

## 第3次静岡市消費生活基本計画(案)に関するパブリックコメントの実施結果について

第3次静岡市消費生活基本計画(案)に対する市民の皆さんのご意見を広く募集するため、パブリックコメントを実施しました。

- 1 意見募集期間** 令和4年12月13日(火)～令和5年1月12日(木)まで
- 2 意見募集方法** 郵送、FAX、生活安心安全課への持参又は市ホームページからの電子申請
- 3 実施結果** 意見提出者 21人 1団体 (うち意見等の記載件数 54件)

### 4 意見提出者の属性

#### ①居住地

市内	市外(県内)	市外(県外)
21	1	0

#### ②年齢

17歳以下	18・19歳	20代	30代	40代
0	0	8	0	1
50代	60代	70代以上	法人等	未回答
4	3	4	1	1

#### ③職業

会社員	公務員	自営業	専業主婦(夫)	学生
1	1	1	3	8
パート・アルバイト	その他	法人等	未回答	
0	6	1	1	

**5 設問ごとの内容** 「設問ごとの内容について」に掲載のとおり

### 6 計画(案)への反映状況

ご意見の反映状況		件数
A	計画に反映するもの	5件
B	計画に盛り込み済みのもの	30件
C	計画には反映しないが、今後の取組(事業)の参考とするもの	17件
D	その他のご意見等	2件
意見総数		54件

### 設問ごとの内容について

#### ①あなたの消費者トラブルの体験について教えてください。(複数選択可)

1	架空請求(電話・メール等)に支払ってしまった	1
2	ネットなどでお試し購入のつもりが定期購入だった	1
3	ネットショッピングで支払ったのに商品が届かなかった	0
4	ゲームやアプリに必要以上に課金した	2
5	電話勧誘や訪問販売で断りきれず購入させられた	0
6	クレジットカードで収入以上に買いものをした	0
7	その他	0
8	特になし	13

【そのトラブルをどうすれば防げたと思いますか(同じようなトラブルに遭わないアドバイスやアイデア)】

※ご意見の要旨一部抜粋。詳細は「第3次静岡市消費生活基本計画(案)へのご意見等に対する市の考え方」参照

・架空請求(メール)については、先ず削除する。その他は家族や知人に相談、相談が難しい場合はインターネットで口コミ等を確認する習慣を付ける。

・惑わされないよう、家族と常日頃からいろいろな事について話し合っておき、自分や自分の家族のことを決めておく、知っておく。

#### ②消費生活センターでは消費者トラブル未然防止のため以下のような事業を実施しています。あなたが1番有効だと思った取組について教えてください。(1つ)

1	消費者トラブル対策講座 消費者トラブル未然防止のため消費者教育について学んだ講師が学校や地域に出向き講座を実施する	6
2	SNSなどを通じた情報発信 市のTwitterなどを利用し、定期的な情報発信をする	4
3	紙媒体による啓発 パンフレットやリーフレットなどを配布し情報発信をする	2
4	広報紙くらしのQ&A よくある消費者トラブルについて広報紙にて紹介する	4

【良いと思った理由・さらに良くするアイデア・より多くの人に周知するアイデアなどを教えてください】

※ご意見の要旨一部抜粋。詳細は「第3次静岡市消費生活基本計画(案)へのご意見等に対する市の考え方」参照

【消費者トラブル対策講座】消費者トラブルにあうことが多いと思われる高齢者向けの講座をお願いしたい。できれば地域単位などで呼ぶことができると思う。

【SNSなどを通じた情報発信】頻度、鮮度も高いため。

【紙媒体による啓発】説明を受けることも重要だが、手元に置いていつでも見ることができるチラシや紙の方が良い。必要な時にすぐに見ることができる。紙の方が良い。

【広報紙くらしのQ&A】広報紙は、毎月、多くの方が読んでいるので、効果が有ると思う。

③第3次静岡市消費生活基本計画では、上記のような消費者トラブルを防ぐための消費者教育を重点に消費者施策を実施していきます。本計画へのご意見や期待すること等自由に記載してください。

※ご意見の要旨一部抜粋。詳細は「第3次静岡市消費生活基本計画(案)へのご意見等に対する市の考え方」参照

- ・成年年齢引下げについて、私は、消費について自らの判断に委ねられるのが 2 年早くなったとポジティブに考えています。しかし、18 歳はまだまだ知識や経験が足りない人が多いです。そのため若者の消費者教育の機会の提供をより一層充実し、消費者被害やトラブルの未然防止、早期解決をこれからもお願いしたいです。
- ・既に、実行している場合がありますが、各自治会、町内会の代表者と相談し、被害や高齢者世帯が多いエリアを優先的に実施する事を期待します。
- ・SNS で情報提供をするというのがどのように SNS を活用するのか疑問に思った。SNS と一口に言っても大勢の人が目にするものなのか、そのアカウントにいかなければ見れないものなのか、というように見る人が限られてしまうのではないかと考えたため。
- ・騙されたことを恥として相談できないことの無いよう、騙す方が犯罪であるという教育も並行して実施されたい。  
騙されたら…個人の被害とせず、明らかにすることが次の被害を防ぐという共通認識を持ちたい。
- ・エシカル消費についても講演、講座、イベントなどで周知をお願いします。