、オンラインでの講習も可能になっていると思われ</p>

ますので、成年年齢引き下げになることから高校生のうちに1回、卒業して1回と、計2回の学習を、全員が受けられるような施策をお願いしたいです。

23 3. 消費者教育について

(1) 消費者教育を地域で推進するうえで、地域から消費者被害を防いでいく取り組みを継続的に進めていくという視点からも、地域の消費者グループの育成も兼ねた消費者教育の推進をお願いしたいです。その場合、とくに、消費者団体の高齢化が進んでいる状況をふまえ、消費者教育を通じて次世代の消費者グループを地域に形成していく視点で、モデル的な取り組みの検討もお願いしたいです。

【北崎裕紀子委員】

4 (全体) 消費者教育の推進について具合的かつ意欲的に取り組むことが明記されてい
5 ることは心強く思います。前回の委員の意見も反映して頂けたものだと考えていま
25 す。ありがとうございます。

28

31 消費者教育講師は、当団体からも優秀な相談員が多数講師登録していると聞いている。当該計画に伴い講師には、ますます高いスキルが要求されることと思われる。計画遂行のために講師に対して、必要とされるスキルに見合った待遇、報酬をお願いしたい。

(全体) 高齢者については、相談体制の充実や見守り力の強化など具体的な施策が書かれているが、障害者についても同様に具体的、効果的な取り組みを計画し、記載して頂きたい。「誰一人取り残さない」SDGsを推進するのであれば、不可欠ではないかと考える。消費者相談の現場では、消費者被害にあう背景として発達障害などの障害の可能性があるのでないかと思われる場面が多く見受けられる。高齢者のように年齢を聞いて判断できるものではないので、背景が分かりにくい。若年層の相談で、普通高校出身者でもひらがなが不自由などの相談事例も見受けられる。既になさっているかと思うが、どの年齢に対しても失礼にならないような平易なパンフレットなどの啓発の強化、必要な情報を得られるように例えば社会福祉協議会などに繋がっておくなどの見守りの強化がより一層必要ではないかと思われる。消費者教育においても、特別支援学校への消費者教育の実施、一般の高校、中学でもより平易なパンフレットを必要な生徒に配布できるように教員に渡せるような活動が標準化できるような計画に明記してほしい。

SDGsについて

全体的にSDGsについて再度整理して消費生活における計画を明確にして頂きたい。具体例を挙げると、P5で政府の8つの優先課題に触れているが、それに対し

て埼玉県はどのように取り組み、消費生活の分野では、何を担うのかが良く分からなかった。SDGsに初めに触れるのであれば、はじめから12番の説明と県、消費生活分野の役割を説明したほうがよいのではないかと。P28の計画目標ではじめてSDGsの12番が出てくるのは唐突な感じを受ける。

私は、他の市区町村でエシカル教育の講師をしているが、市区町村によって、依頼元の部署はさまざまである。消費生活部門は直接SDGsに関わらない市町村もあると聞く。そのため、担当分野の整理は必要だと思われる。

個別には下記の記載に違和感を持った。

マイクロプラスチックについて

- ① 数あるSDGsの対応の中でマイクロプラスチックにフォーカスする理由があると分かりやすいのではないかと。
- ② 県が実施するP5「マイクロプラスチック対策」P27「海洋プラスチック」と表現されておりその関係の説明がないので分かりにくい。
- ③ 現行の埼玉県のサイトでは、マイクロプラスチックに関しては環境部が先導しているかのようだ。消費生活の役割は何か？環境部とどのように協調していくのか？が明確に書かれていると分かりやすいと思う。

エシカル消費について

- ④ P28の計画目標ではじめて「エシカル消費」が登場するが、既に私は県講師としてエシカル消費講座を請け負っているため、名実ともに唐突な感じを受ける。
- ⑤ ④と同じ部分で、消費者庁ではエシカル消費の中に地産地消があると思われるが、県の施策では並列になっている。並列がダメということではないが、理由があると分かりやすいと思われる。
- ⑥ 施策体系表のP31の(1)人や地域・社会に配慮した消費行動の推進で、イの消費者志向の経営の推進が本文のどこに相当するのかがわからなかった。
- ⑦ (2)食品等(4)資源の効率的なについても、本文に触れられていない？ようで、消費生活の分野で具体的に何をどう実現するのかよくわからなかった。

