

# 「宮城県消費者施策推進基本計画（第5期・中間案）」及び「宮城県消費者教育推進計画（第3期・中間案）」に対する意見提出手続（パブリックコメント）の結果と御意見・御提言に対する宮城県の考え方

令和8年2月13日

宮城県では、「宮城県消費者施策推進基本計画（第5期・中間案）」及び「宮城県消費者教育推進計画（第3期・中間案）」について、令和7年10月15日から令和7年11月14日の間、ホームページ等を通じ県民のみなさまの御意見等を募集しました。

この結果、4団体から、「宮城県消費者施策推進基本計画（第5期・中間案）」へ18件、「宮城県消費者教育推進計画（第3期・中間案）」へ15件、合計33件の貴重な御意見・御提言を頂きました。

頂きました御意見等につきましては、各計画策定の参考とさせていただきました。御協力ありがとうございました。

頂きました御意見等に対する宮城県の考え方につきまして、以下のとおり回答いたします。

## 宮城県消費者施策推進基本計画（第5期・中間案）

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
1	第1章 第1 計画策定の趣旨	1	国が統計する財産犯、県統計の特殊詐欺被害は過去最高を記録している。社会情勢の変化として、こうした被害状況も併せてまとめてはどうか。	御意見を踏まえ、消費者被害・トラブルの推計額（令和7年消費者白書より）について、下記のとおり追記しました。  令和6年は、日本における消費者被害・トラブル額（推計）が、過去最大の約9兆円を記録しました。（令和7年消費者白書）。（P1 14行目）  また、「第4章 第1 消費者を取り巻く環境の変化」に、「(6) 消費者被害・トラブル推計額の増加」を追記しました。（P13）

