

## 区市町村の消費者行政担当者との懇談

### キックオフ集会

～区市町村の消費者行政の充実めざして～



日時：2011年9月2日（金）13:30～15:30

会場：東京都生協連会館 3階

参加者：86名

主催：東京消費者団体連絡センター・東京都生協連消費者行政連絡会

#### <スケジュール>

- ① 開会挨拶 竹内 誠（東京都生協連 専務理事）
- ② 基調講演 「地域の暮らしと消費者行政の充実」  
講師：池本 誠司氏（弁護士）NPO法人・適格消費者団体「埼玉消費者被害をなくす会」理事長
- ③ 質疑応答
- ④ 報告 「東京の相談員アンケート調査から見たこと」  
報告者：TOKYO消費者行政充実ねっと  
釜井代表幹事、鈴木さん、福長さん
- ⑤ 区市町村との懇談に向けて  
・アンケート調査結果報告・懇談に向けての行動提起
- ⑥ 質疑と意見交換
- ⑦ 閉会挨拶 内藤 裕子（東京都地域消費者団体連絡会）

#### <開会挨拶>



東京都生協連  
竹内専務

昨年は53の自治体に連絡センターと一緒に取り組み、みんなの協力で実施できた。行政側も訪問で分かり合えることが重要と感じた。東京都と一緒に進めていこう。都との共同事業も3年目に入る、生協では広報誌の裏側に消費者啓発の内容を掲載するなどしている。都議会へ来年度の予算要望も進めている。キックオフ集会で意思統一をし、秋からの区市町村行政担当者との懇談を進めましょう。

#### 基調講演「地域の暮らしと消費者行政の充実」

- 1) 消費者が安心・安全に暮らせる地域社会に向けて  
・不当勧誘被害、不当表示被害、不当契約条項被害、食品・製品の安心を脅かす問題等の実情はどうなっているのか。消費者問題に対応する地方消費者行政の体制・機能はどうなっているのか？・消費者行政活性化基金による消費者行政の充実・強化はすすんでいるのか？終了後は？
- 2) 地方消費者行政の実態  
消費者被害の実態は、架空請求を除き10年間で2倍増。03年～07年は架空請求事案が激増。
- 3) 地方消費者行政強化に向けた国の財政措置と効果  
・地方交付税の「基準財政需要額」を倍増し用途は自由裁量とした。消費者行政活性化基金は消費生活センター、相談窓口整備の設備費や消費者教育・啓発、消費生活センター設置などに活用。  
※今回の行政訪問で、活性化基金の使い道（後につながるものか）を確認。  
・「住民生活に光を注ぐ交付金」を計上、その効果は、消費者行政には2.5%。
- 4) 活性化基金後の地方消費者行政の動向・・・支援策は具体化していない。
- 5) 地方主権改革と地方消費者行政の強化  
地方分権改革の目的は「国民が安心して暮らすことが出来る社会の実現」。
- 6) 今後の取り組み  
地方議会への請願活動を全国で展開し、国民生活センターの機能強化を求めよう。  
地元自治体に向けた実態調査と働きかけは私たちへの課題でもある。地元自治体の過去の消費者トラブルのデータの推移、消費者行政の予算の推移。活性化基金による消費者行政の充実・強化は進んでいるか。人的な体制強化や継続的な消費者団体育成・支援は不十分ではないか。将来につながる活用は？地域の消費者・消費者団体の活力を強化する継続的な取り組みが実施されているか。



「なくす会」理事長池本誠司さん

## <報告>



「TOKYOねっと」釜井代表幹事、福長さん、鈴木さん

### 【東京の相談員アンケート調査から見たこと】

東京都の全相談員（262名）を対象に相談員としての働き方や、相談業務の中で感じていることなどをアンケート。回収は140件

アンケートから、相談員の70%が非常勤を希望し週3～4日の勤務を希望している。情報収集先は行政関係、業界団体、PLセンター、弁護士会が主であり概ね回答には満足していた。評価では弁護士にa評価が多く、他では業界団体等が比較的票かが高い傾向が伺えた。また消費者行政充実のための意見をフリーコメントで記載してもらった結果雇用形態の安定などの相談員の待遇が12件で一番多く、他に様々な意見や要望が寄せられたことなどの報告がされた。

### 【アンケート項目】

・勤務体制 ・多様化する相談業務に対するための情報収集先 ・活性化基金の使途 ・東京アカデミー・国民生活センターの巡回相談 ・相談員のメンタルヘルス ・相談窓口を充実させるためには ・東京都消費生活総合センターのあり方 ・東京都多摩消費生活センター相談業務開催 ・勤務先の相談室や担当職員への要望 ・東京都消費者行政への意見

## <区市町村との懇談に向けて>

### ①2011年度区市町村消費者行政アンケート」調査結果報告

#### 【調査の趣旨と実施概要】

趣旨は消費者行政の活性化・充実をめざし地域の実態をつかみ、消費者行政担当者との懇談につなげると共に、私たちの活動にも活かしていく。

7月に53区市町村消費者行政担当者にアンケートを実施し、100%回収。

#### 【調査結果の概要】

・今年度は基本の予算についても実態をつかみ、国からの補助の活性化基金は、使いづらいとされた相談員の人件費等にも29自治体の活用があった。基金後の対応について現状維持は5自治体、一部継続29自治体、基金前に戻すが15自治体と、予算確保の厳しさが伺えた。住民生活に光を注ぐ交付金は9割強の自治体で申請されなかった。

- ・消費者啓発/消費者教育については、学校現場での取り組みが進んでいない。
- ・消費者相談窓口については利用しやすくする手立ては圧倒的に広報とのことだった
- ・消費者団体との連携や協働事業については、消費者展や活動補助等での連携/支援が多かった。
- ・消費者行政の連携については福祉分野が多かった。
- ・消費者行政全般について今年度注力事業は、消費者啓発事業や相談事業の拡充が多く、国等への要望は財政的支援や悪質事業者の取締りが挙げられた。

### ②懇談に向けての行動提起

- ・懇談責任団体紹介
- ・今後のスケジュールと資料の説明

## <質疑応答より>

Q. 職員の専門性を向上するにはどうしたらよいか。

A. 地方では専門性を高める取り組みは始まっている。その例を集め、提言していくことが必要である。

Q. 消費者啓発を具体的にどのように進めていけばよいのか

A. リーフレットやチラシを配布することも必要だが、被害にあったという声をだしていくことが、新たな被害の拡大防止につながることを知ってもらいたい。その啓発もしていきたい。

Q. 国民生活センターと消費者庁の統合をどう捕らえればよいか。

A. 一元化することで強化され、情報も早く伝わるといえるが、消費者庁は法を執行するかどうか見極める立場。まず情報を流せる国民生活センターからみると一本化は消費者にとってマイナスの方が多い。

Q. 若い人も取り込み、地域をどう活発にしていくのかは課題。活発化した事例、アドバイスは。

A. 地域での取り組みは皆で考えること。アンケート調査や企画提案を募集し、補助を出し調査分析をしてもらう。報告集会を開くなど発表の場をつくること。それにより活発化し次年度につながった。



## <閉会挨拶>

消費者団体グループは、いろいろな人々と接点を持っている。改めて学習し調査し報告しつなげていくことが大事と実感した。よろしくお祈りします。



都地域消費者団体連絡会  
内藤裕子さん

## <まとめ>

全体を通して、盛り沢山で少々駆け足気味ではありましたが、参加者アンケートからは満足感を得た声も多く、消費者行政調査の取組の大切さや、今後の消費者行政担当者との懇談や活動に活かせるヒントも多く得られた充実した会でした。