(全体)相談員の対応能力向上の必要性、消費者教育の重要性が計画書に記載されている。ウイズコロナの時代と言われるが、リモートなどでの相談受付、相談員講座の実施、消費者教育などは計画にないのか？計画に含んでそれを明記して頂きたい。

17 市町村との役割分担については、概況で触れました。

【大野浩道委員】

4 (1)エ 持続可能な社会の実現

SDGs達成に向けた取り組みの中で、「食品ロスの削減」「マイクロプラスチック対策」「3R」などは事業者と消費者双方の協力が不可欠です。レジ袋削減については長年の取り組みでも一定割合までしか削減が進まず、法律の施行により、ようやく取り組みが大きく変わった経緯があります。どうしても事業者は消費者の需要に合わせた活動を行う傾向があるため、消費者側の意識も変わるような取り組みも必要です。利便性を犠牲にする取り組みですから、県民の消費生活が少しでもSDGsの達成に向けた方向に意識が向かう情報発信や啓蒙活動を積極的に行う必要性を感じます。

(2) イ 成年年齢引下げに伴う地方消費者教育の充実

令和4年4月からの成年年齢18歳の改正民法が施行されるのに伴い、高校、大学での消費者教育はもちろんのこと、中学などの義務教育期間においても、こうした教育を施す機会があると良いと思います。また、それを教える教員への指導が必要となりますので、教育する側への取り組みも積極的に行うべきと思います。

【内海善治委員】

成年年齢引下げに伴う犯罪を減らすために、早期から消費者教育に努めることの重要性を理解しました。

学校教育の現場では消費者としての生徒に消費者教育の時間を割くのが中々難しい状況にあるのではないかと推察しますが、学校教育関係者や関係機関との連携を更に密にして、社会に一步を踏み出そうとする若者がトラブルに巻き込まれることのないよう在学中の消費者教育をしっかりと行って頂きたいと思います。

また、地域の連携が薄れるなか、高齢者等への情報提供やサポート、地域コミュニティでの見守りも引き続きお願いしたいと思います。

【須賀 淳委員】

28 「3 基本指標」の記載2～3行目について

『現状（令和2年度）20.1% → 目標（令和8年度）13.8%』

本文最終3行の説明および説明要旨にもあるとおり、過去5年間の平均値より1割減を目指すということには賛成ですが、この記載だと令和2年度から単純に3割減強を目指すような感じを受けますので、説明記載と平仄をあわせ

『過去5年の平均値15.3% → 目標（令和8年度）13.8%』
と記載した方が良いと思われます。

なお、必要であれば令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴う特殊事情により一時的に数値上昇はあったものの、5か年計画の目標値設定にあたっては各年の特殊事情平準化を目的に直近5か年の平均値より目標値設定する旨の追記をしても良いのではないかと思います。

<その他>

全農埼玉県本部としては、コロナ禍にあって県民の皆様へ安全・安心な農畜産物を安定して提供できるよう県内ＪＡ・農家組合員とともに生産・流通に取り組んでおります。生産・流通にあたっては、農家組合員の作業効率化を図るとともに環境へ配慮した生産資材の提案・指導等も進めております。また、ＪＡという地域に根差した組織では、直売所でのイベント等を通じて消費者である地域住民の方々とのつながりを大切にしております。私たちは、今後も行政・関係団体等との連携を密にし、県民の皆様が安心できる消費社会の実現に取り組んでまいります。

