

書面照会で頂いたご意見とその対応

No.	ご意見	対応
施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現		
1	(3)の「事業者教育」については、どのようなことを意味しているのか、施策としてどのようなことを行うのか詰めておく必要があるのではないか。	(3)の記載内容を変更し、「事業者教育」の内容を明示いたしました。今後は事業者に対する研修を実施するとともに、寄せられている相談内容と抵触している恐れがある法令とその条項を提供することで、取引行為の適正化を目指したいと考えています。
2	(3)の「事業者教育」については目新しい言葉であり、補足の説明にあるように「研修」としたほうがわかりやすいのではないか。	ご指摘を踏まえ、(3)の記載内容を変更し、「事業者教育」の内容を明示することで、わかりにくさを軽減いたしました。(3)の変更した記載内容のとおり、今後は事業者に対する研修以外にも様々な取組の実施を検討してまいります。
3	(3)について、取引行為を行うのは事業者なので「適正な取引行為を徹底します」は「適正な取引行為を徹底させます」が適切ではないか。	(3)の記載内容を変更しました。
4	(1)について、民生委員、町内会、介護ヘルパーなどに加えて、民間との連携も検討に加えられないか。高齢者は、スーパーやデイサービスなどへの外出はあると思われるため、たとえば大型スーパーでの「消費者被害出前相談」や、見守り通信をデイサービスで紹介してもらおうといった取組も検討できないか。	施策の柱2-(1)、(2)の中で企業も巻き込んで拡充したネットワークを活用して情報提供を行うことを検討しています。 なお、スーパーやデイサービスを活用したアイデアについては、より具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。
5	定時制高校と、来年開校予定の夜間中学においても、同年代の子に比べて就業が早い可能性があるため「(消費生活の中で)加害者にならないための教育」があればよいのではないか。	頂いたアイデアは、より具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。

No.	ご意見	対応
施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済		
6	ネットショッピングに関する相談に対応する、ネット相談窓口を開設してはどうか。チャットとAIを導入した窓口で24時間対応するなど。	消費生活相談業務におけるAIを用いたチャットボットの導入は、多様な相談方法の整備を行ううえで、有力な選択肢の一つとして考えております。今後、より具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。
7	(4)に“便利で相談しやすい窓口を目指し”とあるが、もし可能なら多くの人が馴染みのあるLINEがよいのではないか。	より具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。
施策の柱3 自ら考え、判断し、行動する消費者となるための学びの機会の充実		
8	「職域における消費者教育」についてはどのような範囲、対象で行うものなのか、今後詰めていく必要があるのではないか。	まずは、消費生活サポーターとしてご登録いただいた企業及び意見交換会で繋がりのある事業者団体に対して優先的に案内していくことを検討しています。
9	オンラインセミナーの実施なども検討してはどうか。さっぽろ市民カレッジの利用者がどのような方たちなのかかわからないが、こちらを活用して、SDGSやエシカル消費に関するセミナー、NISAなどの投資関連のセミナー開催なども市民の消費者教育につながるのではないか。	(1)の記載内容を変更し、オンラインを活用した学びの機会の充実を明示しました。

No.	ご意見	対応
その他		
10	左側の施策の連携を表す方向性4は、他の3つの方向性の前に出した方が全体に関係するようなイメージを表現できて良いのではないか。	方向性の順序を変更いたしました。
11	すでに重点施策に反映された内容ではあるが、計画書を編纂した場合には、コロナ関連の「新しい生活様式」「巣ごもり」などといったキーワードに着目した内容があった方が良いのではないか。	今後計画書を編纂する際に、新型コロナに関連する施策をまとめ、パッケージ化して再掲することを検討しています。
12	今回の重点施策案の中には様々な主体と連携した施策が散りばめられているため、前回の審議会で指摘があったが、4次計画でも主体間の連携を伴った重層的な取り組みが衰退していないことを重点施策説明資料でも見せられるようにしてはどうか。	施策の末尾に主体間の連携を示す記号を付記することで、主体間の連携を伴った重層的な取組を明示しました。
13	前回の会議の時も話題になったが、自分で交渉をする方の割合が増えていることが見受けられ、これは、「自ら考え、判断し、行動する消費者」が増えていることとして基本的には歓迎すべきことと考える。しかし、一方で、業者相手に自分で交渉することは危うくもある。自身で判断し対処できる能力を身につけつつも、状況に応じて専門機関に頼る、相談すべきところは相談することを選択できるようになることも、重要なことと考える。その意味では、状況に応じて相談すべき消費生活センターを始めとした社会的資源のいっそうの充実と、ここにアクセスができるための情報提供を「学びの機会」の中に十分に取り入れることが必要であると考えます。	頂いたご意見を踏まえ、消費者教育の推進にあたっては、消費者被害に遭わないための教育や被害に遭った際の対処方法に関する教育に併せて、施策の柱1-(4)にもある相談先の周知も並行して推進してまいります。