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
2	第3章  第1 重点的取組の主な実績と課題  重点的取組3 多様な主体との連携・協働による消費者施策の推進及び 重点的取組4 人や社会、環境に配慮した消費行動の推進	7	文章の結びに「～が図られました。今後も継続して～していくことが必要です。」、「～開催しました。引き続き、～していくことが大切です。」とあるが、重点的取組1・2と同様に、なぜ必要・大切なのか、理由や必要性の説明が必要ではないか。	御意見を踏まえ、下記のとおり文章を修正しました。  多様な主体との連携は、取組がより効果的・効率的なものとなり、ひいては消費者行政の強化に繋がるため、今後も継続していくことが重要です。（P7 24行目）  しかしながら、県内のエシカル消費の認知度は29%と低い（令和6年度県内調査）ことなどから、・・・（P7 36行目）
3	第4章  第2 今後予想される社会情勢の変化	14	本計画が目指す「どこに住んでいても質の高い相談や支援が受けられる社会」の実現に向け、県内全域で標準的かつ質の高い相談体制を構築するため、相談員が未配置の自治体への支援を含め、宮城県が積極的に役割を担うことを要望します。（類似1件）	県では、圏域ごとの地方振興事務所（仙台を除く）県民サービスセンターに相談員を配置しているとともに、県庁の消費生活センターに指定消費生活相談員（※）を置き、市町村を支援しています。 また、研修や情報交換などを通じて市町村との連携を深め、各市町村の相談員のスキルアップにも努めており、今後も県内全域で質の高い相談や支援が受けられる社会を目指します。  ※指定消費生活相談員…市町村に対し、助言、協力等の援助を行う。
4	//	//	相談員確保の新たな取組として、消費生活相談人材バンク登録事業の実施は高く評価できます。今後はバンクを最大限に活かすための運用と併せ、相談員の育成と処遇改善、資格取得支援にかかる地域格差が生じないよう、県は積極的に支援を行ってください。（類似1件）	現在、指定消費生活相談員による市町村への助言及び実践研修やアドバイザー弁護士制度及びレベルアップ研修の受入れを実施し、市町村の消費生活相談への支援を行っております。また、国と連携して、消費生活相談員扱い手確保事業を実施し、全県域での消費生活相談員資格の取得支援を推進しております。 御意見を踏まえ、今後も支援を継続してまいります。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
5	第4章 第2 今後予想される社会情勢の変化	14	最終行の「取組」は何の取組を指すのか。「相談体制の確保、充実に向けた」を「取組」の前に記載してはどうか。	最終行の「取組」は、特定の分野に係る取組を指すのではなく、社会情勢を総括し、その変化に応じて柔軟に取り組むという趣旨となります。 御意見を踏まえ、当該取組が指す意味を明確にするよう文章を修正しました。（P14 22行目）
6	第5章 第2 重要な視点 視点1 デジタル社会を踏まえた対応	23	情報化および国際化の進展により、海外事業者が関わる消費者トラブルが増加しており、今後も増加する可能性が高いと予測されます。 社会情勢の変化として、消費者をめぐる国内外でのデジタル化の進展を明確に記載してください。（類似1件）	「第4章 第1 消費者を取り巻く環境の変化」（P8～9）に、デジタル化の進展及び海外事業者との取引における消費者トラブルの増加について記載しております。
7	//	//	海外事業者の情報収集やトラブル解決の役割を担う越境消費センターとの連携を強化し、県民への情報提供や啓発活動を推進する必要があります。注意喚起情報をより多くの県民に届けるため、SNSやウェブサイトなど多様な媒体を活用した情報発信をお願いします。（類似1件）	県では、令和5年度から各種SNS等を活用して、消費者被害防止のための情報発信を行っております。引き続き消費者トラブルの未然防止を図るため、多様な媒体を活用した情報発信を行ってまいります。
8	第5章 第2 重要な視点 視点3 高齢者、障害者、若年者、外国人等の配慮を必要とする消費者の被害の防止と救済	23	高齢者の被害や、被害の深刻化を防ぐために、福祉・司法分野（地域包括支援センター、弁護士、司法書士など）との間での情報共有や早期介入のプロセスの確立が必要と思われます。 市町村、地域包括支援センター、民生委員、法律専門家などとの間で、消費者被害予兆の情報などの情報を共有するための定期的な連携会議または情報共有システムを確立するなど、具体的な内容を掲げるべきと思料します。	市町村、地域包括支援センター等の福祉部門、法律専門家などとの間で消費者トラブル等の情報を共有する場として、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）があり、現在仙台市と大崎市に設置されており、県では、各市町村での設置促進を図っているところです。 また、消費生活センターに登録している地域包括支援センターには、定期的に消費者トラブルの情報を提供しているほか、出前講座を申込に応じて実施するなど、情報共有を行っております。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
9	第5章 第3 各施策の詳細と目標 施策1 自立した消費者の育成	25	推進項目（3）関係団体への支援・連携・協働は、右欄の具体的な取組と同文となっている。「～などの関係団体への」といった具体的な表現が必要ではないか。	具体的な取組欄は端的な文言に留めました。団体の具体例（学校、地域、企業、市町村、弁護士会等）は、本文中に記載しております。（P25 8行目及び12～13行目）
10	第5章 第3 各施策の詳細と目標 施策2 消費者被害の拡大防止と救済	27	消費者被害救済委員会は、消費者と事業者間の紛争に対し、あっせんや調停を通じて迅速・公正な解決を図るという重要な役割を担っていますが、開催がない状況です。消費者の被害防止・救済に繋がることから当委員会を積極的に活用するとともに、県民に対して広く周知をお願いします。（類似1件）	申出のあった消費者苦情のうち、解決が著しく困難であると認めるものについては、消費者被害救済委員会の斡旋又は調停に付すことができるものとなっています。近年同委員会に付託する案件がなかったため、開催しておりません。