【柳川淑子委員】

内容について異論はありませんが、語句等について気になる箇所がありました。

- 3 (1) 11行 デジタルコンテンツ ⇒ 出会い系サイト等 と例示するか、※でごく簡単に説明する。詳しくはP8で説明。
- 3 13行 電子上 ⇒ 電子商取引 ですか？
- 4 3行目 包摂性 ⇒ 一般人にはなじみのない言葉。言い換えるか説明の語句を加える。
- (2) こうしたことで～受けられるようになります。⇒ 受けられる体制が整備されました。P18 10行目とトーンを合せたい。
- 下から2行目 成人と比べ ⇒ 法律用語の「成年」で統一した方がよいのでは？
「成熟した成人と比べて」「成人に達する」は書き手の意図が不明ではあるが、特に成人と書く必要はないと思う。読み手が混乱する。
- 6 4行目 浸透させる ⇒ 周知 の方が柔らかい感じがする
- 8 下から2行目 「デジタルコンテンツ」説明が必要。P9 オの説明をここにもってくる。
- 15 12行目 雇用者 雇用者には雇用主と被雇用者の2つの意味があり、今回は統計局等の分類に従ったものと思うが、一般的には分かりにくい。カッコ内の（共働き）でよいのでは？
- 16 下から2行目 適格消費者団体と ⇒ 「埼玉県消費者被害をなくす会」を指していると思うが、上記団体は 特定適格消費者団体でもあり適格消費者団体でもある。このような場合、通常、特定適格消費者団体と書くのでは？
- 17 イ ICT (Information and Communication Technology : 情報通信技術)
- 18 (2) の8行目 東京都はもとより神奈川県などの ⇒ 神奈川県などとすると、神奈川県が強く響き過ぎるので、神奈川県や千葉県などと広げる。
" アの1行目 より多くの～当然です。この書きぶりが気になります。これまでの文章とトーンの違い気になります。
- 19 イの5行目 主語があったほうが分かりやすい。

19	ウの2行目 営業員の言葉～事案も発生しています ⇒ 2つの事案を列挙しているので、接続詞「または」などで結んだらどうか。
30	(1) ライフステージ ウ 家庭における ⇒ 家庭や地域における
	<p>【大山和俊委員】</p>
18	県民の豊かな消費生活を実現するためには、何よりも事業者による適正取引と事業者指導の強化を第一に考えるべきです。なぜなら、そもそも事業者が適正な取引を行い、適正な商品やサービスを提供さえしていれば、消費生活の問題は起こらないからです。つまり、問題の根源をしっかりと押さえることが基本です。こうしたことを踏まえ、事業者に対する教育はもちろん、指導やペナルティを一層強化することを要望します。具体的には、苦情相談件数の多い事業者を公表することや、悪質な事業者については、公表のほか犯罪として積極的に告発していただきたい。
29	<p>最後に、事業者を指導できるのは、消費者でも事業者でもなく、行政しかないとを改めてご認識いただきたい。</p>

「報告事項（１） 令和２年度上半期の消費生活相談の概況」に対する御意見等

ページ

1

【工藤千草委員】

コロナ禍の特徴が現れた結果でしたね。

契約金額構成で、1億円以上というのが4件ありましたが、これはどのような内容だったのでしょうか。

【事務局】

投資に関する相談が2件、不動産に関する相談が2件でした。

【工藤千草委員】

最近、銀行やクレジット会社、ネット関連会社になりすまし、カードの不正使用やウイルス汚染しているとのメールの問題が多いように思いますが、今回の報告には見当たりませんでした。状況はいかがでしょうか。啓発など対策などはどのようなようになっているでしょうか。

【事務局】

架空・不当請求に関する相談件数は、元年度の10,018件から、2年度（2月末の暫定値）の2,807件と減少しています。しかし、実在する事業者を騙った偽メールやパソコンのウイルス感染を端緒に不当な請求をされたという相談は多く寄せられています。また、カードの不正使用に関する相談も寄せられています。

