

第3次群馬県消費者基本計画（素案）に関する意見概要、意見に対する考え方及び修正した箇所

No.	提出された意見の概要（要旨）	意見に対する考え方	意見の採択により修正した箇所の有・無	意見の採択により修正した箇所	
				修正前	修正後
	第1章計画策定の基本的な考え方 【数値目標】				
1	数値目標について （3頁） 1 消費者被害の防止減少 令和9年度に0%を目指します。 2 消費者トラブルの解決 計画期間を通じて100%を目指 します。 3 消費者施策に対する評価 令和9年度に50%以上を目指し ます。 にした方がよいのでは。目標は高 くして、努力した方がよい結果が 出ると思います。	本計画の数値目標は、群馬県消費生活問題 審議会に諮り設定した項目で、実現可能性を 踏まえ定めていますので、原案のとおりとさ せていただきます。	無	—	—
	第2章1 消費者を取り巻く環境の変化 （2）デジタル化の進展				
2	用語の変更について （8頁1行目） 「高齢者」を「利用者」に変更し ていただきたい。 （理由） デジタルデバイドは高齢者に 限った問題ではなく、高齢者、障 がい者、若年者を含めデジタル環 境に慣れていない人すべてに係わ る問題だと思われます。計画の主 旨としては、対策の必要性や対応 可能性から「高齢者」を代表とし て記載していると思いますが、対 策を必要とする対象をより幅広く 捉えた方が良くと思います。	デジタルデバイドは、御意見のとおり、高 齢者に限った問題ではありませんが、表2の とおり、高齢者の相談で「通信販売」が多 く、デジタル化の進展により、より高齢者の 消費者被害の増加が懸念されるとの認識か ら、特に高齢者への配慮が必要であると記 載しています。 後段で「また、デジタルデバイド（情報格 差）の状況により、トラブルの回避やトラブ ルへの対処に影響してくる可能性が考えられ るため、インターネットを利用しない人や十 分に活用できない人に対し、多様なコンテ ンツでの情報提供などが求められます。」と 消費者一般に対する配慮についても記載し ていますので、原案のとおりとさせていただきます。	無	—	—
3	文章の追加について （8頁13行目） 8頁13行目以降に以下の文章を 追加していただきたい。 それ以外にも、今後生成AIなど デジタル技術の進化により、架 空・不当請求などがより巧妙化す ることが予想されるため、その対 応も求められます。 （理由） 生成AIが消費生活に与える 様々な可能性とリスクについてど こかで言及する必要があると思 い、一番影響を与えらると思われる デジタル化がもたらす課題の中で 取り上げて頂きたいと思 います。	生成AIを含むデジタル技術の進化につ いては、御意見のとおり、その技術を消費者を 騙す目的での悪用も懸念されます。しかし、 生成AI等の悪用リスクに係る消費者トラブ ルの内容は、架空・不当請求に限らず様々 で不明確であると認識しております。そのた め、デジタル化の進展における課題として、 「様々なトラブルに陥る危険性があることを しっかりと認識する」必要があると記載し ていますので、原案のとおりとさせていただきます。 なお、AIのリスクについては、現在、国 （内閣府）のAI戦略会議で議論され、論点 を整理している段階と認識しています。	無	—	—

第3次群馬県消費者基本計画（素案）に関する意見概要、意見に対する考え方及び修正した箇所

No.	提出された意見の概要（要旨）		意見に対する考え方	意見の採択により修正した箇所の有・無	意見の採択により修正した箇所	
					修正前	修正後
4	第3章消費者施策の基本方針及び講ずべき施策 基本方針Ⅰ 消費生活情報の発信					
	消費者月間啓発事業について （19頁下から6行目）	消費生活センターの認知度を上げ、消費者が困ったときにすぐに相談できる状態にすることは重要な課題です。 消費者が怪しいと感じた時に、すぐに消費者ホットダイヤルに相談できるように、電話機のそばに置く、いややんグッズ、ステッカーなどの配布を計画に加えてください。	消費者ホットダイヤル「188（いやや）」は、全国共通の電話番号から消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口を案内するもので、平成27年7月1日から消費者庁が導入しています。消費者ホットダイヤルの認知度向上のため、新たに専用啓発グッズ作成予定はありませんので、原案のとおりとさせていただきます。 なお、引き続き、消費者ホットダイヤル「188」について、消費者庁のチラシや県ホームページ等で周知してまいります。	無	—	—
5	第3章消費者施策の基本方針及び講ずべき施策 基本方針Ⅱ 消費者教育の充実					
	用語の変更について （24・26頁）	高校→「高等学校」に統一（4か所）した方が良い。 （理由） 他の頁との整合性から統一した方が良いと思います。	御意見を踏まえ、用語の統一性を図り、原案での「高校」を「高等学校」に修正させていただきます。	有	17頁基本方針Ⅱ8行目 「高校等における」 24頁5行目 「小・中・高校、」 24頁19行目・21行目 「高校等における」 26頁19行目・21行目 「高校等における」 40頁の項目欄10行目 「高校等における」 41頁下から2行目 「高校や大学」	17頁基本方針Ⅱ8行目 「高等学校等における」 24頁5行目 「小・中・高等学校、」 24頁19行目・21行目 「高等学校等における」 26頁19行目・21行目 「高等学校等における」 40頁の項目欄10行目 「高等学校等における」 41頁下から2行目 「高等学校や大学」
6	消費者被害防止出前講座実施件数について （26頁）	目標値40件以上とあるが、一番大切な部分80件としてもっと数多くの重要性を認識すべき。	消費者被害防止出前講座は、県以外の自治体（市町村消費生活センター等）でも実施していますので、県の消費者被害防止出前講座に対する依頼が大幅に増加するとは想定していません。また、限られた人員の中で出前講座を実施していることから、消費者被害防止出前講座実施件数の目標値は、基準値（実績）を踏まえ設定していますので、原案のとおりとさせていただきます。	無	—	—