11	〃	〃	介護事業者への情報提供について、居宅支援介護事業所（ケアマネ事業所）への働きかけも検討してください。情報提供の機会として、集団指導の場を活用してチラシ配布などを行うことも効果的かと思います。施策の実施に当たっては府内関係部署と連携を図ってください。（類似1件）	府内関係部署と連携して実施を検討してまいります。御意見にある居宅介護支援事業所への集団指導につきましては、指導監督権限が市町村に移譲されており、居宅介護支援事業者への集団指導が実施されているかは市町村によるため、市町村との連携を検討してまいります。
12	〃	〃	2025年度には多くの地方公共団体で国からの交付金が終了することから、今後の予算が減少することが懸念されます。どこに住んでいても質の高い消費生活相談や支援を受けられる社会の実現のために、消費生活センターの開所時間の短縮や相談員の減員など、体制に影響が出ないよう配慮をお願いします。（類似1件）	引き続き、国に対し地方消費者行政強化交付金に係る要望等を行い、財政支援が講じられるよう働きかけてまいります。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
13	第5章 第3 各施策の詳細と目標 施策2 消費者被害の拡大防止と救済	27	宮城県内において、消費者安全地域確保協議会（見守りネットワーク）を設置しているのは2市に留まっています。設置が進まない理由を分析し、設置を促進するため、インセンティブとなる取組を可能な限り検討してください。（類似1件）	県では、市町村消費者行政担当者説明会において、消費者行政及び福祉部門に向けて消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置するメリットや県内の先行事例の紹介などを消費者庁と連携して行い、さらに市町村への個別訪問による働きかけを実施しております。 市町村への個別訪問やアンケート等の方策から、設置の支障となっている要因を分析し、見守りネットワークの設置を促進してまいります。
14	〃	〃	相談の入口として、SNSやメールなどで相談ができる24時間対応の窓口の設置を検討することを求めます。（類似1件）	県では、みやぎ電子申請サービスを活用し、24時間受付可能な体制を整備しております。
15	〃	〃	適格消費者団体がその役割を発揮し今後も活動を継続できるよう、関係者の自主的努力のみに頼るのではなく、財政的支援を行うことについて検討課題として追記してください。（類似1件）	御意見として承ります。適格消費者団体と、意見交換や情報提供などの点で連携を継続し、消費者の利益擁護を図ってまいりたいと考えております。
16	〃	28	県内市町村の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置数に関する目標値は、令和12年度に5自治体まで増やすことが目標とされていますが、目標数値としては低いと思われます。 配慮が必要な消費者が増加していることや、消費者庁が人口5万人以上の市町村への設置促進を図るとしている中、5年間で3市町村増という目標は、控えめに過ぎると言わざるを得ません。目標値を引き上げるべきと考えます。 また、市町村の協議会設置を促進するため、県が「センター・オブ・センターズ」としてのサポートとともに、設置に向けた具体的な支援策も検討すべきです。	上記13のとおり、県では、市町村への説明会や個別訪問などを行い、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置を推進しているところです。 目標値は、県の取組実績や成果を測る指標となることから、実現可能性のある数値を設定しました。 今後も協議会設置の促進を継続してまいります。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
17	第5章 第3 各施策の詳細と目標 施策2 消費者被害の拡大防止と救済	27	<p>適格消費者団体との連携について、「定期的な情報及び意見の交換等に努める」という記述に留まっており、消費者被害の未然防止・救済という観点からの連携が具体化されておりません。</p> <p>差止請求権を持つ適格消費者団体が効果的な活動をするに当たっては、県消費生活センター等に寄せられる特定の事業者に関する情報や、広域・集団的な被害の予兆に関する情報の、適時の提供が有用です。適格消費者団体との具体的な連携として、「集団的・広域的な被害につながる可能性のある特定の事業者や取引行為に関する情報について、適格消費者団体の差止請求権の行使に資するよう、法令に基づき可能な範囲内で、定期的または随時に情報提供を行い、被害の拡大防止を図る」等を追記し、連携の実効性を高めるべきと考えます。</p>	<p>適格消費者団体とは定期的に情報交換を行っています。また、随時、可能な範囲で情報提供を行うことができる旨を定めた覚書を取り交わしており、適時、実施しているところです。</p>
18	第5章 第3 各施策の詳細と目標 施策3 消費生活の安全・安心の確保	29	<p>液化石油ガス法が改正・施行され、LPガスの商慣行の是正や三部料金制が徹底されましたが、事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、これまでの取引を継続しているなど、不透明さが残っています。取引の公正化を監視し、計画的に事業者の指導を行ってください。また、消費者へは随時、情報提供や注意喚起を行ってください。</p> <p>不動産業界・建設業界へも、今回の改正について周知徹底し、消費者の不利益につながることを防止してください。(類似1件)</p>	<p>「施策取組一覧 施策3-（1）-①」(P37)に液化石油ガス販売事業者への立入検査等について記載しております。</p> <p>なお、取引の公正化に関しては国に情報提供窓口が設けられており、国から県へ提供された情報を元に立入検査の強化に努めています。</p> <p>不動産業界・建設業界への周知に関しては国の関係機関(経済産業省、国土交通省)が連携して実施しております。</p>