センターでは、実在する会社になりすましたメールやSMSなどの相談事例について、ホームページや情報誌に掲載し注意喚起をしています。

【吉川はる奈委員】

拝見させていただき、29歳以下若者の相談が増加している状況について、大学生を対象にしている者として気になりました。

コロナ禍で対面の機会が減る状況の中ではより状況把握、予防、防止に留意しているかねばとも思いましたし、教育につなげていくことも重要と感じました。

【事務局】

御意見ありがとうございます。

【北崎裕紀子委員】

県センでは、相談電話の受付率はどのくらいか？

※基本計画P17で市町村のセンター支援の役割に触れている。一人体制、昼休み対応などを支援するためには、昼休み時間の入電数（率）や県センでの取りこぼし率な

どの数値の改善がその具体的効果の指標として将来的には必要かと思われる。

当該資料は、受け付けた相談の中身であるが、受け付けられなかった相談件数などの実態の検証も必要ではないか。

【事務局】

今年度の県センターにおける相談電話の受付率は、約4割となっています。なお、受け付けられなかった相談件数については、複数回電話をかけた結果つながって、対応できるケースもあることから、把握は困難であると考えています。

【北崎裕紀子委員】

コロナ禍で、来所を受け付けない、相談員を自宅勤務にするなどの出勤調整など、相談受付体制の調整はあったか？もしあれば、概況への影響の可能性の有無などを知りたい。相談員の出勤人数と受電率などの相対表があれば分かりやすいのではないか。

【事務局】

県センターでは、緊急事態宣言期間中は、ホームページに「まずは電話相談をご利用ください」と記載し、電話相談を優先していただくようお願いしてまいりました。しかし、電話相談にて来所が必要と判断した方や直接来所された方の相談は、通常どおり実施しました。

また、受付体制については、県庁全体の出勤者数削減の方針を踏まえ、週1日の在宅勤務を実施し、センターへの出勤を週3日としました。

なお、受付体制の変更に伴う影響ですが、受け付けた相談内容により、相談対応に要する時間が大きく異なるなどの理由から、概況への影響の有無について分析することは困難であると考えています。

【北崎裕紀子委員】

高齢者は年齢で相談傾向や対応策を検討することができる。障害者はどうか？キーワードで「判断不十分」とか「心身障害」「難解」とかのつく相談件数の抽出や検証は必要ではないだろうか？障害者の相談実態の分析につながるのではないだろうか？

※計画でSDGsを取り入れるのであれば、このような数値や相談の分析も今後必要になるかと思う。

【事務局】

障害者等の消費生活相談件数は、令和2年度上半期で396件でした。

県センターとしては、引き続き相談者個々に対する適切な対応に努めます。

3 2 【大野浩道委員】

2 特徴的な相談

通信販売でのトラブルの増加傾向は今後も続く予想されるが、相談となると手段としては電話での相談が双方からのコミュニケーションから望ましいと思います。ただ、スマートフォンなどの媒体が普及している現在は、メールなどの受け付けやネットでの案内などで、相談する窓口を広げることも検討しても良いと思います。

【事務局】

参考にさせていただきます。

【深野マサ子委員】

相談件数が減少している事は、今までのいろいろな活動が功を奏するとまではいかなくても、良い方向にあると思います。

【事務局】

御意見ありがとうございます。

【柳川美子委員】

内容については異論がありません。語句については気になった部分がありました。

2 「定期購入」消費生活センター関係以外の人に意味が分かるか疑問。注釈があるのではないかと思う。

2 枠囲い クーリング・オフ制 ⇒ クーリング・オフ制度

4 (2) 事例の3行目 多数のゲームに課金し ⇒ 課金は提供者が利用者から料金を徴収することと思う。最近は料金などを支払う意味で用いられることがあるようだが、一般的ではない。

4 (2) 29歳以下の若者 P1(2)に65歳以上の高齢者 とあるが、統計上の「若者」、「高齢者」の範囲を事前に明確にしておいた方が分かりやすい。

4 2番目の事例 「ツールは・・・消費者金融で借りるように」とこの部分は「」に入れる。

【事務局】

参考にさせていただきます。

【大山和俊委員】

1	<p>依然として高齢者の相談件数の割合が多く、今後も高齢者対策を強化することが最大のポイントであると考えます。もはや、これまでの対策だけでは不十分であり、高齢者に特有な事情を踏まえた斬新で有効な対策が求められています。この点につき、専門家や警察、国や他県とも連携し、新たな法整備などを含む抜本的な対策を講じていただきたい。</p> <p>【事務局】 参考にさせていただきます。</p>
---	---

