

福岡県消費者教育推進計画(第3次)策定に係る意見募集(パブリックコメント)について

- ・意見募集対象:福岡県消費者教育推進計画(第3次)(案)
- ・意見募集期間:令和6年1月10日(水)~令和6年1月23日(火)

氏名	頁	項目	意見の内容	素案の修正	県の対応
A	P2	第1章 計画の基本的考え方 I 計画策定の趣旨	<p>・本文内に「社会経済情勢の変化も勘案し」とあるが、消費行動に関連しては、カスタマーハラスメントが社会的に大きく取り上げられている。</p> <p>・福岡県においても、県議会において「顧客からのハラスメント」の抜本的な対策を求める意見書が全会一致で可決している(平成31年2月21日)。</p> <p>・また、岡山市では「岡山市第2次消費者教育推進計画」において「カスタマーハラスメントについての啓発」が組み込まれている。</p> <p>・さらには、秋田県では「多様性に満ちた社会づくり基本条例」において禁止する対象を定め、その中で「カスタマーハラスメント」が含まれるとともに、カスタマーハラスメント対策に向けた経営支援事業(東京都)等、社会的な情勢は大きく変化しており、旅館業法は、カスタマーハラスメントに当たる特定の要求を行った者の宿泊を拒むことができるよう改正されています。このような社会的な情勢変化を踏まえ、カスタマーハラスメントに関する消費者教育の視点を追記すべき。</p>	なし	<p>○カスタマーハラスメントの消費者教育推進計画への記載については、消費生活審議会消費者施策検討部会において意見交換を行い、消費者教育推進法における消費者教育の目的(※1)、及び国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(※2)を踏まえ、今回の計画には記載しておりません。引き続き国の動向を注視してまいります。</p> <p>○なお、県では</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言いたいことや理由は、明確に丁寧に伝えること ・事業者の説明にも耳を傾けること ・行き過ぎた言動とならないよう留意すること <p>など、国のリーフレット「消費者が意見を伝える際のポイント」を用い啓発しています。</p> <p>-----</p> <p>(※1) 消費者教育推進法(平成24年法律第61号) 第一条 消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。</p> <p>(※2) 第十条 都道府県は、基本方針(*)を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画を定めるよう努めなければならない。</p> <p>*令和5年3月に変更された「消費者教育の推進に関する基本的な方針」において、顧客等から事業者に対する暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(いわゆる「カスタマーハラスメント」)の記載なし</p>
	P20	第2章 消費者を取り巻く現状 3 消費生活に関する県民の意識等 (1)消費生活に関する県民意識調査 ⑥事業者との消費者トラブルの経験	<p>社会情勢の変化から、カスタマーハラスメントに起因(可能性含む)したトラブルについても調査すべき。</p>		
	P34	第4章 消費者教育推進のための取組 2 消費者教育推進のための取組	<p>社会的に問題となっているカスタマーハラスメントに関する消費者教育の取組を追加すべき。</p>		