## 宮城県消費者教育推進計画（第3期・中間案）

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
1	第1章 第1 計画の背景と趣旨	1	<p>消費者教育を推進する上で、消費者市民社会の意義の普及・啓発と消費者教育の重要性についてなぜ必要なのかが理解できるよう以下の内容を追記してください。</p> <p>「消費者教育を通じて、消費者が自身の消費行動が社会や環境に与える影響を理解し、消費者市民として社会の形成に寄与できる人材の育成を目指しています。消費者教育は、賢く自立した消費者を育てるだけでなく、社会的な視点を持った責任ある消費者（消費者市民）を育成し、その積み重ねによってより良い社会（消費者市民社会）を築くための重要な取組です。」（類似1件）</p>	<p>御意見を踏まえ、下記のとおり追記しました。</p> <p>消費者教育は、消費者が商品やサービスを購入するまでのプロセスを適切に理解し、主体的に判断・行動できる力を身につけるために重要であり、日々の消費行動が、社会、経済、環境等に影響することを念頭に行動することが消費者市民社会の実現に向けた第一歩です。（P1 7行目）</p>
2	第2章 第1 消費者を取り巻く状況 (1) 消費生活相談の状況 (2) 市町村の状況	6	<p>市町村における消費生活相談員の人員不足が指摘されておりますが、相談体制の強化に向けた財政的・制度的支援策が明確とはいえません。</p> <p>相談体制の整備には県の積極的な支援が不可欠です。県として、相談員の確保に向けた財政的支援（例：補助金制度の創設）や、相談員の育成・研修制度の拡充など具体的な方策を検討願います。</p>	<p>相談員の確保に向けた支援につきましては、国への財政的支援の要望のほか、県は相談員の確保及び定着に向けた計画の策定を予定しており、消費者庁及び市町村と連携して相談員の確保に努めてまいります。</p> <p>指定消費生活相談員の配置を行い、助言体制等による市町村の消費生活相談員の定着・育成のためのフォローアップ体制を整備しております。また、相談員の育成のため、国による研修制度を促進する補助金があるほか、県独自でも、アドバイザーミーティング制度事例検討会及びレベルアップ研修会など、市町村の消費生活相談員のスキルアップに努めています。</p>