「報告事項（２） 令和２年度事業者処分等について」に対する御意見等

ページ

【工藤千草委員】

相変わらず、訪問販売の問題業者が多いようですが、生活協同組合が処分対象になったというのは驚きでした。

また、テレビでよく見かける「夢グループ」については、納得がいく気がしますが、最近のテレビのネットショッピングの他のCMはでもひどい感じがしています。

同様に、スマホのCMも、そろそろ取り締まりをした方が良いと思います。

【事務局】

御意見ありがとうございます。

【北崎裕紀子委員】

相談現場では、高額な工事費を請求するトイレ工事業者や、火災保険の代理申請と高額なりフォーム工事代金がセットになっている事業者などの対応に苦慮している。今後も、契約書の不備や勧誘時のトーク、投げ込み、電子広告の不備など調査を強化して事業者指導につなげて頂きたい気持ちだ。

【事務局】

御意見ありがとうございます。

【深野マサ子委員】

２ 景品表示法

(1) 措置命令

夢グループの会社の件です。

BSテレビに毎日の様にコマーシャルが流れています。今はマスクではありませんが措置命令が出た会社として、名前を出して、他の会議の場に知らせてもよろしいでしょうか。処分公表されているので良いと思うのですが。

【事務局】

景品表示法に基づく行政処分であるため、啓発に使用していただくことについては、問題ありません。

【柳川美子委員】

特定商取引法

処分等内容 2. 3 「勧誘不明示」は 「勧誘目的等の不明示」 のことであろうか。

処分等に当たっては「勧誘不明示」という文言を使うのかもしれないが、意味が分かりにくい。「勧誘目的等の不明示」の方が分かりやすい。

販売類型 1. 「告げるのみ」 2. 3 「告げていた」 統一した方がよい。

景品表示法

①は有利誤認か？ 違反内容が書かれていない。

違反等の内容 実際には…「実施」と「実施されていた」がある。

統一したほうがよい。

【事務局】

参考にさせていただきます

【大山和俊委員】

- 1 事業者に対する指導強化の観点から、措置命令や処分に限らず指導についても、事業者名及び指導内容等を公表する方向で、県条例などを整備、改正していただきたい。
- 2

【事務局】

行政指導は、「相手方の任意の協力によって実現されるものであることに留意しなければならない。」（埼玉県行政手続条例）とされていることを鑑みれば、事業者名の公表をすることは行政指導の趣旨から逸脱し、行政手続法との関係もあり、県条例を整備改正することを含め困難です。

指導内容については、引き続き消費者啓発資料の作成等に活用し、消費者被害防止につなげてまいります。

～参考～

埼玉県行政手続条例

（定義）

第二条六 行政指導 県の機関がその任務又は所掌事務の範囲内において一定の行政目的を実現するため特定の者に一定の作為又は不作為を求める指導、勧告、助言その他の行為であって処分に該当しないものをいう。

第四章 行政指導

（行政指導の一般原則）

第三十条 行政指導にあつては、行政指導に携わる者は、当該県の機関の任務又は所掌事務の範囲を逸脱してはならないこと及び行政指導の内容が相手方の任意の協力によって実現されるものであることに留意しなければならない。

2 行政指導に携わる者は、その相手方が行政指導に従わなかったことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

(責務)

第三十一条 行政指導に携わる者は、当該行政目的を円滑かつ確実に実現するため、相手方に対して当該行政指導の趣旨及び内容について十分に説明し、その相手方の理解と協力が得られるよう努めなければならない。

2 行政指導の相手方は、当該行政指導の趣旨及び内容を尊重するよう努めなければならない。