第3次群馬県消費者基本計画（素案）に関する意見概要、意見に対する考え方及び修正した箇所

No.	提出された意見の概要（要旨）		意見に対する考え方	意見の採択により修正した箇所の有・無	意見の採択により修正した箇所	
					修正前	修正後
	第3章消費者施策の基本方針及び講ずべき施策 基本方針Ⅲ 消費者被害の未然防止・救済					
7	消費生活相談技術向上研修会の開催について （28頁14行目）	消費生活センターの相談員のスキルアップは重要な課題です。合わせて、消費生活センターでは、人材確保に苦慮しているようです。専門的な知識を持って対応できる相談員の確保は、地域によっては困難であることが予想されます。スキルアップはもちろんですが、体制確保の支援についても計画に加えてください。	消費生活センターの運営につきましては、27頁13行目に記載しているとおり、消費者安全法の規定により市区町村消費生活センターは、消費者に最も身近な最前線の窓口としての役割を担っています。そのため、「市町村相談・啓発体制の支援」について、28頁3行目から記載しているほか、県では、平成24年から群馬県消費生活相談員人材バンクを設置し、消費生活センターで相談業務に携わる消費生活相談員の人材確保に努めていますので、原案のとおりとさせていただきます。	無	—	—
8	市町村等における消費者安全確保地域協議会の設置数について （31頁3項目）	市町村等における消費者安全確保地域協議会の設置について、目標をもって設置を進めていくことは意義のあることです。官民の協力により、目標が達成されることを期待します。	御意見ありがとうございます。市町村等における消費者安全確保地域協議会の設置について、引き続き、市町村等に周知してまいります。	無	—	—
9	特殊詐欺被害の発生件数目標について （32頁1項目）	近年の特殊詐欺については、一人当たりの被害金額が高額となり、全体の被害金額も増加傾向にあります。過去1年間に消費者トラブルに遭った人の割合を目標としていますが、特殊詐欺被害の発生件数とあわせて、特殊詐欺被害の被害金額削減についても目標設定してください。	御意見のとおり、近年、オレオレ詐欺や架空料金請求詐欺をはじめとする特殊詐欺の被害が高齢者を中心に生じていて、高い水準にあります。そのため、被害発生件数の動向を把握し、必要な施策を検討するため、第3次群馬県消費者基本計画から新たに特殊詐欺被害の発生件数を指標（参考値）として加えることにしました。 特殊詐欺被害防止の目的は、「被害の根絶」であり、特殊詐欺被害の発生件数及び被害金額の目標設定は困難であると認識していますので、原案のとおりとさせていただきます。ただし、それが分かるように説明欄を修正させていただきます。	無	—	—
	第3章消費者施策の基本方針及び講ずべき施策 基本方針Ⅴ 持続可能な社会形成の推進					
10	エンカル消費啓発講座実施回数について （39頁1項目）	エンカル消費ほとんど知られていない現状から、目標値15回とあるが、もっと数多く50回ぐらいの目標をたてて積極的に行うべき。	御意見のとおり、エンカル消費の認知度を高める必要があると認識していますが、エンカル消費啓発講座は、そのニーズの高まりが予測できないため、実現可能性を踏まえ15回（令和6年度から10年度までの累計）としていますので、原案のとおりとさせていただきます。	無	—	—

第3次群馬県消費者基本計画（素案）に関する意見概要、意見に対する考え方及び修正した箇所

No.	提出された意見の概要（要旨）		意見に対する考え方	意見の採択により修正した箇所の有・無	意見の採択により修正した箇所	
					修正前	修正後
	第5章計画の進行管理 1 推進体制					
11	1 推進体制について （43頁）	庁内部横断的組織「群馬県消費者行政推進本部」を設置していますが、具体的な内容について掘り下げた記述をして下さい。	群馬県消費者行政推進本部は、県民生活に重大な影響を与える消費者問題が発生したとき、関係各部署が連携し総合的に対処するための組織です。同本部設置後、幸いそのような重大な消費者問題は発生していません。 御意見については、43頁9行目以降に、同推進本部の下部組織である「幹事会」や「検討部会」について、具体的に記述していますので、原案のとおりとさせていただきます。 なお、第2次群馬県消費者基本計画の資料編で同本部設置要綱を掲載していますが、第3次群馬県消費者基本計画の資料編でも同様に掲載いたします。	無	—	—