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
3	第2章 第1消費者を取り巻く状況 (2) 消費者啓発及び情報提供事業 ① 県の状況 ほか	6	<p>出前講座のうち、福祉関係者を対象とする講座の開催回数が年度によって大きく変動しており、安定的な啓発活動の継続性に課題が見受けられます。</p> <p>福祉関係者は高齢者・障害者等の支援に直接関与する重要な立場にあります。講座の年間開催目標回数を設定し安定的な実施体制を整備することや、講座内容の標準化・講師派遣体制の強化を図ることにより、継続的な啓発活動の基盤が構築されるような方策が望まれます。</p> <p>また、計画案からは、地域の格差なく対応ができるか不明です。講座実施地域の分布を分析し、未実施地域への重点的支援を検討する必要があると考えます。</p>	<p>福祉関係者向けの出前講座は、県消費生活センターだけではなく、各圏域の県民サービスセンターでも実施しており、地域の格差なく対応しております。</p> <p>なお、出前講座は、主催者からの申込に応じて実施しており、福祉関係者向け講座の目標回数の設定は行っておりませんが、啓発事業について、周知・広報に努めてまいります。</p>
4	第2章 第2 第2期計画の取組の成果と課題	8	全体的に「実施した、行った、開催した」などの取組の記載のみであり、成果が見えない。取組を行ってどのような効果・成果があったのかといったことや、現計画の総括として、良かったのか・伸び悩んだのかといったことなど、各項目の取組の成果をまとめることが必要ではないか。	取組が非常に多岐にわたるため、本計画中には、各項目の取組の成果を記載しておりませんが、毎年度、県消費生活審議会及びホームページで、実施内容の詳細及び課題等を公表しております。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
5	第3章 第2 消費者教育における重点事項 重点事項3 消費者教育の推進に向けた地域での連携強化・高齢者等の見守り体制の構築	29	<p>高齢者への教育において、人生の終盤を見据えた「自立した生活設計能力」の育成という消費者基本法の趣旨に則った視点も重要です。高齢者教育は、被害防止だけではなく、終活、財産管理、医療・介護サービスの選択などを含めた「生活設計の質（QOL）」の維持・向上も目的とした施策を検討すべきです。</p> <p>高齢者教育の取組事項に、悪質商法対策だけでなく、終活、相続、任意後見制度を含む適切な財産管理に関する知識を、福祉分野と連携して普及啓発する等の方策を追加することを提案します。これにより、高齢者を消費者被害からの保護の対象だけではなく、「自立した意思決定者」として捉える教育の方向性が明確になるものと思われます。</p>	<p>今後の取組の参考とさせていただきます。</p> <p>金融経済教育につきましては、宮城県金融広報委員会と連携し、講演会等をとおして、各世代に必要な金融経済知識の向上を図ってまいります。</p>
6	第4章 計画の施策と具体的取組	31	<p>当計画には、目標、成果指標の項目が見えない。消費者施策推進基本計画との整合性を図るため、各施策の具体的な取組事項の後に、目指すべき「目標」を設定することが必要ではないか。47ページに「毎年度の評価等を行うとともに」とあることからも、成果の推移を捉えられるものとして、数字の目標は持ち合わせるべきではないか。</p>	<p>消費者教育推進計画は、消費者施策推進基本計画の個別計画として、消費者教育の部分を具体化した計画であり、基本計画記載の目標値が指標となります。</p>

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
7	第4章 計画の施策と具体的取組  施策1 ライフステージ・場ごとの消費者教育  (2) 地域での取組  ②高齢者・障害者・外国人	37	高齢者等に対しては、公共施設等でのサークル活動や地域でのふれあいお茶会の機会の活用、または高齢者向けに事業を展開する事業者との連携など、多様な場面や方法での情報提供や啓発が効果的と考えます。（類似1件）	今後の取組の参考とさせていただきます。
8	//	//	宮城県内の市町村が見守り体制を推進するためにも、高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐことを目的とした消費者安全確保協議会（見守りネットワーク）の設置と推進に向け、県として積極的に支援を行ってください。（類似1件）	県では、市町村消費者行政担当者説明会において、消費者行政及び福祉部門に向けて消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置するメリットや県内の先行事例の紹介などを、消費者庁と連携して行い、さらに市町村への個別訪問による働きかけを実施しております。 市町村への個別訪問やアンケート等の方策から、設置の支障となっている要因を分析し、見守りネットワークの設置を促進してまいります。
9	//	//	高齢者を狙う悪質な詐欺事件は一向に減少せず、増加の一途を辿っているのが現状です。啓発活動において消費生活センターの活用やロール・プレイинг形式を取り入れるなど、より深い理解に繋がるような手法を工夫していく必要があると考えます。（類似1件）	今後の取組の参考とさせていただきます。

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
10	第4章 計画の施策と具体的取組  施策2 消費者教育推進に係る人材等の育成  (2) 学生等への取組	40	消費者教育の推進に向け、人材育成として「学生センター」の養成に関する記述がありますが、具体的な役割が分かりづらいため、「消費生活センター」との役割の明確化が必要です。（類似1件）	第3期計画では「学生センター」について記載しておりませんが、若年層にも消費生活センターに興味を持つてもらえるよう取り組んでまいります。
11	//	//	インターネットやSNSの普及に伴い、若年層における消費者被害が増加傾向にあり、同世代である学生による啓発活動が特に有効であると考えられます。県の役割として人材の発掘とともに学生センターが円滑に活動できるよう、最新の情報提供、研修会の開催、啓発用資料の提供などの支援を行ってください。また、学生センターの活動のモチベーションを維持・向上させるため、活動修了証の発行についても検討してください。（類似1件）	今後の取組の参考とさせていただきます。
12	第4章 計画の施策と具体的取組  施策4 関連施策等との連携  (1) 環境教育	43	グリーン購入は、環境負荷の低減だけでなく、持続可能な消費と生産を促進し、資源の循環的な利用を促すことで、循環型社会の形成に不可欠な役割を果たすと考えます。グリーン購入が循環型社会形成に果たす目的や具体的な役割について追記してください。（類似1件）	御意見を踏まえ、「第4章 施策4 (1) 環境教育」を下記のとおり修正しました。  また、持続可能な消費と生産による資源循環利用の促進に向けて、グリーン購入をテーマとしたセミナーの開催、市町村の取組に対する支援及び県による率先行動等により、グリーン購入の普及に取り組みます。（P43 9行目）  さらに、具体的な取組事項に次の取組を追記しました。  物品調達や公共事業におけるリサイクル製品等の優先調達を通じた率先行動を実施する。（P43 具体的な取組事項）

番号	項目	該当ページ	御意見・御提言の内容（要旨）	宮城県の考え方
13	第4章 計画の施策と具体的な取組 施策4 関連施策等との連携 (1) 環境教育	43	環境保全に配慮した事業活動として、持続可能な開発のための教育、循環型社会の形成に向けたエネルギー教育に関する取組項目を追加してください。（類似1件）	御意見を踏まえ、「第4章施策4（1）環境教育」の具体的な取組事項に次の取組を追記しました。  大学、企業、団体等と連携し、環境分野の知識と経験を持つ有識者を、学校や地域に派遣する出前講座等による環境教育を行う。（P43 具体的な取組事項）
14	〃	〃	エシカル消費にはフェアトレード商品や環境に配慮した商品の購買、オーガニック製品などがあげられますが、エシカル消費行動の推進には何がエシカル商品なのか消費者へ正確に伝えることも重要であると考えます。各種認証ラベル、認証マークについて存在を知らない消費者もいることから、持続可能性に配慮した商品の認証ラベル等の周知についても計画に追記してください。（類似1件）	御意見を踏まえ、認証ラベル・マークの認知度向上について下記のとおり追記しました。  「エシカル消費」に繋がる各種認証ラベル・マークの認知度向上のため、府内関係課と連携するとともに、小売店などの直接消費者と携わる企業・団体と連携して、普及・啓発に努める。（P43 具体的な取組事項）
15	第5章 計画の推進体制 第2 計画の管理	47	当計画は「第2 計画の管理」とあるが、消費者施策推進基本計画と同様に、「進行管理」とあるべきではないか。両計画とも、ここを捉える記載文が同様であり、管理だけではなく、計画の進捗を捉えていくためにも、「進行管理」がふさわしい。	両計画とも、計画の内容は社会環境の変化や国の動向などを踏まえ、必要に応じて見直しを行う等、計画の適切な管理をすることとしておりますが、基本計画の場合は、目標の達成に向けた消費者行政全体の進行管理の必要性があることから、進行管理と記述しています。